

---

BAPE

---

SONDAGE DE SATISFACTION

---

RÉSULTATS ET DISCUSSION

---

PRÉSENTÉ PAR

---

CROP

「  
de la vie aux idées

「  
C R O P  
」

# TABLE DES MATIÈRES

---

CONTEXTE ET OBJECTIFS	3
SATISFACTION GLOBALE	5
PÉRIODE D'INFORMATION ET DE CONSULTATION DU DOSSIER PAR LE PUBLIC	13
ENQUÊTE ET AUDIENCE PUBLIQUE	33
SITE WEB	54
WEBDIFFUSION	66
SERVICE TÉLÉPHONIQUE	81
NOTE MÉTHODOLOGIQUE ET PROFIL DES RÉPONDANTS	90

---

# CONTEXTE ET OBJECTIFS

---

RAPPORT PRÉSENTÉ AU BUREAU D'AUDIENCES PUBLIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT

de la vie aux idées

## Contexte et objectifs de l'étude

---

Dans le cadre de son Plan Stratégique 2008-2013, le BAPE s'est fixé des objectifs quant à la satisfaction des personnes (80 %) qui utilisent ses services. C'est afin de vérifier l'atteinte de ces objectifs que le BAPE se livre périodiquement à un exercice de consultation auprès des personnes qui ont utilisé ses services. Les deux dernières consultations, par sondage téléphonique, ont eu lieu en 2002 et en 2006\*.

En 2010, le BAPE a mandaté la maison CROP pour évaluer la satisfaction des intervenants qui ont utilisé les services du BAPE (citoyens, groupes d'intérêts, promoteurs, experts, etc.)

L'étude avait aussi pour objectif d'évaluer les perceptions envers les divers services offerts par le BAPE et de recueillir commentaires et suggestions d'amélioration dans divers secteurs identifiés par le BAPE. Les pages suivantes font état de ces résultats.

Au total, 571 répondants ont participé à l'étude. Une note méthodologique détaillée se trouve à la fin du rapport. *Notons que l'addition des catégories peut être légèrement différente de 100% en raison des valeurs arrondies.*

---

\*Les niveaux de satisfaction des citoyens à l'égard des services du BAPE sont systématiquement mesurés au moyen d'un questionnaire d'appréciation que les participants sont invités à remplir au moment des séances publiques.

# SATISFACTION GLOBALE

---

RAPPORT PRÉSENTÉ AU BUREAU D'AUDIENCES PUBLIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT

de la vie aux idées

## Satisfaction globale envers le BAPE

Dans l'ensemble, le taux de satisfaction envers le BAPE se situe à 81 %. Près du tiers (31 %) des intervenants se sont dits « très satisfaits » des services du BAPE alors que 50 % se sont dits « plutôt satisfaits ».

De façon générale, les personnes ressource (95 % très satisfaits), les promoteurs (92 %) et les individus qui se disent « en faveur » du projet qui était examiné par le BAPE (90 % satisfaits) sont plus nombreux à être satisfaits. Les participants qui sont défavorables au projet (38 % insatisfaits) sont plus souvent insatisfaits que la moyenne des participants.

De plus, la majorité des répondants (83 %) disent avoir trouvé l'expérience avec le BAPE positive alors que 84 % ont jugé que les services du BAPE avaient répondu à leurs besoins. La combinaison de ces trois résultats indique que les gens qui ont utilisé les services du BAPE sont globalement satisfaits des services reçus.

**Le taux de satisfaction globale se situe à 81 %, un niveau supérieur à l'objectif fixé dans le Plan Stratégique 2008-2013 (80 %).**



TOTAL SATISFAITS

81 %

■ Très satisfaits   ■ Plutôt satisfaits   ■ Plutôt insatisfaits   ■ Très insatisfaits

Q200. Dans l'ensemble, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction envers les services du BAPE. Diriez-vous que vous avez été... (n=565)

## Satisfaction globale envers le BAPE

---

En plus de ces évaluations globales du BAPE, les participants ont aussi évalué de façon spécifique plusieurs secteurs d'activité du BAPE.

On trouve en tête de peloton les dimensions qui réfèrent aux services qui sont directement livrés par le BAPE. La quasi-totalité des répondants s'est ainsi dite satisfaite du service téléphonique du BAPE (99 % satisfaits), du site web (97 % satisfaits), de la webdiffusion des séances publiques du BAPE (90 %) et de l'accessibilité de l'information rendue publique pendant un mandat (90 %).

Les secteurs qui impliquent la présence de tiers (experts, promoteurs, membres du public, etc.) obtiennent des notes légèrement moins élevées. C'est ainsi que 84 % des répondants sont satisfaits des séances d'information et 80% sont satisfaits des séances d'audience publique.

Au cours des pages suivantes, nous abordons chacune de ces sections en détail.

## Les pistes d'amélioration et d'action

---

Si le BAPE désire faire des gestes concrets pour améliorer davantage le taux de satisfaction globale envers ses services, il est important de comprendre que toutes les actions n'auront pas le même impact sur la satisfaction globale.

Afin d'identifier quels sont les secteurs d'activité du BAPE qui ont l'impact le plus grand sur la satisfaction générale, une analyse de régression a été effectuée (résultats présentés à la page suivante). Cette procédure statistique permet de comparer et d'ordonner l'importance de plusieurs facteurs sur la satisfaction globale. Il ressort de cette analyse que seuls deux facteurs sont directement liés à la satisfaction générale.

La satisfaction envers les **séances d'audience publique du BAPE** a le plus grand impact sur la satisfaction générale. C'est une amélioration dans ce secteur qui aura le plus grand impact sur la satisfaction générale.

La satisfaction envers les **séances d'information** est également liée à la satisfaction générale, quoique de façon moins importante que celle liée aux audiences publiques. Une augmentation de la satisfaction envers les séances d'information entraînera donc aussi une amélioration de la satisfaction globale.

Les autres satisfactions mesurées ne sont pas liées de façon significative au niveau de satisfaction globale du BAPE. Cela suggère que des gestes qui entraîneraient une hausse de la satisfaction envers les autres secteurs, par exemple la webdiffusion, n'auront pas d'impact sur la satisfaction générale.

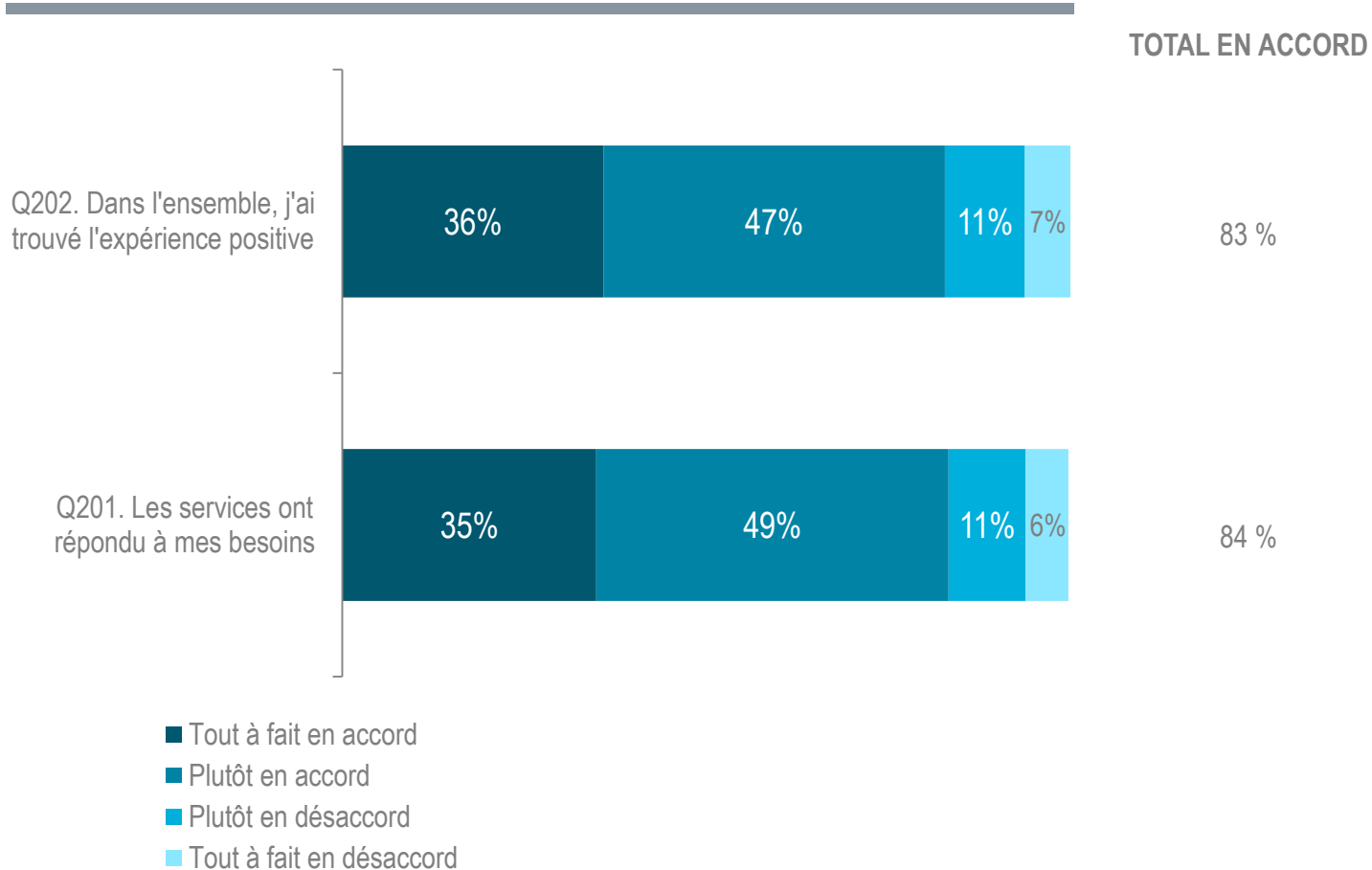


## Profil de satisfaction

	Taux de SATISFACTION parmi...	Taux D'INSATISFACTION parmi...
<b>TOTAL</b>	81 %	19 %
ÂGE		35-54 : 24 % 55 ans et + : 14 %
CATÉGORIE DE PARTICIPANT	Personnes ressources : 95 % Promoteurs : 92%	Gens ayant présenté un mémoire : 25 % Personnes-ressources se : 5 %
OPINION PAR RAPPORT AU PROJET	Personnes favorables aux projets : 90 %	Personnes défavorables aux projets : 38 %

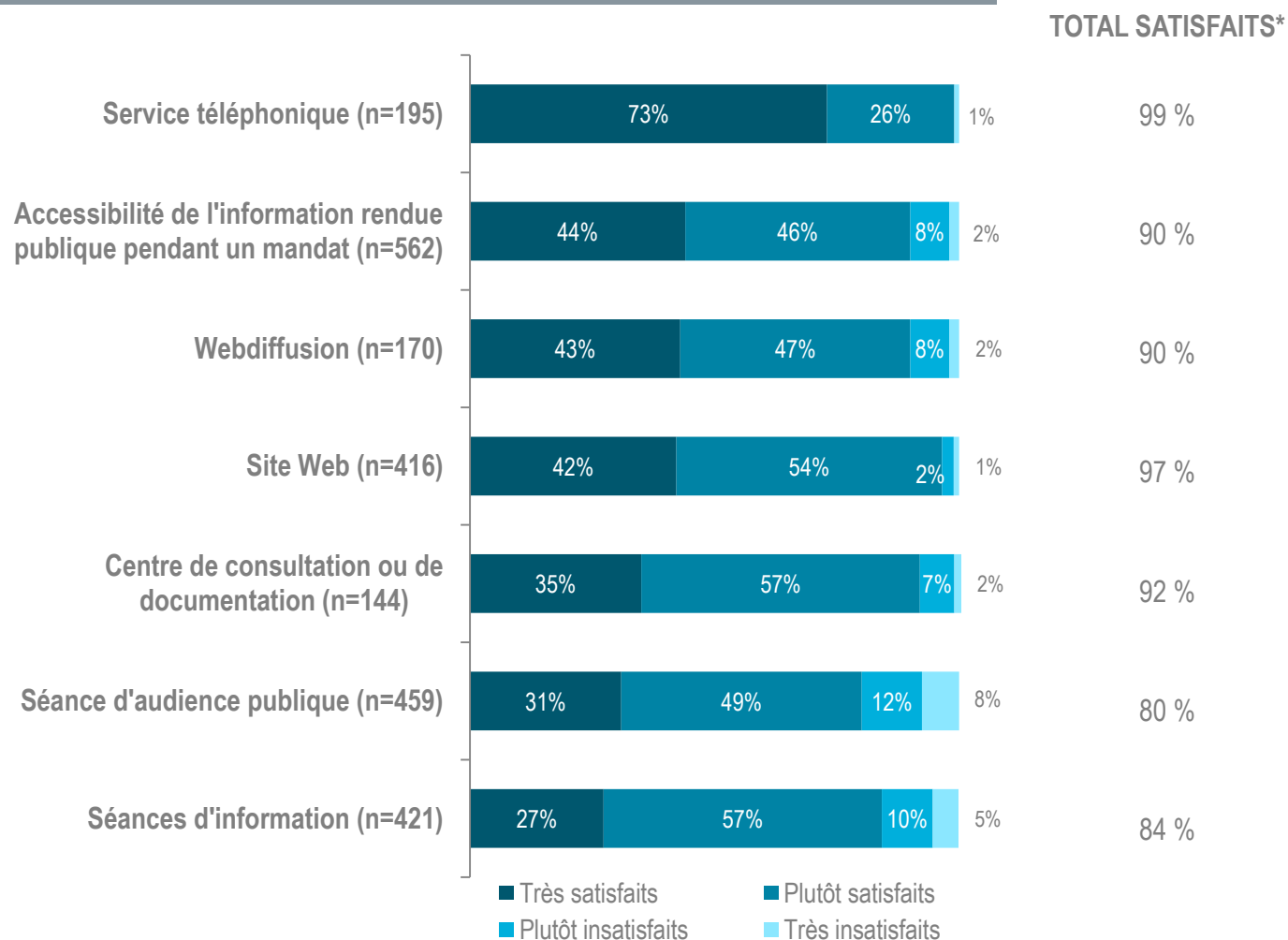
Q200. Dans l'ensemble, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction envers les services du BAPE (n=565)

# Évaluation de la satisfaction globale envers le BAPE



Je vais maintenant vous lire quelques énoncés. Pouvez-vous me dire si vous êtes en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés?  
(n=548)

## Mesures de satisfaction spécifique des différents services du BAPE



\* Comprend les « Très satisfaits » et les « Plutôt satisfaits »

## Satisfaction globale – Analyse de régression

Variable dépendante : satisfaction globale envers le BAPE

Coefficient  $\beta^*$

Q502. Dans l'ensemble, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction envers la **séance d'audience publique du BAPE** pour le projet auquel vous vous êtes intéressé(e) (n=459)

0,571  
( $p < .001$ )

Q402. Dans l'ensemble, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction envers les **séances d'information** tenues par des représentants du BAPE (n=421)

0,302  
( $p < .001$ )

Ce modèle permet d'expliquer 63 % de la variabilité observée dans le niveau de satisfaction.

## Améliorations possibles au service

	Fréquence (mentions multiples)
Aucune	50 %
Plus de transparence dans tout le processus	3 %
Mieux informer les citoyens sur le projet	2 %
Davantage tenir compte de l'opinion publique	2 %
Obtenir davantage de support dans la préparation du mémoire/exposé oral	1 %
Assurer un suivi aux recommandations du BAPE	1 %
Fournir de l'information plus pertinente	1 %
Plus de pouvoir décisionnel au BAPE	1 %
Autre	3 %
<i>Je ne sais pas</i>	38 %

**88 % des répondants n'ont pas pu identifier d'amélioration à apporter pour mieux répondre à leurs besoins en général**

Q809. Y aurait-il des améliorations à apporter pour mieux répondre à vos besoins, que ce soit au plan du soutien, du service, etc.? Quelles seraient ces améliorations? (n=528)

*\*Les mentions de moins de 1 % sont intégrées dans la catégorie « Autre »*

# PÉRIODE D'INFORMATION ET DE CONSULTATION DU DOSSIER PAR LE PUBLIC

---

RAPPORT PRÉSENTÉ AU BUREAU D'AUDIENCES PUBLIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT

 de la vie aux idées

## Période d'information et de consultation du dossier par le public

---

Réf. p.19 La majorité (84 %) des répondants se sont dits satisfaits des services offerts lors des **séances d'information** tenues par des représentants du BAPE (dont 27 % très satisfaits). On retrouve parmi les participants les plus satisfaits les personnes ressources (91 % satisfaits) et les personnes favorables au projet examiné (92 %). Au contraire, les personnes défavorables au projet sont plus souvent insatisfaites (31 %).

Réf. p.23 De façon plus spécifique, les participants ont affiché un taux de satisfaction encore plus élevé à l'égard des **centres de consultation et de documentation** (92 %).

Réf. p.25 Les raisons d'insatisfaction les plus souvent mentionnées par les répondants insatisfaits (9 % du total des répondants) ont surtout trait à la disponibilité des documents (19 % des mentions), à la clarté des explications reçues sur place (18 %) et au manque d'écoute (13 %).

Réf. p.26 De façon générale, les perceptions les plus positives envers les séances d'information ont trait à la qualité de l'attitude du personnel du BAPE. C'est ainsi que la grande majorité des répondants perçoivent les employés du BAPE comme étant polis (98 % en accord), respectueux (96 %), considérés et équitables (92 %) et impartiaux (91 %).

Réf. p.20 De plus, les présentations faites par le BAPE et celles faites par les promoteurs ont été jugées pertinentes par la majorité des répondants (87 % et 73 %, respectivement).

## Période d'information et de consultation du dossier par le public

---

Les moyens préférés par le plus grand nombre de répondants pour communiquer l'existence d'un projet dans la communauté sont dans l'ordre : un article dans le journal régional ou dans un quotidien (sans précision) (55 % des répondants l'ont mentionné), une mention sur le site web du BAPE ou par courriel (24 %) ou un feuillet à la poste (22 % des mentions).

Réf. p.29

Les moyens les plus souvent mentionnés pour informer de la disponibilité de la documentation dans la communauté sont similaires : un article dans le journal régional ou dans un quotidien (sans précision) (40 % des répondants l'ont mentionné), suivi d'une mention sur le site web du BAPE ou par courriel (29 %), d'un feuillet par la poste (20 %) et d'une mention sur Internet (mention générale) (19 %)

Réf. p.30



## Les pistes d'action et d'amélioration pour la période d'information

---

Afin d'identifier quelles sont les dimensions qui ont l'impact le plus grand sur la satisfaction spécifique, une analyse de régression a été effectuée (résultats présentés dans les pages suivantes). Cette procédure statistique permet de comparer et d'ordonner l'importance de plusieurs facteurs sur la satisfaction spécifique.

Réf. p.31

Il ressort de cette analyse que quatre facteurs ont un impact direct, fort et significatif sur la satisfaction spécifique à la période d'information.

Le facteur le plus important est la perception de la pertinence des présentations faites par le BAPE. Plus les répondants perçoivent que les présentations sont pertinentes, plus ils sont susceptibles d'être satisfaits de la période d'information.

Le deuxième facteur le plus important est la perception que tous les intervenants ont été traités avec impartialité. Notons que 86 % des répondants disent que les intervenants ont été traités avec impartialité.

Réf. p.28

Les autres facteurs mesurés ne sont pas liés de façon forte et significative au niveau de satisfaction spécifique de la période d'information.

## Les pistes d'action et d'amélioration pour les centres de documentation

---

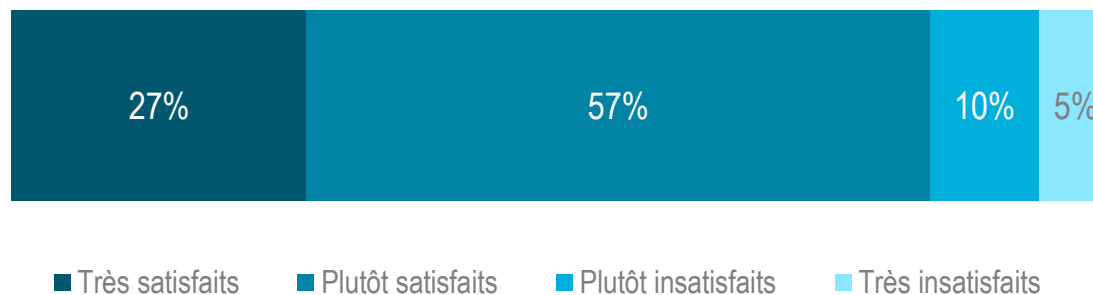
Réf. p.32 Afin d'identifier les éléments dont dépend le plus la satisfaction envers le centre de documentation, une analyse de régression a été effectuée (résultats présentés dans les pages suivantes). Cette procédure statistique permet de comparer et d'ordonner l'importance de plusieurs facteurs sur la satisfaction spécifique.

Il ressort de cette analyse que seuls deux facteurs ont un impact direct et significatif sur la satisfaction spécifique aux centres de documentation.

Réf. p.27 Le facteur le plus important est le fait d'avoir trouvé facilement l'information recherchée dans le centre de documentation. Plus les participants ont trouvé l'information facilement, plus ils montrent une satisfaction élevée du centre de documentation. Rappelons que 89 % des gens qui ont fréquenté un centre de documentation disent avoir trouvé l'information qu'ils cherchaient facilement.

Le deuxième facteur est l'utilité perçue des moyens utilisés par le BAPE pour informer et consulter les citoyens.

# Satisfaction envers les séances d'information du BAPE



TOTAL SATISFAITS

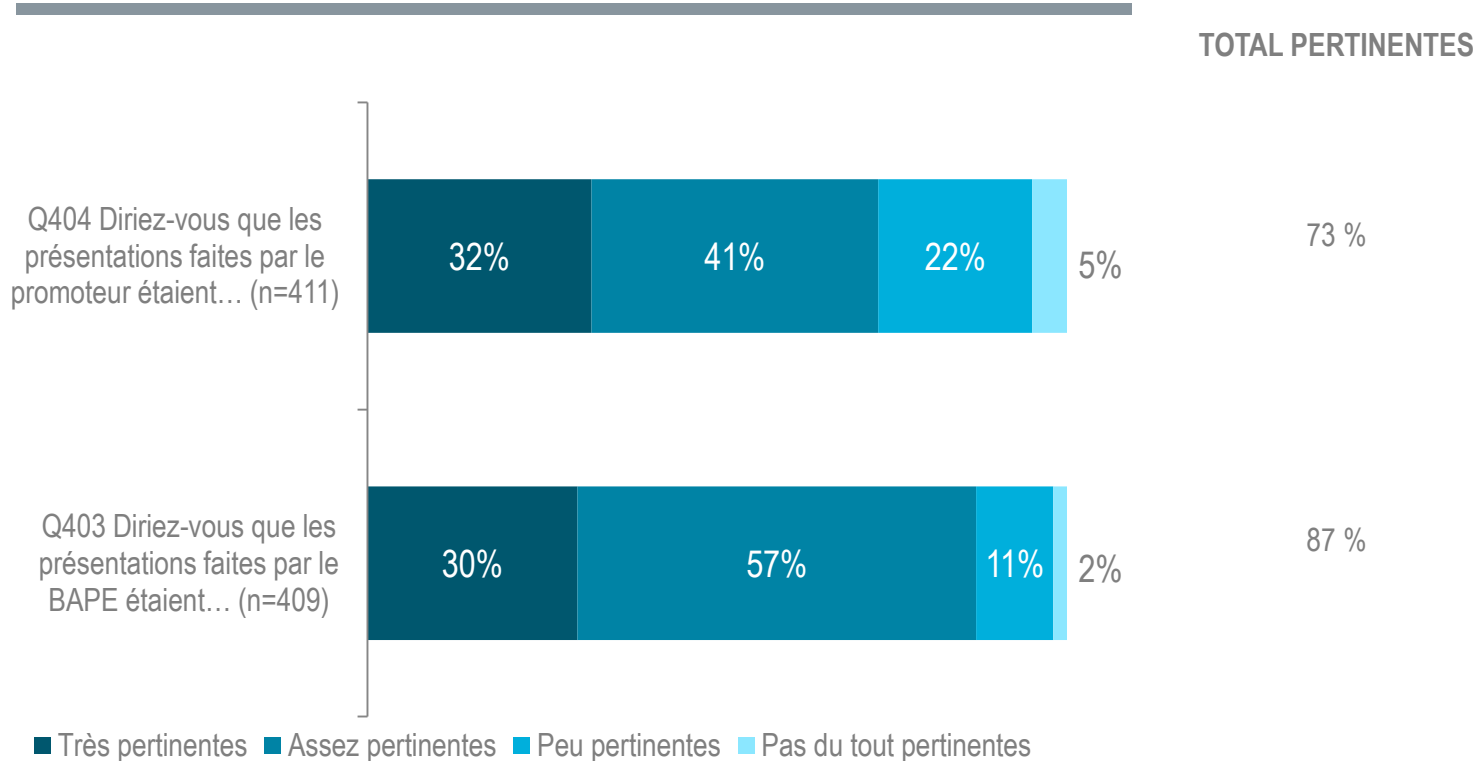
84 %

■ Très satisfaits ■ Plutôt satisfaits ■ Plutôt insatisfaits ■ Très insatisfaits

	Taux de SATISFACTION parmi...	Taux D'INSATISFACTION parmi...
<b>TOTAL</b>	84%	16%
ÂGE	Les <b>55 ans et plus</b> sont plus souvent satisfaits (90 %)	Les <b>35-54</b> sont plus insatisfaits (21 %)
CATÉGORIE DE PARTICIPANT	Les <b>personnes ressources</b> se disent plus souvent satisfaites (91 %)	Les personnes ayant présenté un <b>mémoire</b> se disent plus insatisfaites (24 %)
OPINION PAR RAPPORT AU PROJET	Les personnes <b>favorables</b> aux projets se disent plus souvent satisfaites (92 %)	Les personnes <b>défavorables</b> aux projets se disent plus souvent insatisfaites (31 %)

Q402. Dans l'ensemble, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction envers les séances d'information tenues par des représentants du BAPE (n=421)

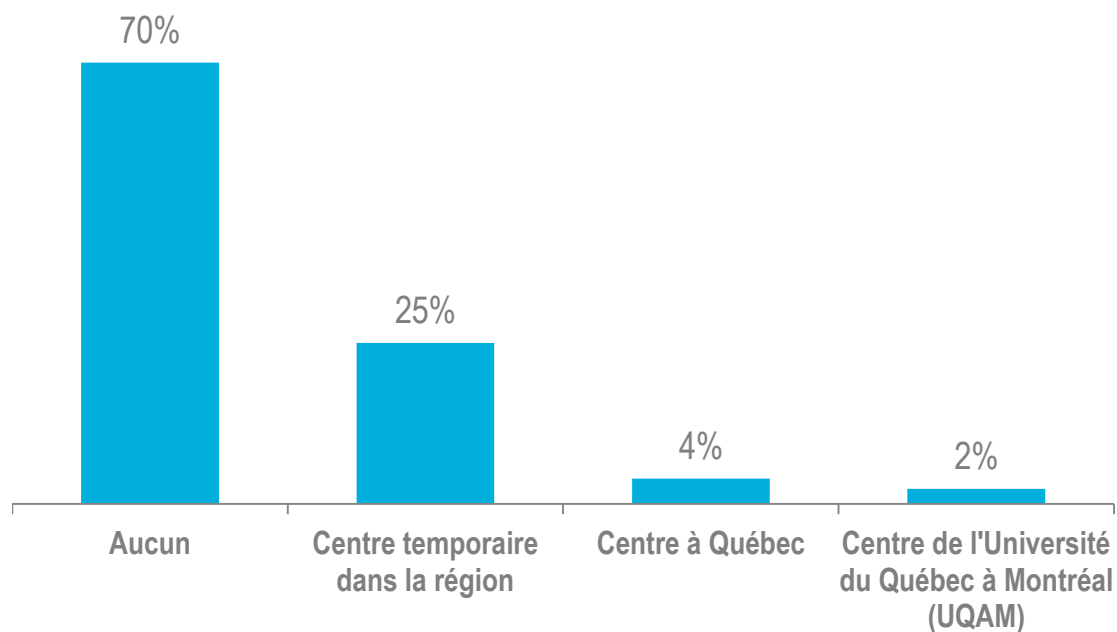
## Pertinence des présentations des promoteurs et du BAPE lors des séances d'information



Lors de la séance d'information, des présentations ont été faites par le BAPE ainsi que par le promoteur.

## Fréquence des visites aux centres de consultation et de documentation à vie

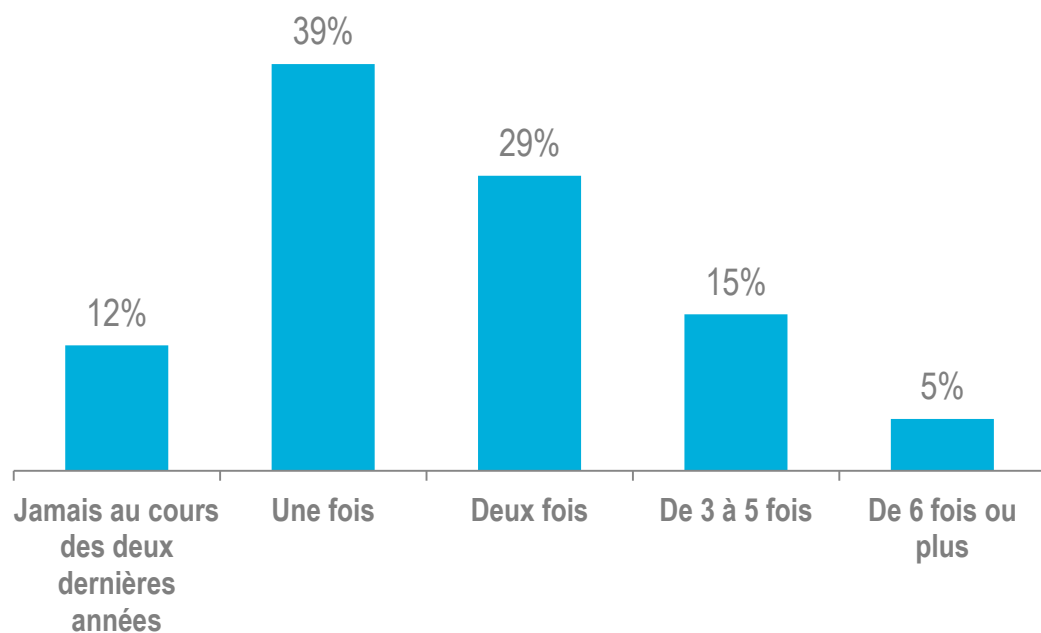
---



Q405. Avez-vous déjà fréquenté un centre de consultation ou de documentation du BAPE pour vous informer sur un projet, que ce soit l'un des centres de Québec ou de Montréal ou un centre temporaire ouvert dans votre région? (n=569)

## Fréquence des visites aux centres de consultation et de documentation au cours des deux dernières années

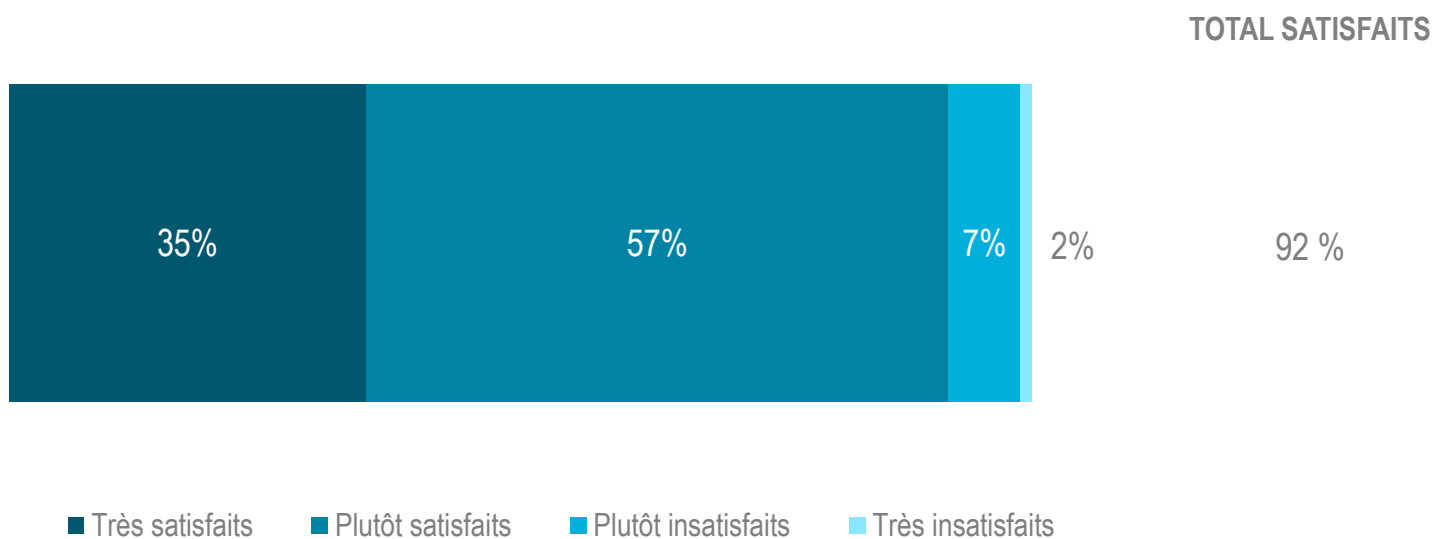
---



Q406. Combien de fois, en moyenne par projet, avez-vous visité un centre de consultation ou de documentation du BAPE au cours des deux dernières années? (n=164)

## Satisfaction à l'égard des centres de consultation et de documentation

---



Q407. Dans l'ensemble, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction envers le centre de consultation ou de documentation du BAPE. (n=144)

## Profil de satisfaction

---

	Taux de SATISFACTION parmi...	Taux D'INSATISFACTION parmi...
<b>TOTAL</b>	92%	8%
ÂGE	Les <b>55 ans et +</b> sont plus souvent satisfaits (98 %)	Les <b>35-54</b> sont plus souvent insatisfaits (17 %)
OPINION PAR RAPPORT AU PROJET	Les personnes <b>favorables</b> au projet sont plus souvent satisfaites (96 %)	Les personnes <b>défavorables au projet</b> aux sont plus souvent insatisfaites (16 %)

Q407. Dans l'ensemble, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction envers le centre de consultation ou de documentation du BAPE. (n=144)



## Raisons d'insatisfaction envers les centres de consultation et de documentation

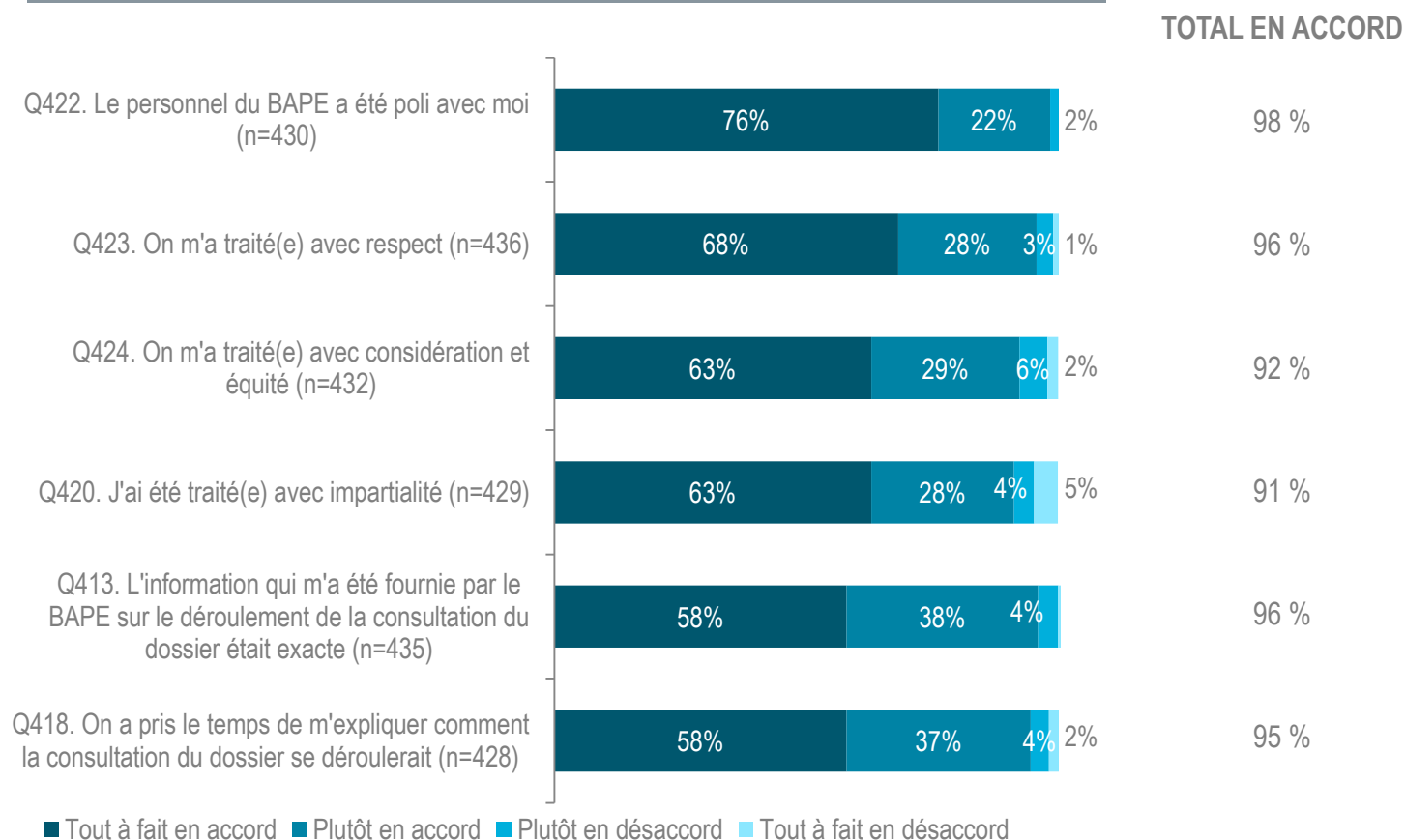
---

	Fréquence (mentions multiples)
Document non disponible	19 %
Explications non claires ou inexistantes	18 %
Manque d'écoute/Idee déjà faite	13 %
Localisation	9 %
Heures d'ouverture	7 %
Attitude du personnel au centre de consultation	5 %
Rien n'est parfait/Place à l'amélioration	5 %
Autre	5 %
<i>Je ne sais pas</i>	27 %

**Parmi les insatisfaits  
(9% des répondants)**

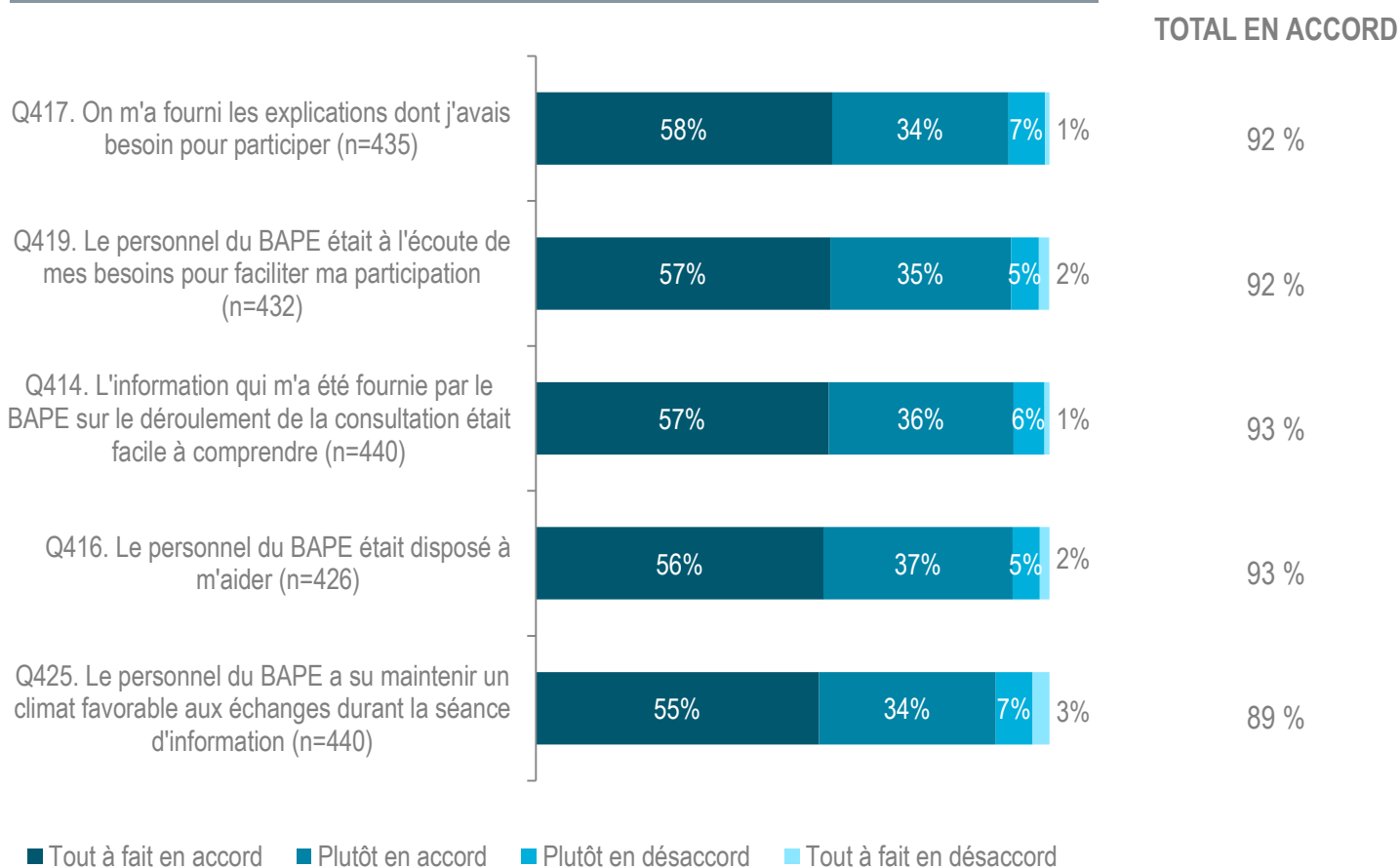
Q408. Pourquoi avez-vous indiqué que vous n'étiez pas très satisfait(e) du centre de consultation ou de documentation du BAPE? (n=88)

## Perceptions quant à la période d'information



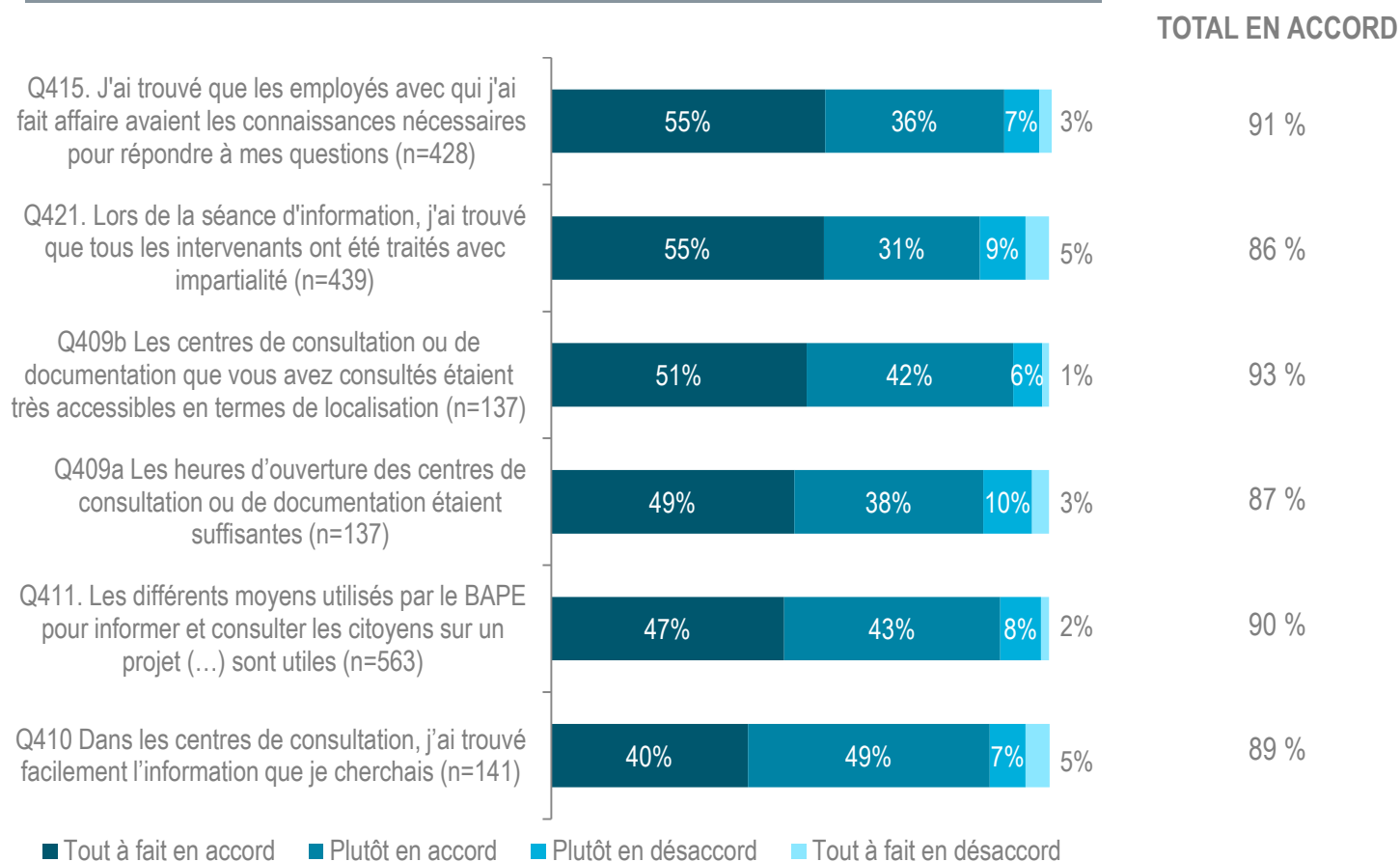
Voici maintenant une série d'énoncés concernant la période d'information. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord.

## Perceptions quant à la période d'information



Voici maintenant une série d'énoncés concernant la période d'information. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord.

## Perceptions quant à la période d'information



Voici maintenant une série d'énoncés concernant la période d'information. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord.

## Moyens jugés les meilleurs pour connaître l'existence d'un projet

	Fréquence (mentions multiples)
Article de journal dans le journal régional	30 %
Dans le journal (sans précision)	25 %
Site Web du BAPE/courrier électronique	24 %
Par le courrier/Par la poste/Feuillet à la porte	22 %
Message radio	16 %
Internet	16 %
À la télévision	16 %
Par la municipalité (site Web, Conseil municipal, etc.)	12 %
Séance d'information	11 %
À la radio (sans précision)	8 %
Média (Sans Précision)	8 %
Affichage	4 %
Centres de consultation/de documentation	3 %
Par téléphone	3 %
Autre	11 %
<i>Aucun moyen</i>	6 %
<i>NSP</i>	3 %

Q412a. Dans le cadre de la période d'information et de consultation du dossier par le public, quel serait, à votre avis, le meilleur moyen de vous informer qu'il y a un projet dans votre communauté? (n=542)

*\*Les mentions de moins de 2 % sont intégrées dans la catégorie « Autre »*

## Moyens jugés les meilleurs pour connaître la disponibilité de la documentation

	Fréquence (mentions multiples)
Site Web du BAPE/courrier électronique	29 %
Article de journal dans le journal régional	21 %
Par le courrier/Par la poste/Feuillet à la porte	20 %
Internet	19 %
Dans le journal (sans précision)	19 %
Par la municipalité (site Web, Conseil municipal, etc.)	12 %
Message radio	9 %
À la télévision	8 %
Média (Sans Précision)	8 %
Centres de consultation/de documentation	7 %
À la radio (sans précision)	6 %
Séance d'information	5 %
Affichage	3 %
Documentation disponible	2 %
Autre	13 %
<i>Aucun moyen</i>	6 %
<i>NSP</i>	3 %

Q412d. Dans le cadre de la période d'information et de consultation du dossier par le public, quel serait, à votre avis, le meilleur moyen de vous informer de la disponibilité des documents relatifs au projet dans votre communauté?

*\*Les mentions de moins de 2 % sont intégrées dans la catégorie « Autre »*

## Période d'information – Analyse de régression

**Variable dépendante : satisfaction spécifique envers la période d'information**

**Coefficient  $\beta$**

Q403. Pertinence des présentations faites par le BAPE	0,231 (p<.001)
Q421. Lors de la séance d'information, j'ai trouvé que tous les intervenants ont été traités avec impartialité.	0,203 (p<.001)
Q411. Les différents moyens utilisés par le BAPE pour informer et consulter les citoyens sur un projet au cours de la période d'information et de consultation du dossier par le public sont utiles	0,172 (p<.001)
Q415. J'ai trouvé que les employés avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.	0,146 (p<.01)
Q413. L'information qui m'a été fournie par le BAPE sur le déroulement de la consultation du dossier était exacte.	0,109 (p<.05)
Q404. Pertinence des présentations faites par le promoteur	0,100 (p<.05)

Ce modèle permet d'expliquer 48 % de la variabilité observée dans le niveau de satisfaction.

## Centres de documentation et de consultation — Analyse de régression

**Variable dépendante : satisfaction spécifique  
envers les centres de documentation et de  
consultation**

**Coefficient  $\beta^*$**

Q410. Dans les centres de consultation, j'ai trouvé facilement  
l'information que je cherchais

0,295  
( $p < .01$ )

Q411. Les différents moyens utilisés par le BAPE pour informer et  
consulter les citoyens sur un projet au cours de la période d'information  
et de consultation du dossier par le public sont utiles

0,272  
( $p < .01$ )

Ce modèle permet d'expliquer 33 % de la variabilité observée sur la variable  
dépendante (le degré de satisfaction).



# ENQUÊTE ET AUDIENCE PUBLIQUE

---

RAPPORT PRÉSENTÉ AU BUREAU D'AUDIENCES PUBLIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT

 de la vie aux idées

## Enquête et audience publique

---

Le taux de satisfaction à l'égard des séances d'audience publique est de 80 %, avec 31 % des répondants qui se disent très satisfaits. Les personnes ressources (94 % satisfaites) et les personnes favorables au projet examiné (84 %) sont plus souvent satisfaites envers les séances d'audience publique.

Réf.  
p.38-39

Sur le plan perceptuel, la force des audiences publiques est le sentiment de respect qu'y ressentent les participants. Par exemple, la majorité des répondants dit que le personnel y a été poli (98 % en accord), qu'ils ont été traités avec respect (94 %), de manière équitable (91 %), avec considération (92 %) et avec impartialité (90 %). Cependant, relativement moins de participants ont indiqué que le climat est favorable aux échanges lors d'une audience publique (79 % en accord).

Réf. p.40

Réf. p.42

Leur faiblesse relative semble être la capacité à rendre accessible et compréhensible l'information pour les participants. Moins d'un tiers des répondants ont par exemple indiqué que l'information livrée par le promoteur était facile à comprendre (69 % en accord), que les explications du promoteur étaient faciles à comprendre (69 %), que la documentation (83 %) ou encore les explications (84 %) des experts invités étaient faciles à comprendre ou encore que les personnes-ressources avaient les connaissances nécessaires pour répondre aux questions (79 %).

Réf. p.43

Réf. p.42

## Enquête et audience publique

---

Un répondant sur deux (50 %) n'a pas été en mesure de nommer un irritant envers les audiences publiques, à tel point que 59 % des répondants n'ont pas su identifier une amélioration à apporter aux audiences publiques afin de faciliter leur participation.

Réf.  
p.44-45

Les éléments les plus souvent mentionnés par les répondants qui étaient en mesure d'identifier un irritant portaient, dans l'ordre, sur le comportement non adéquat de certains participants (14 % des répondants), l'impression de partialité des commissaires (9 %), le manque de discipline lors des audiences (8 %) et le temps accordé pour présenter son opinion (8 %).

Réf. p.44

La satisfaction spécifique envers l'accessibilité de l'information rendue publique tout au long d'un mandat est très élevée (90 % sont satisfaits). Parmi les répondants qui se sont dits insatisfaits (11 % des répondants), les raisons les plus souvent mentionnées sont les suivantes : réponse ou information non fournie (39 %); commission perçue comme partielle ou manquant de transparence (29 %) et une documentation jugée trop peu accessible ou compréhensible (16 %).

Réf.  
p.46-47

Quatre-vingt-treize pour cent (93 %) des répondants avaient déjà consulté un ou plusieurs rapports du BAPE. La grande majorité (96 %) des personnes ayant consulté un rapport du BAPE croient que le rapport tient compte de l'information fournie par le promoteur, alors que 94 % des participants croient que le rapport tient compte de l'information fournie par les personnes ressources. Finalement, 85 % croient que le rapport tient compte des préoccupations des citoyens.

Réf.  
p.48-49

## Les pistes d'action et d'amélioration

---

Réf. p.50 Afin d'identifier les dimensions qui ont l'impact le plus grand sur la satisfaction spécifique envers les audiences publiques, une analyse de régression a été effectuée (résultats présentés dans les pages suivantes). Cette procédure statistique permet de comparer et d'ordonner l'importance de plusieurs facteurs sur la satisfaction spécifique.

Or, en raison du grand nombre de questions que compte cette section, il est possible que certains concepts soient mesurés plus d'une fois. Afin de simplifier l'interprétation des résultats, nous avons regroupé les items similaires au sein d'index (à l'aide d'une analyse factorielle). On évite ainsi la redondance.

À titre d'exemple, nous présentons ici l'index **Climat et écoute**, qui regroupe deux items individuels liés au climat des échanges lors des audiences. Ces deux items ont été identifiés par l'analyse factorielle comme mesurant un concept unique.

Ainsi, l'index **Climat et écoute** résume une information commune à ces deux items et c'est cet index qui sera utilisé dans la régression plutôt que les deux items individuels.

### INDEX 2 – CLIMAT ET ÉCOUTE

---

Q524. Le climat est favorable aux échanges lors des séances d'audience publique.

Q502b. L'audience publique permet aux citoyens d'exprimer leurs préoccupations et de donner leur opinion sur le projet et ses répercussions.

## Les pistes d'action et d'amélioration

---

Réf. p.53 L'analyse de régression indique que quatre éléments ont un impact direct, fort et significatif sur la satisfaction spécifique des audiences publiques.

Le facteur le plus important est un index qui regroupe les items liés au climat serein et au sentiment d'avoir été écouté pendant les audiences publiques. Plus les répondants ont le sentiment d'avoir été écoutés dans un climat serein, plus leur satisfaction envers les audiences publiques est élevée.

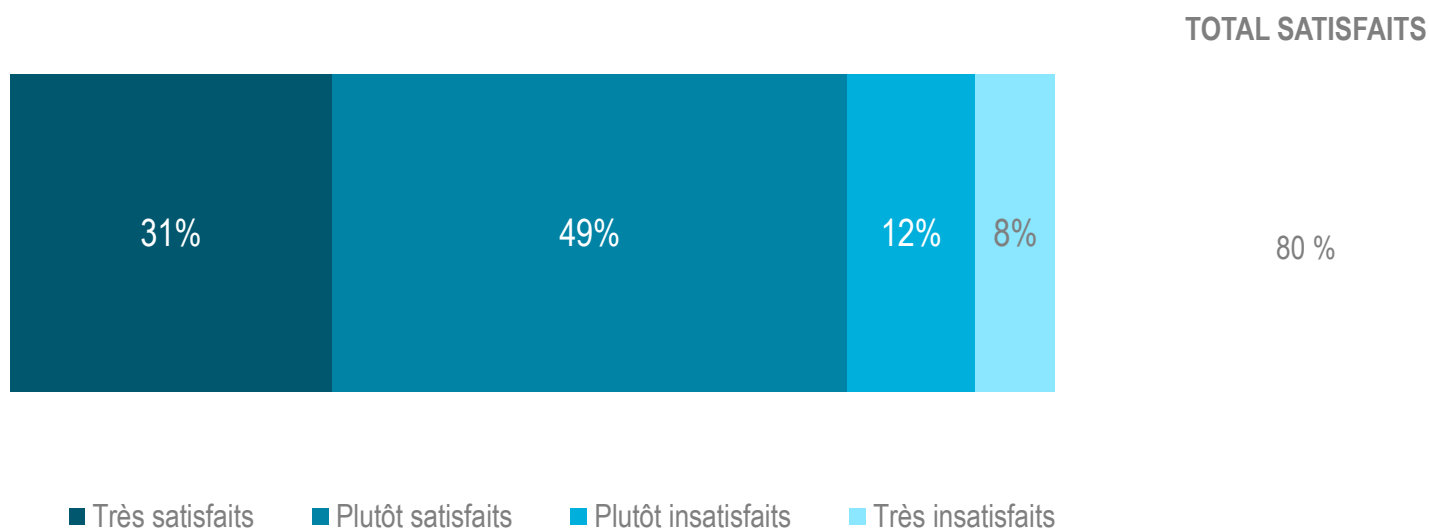
Le deuxième élément en importance est un index qui a trait à la clarté et à la disponibilité de l'information rendue publique pendant les audiences. Plus les répondants ont l'impression qu'une information claire a été rendue accessible, plus ils sont susceptibles d'être satisfaits des audiences publiques.

Le troisième facteur en importance est un index qui est lié à l'attitude du personnel du BAPE. Plus les répondants ont l'impression d'avoir été traités avec respect et considération par les représentants du BAPE lors des audiences publiques, plus leur satisfaction est élevée.

Le quatrième facteur est la conviction que le rapport du BAPE tient compte dans son rapport de l'information présentée par les personnes ressources.

## Satisfaction à l'égard de la séance d'audience publique

---



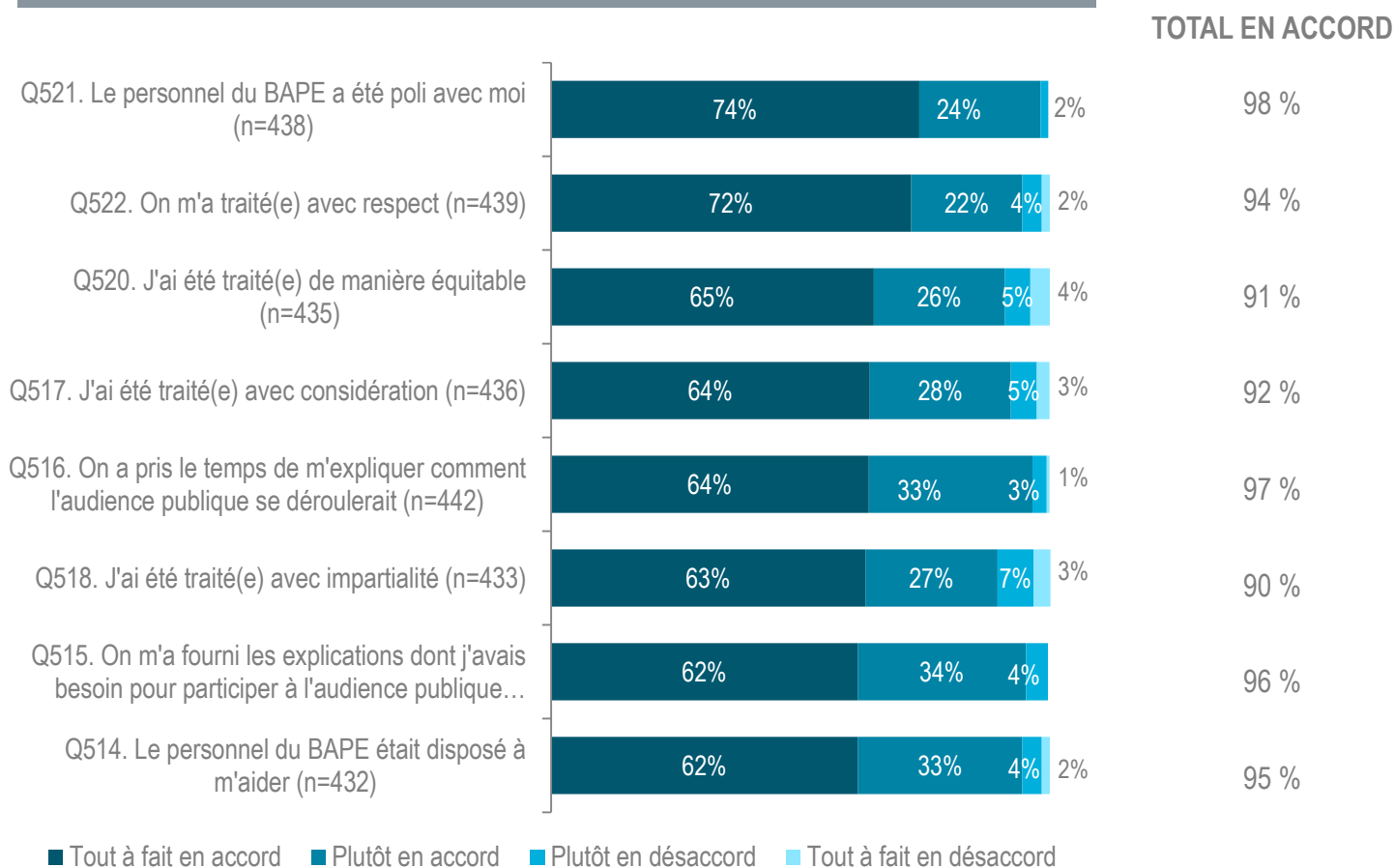
Q502. Les séances d'audience publique visent à mieux comprendre les répercussions d'un projet et à permettre à la population d'exprimer ses préoccupations et son opinion. Dans l'ensemble, à quel point avez-vous été satisfait de la séance d'audience publique du BAPE pour le projet auquel vous vous êtes intéressé? (n=459)

## Profil de satisfaction

	Taux de SATISFACTION parmi...	Taux D'INSATISFACTION parmi...
<b>TOTAL</b>	80 %	20 %
RÉGION	—	Les gens de la région de Québec se disent moins souvent insatisfaits (13 %)
CATÉGORIE DE PARTICIPANT	Les personnes-ressources sont plus souvent satisfaites (94 %)	
OPINION PAR RAPPORT AU PROJET	Les personnes <b>favorables</b> aux projets sont plus souvent satisfaites (84 %)	Les personnes <b>défavorables</b> aux projets se disent plus souvent insatisfaites (29 %)

Q502. Dans l'ensemble, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction envers la séance d'audience publique du BAPE pour le projet auquel vous vous êtes intéressé(e) (n=459)

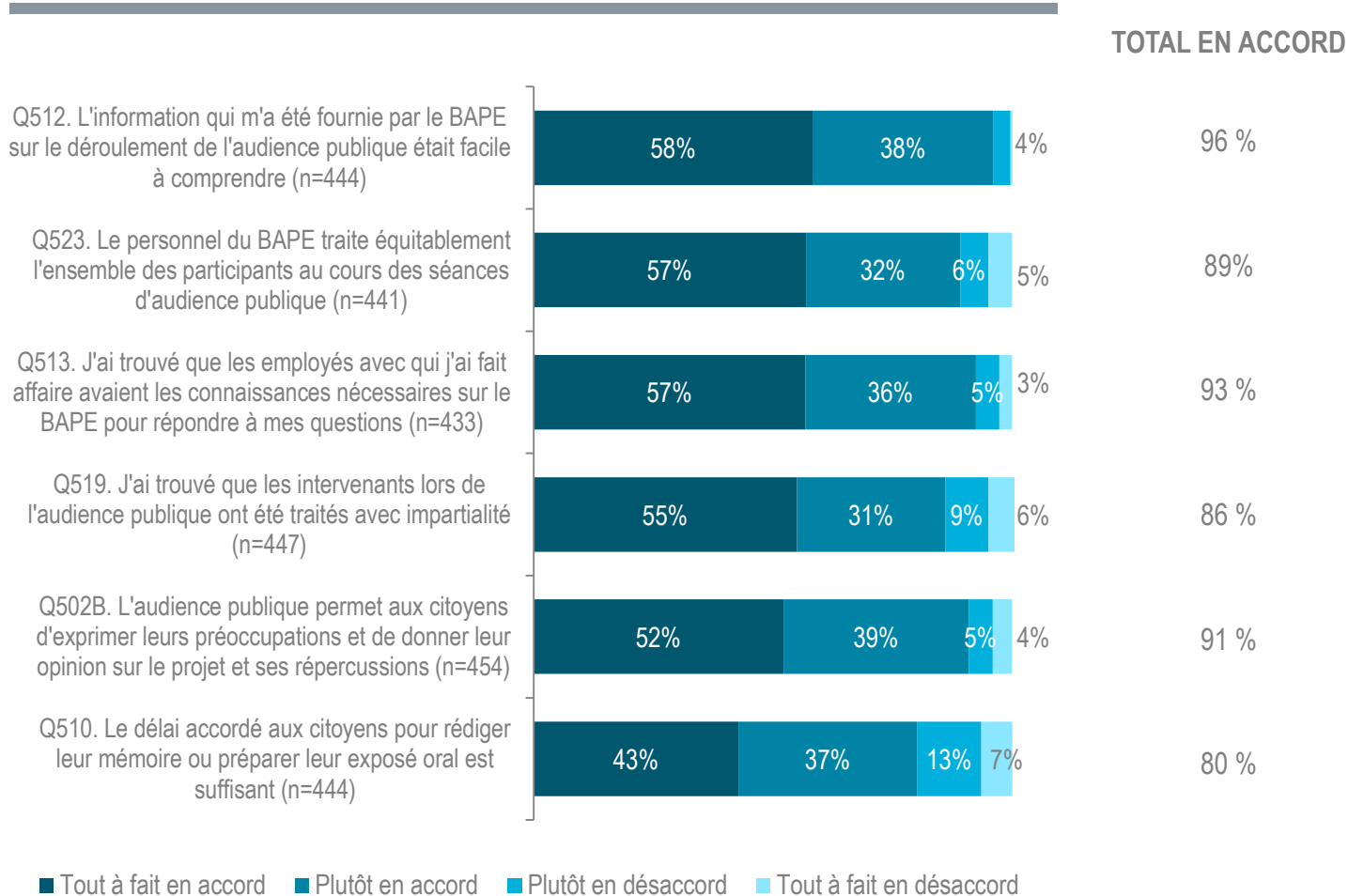
## Perceptions quant aux séances d'audience publique



Voici maintenant une série d'énoncés concernant les audiences publiques/Voici maintenant une série d'énoncés concernant votre participation à l'audience publique. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord.

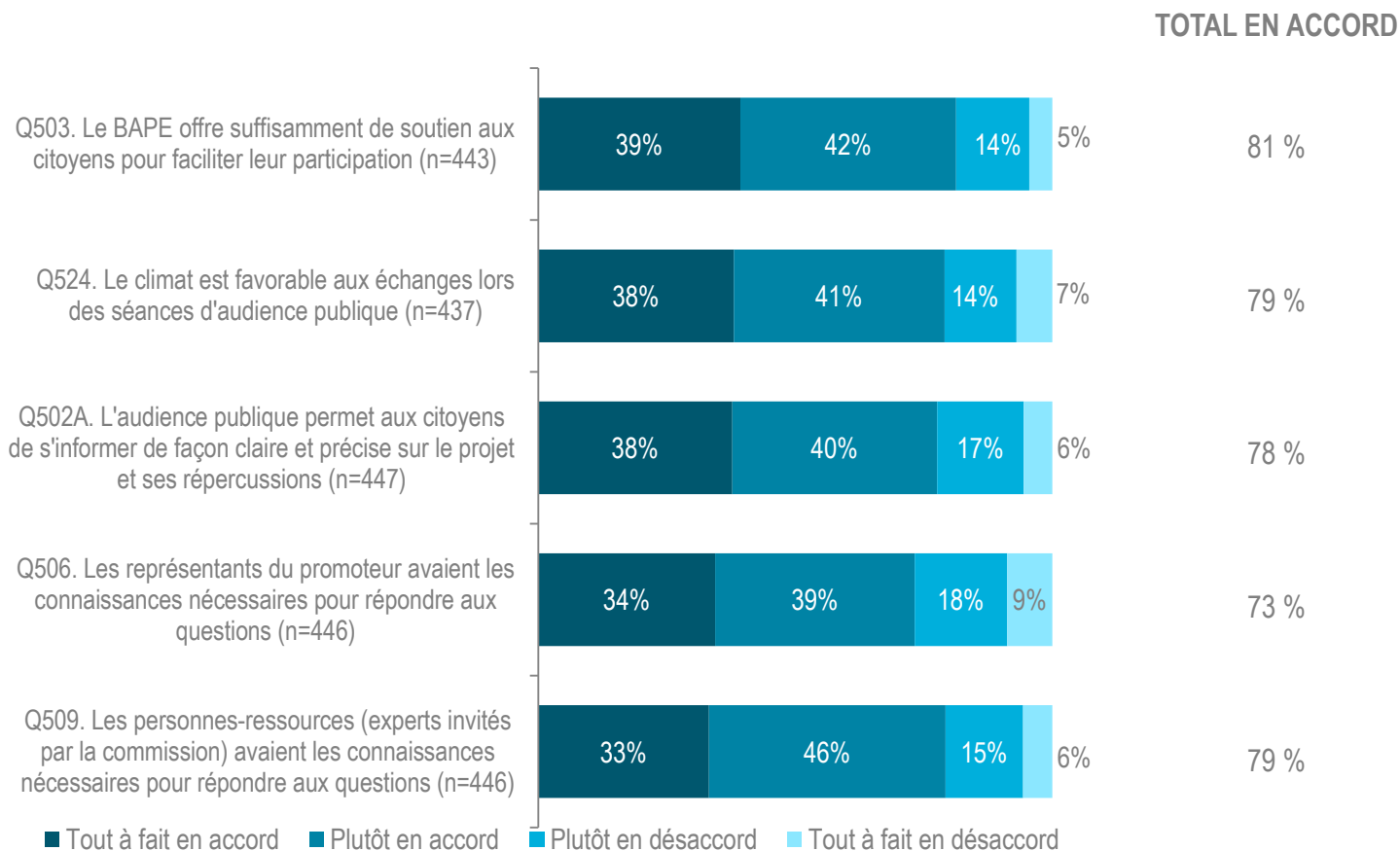


# Perceptions quant aux séances d'audience publique



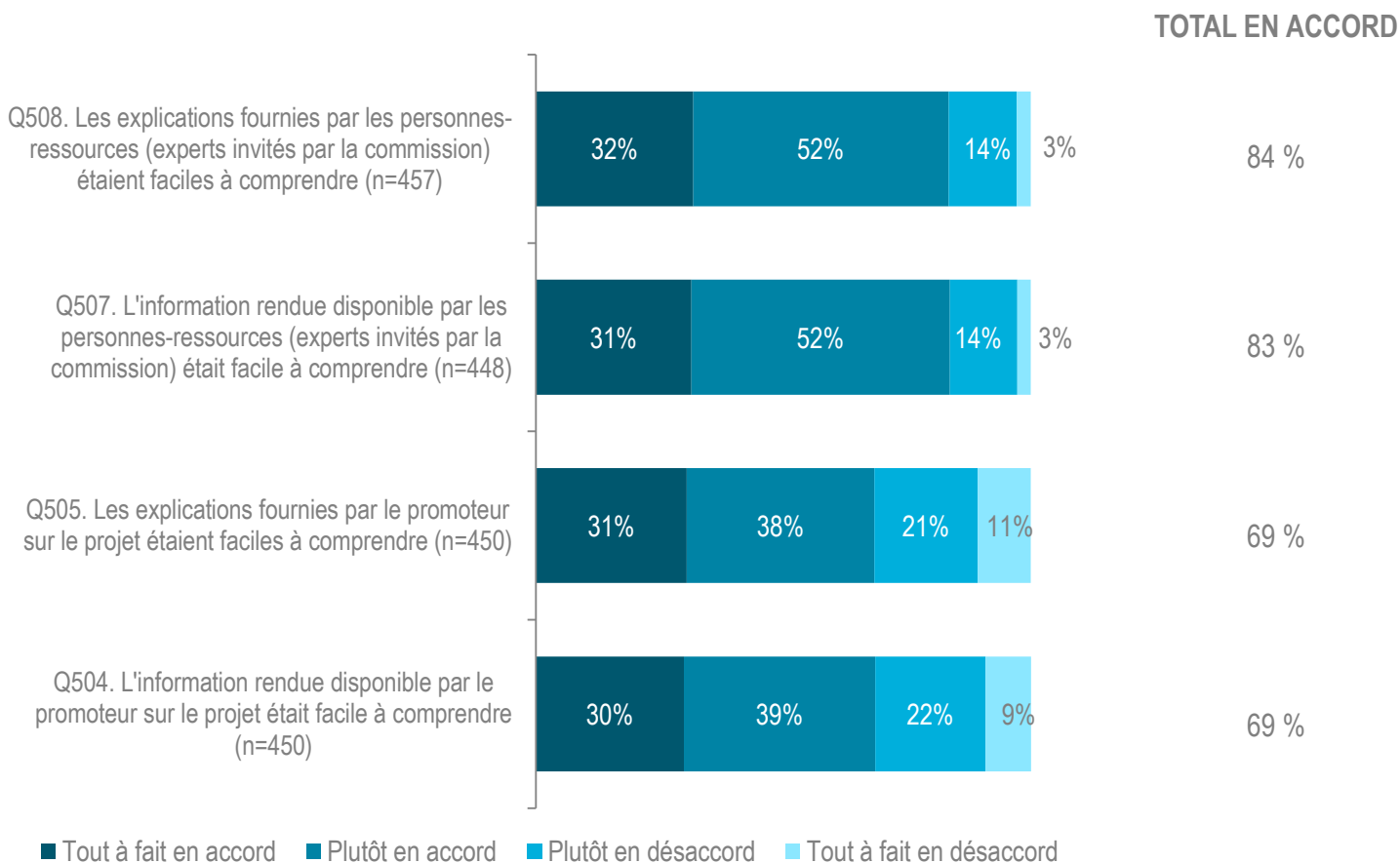
Voici maintenant une série d'énoncés concernant les audiences publiques/Voici maintenant une série d'énoncés concernant votre participation à l'audience publique. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord.

# Perceptions quant aux séances d'audience publique



Voici maintenant une série d'énoncés concernant les audiences publiques/Voici maintenant une série d'énoncés concernant votre participation à l'audience publique. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord.

## Perceptions quant aux séances d'audience publique



Voici maintenant une série d'énoncés concernant les audiences publiques/Voici maintenant une série d'énoncés concernant votre participation à l'audience publique. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord.

## Irritants de la séance d'audience publique

	Fréquence (mentions multiples)
Aucun irritant	42 %
La controverse/comportement non adéquat des participants	14 %
Impression de partialité des commissaires	9 %
Difficulté à maintenir la discipline dans la salle	8 %
Temps accordé pour présenter leur opinion	8 %
Attitude du promoteur (manque d'écoute, orgueil, etc.)	5 %
Information fournie incomplète sur le projet et ses répercussions	4 %
Pas assez de soutien du BAPE ou d'outils	3 %
Connaissances insuffisantes des experts invités	2 %
Information fournie incomplète sur le processus de participation	1 %
Délai trop court pour la rédaction du mémoire	1 %
Lieu de l'audience/transmission de l'audience	1 %
Autre	4 %
<i>Je ne sais pas</i>	8 %

**50 % des répondants  
n'ont pu identifier un  
irritant**

Q528. Avez-vous connu des irritants au cours d'une séance d'audience publique tenue par le BAPE? (n=549)

## Améliorations à apporter à l'audience publique

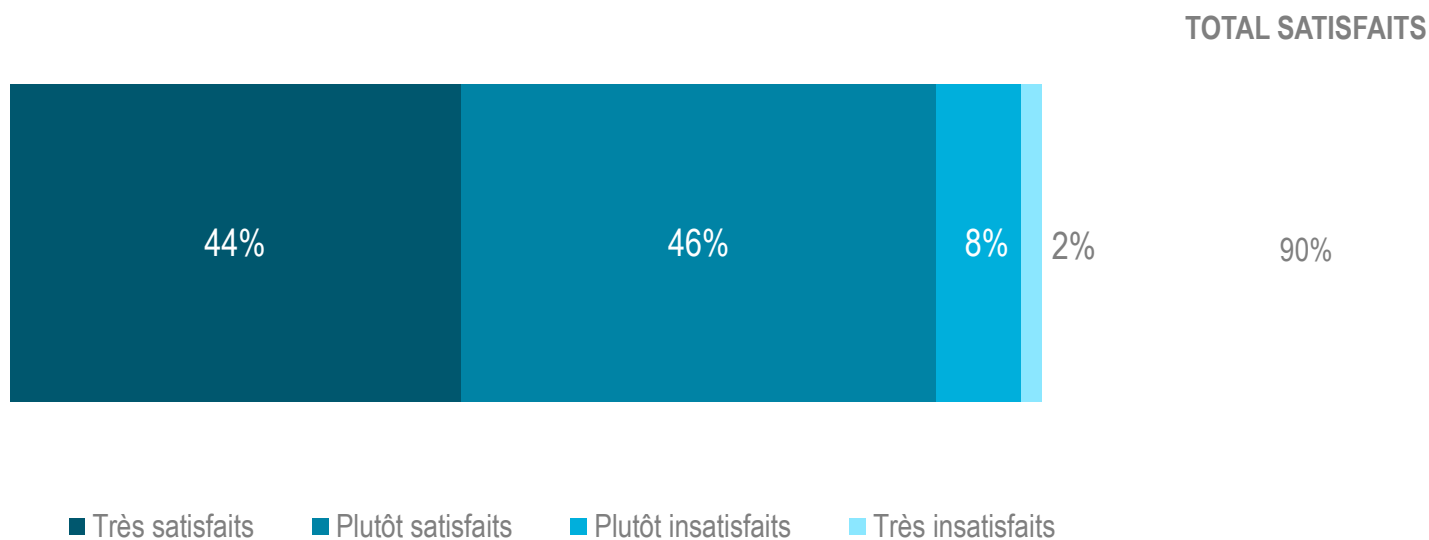
	Fréquence (mentions multiples)
Aucune amélioration	39 %
Plus de contrôle et discipline lors des audiences	9 %
Plus de transparence dans la présentation des projets et meilleurs choix des experts	5 %
Fournir de l'information plus pertinente sur la procédure et sur le projet	5 %
Date et lieu des audiences (Accessibilité/Publicité)	4 %
Accorder un plus long délai pour la rédaction du mémoire/exposé oral	4 %
Impartialité du BAPE	4 %
Obtenir davantage de temps pour exprimer son opinion	3 %
Encadrer les questions (Répétitives, longues, vagues, etc.)	3 %
Obtenir davantage de soutien dans la préparation du mémoire/exposé oral	3 %
Offrir la possibilité de poser plus de questions en ligne	2 %
Pouvoirs attribués au BAPE	2 %
Autre	7 %
<i>Je ne sais pas</i>	20 %

**59 % des répondants n'ont pas pu identifier d'amélioration aux audiences publiques**

Q529. Y aurait-il des améliorations à apporter à l'audience publique pour faciliter votre participation? Quelles seraient ces améliorations?  
(n=543)

## Accessibilité de l'information rendue publique

---



Q525. De façon générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), peu ou pas du tout satisfait(e) de l'accessibilité de l'information rendue publique tout au long d'un mandat? (n=562)

## Raisons d'insatisfaction en ce qui a trait à l'accessibilité de l'information

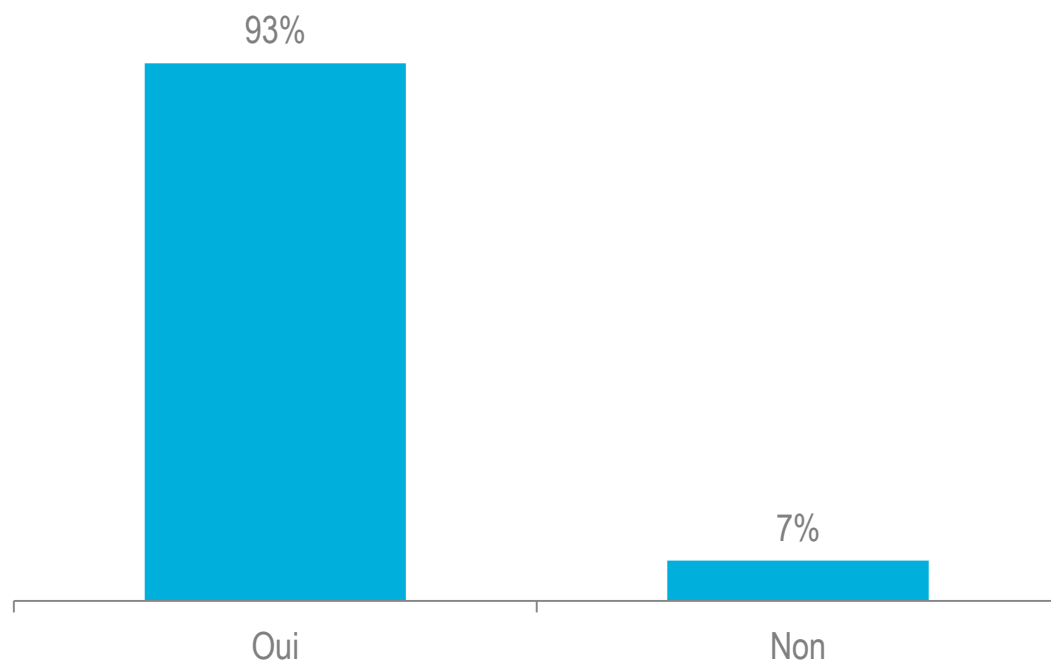
	Fréquence (mentions multiples)
Information — réponse non fournie	39 %
Partialité de la commission (Manque de transparence)	29 %
Documentation perfectible (Accessibilité/compréhension)	16 %
Documentation volumineuse/complexe	11 %
Délai pour avoir accès	11 %
Accès par internet limité ou impossible	6 %
Autre	7 %
<i>Je ne sais pas</i>	3 %

**Parmi les insatisfaits  
(10% des répondants)**

Q526. Pour quelles raisons n'êtes-vous pas complètement satisfait(e) de l'accessibilité de l'information rendue publique tout au long d'un mandat? (n=59)

## Consultation des rapports du BAPE

---

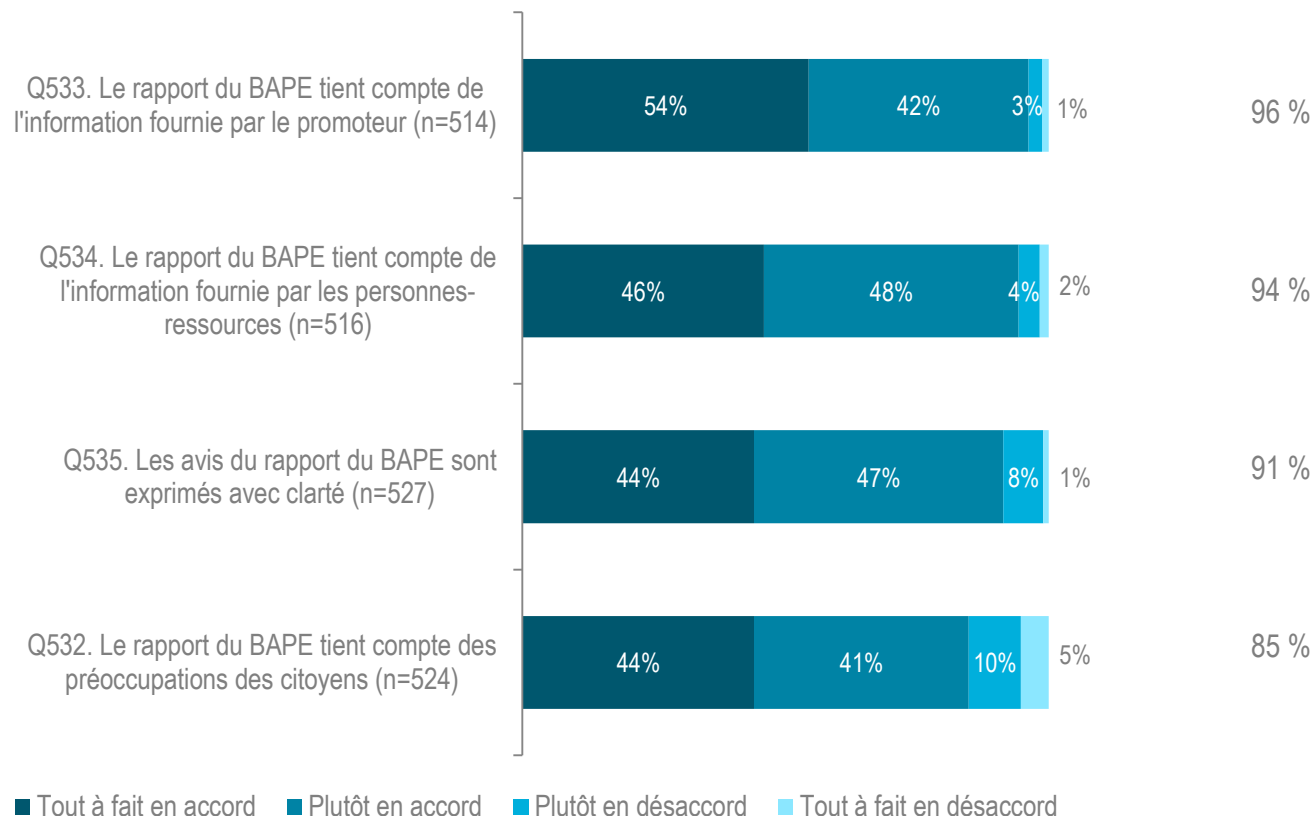


Q530. Avez-vous déjà pris connaissance d'un rapport du BAPE? (n=567)



## Opinions des répondants ayant pris connaissance d'un rapport du BAPE

TOTAL EN ACCORD



Voici maintenant une série d'énoncés concernant le rapport du BAPE. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord.

## Construction des index

---

### INDEX 1 – ATTITUDE DU PERSONNEL DU BAPE

---

Q514. Le personnel du BAPE était disposé à m'aider.

Q517. J'ai été traité(e) avec considération.

Q518. J'ai été traité(e) avec impartialité.

Q519. J'ai trouvé que les intervenants lors de l'audience publique ont été traités avec impartialité.

Q520. J'ai été traité de manière équitable

Q521. Le personnel du BAPE a été poli avec moi.

Q522. On m'a traité(e) avec respect.

Q523. Le personnel du BAPE traite équitablement l'ensemble des participants au cours des séances d'audience publique.

Suite à une analyse factorielle, les items ci-contre ont été combinés de telle sorte à créer un index.

## Construction des index

---

### INDEX 2 – CLIMAT ET ÉCOUTE

---

Q524. Le climat est favorable aux échanges lors des séances d'audience publique.

Q502b. L'audience publique permet aux citoyens d'exprimer leurs préoccupations et de donner leur opinion sur le projet et ses répercussions.

### INDEX 3 – APPRÉCIATION DU PROMOTEUR

---

Q504. L'information rendue disponible par le promoteur sur le projet était facile à comprendre.

Q505. Les explications fournies par le promoteur sur le projet étaient faciles à comprendre.

Q506. Les représentants du promoteur avaient les connaissances nécessaires pour répondre aux questions.

Suite à une analyse factorielle, les items ci-contre ont été combinés de telle sorte à créer un index.

## Construction des index (suite)

---

### INDEX 4 – APPRÉCIATION DES PERSONNES-RESSOURCES

---

Q507. L'information rendue disponible par les personnes-ressources (experts invités par la commission) était facile à comprendre.

Q508. Les explications fournies par les personnes-ressources (experts invités par la commission) étaient faciles à comprendre.

Q509. Les personnes-ressources (experts invités par la commission) avaient les connaissances nécessaires pour répondre aux questions.

### INDEX 5 – CLARTÉ ET DISPONIBILITÉ DE L'INFORMATION

---

Q502A. L'audience publique permet aux citoyens de s'informer de façon claire et précise sur le projet et ses répercussions.

Q525. Satisfaction quant à l'accessibilité de l'information rendue publique tout au long d'un mandat.

Suite à une analyse factorielle, les items ci-contre ont été combinés de telle sorte à créer un index.

## Audience publique – Analyse de régression

**Variable dépendante : satisfaction spécifique envers les audiences publiques**

**Coefficient  $\beta$  \***

INDEX : Climat et écoute lors de l'audience	0,285 (p<.001)
INDEX : Clarté et disponibilité de l'information rendue publique	0,244 (p<.001)
INDEX : Attitude du personnel du BAPE	0,175 (p<.01)
Le BAPE tient compte dans son rapport de l'information apportée par les experts	0,158 (p<.01)
INDEX : Appréciation des personnes-ressources	0,112 (p<.05)

Ce modèle permet d'expliquer 55 % de la variabilité observée sur la variable dépendante (le degré de satisfaction).

# SITE WEB

---

RAPPORT PRÉSENTÉ AU BUREAU D'AUDIENCES PUBLIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT

de la vie aux idées

## Site Web

---

Réf. p.57 La majorité des répondants (80 %) connaissaient l'existence du site Web, et la grande majorité des répondants l'ayant visité l'ont fait plus d'une fois. Trente-neuf pour cent (39 %) l'ont visité plus de 10 fois. Le taux de satisfaction des visiteurs du site web est d'ailleurs élevé : 96 % des répondants se disent satisfaits du site web du BAPE (dont 42 % très satisfaits).

Réf. p.61 Le motif de visite le plus commun est la recherche d'informations générales sur un projet en particulier (41 % des répondants), suivie de l'intention de consulter des documents comme une étude d'impact (15 %) et de la consultation des documents déposés au cours d'un mandat d'enquête et d'audience publique (10 %).

Réf. p.62-63 La plupart des dimensions du site web qui sont évaluées dans ce sondage obtiennent des notes de 95 % ou plus.

Notons que 90 % des participants ont trouvé que la disposition des images rend le site agréable à consulter et que 85 % ont trouvé facile de trouver l'information sur le site.

Rappelons tout de même que près de quatre répondants sur cinq (78 %) n'ont pas été en mesure de proposer une amélioration à apporter au site web du BAPE.

## Les pistes d'action et d'amélioration

---

Réf. p.65 Afin d'identifier les dimensions qui ont l'impact le plus grand sur la satisfaction spécifique envers le site web du BAPE, une analyse de régression a été effectuée (résultats présentés dans les pages suivantes). Cette procédure statistique permet de comparer et d'ordonner l'importance de plusieurs facteurs sur la satisfaction spécifique.

L'analyse de régression indique que trois éléments ont un impact direct, fort et significatif sur la satisfaction spécifique envers le site web.

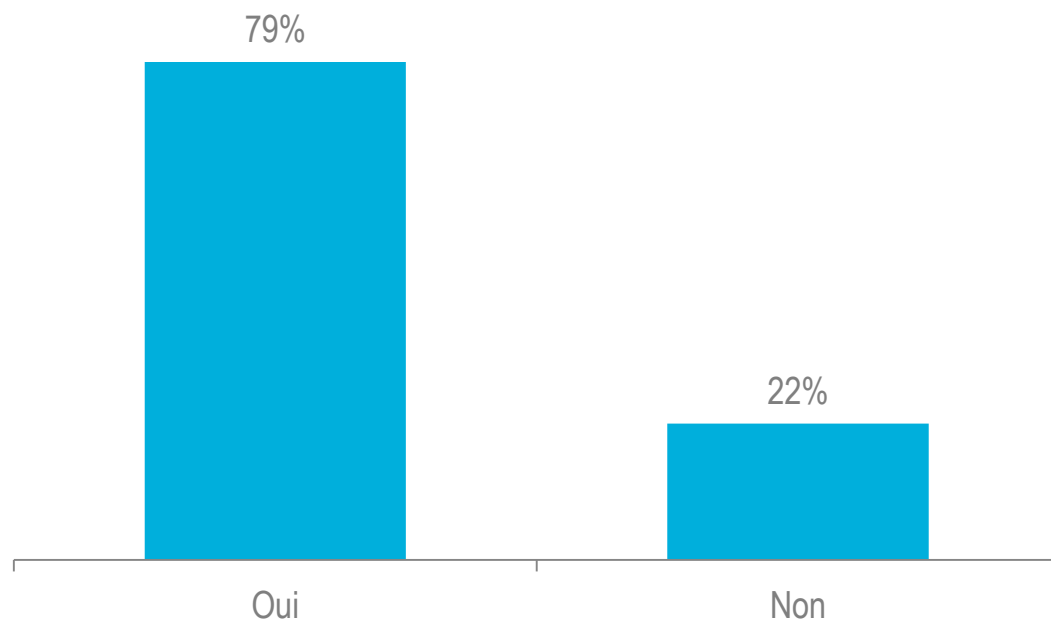
Le premier élément suggère que les utilisateurs du site web accordent une importance particulière au rôle d'information du site web du BAPE. Plus les participants croient que le site web du BAPE informe bien les citoyens des moyens dont ils disposent pour s'informer et s'exprimer, plus ils sont satisfaits du site web (96 % en accord).

Les deuxième et troisième éléments ont trait à l'ergonomie du site web. Il s'agit de la facilité à trouver l'information sur le site web (85% en accord) et la facilité d'impression des documents sur le site web (97 % en accord).



## Connaissance du site Web du BAPE

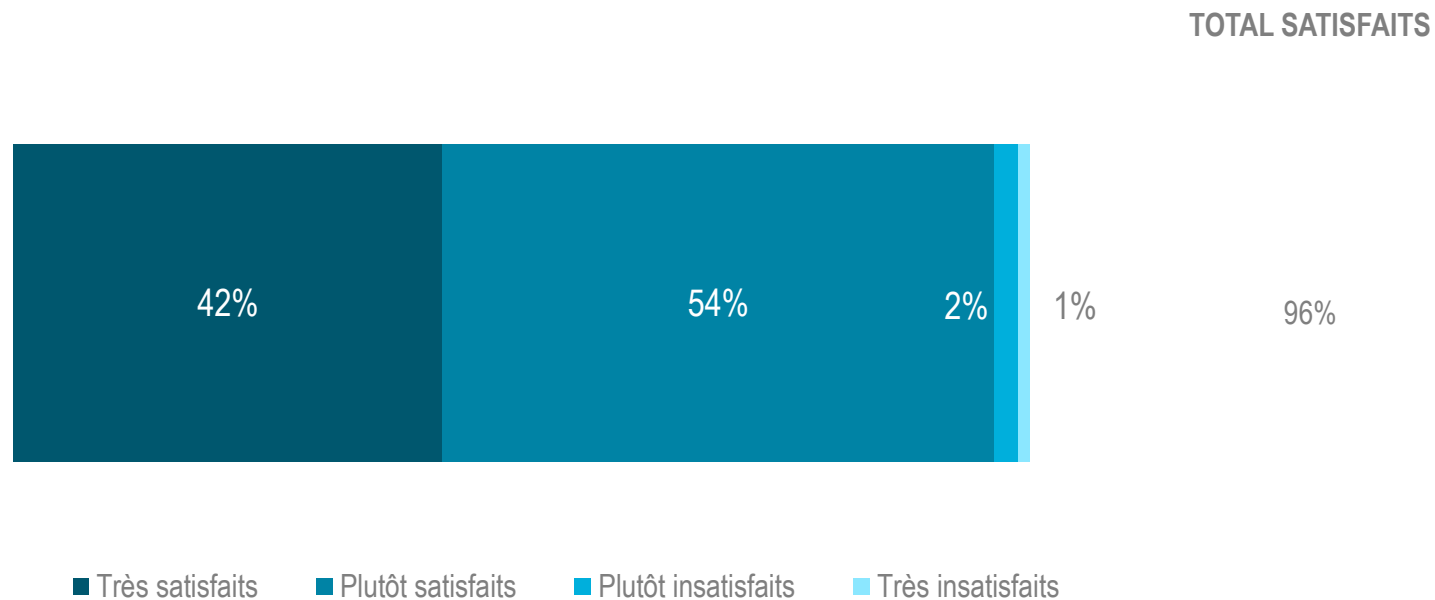
---



Q601. Connaissez-vous le site Web du BAPE? (n=565)

## Satisfaction à l'égard du site Web du BAPE

---



Q603. Dans l'ensemble, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction envers le site Web du BAPE. (n=416)

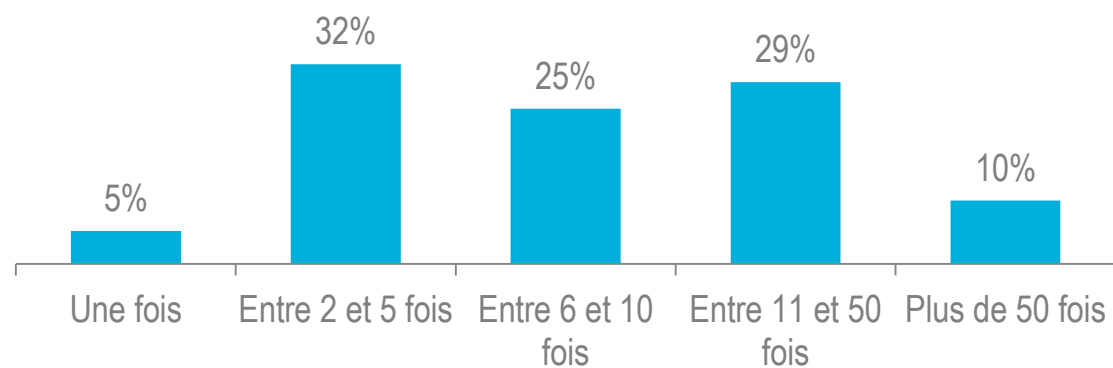
## Profil de satisfaction

	Taux de SATISFACTION parmi...	Taux D'INSATISFACTION parmi...
<b>TOTAL</b>	96 %	4 %
CATÉGORIE DE PARTICIPANT	—	Les répondants de la catégorie <b>citoyens</b> se disent plus souvent insatisfaits (10 %)
OPINION PAR RAPPORT AU PROJET	Les personnes <b>favorables</b> aux projets sont plus souvent satisfaites (99 %)	Les personnes <b>défavorables</b> aux projets se disent plus souvent insatisfaites (7 %)

Q603. Dans l'ensemble, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction envers le site Web du BAPE (n=416)

## Fréquence des visites au cours des deux dernières années

---



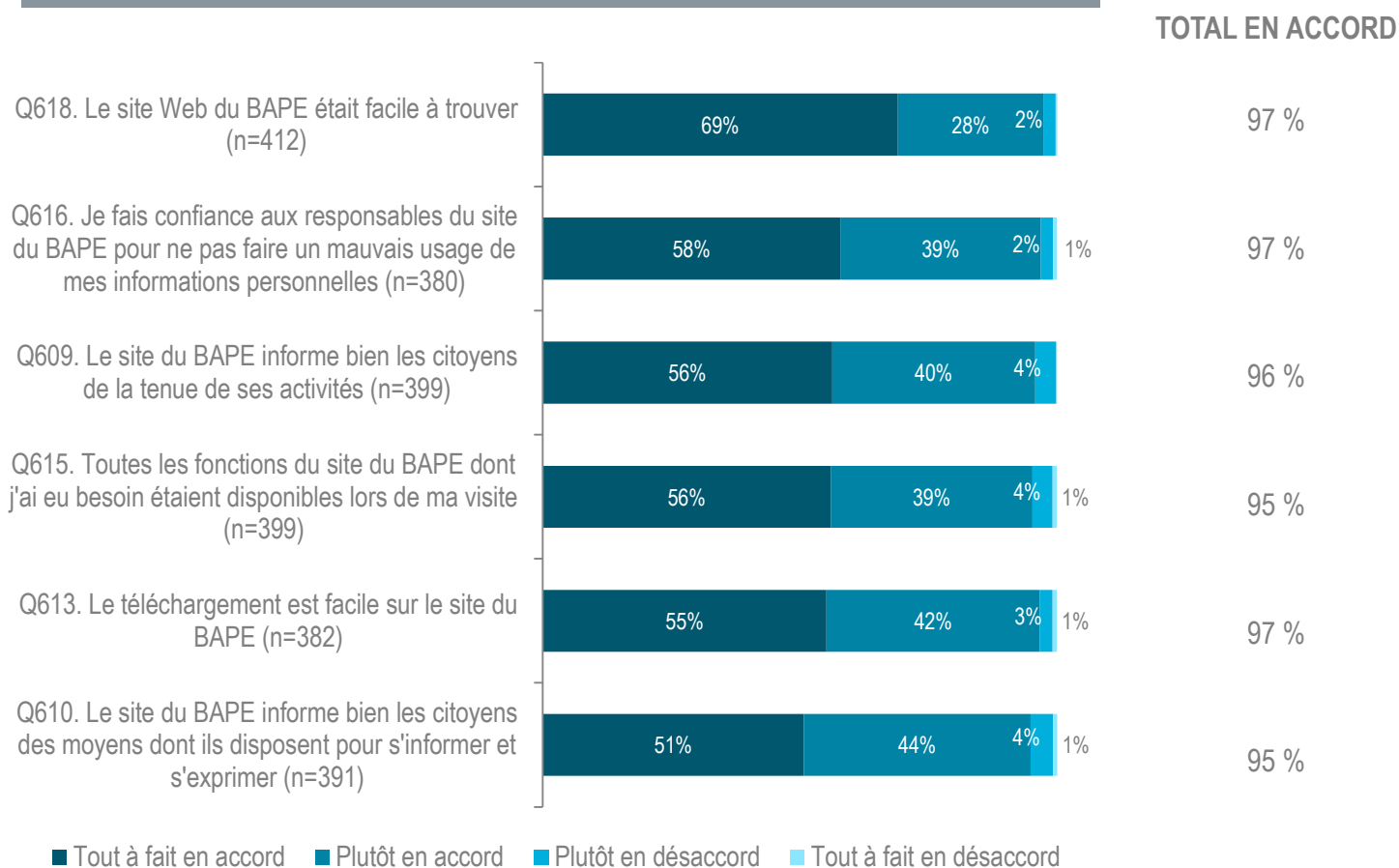
Q605. Combien de fois avez-vous visité le site Web au cours des deux dernières années? (n=419)

## Raisons des visites

	Fréquence (mentions multiples)
Obtenir de l'information générale sur un projet en particulier	41 %
Consulter l'étude d'impact et les autres documents sur le projet	15 %
Consulter des documents déposés au cours d'un mandat d'enquête et d'audience publique	10 %
Obtenir de l'information générale sur le BAPE	8 %
Consulter un rapport de commission	8 %
Connaitre les dates et le déroulement des consultations	6 %
Participant actif dans le processus (promoteur, expert, ressources, etc.)	5 %
Obtenir de l'information sur comment participer	3 %
Suivre une séance publique en mode audio ou vidéo	3 %
Autre	1 %
<i>Je ne sais pas</i>	1 %

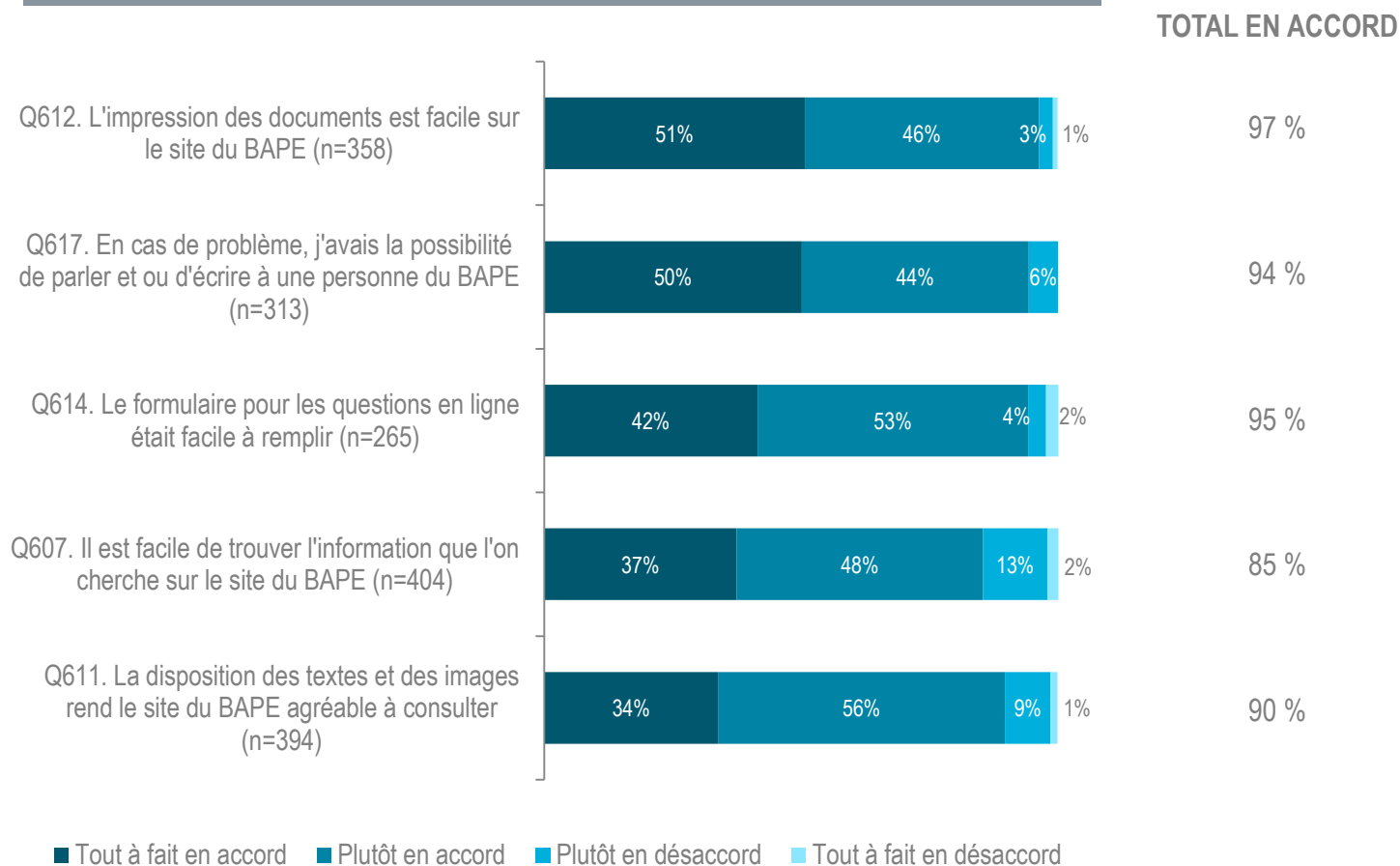
Q606. Quelle était la principale raison de vos visites sur le site Web? (n=417)

## Opinions des répondants à propos du site Web du BAPE



Voici une série d'énoncés concernant le site Web du BAPE. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord.

## Opinions des répondants à propos du site Web du BAPE



Voici une série d'énoncés concernant le site Web du BAPE. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord.

## Améliorations possibles au site Web

	Fréquence (mentions multiples)
Aucune	42 %
Faciliter la recherche dans la documentation déposée	8 %
Le rendre plus facile à utiliser/convivial	7 %
Documents archivés moins lourds à télécharger ou consulter	4 %
Disponibilité des séances passées	3 %
Mieux informer les participants du déroulement des mandats	1 %
Mieux expliquer le contenu des mandats	1 %
Autre	2 %
<i>Je ne sais pas</i>	36 %

**78 % des répondants  
n'ont pas pu identifier  
d'amélioration à  
apporter au site web**

Q619. Y aurait-il des améliorations à apporter au site du BAPE pour mieux répondre à vos besoins? Quelles seraient ces améliorations?  
(n=400)



## Site Web – Analyse de régression

**Variable dépendante : satisfaction spécifique envers le site web**

**Coefficient  $\beta$  \***

Q610. Le site du BAPE informe bien les citoyens des moyens dont ils disposent pour s'informer et s'exprimer

0,202  
( $p < .01$ )

Q607. Il est facile de trouver l'information que l'on cherche sur le site du BAPE

0,163  
( $p < .05$ )

Q612. L'impression des documents est facile sur le site du BAPE

0,154  
( $p < .05$ )

Le modèle permet d'expliquer 38 % de la variabilité observée sur la variable dépendante (le degré de satisfaction).

# WEBDIFFUSION

---

RAPPORT PRÉSENTÉ AU BUREAU D'AUDIENCES PUBLIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT

de la vie aux idées

## Webdiffusion

---

Réf. p.70 Vingt-neuf pour cent (29 %) des répondants ont eu recours à la Webdiffusion audio ou vidéo sur le site Web du BAPE. Le taux de satisfaction envers ce service est de 90 %.

Réf. p.74 Ce sont les perceptions à propos des incidents techniques qui obtiennent les notes les moins élevées, soit la qualité de l'image (88 % adéquate), la qualité du son (84 %) et le déroulement de la webdiffusion (81 % sans incident technique).

Réf. p.75 Les deux tiers des répondants (68 %) n'ont pas été en mesure d'identifier une amélioration à apporter à la webdiffusion. Les suggestions d'amélioration les plus souvent mentionnées étaient l'amélioration de l'accessibilité avec une connexion basse vitesse (9 % des répondants) et la possibilité de visionner les séances en différé (8 %).

Réf. p.76-77 Quatre-vingt-trois pour cent (83 %) des répondants seraient en accord avec la transmission sur le site web du BAPE en direct de l'intégralité des séances (48 % tout à fait en accord) et une majorité de répondants (75 %) souhaiterait suivre une séance par l'intermédiaire de la Webdiffusion.

Réf. p.78 Il demeure que la grande majorité (77 %) des répondants estiment qu'ils se seraient rendus en personne à la séance à laquelle ils ont assisté même si elle avait été transmise sur le site Web (48 % ont dit « certainement »).

## Les pistes d'action et d'amélioration

---

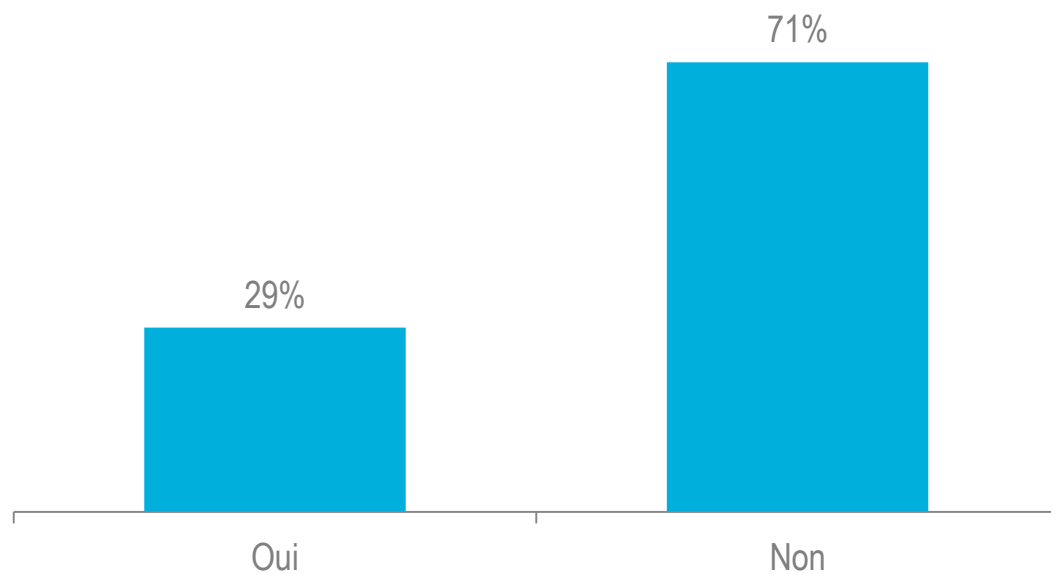
Afin d'identifier les dimensions qui ont l'impact le plus grand sur la satisfaction spécifique envers la webdiffusion, une analyse de régression a été effectuée (résultats présentés dans les pages suivantes). Cette procédure statistique permet de comparer et d'ordonner l'importance de plusieurs facteurs sur la satisfaction spécifique.

Réf. p.79

L'analyse de régression vient confirmer que la satisfaction envers la webdiffusion dépend presque exclusivement de la présence (ou de l'absence) d'incidents techniques. Le premier facteur ayant un impact sur la satisfaction est la qualité du son des webdiffusions, suivi de l'absence d'incidents techniques pendant la webdiffusion.

## Utilisation de la Webdiffusion

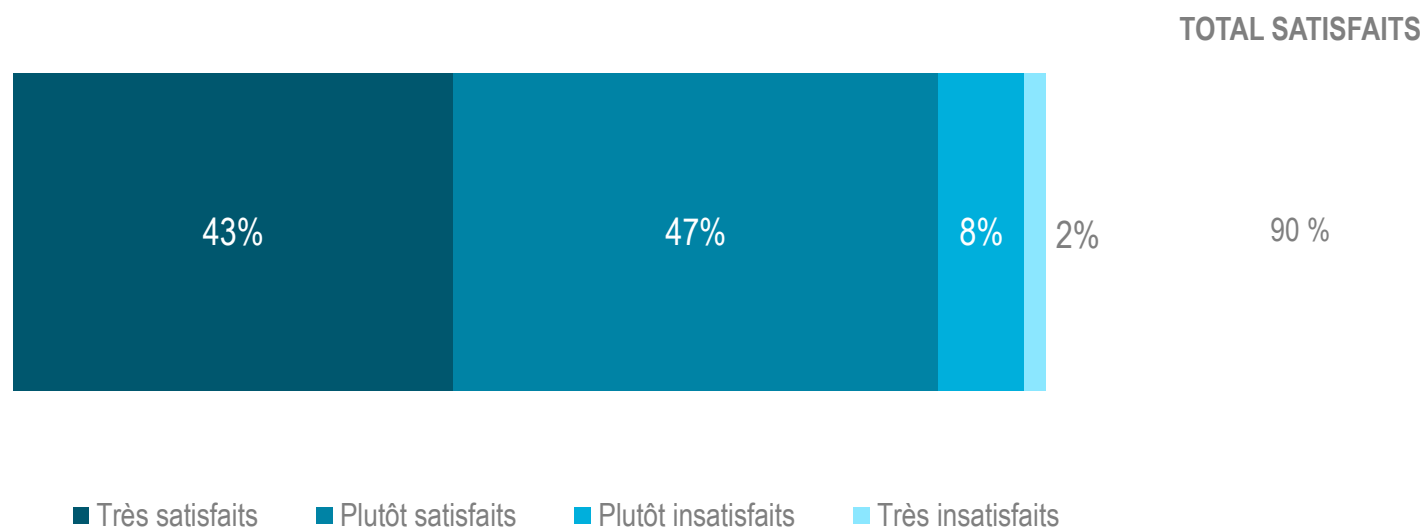
---



Q701. Avez-vous déjà utilisé la webdiffusion des séances publiques du BAPE sur le Web? (n=568)

## Satisfaction à l'égard de la Webdiffusion\*

---

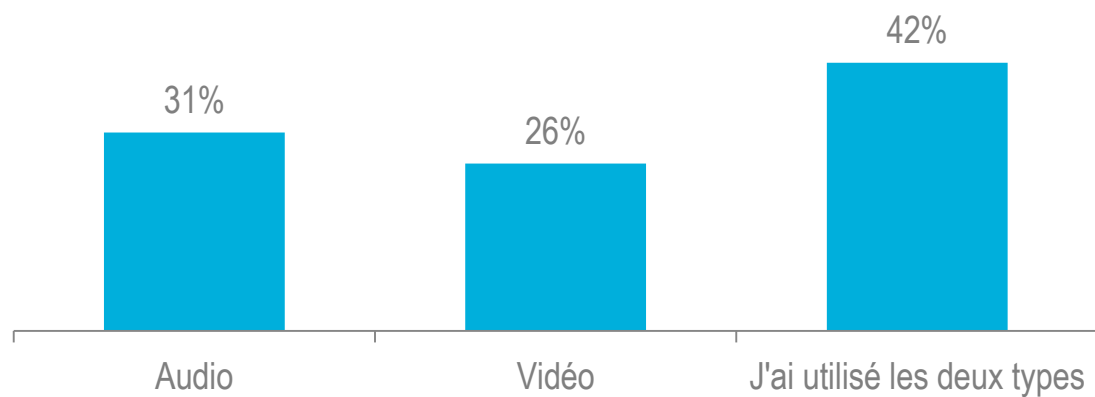


Q702. Dans l'ensemble, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction envers la webdiffusion sur le site Web du BAPE. (n=170)

**\*Notons que la satisfaction envers la webdiffusion ne varie pas de façon significative selon les types de répondants**

## Utilisation des deux modes de Webdiffusion

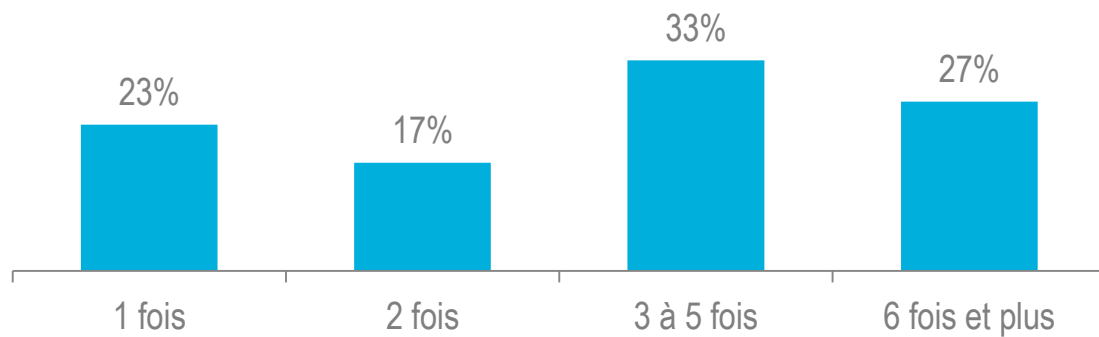
---



Q703. La webdiffusion que vous avez utilisée était-elle de type audio ou de type vidéo? (n=171)

## Fréquence de l'utilisation

---

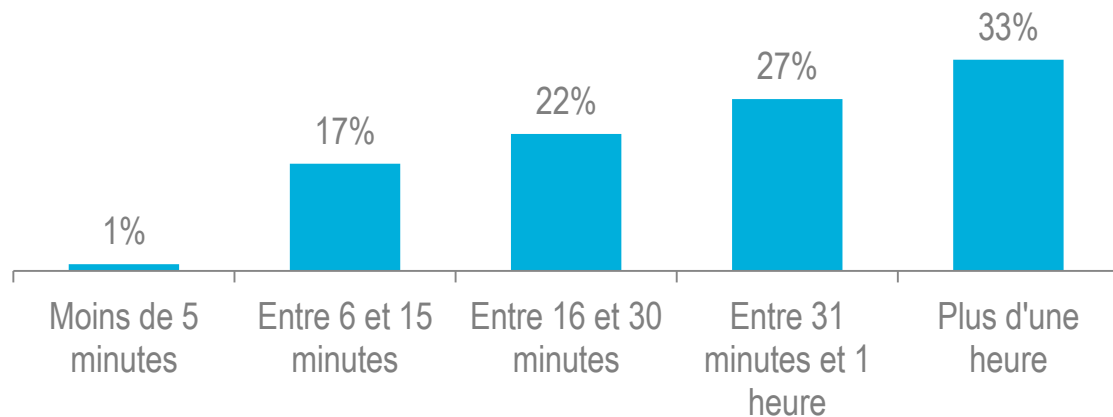


Q704. Combien de fois avez-vous utilisé la webdiffusion au cours des deux dernières années? (n=171)



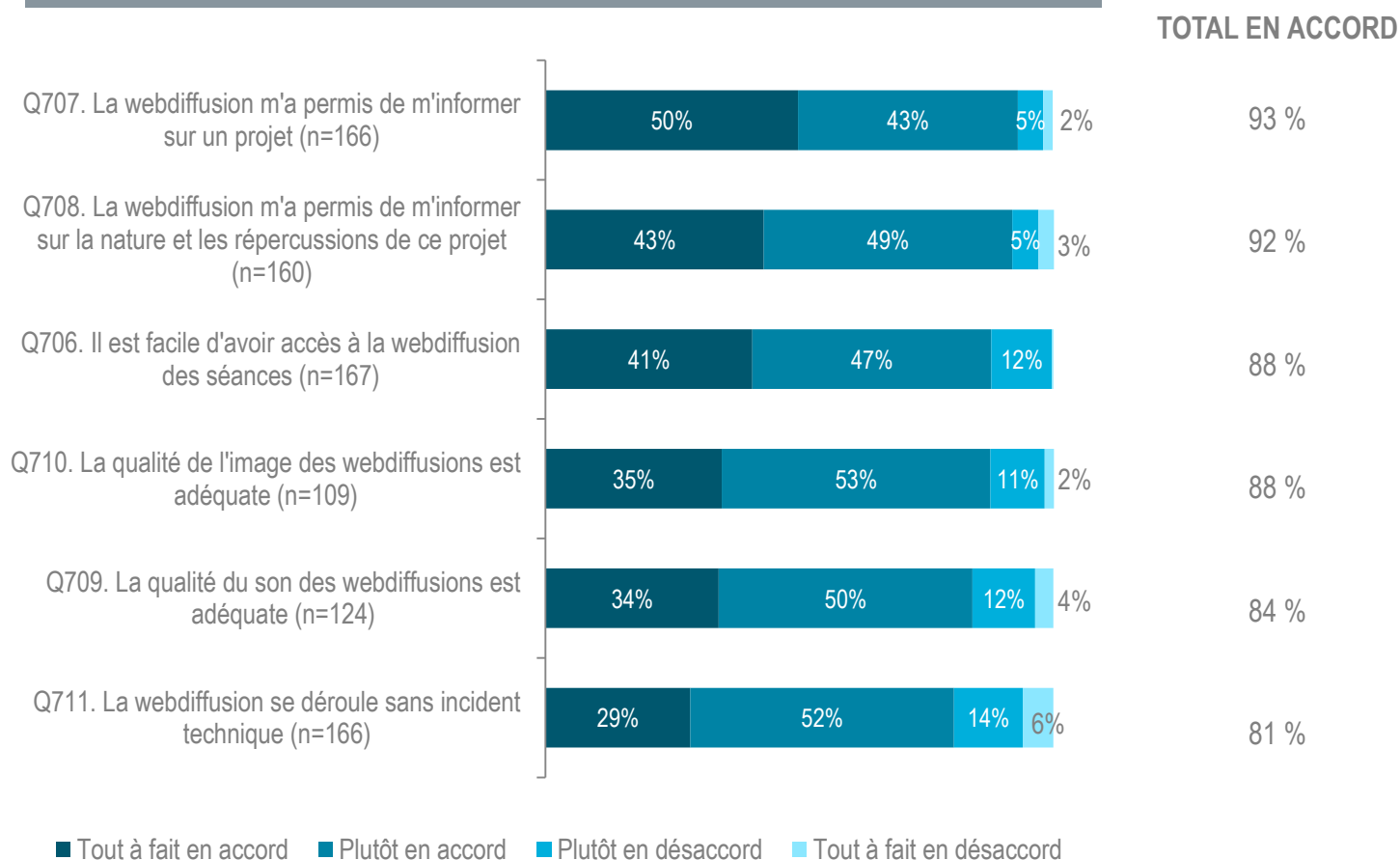
## Durée moyenne d'utilisation de la Webdiffusion

---



Q705. Quelle a été en moyenne la durée de chaque utilisation? (n=170)

## Opinions des répondants à propos du site Web du BAPE



Voici une série d'énoncés concernant la webdiffusion sur le site Web du BAPE. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord.

## Améliorations possibles à la Webdiffusion

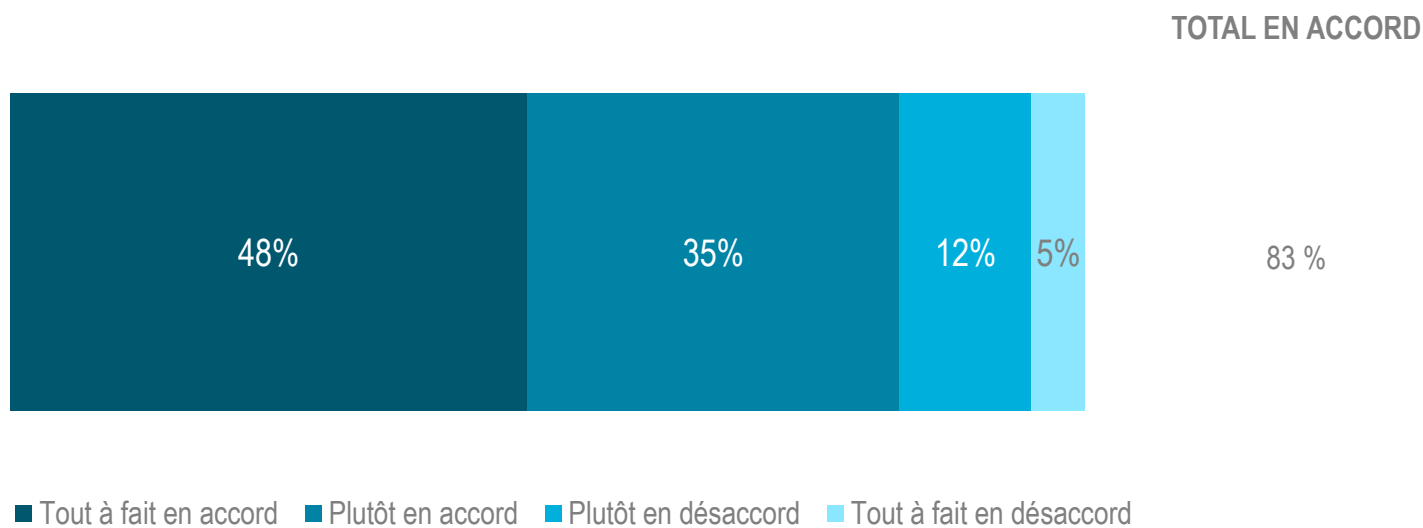
	Fréquence (mentions multiples)
Aucune	31 %
Les rendre accessibles même si on n'a pas de haute vitesse (moins lourds)	9 %
Possibilité archivage vidéo (visionnement en différé)	8 %
La rendre plus facile à utiliser (plus convivial)	4 %
Améliorer la qualité du son	4 %
Améliorer l'accès technique à la webdiffusion (boutons d'accès, navigation)	3 %
Améliorer la qualité de l'image	2 %
Mieux annoncer que les séances sont diffusées sur le web	1 %
Améliorer l'interactivité (possibilité de poser des questions)	1 %
Autre	7 %
<i>Je ne sais pas</i>	37 %

**68 % des répondants n'ont pas pu identifier d'amélioration à la webdiffusion**

Q712. Y aurait-il des améliorations à apporter à la webdiffusion pour mieux répondre à vos besoins? Quelles seraient ces améliorations?  
(n=163)

## Opinions quant à la diffusion en direct

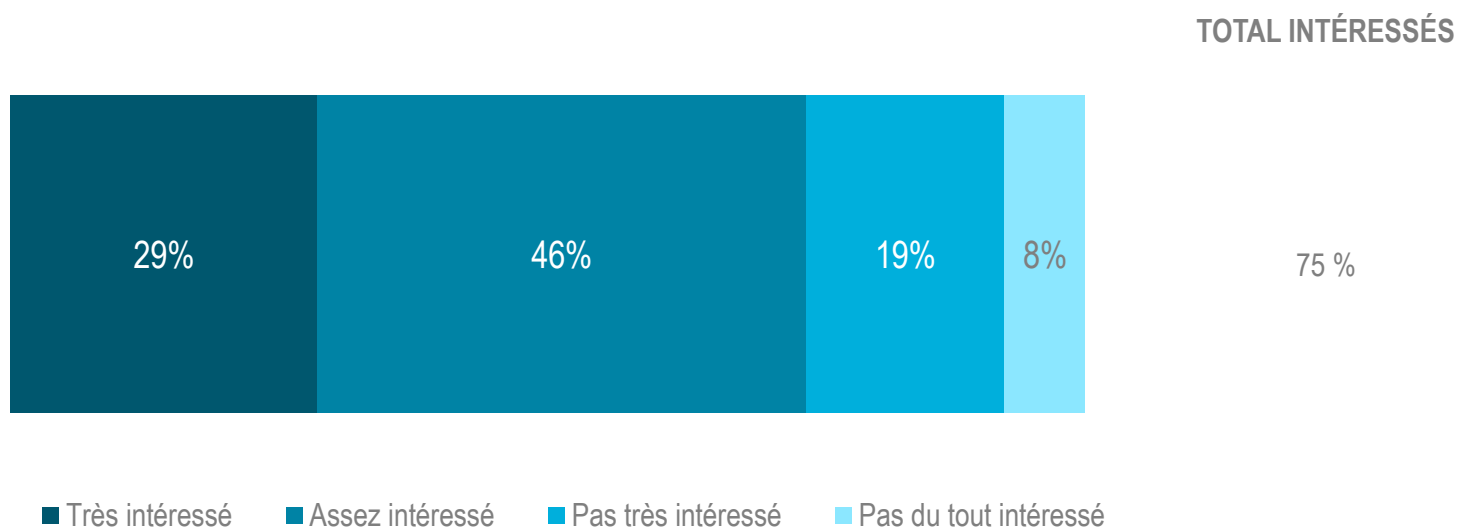
---



Q713. Lors de la dernière audience publique du BAPE à laquelle vous avez assisté, si les interventions de tous les participants avaient été filmées et transmises en direct sur le site Web du BAPE, auriez-vous été en accord ou en désaccord? (n=545)

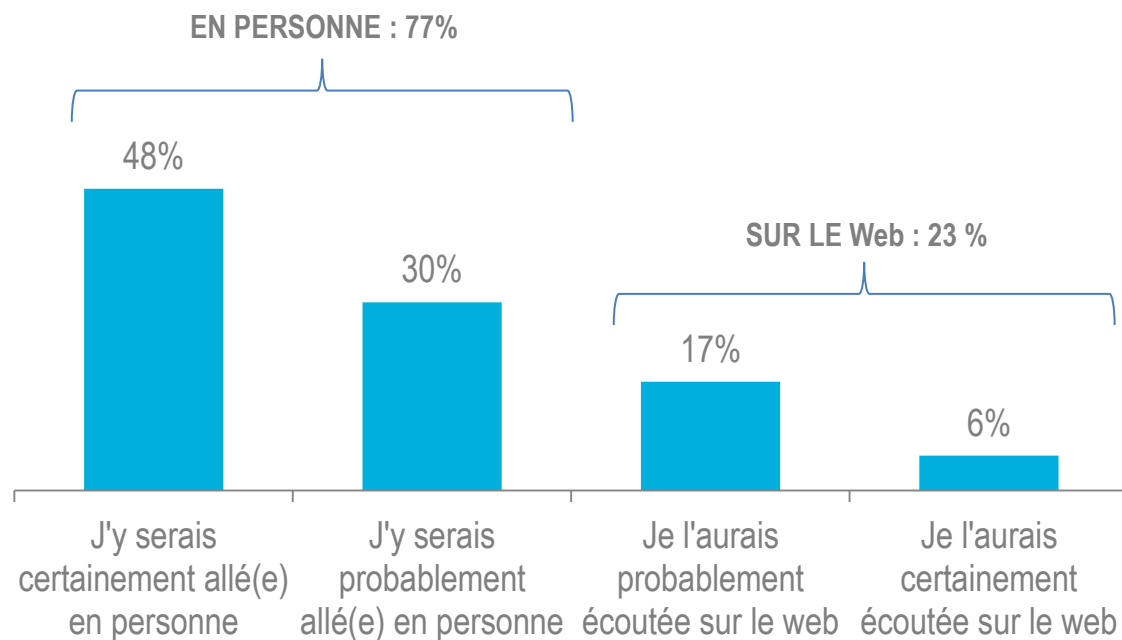
## Intérêt à suivre des audiences diffusées en direct

---



Q714. Si un projet faisait l'objet d'une audience publique du BAPE et que ces séances publiques étaient transmises en direct sur le site web du BAPE, quel serait votre intérêt à suivre ces séances sur Internet? (n=555)

## Préférences quant à la façon d'assister aux audiences



Q715. Lors de la dernière audience publique du BAPE à laquelle vous avez assisté, si vous aviez eu le choix d'y assister en personne ou d'écouter les audiences publiques en direct sur le web, quelle aurait été votre préférence? (n=546)

## Analyse de régression – déterminants de la satisfaction

**Variable dépendante : satisfaction générale envers la webdiffusion**

**Coefficient  $\beta$**

Q709. La qualité du son des webdiffusions est adéquate (n=124)	0,429 ( $p < .001$ )
Q711. La webdiffusion se déroule sans incident technique (n=166)	0,352 ( $p < .001$ )

Ce modèle permet d'expliquer 53 % de la variabilité observée sur la variable dépendante (le degré de satisfaction).

# SERVICE TÉLÉPHONIQUE

---

RAPPORT PRÉSENTÉ AU BUREAU D'AUDIENCES PUBLIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT

de la vie aux idées



## Le service téléphonique

---

Réf. p.83 Un peu plus d'un tiers des participants ont déjà téléphoné aux bureaux du BAPE (35 %). Plus de la moitié d'entre eux (56 %) avaient tenté de trouver réponse à leur question sur le site web du BAPE avant de se rabattre sur le service téléphonique. Le taux de satisfaction envers le service téléphonique est très élevé (99 % satisfaits du service).

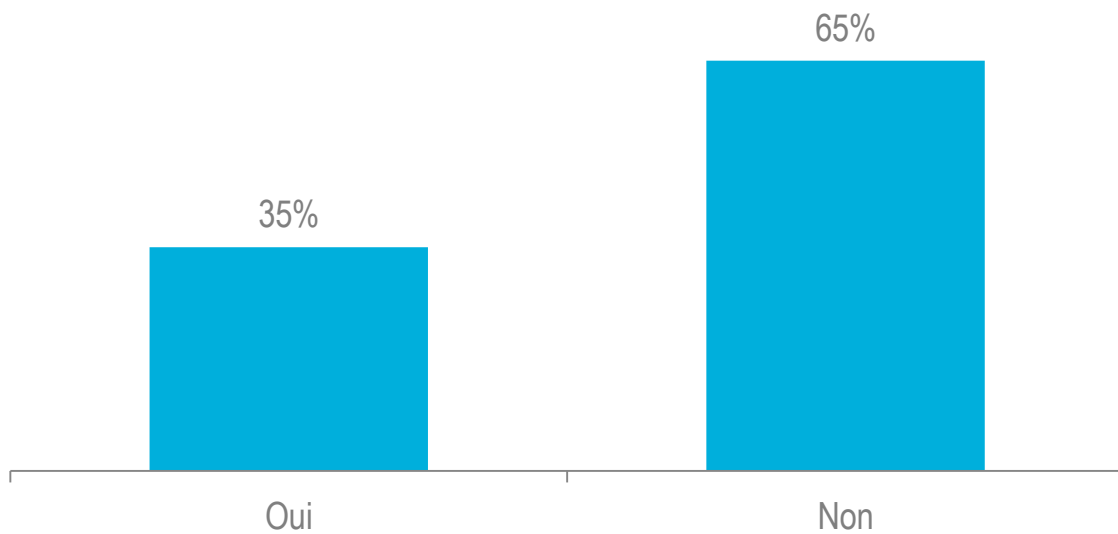
Réf. p.85 La quasi-totalité (99 %) de ces répondants affirme avoir obtenu une réponse ou un accusé-réception dans les dix jours suivants leur appel, et 95 % affirment avoir eu un retour d'appel dans un délai d'un jour ouvrable.

Réf. p.86 Afin d'identifier les dimensions qui ont l'impact le plus grand sur la satisfaction spécifique envers le service téléphonique, une analyse de régression a été effectuée (résultats présentés dans les pages suivantes). Cette procédure statistique permet de comparer et d'ordonner l'importance de plusieurs facteurs sur la satisfaction spécifique.

Réf. p.85 L'analyse de régression indique qu'un seul élément semble lié à la satisfaction envers le service téléphonique, et il s'agit de la conviction que les renseignements personnels sont traités de manière confidentielle par le BAPE. Notons que 98 % des répondants sont persuadés que leurs renseignements personnels sont traités de façon confidentielle (70 % tout à fait en accord).

## Utilisation du service téléphonique du BAPE

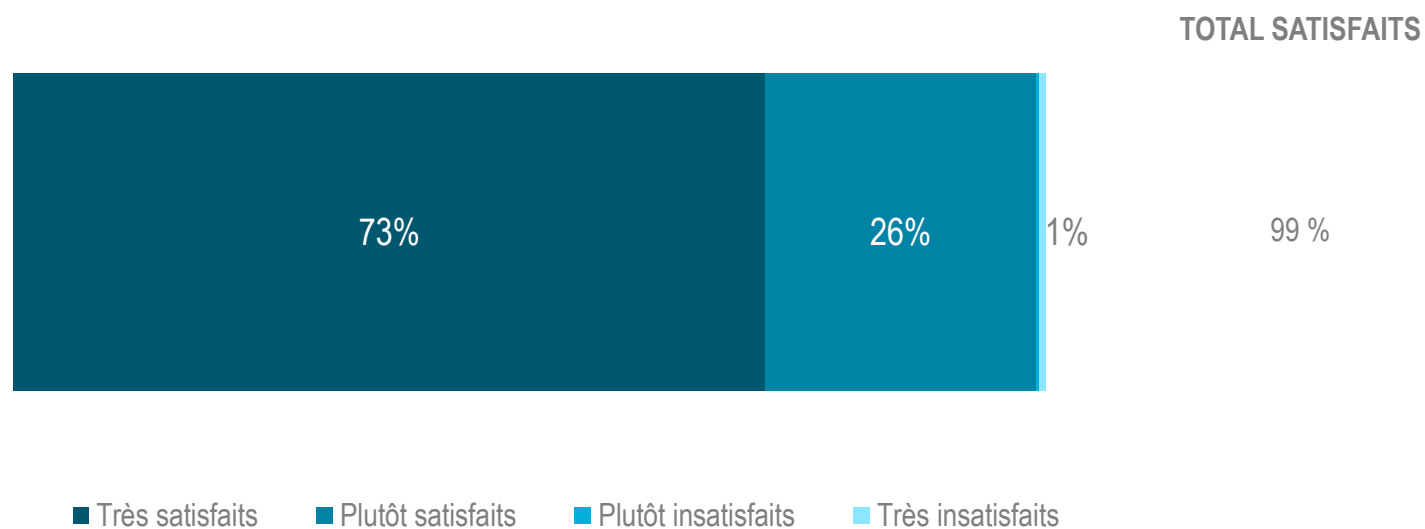
---



Q801. Avez-vous déjà téléphoné au bureau du BAPE? (n=564)

## Satisfaction à l'égard du service téléphonique\*

---

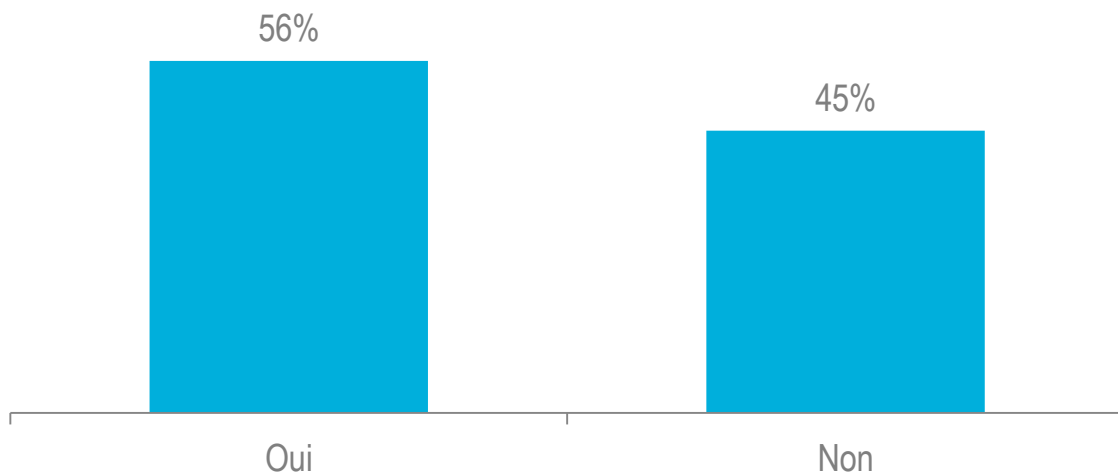


Q802. Dans l'ensemble, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction envers le service téléphonique du BAPE. (n=195)

**\*Notons que la satisfaction envers le service téléphonique ne varie pas de façon significative selon les types de répondants**

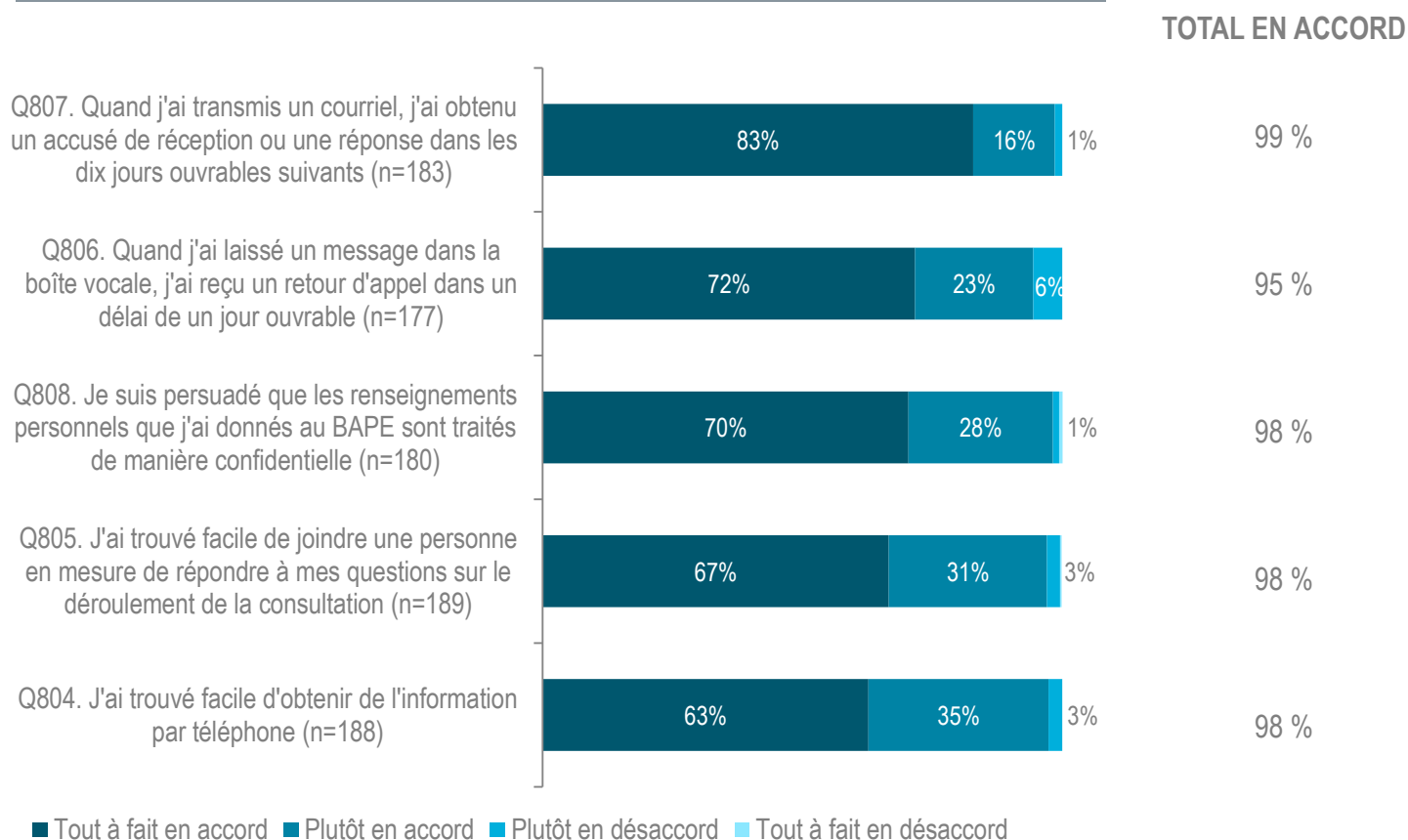
## Tentative antérieure de trouver l'information sur le site Web du BAPE

---



Q803. Avant de téléphoner au BAPE, avez-vous tenté de trouver réponse à votre question en consultant son site Web? (n=188)

## Opinions des répondants à propos du service téléphonique du BAPE



Voici une série d'énoncés concernant le service d'accueil et de renseignements du BAPE. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord.

## Analyse de régression

---

**Variable dépendante : satisfaction générale  
envers le service téléphonique**

**Coefficient  $\beta$  \***

---

Q808. Je suis persuadé que les renseignements personnels que j'ai  
donnés au BAPE sont traités de manière confidentielle (n=180)

0,340  
( $p < .001$ )

Le modèle permet d'expliquer 35 % de la variabilité observée sur la variable dépendante (le degré de satisfaction).

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE ET PROFIL DES RÉPONDANTS

---

RAPPORT PRÉSENTÉ AU BUREAU D'AUDIENCES PUBLIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT

 de la vie aux idées

## Profil des répondants

	Total*	Type d'implication						Mode de sondage	
		Groupe d'intérêt	Citoyen	Personne-ressource	Promoteur	Requérant	Mémoire	Téléphonique	Web
<b>Total</b>	<b>571</b>	<b>102</b>	<b>89</b>	<b>110</b>	<b>56</b>	<b>29</b>	<b>185</b>	<b>183</b>	<b>388</b>
<b>Sexe</b>									
Homme	390	74	64	77	40	23	112	124	266
Femme	174	27	25	32	15	6	69	59	115
<b>Âge</b>									
18-24 ans	6	0	1	0	0	0	5	3	3
25-34 ans	57	12	5	10	6	6	18	14	43
35-44 ans	87	21	11	19	12	4	20	20	67
45-54 ans	169	21	23	56	25	5	39	40	129
55-64 ans	182	36	33	25	10	9	69	75	107
65 ans et plus	65	11	16	0	2	5	31	31	34
<b>Région</b>									
Région de Montréal	79	19	14	4	14	2	26	15	64
Région de Québec	205	22	22	51	12	12	86	84	121
Ailleurs au Québec	285	61	51	55	30	15	73	83	202
NSP/Refus	2	0	2	0	0	0	0	1	1
<b>Participation**</b>									
Période d'information et de consultation	334	62	50	65	45	16	96	99	235
Enquête et audience publique	434	79	66	81	36	24	148	137	297
Autres services	14	2	1	4	0	1	6	4	10

• Étant donné que la non-réponse était permise (Web seulement), la somme des réponses aux différentes variables peut être inférieure au nombre total de répondants.

\*\* Un répondant peut avoir participé à plus d'une phase



## Note méthodologique

---

L'étude menée par le BAPE a été menée du 24 janvier au 13 février 2011. Au total, 571 entrevues ont été complétées au téléphone (183) ou sur le web (388) par des personnes ayant utilisé les services du BAPE entre le 1<sup>er</sup> janvier 2009 et le 31 août 2010.

Chaque répondant s'est vu offrir le choix de répondre à l'étude soit au téléphone ou sur le web et a été contacté à partir des coordonnées fournies au BAPE, avec la permission du BAPE.

Au téléphone, le taux de réponse est de 41 %. Il ne peut être calculé pour la portion web à cause du niveau d'information que l'on détient à propos des raisons de non-réponse.

Les données ont été pondérées pour refléter de façon précise les proportions de chacun des types de répondant. L'étude représente donc les opinions de la clientèle totale du BAPE au cours de la dernière année.

Note : Puisque la non-réponse était permise sur le web, la somme des réponses aux différentes variables peut être inférieure au nombre total de répondants.

## Calcul du taux de réponse

Échantillon initial :	Total (n=804)	%
<b>A — Numéros non valides :</b>		
Service interrompu, trouble de ligne	40	5,0 %
Non résidentiel, cellulaire, fax, modem	22	2,7 %
<i>Total A :</i>	62	
<b>B — Numéros hors échantillon :</b>		
Maladie	20	2,5 %
Duplicata	11	1,4 %
Inconnu à ce numéro	64	8,0 %
Langue étrangère	12	1,5 %
Non éligible	97	12,1 %
Indique vouloir répondre sur le web	58	7,2 %
<i>Total B :</i>	262	
<b>Total Hors échantillon :</b>	324	40,3 %
<b>Échantillon final :</b>	<b>480</b>	
<b>C- Numéros dont l'admissibilité n'est pas établie :</b>		
Pas de réponse, ligne occupée	14	2,9 %
Boîte vocale, répondeur	38	7,9 %
Refus du ménage	29	6,0 %
<b>Total C :</b>	81	
<b>D- Numéros dont l'admissibilité est établie</b>		
Questionnaire incomplet	4	0,8 %
Rendez-vous	117	24,4 %
Absence prolongée	9	1,9 %
Refus de la personne sélectionnée	86	17,9 %
<b>Total D :</b>	<b>216</b>	
<b>E — Entrevues complétées :</b>	<b>183</b>	38,1 %
<i>Taux d'admissibilité (1) : D+E/B+D+E</i>		60,4 %
<i>Taux de réponse tenant compte de l'admissibilité (2) : E/(CxTA)+D+E</i>		<b>40,9 %*</b>

\*Le calcul du taux de réponse ne s'applique pas au volet web de l'étude à cause de l'information limitée disponible à propos de la non-participation