



Recherche multi-intérêts sur la satisfaction à propos du service 311

Évaluation des centres municipaux de service 311 pour les citoyens



Que pensent les citoyens du service 311 offert par votre municipalité?

Les centres de service 311 sont en première ligne dans la prestation de services à la population. Conçus comme guichets uniques pour obtenir des renseignements municipaux, ces centres cherchent à fournir un niveau constant de service à la clientèle, peu importe la nature de la demande du citoyen.

La question que plusieurs municipalités se posent concerne l'obtention de données fiables et mesurables permettant d'évaluer la performance de leur service 311 et aussi comment il se compare aux services des autres municipalités. Sans ces données, les municipalités ne peuvent évaluer avec précision dans quelle mesure leur service 311 répond aux attentes de la collectivité et s'il faut, le cas échéant, apporter des améliorations.

Pour répondre à ce besoin, Ipsos Reid offre aux cadres municipaux, aux conseils municipaux et aux autres parties intéressées un programme de recherche spécialisée afin de mesurer la performance opérationnelle et la prestation du service 311 Centres de services aux citoyens. Cette recherche ne se limitera pas à évaluer la performance générale de votre centre de service 311; elle offrira des comparaisons normatives avec les autres gouvernements locaux qui illustreront dans quelle mesure vous vous comparez aux normes du secteur.

Ce qui est étudié

La recherche mesure les principaux éléments des centres de services 311, notamment :

- La perception générale concernant la valeur du service 311;
- Le sentiment général à la suite des services reçus par les citoyens;
- L'évaluation des préposés du service 311, notamment les connaissances, la courtoisie, l'assistance et la précision relatives aux réponses données aux citoyens;
- La satisfaction quant à la prestation des services en général;
- La sensibilisation aux communications concernant le service 311.

Comment le service 311 de votre municipalité se compare-t-il aux autres?

Ipsos Reid est d'avis qu'en plus de connaître la performance du service 311 de votre municipalité, il est aussi important de savoir dans quelle mesure ce service se compare aux normes du secteur. Dans le cadre des livrables fournis pour la participation à ce programme de recherche, nous comparerons les résultats propres à votre municipalité aux données regroupées de tous les gouvernements municipaux qui prendront part à cette recherche. Cela comprend un indice de satisfaction qui vous permettra de constater le niveau de satisfaction de vos citoyens comparativement à celui des autres. Dans l'ensemble, ces comparaisons offrent une mise en contexte utile, des

connaissances plus étendues, de la profondeur aux analyses et des points de repère permettant d'évaluer votre performance.

Comment l'enquête fonctionne-t-elle?

Les municipalités peuvent s'abonner à deux ou quatre rapports par année. Une enquête par téléphone sera effectuée chaque trimestre auprès de 300 citoyens dans chaque municipalité participante. Les répondants auront 18 ans et plus et devront avoir utilisé le service 311 de la municipalité dans les 90 jours précédents. La marge d'erreur d'une enquête de ce genre est de $\pm 5,7\%$ (19 fois sur 20) et l'enquête est assez étendue pour permettre d'analyser les résultats en fonction de variables importantes.

Afin de garantir que nous parlerons à des gens qui ont contacté le service 311 de votre municipalité, les municipalités participantes devront, chaque trimestre, remettre à Ipsos Reid une liste exhaustive des citoyens qui ont contacté leur centre de services au cours du trimestre. Afin de faciliter cette procédure, Ipsos Reid fournira aux municipalités un énoncé à ajouter à la fin de chaque appel au service 311 demandant à l'appelant s'il consent à participer à la prochaine recherche concernant la satisfaction du service 311. Seuls ceux qui consentent à participer constitueront l'échantillon de l'enquête. Ipsos Reid contactera au hasard ces personnes pour



Ipsos Reid

réaliser l'enquête. Il faut prévoir un délai pour former un échantillon. Veuillez nous appeler pour plus de renseignements.

Afin de réduire les coûts, les mêmes questions de base seront posées dans toutes les municipalités. Cependant, les municipalités peuvent ajouter des questions personnalisées ou augmenter le nombre d'entrevues moyennant des frais supplémentaires. Les résultats propres à votre municipalité ne seront pas divulgués aux autres municipalités.

Livrables

Chaque municipalité participante recevra un rapport trimestriel ou semestriel de ses résultats, ainsi que les données regroupées des autres municipalités participantes qui offrent plus d'information, une mise en contexte et des points de repère. De plus, chaque rapport comprendra des données de suivi relativement aux rapports du ou des trimestres précédents permettant de savoir comment la satisfaction à l'égard des services évolue d'un trimestre à l'autre.

Les livrables comprennent :

- Des tableaux détaillés avec des tabulations en croix des données démographiques comme le genre de contact avec le service 311, l'âge, le sexe, la durée de résidence et les familles avec des enfants de moins de 18 ans.
- Un diaporama PowerPoint de vos résultats.

À la fin de l'année, Ipsos Reid fournira aussi un rapport annuel à chaque municipalité résumant les résultats recueillis au cours de l'année précédente. De plus, jusqu'à deux présentations en personne peuvent être organisées avec le public de votre choix (le déplacement sera facturé en supplément).

Coûts et échéancier

La recherche sur la satisfaction à propos du service 311 est offerte à un coût avantageux de 34 000 \$ par an (un rapport par trimestre) ou 19 500 \$ (deux rapports sur une période d'une année).

Les questions personnalisées propres à votre municipalité coûtent 950 \$ par question fermée et 1 600 \$ par question ouverte par période d'enquête (trimestre). L'augmentation de la taille de l'échantillon coûte 22 \$ par interview supplémentaire. La recherche sera réalisée une fois par trimestre, à la fin de septembre, décembre, mars et juin. Un engagement préalable est requis pour constituer un échantillon des citoyens qui ont utilisé votre service 311. Veuillez nous appeler pour obtenir plus de renseignements.

À propos d'Ipsos Reid Affaires municipales

Ipsos Reid est le chef de file en recherche municipale au Canada. Notre groupe a une grande expérience de la recherche effectuée pour les municipalités à travers le Canada, ce qui nous place parmi les spécialistes au Canada en matière de recherche municipale. Notre expertise pan-gouvernementale apporte aux municipalités une valeur ajoutée exceptionnelle et nous permet de placer les résultats dans un contexte par des comparaisons avec d'autres municipalités.

Au cours de la dernière année seulement, notre groupe a conçu et surveillé des projets municipaux dans plus d'une cinquantaine de municipalités. Notre expérience est large et comprend des recherches sur les questions d'intérêt public, la planification financière, la planification stratégique, la qualité de la vie et la satisfaction des citoyens.

Personnes-ressources

Pour plus d'information, veuillez contacter :

Alberta, Saskatchewan, Manitoba

Jamie Duncan
Vice-président associé
403.294.7385
jamie.duncan@ipsos.com

Colombie-Britannique

Catherine Knaus
Vice-présidente associée
778.373.5131
catherine.knaus@ipsos.com

Ontario et Canada atlantique

Graham Loughton
Vice-président
416.324.2004
graham.loughton@ipsos.com

Québec

Tania Callies
Vice-président associé
613.688.8975
tania.callies@ipsos.com