



MONTRÉAL

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025

**ÉTUDE PORTANT SUR LES MOYENS DE COMMUNICATION
UTILISÉS POUR S'INFORMER DES TRAVAUX ET DES
ENTRAVES DANS LE SECTEUR DU PROJET TURCOT**

**SONDAGE TÉLÉPHONIQUE
(ADULTES RÉSIDANT À PROXIMITÉ DES TRAVAUX DU PROJET TURCOT)**

FAITS SAILLANTS PRÉSENTÉS AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE LA MOBILITÉ
DURABLE ET DE L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS (MTMDET)

03 /MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE

04 /FAITS SAILLANTS

ANNEXES

/1. MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

/2. QUESTIONNAIRE (SOUS PLI SÉPARÉ)

/3. TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)



POPULATION CIBLE

➤ Adultes résidant à proximité des travaux du projet Turcot.



ÉCHANTILLONNAGE

➤ Au total, 302 répondants ont pris part à l'étude.



COLLECTE

➤ Sondage en téléphonie réalisé du 5 au 12 juin 2017.
Taux de réponse estimé : 34,9 %.



PONDÉRATION

➤ Aucune pondération n'a été faite dans le cadre de ce projet.



MARGE D'ERREUR

➤ La marge d'erreur d'échantillonnage maximale pour les pourcentages établis sur la base des 302 répondants admissibles est de 5,6 %, au niveau de confiance de 95 %.



DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES

➤ Les différences statistiquement significatives pertinentes sont présentées à l'aide de flèches qui indiquent le sens de la différence (supérieure ↑ ou inférieure ↓ à l'ensemble des autres sous-groupes).

Faits saillants

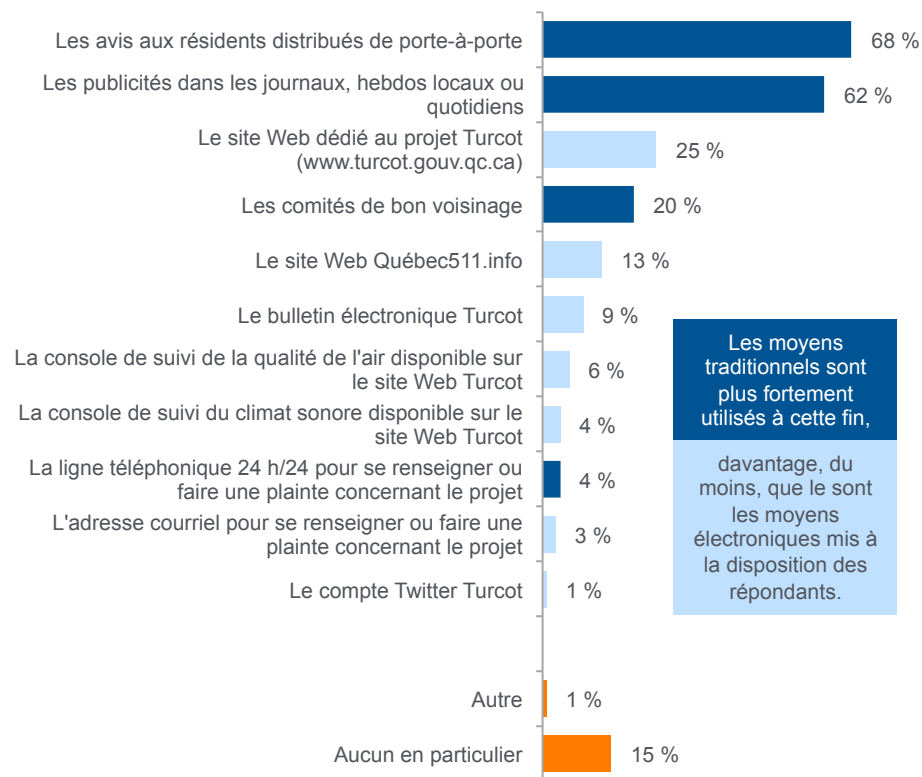
- Moyens utilisés pour s'informer des travaux à l'échangeur Turcot et niveau de satisfaction à l'endroit des moyens disponibles
- Informations qui intéressent le plus les riverains et fréquence à laquelle ces derniers s'informent des travaux
- Notoriété assistée et fréquence de lecture des avis aux résidents
- Meilleure façon de joindre les riverains pour les informer des travaux et entraves dans le secteur du projet Turcot
- Notoriété, fréquentation et impact des comités de bon voisinage
- Raisons pour lesquelles on n'assiste pas aux comités de bon voisinage

MOYENS UTILISÉS POUR S'INFORMER DES TRAVAUX À L'ÉCHANGEUR TURCOT ET NIVEAU DE SATISFACTION À L'ENDROIT DES MOYENS DISPONIBLES



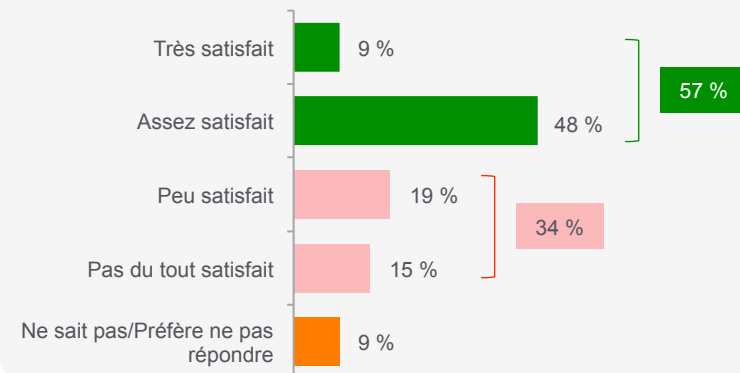
MOYENS DE COMMUNICATION UTILISÉS PAR LES RÉPONDANTS CIBLÉS POUR S'INFORMER DES TRAVAUX¹

(Base : ensemble des répondants, n : 302)



NIVEAU DE SATISFACTION À L'ENDROIT DES MOYENS DE COMMUNICATION UTILISÉS²

(Base : ensemble des répondants, n : 302)



Le tiers (34 % au cumul des réponses négatives) des riverains sont insatisfaits des moyens de communication mis en place pour les informer des travaux du projet Turcot.

Il n'y a aucune différence significative selon les secteurs dans lesquels sont réalisés les travaux.

1. Q1a « Parmi les moyens d'information suivants, lequel ou lesquels avez-vous déjà utilisés pour vous renseigner à propos des travaux du Turcot? »

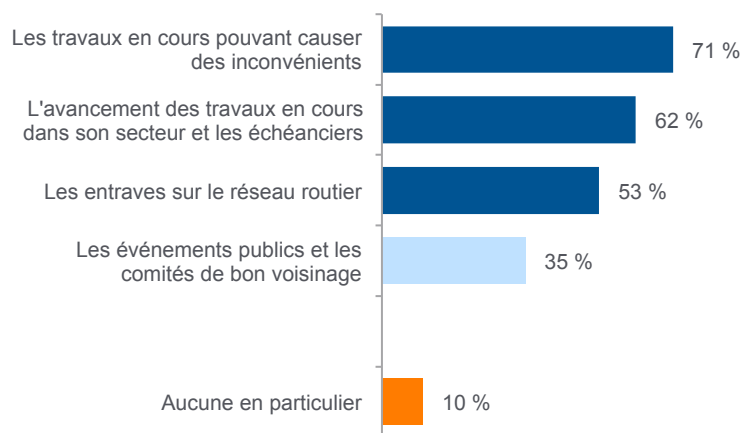
2. Q14. « Globalement, êtes-vous... des moyens de communication qui ont été mis en place pour vous informer des travaux en cours et des entraves à la circulation à propos de Turcot? »

INFORMATIONS QUI INTÉRESSENT LE PLUS LES RIVERAINS ET FRÉQUENCE À LAQUELLE CES DERNIERS S'INFORMENT DES TRAVAUX DU PROJET TURCOT



INFORMATIONS QUI INTÉRESSENT LE PLUS LES RIVERAINS CONCERNANT LE PROJET TURCOT¹

(Base : ensemble des répondants, n : 301)

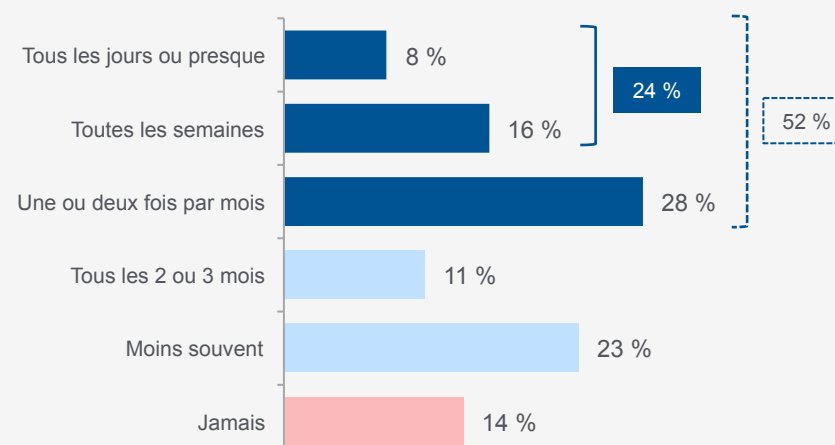


Si les riverains souhaitent surtout savoir quels sont les travaux susceptibles de nuire à leur quiétude, ils s'intéressent aussi à l'avancement des travaux et aux échéanciers, de même qu'aux entraves à venir sur le réseau routier.

Il n'y a pas de différence significative selon les secteurs dans lesquels sont réalisés les travaux.

FRÉQUENCE À LAQUELLE ON S'INFORME DES TRAVAUX ET DES ENTRAVES À L'ÉCHANGEUR TURCOT²

(Base : ensemble des répondants, n : 297, sans la non-réponse)



Au total, près de neuf riverains sur dix (86 %) s'informent des travaux dans le secteur du projet Turcot, certains plus fréquemment que d'autres.

La moitié des riverains participants (52 %) s'informent des travaux au moins une fois par mois. Certains le font tous les jours ou presque (8 %) ou au moins une fois par semaine (16 %). Quelques-uns ne le font jamais (14 %). Parmi ces derniers, les personnes âgées de 65 ans ou plus sont significativement plus nombreuses (23 %).

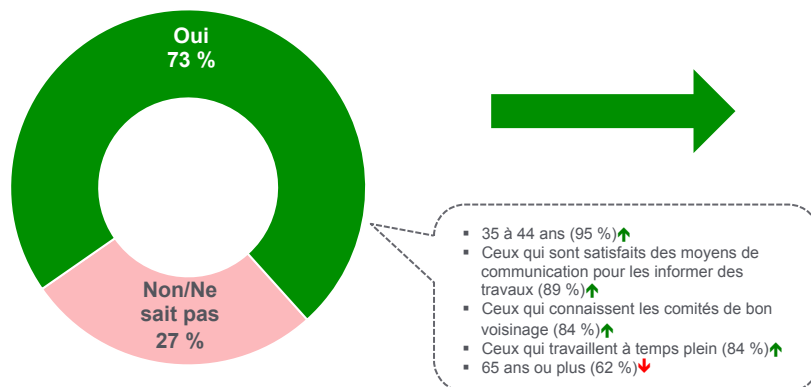
Notons qu'il n'y a aucune différence significative selon les secteurs dans lesquels sont réalisés les travaux.

1. Q2a « Parmi les sources d'information suivantes, lesquelles vous intéressent le plus concernant le projet Turcot? Celles portant sur...? »
2. Q3 « À quelle fréquence vous informez-vous sur les travaux ou les entraves à la circulation concernant le projet Turcot? Diriez-vous...? »

NOTORIÉTÉ ASSISTÉE ET FRÉQUENCE DE LECTURE DES AVIS AUX RÉSIDENTS

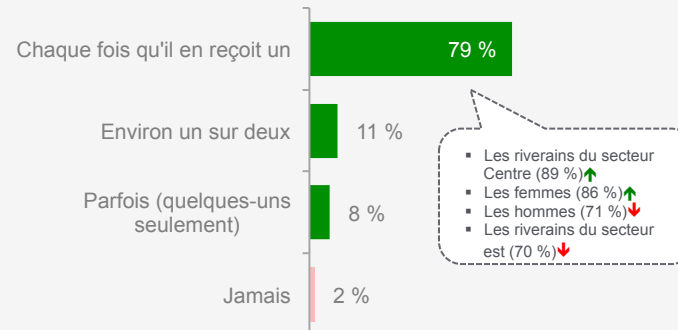
SE SOUVIENT D'AVOIR REÇU UN OU DES AVIS AUX RÉSIDENTS¹

(Base : ensemble des répondants, n : 302)



FRÉQUENCE DE LECTURE DES AVIS²

(Base : ceux qui se souviennent des avis, n : 218)



58 %

Près de trois riverains sur cinq consultent les avis aux résidents chaque fois qu'ils en reçoivent un.

1. Q5 « Vous rappelez-vous avoir reçu, chez vous, à votre porte, un ou des avis aux résidents (feuillettes d'information imprimés) portant sur les travaux en cours ou à venir à propos du projet Turcot dans votre secteur? »
2. Q6 « Généralement, lisez-vous ces avis...? »

MEILLEURE FAÇON DE JOINDRE LES RIVERAINS POUR LES INFORMER DES ENTRAVES DANS LE SECTEUR DU PROJET TURCOT



MEILLEURE FAÇON DE JOINDRE LES RIVERAINS¹

(Base : ensemble des répondants qui se prononcent, n : 299)

	%
Avis de porte-à-porte	43
Par courriel	10
Publicités dans les hebdomadaires/journaux/quotidiens	9
Par la poste (courrier, lettre)	9
Par téléphone	7
Bulletin électronique	7
Site Web dédié au projet	3
Radio/Radio circulation 730 AM	2
Par les médias sociaux (Facebook, etc.)	2
Avec des dépliants	1
Par la télévision (sans précision)	1
Par le Web (sans précision)	1
Aucune en particulier	5

Les avis aux résidents distribués de porte-à-porte sont, et de loin, la meilleure façon de joindre les riverains pour les informer des travaux et des entraves concernant le projet Turcot.

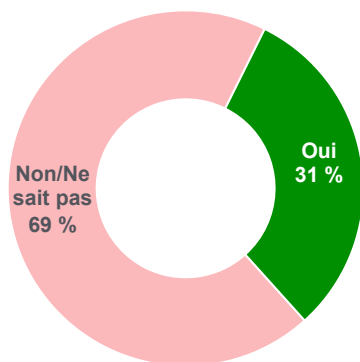
▪ Riverains du secteur ouest (24 %) ↑

1. Q13 « Quelle est la meilleure façon de vous joindre ou de vous informer des travaux et des entraves concernant le projet Turcot? »

NOTORIÉTÉ, FRÉQUENTATION ET IMPACT DES COMITÉS DE BON VOISINAGE

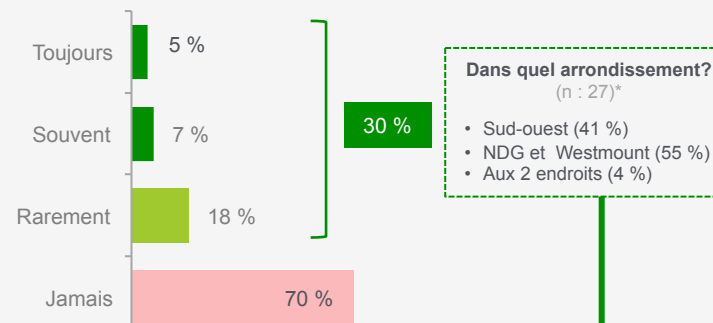
CONNAISSANCE DES COMITÉS DE BON VOISINAGE¹

(Base : ensemble des répondants, n : 302)



FRÉQUENTATION DES COMITÉS²

(Base : ceux qui connaissent les comités et qui se prononcent, n : 91)



Dans quel arrondissement?
(n : 27)*

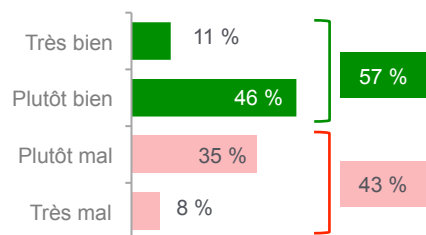
- Sud-ouest (41 %)
- NDG et Westmount (55 %)
- Aux 2 endroits (4 %)

Au total, un riverain sur dix (9 %) dit avoir assisté, ne serait-ce que rarement, aux comités de bon voisinage.



LES RENCONTRES RÉPONDENT-ELLES AUX ATTENTES DES RIVERAINS³

(Base : répondants qui y assistent et qui se prononcent, n : 27)*



Q12. Pourquoi ces rencontres répondent-elles plutôt mal ou très mal à vos attentes?

(n : 11)*

- Mauvaise qualité de l'information (pas claire, erronée, etc.) (27 %, soit 3 répondants);
- Aucune décision n'est prise (rien ne se fait, les choses stagnent) (18 %, soit 2 répondants);
- Certains groupes cherchent seulement à argumenter, à se plaindre (18 %, soit 2 répondants);
- Ne répondent pas aux questions, aux besoins (18 %, soit 2 répondants);
- Ne prennent pas en considération les demandes des citoyens (9 %, soit 1 répondant);
- Manque de suivi pour les demandes (9 %, soit 1 répondant).

* Mise en garde : interpréter avec discernement à cause de la taille réduite de l'échantillon (n : < 30)

1. Q8 « Saviez-vous qu'il existe deux comités de bon voisinage dont le but est d'informer les résidents des secteurs concernés des travaux en cours et à venir, concernant le projet Turcot, ainsi que de permettre aux riverains de poser leurs questions? »
2. Q9a « Assistez-vous... aux rencontres de ces comités? »
3. Q11 « Les rencontres de ces comités répondent-elles à vos attentes ou à votre besoin en termes de contenu présenté et d'intérêt personnel? Diriez-vous...? »

MOTIFS DE NON-FRÉQUENTATION AUX RENCONTRES DES COMITÉS

RAISONS POUR LESQUELLES ON N'ASSISTE PAS AUX RENCONTRES¹

(Base : répondants qui n'y assistent pas, total des 3 mentions, n : 68)

	%
N'est pas disponible/n'a pas le temps d'y assister	41
N'a pas d'intérêt pour ces rencontres/recontres pas intéressantes/démotivantes	29
Manque d'information sur les rencontres	6
Obtient déjà assez d'information sur le projet	4
Obtient les informations par une autre source (tierce personne, médias, etc.)	4
Difficultés d'accès aux rencontres (distance, difficulté à se déplacer)	4
Aller aux rencontres ne change rien	3
En raison de problèmes de santé	1
En raison du moment où les rencontres sont tenues	1
Le manque de bilinguisme lors des rencontres	1
Aucune raison en particulier	9

Le manque de disponibilité et le manque d'intérêt sont les deux raisons principales pour lesquelles les riverains concernés n'assistent pas aux rencontres des comités de bon voisinage.

1. Q10 « Pourquoi n'assistez-vous pas aux rencontres de ces comités? »

Annexe 1

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

Cette annexe présente tous les renseignements pertinents concernant le déroulement de l'étude. Elle contient la méthodologie détaillée et les résultats administratifs du sondage, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats et, le cas échéant, à reproduire l'étude selon le même protocole de recherche.

OBJECTIF DE L'ÉTUDE L'étude vise à connaître les moyens de communication utilisés par les ménages résidants aux abords des travaux du projet Turcot (ménages riverains) pour s'informer des travaux et des entraves à cet endroit.

PLAN DE SONDAGE **Population cible**
Adultes résidant à proximité des travaux du projet Turcot.

Base de sondage

Les ménages riverains des travaux du projet Turcot ont été identifiés à partir d'une liste de codes postaux fournie par le requérant. L'échantillon de numéros de téléphone de ces ménages provient d'un bottin informatisé.

Plan d'échantillonnage

Échantillonnage à deux degrés :

Au premier degré : échantillonnage aléatoire simple de ménages situés sur le territoire ciblé.

Au second degré : une personne âgée de 18 ans ou plus est choisie dans le ménage selon une procédure informatisée de sélection aléatoire simple basée sur l'âge.

Strate	Ménages riverains du projet Turcot
Nombre d'entrevues visées	300
Nombre d'entrevues complétées	302

QUESTIONNAIRE Le questionnaire initial a été élaboré par le client, puis révisé et programmé par SOM. Les entrevues ont été réalisées en français et en anglais.

COLLECTE **Période de collecte**
Du 5 au 12 juin 2017.

Mode d'entrevue

Téléphonique assistée par ordinateur.

Gestion informatisée des numéros de téléphone.

Maximum de 23 appels lorsqu'un rendez-vous a été pris

Maximum de 20 appels pour les autres types de non-réponse.

Résultats des appels (les résultats détaillés sont présentés à la page suivante)

Taux de non-réponse 34,5 %

Taux de refus 30,6 %

Taux de réponse 34,9 %

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Ensemble

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	2124	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	150
B) NUMÉROS NON VALIDES	902	G) Numéros joints (A - F)	1974
B1) Hors service	735	H) Numéros joints non valides (B)	902
B2) Non résidentiel	153	I) Numéros joints valides (G - H)	1072
B3) Hors strate	0	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	81
B4) Télécopieur	14	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	1153
B5) Duplicata	0		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	386		
C1) Pas de réponse	129	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
C2) Ligne occupée	1	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	34,5 %
C3) Répondeur	236	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	30,6 %
C4) Ligne en dérangement	20	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	34,9 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	433		
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	20	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D2) Répondant sélectionné pas disponible	60	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	33,0 %
D3) Refus du ménage	264		
D4) Refus de la personne	74		
D5) Refus sur cellulaire	11		
D6) Incomplet	4		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	403		
E1) Autres langues	31		
E2) Non-admissibles	70		
E3) Entrevues complétées	302		

*La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

PONDÉRATION ET TRAITEMENT Aucune pondération n'a été faite dans le cadre de ce sondage.

Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB.

Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut, entre autres, les variables socioéconomiques.

MARGES D'ERREUR

MARGES D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Ensemble
NOMBRE D'ENTREVUES	302
PROPORTION :	
99 % ou 1 %	±1,1 %
95 % ou 5 %	±2,5 %
90 % ou 10 %	±3,4 %
80 % ou 20 %	±4,5 %
70 % ou 30 %	±5,2 %
60 % ou 40 %	±5,5 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	±5,6 %

À noter :

- La marge d'erreur est plus grande lorsque les résultats concernent un sous-groupe de l'échantillon;
- La marge d'erreur varie selon la proportion estimée : elle est plus grande lorsque le résultat est de 50 % et plus petite à mesure que le résultat s'éloigne de 50 %.

Annexe 2

QUESTIONNAIRE (SOUS PLI SÉPARÉ)

Annexe 3

RÉSULTATS DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)