

Rapport

Sondage auprès des DG et DGA des municipalités du Québec

Rapport préparé pour :

**Transports
et Mobilité durable**

Québec



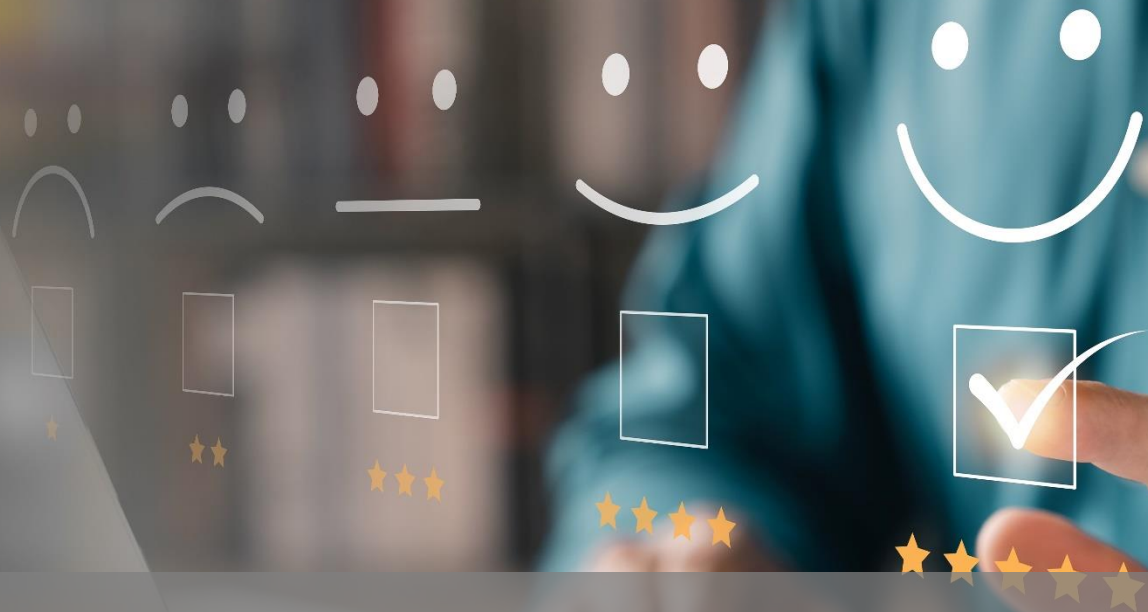
DATE 2024-09-27 NUMÉRO DE PROJET 14487-007

Leger



Table des matières

— APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE	3
— FAITS SAILLANTS	5
— RÉSULTATS DÉTAILLÉS	7
1. Niveau de satisfaction envers les services	8
2. Attentes envers le Ministère	15
— PROFIL DES RÉPONDANTS	18
— ANNEXE	20



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 221 directeurs généraux et directeurs généraux adjoints capables de s'exprimer en français ou en anglais. Il y a eu 188 réponses via la liste client et 33 réponses via le lien ouvert. Les adresses courriel ont été analysées afin de retirer les répondants qui semblaient être des doublons. À la suite de cette analyse, 1 répondant a été supprimé pour un total de 220 répondants.
QUAND ?	Les données ont été collectées du 30 mai au 4 juillet 2024 .
MARGE D'ERREUR	La marge d'erreur maximale pour un échantillon de 220 répondants dans une population de 1 070 personnes est de ±5,89%, et ce 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.
ÉVOLUTION	Lorsque possible, les résultats de l'étude sont comparés aux résultats de l'étude réalisée du 6 novembre au 1 décembre 2023 auprès de 342 directeurs généraux et directeurs généraux adjoints sont affichés. Les flèches orientées vers le haut (↑) signalent des résultats significativement supérieurs à ceux observés lors de la mesure précédente de 2023 alors que les flèches orientées vers le bas (↓) signalent des résultats significativement inférieurs à ceux observés lors de la mesure précédente de 2023. Une absence de flèche signifie que les résultats sont statistiquement comparables à ceux observés lors de la mesure précédente.

NOTES AUX LECTEURS

NSP

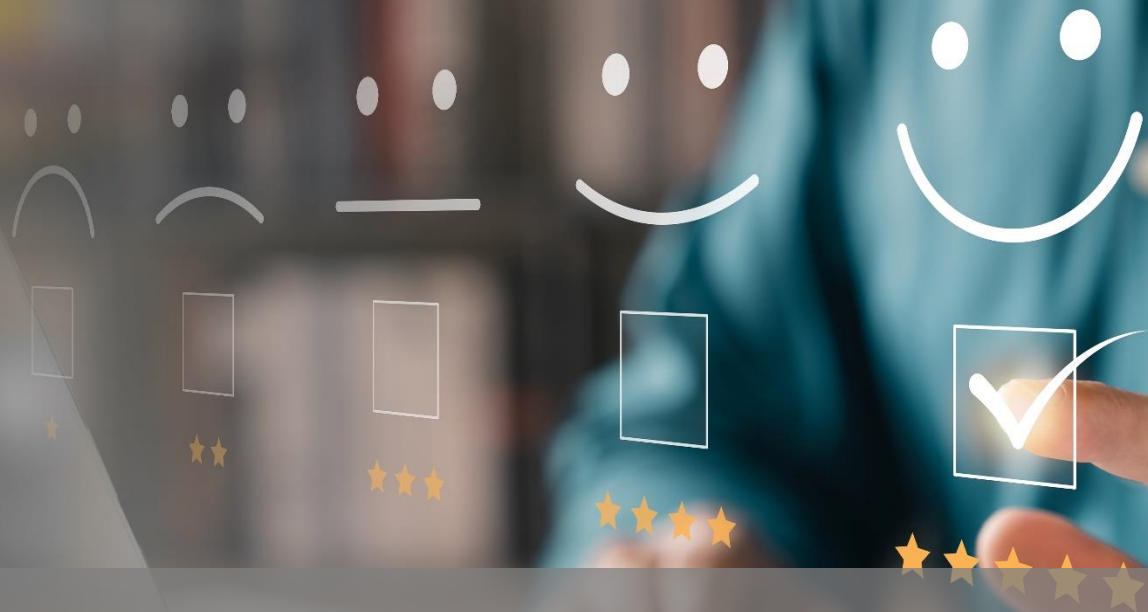
La mention « NSP », qui apparaît dans le rapport, signifie « Ne sait pas ».

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

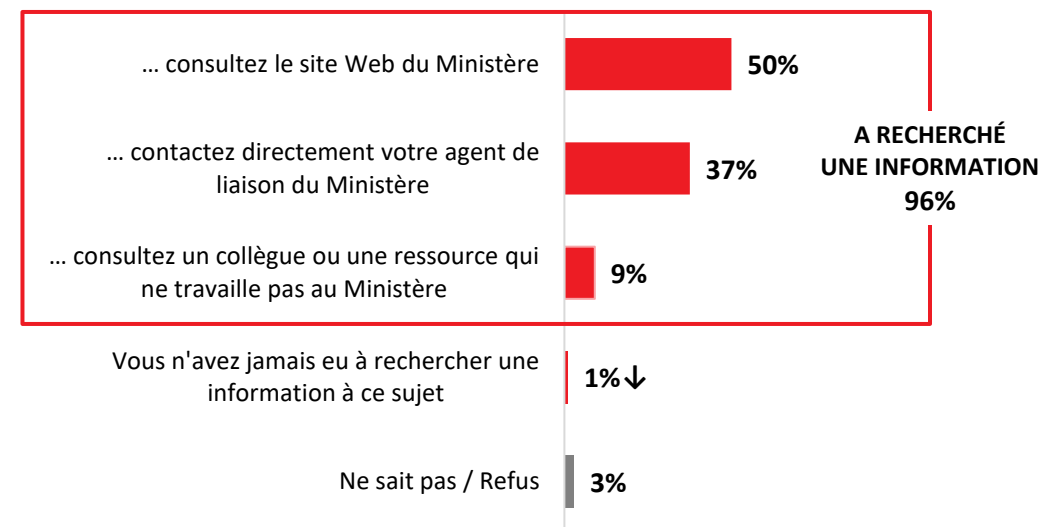


Les DG et DGA sondés sont relativement satisfaits des services du MTMD malgré la tendance à la baisse que l'on remarque depuis 2 ans. Plus de la moitié ont donné **une note de 7 et plus sur 10 (59%)**. Cependant, il ne faut pas négliger le tiers des répondants qui sont peu ou pas du tout satisfaits (37%), notamment dans la région de Montréal RMR où plus de la moitié de ces répondants sont peu ou pas du tout satisfaits (57%). Au sein des services, le niveau de satisfaction s'est légèrement amélioré. Les répondants accordent des notes moyennes de satisfaction allant de **5,7 à 7,2 sur 10** aux différents services, comparativement à 5,5 à 6,9 sur 10 en 2023. Généralement, les principales sources d'insatisfaction sont les longs délais de traitement administratifs et la mauvaise qualité et/ou rapidité de réalisation du service.

LES 10 SERVICES ÉVALUÉS

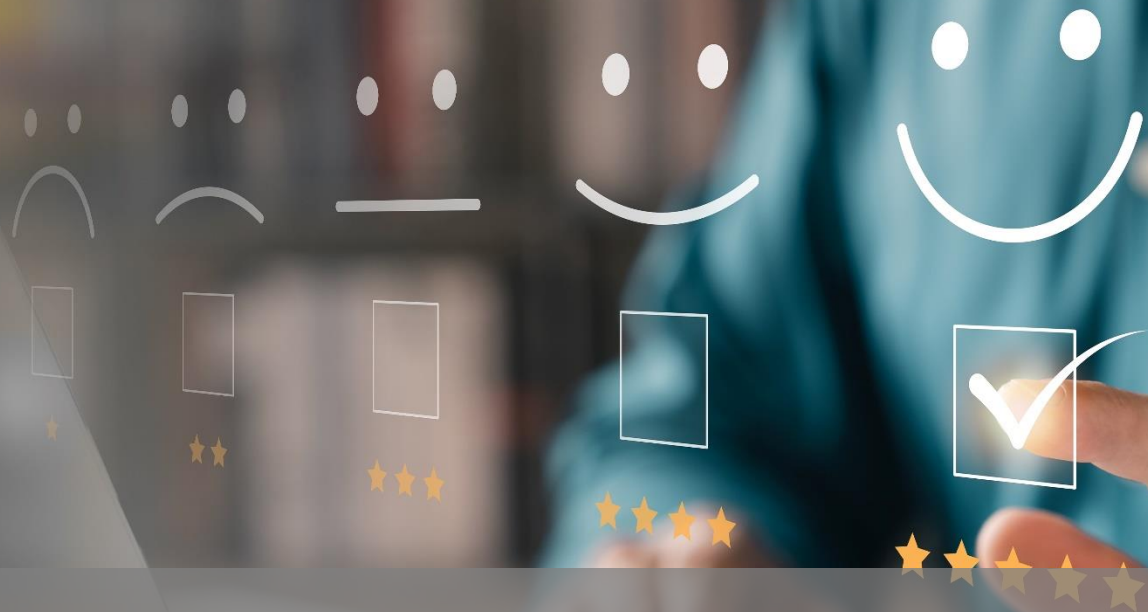
	Notoriété / utilisation du service	Note moyenne /10	1 ^{re} raison d'insatisfaction*	Priorité d'amélioration des services
Gestion et octroi des permis	79%	7,2	Long délai	8
Exploitation et sécurité du réseau routier	93%	6,8	Mauvaise qualité	7
Programmes d'aide financière aux municipalités	96%	6,5	Long délai	2
Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes	17%	6,4	Ne sait pas	10
Ouvrages d'art	74%	6,3	Long délai	6
Soutien technique et professionnel	41%	6,2	Long délai	9
Entretien courant et périodique des abords du réseau routier	93%	6,0	Mauvaise qualité	5
Entretien et conservation du réseau routier	96%	6,0	Mauvaise qualité	1
Développement et amélioration du réseau routier	84%	5,8	Long délai	4
Aménagement du territoire favorisant la sécurité routière	87%	5,7	Long délai	3

FAÇONS DE RECHERCHER UNE INFORMATION

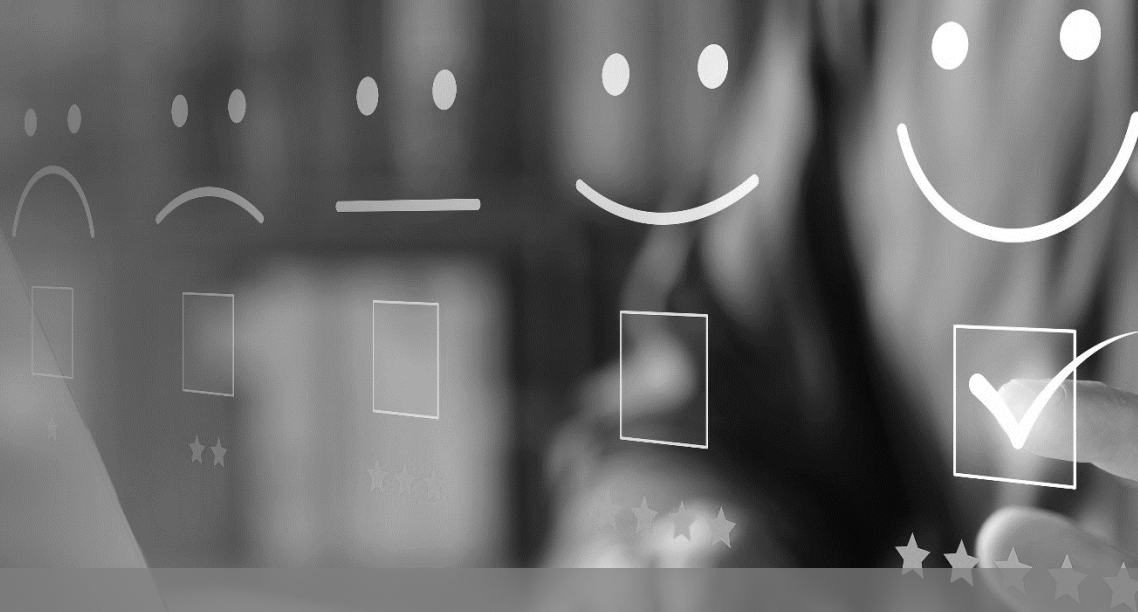


Finalement, l'enquête démontre que les DG et DGA ont deux principales attentes envers le Ministère soit :

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



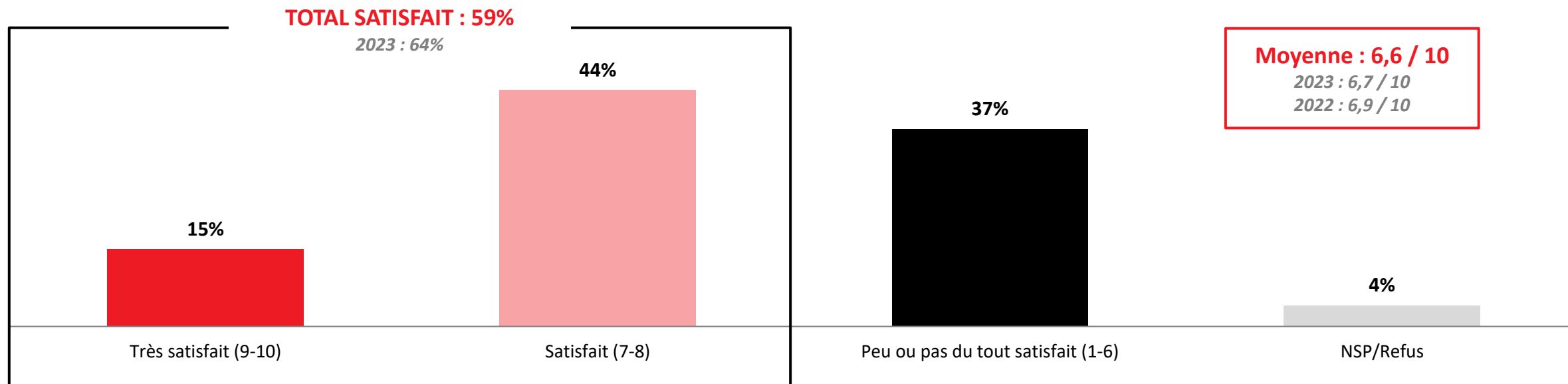
RÉSULTATS DÉTAILLÉS



1. NIVEAU DE SATISFACTION ENVERS LES SERVICES

LA SATISFACTION GLOBALE

Q1. Au cours de la dernière année, en vous basant sur l'ensemble de la prestation des services dispensés par le Ministère, quel est votre degré de satisfaction de manière 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=220)



	n=				RÉGION			ANCIENNETÉ			TAILLE MUNICIPALITÉ		
		2022	2023	TOTAL	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
Très satisfait (9-10)	360	17%	12%	15%	66	39	115	95	77	37	95	93	30
Satisfait (7-8)		49%	52%	44%									
Peu ou pas du tout satisfait (1-6)		32%	35%	37%									
NSP/Refus		2%	2%	4%									
Moyenne		6,9	6,7	6,6									

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

– Parmi tous les répondants

Q2. 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 la prestation des services suivants offerts par le Ministère? Base : Tous les répondants (2024: n=220 / 2023 : n=342)

la prestation des services suivants offerts par le Ministère? Base : Tous les répondants (2024: n=220 / 2023 : n=342)					2023			
	■ 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)	Moyenne /10	TOTAL Satisfait (7+/10)
Gestion et octroi des permis (par exemple : permission de voirie, permis d’événement spéciaux, etc.)	21%	22%	34%	22%	7,2	57%	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.	7%	33%	42%	17%	6,8	60%	6,6	56%
Programmes d’aide financière aux municipalités – en regard du traitement de la demande.	4%	38%	40%	18%	6,5	57%	6,6	59%
Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes - en regard du développement, de l’amélioration et de la conservation (par exemple : bâtiments, desserte maritime, etc.)	83%	8%	7%	2%	6,4	10%	5,7	7%
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.)	26%	33%	29%	11%	6,3	41%	6,2	43%
Soutien technique et professionnel relativement aux acquisitions et à l’aliénation des droits immobiliers, l’expertise-conseil.	59%	21%	13%	8%	6,2	21%	5,8	19%
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.	7%	46%	37%	10%	6,0	47%	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%	49%	38%	9%	6,0	47%	6,1	51%
Développement et amélioration du réseau routier – en regard d’adaptation d’infrastructures routières efficaces et modernes soutenant le développement de la municipalité.	16%	45%	28%	10%	5,8	39%	5,8	40%
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.).	13%	48%	31%	9%	5,7	39%	5,5	36%

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

– Parmi ceux qui ont utilisé ou connaissent le service

Q2. 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 la prestation des services suivants offerts par le Ministère? Base : Ceux qui ont utilisé ou connaissent le service (n=variable)

2023

	■ Peu ou pas du tout satisfait (1-6)	■ Satisfait (7-8)	■ Très satisfait (9-10)	Moyenne /10	TOTAL Satisfait (7+/10)	Moyenne /10	TOTAL Satisfait (7+/10)
Gestion et octroi des permis (par exemple : permission de voirie, permis d'événement spéciaux, etc.) (n=172)	28%	43%	28%	7,2	72%	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=204)	36%	45%	19%	6,8	64%	6,6	62%
Programmes d'aide financière aux municipalités – en regard du traitement de la demande. (n=211)	40%	42%	18%	6,5	60%	6,6	62%
Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes - en regard du développement, de l'amélioration et de la conservation (par exemple : bâtiments, desserte maritime, etc.) (n=37)	44%	43%	12%	6,4	56%	5,7	41%
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=162)	45%	40%	15%	6,3	55%	6,2	58%
Soutien technique et professionnel relativement aux acquisitions et à l'aliénation des droits immobiliers, l'expertise-conseil. (n=91)	50%	30%	19% ↑	6,2	50%	5,8	50%
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=204)	49%	40%	11%	6,0	51%	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, rapiéçage mécanisé des chaussées, etc.) (n=210)	51%	39%	10%	6,0	49%	6,1	53%
Développement et amélioration du réseau routier – en regard d'adaptation d'infrastructures routières efficaces et modernes soutenant le développement de la municipalité. (n=184)	54%	34%	13%	5,8	46%	5,8	48%
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=191)	55%	35%	10%	5,7	45%	5,5	40%

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

– Parmi ceux qui ont utilisé ou connaissent le service

Q2. 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 la prestation des services suivants offerts par le Ministère? Base : Ceux qui ont utilisé ou connaissent le service (n=variable)

Moyenne /10	TOTAL	RÉGION			TAILLE MUNICIPALITÉ		
		Mtl 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=172)	7,2	6,2	7,7	7,6	7,4	7,1	7,0*
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=204)	6,8	5,9	7,2	7,2	7,1	6,8	5,7*
Programmes d'aide financière aux municipalités – en regard du traitement de la demande. (n=211)	6,5	5,9	6,9	6,8	6,6	6,7	5,5*
Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes - en regard du développement, de l'amélioration et de la conservation (par exemple : bâtiments, desserte maritime, etc.) (n=37)	6,4	..**	..**	6,4*	5,8*	7,0*	..**
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=162)	6,3	5,1	7,0*	6,9	6,5	6,4	5,7*
Soutien technique et professionnel relativement aux acquisitions et à l'aliénation des droits immobiliers, l'expertise-conseil. (n=91)	6,2	5,0*	6,7*	6,8	6,0	6,5	5,5*
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=204)	6,0	5,1	6,1	6,6	6,1	6,1	5,8*
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.) (n=210)	6,0	5,0	6,8	6,3	6,0	6,2	5,0*
Développement et amélioration du réseau routier – en regard d'adaptation d'infrastructures routières efficaces et modernes soutenant le développement de la municipalité. (n=184)	5,8	4,3	6,6	6,3	6,0	5,9	4,5*
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=191)	5,7	4,6	6,4	6,2	6,2	5,6	5,1*

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

** Les données pour un nombre de répondants inférieur à 10 ne sont pas présentées dans ce rapport.

RAISONS DE L'INSATISFACTION ENVERS LES SERVICES

Q3. Vous avez accordé une note de satisfaction inférieure à 7 sur 10 pour la prestation des services ci-dessous. Quelle(s) est (sont) la(les) principale(s)

raison(s) qui ont contribué à cette évaluation? 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%.

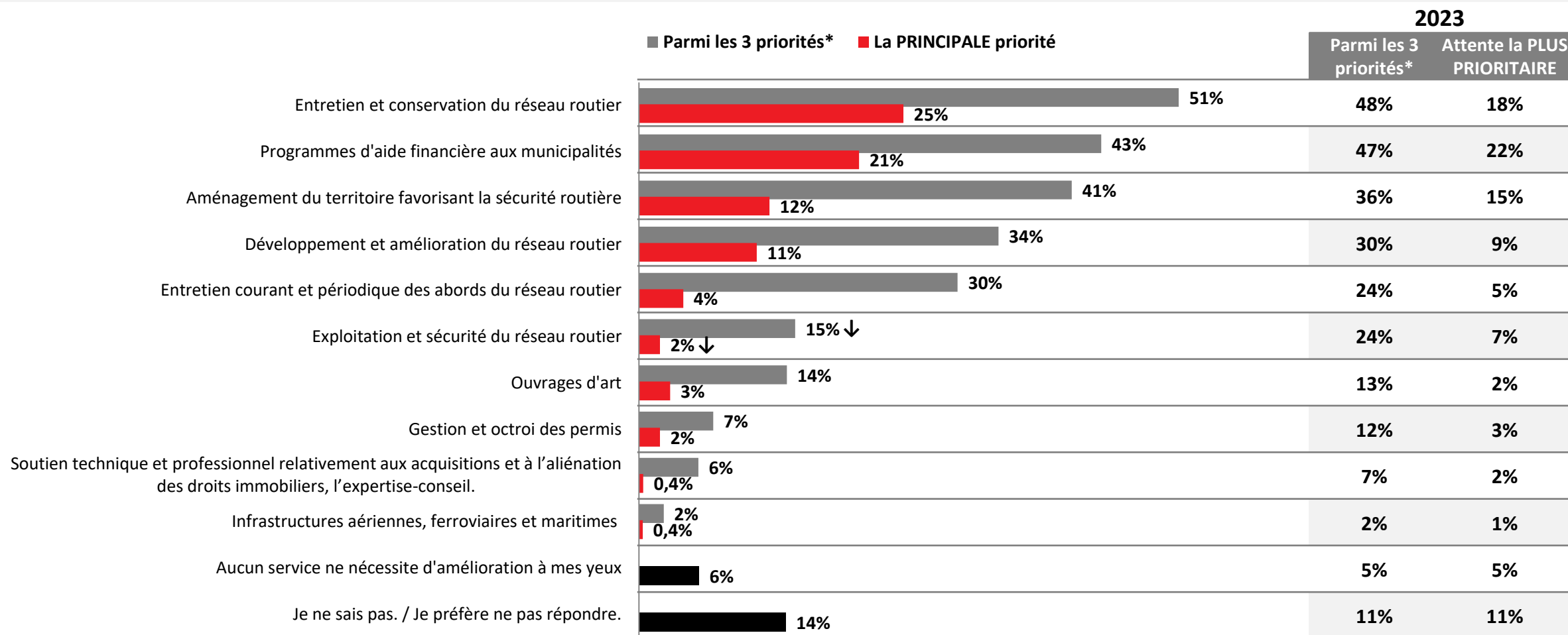
Top 3 : Raisons de l'insatisfaction	Entretien et conservation du réseau routier	Aménagement du territoire favorisant la sécurité routière	Développement et amélioration du réseau routier	Entretien courant et périodique des abords du réseau routier	Programmes d'aide financière aux municipalités	Exploitation et sécurité du réseau routier	Ouvrages d'art	Gestion et octroi des permis	*Soutien technique et professionnel	Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes
n=	110	105	101	100	84	74	74	48	47	18**
Mauvaise qualité et/ou rapidité de réalisation du service	68% 1	29%	36%	56% 1	18%	45% 1	48% 2	19%	19%	20% 3
Long délai de traitement administratif de votre demande	37% 2	58% 1	52% 1	35% 2	52% 1	21%	49% 1	52% 1	45% 1	29% 2
Manque de suivi sur l'avancement des demandes	33% 3	38%	41% 2	29% 3	38% 2	17%	36% 3	36% 3	27% 3	5%
Manque de réactivité ou de disponibilité du personnel	27%	21%	21%	27%	12%	24% 3	26%	27%	28% 2	7%
Manque de consultation dans le processus administratif décisionnel	15%	39% 2	28%	21%	19%	14%	31%	14%	12%	20%
Manque de clarté des processus décisionnels et/ou de la communication des critères de décision	15%	39% 3	38% 3	21%	36% 3	17%	29%	21%	20%	17%
Manque de précision et de pertinence des réponses	14%	32%	22%	11%	26%	14%	19%	38% 2	24%	12%
Manque d'accès aux services en ligne	6%	2%	7%	6%	10%	6%	5%	5%	8%	0%
Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre.	9%	8%	15%	8%	18%	24% 2	16%	18%	19%	59% 1

ÉNONCÉ COMPLET :** Soutien technique et professionnel relativement aux acquisitions et à l'aliénation des droits immobiliers, l'expertise-conseil. / *Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.**

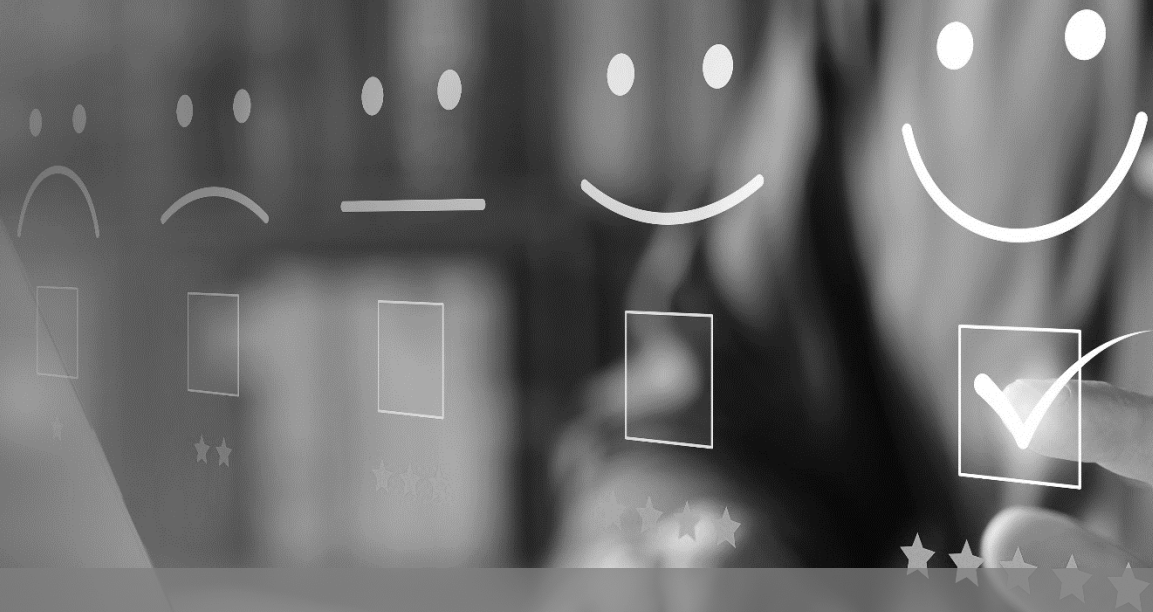
Note : Voir l'annexe pour les résultats de l'année 2023.

LES SERVICES À AMÉLIORER EN PRIORITÉ

Q4. Le Ministère est engagé dans l'amélioration de ses produits et services pour mieux répondre à vos besoins en tant que client municipal. Pour contribuer à cette démarche, veuillez indiquer quels services devraient bénéficier d'améliorations prioritaires en sélectionnant d'abord le service à renforcer en priorité, puis, s'il y a lieu, le deuxième et le troisième? Veuillez répondre en sélectionnant le service qui devrait être amélioré en priorité en attribuant une note de 1 (priorité la plus élevée), 2 (deuxième priorité) et 3 (troisième priorité), 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 (2024: n=220 / 2023 : n=342)



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

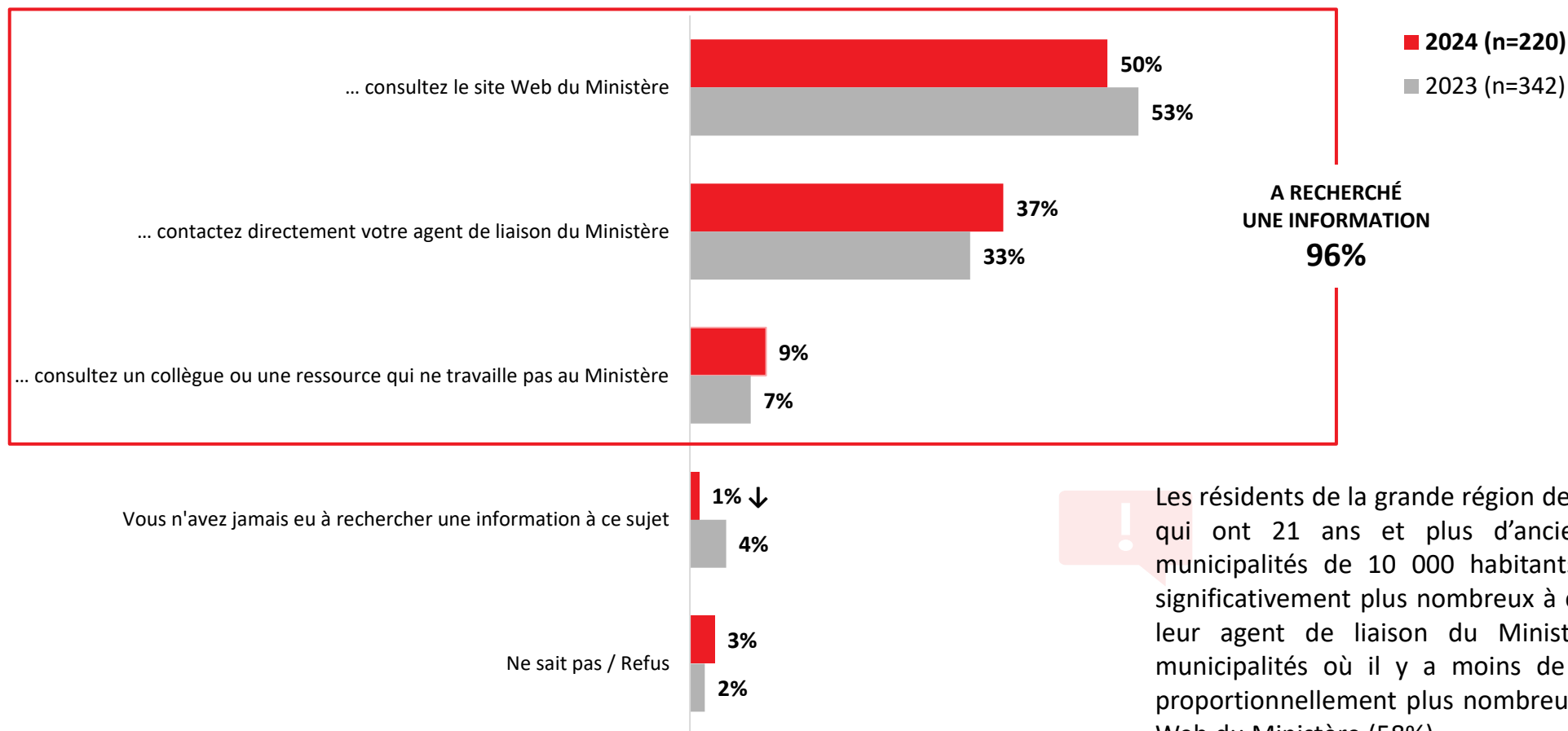


2. Attentes envers le Ministère

FAÇONS DE RECHERCHER UNE INFORMATION

Q5. De manière générale, lorsque vous recherchez une information en lien avec un produit ou service du Ministère (ex. un formulaire), vous...?

Base : Tous les répondants (n=220)



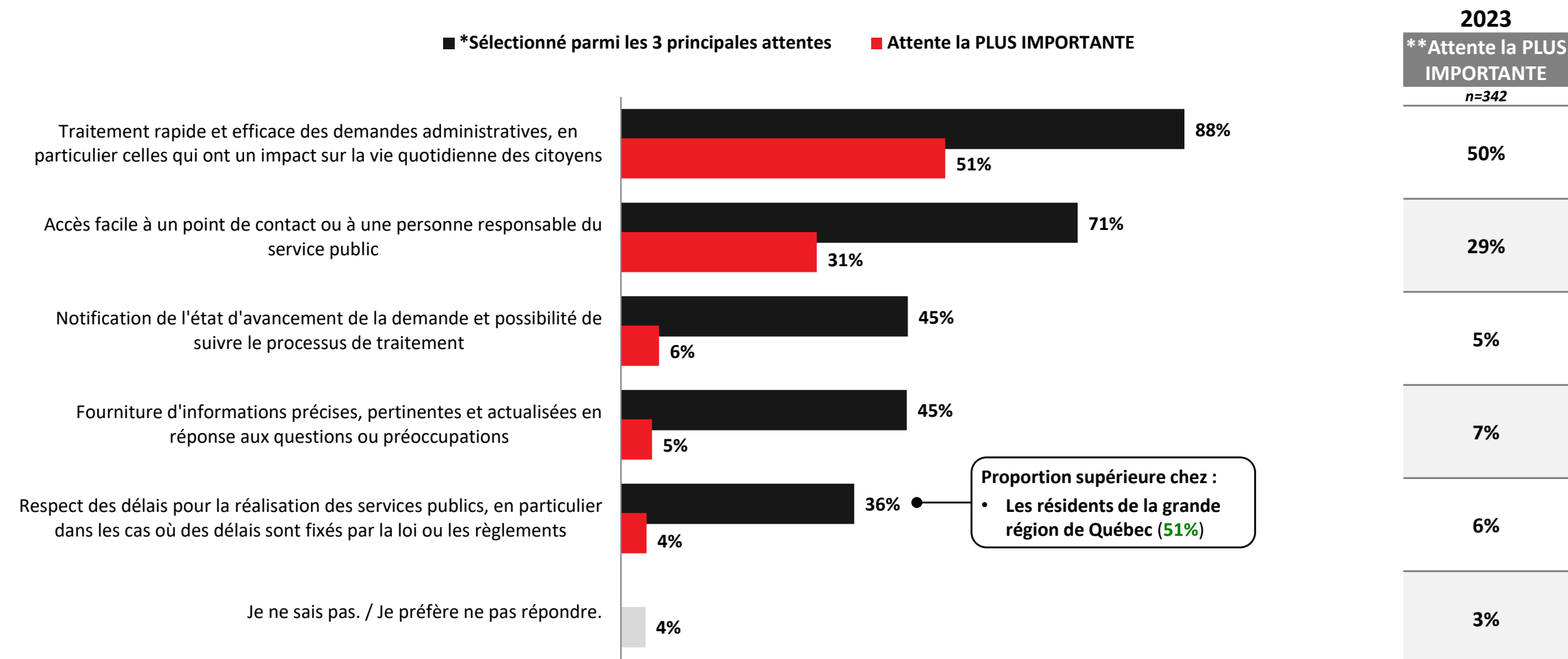
! Les résidents de la grande région de Montréal (49%), ceux qui ont 21 ans et plus d'ancienneté (53%) et les municipalités de 10 000 habitants et plus (57%) sont significativement plus nombreux à contacter directement leur agent de liaison du Ministère. À l'inverse, les municipalités où il y a moins de 1000 habitants sont proportionnellement plus nombreuses à consulter le site Web du Ministère (58%).

ATTENTES ENVERS LE MINISTÈRE

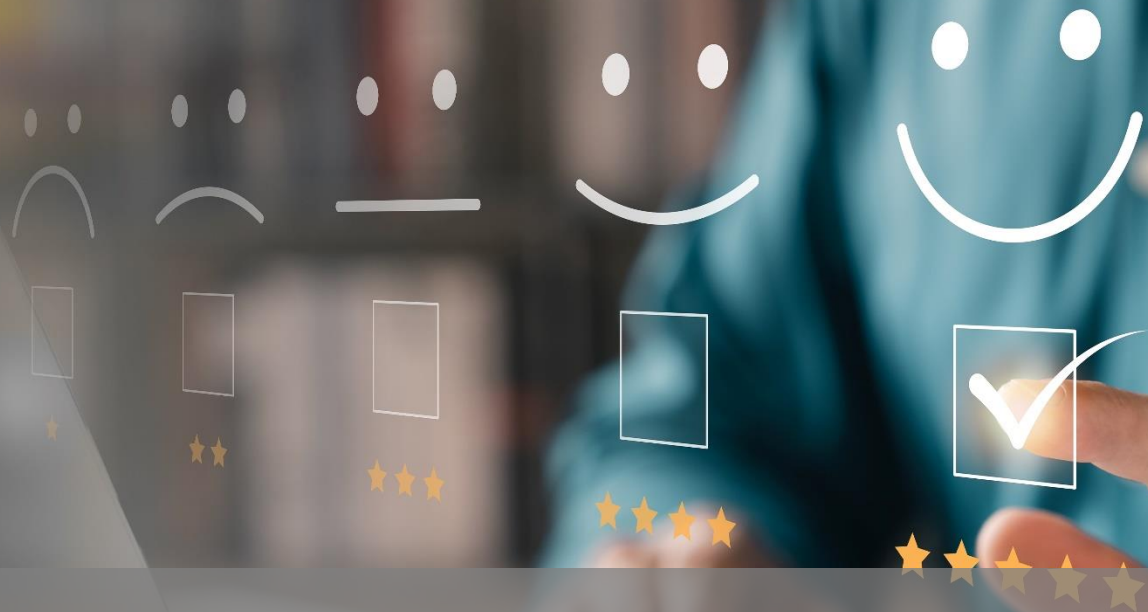
Q6. De façon générale, en vous basant sur l'ensemble des services dispensés dans votre municipalité par le Ministère, quelles sont vos attentes envers le Ministère en tant que dirigeant municipal? Veuillez répondre en sélectionnant d'abord l'élément le plus important pour vous, puis le deuxième et le 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=220)



*%1^{re} attente la plus importante + %2^e attente + %3^e attente / **Note : En 2023, les répondants pouvaient seulement choisir 2 options. Les données ne sont donc pas comparables pour ce total.



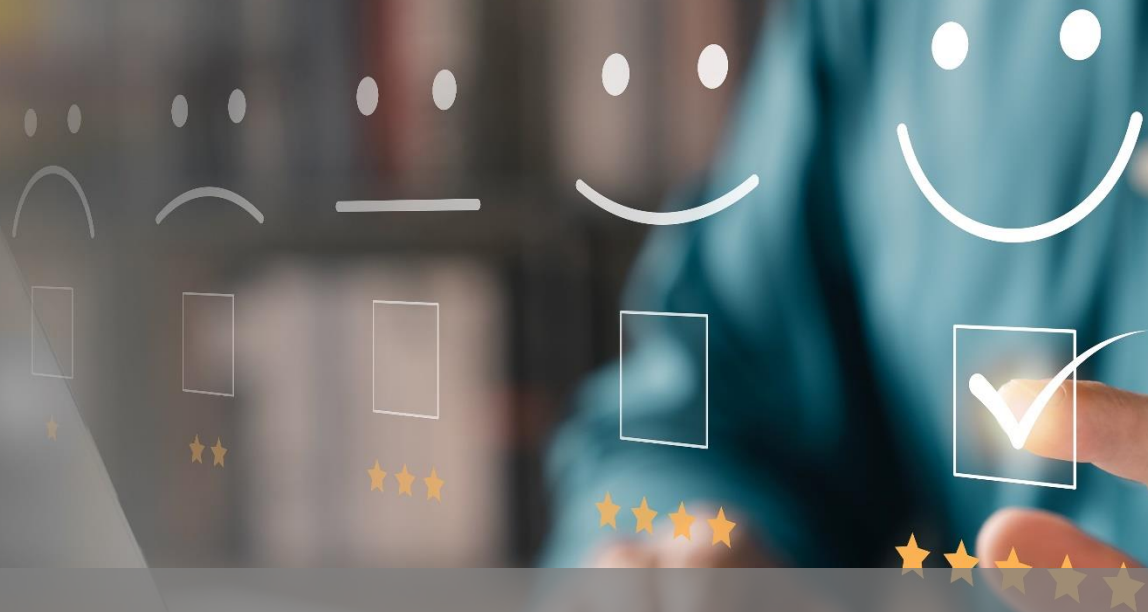
PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

	2024	2023
n=	220	342
RÉGION ADIMINISTRATIVE		
Bas-Saint-Laurent	6%	10%
Saguenay–Lac-Saint-Jean	4%	5%
Capitale-Nationale	4%	7%
Mauricie	3%	3%
Estrie	10%	9%
Montréal	1%	2%
Outaouais	6%	5%
Abitibi-Témiscamingue	3%	4%
Côte-Nord	2%	2%
Nord-du-Québec	1%	0%
Gaspésie–Îles de la Madeleine	5%	4%
Chaudière-Appalaches	14%	12%
Laval	0%	0%
Lanaudière	5%	7%
Laurentides	7%	6%
Montérégie	17%	18%
Centre-du-Québec	11%	7%

	2024	2023
n=	220	342
TAILLE DE LA MUNICIPALITÉ		
Moins de 1 000 habitants	39%	39%
Entre 1 000 et 4 999 habitants	43%	44%
Entre 5 000 et 9 999 habitants	7%	7%
Entre 10 000 et 24 999 habitants	6%	6%
Entre 25 000 et 99 999 habitants	3%	3%
100 000 habitants et plus	1%	1%
ANCIENNETÉ		
Moins d'un an	6%	10%
Entre un et cinq ans	38%	37%
Entre six et dix ans	13%	17%
Entre onze et vingt ans	21%	16%
Plus de vingt ans	17%	17%

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



ANNEXE

RAISONS DE L'INSATISFACTION ENVERS LES SERVICES - 2023

Q2. Vous avez accordé une note de satisfaction inférieure à 7 sur 10 pour la prestation des services ci-dessous. Quelle(s) est (sont) la(les) principale(s)

raison(s) qui ont contribué à cette évaluation? 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	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
n=	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.

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

