



Défense nationale
Agence de logement
des Forces canadiennes

National Defence
Canadian Forces
Housing Agency

Sondage auprès des occupants des Forces armées canadiennes 2020

Rapport final

**Préparé pour Agence de logement des Forces canadiennes
Ministère de la Défense nationale**

Nom du cabinet de recherche :: *Environics Research*

Numéro de contrat : W857A-190002/001/CY

Valeur du contrat : 129 406,47 \$ (TVH incluse)

Date du contrat : 2019-07-16

Date de livraison du rapport : mars 2020

Dates du sondage sur le terrain : du 15 janvier au 23 février 2020

Numéro d'inscription de la ROP : ROP 035-19

Pour obtenir plus de renseignements sur ce rapport : por-rop@forces.gc.ca

This report is also available in English

Canada

Sondage auprès des occupants des Forces armées canadiennes 2020 Rapport final

Préparé à Ministère de la Défense nationale par Environics Research

Mars 2020

Permission de reproduire

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de Ministère de la Défense nationale. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le Ministère de la Défense nationale, à l'adresse : por-rop@forces.gc.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre des Services publics et Approvisionnement Canada, 2020.

Cat. N° D2-431/2020F-PDF

ISBN 978-0-660-35543-6

This publication is also available in English under the title *The Canadian Armed Forces Occupant Survey 2020 Final Report*.

Cat. No. D2-431/2020E-PDF

ISBN 978-0-660-35542-9

Table des matières

Résumé	i
Introduction	1
Expérience et satisfaction à l'égard des logements du MDN	3
Profil des occupants des logements du MDN	3
Satisfaction à l'égard des logements du MDN	8
Analyse des écarts quant à la satisfaction en matière de logement.....	14
Incidence du logement sur la satisfaction à l'égard de la vie dans les FAC	15
Recommandation des logements du MDN	16
Services de l'ALFC.....	17
Satisfaction à l'égard du service de l'ALFC.....	17
Évaluation du service de l'ALFC.....	20
Expérience des réparations et des rénovations.....	21
Service d'urgence après les heures de bureau	23
Procédure de résolution des plaintes	27
Communications de l'ALFC	28
Bonne connaissance du Guide de l'occupant de l'ALFC.....	28
Communications de l'ALFC.....	29
Le site web et le fil Twitter de l'ALFC	31
Évaluation des efforts de l'ALFC en matière de communications	33
Incidence sur le bien-être de la famille.....	39
Annexe A : Méthodologie	42
Annexe B : Questionnaire du sondage téléphonique	49
Annexe C : Questionnaire du sondage en ligne	68

Résumé

Objectifs de l'étude

L'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC), un organisme du ministère de la Défense nationale (MDN), s'occupe de l'exploitation et de l'entretien du portefeuille de logements du MDN depuis sa création en 1996. Ce portefeuille compte environ 12 500 unités qui sont mises à la disposition des membres des FAC dans 27 emplacements aux quatre coins du Canada.

Le programme du service à la clientèle de l'ALFC se charge de la gestion globale et de l'amélioration continue des services fournis aux occupants des logements du MDN dans les bases et escadres des FAC aux quatre coins du Canada. Pour remplir ses obligations, le Programme du service à la clientèle doit bien comprendre les besoins de ses clients et s'assurer que ces besoins sont satisfaits. Les réactions et les commentaires des clients de l'ALFC sont donc régulièrement recueillis au moyen d'un sondage auprès des occupants des FAC, précédemment mené en 2005, 2014 et 2017. Le Programme du service à la clientèle a jugé nécessaire de faire passer ce sondage à nouveau afin de recueillir les commentaires de la clientèle actuelle.

La présente étude a pour objectif de mesurer le degré de satisfaction à l'égard des services de l'ALFC par le biais de questionnaires téléphoniques et en ligne. L'administration réitérée du sondage auprès des occupants en 2020 permettra d'évaluer certains principaux indicateurs de rendement au fil du temps. En outre, le sondage de 2020 comporte quelques éléments actualisés et une phase de consultation en ligne visant à expérimenter la possibilité de réorienter l'étude vers une plateforme électronique dans les années à venir.

L'ALFC entend utiliser les constatations de la présente étude comme suit :

- Pour évaluer la satisfaction des clients de l'ALFC quant aux services fournis ;
- Pour faire le suivi des principaux indicateurs du rendement du Programme du service à la clientèle depuis 2014 ;
- Pour repérer les possibilités d'amélioration au sein du service à la clientèle de l'ALFC ;
- Pour produire un rapport sur le rendement ministériel.

Méthodologie

L'étude comportait un sondage téléphonique et un sondage en ligne menés auprès des occupants¹ des logements du MDN. Le sondage téléphonique a été réalisé auprès de 2 002 occupants entre le 15 janvier et le 23 février 2020. Le sondage en ligne a été réalisé auprès de 726 occupants entre le 17 janvier et le 17 février 2020. L'échantillon principal de tous les occupants de l'ALFC au Canada a été divisé au hasard en deux sous-échantillons (un pour chaque type de sondage) et stratifié pour assurer la représentation des 27 emplacements de bases dans chacun des sondages afin que chaque occupant ne puisse participer qu'à l'un ou l'autre. Une description plus détaillée de la méthodologie suivie pour mener cette étude figure à la fin du présent rapport (annexe A), ainsi qu'une copie du questionnaire ayant servi aux sondages (annexe B).

Le coût de cette étude s'élève à 129 406,47 \$ (TVH incluse).

¹ Pour les besoins du sondage, « occupant » inclut tant les membres des FAC que leur conjoint ou conjointe.

Principales constatations

Les efforts constants que l'ALFC déploie pour améliorer son parc de logements, régler les problèmes d'entretien et de réparation connexes et améliorer ses communications avec ses occupants continuent de porter leurs fruits. Le degré de satisfaction des occupants envers leur logis et leur opinion sur les services et les communications de l'ALFC se sont accrus depuis 2017 (dans de nombreux cas, la tendance à la hausse se poursuit depuis 2014).

Les facteurs relatifs à la satisfaction des occupants envers les services de l'ALFC demeurent semblables à ceux des phases précédentes, et comprennent notamment la satisfaction eu égard à la condition de leur logis, des expériences positives concernant les réparations et les rénovations, et le sentiment d'être bien informé des questions touchant le logement. Ainsi, rien n'indique qu'un changement stratégique important soit nécessaire. La poursuite des améliorations dans les mêmes domaines devrait contribuer à améliorer la perception des occupants, bien qu'une augmentation progressive des perceptions positives puisse être de plus en plus difficile à réaliser et puisse « plafonner » à un certain moment.

Voici le résumé des principales constatations de l'étude de 2020 :

Expérience et satisfaction à l'égard des logements du MDN

- On constate toujours une satisfaction généralisée concernant les logements du MDN (85 % des occupants se disent au moins assez satisfaits de leur logis actuel), et la proportion de ceux qui sont les plus satisfaits a continué d'augmenter (5 points de plus qu'en 2017 et 12 points de plus qu'en 2014). Les occupants qui sont satisfaits de leur logis actuel attribuent cela à la propriété elle-même (p. ex., bien entretenue, assez grande, moderne/rénovée), une proportion plus importante qu'auparavant mentionnant son caractère abordable. En revanche, l'insatisfaction continue de provenir principalement du mauvais état du logis, et ce, même si les témoignages évoquant des rénovations de mauvaise qualité, des problèmes d'entretien ou des propriétés ayant besoin d'être améliorées sont moins nombreux depuis 2017.
- La satisfaction à l'égard de plusieurs caractéristiques du logement s'est améliorée depuis 2017, notamment l'abordabilité (55 % sont très satisfaits, soit une hausse de 10 points par rapport à 2017), les conditions de logement (37 %, soit une hausse de 9) et l'efficacité énergétique (26 %, soit une hausse de 7). Il ressort d'une analyse des écarts que les *conditions de logement* et l'*efficacité énergétique* restent néanmoins des domaines d'amélioration prioritaires (c.-à-d. des caractéristiques de logement qui revêtent une importance relative pour les occupants, mais dont ils sont le moins satisfaits). L'*abordabilité du logement* faisait auparavant partie de cette catégorie, ce qui n'est plus le cas en raison de la satisfaction exprimée envers cet aspect.
- Parmi les priorités secondaires sur le plan de l'amélioration (c.-à-d. où la satisfaction est moins qu'idéale, mais d'une certaine importance pour un petit nombre d'occupants), on continue de relever l'intimité et la taille/l'espace. Comme dans le passé, la majorité des occupants demeurent raisonnablement satisfaits eu égard aux caractéristiques relatives à l'emplacement, comme la proximité avec la base, l'accès aux commodités locales, la qualité du voisinage et la sûreté et la sécurité du logis.
- L'abordabilité demeure la principale raison mentionnée (sans choix de réponse) pour justifier le choix d'un logis, et ce nombre continue d'augmenter constamment au fil du temps. Plus de six occupants sur dix ont déjà vécu l'expérience d'habiter dans des logements n'appartenant pas au MDN (essentiellement inchangé par rapport aux sondages précédents) et un nombre semblable d'occupants ont déjà envisagé d'acheter ou de louer une habitation dans la collectivité avant de décider d'emménager dans leur logis actuel du MDN.

- La plupart des occupants sont toujours disposés à recommander un logement du MDN à un autre membre des FAC, et la proportion de ceux qui sont le plus susceptibles de le faire (51 % très susceptibles) a augmenté depuis 2017 (10 points de plus).

Expérience et satisfaction à l'égard des services de l'ALFC

- Les évaluations des services de l'ALFC ont continué à s'améliorer régulièrement. Plus de six occupants sur dix jugent désormais le service de l'ALFC excellent ou bon (une augmentation de 3 points par rapport à 2017, et de 11 points depuis 2014), tandis qu'un autre quart le juge acceptable. Seulement 12 % (en baisse de 3 points) estiment que le service est mauvais ou très mauvais.
- Tant ceux qui aiment le service de l'ALFC que ceux qui ne l'aiment pas continuent de faire ressortir trois principaux domaines qui comptent pour les occupants : la rapidité d'intervention, la qualité des réparations et l'attitude du personnel. L'appréciation des occupants envers le service de l'ALFC dans ces trois domaines continue de s'améliorer avec le temps, notamment en ce qui concerne l'amabilité et la courtoisie (50 % y ont attribué une excellente note, soit une hausse de 6 points par rapport à 2017), la rapidité d'intervention (41 %, soit une hausse de 7 points), la bienveillance et l'empathie (33 %, soit une hausse de 8 points) et l'entretien ou les réparations (33 %, soit une hausse de 5 points). Néanmoins, il y a encore place à de l'amélioration sur ces questions pour les occupants qui se disent moins qu'entièrement satisfaits du service de l'ALFC.
- Un quart des occupants ont vécu des rénovations majeures dans leur domicile au cours de l'année écoulée et plus de la moitié ont vécu des réparations mineures, des niveaux qui correspondent à ceux de 2017. Comme dans le passé, la satisfaction générale des occupants quant au service de l'ALFC est en lien avec cette expérience. Depuis 2017, la forte satisfaction à l'égard de la qualité et de la rapidité des rénovations et des réparations, ainsi que de la diligence de l'entrepreneur, a continué à augmenter, ce qui a probablement contribué à l'amélioration continue de la satisfaction générale à l'égard du service de l'ALFC.
- Essentiellement comme les années précédentes, la quasi-totalité des occupants connaissent le service d'urgence après les heures de bureau et environ la moitié d'entre y ont eu recours. Par ailleurs, les utilisateurs demeurent majoritairement satisfaits du personnel du centre d'appels et des services de l'entrepreneur.
- Six occupants sur dix connaissent la marche à suivre pour acheminer des plaintes ou des préoccupations concernant le service de logement, ce chiffre ne cessant d'augmenter au fil du temps (2 points de plus qu'en 2017 et 14 points depuis 2017). Comme les années précédentes, trois pour cent des occupants ont eu recours au processus, et parmi ceux-ci, on constate une forte augmentation de la satisfaction quant à la manière dont leurs plaintes ont été traitées.

Communications de l'ALFC

- Sept occupants sur dix se rappellent avoir reçu une communication quelconque de l'ALFC au cours de l'année écoulée (comparativement à six sur dix en 2017). En se basant sur les années précédentes, les occupants ont davantage tendance à se rappeler de communications imprimées plutôt qu'électroniques. Les occupants préfèrent clairement recevoir des courriels ou tout autre type de communication numérique en ce qui concerne les informations d'ordre général et critique. Une minorité croissante préfère cependant recevoir des avis par texto en ce qui concerne les nouvelles critiques sur des questions urgentes ou pressantes (39 %, contre 27 % en 2017).
- Les évaluations des efforts de communication de l'ALFC ont continué à s'améliorer. Six occupants sur dix déclarent désormais que le service de l'ALFC est excellent ou bon (soit une augmentation de 6 points depuis 2017), et un autre quart qu'il est acceptable. Seuls 10 % (soit une baisse de 4 points) estiment

que les communications sont mauvaises ou très mauvaises. Comme auparavant, les occupants qui attribuent des évaluations positives à l'ALFC pour ses communications sont aussi plus enclins à se dirent satisfaits de l'ensemble des services de l'ALFC.

- Comme en 2017, les conjoints (qui sont de manière disproportionnée des femmes) continuent d'être moins susceptibles que les membres des FAC de se rappeler avoir reçu des communications de l'ALFC (un écart de 14 points). Bien que les deux groupes soient tout aussi satisfaits des efforts déployés par l'ALFC dans ce domaine, il serait sans doute utile de continuer à tenter de combler cet écart, en particulier dans les cas où les membres des FAC se rendent à l'étranger, laissant aux conjoints le soin de s'occuper des questions de logement.
- L'utilisation du site web de l'ALFC s'est modérée au fil du temps, ne touchant que la moitié des occupants. Ces visites continuent d'être plus répandues chez ceux qui ont récemment emménagé dans leur logis et motivées par le besoin d'obtenir de l'information concernant le logement en vue d'une affectation prochaine. Un occupant sur dix dit connaître le fil Twitter de l'ALFC.
- Comparativement à 2017, les occupants expriment un plus grand intérêt (sans choix de réponse) à recevoir un préavis concernant les travaux à effectuer sur leur domicile et d'autres informations spécifiques à ce dernier. En particulier, les répondants en ligne mentionnent également les augmentations de loyer (parmi une liste de types d'informations possibles) comme une priorité absolue en matière d'information.
- L'utilisation d'un portail en ligne pour accéder aux services de l'ALFC ou pour partager des informations sur les contacts ou les absences suscite un intérêt relativement fort (la moitié ou plus des répondants seraient très susceptibles d'y avoir recours si une telle plateforme existait).
- Les trois quarts des répondants ont une bonne connaissance du Guide de l'occupant, une amélioration depuis 2017 (75 %), mais seule une petite minorité (16 %) le connaît bien. La bonne connaissance du guide est plus marquée chez ceux qui ont emménagé récemment dans leur logis.

Qualité de vie

- La conviction que le logement qu'ils occupent actuellement contribue à leur satisfaction globale de la vie au sein des FAC n'a cessé de croître et est désormais l'avis de près de la moitié des occupants (45 %, soit une hausse de 6 points depuis 2017 et de 18 points depuis 2014). Une proportion similaire (42 %) estime que cela ne fait aucune différence ; le petit nombre d'occupants qui affirment que leurs conditions de logement nuisent à leur qualité de vie a encore diminué (12 %, soit une baisse de 3 points).
- Les deux tiers des occupants sont mariés ou vivent en union libre et la moitié ont des enfants à la maison. Pour ceux qui habitent avec d'autres membres de la famille, le bien-être de celle-ci demeure une partie importante de la décision de vivre dans un logement du MDN, au même titre qu'en 2017.
- Comme auparavant, pratiquement tous les occupants continuent de dire que les distances entre leur logis et les destinations courantes comme le travail, l'école ou la garderie des enfants, les loisirs et le magasinage sont raisonnables.

Différences modales

Un volet important de l'étude de 2020 consistait à mener un sondage en ligne parallèle, première étape de la transition d'une méthodologie téléphonique à une méthodologie entièrement en ligne à l'avenir. Les sondages en ligne sont plus rentables et plus rapides que les sondages téléphoniques, en particulier pour les occupants qui entretiennent déjà une relation avec l'ALFC.

Toutefois, les données révèlent des différences modales², qui se répartissent en deux catégories principales :

- Dans certains cas, les différences modales sont dues à la manière dont les questions ont été posées et les réponses données, bien que des efforts substantiels aient été faits pour assurer une uniformité entre les deux sondages. Par exemple, certaines questions ouvertes du sondage téléphonique ont été remplacées par des choix de réponses dans le sondage en ligne, afin de réduire les coûts importants liés au codage des données non structurées. Ce format de liste, dans lequel les répondants peuvent sélectionner plus d'une réponse, conduit à des proportions plus élevées pour l'ensemble des réponses. En outre, lorsque les répondants en ligne sont invités à saisir leurs réponses à une question ouverte dans leurs propres mots, ils fournissent généralement moins de détails (que lorsqu'un enquêteur téléphonique demande des précisions) ou sont plus susceptibles de sauter la question.
- Un autre facteur expliquant les différences entre les résultats obtenus en ligne et par téléphone est l'effet du biais de désirabilité sociale. Les ouvrages de recherche ont constamment démontré que les sondages menés par entrevue (p. ex., par téléphone) ont tendance à susciter des réponses plus souhaitables sur le plan social (c.-à-d. des réponses qui seront considérées favorablement par les autres), par rapport aux sondages autoadministrés (p. ex., en ligne), puisque ces derniers n'impliquent pas de contact direct avec une autre personne. Dans la présente étude, les répondants au sondage téléphonique ont tendance à accorder des notes de satisfaction plus élevées (reflétant la réponse « socialement souhaitable »), tandis que les répondants au sondage en ligne ont tendance à exprimer moins de satisfaction. Ultiment, les différences portent sur des degrés plutôt que sur des opinions totalement distinctes, et il se peut que les données en ligne représentent plus précisément les véritables opinions des occupants.

Dans l'ensemble, les différences modales ne sont pas assez importantes pour que soient modifiées les conclusions tirées sur la base des résultats. Les résultats en ligne serviront de nouvelle base de référence valide et fiable à laquelle comparer les résultats des futurs sondages si l'ALFC choisit une méthodologie entièrement en ligne à l'avenir.

² Le profil des répondants aux sondages téléphoniques et en ligne est largement similaire en ce qui concerne des caractéristiques fondamentales, comme le sexe, la langue maternelle, l'âge et les revenus, ce qui signifie que les disparités sont le résultat de différences modales plutôt que de différences dans la composition des échantillons.

Déclaration de neutralité politique et coordonnées

À titre de représentant d'Environics Research, j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les documents remis ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Sarah Robertson
Associée de recherche principale, Affaires publiques
Environics Research Group
sarah.roberton@environics.ca
(613) 699-6884

Nom du fournisseur : Environics Research Group

Numéro de contrat avec SPAC : W857A-190002/001/CY

Date d'attribution du contrat : 2019-07-16

Pour plus d'informations, veuillez contacter le MDN à por-rop@forces.gc.ca

Introduction

Contexte

L'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC), un organisme du ministère de la Défense nationale (MDN), s'occupe de l'exploitation et de l'entretien du portefeuille de logements du MDN depuis sa création en 1996. Ce portefeuille compte environ 12 500 unités qui sont mises à la disposition des membres des FAC dans 32 emplacements aux quatre coins du Canada. Dans le cadre de son rôle consistant à fournir des logements aux membres des FAC et à leurs familles, l'ALFC est responsable de l'entretien et des réparations, de l'administration du système des loyers et de la gestion des biens immobiliers pour le compte du ministère. Le Conseil du Trésor (CT) a créé l'ALFC en tant qu'organisme de service spécial (OSS), ce qui impose des restrictions quant à la capacité du ministère de construire de nouveaux logements. Lorsque l'ALFC a entrepris la gestion de son portefeuille, une bonne partie des logements disponibles avaient été construits 50 ans auparavant, et se trouvaient soit en mauvais état (à la suite de négligence) ou ne respectaient pas les normes contemporaines (p. ex. petite taille, absence de commodités modernes).

Le Programme du service à la clientèle de l'ALFC est responsable de la gestion globale et de l'amélioration continue des services fournis aux occupants des logements du MDN dans 27 centres de services de logement (CSL) situés dans les bases et escadres des FAC aux quatre coins du Canada. Les initiatives du Programme du service à la clientèle ont un impact direct sur les membres des FAC et leurs familles qui occupent des logements militaires. Le Programme du service à la clientèle est destiné à créer et à entretenir des relations, à régler les sujets de préoccupation et les plaintes et à élaborer et évaluer de nouveaux services, en veillant à la santé et à la sécurité des occupants, tout en protégeant l'intégrité structurelle des unités de logement. Le Programme du service à la clientèle de l'ALFC exige donc l'administration réitérée d'un sondage, administré à l'origine par Environics en 2005, 2014 et 2017, dans le but de recueillir des commentaires/informations auprès de sa clientèle.

Objectifs de l'étude

Pour remplir ses obligations, le Programme du service à la clientèle doit bien comprendre les besoins de ses clients et s'assurer que ces besoins sont satisfaits. Les dernières informations recueillies auprès des clients l'ont été en 2017 dans le cadre d'un sondage téléphonique auprès des occupants des FAC. Le Programme de service à la clientèle a jugé nécessaire de faire passer à nouveau les sondages auprès des occupants afin de recueillir leurs opinions et, en les comparant aux données des sondages de 2014, 2017 et 2020, d'évaluer les principaux indicateurs de rendement au fil du temps.

L'étude a dû être menée pour les raisons suivantes :

- Elle est prescrite par la politique de l'ALFC visant à gérer et à améliorer continuellement les services à la clientèle de l'agence.
- Elle va dans le sens de la priorité du gouvernement et du MDN qui consiste à assurer les soins et le bien-être des militaires et de leurs familles.
- Elle profitera aux Canadiens en assurant que les besoins en logement de leurs militaires et de leurs familles sont satisfaits.
- La collecte et la diffusion de l'information ne comportent aucun risque : la participation est volontaire et l'anonymat des participants est assuré pendant et après les travaux d'étude et de recherche.

- Le fait de ne pas obtenir l'information nécessaire dans le cadre du sondage risque d'entraîner des lacunes dans la prise de décisions et dans le suivi des résultats des activités de logement du MDN et des FAC.

La présente étude a pour objectif de mesurer le degré de satisfaction à l'égard des services de l'ALFC par le biais de questionnaires téléphoniques et en ligne. L'administration réitérée du sondage auprès des occupants en 2020 permettra d'évaluer les principaux indicateurs de rendement au fil du temps. Par ailleurs, le sondage de 2020 comportera des éléments actualisés et fera l'objet d'un contrôle préalable afin de vérifier que l'instrument de sondage répond aux principales préoccupations des clients de l'ALFC. L'ALFC entend utiliser les constatations de la présente étude comme suit :

- Pour évaluer la satisfaction des clients de l'ALFC quant aux services fournis ;
- Pour faire le suivi des principaux indicateurs du rendement du Programme du service à la clientèle depuis 2014 ;
- Pour repérer les possibilités d'amélioration dans le service à la clientèle de l'ALFC ;
- Pour produire un rapport sur le rendement ministériel.

À propos du rapport

Ce rapport présente un résumé des principales constatations et conclusions issues de l'étude, suivi d'une analyse détaillée de ses résultats, et assorti de comparaisons aux études de 2014 et de 2017, le cas échéant. La recherche comportait deux objectifs : suivre l'évolution des principaux indicateurs de 2014 à 2020 et mesurer et explorer les différences entre les résultats de sondage téléphonique et en ligne de 2020. Afin d'explorer les tendances des données au fil du temps, chaque section du rapport se concentre sur les résultats de l'enquête téléphonique de 2020, car il s'agit de la méthodologie sur laquelle repose toute comparaison avec les vagues précédentes. Dans les cas où des différences évidentes existent entre les données recueillies par téléphone et en ligne en 2020, une analyse de ces différences a aussi été.

Il importe aussi de noter que la vague de recherche de 2020 a fait l'objet d'une approche différente de celle des années précédentes en matière de pondération. Les données ne sont plus pondérées en fonction du type de répondant (c.-à-d. si le répondant est lui-même membre des FAC, si son conjoint l'est, ou si tous deux le sont). Les données des années précédentes ayant été traitées de cette manière, les résultats de 2017 et 2014 ont dû être pondérés à nouveau par souci de cohérence avec l'approche de pondération de 2020, permettant ainsi une comparaison plus juste des résultats entre les années. Ainsi, les chiffres donnés dans ce rapport pour 2017 et 2014 peuvent différer légèrement de ceux qui figuraient dans les rapports définitifs de ces mêmes vagues. Veuillez consulter la section sur la méthodologie à l'annexe A pour de plus amples informations.

Un ensemble de tableaux détaillés (dans un document séparé) pour présente les résultats à chacune des questions du sondage pour tous les participants et selon les caractéristiques sociodémographiques. Sauf indication contraire, tous les résultats sont exprimés en pourcentage. Les différences dans les sous-groupes sont indiquées seulement lorsqu'elles sont statistiquement significatives. Il est possible que la somme des pourcentages dans les tableaux ne corresponde pas nécessairement à 100 % en raison de chiffres arrondis ou de réponses multiples.

Expérience et satisfaction à l'égard des logements du MDN

Cette section fournit un profil des occupants des logements du MDN, suivi d'une analyse des priorités, des attentes et de la satisfaction des occupants à l'égard des logements du MDN.

Profil des occupants des logements du MDN

Le profil des occupants de l'ALFC concorde avec celui des années précédentes. La majorité des membres des FAC vivent actuellement soit dans une maison unifamiliale ou jumelée, et l'habitent depuis moins de trois ans. La majorité d'entre eux ont vécu dans des logements du MDN dans d'autres régions, ainsi que dans la collectivité au cours de leur carrière dans les FAC. Six occupants sur dix avaient envisagé d'acheter ou de louer dans la collectivité avant de choisir les logements du MDN.

Type d'habitation. Un éventail de possibilités de logements s'offre aux membres des Forces armées canadiennes (FAC) dans chacun des 27 emplacements dans tout le pays. Comme dans les années précédentes, la majorité des occupants déclarent vivre soit dans une maison jumelée (36 %) ou dans une maison unifamiliale (33 %), tandis qu'un cinquième (21 %) disent habiter dans une maison en rangée. Un occupant sur dix vit soit dans un appartement (6 %), soit dans un autre type d'habitation (4 %).

Type d'habitation

Type d'habitation	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Maison jumelée	36	36	36	39
Logement unifamilial	33	34	33	35
Maison en rangée	20	21	21	18
Appartement	4	4	6	4
Autre	6	4	4	3

Q61. Habitez-vous présentement dans... ?

Mode d'occupation. Compte tenu de la nature des affectations militaires, la majorité des occupants de logements du MDN n'ont occupé leur logis que pendant une période relativement courte. En 2020, conformément aux années précédentes, environ deux tiers (67 %) des résidents vivaient dans leur logis actuel depuis trois ans ou moins, tandis que le tiers restant y vivait depuis plus longtemps.

Depuis combien de temps vivez-vous dans votre résidence actuelle ?

Période	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
12 mois ou moins	29	31	28	26
1 à 3 ans	41	39	39	41
3 ans ou plus	30	30	33	33

Q1. Depuis combien de temps vivez-vous dans votre résidence actuelle ?

Expérience précédente en matière de logement. La majorité des occupants ont déclaré avoir déjà vécu dans un logement du MDN avant d’occuper leur logis actuel, bien que cette proportion soit légèrement inférieure à celle de 2017 (53 %, soit une baisse de 3 points). En moyenne, ces occupants ont vécu dans trois (2,7) unités de logement résidentiel (ULR) différentes durant leur carrière (ou celle de leur conjoint), ce qui concorde avec les chiffres de 2017 (2,7) et 2014 (2,8).

Résultat essentiellement inchangé par rapport à 2017, une majorité (64 %) d’occupants ont déclaré avoir aussi déjà vécu dans la collectivité pendant leur carrière (ou celle de leur conjoint), tandis que plus d’un tiers (36 %) ont toujours vécu dans des logements du MDN.

Expérience précédente en matière de logement

Expérience	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Déjà vécu dans un autre	57	56	53	51
Déjà vécu dans la collectivité	58	63	64	61

Q2. Avez-vous déjà habité dans un autre logement du MDN situé ailleurs ?

Q4. Avez-vous toujours habité dans un logement du MDN au cours de votre carrière (ou celle de votre conjoint ou partenaire), ou avez-vous aussi habité dans une résidence sur le marché privé ?

Envisagé de vivre ailleurs que dans les logements du MDN. Près des deux tiers (64 %) des occupants ont envisagé d’acheter une maison dans leur région ou d’en louer une dans la collectivité, ailleurs que dans les logements du MDN, avant d’emménager dans ces derniers. Cela concorde avec les résultats de 2017.

Envisagé d’acheter ou de louer un logement ailleurs que dans les logements du MDN

Considération	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Oui	62	64	64
Non	38	36	36

Q5a. Lorsque vous songiez à l’endroit où habiter, avez-vous envisagé d’acheter une maison dans votre région ou d’en louer une dans la communauté, qui ne soit pas fournie par le MDN ?

La majorité des occupants dans tous les segments de la population des FAC déclarent avoir envisagé de vivre dans des logements autres que ceux du MDN, mais l’intérêt est plus marqué chez les hommes (65 % contre 60 % des femmes) et chez ceux dont le revenu du ménage est supérieur à 75 000 \$ (66 % contre 54 % de ceux dont le revenu est inférieur à 50 000 \$). Ceux qui ont vécu dans la collectivité (ailleurs que dans des logements du MDN) dans le passé sont également plus susceptibles d’y avoir pensé (68 % contre 56 % de ceux qui ont toujours vécu dans des logements du MDN). Ceux qui ont emménagé récemment (c.-à-d. au cours de l’année écoulée) ne sont pas plus susceptibles que les autres de répondre qu’ils ont envisagé diverses possibilités de logement dans la collectivité avant d’emménager dans un logement du MDN,

Priorités et attentes en matière de logement

Les occupants choisissent le plus souvent leur logement en fonction de son prix. Comme auparavant, les caractéristiques de logement qui comptent le plus sont toujours l'abordabilité, la sécurité et les conditions de logement. La cuisine et le salon sont considérés comme les pièces les plus importantes du logis, bien que les répondants en ligne mentionnent un éventail plus large de caractéristiques recherchées (p. ex., espace extérieur, superficie, espace de rangement).

Principales raisons — sans choix de réponse. Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles les membres des FAC et leurs familles ont choisi de vivre dans le domicile qu'ils occupent actuellement. La raison la plus souvent évoquée (sans choix de réponse) est l'abordabilité (69 %), et celle-ci est en hausse constante au fil du temps (de 56 % en 2014 et 64 % en 2017).

Selon les données du sondage téléphonique, plus d'un tiers (36 %) évoquent l'emplacement, par rapport à la base, aux autres commodités et au transport en commun, et environ un sur dix (12 %) évoque le caractère pratique. Parmi les autres raisons relevées, citons l'absence d'autres options (6 %), le fait que leur situation actuelle est temporaire (6 %) ou des raisons familiales (5 %). On ne constate aucun changement notable entre 2017 et 2020 parmi ces raisons.

Choisir son logement actuel pour son prix est plus largement mentionné par les jeunes occupants (74 % des moins de 35 ans), les hommes (71 % contre 65 % des femmes), ceux qui servent dans la MRC (78 %), les militaires de rang subalterne (73 %) et ceux qui ont toujours vécu dans un logement du MDN (74 %).

Raisons pour lesquelles les occupants vivent dans leur résidence actuelle (principales réponses)

Raison évoquée	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Abordable/moins chère que les logis sur le marché privé	64	69	64
NET : Emplacement	37	36	65
<i>Pratique pour se rendre à la base</i>	34	33	53
<i>Bon réseau de soutien/communauté très soudée</i>	2	2	9
<i>Accès pratique à d'autres commodités (p. ex., école,</i>	3	3	7
<i>Pratique pour se déplacer en transport en commun</i>	1	2	10
Avantage de ne pas chercher de logement	15	12	27
Pas d'autre choix/options limitées	6	6	26
À la recherche d'un logement privé/affectation à court terme	8	4	11
Raisons familiales	5	5	9
Maison plus grande/plus jolie	4	3	3
Logement disponible/offert	2	5	17
Sécurité	2	1	11
Toujours vécu dans un logement du MDN	1	1	4

Q5. Pourquoi avez-vous choisi d'habiter dans un logement du MDN ?

La façon dont cette question a été posée aux répondants selon le mode de collecte des données induit quelques différences marquées entre les réponses données par téléphone et en ligne. La question posée au téléphone ne comportait pas de choix de réponse (les enquêteurs devaient choisir des options dans une liste en fonction de la réponse donnée), tandis que les répondants en ligne se voyaient présenter une liste de raisons possibles et pouvaient en sélectionner jusqu'à trois. Par conséquent, une plus grande proportion de répondants en ligne ont

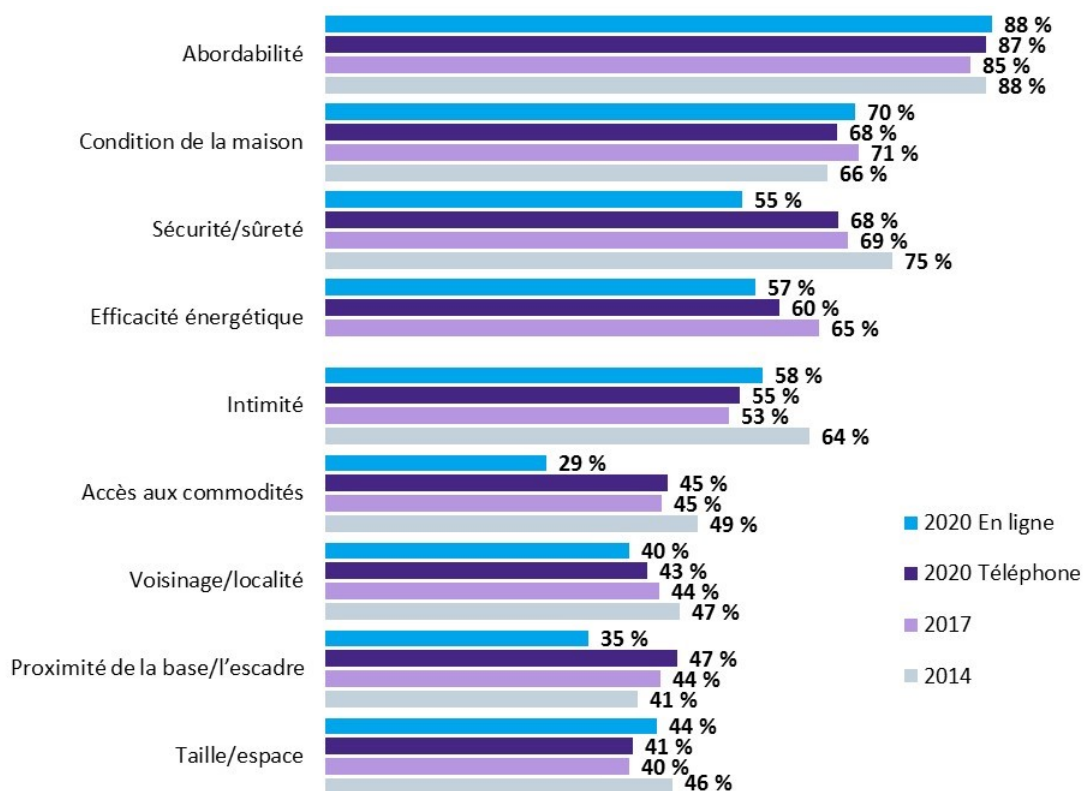
choisi plusieurs raisons (p. ex., l’emplacement, le caractère pratique, l’absence de choix) par rapport à ceux ayant répondu au téléphone.

Facteurs les plus importants — avec choix de réponses. Les occupants des logements du MDN ont été interrogés sur l’importance qu’ils accordent personnellement à 10 considérations spécifiques en ce qui concerne leur résidence. Tous ces éléments sont considérés comme au moins assez importants (par plus de huit occupants sur dix), mais certains aspects sont considérés comme plus importants que d’autres.

Dans la plupart des cas, les caractéristiques considérées comme très importantes concordent avec celles de 2017. Comme les années précédentes, l’aspect le plus important reste l’abordabilité (87 % très important), suivi des conditions de logement (68 %), de la sécurité (68 %), de l’efficacité énergétique (60 %, soit une baisse de 5 points par rapport à 2017) et de l’intimité (55 %). Moins de répondants estiment que l’efficacité énergétique est très importante (60 %, soit une baisse de cinq points par rapport à 2017), tandis que la proximité de la base ou de l’escadre continue de gagner en importance (47 %, soit une hausse de six points depuis 2014).

L’importance relative de ces caractéristiques est largement semblable dans les sous-groupes. Le type de réponse le plus remarquable est que plusieurs caractéristiques (sûreté, sécurité, conditions de logement, proximité des commodités, voisinage et taille du logement) sont jugées plus importantes par les occupants mariés ou vivant en union de fait, et par ceux qui ont des enfants à la maison à temps plein ; seulement la proximité de la base est jugée comme plus importante par les membres des FAC célibataires ou divorcés. Les jeunes membres et ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 75 000 \$ sont plus susceptibles de considérer l’abordabilité.

Caractéristiques de logement considérées très importantes dans le choix d’une résidence



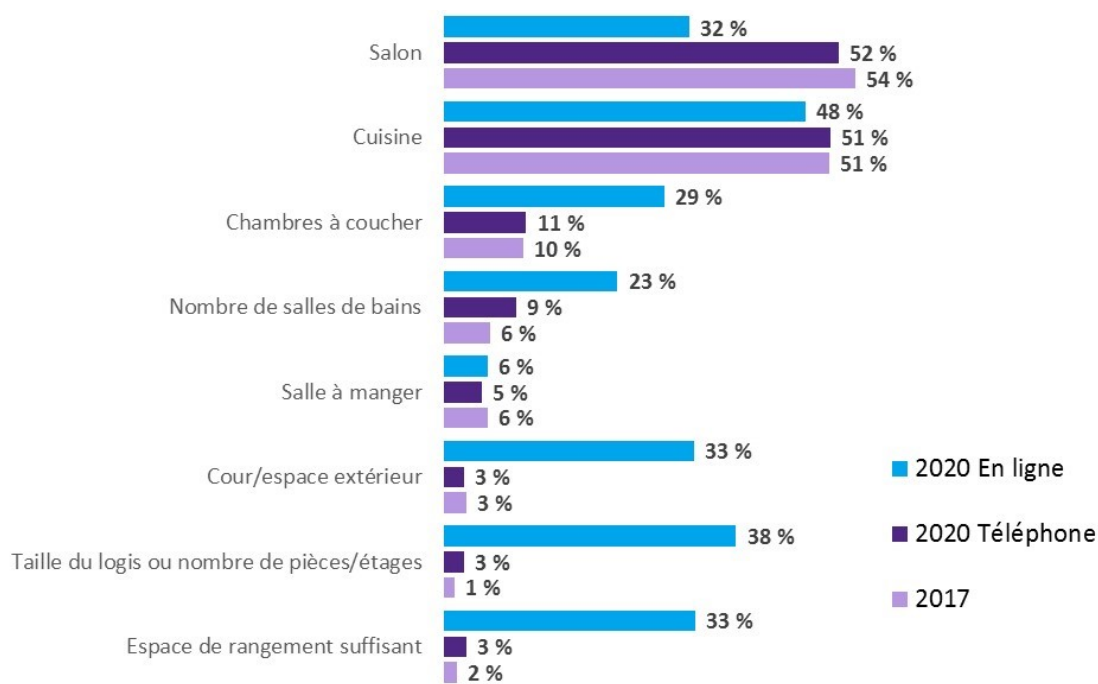
Q6. Pensez dans l’ensemble à ce qui vous importe en ce qui concerne l’endroit où vous vivez ; dans quelle mesure chacune des choses suivantes est-elle importante pour vous ? En commençant par [premier élément], est-ce très important, assez important, pas très important ou pas du tout important pour vous personnellement ?

Si le niveau d'importance de la plupart des caractéristiques est comparable indépendamment du mode de collecte de données employé, il existe quelques exceptions. Les répondants en ligne sont moins susceptibles de dire que la sûreté, la sécurité, l'accès aux commodités et la proximité de la base/escadre sont très importants pour eux.

Pièce la plus importante. Les occupants ont été interrogés sur la pièce ou l'élément le plus important de leur résidence selon son impact sur la vie de leur famille. Dans le cadre du sondage téléphonique, cette question ne comportait aucun choix de réponse.

À l'instar des sondages précédents, la majorité des répondants estiment que leur salon (52 %) ou leur cuisine (51 %) sont les pièces les plus importantes. Ces deux pièces sont de loin les plus souvent mentionnées, quel que soit le sous-groupe, mais ce sont les occupants mariés qui mentionnent le plus souvent le salon (54 %), tandis que les femmes (57 %) et les personnes dont le revenu du ménage est supérieur à 100 000 dollars (55 %) mentionnent davantage la cuisine.

Pièce ou caractéristique la plus importante



Q6k. Quelles pièce ou caractéristique de votre logis est la plus importante en ce qui a trait au mode de vie de votre famille ?

Les répondants en ligne disposaient d'un choix de réponses comportant une liste de pièces ou de caractéristiques et devaient en sélectionner jusqu'à trois qu'ils considéraient comme les plus importantes. Comme ils disposaient d'une liste à l'écran, une proportion plus élevée de répondants en ligne que de répondants au téléphone ont choisi plusieurs pièces ou caractéristiques, notamment l'espace extérieur, la taille du logis, l'espace de rangement et le nombre de chambres et de salles de bain.

Satisfaction à l'égard des logements du MDN

La satisfaction à l'égard des logements du MDN a augmenté au fil du temps, témoignant d'une proportion croissante d'occupants très satisfaits de leur logis actuel. À l'instar des sondages précédents, la satisfaction (ou l'insatisfaction) dépend essentiellement des conditions de logement. En particulier, l'insatisfaction est moins susceptible qu'auparavant de provenir de rénovations inadéquates, de problèmes d'entretien ou de propriétés nécessitant des améliorations.

Une majorité croissante d'occupants se déclarent satisfaits de leur résidence actuelle. Plus de huit sur dix se disent aujourd'hui très (33 %) ou assez (52 %) satisfaits, confirmant une tendance à la hausse de la satisfaction depuis 2014 (+11 points). Conséquemment, la proportion des occupants insatisfaits a diminué (15 %, soit une baisse de 11 points).

Le degré de satisfaction est plus élevé chez les jeunes occupants (41 % chez les 25 ans ou moins), les personnes aux revenus les plus faibles (54 % chez les personnes dont le revenu du ménage est inférieur à 50 000 \$), les personnes dont le ménage ne compte pas d'enfants (37 % contre 28 % pour les personnes qui en ont) et les personnes qui ont récemment emménagé dans leur résidence (46 % depuis un an ou moins).

Satisfaction globale à l'égard du logis actuel

Satisfaction globale	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Très satisfait	21	28	33	22
Assez satisfait	53	52	52	51
NET : Très/assez satisfait	74	80	85	73
Pas très satisfait	19	16	12	21
Pas du tout satisfait	7	3	3	6

Q7. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre logis actuel ? Êtes-vous... ?

Les degrés de satisfaction sont plus faibles chez les répondants en ligne (73 %) que chez les répondants au téléphone (85 %). Il s'agit d'une tendance fréquente dans les sondages en mode mixte en raison du *biais de désirabilité sociale*, où les participants au sondage sont plus susceptibles de fournir une réponse positive à un enquêteur téléphonique en direct que dans un sondage en ligne où il n'y a pas d'interaction sociale. Cette tendance se manifeste tout au long du sondage et était prévisible avant même que les données ne soient rassemblées. L'un des objectifs de cette recherche est de définir de nouveaux degrés de satisfaction de référence pour lorsque le sondage sera intégralement réalisé en ligne.

Raisons du haut degré de satisfaction. Les occupants qui se déclarent très satisfaits de leur logis actuel sont plus susceptibles qu'en 2017 d'attribuer cette satisfaction à une caractéristique s'y rapportant (84 %, soit une hausse de 6 points), notamment l'abordabilité, les conditions ou la superficie. Quatre occupants sur dix sont très satisfaits en raison de la proximité de leur logis par rapport à la base ou aux commodités (42 %, en hausse de 6 points) et de son emplacement ou du voisinage dans lequel il se trouve. Une proportion similaire à celle des années précédentes associe leur satisfaction au sentiment de communauté ressenti (12 %) ou à la façon dont l'ALFC traite les problèmes ou les réparations (8 %). Moins de répondants qu'auparavant n'ont pas précisé leur pensée au-delà de l'affirmation que leur logis répond à leurs besoins (15 %, soit une baisse de 16 points).

**Raison du haut degré de satisfaction envers le logis actuel
Parmi ceux qui se disent « très satisfaits » de leur logis actuel**

Raisons évoquées	2017 % tél. (n=561)	2020 % tél. (n=671)	2020 % en ligne (n=161)
NET : Propriété	78	84	80
<i>Abordabilité</i>	23	36	27
<i>Bien entretenue/propres/en bonne condition</i>	41	31	18
<i>Grande maison/bonne taille/beaucoup d'espace</i>	30	31	27
<i>Belle maison/aime la maison</i>	4	26	16
<i>Moderne/rénovée</i>	10	7	25
<i>Aime la propriété/le terrain/la vue</i>	2	2	18
NET : Emplacement	36	42	26
<i>Près du lieu de travail/de la base</i>	19	24	11
<i>Aime l'emplacement/la région/le voisinage</i>	16	15	13
<i>Pratique</i>	10	11	3
<i>Près des commodités/écoles</i>	5	8	5
NET : Communauté	9	12	10
<i>Sentiment d'appartenir à la communauté/réseau de soutien</i>	5	4	1
<i>Sécurité</i>	4	7	6
<i>L'ALFC s'occupe des problèmes/réparations</i>	10	8	13
<i>Aucun problème/logis adéquat/répond à nos besoins</i>	31	15	14

Q8a. Pourquoi dites-vous être très satisfait ?

La question du sondage en ligne ne comportait pas de choix de réponse, les répondants étant invités à expliquer leur satisfaction dans leurs propres mots. Les répondants au sondage en ligne sont moins susceptibles que ceux du sondage téléphonique de corréliser leur satisfaction à l'emplacement et plus susceptibles de mentionner un plus large éventail de raisons liées à la condition de leur logis (p. ex., moderne ou rénové, aime le terrain).

Raisons du degré modéré de satisfaction. Les occupants qui se déclarent assez satisfaits de leur logement restent les plus susceptibles de signaler divers problèmes d'entretien (53 %), bien que ce chiffre ait diminué depuis 2017 (baisse de 6 points). On constate par ailleurs une augmentation parallèle de la proportion de personnes qui sont assez satisfaites parce qu'elles aimeraient vivre dans un endroit différent, p. ex., une maison plus grande ou comportant de plus belles pièces (38 %, soit une hausse de 7 points). Un répondant sur cinq (20 %) évoque des raisons positives pour expliquer sa satisfaction modérée.

Raison du degré modéré de satisfaction envers la résidence actuelle
Parmi ceux qui se disent assez satisfaits de leur résidence actuelle (52 % des occupants)

Raison évoquée	2017 % tél. (n=1045)	2020 % tél. (n=1031)	2020 % en ligne (n=375)
NET : RAISONS NÉGATIVES	88	89	85
SOUS-NET : Problèmes d'entretien	59	53	49
<i>Trop vieille/besoin de travaux d'amélioration/de modernisation</i>	30	26	21
<i>Besoin d'entretien/de réparations/de maintien en bon état</i>	30	24	2
<i>Problèmes de chauffage/d'isolation/de froid</i>	21	16	21
SOUS-NET : Souhaite quelque chose de mieux/différent	31	38	42
<i>Trop petite/souhaite une plus grande maison</i>	16	19	10
<i>Souhaite une cuisine/salle de bains/supplémentaire/plus</i>	11	11	20
<i>Souhaite un garage/sous-sol/stockage</i>	3	6	13
Insatisfait de l'ALFC	15	11	10
Pas d'intimité/voisins désagréables	6	5	5
Trop chère/loyer trop élevé	7	5	9
NET : RAISONS POSITIVES	18	20	27
Abordable	6	10	7
Belle maison/aime la maison	1	5	5
Aucun problème/logis adéquat/répond à nos besoins	9	2	2
Pratique	3	2	0
Moderne/a été rénovée	2	1	6
Grande maison/bonne taille/beaucoup d'espace	1	1	9

Q8b. Pourquoi dites-vous être assez satisfait ?

Les raisons évoquées par les répondants en ligne (sans choix de réponse, dans leurs propres mots) qui se disent assez satisfaits de leur résidence actuelle sont essentiellement comparables à celles des répondants du sondage téléphonique.

Raisons de l'insatisfaction. Les occupants qui ne sont pas très ou pas du tout satisfaits de leur logis demeurent les plus susceptibles de faire valoir que c'est en raison de son mauvais état (75 %), mais cette tendance est à la baisse (9 points de moins qu'en 2017). On observe des reculs comparables dans les proportions de ceux qui fondent leur insatisfaction sur la nécessité d'améliorer ou de moderniser leur logis (40 %, soit une baisse de 7 points) ou de le réparer ou le rénover (33 %, soit une baisse de 4 points), ou encore sur des problèmes d'entretien (30 %, soit une baisse de 6 points). Par rapport à 2017, une proportion plus élevée d'occupants associent leur insatisfaction au fait de souhaiter un aménagement différent pour leur résidence (21 %, soit une hausse de 10 points).

Raisons de l'insatisfaction envers la résidence actuelle
Parmi ceux qui ne sont « pas très » ou « pas du tout » satisfaits de leur résidence actuelle

Raison évoquée	2017 % tél. (n=392)	2020 % tél. (n=297)	2020 % en ligne (n=190)
NET : État de la maison	84	75	77
<i>Besoin de réparations/délabrée</i>	58	42	34
<i>Froide/courants d'air</i>	32	27	29
<i>Trop petite</i>	25	25	34
<i>Coûteuse</i>	15	7	28
NET : Problèmes de réparations/rénovations	37	33	44
<i>Difficile de faire effectuer les réparations/d'obtenir du service</i>	26	20	32
<i>Mauvaise qualité des rénovations</i>	19	19	17
NET : Problèmes d'entretien	36	30	12
<i>Problèmes d'entretien/de structure</i>	32	25	<1
<i>Répercussions négatives sur la santé (p. ex. allergies)</i>	6	6	5
NET : Mauvaise disposition/souhaite quelque chose de différent	11	21	26
<i>Souhaite quelque chose de plus/différent</i>	5	3	4
<i>N'aime pas la disposition</i>	6	18	24
Trop vieille/besoin de travaux d'amélioration/de modernisation	46	40	40
Pas d'intimité/voisins désagréables/bruit/cloisons minces	8	6	10

Q8c. Pourquoi dites-vous ne pas être très/pas du tout satisfait ?

La question du sondage en ligne ne comportait pas de choix de réponse, les répondants étant invités à expliquer leur insatisfaction dans leurs propres mots. Les répondants au sondage en ligne étaient plus susceptibles de relever des problèmes liés aux réparations et aux rénovations que les répondants au sondage téléphonique, mais moins susceptibles de relever des problèmes liés à l'entretien.

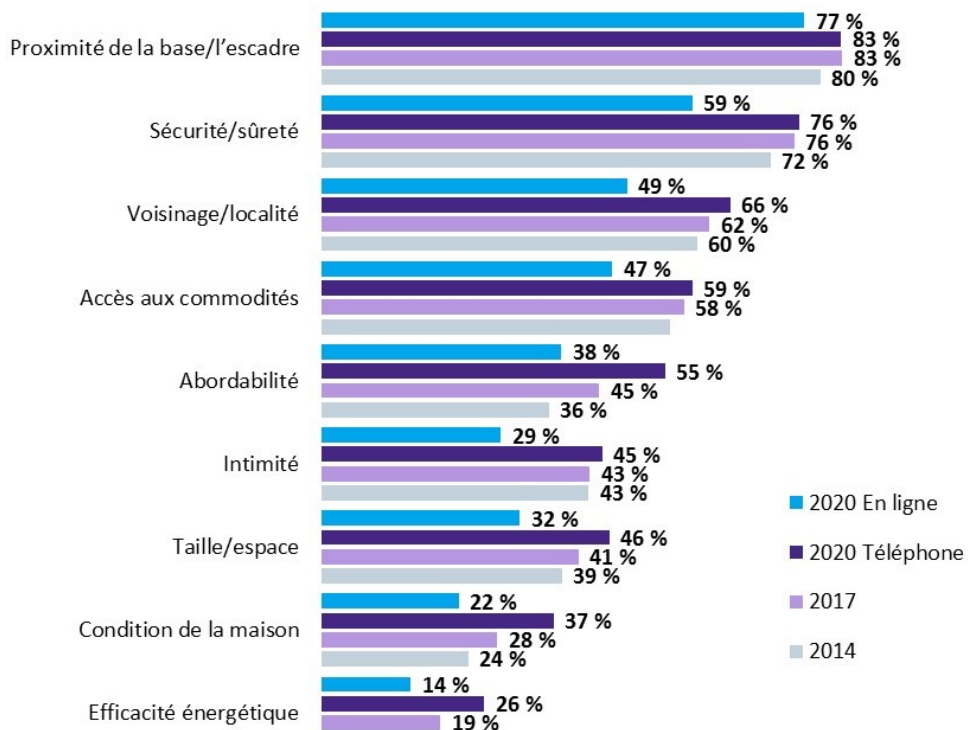
Parmi les caractéristiques du logement retenues, les occupants se déclarent le plus satisfaits de la proximité de leur résidence avec la base ou l’escadre et de sa sécurité. Depuis 2017, la satisfaction s’est accrue quant à l’abordabilité ainsi que dans les domaines où la satisfaction était historiquement plus faible (taille/espace, condition générale et efficacité énergétique). On n’enregistre aucun domaine où la satisfaction a diminué de façon significative.

Les occupants ont été interrogés sur leur degré de satisfaction à l’égard de neuf éléments spécifiques de leur logement actuel (en utilisant la même liste de caractéristiques que pour la question sur l’importance). Puisqu’environ deux tiers ou plus des occupants sont au moins assez satisfaits de chacun de ces éléments dans le contexte de leur résidence actuelle, l’analyse ultérieure de cette question s’est articulée autour de ceux qui en sont très satisfaits.

La satisfaction à l’égard de chaque aspect est soit la même, soit plus élevée qu’en 2017. Les occupants sont plus satisfaits de la proximité de leur domicile avec la base ou l’escadre (83 % très satisfaits) et du sentiment de sécurité qu’elle leur procure (76 %). La majorité des occupants sont également très satisfaits de leur voisinage (66 %, soit une hausse de 4 points) et de l’accès aux commodités (59 %). Plus de la moitié se disent très satisfaits du prix de leur logement (55 %, soit une hausse de 9). La satisfaction des occupants quant à l’intimité de leur résidence actuelle est stable (45 %), mais on constate une augmentation de la satisfaction quant à la taille/espace de leur logis (46 %, soit une hausse de 5), aux conditions connexes (37 %, soit une hausse de 9) et à son efficacité énergétique (26 %, soit une hausse de 7).

Les occupants de maisons unifamiliales ou jumelées sont ceux qui se disent les plus satisfaits de leur voisinage et de l’intimité par rapport aux occupants d’autres types de logements. Les femmes sont plus satisfaites de leur voisinage et de l’accès aux commodités que les hommes. Les moins de 25 ans sont plus satisfaits de la proximité de leur résidence avec la base ou l’escadre et du montant du loyer qu’ils paient.

Caractéristiques dont les occupants se disent très satisfaits en ce qui a trait à leur résidence actuelle



Q9. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de chacun des éléments suivants de votre logis actuel ?

Comme pour d'autres mesures de satisfaction prises dans le cadre de ce sondage, les répondants du sondage en ligne accordent des notes plus faibles que les répondants du sondage téléphonique. L'écart est plus faible en ce qui concerne la satisfaction globale (très ou assez satisfait) qu'en ce qui concerne la plus grande satisfaction, mais il subsiste néanmoins. Cela démontre que les répondants en ligne sont moins susceptibles de se dire très satisfaits et, dans une moindre mesure, répondent qu'ils sont satisfaits en général.

Comparaison avec d'autres logements du MDN. Les opinions des occupants demeurent mitigées quant aux conditions de leur logis actuel par rapport aux autres logements du MDN. Trois sur dix (30 %) estiment que leur logis est en meilleure condition que les logements du MDN, et environ un tiers (35 %) estiment qu'il est représentatif des logements du MDN. Moins d'un répondant sur cinq (17 %) estime que son logis est moins adéquat que les autres logements du MDN. Le reste se disant incapable de juger (17 %, soit une hausse de 8 points par rapport à 2017).

La croyance que leur résidence est en meilleure condition que les autres logements du MDN est plus répandue chez ceux qui sont mariés, vivent dans une maison jumelée, ont également vécu dans la collectivité (ailleurs que dans des logements du MDN) et servent dans l'ARC. En revanche, l'opinion selon laquelle leur résidence est dans une condition pire que les autres logements du MDN est plus répandue chez ceux qui servent dans la MRC, qui vivent dans des logements du MDN depuis plus de trois ans et qui ont vécu dans quatre logis différents du MDN ou plus.

Condition de la résidence actuelle par rapport aux autres logements du MDN

Résidence par rapport aux autres logements du MDN	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Meilleure	26	30	30	23
Semblable	43	42	35	32
Pire	18	19	17	23
Ne sait pas/pas de réponse	13	9	17	22

Q11. D'après ce que vous savez, la condition de votre logis actuel est-elle meilleure, pire ou semblable à celle d'autres logements du MDN à la grandeur du Canada ?

Les réponses aux sondages en ligne sont moins favorables que celles des sondages téléphoniques : une plus petite proportion de répondants en ligne déclare que la condition de leur logis est supérieure à celle des autres logements du MDN (23 %), alors qu'une plus grande proportion estime qu'elle est pire (23 %) ou ne pas savoir (22 %).

Analyse des écarts quant à la satisfaction en matière de logement

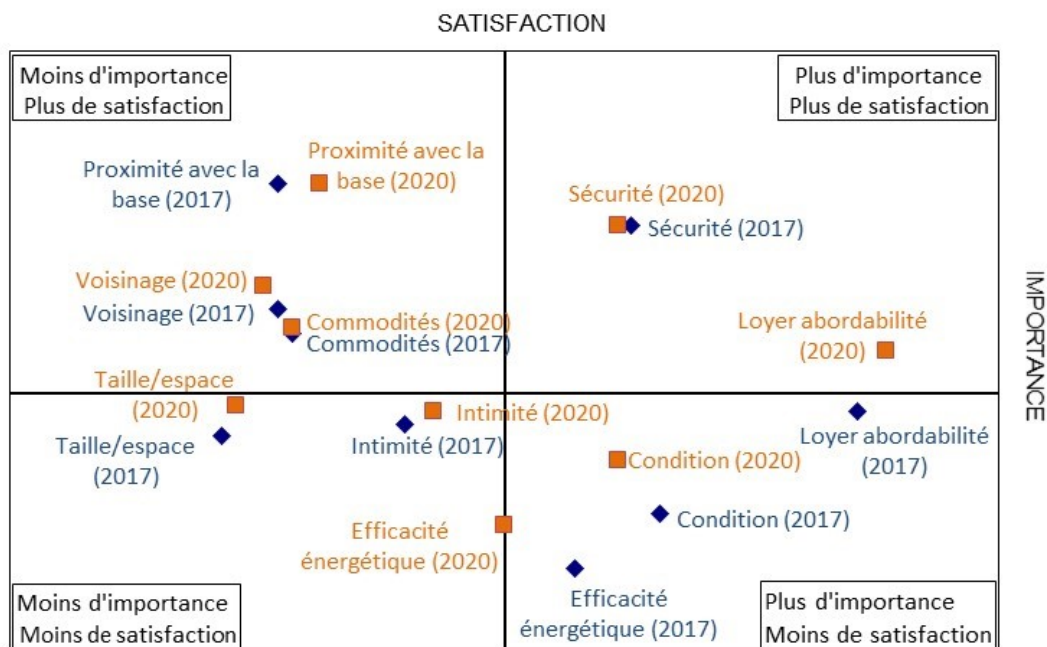
Comme ce fut le cas en 2017, les conditions de logement et l'efficacité énergétique restent des priorités auxquelles il convient de prêter attention à l'avenir. L'abordabilité est devenue une priorité moindre dans la mesure où la satisfaction à l'égard de cet aspect des logements de l'ALFC s'est améliorée.

Comment les occupants évaluent-ils leur logement en fonction des caractéristiques qu'ils trouvent importantes ? Le graphique ci-dessous présente une « analyse par quadrant » qui résume les positions de chacune des neuf caractéristiques évaluées par rapport aux autres. Chaque caractéristique est définie à la fois par le pourcentage des occupants qui déclarent qu'elle est très importante (axe des ordonnées) et le pourcentage de ceux qui disent en être très satisfaits (axe des abscisses). La position des caractéristiques sur le graphique est généralement conforme à celle de 2017, et ce, même si plusieurs des caractéristiques de 2020 se retrouvent plus haut sur le graphique, ce qui correspond à des résultats plus élevés eu égard à la satisfaction par rapport au sondage précédent.

Même si en termes absolus la majorité des occupants se déclarent à tout le moins moyennement satisfaits des neuf caractéristiques du logement, le quadrant inférieur droit présente les secteurs où il y a place à de l'amélioration : les caractéristiques du logement dont l'importance est relativement élevée, mais pour lesquelles la satisfaction est *relativement* plus faible. Ces résultats montrent que l'on devrait mettre la priorité sur deux caractéristiques en particulier : les conditions de logement et l'efficacité énergétique.

Bien que l'abordabilité ait déjà fait partie de ce quadrant inférieur droit en 2017, la satisfaction relative à l'égard de cette caractéristique s'est améliorée, la faisant passer dans le quadrant supérieur droit, où il existe une corrélation raisonnable entre l'importance accordée à cette caractéristique et le degré de satisfaction des occupants à son égard. Ce quadrant comporte également l'aspect sécurité.

Analyse par quadrant de la satisfaction en matière de logement



Dans le quadrant supérieur gauche, les caractéristiques liées à la proximité avec la base, le voisinage et l'accès aux commodités affichent des niveaux de satisfaction qui atteignent ou dépassent l'importance évaluée. Les caractéristiques situées dans le quadrant inférieur gauche (taille/espace et intimité) affichent des niveaux de

satisfaction plus faibles que ce qui serait idéal (bien qu'elles se soient améliorées depuis 2017). Mais étant donné que ces caractéristiques sont très importantes pour un petit nombre d'occupants, elles sont une priorité secondaire au chapitre des améliorations futures.

Incidence du logement sur la satisfaction à l'égard de la vie dans les FAC

La conviction que le logement qu'ils occupent actuellement contribue à leur satisfaction globale de la vie au sein des FAC a continué de croître et est désormais l'avis de près de la moitié des occupants.

On constate une nette tendance positive dans l'opinion des occupants quant à l'impact de la qualité de leur logis actuel sur leur satisfaction de la vie au sein des FAC. La proportion de répondants affirmant que leur logis contribue à leur qualité de vie a augmenté régulièrement (45 %, soit une hausse de 6 points depuis 2017 et de 18 points depuis 2014). Moins nombreux sont ceux qui affirment que cela ne fait aucune différence (42 %, soit une baisse de 4 points depuis 2017) ou que cela leur nuit (12 %, soit une baisse de 3 points).

Ces opinions concordent dans l'ensemble de la population d'occupants, à quelques exceptions près. L'opinion selon laquelle la qualité de leur logis actuel *contribue* à leur satisfaction à l'égard de la vie au sein des FAC est plus élevée chez ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 50 000 \$ ou qui vivent dans leur résidence depuis moins de trois ans.

Incidence de la qualité de la résidence actuelle sur la satisfaction à l'égard de la vie dans les FAC

Effet sur la qualité de vie	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Accroît	27	39	45	35
Ne change en rien	52	46	42	37
Réduit	20	15	12	28

Q14. Diriez-vous que la qualité de votre logis actuel accroît, réduit ou ne change en rien votre niveau de satisfaction générale à l'égard de votre vie dans les FAC ?

À l'instar des autres mesures, les répondants au sondage en ligne se montrent moins satisfaits que les répondants au sondage téléphonique : ils sont moins susceptibles de dire que leur logis accroît leur satisfaction à l'égard de la vie dans les FAC (35 %) et plus susceptibles d'estimer qu'il la réduit (28 %).

Recommandation des logements du MDN

La plupart des occupants sont toujours disposés à recommander un logement du MDN à un autre membre des FAC, et la proportion de ceux qui sont le plus susceptibles de le faire a augmenté depuis 2017.

La moitié (51 %) des occupants sont fortement enclins à recommander un logement du MDN à un autre membre des FAC (l'estimation la plus précise de la véritable intention). Il s'agit d'une augmentation de dix depuis 2017 (41 %). Quatre autres occupants sur dix (39 %) seraient quelque peu enclins à le faire. Seulement un occupant sur dix (9 %) déclare qu'il n'est pas du tout probable qu'il formule une telle recommandation.

La forte probabilité de recommander un logement du MDN est plus élevée parmi les membres célibataires des FAC et ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 50 000 \$, ceux qui vivent dans leur logement du MDN depuis moins d'un an, ceux qui n'ont pas déjà vécu dans un autre logement du MDN et les occupants qui n'ont pas envisagé de louer dans la collectivité.

Probabilité de recommander les logements du MDN à un autre membre des FAC

Probabilité	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Très probable	41	51	30
Assez probable	45	39	50
Pas très probable	9	6	14
Pas du tout probable	4	3	6

Q14a. Dans quelle mesure est-il probable que vous recommandiez les logements du MDN à d'autres membres des FAC ?

Les répondants du sondage en ligne sont moins favorables à la possibilité de recommander un logement du MDN à d'autres membres des FAC (30 % très probable et 80 % très/assez probable) que ceux du sondage téléphonique, sans doute en raison, là encore, d'un biais de désirabilité sociale.

Services de l'ALFC

Dans cette section du rapport, il est question de l'évaluation faite par les occupants des services reçus de l'ALFC, tant dans l'ensemble que de façon spécifique en ce qui a trait aux travaux de réparation et de rénovation, au service d'urgence après les heures de bureau et au processus de règlement des plaintes.

Satisfaction à l'égard du service de l'ALFC

L'appréciation du service de l'ALFC continue de s'améliorer constamment, plus de six répondants sur dix estimant que celui-ci est excellent ou bon. Les occupants se montrent les plus satisfaits quant aux délais de réponse de l'ALFC.

Les occupants sont de plus en plus satisfaits du service à la clientèle qu'ils reçoivent de l'ALFC. Plus de six occupants sur dix jugent maintenant le service à la clientèle de l'ALFC excellent (33 %, en hausse de 4 points par rapport à 2017) ou bon (30 %), tandis qu'un quart des occupants (24 %) estiment qu'il est passable. Seulement un occupant sur dix (net 12 %, en baisse de 3 points) attribue une mauvaise note à l'ALFC dans ce domaine.

Les notes positives (excellent/bon) accordées au service à la clientèle de l'ALFC sont plus élevées chez les membres de l'ARC, les membres âgés de 45 ans et plus et les membres célibataires, veufs ou divorcés. Le degré de satisfaction le plus élevé s'observe chez ceux qui résident dans leur résidence depuis moins d'un an (73 %), lequel diminue proportionnellement au fil du temps (62 % et 57 % chez ceux établis depuis un à trois ans, ou depuis plus de trois ans, respectivement).

La satisfaction à l'égard de la résidence actuelle continue d'être un important facteur de satisfaction à l'égard du service à la clientèle de l'ALFC. Il est beaucoup plus probable que les occupants qui se déclarent très satisfaits de leur résidence actuelle accordent une note positive à l'ALFC (83 %) que ceux qui en sont insatisfaits (30 %).

Évaluation du service de l'ALFC au cours de l'année écoulée

Note	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Excellent ou bon	52	60	63	54
Excellent	22	29	33	26
Bon	30	31	30	29
Passable	26	25	24	25
Mauvais	14	10	8	13
Très mauvais	8	5	4	8

Q15. L'Agence de logement des Forces canadiennes, ou l'ALFC est l'organisme responsable de l'exploitation et de l'entretien des logements du MDN. Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous le service à la clientèle que vous avez reçu de la part de l'ALFC depuis un an ?

À l'instar des autres mesures de satisfaction, le service à la clientèle de l'ALFC reçoit des notes plus faibles de la part des répondants en ligne (54 % excellent ou bon).

Ce qui a plu ou déplu dans le service. Sans égard à la note qu'ils ont attribuée à l'ALFC pour le service reçu au cours de l'année écoulée, on a demandé aux occupants ce qui leur avait plu ou ce qui leur avait déplu davantage en ce qui a trait au service (sans choix de réponse dans les deux cas).

Les aspects que les occupants valorisent quant au service de l'ALFC sont en grande partie stables par rapport à 2017, le plus courant étant la rapidité de réponse ou du service qu'ils reçoivent (55 %). Parmi les autres aspects positifs, on constate l'attention que porte le personnel (19 %, soit une hausse de 5 points), son utilité (10 %) et sa capacité à assurer l'entretien ou les réparations (10 %, soit une hausse de 5 points).

Aspects les plus appréciés du service de l'ALFC (principales réponses)

Aspects les plus appréciés	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Répondent rapidement	58	55	41
Amicaux/attentionnés/empathiques	14	19	19
Utiles/font de leur mieux pour aider	13	10	8
S'occupent de l'entretien/des réparations	5	10	21
Offrent un bon service	11	9	6
Professionnels/compétents	6	9	8
S'occupent des problèmes	8	7	3
Accès rapide/proximité à la base	2	4	6
Rien/ne sait pas/pas de réponse	14	12	25

Q17. Qu'est-ce qui vous a plu davantage dans les services que vous avez reçus de l'ALFC ?

Les répondants du sondage en ligne devaient saisir leur réponse (sans choix de réponse, dans leurs propres mots). Dans l'ensemble, ce qu'ils aiment du service de l'ALFC concorde généralement avec l'opinion des répondants du sondage téléphonique, bien qu'ils soient moins susceptibles d'évoquer la rapidité d'intervention (41 %), et plus susceptibles d'évoquer la fourniture de services d'entretien et de réparation (21 %) ou de ne pas pouvoir répondre à la question (25 %).

Tout comme auparavant, les aspects du service de l'ALFC qui sont les moins appréciés sont la mauvaise qualité des réparations ou de l'entretien (18 %) et la lenteur des délais d'intervention (17 %, soit une baisse de 3 points par rapport à 2017). D'autres répondants évoquent la désorganisation (10 %, soit une hausse de 7 points par rapport à 2017), ou encore le manque de communication, de suivi ou de professionnalisme (7 % chacun).

Aspects les moins appréciés du service de l'ALFC (principales réponses)

Aspects les moins appréciés	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Mauvaise qualité des réparations/de l'entretien	19	18	18
Répondent très lentement	20	17	14
Mauvaise administration/désorganisation	3	10	12
Manque de communication/ne vous disent pas ce qui se passe	8	7	9
Aucun suivi/incertitude quant à la bonne exécution des travaux	8	7	4
Pas professionnels/incompétents	7	7	7
Ne sont pas amicaux ou attentionnés	11	6	10
Règles/règlements	3	5	5
Doit le leur rappeler et faire un suivi en tout temps	6	4	2
Pas constants	4	4	1
Rien/ne sait pas/pas de réponse	33	36	33

Q18. Et qu'est-ce qui vous a déplu davantage dans les services que vous avez reçus de l'ALFC ?

Évaluation du service de l'ALFC

L'appréciation des aspects du service de l'ALFC continue de s'améliorer au fil du temps.

Les occupants ont toujours une opinion favorable envers tous les aspects du service de l'ALFC visés par le sondage, six sur dix ou plus qualifiant chaque aspect d'excellent ou de bon.

De plus, la proportion de répondants qui accordent à l'ALFC une excellente note est nettement supérieure à celle de 2017 pour chacun des six aspects du service, confirmant ainsi une tendance favorable depuis 2014. L'ALFC est particulièrement bien notée pour son caractère convivial et courtois (50 % excellent, soit une hausse de 6 points). Quatre occupants sur dix lui accordent d'excellentes notes pour sa rapidité d'intervention (41 %, soit une hausse de 7 points) et près de trois sur dix pour son attention et son empathie (33 %, soit une hausse de 8 points), l'efficacité de ses travaux d'entretien ou de réparation (33 %, soit une hausse de 5 points) et sa connaissance des questions de logement (31 %, soit une hausse de 5 points). Un quart des occupants lui attribuent une excellente note pour sa capacité à prendre des décisions équitables (26 %, soit une hausse de 6).

En général, les excellentes notes sont plus élevées pour chacun des aspects de l'ALFC chez les personnes qui ne sont pas mariées, qui sont âgées de moins de 25 ans ou de plus de 45 ans, ou qui sont installées dans leur logement depuis moins d'un an. En outre, les opinions sur les services de l'ALFC sont étroitement liées à la satisfaction générale à l'égard du logement. Les occupants sont beaucoup plus susceptibles de qualifier d'excellents tous les six aspects du service de l'ALFC s'ils sont satisfaits de leur logis actuel.

Évaluation des aspects du service de l'ALFC

Aspect	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 en ligne (%) (n=726)
Être amical et courtois	41	44	50	37
Répondre rapidement aux requêtes et aux demandes	33	34	41	31
Se soucier de vous et faire preuve d'empathie	25	25	33	19
Effectuer l'entretien ou les réparations	S.O.	28	33	24
Être bien informé au sujet des questions relatives au logement	28	26	31	20
Prendre des décisions justes	22	20	26	16

Q19. Veuillez me dire si vous jugez que le personnel de l'ALFC est excellent, bon, acceptable, mauvais ou très mauvais dans chacun des domaines suivants. Note : avant 2017, on demandait aux occupants d'évaluer le personnel de l'ALFC dans chacun de ces domaines.

Le niveau de satisfaction à l'égard de tous ces aspects du service de l'ALFC est systématiquement plus faible chez les répondants du sondage en ligne que chez ceux du sondage téléphonique. Toutefois, l'ordre relatif de satisfaction entre les différents aspects est analogue, ce qui laisse supposer que cette différence est attribuable au biais de désirabilité sociale.

Expérience des réparations et des rénovations

Plus de la moitié des occupants ont récemment vécu des réparations mineures, et un quart, des travaux majeurs, ces niveaux demeurant stables depuis 2017. La forte satisfaction quant à la qualité et à la rapidité des rénovations et des réparations mineures, ainsi que la diligence de l'entrepreneur, a continué à s'améliorer.

Les deux tiers des occupants (67 %) ont fait faire des travaux à leur résidence au cours de l'année écoulée, soit un niveau conforme à celui constaté en 2017 et 2014. Dans la plupart des cas, il s'agit toujours de réparations mineures, comme le remplacement du joint d'un robinet qui fuit (57 %). Toutefois, environ un quart des occupants (26 %) ont vécu des rénovations majeures, comme le remplacement d'une cuisine, d'une salle de bain ou de fenêtres au cours de l'année écoulée (deux niveaux similaires à ceux de 2017).

Les personnes servant dans la MRC et qui vivent dans leur logement actuel depuis plus d'un an font plus souvent état de rénovations majeures.

Expérience de réparations et de rénovations au cours de l'année écoulée

Réparations ou rénovations	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Toute expérience (net)	67	68	67	75
Réparations mineures	62	59	57	66
Rénovations majeures	19	28	26	26

Q27. Avez-vous fait effectuer l'un ou l'autre des types de travaux suivants à votre logis actuel au cours des 12 derniers mois ?

Les répondants du sondage en ligne sont plus susceptibles que ceux du sondage téléphonique de signaler des réparations mineures à leur résidence (66 %), mais pas plus susceptibles de signaler des rénovations majeures (26 %). La raison expliquant cette différence n'est pas nette, car rien n'indique qu'un biais de désirabilité sociale puisse affecter une question factuelle comme celle-ci.

Les occupants dont la résidence a fait l'objet de **réparations mineures** au cours de l'année sont généralement satisfaits du service reçu, plus de huit sur dix étant très ou assez satisfaits des quatre aspects du service. Par ailleurs, depuis 2017, la proportion d'occupants très satisfaits de chacun des quatre aspects du service a augmenté ou est restée la même, y compris quant au fait que l'entrepreneur se soit présenté au moment convenu (71 %, soit une hausse de 6 points). Cela confirme la tendance à la hausse des niveaux de satisfaction concernant ces quatre aspects depuis 2014.

La satisfaction à l'égard de chaque aspect est plus élevée chez les moins de 25 ans, ceux qui servent dans l'ARC et ceux qui résident dans leur logement du MDN depuis moins d'un an.

Répondants très satisfaits des réparations mineures les plus récentes
Parmi ceux ayant fait faire des réparations mineures au cours de l'année écoulée

Aspect du service	2014 % tél. (n=1113)	2017 % tél. (n=991)	2020 % tél. (n=989)	2020 % en ligne (n=408)
Entrepreneur présent au moment convenu	63	65	71	53
Rapidité des réparations	48	61	64	45
Nettoyage des lieux par l'entrepreneur après les travaux	57	60	61	49
Qualité des réparations	48	54	57	38

Q28. Pensez aux réparations mineures qui ont été effectuées le plus récemment, avez-vous été très satisfait, assez satisfait, pas très satisfait ou pas du tout satisfait de... ?

La forte satisfaction des répondants du sondage en ligne est considérablement plus faible pour chaque aspect du service que celle des répondants du sondage téléphonique.

Les occupants qui ont vécu des **rénovations majeures** à leur résidence au cours de l'année écoulée sont généralement satisfaits des services reçus, sept occupants sur dix ou plus s'estimant très satisfaits ou assez satisfaits des quatre aspects du service. Le fort degré de satisfaction (c.-à-d. « très satisfait ») a augmenté depuis 2017, notamment en ce qui concerne le respect des engagements pris par l'entrepreneur (54 %, soit une hausse de 7 points), la rapidité (51 %, soit une hausse de 6 points) et la qualité (50 %, soit une hausse de 7 points) des rénovations.

Répondants très satisfaits des rénovations majeures les plus récentes
Parmi ceux ayant vécu des rénovations majeures au cours de l'année écoulée

Aspect du service	2014 % tél. (n=232)	2017 % tél. (n=388)	2020 % tél. (n=351)	2020 % en ligne (n=128)
Entrepreneur présent au moment convenu	S.O.	47	54	44
Rapidité des travaux de rénovation	34	45	51	34
Qualité des travaux de rénovation	32	43	50	27
Nettoyage des lieux par l'entrepreneur après les travaux	S.O.	36	37	23

Q28. Pensez aux rénovations majeures qui ont été effectuées le plus récemment, avez-vous été très satisfait, assez satisfait, pas très satisfait ou pas du tout satisfait de... ?

Tout comme pour les réparations mineures, la forte satisfaction à l'égard de chaque aspect des rénovations majeures est considérablement plus faible chez les répondants du sondage en ligne que chez ceux du sondage téléphonique.

Incidence sur les évaluations du service de l'ALFC. Les évaluations du service de l'ALFC ne varient pas, peu importe si la résidence de l'occupant a fait l'objet de réparations mineures ou de rénovations majeures. Toutefois, comme ce fut le cas dans les années précédentes, si les occupants sont pleinement satisfaits de la qualité ou de la rapidité des travaux de réparation ou de rénovation, ils sont plus susceptibles que la moyenne d'évaluer le service de l'ALFC comme excellent ou bon.

Service d’urgence après les heures de bureau

Comme dans les sondages précédents, la grande majorité des occupants ont entendu parler du service d’urgence après les heures de bureau, et un peu moins de la moitié d’entre eux y ont fait appel. Les services du centre d’appels et ceux de l’entrepreneur continuent de susciter une grande satisfaction.

La majorité des occupants ont entendu parler du service d’urgence après les heures de bureau offert par l’ALFC (88 %), et près de la moitié d’entre eux (48 %) y ont déjà fait appel ; ces constatations demeurent essentiellement inchangées par rapport aux années précédentes.

Dans la foulée des années précédentes, la notoriété du service augmente au fil de l’expérience vécue auprès de l’ALFC, comme en témoigne le nombre d’ULR antérieures. La notoriété de ce service est plus marquée chez ceux qui ont déjà vécu dans quatre ULR ou plus (95 %) et plus faible chez ceux qui n’y ont jamais vécu (84 %). Elle est également plus forte chez ceux dont le ménage compte des enfants à plein temps (93 %) et chez ceux qui sont mariés ou vivent en union libre (90 %).

L’utilisation du service d’urgence est aussi plus élevée chez ceux qui ont vécu dans quatre ULR ou plus (72 %) et chez ceux qui vivent dans leur résidence depuis trois ans et plus (59 %). Elle est aussi plus élevée chez les occupants âgés de 35 ans ou plus (56 % contre 41 % des occupants de moins de 35 ans) et ceux qui sont mariés ou vivent en union libre (53 %).

Connaissance et utilisation du service d’urgence après les heures de bureau

Bonne connaissance	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Connaissance du service d’urgence après les	87	86	88	84
Utilisation du service d’urgence après les	46	44	48	42

Q29. Avez-vous déjà entendu parler du service d’urgence après les heures de bureau ?

Q30. Avez-vous déjà appelé le service d’urgence après les heures de bureau ?

La connaissance des services d’urgence après les heures de bureau est comparable chez les répondants des sondages en ligne et téléphonique, bien que les répondants en ligne soient moins susceptibles de déclarer y avoir eu recours.

Les utilisateurs du service d’urgence après les heures de bureau sont largement satisfaits du service qu’ils ont reçu du personnel du centre d’appels. Les résultats concordent étroitement avec ceux des années précédentes, la majorité des utilisateurs étant très (59 %) ou assez (20 %) satisfaits.

**Satisfaction à l'égard du personnel du centre d'appels
Parmi ceux qui ont déjà fait appel au service d'urgence après les heures de bureau**

Satisfaction	2014 % tél. (n=923)	2017 % tél. (n=888)	2020 % tél. (n=945)	2020 % en ligne (n=308)
Très satisfait	57	58	59	57
Assez satisfait	23	21	20	23
Pas très satisfait	8	10	9	13
Pas du tout satisfait	11	10	10	7

Q31. Avez-vous été très satisfait, assez satisfait, pas très satisfait ou pas du tout satisfait du service que vous avez reçu du personnel du centre d'appels ?

Parmi les membres du groupe relativement petit d'utilisateurs qui se déclarent moins que satisfaits du service qu'ils ont reçu du personnel du centre d'appels, les raisons les plus souvent invoquées continuent d'être la lenteur de la réponse ou la difficulté à obtenir la communication (36 %, en baisse de 5 points par rapport à 2017) ou que le problème n'a pas été réglé (31 %, en baisse de 7 points) — bien que ces deux raisons soient moins répandues qu'auparavant. En revanche, on constate une augmentation de la proportion de personnes insatisfaites parce qu'elles n'ont pas accès à une aide réelle pendant le week-end ou en dehors des heures de bureau pour résoudre leur problème (19 %, soit une hausse de 11 %). Un quart des répondants se disent insatisfaits parce que leur problème a été jugé non urgent (25 %).

**Pourquoi n'avez-vous pas été davantage satisfait du service que vous avez reçu du personnel du centre d'appels ?
Parmi ceux qui se déclarent insatisfaits du service**

Raison	2017 % tél. (n=371)	2020 % tél. (n=372)	2020 % en ligne (n=131)
Réponse lente/difficulté à obtenir la communication	41	36	24
Pas utile/pas été en mesure de résoudre le problème	38	31	14
Le problème n'a pas été jugé urgent	24	25	12
Aucune aide la fin de semaine/après les heures de bureau	11	19	19
Pas courtois/impoli	9	6	13
Aucun service local/nécessité de communiquer avec	6	5	3
Les réparations ont été mal faites/étaient de mauvaise	4	6	6
Le personnel n'était pas bien renseigné	4	6	7
Le service était passable/a répondu aux attentes	3	2	2
Autre	4	1	5
Ne sait pas/pas de réponse	4	6	23

Q32. Pourquoi n'avez-vous pas été davantage satisfait du service que vous avez reçu du personnel du centre d'appels ?

Les répondants en ligne ont été invités à saisir leur réponse à cette question (dans leurs propres mots, sans choix de réponse). Comme pour les autres questions de ce type, la principale différence est que les répondants en ligne sont moins susceptibles de donner une réponse à cette question (23 % ne savent pas/pas de réponse).

Comme les années précédentes, la plupart des appels au service après les heures de bureau ont conduit à la venue d'un entrepreneur pour effectuer des réparations (79 %), ce qui n'est pas surprenant puisque la plupart

des gens n'appellent un service d'urgence que lorsqu'ils estiment que le problème est relativement grave. Cela représente 38 % de tous les occupants contactés par téléphone.

**L'entrepreneur s'est présenté pour offrir un service d'urgence
Parmi ceux qui ont déjà fait appel au service d'urgence après les heures de bureau**

Visite de l'entrepreneur	2014 % tél. (n=923)	2017 % tél. (n=888)	2020 % tél. (n=945)	2020 % en ligne (n=308)
Oui	78	81	79	72
Non	21	18	20	27
Ne sait pas/pas de réponse	1	1	1	<1

Q33. Est-ce qu'un entrepreneur s'est présenté chez vous pour effectuer les réparations après que vous ayez fait un appel au service d'urgence après les heures de bureau ?

Comme les années précédentes, la quasi-totalité des utilisateurs du service d'urgence qui ont fait déplacer un entrepreneur à leur domicile sont satisfaits du service reçu (73 % sont très satisfaits, soit une hausse de 4 points depuis 2017).

**Satisfaction à l'égard du service reçu d'un entrepreneur envoyé par le service d'urgence
Parmi ceux qui ont reçu la visite d'un entrepreneur envoyé par le service d'urgence après les heures de bureau**

Satisfaction	2014 % tél. (n=723)	2017 % tél. (n=715)	2020 % tél. (n=750)	2020 % en ligne (n=225)
Très satisfait	72	69	73	69
Assez satisfait	21	22	17	23
Pas très satisfait	5	5	5	6
Pas du tout satisfait	2	3	4	1

Q34. Avez-vous été très satisfait, assez satisfait, pas très satisfait ou pas du tout satisfait du service que vous avez reçu de l'entrepreneur venu effectuer les réparations ?

Le très petit groupe d'utilisateurs du service qui se sont déclarés moins que satisfaits de l'entrepreneur mentionne plusieurs raisons, dont le fait que les réparations ont demandé trop de temps (34 %, en baisse de 7 points), qu'elles ont été mal faites (30 %, en baisse de 4) ou que l'entrepreneur n'a pas pu résoudre le problème (23 %, en hausse de 11).

**Pourquoi n'avez-vous pas été davantage satisfait du service que vous avez reçu de l'entrepreneur ?
Parmi ceux qui se déclarent insatisfaits du service**

Raison	2017 % tél. (n=222)	2020 % tél. (n=198)	2020 % en ligne (n=68)
Trop de temps à réparer le problème/lenteur	41	34	21
Réparations mal faites/de mauvaise qualité	34	30	27
Pas utile/pas été en mesure de résoudre le	12	23	8
L'entrepreneur a laissé un dégât/n'a pas nettoyé	10	12	7
Pas courtois/impoli	9	5	13
Le service était passable/a répondu aux attentes	6	3	3
Autre	8	6	11
Ne sait pas/pas de réponse	4	6	24

Q35. Pourquoi n'avez-vous pas été davantage satisfait du service que vous avez reçu de l'entrepreneur ?

Incidence sur les évaluations du service de l'ALFC. Comme en 2017, les évaluations du service de l'ALFC demeurent plus faibles parmi les occupants qui ont déjà fait appel au service d'urgence après les heures de bureau (58 % ont déclaré le service excellent/bon contre 68 % pour ceux qui n'y ont jamais fait appel). De plus, les évaluations du service de l'ALFC correspondent à la moyenne si les occupants sont entièrement satisfaits du résultat de l'appel (c.-à-d. s'ils sont satisfaits du service reçu du personnel du centre d'appels, et s'ils sont satisfaits du service reçu de l'entrepreneur).

Procédure de résolution des plaintes

Six occupants sur dix disent qu'ils savent certainement ou probablement comment faire part de leurs préoccupations concernant les services de l'ALFC, tendance qui ne cesse de s'améliorer par rapport à 2014. Comme les années précédentes, trois pour cent de tous les occupants ont eu recours à ce processus. Au sein de ce groupe, on constate une nette augmentation de la satisfaction quant à la manière dont la plainte a été traitée.

La bonne connaissance du processus de signalement des préoccupations ou des plaintes concernant le service de l'ALFC continue de s'accroître. Plus d'une personne sur trois (37 %) dit certainement connaître le processus pour soumettre une plainte ou une préoccupation (en hausse de 3 points depuis 2017), tandis que deux autres sur dix (22 %) *croient* le connaître. Les quatre restants (40 %) déclarent ne pas connaître le processus.

La bonne connaissance du processus de signalement des préoccupations ou des plaintes (« certainement » ou « pense bien ») est plus marquée chez les membres des FAC et les nouveaux locataires (c.-à-d. locataires depuis moins d'un an).

Bonne connaissance de la marche à suivre pour acheminer une préoccupation ou une plainte

Familiarité	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Oui, certainement	29	34	37	28
Oui, je pense bien	16	23	22	35
NET : Oui, certainement/pense bien	45	57	59	63
Non	55	42	40	36

Q36. Connaissez-vous la façon d'acheminer les préoccupations ou les plaintes que vous pourriez avoir au sujet du service de l'ALFC ?

Les répondants en ligne sont légèrement plus susceptibles de déclarer qu'ils connaissent la procédure de signalement des plaintes (63 %).

Parmi ceux qui savent comment acheminer une plainte ou une préoccupation, moins d'un occupant sur dix (5 %) déclare avoir déjà eu recours au processus de résolution des plaintes, ce qui représente 3 % de l'ensemble des occupants (4 % en 2017 et 5 % en 2014).

La moitié (50 %) de ceux ayant soumis une plainte se déclarent satisfaits de la manière dont elle a été traitée, chiffre essentiellement inchangé par rapport aux années précédentes, bien que le degré de forte satisfaction se soit accru (34 % très satisfaits, soit une hausse de 10 points depuis 2017). À titre de comparaison, un peu moins de la moitié des occupants (45 %) s'en disent insatisfaits. Parmi le petit groupe de répondants qui se disent moins que satisfaits de la manière dont leur plainte a été traitée, la raison la plus fréquemment avancée est que l'ALFC n'a pas pu ou n'a pas réglé le problème.

Communications de l'ALFC

En plus d'évaluer le service de l'ALFC dans l'ensemble, le sondage a examiné l'expérience vécue par les occupants auprès de l'ALFC et leurs opinions concernant les communications avec cette dernière.

Bonne connaissance du Guide de l'occupant de l'ALFC

La proportion de répondants connaissant le Guide de l'occupant de l'ALFC a augmenté depuis 2017, atteignant trois occupants sur quatre. La bonne connaissance du guide est en lien avec des expériences antérieures des logements du MDN ou avec le fait d'avoir récemment emménagé dans sa résidence.

Les trois quarts (75 %) des occupants connaissent au moins un peu le Guide de l'occupant de l'ALFC, une amélioration depuis 2017 (69 %).

Comme auparavant, la connaissance de l'existence du Guide de l'occupant augmente au même rythme que l'expérience d'avoir vécu dans d'autres logements du MDN, et elle est la plus élevée chez les occupants ayant déjà vécu dans au moins quatre ULR (81 % contre 73 % des occupants pour lesquels il s'agit de leur première ULR). Elle est aussi plus élevée chez ceux qui ont récemment emménagé dans leur résidence actuelle (82 % des occupants qui vivent dans leur résidence depuis moins d'un an contre 70 % des occupants qui y vivent depuis au moins trois ans). Le degré de connaissance est également plus élevé parmi les membres des FAC (76 %, contre 69 % des conjoints).

Bonne connaissance du Guide de l'occupant de l'ALFC

Familiarité	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Degré de familiarité (net)	69	75	75
Très familier	16	20	19
Assez familier	53	55	56
Pas très familier	20	17	20
Pas du tout familier	12	8	5

Q40. En général, dans quelle mesure le guide de l'occupant de l'ALFC, qui fournit aux occupants de logements du MDN des renseignements sur la gamme de services de soutien qui leur sont offerts et résume les principaux droits et responsabilités découlant de la résidence dans un logement du MDN, vous est-il familier ?

Communications de l'ALFC

Le nombre d'occupants qui se souviennent avoir reçu une communication de l'ALFC est passé à sept sur dix depuis 2017. Comparativement à auparavant, il est beaucoup plus probable que ces communications aient été reçues par courriel que sous forme imprimée. Le courriel électronique est la méthode de choix pour recevoir des informations générales et importantes ; toutefois, une proportion croissante préfère les avis par texto en ce qui concerne les informations importantes.

Souvenir d'avoir reçu des communications. Sept occupants sur dix (71 %) se rappellent avoir reçu une communication quelconque de l'ALFC au cours de l'année écoulée, comparativement à six sur dix (60 %) en 2017. Cela inclut plus de la moitié des occupants (56 %, soit une hausse de 12 points) qui se souviennent d'un bulletin d'information et un peu moins de la moitié (46 %, soit une hausse de 10 points) qui se souviennent d'un avis ou d'une annonce.

Les membres des FAC (74 % contre 60 % des conjoints) et les personnes âgées de 45 ans ou plus (78 %) se souviennent davantage des communications de l'ALFC.

Types de communications de l'ALFC reçues au cours de l'année écoulée

Communications reçues	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
De toute sorte (net)	60	71	71
Bulletin d'information	44	56	57
Avis ou annonces	36	46	45

Q41. Au cours de la dernière année, avez-vous reçu l'un de ces envois de la part de l'ALFC ?

Comme auparavant, les occupants qui ont reçu des envois de l'ALFC au cours de l'année écoulée sont plus susceptibles de connaître le Guide de l'occupant de l'ALFC et de déclarer qu'ils savent comment acheminer des préoccupations ou des plaintes au sujet du service de l'ALFC (même s'ils ne connaissent pas davantage le numéro du service d'urgence après les heures de bureau).

Format des communications reçues. Parmi ceux qui se souviennent avoir reçu des communications de l'ALFC (soit un bulletin, un avis, une annonce ou les deux), le courriel est désormais le moyen de communication privilégié (52 %, soit une hausse de 22 points depuis 2017). Moins de répondants qu'auparavant déclarent ne recevoir que des communications imprimées (13 %, soit une baisse de 18) ; toujours un tiers (33 %) reçoit les deux formats (33 %).

Format des communications reçues de l'ALFC au cours de l'année écoulée

Moyen de communication	2017 % tél. (n=1223)	2020 % tél. (n=1434)	2020 % en ligne (n=511)
Uniquement par courriel	30	52	59
Uniquement par dépliant, lettre ou bulletin imprimé	31	13	8
Les deux	37	33	32
Ne sait pas/pas de réponse	2	2	1

Q41c. [SI LA RÉPONSE EST OUI AUX QUESTIONS Q.41b OU 41c] Avez-vous reçu cette information... ?

Il n'est pas surprenant que les répondants en ligne soient plus susceptibles de déclarer n'avoir reçu que des communications par courriel (59 %) et moins susceptibles de n'avoir reçu que des copies imprimées (8 %), puisque l'échantillon du sondage en ligne provient directement des listes de courriels que l'ALFC utilise pour diffuser ses communications.

Méthode de communication privilégiée pour les renseignements importants. Les occupants ont indiqué une nette préférence pour la distribution numérique des renseignements au sujet d'une situation urgente ou de questions urgentes. La moitié (49 %) préfèrent les communications par courriel et quatre autres sur dix (39 %) préfèrent les notifications par texto. À titre indicatif, très peu d'entre eux ont choisi l'une des autres options.

La préférence plus marquée pour les communications par courriel chez les répondants en ligne (64 %) est liée au fait que cet échantillon a été prélevé directement de la liste de diffusion de l'ALFC.

Méthode privilégiée pour recevoir des renseignements importants de l'ALFC

Moyen de communication	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Courriel	56	49	64
Notification par texto	27	39	25
Application créée par le MDN/les FAC	6	8	7
Médias sociaux, comme Twitter	4	1	1
Consultation de son site web	2	1	2

Q47a. Si vous pouviez choisir l'une ou l'autre de ces façons de recevoir de l'information de l'ALFC au sujet de problèmes urgents, quelle serait celle que vous préféreriez ?

Méthode privilégiée de communication pour les renseignements généraux. Les occupants ont aussi indiqué une nette préférence pour la distribution numérique de l'information sur les questions d'ordre général. Les trois quarts (76 %) préfèrent le courrier électronique ; relativement peu d'entre eux préfèrent les médias sociaux (4 %) ou le site web de l'ALFC (4 %). Un sur dix (10 %) préfère la poste, une proportion qui a diminué depuis 2017 (8 points de moins).

Méthode privilégiée pour recevoir des renseignements généraux de l'ALFC

Moyen de communication	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Courriel	65	76	78
La poste	21	13	13
Visitant son site web	7	4	5
Médias sociaux, comme Twitter	5	4	3
D'assemblées publiques	<1	3	1

Q47b. Si vous pouviez choisir l'une ou l'autre des façons de recevoir de l'information générale de l'ALFC au sujet des dossiers et des politiques de logement, quelle serait celle que vous préféreriez ?

Le site web et le fil Twitter de l'ALFC

La moitié des occupants disent avoir consulté le site web de l'ALFC, un niveau qui s'est amoindri au fil du temps. Les visiteurs du site web sont plus susceptibles d'avoir recherché des informations générales ou des informations sur le logement en rapport avec un déménagement.

La proportion d'occupants ayant déjà visité le site web de l'ALFC a constamment diminué pour atteindre cinq sur dix (51 %) depuis 2014. Néanmoins, une minorité importante d'un sur cinq (20 %) l'a visité au cours des six derniers mois ; cette proportion est plus élevée chez ceux qui occupent leur domicile actuel depuis moins d'un an (27 %).

Date de la dernière visite du site web de l'ALFC

Moment de la dernière visite	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
L'a déjà visité (net)	59	55	51	60
Au cours du dernier mois	S.O.	S.O.	6	7
Il y a plus d'un mois, mais au cours des six derniers	S.O.	S.O.	14	14
Il y a plus de six mois	S.O.	S.O.	32	40
Jamais	S.O.	S.O.	48	39

Q42. Avez-vous visité le site Web de l'ALFC... ?

Parmi ceux qui ont visité le site de l'ALFC, les raisons les plus souvent évoquées sont pour obtenir des informations sur les logements en vue d'un déménagement dans une nouvelle base (37 %) ou des informations générales (31 %). Parmi les autres raisons, figure la recherche de coordonnées (16 %), de renseignements sur les politiques de l'ALFC (13 %) ou de plans d'étage (8 %).

Raisons pour visiter le site Web de l'ALFC

Parmi ceux qui ont déjà visité le site Web de l'ALFC (51 %/60 % des occupants)

Raison de la visite	2020 % tél. (n=1029)	2020 % en ligne (n=442)
Pour obtenir des renseignements sur le logement en vue d'un déménagement dans une autre base	37	35
Renseignements généraux	31	47
Pour obtenir des coordonnées	16	28
Pour se renseigner sur les politiques/règles de l'ALFC	13	28
Pour obtenir des plans d'étage ou des photos	8	20
Par curiosité/pour se familiariser	5	15
Autre	6	3
Ne sait pas/pas de réponse	6	2

Q43. Quelles raisons expliquent votre plus récente visite du site Web de l'ALFC ?

Le fait que les répondants en ligne pouvaient sélectionner plusieurs réponses dans une liste fournie se reflète dans les proportions plus élevées pour presque toutes les catégories de réponses. Pour ce groupe, l'obtention

de renseignements généraux est la principale raison de leur visite sur le site web (47 %), suivie par la recherche d'un logement dans une nouvelle base (35 %).

Un occupant sur dix connaît l'existence du compte Twitter de l'ALFC ; un niveau largement comparable entre les sous-groupes de la population des occupants.

La notoriété du compte Twitter est plus modeste chez les répondants en ligne (4 %), ce qui reflète probablement le biais de désirabilité sociale plus faible associé à un sondage à remplir soi-même.

Connaissance du compte Twitter de l'ALFC

Connaissance du compte Twitter	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Oui	10	4
Non	90	95
Ne sait pas/pas de réponse	0	1

Q48. Saviez-vous que l'ALFC possède un compte Twitter fournissant de l'information générale à propos de l'agence ?

Évaluation des efforts de l'ALFC en matière de communications

L'évaluation des efforts de communication de l'ALFC continue de s'améliorer, six occupants sur dix les qualifiant d'excellents ou de bons. Les moins satisfaits restent plus critiques sur la quantité et la disponibilité des informations que sur leur qualité.

Les opinions positives sur la façon dont l'ALFC communique avec les membres des FAC et leurs familles sur les questions de logement continuent de s'améliorer régulièrement. Six occupants sur dix estiment désormais que l'ALFC fait un excellent ou un bon travail (62 %, soit une hausse de 6 points depuis 2017), tandis qu'un autre quart (27 %) déclare que les communications sont acceptables. Seuls 10 % accordent une mauvaise note à l'ALFC dans ce domaine (soit une baisse de 4 points par rapport à 2017).

Les opinions positives (excellentes/bonnes) sur les communications de l'ALFC sont plus fréquentes chez les personnes âgées de 45 ans ou plus (71 %), celles qui servent dans l'ARC (67 %) et les locataires depuis moins d'un an (68 %). Comme pour les années précédentes, les notes positives sont également plus élevées chez ceux qui ont reçu des communications de l'ALFC au cours de l'année écoulée (70 % contre 42 % qui n'en ont pas reçu).

Comme il fallait s'y attendre, les occupants qui se sont déclarés les plus favorables au sujet des communications de l'ALFC sont aussi ceux qui sont les plus susceptibles de se déclarer satisfaits de l'ensemble du service de l'ALFC.

Évaluation des communications de l'ALFC

Note	2014 % tél. (n=2000)	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Excellentes ou bonnes	42	56	62	51
Excellentes	11	17	22	16
Bonnes	31	39	40	35
Passables	33	30	27	32
Mauvaises	17	11	7	9
Très mauvaises	7	3	3	5

Q44. Dans l'ensemble, dans quelle mesure l'ALFC parvient-elle à communiquer de l'information au sujet des logements aux membres des FAC et à leur famille ? Les communications de l'ALFC sont-elles... ?

Comme dans le cas des autres mesures de satisfaction relevées dans le cadre de ce sondage, les évaluations favorables des efforts de communication de l'ALFC sont moins marquées chez les répondants en ligne (51 % excellentes ou bonnes).

Pourquoi avoir répondu excellentes/bonnes. Les occupants qui qualifient les communications de l'ALFC d'excellentes ou de bonnes sont plus susceptibles de dire que c'est parce qu'ils ont reçu des informations, soit de nature générale (36 %), soit par des méthodes différentes (28 %) ou encore pour les informer de changements (16 %). Comparativement à 2017, davantage de répondants affirment que les communications sont opportunes (23 %, soit une hausse de 17 points). Plusieurs ont simplement indiqué qu'ils étaient satisfaits de l'information reçue ou n'avoir éprouvé aucun problème (23 %).

**Pourquoi avoir déclaré que les communications de l'ALFC sont « excellentes/bonnes »
Parmi ceux qui ont déclaré que les communications de l'ALFC sont « excellentes » ou « bonnes »**

Raison de la note attribuée aux communications de l'ALFC	2017 % tél. (n=1117)	2020 % tél. (n=1250)	2020 % en ligne (n=371)
A reçu de l'information	42	36	5
L'information parvient par la poste/bulletins d'information/courriel	6	28	23
Satisfait/aucun problème/passable	51	23	9
Renseignements fournis rapidement/en temps utile/à jour	5	23	18
Nous informent lorsque les politiques/loyers/la situation changent	13	16	2
A reçu des fiches de renseignements ou des brochures expliquant les questions de logement	8	6	2
Informations claires/faciles à comprendre	3	2	5
Meilleures qu'elles ont déjà été/se sont améliorées	1	4	<1
Informations utiles/appropriées	<1	3	6
Ne sait pas/pas de réponse	4	5	32

Q45a. Pourquoi dites-vous [excellentes/bonnes] ?

Les répondants en ligne ont été invités à saisir la raison de leur évaluation des communications de l'ALFC (dans leurs propres mots, sans aucune catégorie de réponse). Comme dans le cas des répondants du sondage téléphonique, les répondants en ligne qui estiment favorablement les communications de l'ALFC déclarent généralement que c'est parce qu'ils ont reçu de l'information (23 %) et en temps utile (18 %). Une proportion importante (32 %) a par ailleurs choisi de ne pas répondre.

Pourquoi avoir déclaré qu'elles sont passables. Parmi les occupants qui ont évalué les communications de l'ALFC comme passables, la critique la plus répandue continue d'être qu'il n'y a pas assez d'information (32 %), bien que cette proportion ait diminué depuis 2017 (-9 points). Sinon, les commentaires indiquent de manière assez générale que les communications pourraient être améliorées (26 %), sont adéquates ou aussi bonnes qu'on pourrait s'y attendre (22 %) ou pourraient être plus claires (16 %).

**Pourquoi avoir déclaré que les communications de l'ALFC sont « passables » (réponses principales)
Parmi les occupants ayant déclaré que les communications de l'ALFC sont « passables »**

Raison de la note attribuée aux communications de l'ALFC	2017 % tél. (n=590)	2020 % tél. (n=534)	2020 % en ligne (n=726)
Pas assez d'information/pourrait y en avoir davantage	41	32	16
Peut faire mieux/aimerait bien voir des améliorations	22	26	15
Communications adéquates/aussi bonnes qu'on pourrait s'y attendre	20	22	7
L'information n'est pas claire/pourrait être mieux expliquée/pourrait être plus précise	18	16	4
Pas d'opinion tranchée dans un sens ou dans l'autre	12	8	2
L'information est reçue après les événements/trop tard	11	13	7
Bon service/bonne communication	10	5	12
Ne sait pas/pas de réponse	3	4	43

Q45b. Pourquoi dites-vous qu'elles sont passables ?

Parmi les répondants en ligne qui estiment que les communications de l'ALFC sont acceptables, nombreux sont ceux (43 %) qui choisissent de ne pas justifier cette évaluation. Les autres soulignent principalement la quantité (16 %) et la qualité (15 %) de l'information.

Pourquoi avoir déclaré qu’elles sont mauvaises. Les occupants qui jugent les communications de l’ALFC comme mauvaises ou très mauvaises continuent d’être davantage préoccupés par la quantité et la disponibilité de l’information plutôt que par sa qualité. Les critiques concernant la disponibilité de l’information portent notamment sur le fait que l’ALFC est peu communicative et ne renseigne pas les occupants sur ce qui se passe (45 %), que l’information est insuffisante, soit en général (33 %), soit récemment (17 %), ou encore que l’information est difficile à obtenir (25 %). Bien que des pourcentages plus faibles se plaignent d’informations peu claires (18 %) ou incohérentes (12 %, soit une hausse de 7 points), ou d’être insatisfaits des informations reçues (12 %, soit une hausse de 9 points), ces raisons sont désormais plus fréquentes qu’en 2017.

**Pourquoi avoir déclaré que les communications de l’ALFC sont « mauvaises/très mauvaises »
Parmi ceux qui ont déclaré que les communications de l’ALFC sont « mauvaises » ou « très mauvaises »**

Raison de la note attribuée aux communications de l’ALFC	2017 % tél. (n=273)	2020 % tél. (n=190)	2020 % en ligne (n=100)
Manque de communication/ne vous disent pas ce qui se passe	66	45	45
Pas assez d’information/pourrait y en avoir davantage	31	33	18
Difficile de trouver ou d’obtenir de l’information	22	25	4
Mauvais service à la clientèle (personnel pas amical/ne répond pas)	14	19	35
L’information n’est pas claire/pourrait être mieux expliquée/pourrait être plus précise	16	18	2
N’a pas reçu d’information récemment/depuis un bout de temps	25	17	1
Information incohérente	5	12	1
Insatisfaction quant à l’information reçue	3	12	7
Les informations sont seulement transmises au conjoint/au membre des FAC	5	5	3
Les seules communications reçues portent sur les augmentations de loyer	8	3	5
N’appliquent pas les règles/règlements/ne s’occupent pas des réparations	0	1	6
Je dois chercher/rechercher les informations moi-même	1	1	4
Ne sait pas/pas de réponse	1	0	14

Q45c. Pourquoi avoir déclaré que l’information est [mauvaise/très mauvaise] ?

Les principales raisons justifiant l’évaluation des communications de l’ALFC comme mauvaises sont essentiellement les mêmes chez les répondants des sondages en ligne et téléphonique. Cependant, comparativement aux répondants du sondage téléphonique, les répondants en ligne sont moins susceptibles de citer des raisons multiples et plus susceptibles de choisir de ne pas justifier cette évaluation (14 %).

Intérêt pour les renseignements au sujet des logements du MDN

Comparativement à 2017, les personnes sondées par téléphone souhaitent davantage être prévenues des travaux dans leur unité et obtenir d'autres informations spécifiques à leur domicile. En particulier, les répondants en ligne mentionnent également les augmentations de loyer comme une priorité absolue en matière d'information.

Lorsqu'on leur a demandé quels types d'informations spécifiques sur les logements du MDN ils souhaitaient recevoir de l'ALFC, les répondants ont identifié un large éventail de sujets, sans qu'un seul ne prédomine. Les sujets d'intérêt comprennent des informations générales (27 %), des informations urgentes (14 %), les plans relatifs aux ULR (14 %), la notification préalable des travaux à effectuer à leur unité (13 %) ou d'autres informations spécifiques à leur domicile (11 %). Trois occupants sur dix (35 %) ont été incapables de définir le genre précis d'information qu'ils souhaiteraient recevoir de l'ALFC.

Intérêt pour certains types de renseignements sur les logements du MDN (réponses principales)

Type d'information sur le logement	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Renseignements généraux/mises à jour	30	27	42
Renseignements sur les problèmes urgents	17	14	54
Intentions relatives aux ULR/au développement	15	14	53
Préavis concernant les travaux qui seront effectués au logis	6	13	60
Informations précises sur le logement occupé (diverses)	3	11	33
Moment où les réparations demandées seront effectuées	12	7	50
Augmentations/modifications du loyer	8	7	60
Politiques/règles/réglementations	8	7	32
Comment faire une demande d'entretien/de réparations	6	5	34
De quelle façon le montant du loyer est déterminé	4	4	43
Comment déposer une plainte/la procédure de résolution des plaintes	1	1	34
Ne sait pas/pas de réponse	33	35	9

Q46. Précisément, quels types de renseignements sur les logements du MDN aimeriez-vous recevoir de la part de l'ALFC ?

Les répondants du sondage en ligne pouvaient donner de multiples réponses à partir d'une liste fournie, et sont donc beaucoup plus susceptibles que ceux du sondage téléphonique d'identifier la plupart des types d'information comme étant d'intérêt. En l'occurrence, l'intérêt le plus marqué porte sur le préavis de travaux dans leur logement (60 %) et sur les informations relatives aux augmentations de loyer (60 %).

Les occupants qui accordent une mauvaise note à l'ALFC quant à ses communications ne précisent pas quel genre de renseignements ils souhaiteraient recevoir. Ils sont cependant plus susceptibles que d'autres d'exprimer le souhait de recevoir la plupart des types de renseignements, et plus particulièrement les mises à jour générales (38 %), les plans relatifs aux ULR (24 %), les renseignements au sujet des problèmes urgents (23 %) et à quel moment les réparations demandées seront effectuées (21 %).

Intérêt envers le portail en ligne

On constate un intérêt relativement marqué envers l'utilisation d'un portail en ligne pour accéder aux services de l'ALFC ou pour partager des informations sur les contacts ou les absences.

L'ALFC souhaitait évaluer l'intérêt que pourrait susciter l'utilisation d'un portail en ligne pour accéder à ses services. Entre la moitié et six occupants sur dix déclarent qu'il serait très probable qu'ils recourent à un portail une fois qu'il sera fonctionnel pour mettre à jour leurs coordonnées (59 %), déclarer une absence prolongée (55 %), faire une demande pour des unités de logement résidentiel (51 %) ou soumettre une demande de service (51 %).

La probabilité d'utiliser un portail en ligne pour l'un de ces quatre motifs est plus élevée chez les conjoints, ceux qui sont mariés ou qui vivent en union libre et qui ont des enfants à la maison à plein temps.

Probabilité d'utiliser des services par le biais d'un portail en ligne

Très probablement	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Mettre à jour ses coordonnées	59	60
Déclarer une absence prolongée de l'unité de logement résidentiel	55	57
Soumettre une demande d'unités de logement résidentiel	51	46
Soumettre une demande de service pour de l'entretien ou des réparations	51	55

Q49. Supposez que vous puissiez accéder aux services de l'ALFC par l'entremise d'un portail libre-service en ligne où vous pourriez vous connecter à votre compte de locataire ; dans quelle mesure serait-il probable que vous effectuiez chacune des activités suivantes en ligne si cela était possible ?

Incidence sur le bien-être de la famille

Le sondage comprenait notamment quelques questions sur l'impact que la décision d'habiter dans un logement du MDN produisait sur la qualité de vie des membres des FAC et de leurs familles.

La majorité des occupants sont mariés ou vivent en union libre et la moitié ont des enfants à la maison. Pour ceux qui habitent avec d'autres membres de la famille, le bien-être de celle-ci demeure une partie importante de la décision de vivre dans un logement du MDN, au même titre qu'en 2017. On constate toujours peu de préoccupations quant à la distance qui sépare la maison et les lieux courants, comme le travail et l'école.

Composition de la famille. Les deux tiers des occupants (67 %) sont mariés ; les autres étant célibataires (jamais mariés ; 24 %) ou encore séparés/divorcés (9 %). La moitié des occupants (51 %) ont des enfants de moins de 18 ans qui habitent avec eux à temps plein ou à temps partiel ; cette donnée pointe davantage vers les occupants mariés (65 %) que vers ceux qui sont célibataires, séparés ou divorcés (24 %).

Seulement six pour cent des occupants mariés rapportent que leur famille est temporairement divisée entre des bases.

Si la famille est divisée temporairement Parmi ceux qui sont mariés/vivent en union de fait (82 % des occupants)

Endroit où vit la famille	2017 % tél. (n=1395)	2020 % tél. (n=1294)	2020 % en ligne (n=515)
Au même endroit	94	94	93
Temporairement dans différentes bases ou escadres	5	6	5
Préfère ne pas le dire	<1	1	2

Q52d. À titre de confirmation, les membres de votre famille vivent-ils tous actuellement au même endroit ou demeurent-ils temporairement dans différentes bases ou escadres ?

Bien-être de la famille. Le bien-être de la famille est un facteur important dans la décision d’habiter dans un logement du MDN. Quatre occupants sur dix (39 %) qui ont déclaré habiter avec d’autres membres de la famille affirment que le bien-être est la principale raison pour laquelle ils ont choisi un logement du MDN, et dans une proportion presque égale (36 %), ils déclarent que c’est une raison importante sinon la raison principale. Ces niveaux concordent avec ceux de 2017. Ils sont également comparables indépendamment du fait que la personne soit mariée ou célibataire, divorcée, séparée ou veuve (mais vivant avec d’autres membres de sa famille).

**Mesure dans laquelle la décision de vivre dans un logement du MDN a un lien avec le bien-être de la famille
Parmi ceux qui vivent avec d’autres membres de la famille (85 % des occupants)**

Décision de vivre dans un logement du MDN en lien avec le bien-être de la famille	2017 % tél. (n=1538)	2020 % tél. (n=1487)	2020 % en ligne (n=538)
Raison principale	37	39	34
Raison importante, mais pas principale	35	36	45
Raison pas très importante	27	23	20

Q52a. Dans quelle mesure votre décision d’habiter dans un logement du MDN a-t-elle été liée au bien-être de votre famille ? Est-ce que cela s’est avéré la raison principale, une raison importante, mais pas la principale, ou une raison pas très importante ?

La proportion de ceux qui ont déclaré que leur décision d’habiter dans un logement du MDN est principalement liée au bien-être de leur famille est plus élevée chez ceux qui ont des enfants à la maison à temps plein (41 %) ou à temps partiel (40 %), comparativement à ceux qui n’en ont pas du tout (35 %).

Dans l’ensemble, la plupart des occupants dont d’autres membres de la famille vivent dans leur maison continuent de penser que la distance entre le domicile et les autres lieux est raisonnable, en termes d’impact sur la qualité de vie globale. Près de neuf occupants sur dix ont déclaré que c’était le cas pour l’école ou la garderie de leur enfant (89 %), le lieu de travail du conjoint (82 %), les loisirs (91 %), les magasins ou les centres commerciaux (90 %), de même que pour leur lieu de travail (94 %) — et ces opinions sont pour la plupart demeurées stables depuis 2017.

Mesure dans laquelle la distance entre la résidence et divers endroits est raisonnable

Distance raisonnable de...	2017 % tél. (n=2000)	2020 % tél. (n=2002)	2020 % en ligne (n=726)
Lieu de travail	93 %	94 %	95 %
Loisirs, p. ex. restaurants, salles de spectacle, installations sportives	89 %	91 %	81 %
Magasins, p. ex. épiceries, centres commerciaux	88 %	90 %	84 %
École ou garderie des enfants (<i>parmi ceux ayant des enfants</i>)	89 %	89 %	77 %
Lieu de travail du conjoint (<i>parmi ceux étant mariés</i>)	83 %	82 %	71 %

Q52c. En prenant en considération son impact sur la qualité de vie générale de votre famille, la distance entre votre logis et chacun des endroits suivants vous semble-t-elle raisonnable ou déraisonnable ?

La perception selon laquelle la distance entre le domicile et les lieux importants (autres que le travail) est raisonnable est légèrement moins marquée chez les répondants en ligne, ce qui reflète probablement, là encore, un biais de désirabilité sociale.

Annexe A : Méthodologie

Les résultats du sondage sont basés sur des sondages téléphoniques et en ligne menés en parallèle auprès des occupants des logements du MDN.

Le **sondage téléphonique** a été réalisé auprès de 2 002 occupants entre le 15 janvier et le 23 février 2020. La marge d'erreur pour un échantillon de 2 002 personnes est de plus ou moins 2,0 points de pourcentage, 19 fois sur 20. La marge d'erreur est plus marquée pour les résultats relatifs aux sous-groupes régionaux ou sociodémographiques de l'échantillon total.

Le **sondage en ligne** a été réalisé auprès de 726 occupants entre le 17 janvier et le 17 février 2020. Comme il s'agissait d'un échantillon aléatoire tiré de la liste des occupants, une marge d'erreur peut être calculée pour ce sondage en ligne : la marge d'erreur pour un échantillon de 726 est de plus ou moins 3,5 points de pourcentage, 19 fois sur 20. La marge d'erreur est plus marquée pour les résultats relatifs aux sous-groupes régionaux ou sociodémographiques de l'échantillon total.

Plan d'échantillonnage

L'ALFC a fourni à Environics une liste de 10 425 ménages admissibles (en date de décembre 2019) comprenant les numéros de téléphone et les adresses électroniques de leurs membres. Les occupants d'Iqaluit et de Masset figurant sur la liste furent écartés (depuis la vague de recherche de 2014, les localités d'Iqaluit, de Masset, de Matsqui, de Moncton et de Vancouver ont été retirées de l'échantillon). Les occupants qui n'avaient ni numéro de téléphone ni adresse électronique valide furent exclus. Tous les cas qui ne comportaient que des informations téléphoniques valides ont été inscrits à la liste d'échantillons téléphoniques et tous les cas qui ne comportaient que des adresses électroniques valides ont été inscrits à la liste d'échantillons en ligne. Un exemplaire de chaque occupant comportant des coordonnées téléphoniques ou électroniques en double fut également supprimé.

Les cas restants comportant à la fois des informations téléphoniques et électroniques furent ensuite répartis au hasard sur les listes téléphoniques ou en ligne de manière à atteindre deux objectifs :

- Veiller à disposer d'un échantillon suffisant pour atteindre l'objectif de n=2000 (75 % de l'échantillon complet) dans le cadre du sondage téléphonique.
- Stratifier l'échantillon sur les 27 emplacements de base afin de garantir une représentation adéquate des différents lieux dans le cadre des sondages téléphoniques et en ligne.

Les 10 071 cas valides de l'échantillon ont été répartis entre les sondages téléphoniques (75 %) et les sondages en ligne (25 %), sans chevauchement, afin de s'assurer qu'aucun occupant n'était inclus dans les deux versions. Des objectifs ont également été fixés pour le sondage téléphonique afin d'assurer un échantillon adéquat pour l'analyse (au moins 30 cas dans les petites bases, et 50 cas dans les grandes bases) dans chaque emplacement, sauf pour les quelques endroits où les numéros de téléphone disponibles étaient trop limités (p. ex. Dundurn, Gander, Suffield et Yellowknife). Un tableau à la fin de cette section présente la ventilation des réponses selon l'emplacement.

L'ALFC et les commandants de la base ont communiqué avec les occupants avant la période des entrevues (par l'entremise d'un bulletin d'information et d'autres moyens) pour informer les répondants potentiels du sondage et demander leur coopération.

Les données définitives ont été pondérées en fonction de l'emplacement des bases en fonction des proportions globales des emplacements. Il a été décidé en 2020 qu'aucune pondération ne devait être appliquée en fonction du type de répondant (que le répondant soit membre des FAC, que son conjoint le soit ou que les deux le soient). Cette approche de pondération avait été appliquée lors des vagues précédentes, mais en raison de la diminution de la proportion de conjoints répondant au sondage à chaque vague, les pondérations nécessaires étaient devenues extrêmes (c.-à-d. supérieures à 3,0 dans certains cas). L'approche de pondération précédemment préconisée avait également pour effet de surreprésenter les membres mariés, risquant ainsi de fausser les résultats.

Par conséquent, les données des vagues de 2017 et 2014 ont dû être pondérées à nouveau de manière à ce qu'elles cadrent avec l'approche de pondération de 2020 (pondération uniquement par emplacement de base) afin de permettre des comparaisons précises. Ce changement a eu un effet minime sur les résultats de ces vagues, mais implique que les chiffres fournis dans ce rapport pour 2017 et 2014 peuvent différer légèrement de ceux qui figuraient dans les rapports définitifs à l'origine pour ces vagues. Un profil d'échantillon figure dans un tableau à la fin de cette section, lequel compare les vagues 2014, 2017 et 2020 (enquêtes téléphoniques et en ligne) en termes de variables démographiques clés.

Conception du questionnaire et sondage préalable

Les questionnaires téléphoniques et en ligne ont été principalement basés sur les versions précédentes (2005, 2014 et 2017) afin de garantir la comparaison des données au fil du temps. Certaines questions ont été modifiées ou ajoutées afin de recueillir des informations sur les nouvelles approches de communication, mais la longueur du sondage était essentiellement analogue à celui de la vague de 2017.

Une fois les changements approuvés par l'ALFC, des versions distinctes des questionnaires en ligne et téléphonique ont été produites et traduites en français par les traducteurs professionnels d'Environics. Les questions posées dans la version en ligne du sondage étaient identiques à celles de la version téléphonique. La seule différence résidait dans les réponses à certaines questions ouvertes : les enquêteurs téléphoniques devaient choisir, parmi une liste établie, les codes correspondant aux réponses fournies. Cela n'étant pas possible dans la version en ligne, les répondants devaient choisir jusqu'à trois réponses dans une liste de codes qui leur était présentée. Cette méthode a pour effet d'inciter les répondants à choisir des réponses qu'ils n'auraient peut-être pas choisies si la liste ne leur avait pas été fournie.

Téléphone. Avant de procéder au sondage téléphonique, Environics a effectué un sondage préalable complet auprès de répondants « réels », en anglais et en français. Ce sondage préalable comportait des entrevues téléphoniques effectuées de la même manière que pour le sondage intégral, mais auprès d'un petit échantillon de répondants. Les entretiens ont été supervisés par le principal conseiller en recherche d'Environics. Des enregistrements ont été mis à la disposition des représentants de l'ALFC. Étant donné que la plupart des questions avaient déjà été mises à l'essai et utilisées dans des versions antérieures du sondage, aucune modification n'a été apportée au questionnaire téléphonique à la suite du sondage préalable.

En ligne. Après avoir été programmé par le MDN, le sondage en ligne a fait l'objet d'essais approfondis par le MDN et Environics et un lancement préliminaire a été effectué auprès d'un sous-ensemble de l'échantillon total en ligne pour s'assurer que les invitations par courrier électronique étaient envoyées correctement et pour vérifier que le sondage en ligne permettait de recueillir les données des répondants avec exactitude. Des questions d'approfondissement ont été ajoutées à la fin du sondage pour demander aux répondants du lancement préliminaire s'ils avaient éprouvé des difficultés à comprendre ou à répondre au questionnaire. Suite aux commentaires recueillis, quelques modifications mineures ont été apportées au déroulement et à la programmation du sondage avant de procéder à son lancement intégral.

Les questions démographiques normalisées du gouvernement du Canada concernant la scolarité n'ont pas été utilisées dans aucune des deux versions du sondage. Le niveau de scolarité n'avait aucune incidence sur l'atteinte des objectifs de l'étude. Étant donné que la population cible (militaires occupant des logements du MDN) n'est pas comparable avec la population en général, les comparaisons entre les deux sont superflues.

Des exemplaires des questionnaires en ligne et téléphonique sont joints en annexe.

Entrevues téléphoniques

Les entrevues téléphoniques ont été menées par Elemental Data Collection d'Ottawa, de l'Ontario, entre le 15 janvier et le 23 février 2020. Des superviseurs sur le terrain étaient présents à tout moment pour assurer l'exactitude des entretiens et l'enregistrement des réponses. Une partie du travail (au moins dix pour cent) de chaque enquêteur a été discrètement surveillé aux fins de contrôle de la qualité, conformément aux normes de l'industrie. Au moins huit appels devaient être effectués auprès d'un ménage avant de le classer dans la catégorie « pas de réponse ». Les entrevues duraient en moyenne 21 minutes.

Tous les sondages ont été effectués dans la langue officielle choisie par les répondants. Tous les travaux de recherche ont été menés conformément aux normes professionnelles établies par le Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC), ainsi qu'aux lois applicables du gouvernement du Canada (*Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, ou LPRPDE). Le sondage a été enregistré auprès du service de vérification de recherche du CRIC, ce qui permet au grand public de vérifier un appel de sondage, de se renseigner au sujet de l'industrie ou de soumettre une plainte.

Administration du sondage en ligne

Le sondage en ligne a été réalisé en interne par le MDN entre le 17 janvier et le 17 février 2020. La liste stratifiée de l'échantillon en ligne lui a été fournie par Environics et l'ALFC s'est chargée d'envoyer les invitations par courriel directement aux occupants. Le MDN a assuré la programmation et l'hébergement du sondage en ligne. Aucun objectif ou quota n'a été fixé afin de permettre à tous les occupants participants de répondre au sondage. Tous les sondages ont été effectués dans la langue officielle choisie par les répondants. Le MDN et l'ALFC ont procédé à des rappels pendant la période de travaux sur le terrain aux occupants qui n'avaient pas encore répondu au questionnaire afin d'en maximiser le taux de réponse.

Une fois les travaux sur le terrain achevés, le MDN a fourni à Environics un fichier de données complet comportant les données des sondages réalisés.

Taux d'achèvement

Sondage téléphonique. Le taux de réponse réel pour le sondage est de 29 %.³ Ce taux est calculé comme le nombre de participants qui répondent (les entrevues terminées plus celles qui ont été rejetées en raison des exigences du sondage et des quotas remplis), divisé par le nombre de sondages sans réponse (p. ex. ligne occupée, pas de réponse) plus les ménages ou les individus qui n'ont pas répondu (p. ex. refus, barrière linguistique, rappels manqués) plus les participants qui répondent [$R/(U+IS+R)$]. Le tableau suivant présente la répartition de tous les contacts.

Répartition des appels	TOTAL
Nombre total de numéros composés	7556
Hors du champ d'application — Invalides	477
Sans réponse (U)	2805
<i>Pas de réponse/Répondeur</i>	2805
Dans le champ d'application — pas de réponse (IS)	804
<i>Barrière linguistique</i>	7
<i>Incapable de terminer (maladie/décès)</i>	32
<i>Rappel (répondant non disponible)</i>	765
Total de personnes interrogées	3470
<i>Refus</i>	1346
<i>Cessation d'emploi</i>	47
Dans le champ d'application — unités répondantes (R)	2077
<i>Quota complet</i>	0
<i>NQ – Pas membre des FAC</i>	64
<i>NQ – N'habite pas dans un logement du MDN</i>	11
<i>Entrevue achevée</i>	2002
Taux de réponse	29,34
Incidence	96,39

³ Ce calcul du taux de réponse provient des *Normes pour la recherche sur l'opinion publique menée par le gouvernement du Canada — Sondages téléphoniques* : <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rop-por/telephone-eng.html>

Sondage en ligne. Le taux de réponse réel pour le sondage est de 30 %.⁴ Il s'agit du nombre total d'unités ayant répondu divisé par le nombre total de cas potentiellement admissibles (y compris ceux dont l'admissibilité n'a pu être déterminée). Plus précisément, il s'agit du nombre total d'unités répondantes (celles ayant répondues aux sondages, plus celles ayant été rejetées en raison des exigences du sondage et des quotas remplis), divisé par le nombre de cas sans réponse (courriels non acheminés ou sans réponse) plus les unités non répondantes (abandons précoces et autres personnes qui, autrement, seraient admissibles au sondage) plus les participants répondants $[R/(U+IS+R)]$. Le tableau suivant présente la répartition de tous les contacts.

Sondage en ligne

Répartition	TOTAL
Nombre total d'adresses courriel utilisées	2515
Cas non valides	0
<i>Invitations envoyées par erreur à des personnes qui n'étaient pas admissibles à l'étude</i>	0
<i>Adresses courriel incomplètes ou manquantes</i>	0
Sans réponse (U)	1668
<i>Invitations par courriel non acheminées</i>	60
<i>Invitations par courriel sans réponse</i>	1608
Dans le champ d'application — pas de réponse (IS)	94
<i>Non-réponse des répondants admissibles</i>	0
<i>Refus des répondants</i>	0
<i>Problème de langue</i>	0
<i>Répondant sélectionné non disponible</i>	0
<i>Abandons précoces</i>	94
Unités répondantes	753
<i>Sondages complétés rejetés — quota rempli</i>	0
<i>Sondages complétés rejetés pour d'autres raisons</i>	27
<i>Sondages complétés</i>	726
Taux de réponse	29,94

Le rapport n'inclut pas de discussion entourant la possibilité d'un biais de non-réponse en raison de l'insuffisance de données démographiques disponibles pour cette population.

⁴ Ce calcul du taux de réponse provient des *Normes pour la recherche sur l'opinion publique menée par le gouvernement du Canada — Sondages en ligne* : <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rop-por/enligne-online-eng.html>

Voici la répartition des entrevues terminées selon l'emplacement de la base :

Entrevues terminées selon l'emplacement

Emplacement	Commandement de la base	Proportion selon tous les occupants de l'ALFC (%)	Nombre d'échantillons téléphoniques	Sondage téléphoniques complétés (non pondérés)	Nombre d'échantillons en ligne	Sondage en ligne complétés (non pondérés)
Bagotville	ARC	3,3	263	79	83	20
Borden	Autre	6,0	476	126	150	47
Cold Lake	ARC	5,3	400	108	132	28
Comox	ARC	2,3	185	60	58	22
Dundurn	Armée	0,2	16	7	6	2
Edmonton	Armée	4,3	340	89	108	35
Esquimalt	Marine	6,7	465	122	166	59
Gagetown	Armée	12,6	938	247	314	74
Gander	ARC	0,6	29	5	24	4
Goose Bay	ARC	1,7	138	33	43	4
Greenwood	ARC	5,0	393	109	124	38
Halifax	Marine	3,9	259	69	98	22
Kingston	Armée	4,4	343	92	110	36
Montréal	Armée	1,7	91	34	57	20
Moose Jaw	ARC	1,4	105	40	34	12
North Bay	ARC	1,6	124	36	39	17
Ottawa	Autre	1,3	90	31	31	16
Petawawa	Armée	13,7	1082	258	341	102
Shilo	Armée	5,4	428	103	135	32
Suffield	Armée	1,3	88	11	31	11
Trenton	ARC	5,2	400	102	129	44
Valcartier	Armée	6,0	470	120	149	32
Wainwright	Armée	1,3	91	33	31	11
Winnipeg	ARC	4,0	317	84	101	36
Yellowknife	Armée	0,8	25	4	21	2
TOTAL	-	100	7556	2002	2515	726
Armée	-	52	3912	998	1303	357
Marine	-	11	724	191	264	81
ARC	-	30	2354	656	767	225
Autre	-	7	566	157	181	63

Ci-dessous figure un profil de l'échantillon final, pondéré pour les deux vagues de 2020 et les deux vagues téléphoniques précédentes par principales caractéristiques :

Profil de l'échantillon

	2014 (%)	2017 (%)	2020 Téléphone (%)	2020 en ligne (%)
Le membre des FAC dans le ménage est...				
Répondant	73	75	79	82
Conjoint	21	16	13	9
Les deux	6	8	8	9
Nombre d'années de service dans les FAC				
0 à 10	61	59	54	51
11 à 20	25	29	34	35
21 ou plus	14	12	12	11
État civil				
Marié ou en union de fait	74	71	67	70
Célibataire, jamais marié	19	21	24	18
Séparé/divorcé/veuf	7	8	9	8
Revenu				
<50 k\$	S.O.	9	6	6
50-75 k\$	S.O.	47	40	39
76-100 k\$	S.O.	26	30	27
>100 k\$	S.O.	16	20	14
Refus de répondre	S.O.	3	4	13
Âge				
<25 ans	13	10	11	6
25-34	49	50	44	42
35-44	25	26	29	32
45 ans et plus	13	13	14	14
Refus de répondre	1	1	1	6
Sexe				
Masculin	68	73	75	75
Féminin	32	27	25	21
Autre	0	0	1	2
Langue de l'étude				
Anglais	89	88	86	82
Français	11	12	14	18

Agence de logement des Forces canadiennes Sondage à l'intention des occupants – 2020

Questionnaire téléphonique

Introduction – Téléphone

Hello/Bonjour. Je me nomme _____ et je vous appelle au nom d'Environics Research, une société de recherche sur l'opinion publique.

Environics est une entreprise privée mandatée par l'Agence de logement des Forces canadiennes pour réaliser un sondage auprès des membres des Forces armées canadiennes et de leurs conjoints et conjointes ou partenaires.

Le but de ce sondage est d'en apprendre davantage au sujet des expériences des membres en ce qui a trait aux logements du ministère de la Défense nationale, ainsi que de recueillir des commentaires au sujet des services offerts par l'Agence de logement des Forces canadiennes. Le sondage durera environ 20 minutes.

Vos réponses demeureront entièrement anonymes dans la mesure permise par la loi, et ne seront rapportées qu'une fois regroupées avec les autres réponses reçues. Ce sondage est inscrit dans le système national d'inscription des sondages et est autorisé par le Comité d'examen de la recherche en sciences sociales.

RÉPONDRE AUX QUESTIONS DE LA FAÇON SUIVANTE :

DURÉE DU SONDAJE : Il vous faudra environ 20 minutes pour répondre au sondage.

COMMANDITAIRE DU SONDAJE : Le sondage est commandité par l'Agence de logement des Forces canadiennes du ministère de la Défense nationale.

PERSONNE-RESSOURCE : Pour plus de renseignements au sujet de cette étude, vous pouvez communiquer avec Rebecca McDonald au ministère de la Défense nationale, à POR-ROP@forces.gc.ca.

FAÇON DONT ILS ONT ÉTÉ CHOISIS : Nous choisissons des numéros de téléphone au hasard à partir d'une liste fournie par l'Agence de logement des Forces canadiennes.

SI ON LE DEMANDE : Le Directeur général – Recherche et analyse autorise la conduite de ce sondage auprès du ministère de la Défense nationale/des Forces armées canadiennes, conformément à la DOAD 5062-0 (Recherche en sciences sociales). Le numéro d'autorisation du CERSS est le 1833/17X.

SI ON LE DEMANDE : Le système national d'inscription des sondages a été mis sur pied par l'industrie canadienne de recherche par sondages, afin de permettre au public de vérifier la légitimité d'un sondage. Pour obtenir plus de renseignements sur cette étude, visitez le site du CRIC à l'adresse <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/?lang=fr> et indiquez le code du projet 20191203-EN804.

SI ON LE DEMANDE : En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, tout citoyen canadien est autorisé à recevoir des copies des rapports et des données de recherche (y compris les renseignements tirés du présent sondage)

conservés dans les dossiers du gouvernement fédéral. Aucun renseignement signalétique issu du sondage ne sera transmis au ministère de la Défense nationale/des Forces armées canadiennes.

LANG. VEUILLEZ CONFIRMER SI LE/LA RÉPONDANT(E) PRÉFÈRE QUE L'ENTREVUE SE DÉROULE EN ANGLAIS OU EN FRANÇAIS.

- 01 English/Anglais
- 02 French/Français

A. À titre de confirmation, est-ce que votre conjoint(e), votre partenaire ou vous-même êtes membre des FAC?

- 01 – Oui, répondant(e)
 - 02 – Oui, conjoint(e) ou partenaire
 - 03 – Oui, les deux
 - 04 – Non, ni l'un ni l'autre
- } **VÉRIFIER LES QUOTAS**
- TERMINER**

B. Est-il exact de dire que vous vivez présentement dans un logement du MDN?

- 01 – Oui
 - 02 – Non
- REMERCIER ET TERMINER**

C. À titre de confirmation, êtes-vous âgé(e) de 18 ans ou plus?

- 01 – Oui
 - 02 – Non
- [TÉLÉPHONE : DEMANDER À PARLER À LA PERSONNE DU MÉNAGE QUI EST ÂGÉE DE 18 ANS OU PLUS]**

A. Expériences et opinions au sujet des logements du MDN

Pour commencer, voici quelques questions au sujet de vos expériences des logements du MDN...

1. Depuis combien de temps vivez-vous dans votre résidence actuelle?
[TÉLÉPHONE : NE PAS LIRE – INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE]

- 01 – Moins de six mois
- 02 – Six mois à un an
- 03 – Un à deux ans
- 04 – Deux à trois ans
- 05 – Trois à cinq ans
- 06 – Plus de cinq ans
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

2. Avez-vous déjà habité dans un autre logement du MDN situé ailleurs?

- 01 – Oui
 - 02 – Non
 - [NON SUGGÉRÉ]**
 - 99 – Ne sait pas/pas de réponse
- PASSER À Q.4**
- PASSER À Q.4**

3. Dans combien d'unités de logement résidentiel, ou ULR, fournies par le MDN avez-vous habité au cours de
[INSÉRER SELON Q.A=1,3 : « votre carrière »/Q.A=2 : « la carrière de votre conjoint(e) ou partenaire »]?

_____ ULR **[PLAGE AUTORISÉE = 1 À 99]**

- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

4. Avez-vous toujours habité dans un logement du MDN au cours de **[INSÉRER SELON Q.A=1,3 : « votre carrière »/Q.A=2 : « la carrière de votre conjoint(e) ou partenaire »]**, ou avez-vous aussi habité dans une résidence sur le marché privé?

01 – Toujours habité dans un logement du MDN
02 – Aussi habité dans une résidence sur le marché privé
[NON SUGGÉRÉ]
99 – Ne sait pas/pas de réponse

5. Pourquoi avez-vous choisi d'habiter dans un logement du MDN?
[TÉLÉPHONE : NE PAS LIRE – INSCRIRE JUSQU'À 3 MENTIONS]

01 – Abordable/moins cher qu'un logement privé
02 – Toujours vécu dans un logement du MDN
03 – Emplacement – pratique pour se rendre sur le lieu de travail/à la base militaire
04 – Emplacement – pratique pour se rendre à d'autres endroits (p. ex., école, magasinage)
05 – Emplacement – pratique pour se déplacer en transport en commun
06 – Temporaire – à la recherche d'un logement privé/affectation à court terme
07 – Sécurité
08 – Bon réseau de soutien/communauté militaire étroitement liée
09 – Pratique de ne pas avoir à chercher/trouver un logement
10 – Pas d'autre choix/options limitées
11 – Maison plus grande/plus jolie
12 – Raisons familiales
13 – Logement disponible/offert
98 – Autre (veuillez préciser) _____ **ANCRER À LA FIN**
[NON SUGGÉRÉ]
99 – Ne sait pas/pas de réponse

- 5a. Lorsque vous songiez à l'endroit où habiter, avez-vous envisagé d'acheter une maison dans votre région ou d'en louer une dans la communauté, qui ne soit pas fournie par le MDN?

01 – Oui
02 – Non
[NON SUGGÉRÉ]
99 – Ne sait pas/pas de réponse

6. Pensez dans l'ensemble à ce qui vous importe en ce qui concerne l'endroit où vous vivez; dans quelle mesure chacune des choses suivantes est-elle importante pour vous? Commençons par **[PREMIÈRE CHOISE]** : est-ce très important, assez important, pas très important ou pas du tout important pour vous, personnellement?

[LIRE ET RÉPÉTER L'ÉCHELLE SI NÉCESSAIRE SEULEMENT]

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- La condition du logis, en ce qui a trait à la condition de choses telles que la cuisine, les salles de bains et les planchers
- La taille ou la quantité d'espace dans votre résidence
- L'efficacité énergétique de votre logis
- La sécurité de votre logis, en ce qui a trait à des choses telles qu'une présence militaire ou policière et l'absence de crime
- Le voisinage ou la collectivité où le logis est situé
- La mesure dans laquelle il est facile d'avoir accès à des commodités telles que des magasins, des parcs et des écoles
- La proximité de votre logis de la base ou de l'escadre des FAC

h. La nature privée de votre foyer

i. Un loyer abordable

01 – Très important

02 – Assez important

03 – Pas très important

04 – Pas du tout important

[NON SUGGÉRÉ]

99 – Ne sait pas/pas de réponse

6k. Quelle pièce ou caractéristique de votre logis est la plus importante en ce qui a trait au mode de vie de votre famille?

[TÉLÉPHONE : NE PAS LIRE – INSCRIRE JUSQU'À 3 MENTIONS]

01 – Cuisine

02 – Salon

03 – Salle à manger

04 – Chambres à coucher

05 – Nombre de salles de bains

06 – Garde-robes

07 – Espace de rangement suffisant – sous-sol ou autre

08 – Ventilateur-récupérateur de chaleur

09 – Climatisation

10 – Cour/espace extérieur

11 – Garage

12 – La taille du logis ou le nombre de pièces qu'il comprend

98 – Autre (veuillez préciser) _____

ANCRER À LA FIN

[NON SUGGÉRÉ]

99 – Ne sait pas/pas de réponse

7. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre logis actuel? Êtes-vous...?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

01 – Très satisfait(e)

02 – Assez satisfait(e)

03 – Pas très satisfait(e)

04 – Pas du tout satisfait(e)

[NON SUGGÉRÉ]

99 – Ne sait pas/pas de réponse

PASSER À Q.9

8. Pourquoi dites-vous être **[INSÉRER LA RÉPONSE À Q.7]**?
[TÉLÉPHONE : NE PAS LIRE – INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT DANS LA LISTE APPROPRIÉE]

[TÉLÉPHONE : AFFICHER LES CODES POUR LA SÉLECTION]

a. Pourquoi très satisfait(e) (Q.7=01)

- 01 – Pratique
- 20 – Près du travail/de la base militaire
- 06 – Près des commodités/des écoles
- 02 – Abordable
- 03 – Sécuritaire
- 04 – Bon pour les enfants
- 05 – Sentiment communautaire/système de soutien
- 07 – L'ALFC s'occupe des problèmes/réparations
- 15 – Logis bien entretenu/propres/en bonne condition
- 11 – Grande maison/bonne taille/beaucoup d'espace
- 16 – Aime l'emplacement/la région/le voisinage
- 18 – Aucun problème/logis adéquat/répond à nos besoins
- 19 – Belle maison/la maison me plaît
- 98 – Autre (PRÉCISER) _____
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

[TÉLÉPHONE : AFFICHER LES CODES POUR LA SÉLECTION]

b. Pourquoi assez satisfait(e) (Q.7=02)

- 01 – Pratique
- 02 – Abordable
- 39 – Problèmes de chauffage/d'isolation/logis froid
- 37 – Logis trop vieux, qui doit être rénové/modernisé
- 40 – Entretien/réparations nécessaires (sans précisions)
- 36 – Logis trop petit/voudrait un logement plus grand
- 41 – Voudrait une salle de bain ou une cuisine supplémentaires/plus grandes/plus jolies
- 38 – Insatisfaction à l'égard de l'ALFC (réparations, service à la clientèle)
- 44 – Aucune intimité/mauvais voisins/bruit/murs minces
- 35 – Logis trop cher/loyer trop élevé
- 18 – Aucun problème/logis adéquat/répond à nos besoins
- 47 – N'aime pas la disposition/conception
- 45 – Souhaiterait avoir un garage/sous-sol/espace de rangement
- 19 – Belle maison/la maison me plaît
- 98 – Autre (PRÉCISER) _____
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

[TÉLÉPHONE : AFFICHER LES CODES POUR LA SÉLECTION]

c. Pourquoi insatisfait(e) (Q.7=03 ou 04)

- 01 – Mauvais état du logis/usure
- 02 – Cher
- 03 – Froid/plein de courants d'air
- 04 – Mauvaise qualité des rénovations
- 05 – Trop petit
- 06 – N'aime pas la disposition
- 07 – Incidence négative sur la santé (p. ex., allergies)
- 08 – Difficile de faire faire les réparations/mauvais service
- 43 – Problèmes d'entretien/de structure
- 37 – Logis trop vieux, qui doit être rénové/modernisé
- 44 – Aucune intimité/mauvais voisins/bruit/murs minces
- 45 – Souhaite en avoir plus/recherche quelque chose de différent
- 69 – Aucun choix dans la maison obtenue
- 98 – Autre (PRÉCISER) _____
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

9. Nous aimerions savoir dans quelle mesure vous êtes satisfait(e) de votre logis actuel. Veuillez me dire si vous êtes très satisfait(e), assez satisfait(e), pas très satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de chacun des éléments suivants.

**[TÉLÉPHONE : LIRE ET RÉPÉTER L'ÉCHELLE SI NÉCESSAIRE SEULEMENT]
[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]**

- a. La condition du logis, en ce qui a trait à la condition de choses telles que la cuisine, les salles de bains et les planchers
- b. La taille ou la quantité d'espace dans votre résidence
- c. L'efficacité énergétique de votre logis
- d. La sécurité de votre logis, en ce qui a trait à des choses telles qu'une présence militaire ou policière et l'absence de crime
- e. Le voisinage ou la collectivité où le logis est situé
- f. La mesure dans laquelle il est facile d'avoir accès à des commodités telles que des magasins, des parcs et des écoles
- g. La proximité de votre logis de la base ou de l'escadre des FAC
- h. La nature privée de votre foyer
- i. Le montant du loyer payé pour le logis fourni

- 01 – Très satisfait(e)
- 02 – Assez satisfait(e)
- 03 – Pas très satisfait(e)
- 04 – Pas du tout satisfait(e)
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

10. *[SUPPRIMÉ]*

11. D'après ce que vous savez, la condition de votre logis actuel est-elle meilleure, pire ou semblable à celle d'autres logements du MDN à la grandeur du Canada?

- 01 – Meilleure
- 02 – Pire
- 03 – Semblable
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Incertain(e)

12-13. *[SUPPRIMÉ]*

14. Diriez-vous que la qualité de votre logis actuel accroît, réduit ou ne change en rien votre niveau de satisfaction générale à l'égard de votre vie dans les FAC?

- 01 – Accroît
- 02 – Réduit
- 03 – Ne change en rien
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

- 14a. Dans quelle mesure est-il probable que vous recommandiez les logements du MDN à d'autres membres des FAC?

[TÉLÉPHONE – LIRE : « Est-ce...? »]

- 01 – Très probable
- 02 – Assez probable
- 03 – Pas très probable
- 04 – Pas du tout probable
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

B. Services de l'ALFC

L'Agence de logement des Forces canadiennes, ou ALFC, est l'agence responsable de la gestion et de l'entretien des logements du MDN.

15. Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous le service à la clientèle que vous avez reçu de la part de l'ALFC depuis un an? Diriez-vous qu'il a été...?

LIRE

- 01 – Excellent
- 02 – Bon
- 03 – Passable
- 04 – Mauvais
- 05 – Très mauvais
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

16. *[SUPPRIMÉ]*

17. Qu'est-ce qui vous a plu davantage dans les services que vous avez reçus de l'ALFC?
[TÉLÉPHONE : NE PAS LIRE – INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

- 01 – Répondent rapidement
- 02 – Amicaux/attentionnés/empathiques
- 03 – Utiles/font de leur mieux pour aider
- 05 – Professionnels/compétents
- 06 – Traitent tout le monde de la même façon
- 07 – S'occupent des problèmes
- 16 – Offrent un bon service
- 12 – Le prix est abordable (loyer modeste, entretien et réparations gratuits)
- 14 – S'occupent de l'entretien/des réparations
- 97 – Rien
- 98 – Autre (PRÉCISER) _____
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

18. Et qu'est-ce qui vous a déplu davantage dans les services que vous avez reçus de l'ALFC?
[TÉLÉPHONE : NE PAS LIRE – INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

- 01 – Répondent très lentement
- 02 – Qualité des réparations/de l'entretien est très mauvaise
- 03 – Ne font pas de suivi pour l'entretien/ne s'assurent pas que le travail est fait correctement
- 04 – Veulent parler à un membre des FAC/pas à son/sa conjoint(e)
- 05 – Manque de communication/ne vous disent pas ce qui se passe
- 06 – Ne sont pas amicaux ou attentionnés/manquent d'empathie
- 08 – Traitent les gens injustement
- 09 – Pas constants
- 10 – Doit le leur rappeler et faire un suivi en tout temps
- 20 – Pas professionnels/incompétents
- 26 – Administration mauvaise/désorganisée/bureaucratique
- 27 – Maison/habitation inadéquate
- 15 – Règles/règlements/politiques
- 28 – Difficile de choisir le logis ou de le changer

- 97 – Rien
- 98 – Autre (PRÉCISER) _____
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

19. Jugez-vous que le personnel de l'ALFC est excellent, bon, passable, mauvais ou très mauvais pour chacun des critères suivants?

**[TÉLÉPHONE : LIRE ET RÉPÉTER L'ÉCHELLE SI NÉCESSAIRE SEULEMENT]
[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]**

- a. Répondre rapidement aux requêtes et aux demandes
- b. Être amical et courtois
- c. Être bien informé au sujet des questions relatives au logement
- d. Effectuer l'entretien ou les réparations
- e. Se soucier de vous et faire preuve d'empathie
- f. Prendre des décisions justes

- 01 – Excellent
- 02 – Bon
- 03 – Passable
- 04 – Mauvais
- 05 – Très mauvais
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Incertain(e)

20-26. *[SUPPRIMÉ]*

27. Avez-vous fait effectuer l'un ou l'autre des types de travaux suivants à votre logis actuel au cours des 12 derniers mois?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

[PRÉSENTER DANS L'ORDRE INDIQUÉ; NE PAS RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- a. Des réparations mineures telles que le remplacement du joint d'étanchéité d'un robinet qui fuit, ou de la tuyauterie et de la quincaillerie d'un évier
- b. Des rénovations majeures telles que l'installation d'une nouvelle cuisine, d'une nouvelle salle de bains, d'un nouveau parement, d'une nouvelle couverture ou de nouvelles fenêtres

- 01 – Oui
- 02 – Non
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

POSER Q.28 SEULEMENT POUR UN DES CHOIX À Q.27. SI « OUI » AUX DEUX CHOIX À Q.27, EN CHOISIR UN AU HASARD. SI « Non » ou « Ne sait pas » (CODE 2 OU CODE 99) AUX DEUX, PASSER À Q.29.

28. Pensez aux **[INSÉRER SELON Q.27 : « réparations mineures »/« rénovations majeures »]** qui ont été effectuées le plus récemment; dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de...?

**[TÉLÉPHONE : LIRE ET RÉPÉTER L'ÉCHELLE SI NÉCESSAIRE SEULEMENT]
[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]**

- a. la qualité des **[INSÉRER SELON Q.27 : « réparations »/« rénovations »]**

- b. la rapidité à laquelle les **[INSÉRER SELON Q.27 : « réparations »/« rénovations »]** ont été effectuées
- c. l'arrivée de l'entrepreneur sur les lieux au moment promis
- d. la façon dont l'entrepreneur a nettoyé une fois les réparations terminées

- 01 – Très satisfait(e)
- 02 – Assez satisfait(e)
- 03 – Pas très satisfait(e)
- 04 – Pas du tout satisfait(e)

[NON SUGGÉRÉ]

- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

29. Avez-vous déjà entendu parler du service d'urgence après les heures normales?

- 01 – Oui

- 02 – Non

PASSER À Q.36

[NON SUGGÉRÉ]

- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

PASSER À Q.36

30. Le cas échéant, quand a eu lieu votre plus récent appel au service d'urgence après les heures normales? Était-ce...?

- 01 – Au cours du dernier mois

- 02 – Il y a plus d'un mois, mais au cours des six derniers mois

- 03 – Il y a plus de six mois

- 04 – Jamais

PASSER À Q.36

[NON SUGGÉRÉ]

- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

PASSER À Q.36

31. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du service que vous avez reçu du personnel du centre d'appels **lors de votre plus récent appel**?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

- 01 – Très satisfait(e)

PASSER À Q.33

- 02 – Assez satisfait(e)

- 03 – Pas très satisfait(e)

- 04 – Pas du tout satisfait(e)

[NON SUGGÉRÉ]

- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

PASSER À Q.33

32. Pourquoi n'avez-vous pas été davantage satisfait(e) du service que vous avez reçu du personnel du centre d'appels **lors de votre plus récent appel**?

[TÉLÉPHONE : NE PAS LIRE – INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

- 01 – Pas utile/n'a pas été en mesure de résoudre le problème

- 02 – Réponse lente/difficulté à obtenir la communication

- 03 – Les réparations ont été mal faites/sont de mauvaise qualité

- 04 – Pas courtois/impoli

- 05 – Le service a été passable/a répondu aux attentes

- 11 – Le problème n'a pas été jugé urgent

- 16 – Aucun service local/nécessité de communiquer avec plusieurs sources extérieures différentes

- 12 – Aucune aide la fin de semaine/après les heures normales

- 14 – Personnel mal renseigné

- 98 – Autre (PRÉCISER) _____

- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

33. Est-ce que l'appel au service d'urgence après les heures normales a mené à la visite d'un entrepreneur pour effectuer les réparations?

- 01 – Oui
- 02 – Non **PASSER À Q.36**
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse **PASSER À Q.36**

34. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du service que vous avez reçu de l'entrepreneur qui est venu effectuer les réparations?
[TÉLÉPHONE : LIRE]

- 01 – Très satisfait(e) **PASSER À Q.36**
- 02 – Assez satisfait(e)
- 03 – Pas très satisfait(e)
- 04 – Pas du tout satisfait(e)
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse **PASSER À Q.36**

35. Pourquoi n'avez-vous pas été davantage satisfait(e) du service que vous avez reçu de l'entrepreneur?
[TÉLÉPHONE : NE PAS LIRE – INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

- 01 – Pas utile/n'a pas été en mesure de résoudre le problème
- 02 – A mis trop de temps à réparer le problème/lent
- 03 – Les réparations ont été mal faites/sont de mauvaise qualité
- 04 – Pas courtois/impoli
- 05 – Le service a été passable/a répondu aux attentes
- 10 – L'entrepreneur a laissé un dégât/n'a pas nettoyé
- 14 – L'entrepreneur était mal renseigné
- 98 – Autre (PRÉCISER) _____
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

36. Connaissez-vous la façon d'acheminer les préoccupations ou les plaintes que vous pouvez avoir au sujet du service de l'ALFC?

- 01 – Oui, certainement
- 02 – Oui, je pense bien
- 03 – Non **PASSER À Q.40**
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse **PASSER À Q.40**

37. Avez-vous déjà eu recours à la procédure de résolution des plaintes?

- 01 – Oui
- 02 – Non **PASSER À Q.40**
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse **PASSER À Q.40**

38. Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de la façon dont votre plainte a été traitée?
[TÉLÉPHONE : LIRE]

- 01 – Très satisfait(e) **PASSER À Q.40**
- 02 – Assez satisfait(e)
- 03 – Pas très satisfait(e)
- 04 – Pas du tout satisfait(e)
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse **PASSER À Q.40**

39. Pourquoi n'avez-vous pas été davantage satisfait(e) de la façon dont votre plainte a été traitée?
[TÉLÉPHONE : NE PAS LIRE – INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

- 01 – Impoli/pas courtois

- 02 – Processus trop complexe
- 03 – Lent/a pris trop de temps pour obtenir une réponse
- 04 – Ne pouvait pas aider/n'a pas réglé le problème
- 10 – N'est pas passé à l'action/n'a pas effectué de suivi
- 98 – Autre (PRÉCISER) _____
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

C. Communications de l'ALFC

40. En général, dans quelle mesure le guide de l'occupant de l'ALFC, qui fournit aux occupants de logements du MDN des renseignements sur la gamme de services de soutien qui leur sont offerts et résume les principaux droits et responsabilités découlant de la résidence dans un logement du MDN, vous est-il familier?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

- 01 – Très familier
 - 02 – Assez familier
 - 03 – Pas très familier
 - 04 – Pas du tout familier
- [NON SUGGÉRÉ]**
99 – Ne sait pas/pas de réponse

41. Au cours de la dernière année, avez-vous reçu l'un de ces envois de la part de l'ALFC?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

a. Une annonce ou un avis, comme un avis d'ébullition d'eau ou de bris d'une conduite principale d'alimentation en eau

b. Un bulletin d'information comprenant des conseils et d'autres renseignements généraux

- 01 – Oui
 - 02 – Non
- [NON SUGGÉRÉ]**
99 – Ne sait pas/pas de réponse

- 41c. **[SI CODE 01 À 41a OU À 41b]** Avez-vous reçu cette information...?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

[VARIER L'ORDRE DES CODES 1 ET 2 SEULEMENT]

- 01 – Uniquement par courriel
 - 02 – Uniquement par l'entremise d'un dépliant, d'une lettre ou d'un bulletin d'information imprimé envoyés à votre résidence
 - 03 – De ces deux façons
- [NON SUGGÉRÉ]**
99 – Ne sait pas/pas de réponse

42. Avez-vous visité le site Web de l'ALFC...?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

[TÉLÉPHONE – SI ON LE DEMANDE : « L'adresse du site Web est www.canada.ca/logements-militaires. »]

- 01 – Au cours du dernier mois
 - 02 – Il y a plus d'un mois, mais au cours des six derniers mois
 - 03 – Il y a plus de six mois
 - 04 – Jamais
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse
- PASSER À Q.44**
- PASSER À Q.44**

43. Quelles raisons expliquent votre plus récente visite du site Web de l'ALFC?

[TÉLÉPHONE : NE PAS LIRE – INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT; EXPLORER : « Est-ce qu'il y a autre chose? »]

01 – Pour obtenir des renseignements sur le logement lors d'un déménagement dans une autre base

02 – Pour obtenir des renseignements au sujet des politiques/règlements de l'ALFC

03 – Pour trouver les coordonnées d'une personne-ressource

09 – Pour obtenir des renseignements généraux

08 – Par curiosité/pour me familiariser avec le sujet

11 – Pour obtenir des plans d'étage ou des photos

98 – Autre (PRÉCISER) _____

ANCERER À LA FIN

[NON SUGGÉRÉ]

99 – Ne sait pas/pas de réponse

44. Dans l'ensemble, dans quelle mesure l'ALFC parvient-elle à communiquer de l'information au sujet des logements aux membres des FAC et à leur famille? Les communications de l'ALFC sont-elles...?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

01 – Excellentes

02 – Bonnes

03 – Passables

04 – Mauvaises

05 – Très mauvaises

[NON SUGGÉRÉ]

99 – Incertain(e)

PASSER À Q.46

45. Pourquoi dites-vous que les communications de l'ALFC sont **[INSÉRER LA RÉPONSE À Q.44]**?

[TÉLÉPHONE, CONSIGNES : NE PAS LIRE – INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI

S'APPLIQUENT À PARTIR DE LA LISTE APPROPRIÉE; EXPLORER : « Est-ce qu'il y a autre chose? »]

[TÉLÉPHONE : AFFICHER LES CODES POUR LA SÉLECTION]

a. Pourquoi excellentes/bonnes (Q.44 = 01 ou 02)

01 – A reçu de l'information de la part de l'Agence

02 – Ils nous informent lorsque les politiques/les loyers/les choses changent

03 – A reçu des fiches de renseignements ou des brochures expliquant les questions de logement

04 – Meilleures qu'elles ont déjà été/se sont améliorées

05 – Satisfaction quant à l'information reçue/aucun problème/communications passables

08 – Information rapide/opportune/renseignements à jour

13 – A obtenu de l'information par la poste ou par infolettre/courriel

98 – Autre (PRÉCISER) _____

99 – Ne sait pas/pas de réponse

[TÉLÉPHONE : AFFICHER LES CODES POUR LA SÉLECTION]

b. Pourquoi passables (Q.44 = 03)

20 – Pas d'opinion tranchée dans un sens ou dans l'autre

21 – Les communications sont adéquates/aussi bonnes qu'on pourrait s'y attendre

04 – Meilleures qu'elles ont déjà été/se sont améliorées

22 – Peut faire mieux/aimerait bien voir des améliorations

23 – Pas assez d'information/pourrait y en avoir davantage

24 – L'information n'est pas claire/pourrait être mieux expliquée/pourrait être plus précise

25 – L'information est reçue après les événements/trop tard

27 – Les seules communications reçues portent sur les augmentations de loyer

28 – Les informations sont seulement transmises au conjoint/à la conjointe/au membre des FAC

29 – Le service est bon/les communications sont bonnes

98 – Autre (PRÉCISER) _____

99 – Ne sait pas/pas de réponse

[TÉLÉPHONE : AFFICHER LES CODES POUR LA SÉLECTION]

c. Pourquoi mauvaises/très mauvaises (Q.44 = 04 ou 05)

- 35 – Communiquent mal/ne disent pas ce qui se passe
- 36 – Difficile de trouver/d'obtenir de l'information
- 27 – N'a pas reçu d'information récemment/depuis un bout de temps
- 28 – Les informations sont seulement transmises au conjoint/à la conjointe/au membre des FAC
- 23 – Pas assez d'information/pourrait y en avoir davantage
- 24 – L'information n'est pas claire/pourrait être mieux expliquée/pourrait être plus précise
- 27 – Les seules communications reçues portent sur les augmentations de loyer
- 38 – Le service à la clientèle est mauvais (personnel peu amical/ne répond pas)
- 39 – Insatisfaction quant à l'information reçue
- 41 – Information incohérente
- 98 – Autre (PRÉCISER) _____
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

46. Précisément, quels types de renseignements sur les logements du MDN aimeriez-vous recevoir de la part de l'ALFC?

[TÉLÉPHONE, CONSIGNES : NE PAS LIRE – INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

- 01 – De quelle façon le montant du loyer est déterminé
- 02 – De quelle façon les logis sont alloués
- 03 – Le service d'urgence après les heures normales
- 04 – Comment déposer une plainte/la procédure de résolution des plaintes
- 05 – Ce qu'est l'ALFC/qui en est responsable
- 06 – Comment faire une demande d'entretien/de réparations
- 26 – Renseignements sur des problèmes urgents (p. ex., bris d'une conduite principale d'alimentation en eau)
- 09 – Renseignements généraux/mises à jour
- 11 – Politiques/règles/règlements (sans précisions)
- 25 – Augmentations/modifications du loyer
- 12 – Moment où les réparations demandées seront effectuées
- 15 – Intentions relatives aux ULR/au développement
- 07 – Préavis concernant les travaux qui seront effectués au logis
- 24 – Informations précises sur le logement occupé (diverses)
- 98 – Autre (veuillez préciser) _____
- 97 – Aucun

ANCER À LA FIN
ANCER À LA FIN

[NON SUGGÉRÉ]

- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

47a. Si vous pouviez choisir l'une ou l'autre de ces façons de recevoir de l'information de l'ALFC au sujet de problèmes urgents, quelle serait celle que vous préférez?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- 01 – Par une notification par texto
- 02 – Par courriel
- 03 – En visitant son site Web
- 04 – Par les médias sociaux, comme Twitter
- 05 – Par une application créée par le MDN ou les FAC

[NON SUGGÉRÉ]

- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

47b. Si vous pouviez choisir l'une ou l'autre des façons de recevoir de l'information générale de l'ALFC au sujet des dossiers et des politiques de logement, quelle serait celle que vous préférez?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- 01 – Par la poste
- 02 – Par courriel
- 03 – En visitant son site Web

- 04 – Par les médias sociaux, comme Twitter
- 05 – Lors d’assemblées publiques
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

NOUVELLE QUESTION EN 2020

48. Saviez-vous que l’ALFC possède un compte Twitter fournissant de l’information générale à propos de l’agence?

- 01 – Oui
- 02 – Non
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

NOUVELLE QUESTION EN 2020

49. Supposez que vous puissiez accéder aux services de l’ALFC par l’entremise d’un portail libre-service en ligne où vous pourriez vous connecter à votre compte de locataire; dans quelle mesure serait-il probable que vous effectuiez chacune activités suivantes en ligne si cela était possible?

[TÉLÉPHONE : LIRE ET RÉPÉTER L’ÉCHELLE SI NÉCESSAIRE SEULEMENT]
[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- a. Soumettre une demande d’unités de logement résidentiel (ULR)
- b. Soumettre une demande de service pour de l’entretien ou des réparations
- c. Mettre à jour vos coordonnées
- d. Déclarer une absence prolongée de l’unité de logement résidentiel (ULR)

- 01 – Très probable
- 02 – Assez probable
- 03 – Pas très probable
- 04 – Pas du tout probable
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

50. *[SUPPRIMÉ]*

D. Composition de la famille et qualité de vie

Passons maintenant à un sujet légèrement différent...

SI Q.A = 02 OU 03, INSÉRER CODE 2 [MARIÉ(E)] POUR Q.51 ET PASSER À Q.51a

51. Êtes-vous...?

[TÉLÉPHONE : LIRE DANS L’ORDRE INDIQUÉ. SI ON LE DEMANDE, RÉPONDRE : « Nous posons cette question uniquement pour nous assurer de poser la bonne série de questions. »]

- 01 – Célibataire, jamais marié(e)
- 02 – Marié(e), en union de fait ou en couple
- 03 – Veuf(ve)
- 04 – Séparé(e)
- 05 – Divorcé(e)
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Je préfère ne pas répondre

51a. Combien de personnes, y compris vous-même, habitent actuellement dans votre foyer?

_____ personnes **[PLAGE AUTORISÉE = 1 À 20]**

[NON SUGGÉRÉ]

99 – Je préfère ne pas répondre

SI Q.51a=1 personne, INSÉRER LE CODE 2 POUR TOUS LES CHOIX À Q.51b/c ET PASSER À Q.53
SI Q.51a=2 personnes ET Q.51=2 [MARIÉ(E)], INSÉRER LE CODE 1 POUR Q.51bi ET LE CODE 2 POUR TOUS LES AUTRES CHOIX À Q.51b/c, ET PASSER À Q.52a
SI Q.51a=2 personnes ET Q.51≠2 [MARIÉ(E)] OU Q.51a=3 personnes ou plus, POSER Q.51b/c

51b. Est-ce que les personnes suivantes habitent dans votre foyer?

[TÉLÉPHONE : LIRE DANS L'ORDRE INDIQUÉ]

- i. Membres de la famille de 18 ans ou plus
- ii. Autres membres des FAC
- iii. Colocataires civils

01 – Oui

02 – Non

[NON SUGGÉRÉ]

99 – Je préfère ne pas répondre

51c. Avez-vous des enfants qui vivent avec vous, que ce soit à temps plein ou à temps partiel, et qui sont âgés...?

[TÉLÉPHONE : LIRE DANS L'ORDRE INDIQUÉ]

- i. De 12 ans ou moins
- ii. De 13 à 17 ans

01 – À temps plein

02 – À temps partiel

03 – Ni l'un ni l'autre

[NON SUGGÉRÉ]

99 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q.52a/b/c SEULEMENT SI Q.51bi=01 OU Q.51ci ou cii=01-02. SINON, PASSER À Q.53.

52a. Dans quelle mesure votre décision d'habiter dans un logement du MDN a-t-elle été liée au bien-être de votre famille? Était-ce...?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

01 – La raison principale

02 – Une raison importante, mais pas la principale

03 – Une raison pas très importante

[NON SUGGÉRÉ]

99 – Ne sait pas/pas de réponse

52b. *[SUPPRIMÉ]*

52c. La distance entre votre logis et chacun des endroits suivants vous semble-t-elle raisonnable ou déraisonnable, si vous prenez en considération son impact sur la qualité de vie générale de votre famille?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- i. Votre lieu de travail
- ii. **[SI Q.51=2 MARIÉ(E)]** Le lieu de travail de votre conjoint(e)

- iii. **[SI Q.51ci ou cii=01-02]** La garderie ou l'école de vos enfants
- iv. Les magasins, comme les épiceries ou les centres commerciaux
- v. Les loisirs, comme les restaurants, les salles de spectacle ou les installations sportives

01 – Raisonnable
02 – Déraisonnable
[NON SUGGÉRÉ]
98 – Sans objet
99 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q.52d SEULEMENT SI MARIÉ(E) (Q.51=2) :

52d. À titre de confirmation, les membres de votre famille vivent-ils tous actuellement au même endroit, ou demeurent-ils temporairement dans différentes bases ou escadres?

01 – Au même endroit
02 – Temporairement dans différentes bases ou escadres
[NON SUGGÉRÉ]
99 – Je préfère ne pas répondre

POSER À TOUS

53. Enfin, avez-vous d'autres suggestions qui permettraient à l'ALFC d'améliorer son service à la clientèle aux membres des FAC qui vivent dans des logements du MDN?

[TÉLÉPHONE, CONSIGNES : INSCRIRE VERBATIM; NE PAS UTILISER DE CODE]

99 – Ne sait pas/pas de réponse

E. Profil du/de la répondant(e)

Pour terminer, voici quelques questions sur votre ménage et vous-même à des fins statistiques uniquement. Sachez que toutes vos réponses demeureront entièrement anonymes.

54. Depuis combien d'années **[SI Q.A=01 OU 03 : « servez-vous »/SI Q.A=02 : « votre conjoint(e) sert-il/elle »]** dans les FAC?

[TÉLÉPHONE : SI MOINS D'UN AN, INSCRIRE « 0 »]

_____ ans **[PLAGE AUTORISÉE = 0 À 99]**

99 – Ne sait pas/pas de réponse

POSER Q.55 ET Q.56 SI LE/LA RÉPONDANT(E) EST MEMBRE DES FAC (Q.A CODES 1 OU 3)

55. Quel est votre groupe de grades à l'heure actuelle?

[TÉLÉPHONE : LIRE – INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE]

01 – Militaire du rang subalterne
02 – Militaire du rang supérieur
03 – Officier subalterne
04 – Officier supérieur, général, officier général
[NON SUGGÉRÉ]
98 – Autre (PRÉCISER) _____

56. Dans quel commandement des FAC servez-vous?

[TÉLÉPHONE : NE PAS LIRE SAUF POUR CLARIFIER - INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE]

01 – Marine royale canadienne (MRC)
02 – Armée canadienne (AC)

- 03 – Aviation royale canadienne (ARC)
 - 04 – Commandement des Forces d'opérations spéciales du Canada (COMFOSCAN)
 - 05 – Commandement du personnel militaire (CPM)
 - 06 – Autre _____
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q.57 ET Q.58 SI LE/LA RÉPONDANT(E) EST LE/LA CONJOINT(E) D'UN MEMBRE DES FAC (Q.A CODES 2 OU 3)

57. Quel est le groupe de grades de votre conjoint(e) à l'heure actuelle?

[TÉLÉPHONE : LIRE – INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE]

- 01 – Militaire du rang subalterne
- 02 – Militaire du rang supérieur
- 03 – Officier subalterne
- 04 – Officier supérieur, général, officier général

[NON SUGGÉRÉ]

- 98 – Autre (PRÉCISER) _____

58. Dans quel commandement des FAC votre conjoint(e) sert-il/elle?

[TÉLÉPHONE : NE PAS LIRE SAUF POUR CLARIFIER - INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE]

- 01 – Marine royale canadienne (MRC)
- 02 – Armée canadienne (AC)
- 03 – Aviation royale canadienne (ARC)
- 04 – Commandement des Forces d'opérations spéciales du Canada (COMFOSCAN)
- 05 – Commandement du personnel militaire (CPM)
- 06 – Autre _____

[NON SUGGÉRÉ]

- 99 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q.59 SI :

LE/LA RÉPONDANT(E) A UN(E) CONJOINT(E) QUI N'EST PAS MEMBRE DES FAC (Q.A=01 ET Q.51=02)

LE/LA RÉPONDANT(E) EST LE/LA CONJOINT(E) QUI N'EST PAS MEMBRE DES FAC (Q.A=02)

59. Laquelle des réponses suivantes décrit le mieux **[SI Q.A=02 : « votre situation d'emploi actuelle »/SI Q.A=01 ET Q.51=02 : « la situation d'emploi actuelle de votre conjoint(e) »]**?

[TÉLÉPHONE : LIRE – EXPLORER LE NOMBRE D'HEURES À TEMPS PLEIN OU À TEMPS PARTIEL]

- 01 – Travailleur(se) à temps plein, c'est-à-dire 35 heures ou plus par semaine
- 02 – Travailleur(se) à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine
- 03 – Travailleur(se) autonome
- 04 – Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi
- 05 – Étudiant(e) à temps plein
- 06 – Retraité(e)
- 07 – Pas sur le marché du travail (p. ex., personne au foyer à temps plein, ou sans emploi et ne cherchant pas de travail)

[NON SUGGÉRÉ]

- 98 – Autre

- 99 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q.60 SI Q.59=01-02

60. **[SI Q.A=02 : « Êtes-vous »/SI Q.A=01 ET Q.51=02 : « Votre conjoint(e) est-il/elle »]** à l'emploi de l'un des ministères suivants?

[TÉLÉPHONE : LIRE DANS L'ORDRE INDIQUÉ – INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE]

- 01 – FAC, comme militaire
- 02 – MDN, comme employé(e)
- 03 – MDN, comme sous-traitant

- 04 – Tout autre ministère du gouvernement du Canada
- 05 – Aucun de ces ministères
- [NON SUGGÉRÉ]**
- 99 – Je préfère ne pas répondre

POSER À TOUS

61. Habitez-vous présentement dans...?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

- 01 – Un logement unifamilial
- 02 – Une maison jumelée
- 03 – Un appartement
- 04 – Une maison en rangée
- 05 – Un autre type d'habitation

[NON SUGGÉRÉ]

- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

62. Quelle est votre année de naissance?

Année : _____ **[MINIMUM : 1900]**

- 99 – Je préfère ne pas répondre

63. Finalement, laquelle des catégories suivantes représente le mieux le revenu total de votre ménage?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

- 01 – Moins de 50 000 \$
- 02 – De 50 000 \$ à 75 000 \$
- 03 – De 75 000 \$ à 100 000 \$
- 04 – Plus de 100 000 \$

[NON SUGGÉRÉ]

- 99 – Je préfère ne pas répondre

64. Auquel des genres suivants vous identifiez-vous?

[TÉLÉPHONE : LIRE]

- 01 – Homme
- 02 – Femme
- 03 – Autre identité de genre

Voilà qui termine le sondage.

Au cas où mon/ma superviseur(e) souhaiterait vérifier que j'ai bel et bien effectué cette entrevue, puis-je avoir votre prénom?

Prénom : _____

Merci beaucoup de nous avoir accordé votre temps et votre aide. Ce sondage a été réalisé pour le compte de l'Agence de logement des Forces canadiennes et il est enregistré conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*.

SI LE/LA RÉPONDANT(E) DEMANDE DES RENSEIGNEMENTS AU SUJET DE CE SONDRAGE : Vous pouvez obtenir plus d'information au sujet de ce sondage en communiquant avec Stephen Jubinville au ministère de la Défense nationale, au stephen.jubinville@forces.gc.ca.

[TÉLÉPHONE : INSCRIRE]

66. Nom de la base (à partir de la liste de l'échantillon)

- 01 - Bagotville
- 02 - Borden

- 03 - Cold Lake
- 04 - Comox
- 05 - Dundurn
- 06 - Edmonton
- 07 - Esquimalt
- 08 - Gagetown
- 09 - Gander
- 10 - Goose Bay
- 11 - Greenwood
- 12 - Halifax
- 13 - Kingston
- 14 - Montréal
- 15 - Moose Jaw
- 16 - North Bay
- 17 - Ottawa
- 18 - Petawawa
- 19 - Shilo
- 20 - Suffield
- 21 - Trenton
- 22 - Valcartier
- 23 - Wainwright
- 24 - Winnipeg
- 25 - Yellowknife

Agence de logement des Forces canadiennes Sondage à l'intention des occupants – 2020

Questionnaire en ligne

Page d'accueil en ligne

LANG. Veuillez choisir la langue dans laquelle vous préférez répondre au sondage / Please select your preferred language.

- | | |
|----|-----------------|
| 01 | English/Anglais |
| 02 | French/Français |

[PAGE SUIVANTE]

Bienvenue au sondage de 2020 à l'intention des occupants de logements du ministère de la Défense nationale (MDN).

Si vous n'avez pas le temps de remplir le sondage en une seule séance, vous pourrez y retourner en cliquant sur le lien fourni dans le courriel que vous avez reçu.

Remarque : Si vous n'avez vraiment aucune opinion au sujet d'une question ou si vous ne pouvez y répondre, veuillez cliquer pour passer à la prochaine question. Seules certaines questions clés exigent une réponse pour la poursuite du sondage.

< NOTE AU PROGRAMMATEUR : Toutes les questions sont non obligatoires, sauf indication contraire. >

Obligatoire

- A. À titre de confirmation, est-ce que votre conjoint(e), votre partenaire ou vous-même êtes membre des FAC?
[SI LA RÉPONSE EST 1, 2 OU 3, PASSER À Q.B, SINON, PASSER À LA PAGE DE REMERCIEMENT]

- 01 – Oui, répondant(e)
- 02 – Oui, conjoint(e) ou partenaire
- 03 – Oui, les deux
- 04 – Non, ni l'un ni l'autre

Obligatoire

- B. Est-il exact de dire que vous vivez présentement dans un logement du MDN?
[SI LA RÉPONSE EST 1, PASSER À Q.C, SINON, PASSER À LA PAGE DE REMERCIEMENT]

- 01 – Oui
- 02 – Non

Obligatoire

- C. À titre de confirmation, êtes-vous âgé(e) de 18 ans ou plus?
[SI LA RÉPONSE EST 1, PASSER À Q.A.1, SINON, PASSER À LA PAGE DE REMERCIEMENT]

- 01 – Oui
 - 02 – Non
-

A. Expériences et opinions au sujet des logements du MDN

Pour commencer, voici quelques questions au sujet de vos expériences des logements du MDN...

1. Depuis combien de temps vivez-vous dans votre résidence actuelle?
[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

- 01 – Moins de six mois
- 02 – Six mois à un an
- 03 – Un à deux ans
- 04 – Deux à trois ans
- 05 – Trois à cinq ans
- 06 – Plus de cinq ans

2. Avez-vous déjà habité dans un autre logement du MDN situé ailleurs?

- 01 – Oui
- 02 – Non **PASSER À Q.4**

3. Dans combien d'unités de logement résidentiel, ou ULR, fournies par le MDN avez-vous habité au cours de
[INSÉRER SELON Q.A=1,3 : « votre carrière »/Q.A=2 : « la carrière de votre conjoint(e) ou partenaire »]?

_____ ULR **[PLAGE AUTORISÉE = 1 À 99]**

4. Avez-vous toujours habité dans un logement du MDN au cours de **[INSÉRER SELON Q.A=1,3 : « votre carrière »/Q.A=2 : « la carrière de votre conjoint(e) ou partenaire »]**, ou avez-vous aussi habité dans une résidence sur le marché privé?

- 01 – Toujours habité dans un logement du MDN
- 02 – Aussi habité dans une résidence sur le marché privé

5. Pourquoi avez-vous choisi d'habiter dans un logement du MDN?
[EN LIGNE, RÉPARTIR ALÉATOIREMENT : « Veuillez sélectionner jusqu'à 3 raisons. »]

- 01 – Abordable/moins cher qu'un logement privé
- 02 – Toujours vécu dans un logement du MDN
- 03 – Emplacement – pratique pour se rendre sur le lieu de travail/à la base militaire
- 04 – Emplacement – pratique pour se rendre à d'autres endroits (p. ex., école, magasinage)
- 05 – Emplacement – pratique pour se déplacer en transport en commun
- 06 – Temporaire – à la recherche d'un logement privé/affectation à court terme
- 07 – Sécurité
- 08 – Bon réseau de soutien/communauté militaire étroitement liée
- 09 – Pratique de ne pas avoir à chercher/trouver un logement
- 10 – Pas d'autre choix/options limitées
- 11 – Maison plus grande/plus jolie
- 12 – Raisons familiales
- 13 – Logement disponible/offert
- 98 – Autre (veuillez préciser) _____

ANCRES À LA FIN

- 5a. Lorsque vous songiez à l'endroit où habiter, avez-vous envisagé d'acheter une maison dans votre région ou d'en louer une dans la communauté, qui ne soit pas fournie par le MDN?

- 01 – Oui
- 02 – Non

Obligatoire

6. Pensez dans l'ensemble à ce qui vous importe en ce qui concerne l'endroit où vous vivez; dans quelle mesure chacune des choses suivantes est-elle importante pour vous?

[EN LIGNE : Grille présentant les éléments un à la fois.]
[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- a. La condition du logis, en ce qui a trait à la condition de choses telles que la cuisine, les salles de bains et les planchers
- b. La taille ou la quantité d'espace dans votre résidence
- c. L'efficacité énergétique de votre logis
- d. La sécurité de votre logis, en ce qui a trait à des choses telles qu'une présence militaire ou policière et l'absence de crime
- e. Le voisinage ou la collectivité où le logis est situé
- f. La mesure dans laquelle il est facile d'avoir accès à des commodités telles que des magasins, des parcs et des écoles
- g. La proximité de votre logis de la base ou de l'escadre des FAC
- h. La nature privée de votre foyer
- i. Un loyer abordable

- 01 – Très importante
- 02 – Assez importante
- 03 – Pas très importante
- 04 – Pas du tout importante

6k. Quelle pièce ou caractéristique de votre logis est la plus importante en ce qui a trait au mode de vie de votre famille?

[EN LIGNE, RÉPARTIR ALÉATOIREMENT : « Veuillez sélectionner jusqu'à 3 réponses. »]

- 01 – Cuisine
- 02 – Salon
- 03 – Salle à manger
- 04 – Chambres à coucher
- 05 – Nombre de salles de bains
- 06 – Garde-robes
- 07 – Espace de rangement suffisant – sous-sol ou autre
- 08 – Ventilateur-récupérateur de chaleur
- 09 – Climatisation
- 10 – Cour/espace extérieur
- 11 – Garage
- 12 – La taille du logis ou le nombre de pièces qu'il comprend
- 98 – Autre (veuillez préciser) _____

ANCERER À LA FIN

7. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre logis actuel? Êtes-vous...?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

- 01 – Très satisfait(e)
- 02 – Assez satisfait(e)
- 03 – Pas très satisfait(e)
- 04 – Pas du tout satisfait(e)

8. Pourquoi dites-vous être **[INSÉRER LA RÉPONSE À Q.7]**?

[EN LIGNE – AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE;

CONSIGNE : « Veuillez fournir une réponse aussi précise que possible. »]

Obligatoire

9. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de chacun des éléments suivants de votre logis actuel?

[EN LIGNE : Grille présentant les éléments un à la fois.]

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- a. La condition du logis, en ce qui a trait à la condition de choses telles que la cuisine, les salles de bains et les planchers
- b. La taille ou la quantité d'espace dans votre résidence
- c. L'efficacité énergétique de votre logis
- d. La sécurité de votre logis, en ce qui a trait à des choses telles qu'une présence militaire ou policière et l'absence de crime
- e. Le voisinage ou la collectivité où le logis est situé
- f. La mesure dans laquelle il est facile d'avoir accès à des commodités telles que des magasins, des parcs et des écoles
- g. La proximité de votre logis de la base ou de l'escadre des FAC
- h. La nature privée de votre foyer
- i. Le montant du loyer payé pour le logis fourni
- 01 – Très satisfait(e)

- 02 – Assez satisfait(e)
- 03 – Pas très satisfait(e)
- 04 – Pas du tout satisfait(e)

10. [SUPPRIMÉ]

11. D'après ce que vous savez, la condition de votre logis actuel est-elle meilleure, pire ou semblable à celle d'autres logements du MDN à la grandeur du Canada?

- 01 – Meilleure
- 02 – Pire
- 03 – Semblable
- 99 – Incertain(e)

12-13. [SUPPRIMÉ]

14. Diriez-vous que la qualité de votre logis actuel accroît, réduit ou ne change en rien votre niveau de satisfaction générale à l'égard de votre vie dans les FAC?

- 01 – Accroît
- 02 – Réduit
- 03 – Ne change en rien

- 14a. Dans quelle mesure est-il probable que vous recommandiez les logements du MDN à d'autres membres des FAC?

- 01 – Très probable
- 02 – Assez probable
- 03 – Pas très probable
- 04 – Pas du tout probable

B. Services de l'ALFC

15. L'Agence de logement des Forces canadiennes, ou ALFC, est l'agence responsable de la gestion et de l'entretien des logements du MDN.

Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous le service à la clientèle que vous avez reçu de la part de l'ALFC depuis un an?

- 01 – Excellent
- 02 – Bon
- 03 – Passable
- 04 – Mauvais
- 05 – Très mauvais

16. [SUPPRIMÉ]

17. Qu'est-ce qui vous a plu davantage dans les services que vous avez reçus de l'ALFC?

[EN LIGNE – AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE : « Veuillez fournir une réponse aussi précise que possible. »]

18. Et qu'est-ce qui vous a déplu davantage dans les services que vous avez reçus de l'ALFC?

[EN LIGNE – AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE : « Veuillez fournir une réponse aussi précise que possible. »]

Obligatoire

19. Jugez-vous que le personnel de l'ALFC est excellent, bon, passable, mauvais ou très mauvais pour chacun des critères suivants?

[EN LIGNE : Grille présentant les éléments un à la fois.]

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- a. Répondre rapidement aux requêtes et aux demandes
- b. Être amical et courtois
- c. Être bien informé au sujet des questions relatives au logement
- d. Effectuer l'entretien ou les réparations
- e. Se soucier de vous et faire preuve d'empathie
- f. Prendre des décisions justes

01 – Excellent

02 – Bon

03 – Passable

04 – Mauvais

05 – Très mauvais

99 – Incertain(e)

20-26. *[SUPPRIMÉ]*

Obligatoire

27. Avez-vous fait effectuer l'un ou l'autre des types de travaux suivants à votre logis actuel au cours des 12 derniers mois?

[EN LIGNE : Grille présentant les éléments un à la fois.]

[PRÉSENTER DANS L'ORDRE INDIQUÉ; NE PAS RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- a. Des réparations mineures telles que le remplacement du joint d'étanchéité d'un robinet qui fuit, ou de la tuyauterie et de la quincaillerie d'un évier
- b. Des rénovations majeures telles que l'installation d'une nouvelle cuisine, d'une nouvelle salle de bains, d'un nouveau parement, d'une nouvelle couverture ou de nouvelles fenêtres

01 – Oui

02 – Non

POSER Q.28 SEULEMENT POUR UN DES CHOIX À Q.27. SI « OUI » AUX DEUX CHOIX À Q.27, EN CHOISIR UN AU HASARD. SI « NON » (CODE 2) AUX DEUX, PASSER À Q.29.

Obligatoire

28. Pensez aux **[INSÉRER SELON Q.27 : « réparations mineures »/« rénovations majeures »]** qui ont été effectuées le plus récemment; dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de...?

[EN LIGNE : Grille présentant les éléments un à la fois.]

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- a. la qualité des **[INSÉRER SELON Q.27 : « réparations »/« rénovations »]**
- b. la rapidité à laquelle les **[INSÉRER SELON Q.27 : « réparations »/« rénovations »]** ont été effectuées
- c. l'arrivée de l'entrepreneur sur les lieux au moment promis
- d. la façon dont l'entrepreneur a nettoyé une fois les réparations terminées

- 01 – Très satisfait(e)
- 02 – Assez satisfait(e)
- 03 – Pas très satisfait(e)
- 04 – Pas du tout satisfait(e)

29. Avez-vous déjà entendu parler du service d'urgence après les heures normales?

- 01 – Oui
- 02 – Non

PASSER À Q.36

30. Le cas échéant, quand a eu lieu votre plus récent appel au service d'urgence après les heures normales?

- 01 – Au cours du dernier mois
- 02 – Il y a plus d'un mois, mais au cours des six derniers mois
- 03 – Il y a plus de six mois
- 04 – Jamais

PASSER À Q.36

31. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du service que vous avez reçu du personnel du centre d'appels **lors de votre plus récent appel**?

- 01 – Très satisfait(e)
- 02 – Assez satisfait(e)
- 03 – Pas très satisfait(e)
- 04 – Pas du tout satisfait(e)

PASSER À Q.33

32. Pourquoi n'avez-vous pas été davantage satisfait(e) du service que vous avez reçu du personnel du centre d'appels **lors de votre plus récent appel**?

[EN LIGNE – AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE : « Veuillez fournir une réponse aussi précise que possible. »]

33. Est-ce que l'appel au service d'urgence après les heures normales a mené à la visite d'un entrepreneur pour effectuer les réparations?

- 01 – Oui
- 02 – Non

PASSER À Q.36

34. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du service que vous avez reçu de l'entrepreneur qui est venu effectuer les réparations?

- 01 – Très satisfait(e)
- 02 – Assez satisfait(e)
- 03 – Pas très satisfait(e)
- 04 – Pas du tout satisfait(e)

PASSER À Q.36

35. Pourquoi n'avez-vous pas été davantage satisfait(e) du service que vous avez reçu de l'entrepreneur?

[EN LIGNE – AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE : « Veuillez fournir une réponse aussi précise que possible. »]

36. Connaissez-vous la façon d'acheminer les préoccupations ou les plaintes que vous pouvez avoir au sujet du service de l'ALFC?

- 01 – Oui, certainement
- 02 – Oui, je pense bien
- 03 – Non

PASSER À Q.40

37. Avez-vous eu déjà recours à la procédure de résolution des plaintes?

- 01 – Oui

02 – Non

PASSER À Q.40

38. Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de la façon dont votre plainte a été traitée?

01 – Très satisfait(e)

PASSER À Q.40

02 – Assez satisfait(e)

03 – Pas très satisfait(e)

04 – Pas du tout satisfait(e)

39. Pourquoi n'avez-vous pas été davantage satisfait(e) de la façon dont votre plainte a été traitée?

[EN LIGNE – AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE : « Veuillez fournir une réponse aussi précise que possible. »]

C. Communications de l'ALFC

40. En général, dans quelle mesure le guide de l'occupant de l'ALFC, qui fournit aux occupants de logements du MDN des renseignements sur la gamme de services de soutien qui leur sont offerts et résume les principaux droits et responsabilités découlant de la résidence dans un logement du MDN, vous est-il familier?

01 – Très familier

02 – Assez familier

03 – Pas très familier

04 – Pas du tout familier

Obligatoire

41. Au cours de la dernière année, avez-vous reçu l'un de ces envois de la part de l'ALFC?

[EN LIGNE : Grille présentant les éléments un à la fois.]

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

a. Une annonce ou un avis, comme un avis d'ébullition d'eau ou de bris d'une conduite principale d'alimentation en eau

b. Un bulletin d'information comprenant des conseils et d'autres renseignements généraux

01 – Oui

02 – Non

41c. **[SI CODE 01 À 41a OU À 41b]** Avez-vous reçu cette information...?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

[VARIER L'ORDRE DES CODES 1 ET 2 SEULEMENT]

01 – Uniquement par courriel

02 – Uniquement par l'entremise d'un dépliant, d'une lettre ou d'un bulletin d'information imprimé envoyés à votre résidence

03 – De ces deux façons

42. Avez-vous visité le site Web de l'ALFC...?

[EN LIGNE] L'adresse du site Web est www.canada.ca/logements-militaires.

01 – Au cours du dernier mois

02 – Il y a plus d'un mois, mais au cours des six derniers mois

03 – Il y a plus de six mois

04 – Jamais

PASSER À Q.44

43. Quelles raisons expliquent votre plus récente visite du site Web de l'ALFC?

[EN LIGNE – RÉPARTIR ALÉATOIREMENT : « Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. »]

- 01 – Pour obtenir des renseignements sur le logement lors d'un déménagement dans une autre base
- 02 – Pour obtenir des renseignements au sujet des politiques/règlements de l'ALFC
- 03 – Pour trouver les coordonnées d'une personne-ressource
- 09 – Pour obtenir des renseignements généraux
- 08 – Par curiosité/pour me familiariser avec le sujet
- 11 – Pour obtenir des plans d'étage ou des photos
- 98 – Autre (veuillez préciser) _____

ANCRER À LA FIN

44. Dans l'ensemble, dans quelle mesure l'ALFC parvient-elle à communiquer de l'information au sujet des logements aux membres des FAC et à leur famille? Les communications de l'ALFC sont-elles...?

- 01 – Excellentes
- 02 – Bonnes
- 03 – Passables
- 04 – Mauvaises
- 05 – Très mauvaises
- 99 – Incertain(e)

PASSER À Q.46

45. Pourquoi dites-vous que les communications de l'ALFC sont **[INSÉRER LA RÉPONSE À Q.44]?**
[EN LIGNE – AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE : « Veuillez fournir une réponse aussi précise que possible. »]

46. Précisément, quels types de renseignements sur les logements du MDN aimeriez-vous recevoir de la part de l'ALFC?

[EN LIGNE – RÉPARTIR ALÉATOIREMENT : « Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. »]

- 01 – De quelle façon le montant du loyer est déterminé
- 02 – De quelle façon les logis sont alloués
- 03 – Le service d'urgence après les heures normales
- 04 – Comment déposer une plainte/la procédure de résolution des plaintes
- 05 – Ce qu'est l'ALFC/qui en est responsable
- 06 – Comment faire une demande d'entretien/de réparations
- 26 – Renseignements sur des problèmes urgents (p. ex., bris d'une conduite principale d'alimentation en eau)
- 09 – Renseignements généraux/mises à jour
- 11 – Politiques/règles/règlements (sans précisions)
- 25 – Augmentations/modifications du loyer
- 12 – Moment où les réparations demandées seront effectuées
- 15 – Intentions relatives aux ULR/au développement
- 07 – Préavis concernant les travaux qui seront effectués au logis
- 24 – Informations précises sur le logement occupé (diverses)
- 98 – Autre (veuillez préciser) _____
- 97 – Aucun

ANCRER À LA FIN

ANCRER À LA FIN

- 47a. Si vous pouviez choisir l'une ou l'autre de ces façons de recevoir de l'information de l'ALFC au sujet de problèmes urgents, quelle serait celle que vous préférez?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- 01 – Par une notification par texto
- 02 – Par courriel
- 03 – En visitant son site Web
- 04 – Par les médias sociaux, comme Twitter
- 05 – Par une application créée par le MDN ou les FAC

47b. Si vous pouviez choisir l'une ou l'autre des façons de recevoir de l'information générale de l'ALFC au sujet des dossiers et des politiques de logement, quelle serait celle que vous préfereriez?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- 01 – Par la poste
- 02 – Par courriel
- 03 – En visitant son site Web
- 04 – Par les médias sociaux, comme Twitter
- 05 – Lors d'assemblées publiques

NOUVELLE QUESTION EN 2020

48. Saviez-vous que l'ALFC possède un compte Twitter fournissant de l'information générale à propos de l'agence?

- 01 – Oui
- 02 – Non

NOUVELLE QUESTION EN 2020

49. Supposez que vous puissiez accéder aux services de l'ALFC par l'entremise d'un portail libre-service en ligne où vous pourriez vous connecter à votre compte de locataire; dans quelle mesure serait-il probable que vous effectuiez chacune activités suivantes en ligne si cela était possible?

[EN LIGNE – Grille présentant les éléments un à la fois : « Veuillez sélectionner une réponse pour chaque énoncé. »]

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- a. Soumettre une demande d'unité de logement résidentiel (ULR)
- b. Soumettre une demande de service pour de l'entretien ou des réparations
- c. Mettre à jour vos coordonnées
- d. Déclarer une absence prolongée de l'unité de logement résidentiel (ULR)

- 01 – Très probable
- 02 – Assez probable
- 03 – Pas très probable
- 04 – Pas du tout probable
- 99 – Incertain(e)

50. *[SUPPRIMÉ]*

D. Composition de la famille et qualité de vie

Passons maintenant à un sujet légèrement différent...

SI Q.A = 02 OU 03, INSÉRER CODE 2 [MARIÉ(E)] POUR Q.51 ET PASSER À Q.51a

51. Êtes-vous...?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

- 01 – Célibataire, jamais marié(e)
- 02 – Marié(e), en union de fait ou en couple
- 03 – Veuf(ve)
- 04 – Séparé(e)
- 05 – Divorcé(e)
- 99 – Je préfère ne pas répondre

51a. Combien de personnes, y compris vous-même, habitent actuellement dans votre foyer?

_____ personnes [**PLAGE AUTORISÉE = 1 À 20; LISTE DÉROULANTE EN LIGNE**]
99 – Je préfère ne pas répondre

SI Q.51a=1 personne, INSÉRER LE CODE 2 POUR TOUS LES CHOIX À Q.51b/c ET PASSER À Q.53
SI Q.51a=2 personnes ET Q.51=2 [MARIÉ(E)], INSÉRER LE CODE 1 POUR Q.51bi ET LE CODE 2 POUR TOUS LES AUTRES CHOIX À Q.51b/c, ET PASSER À Q.52a
SI Q.51a=2 personnes ET Q.51≠2 [MARIÉ(E)] OU Q.51a=3 personnes ou plus, POSER Q.51b/c

51b. Est-ce que les personnes suivantes habitent dans votre foyer?
[EN LIGNE : AFFICHER LA GRILLE]

- iv. Membres de la famille de 18 ans ou plus
- v. Autres membres des FAC
- vi. Colocataires civils

01 – Oui
02 – Non
99 – Je préfère ne pas répondre

51c. Avez-vous des enfants qui vivent avec vous, que ce soit à temps plein ou à temps partiel, et qui sont âgés...?
[EN LIGNE : AFFICHER LA GRILLE]

- iii. De 12 ans ou moins
- iv. De 13 à 17 ans

01 – À temps plein
02 – À temps partiel
03 – Ni l'un ni l'autre
99 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q.52a/b/c SEULEMENT SI Q.51bi=01 OU Q.51ci ou cii=01-02. SINON, PASSER À Q.53.

52a. Dans quelle mesure votre décision d'habiter dans un logement du MDN a-t-elle été liée au bien-être de votre famille? Était-ce...?

01 – La raison principale
02 – Une raison importante, mais pas la principale
03 – Une raison pas très importante

52c. La distance entre votre logis et chacun des endroits suivants vous semble-t-elle raisonnable ou déraisonnable, si vous prenez en considération son impact sur la qualité de vie générale de votre famille?
[EN LIGNE : AFFICHER LA GRILLE]
[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- vi. Votre lieu de travail
- vii. **[SI Q.51=2 MARIÉ(E)]** Le lieu de travail de votre conjoint(e)
- viii. **[SI Q.51ci ou cii=01-02]** La garderie ou l'école de vos enfants
- ix. Les magasins, comme les épiceries ou les centres commerciaux
- x. Les loisirs, comme les restaurants, les salles de spectacle ou les installations sportives

01 – Raisonnable

- 02 – Déraisonnable
- 98 – Sans objet
- 99 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q.52d SEULEMENT SI MARIÉ(E) (Q.51=2) :

52d. À titre de confirmation, les membres de votre famille vivent-ils tous actuellement au même endroit, ou demeurent-ils temporairement dans différentes bases ou escadres?

- 01 – Au même endroit
- 02 – Temporairement dans différentes bases ou escadres
- 99 – Je préfère ne pas répondre

POSER À TOUS

53. Enfin, avez-vous d'autres suggestions qui permettraient à l'ALFC d'améliorer son service à la clientèle aux membres des FAC qui vivent dans des logements du MDN?

[EN LIGNE : AFFICHER UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE]

- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

E. Profil du/de la répondant(e)

Pour terminer, voici quelques questions sur votre ménage et vous-même à des fins statistiques uniquement. Sachez que toutes vos réponses demeureront entièrement anonymes.

54. Depuis combien d'années **[SI Q.A=01 OU 03 : « servez-vous »/SI Q.A=02 : « votre conjoint(e) sert-il/elle »]** dans les FAC?

[EN LIGNE : « Si moins d'un an, veuillez inscrire "0". »]

_____ ans **[PLAGE AUTORISÉE = 0 À 99]**

- 99 – Ne sait pas/pas de réponse

POSER Q.55 ET Q.56 SI LE/LA RÉPONDANT(E) EST MEMBRE DES FAC (Q.A CODES 1 OU 3)

55. Quel est votre groupe de grades à l'heure actuelle?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

- 01 – Militaire du rang subalterne
- 02 – Militaire du rang supérieur
- 03 – Officier subalterne
- 04 – Officier supérieur, général, officier général
- 98 – Autre (PRÉCISER) _____

56. Dans quel commandement des FAC servez-vous?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

- 01 – Marine royale canadienne (MRC)
- 02 – Armée canadienne (AC)
- 03 – Aviation royale canadienne (ARC)
- 04 – Commandement des Forces d'opérations spéciales du Canada (COMFOSCAN)
- 05 – Commandement du personnel militaire (CPM)
- 06 – Autre _____
- 99 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q.57 ET Q.58 SI LE/LA RÉPONDANT(E) EST LE/LA CONJOINT(E) D'UN MEMBRE DES FAC (Q.A CODES 2 OU 3)

57. Quel est le groupe de grades de votre conjoint(e) à l'heure actuelle?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

- 01 – Militaire du rang subalterne
- 02 – Militaire du rang supérieur
- 03 – Officier subalterne
- 04 – Officier supérieur, général, officier général
- 98 – Autre (PRÉCISER) _____

58. Dans quel commandement des FAC votre conjoint(e) sert-il/elle?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

- 01 – Marine royale canadienne (MRC)
- 02 – Armée canadienne (AC)
- 03 – Aviation royale canadienne (ARC)
- 04 – Commandement des Forces d'opérations spéciales du Canada (COMFOSCAN)
- 05 – Commandement du personnel militaire (CPM)
- 06 – Autre _____
- 99 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q.59 SI :

LE/LA RÉPONDANT(E) A UN(E) CONJOINT(E) QUI N'EST PAS MEMBRE DES FAC (Q.A=01 ET Q.51=02)

LE/LA RÉPONDANT(E) EST LE/LA CONJOINT(E) QUI N'EST PAS MEMBRE DES FAC (Q.A=02)

59. Laquelle des réponses suivantes décrit le mieux **[SI Q.A=02 : « votre situation d'emploi actuelle »/SI Q.A=01 ET Q.51=02 : « la situation d'emploi actuelle de votre conjoint(e) »]**?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

- 01 – Travailleur(se) à temps plein, c'est-à-dire 35 heures ou plus par semaine
- 02 – Travailleur(se) à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine
- 03 – Travailleur(se) autonome
- 04 – Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi
- 05 – Étudiant(e) à temps plein
- 06 – Retraité(e)
- 07 – Pas sur le marché du travail (p. ex., personne au foyer à temps plein, ou sans emploi et ne cherchant pas de travail)
- 98 – Autre
- 99 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q.60 SI Q.59=01-02

60. **[SI Q.A=02 : « Êtes-vous »/SI Q.A=01 ET Q.51=02 : « Votre conjoint(e) est-il/elle »]** à l'emploi de l'un des ministères suivants?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

- 01 – FAC, comme militaire
- 02 – MDN, comme employé(e)
- 03 – MDN, comme sous-traitant
- 04 – Tout autre ministère du gouvernement du Canada
- 05 – Aucun de ces ministères
- 99 – Je préfère ne pas répondre

POSER À TOUS

61. Habitez-vous présentement dans...?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

- 01 – Un logement unifamilial
- 02 – Une maison jumelée
- 03 – Un appartement
- 04 – Une maison en rangée
- 05 – Un autre type d'habitation

62. Quelle est votre année de naissance?

Année : _____ **[MINIMUM : 1900]**

99 – Je préfère ne pas répondre

63. Finalement, laquelle des catégories suivantes représente le mieux le revenu total de votre ménage?

[EN LIGNE : « Veuillez sélectionner une seule réponse. »]

- 01 – Moins de 50 000 \$
- 02 – De 50 000 \$ à 75 000 \$
- 03 – De 75 000 \$ à 100 000 \$
- 04 – Plus de 100 000 \$
- 99 – Je préfère ne pas répondre

64. Auquel des genres suivants vous identifiez-vous?

- 01 – Homme
- 02 – Femme
- 03 – Autre identité de genre

[DERNIÈRE PAGE]

Voilà qui termine le sondage. Merci beaucoup de nous avoir accordé votre temps et votre aide.

Ce sondage a été réalisé pour le compte de l'Agence de logement des Forces canadiennes. Vous pouvez obtenir plus d'information au sujet de ce sondage en communiquant avec Stephen Jubinville au ministère de la Défense nationale, à stephen.jubinville@forces.gc.ca.

[PAGE DE REMERCIEMENT, SI RÉPONDANT(E) INADMISSIBLE SELON Q.A-Q.C]

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à ce sondage. Malheureusement, nous souhaitons nous entretenir uniquement avec les membres des FAC et leurs conjoint(e)s ou partenaires qui habitent dans un logement du MDN. Merci beaucoup de nous avoir accordé votre temps et votre aide.

Ce sondage a été réalisé pour le compte de l'Agence de logement des Forces canadiennes. Vous pouvez obtenir plus d'information au sujet de ce sondage en communiquant avec Stephen Jubinville au ministère de la Défense nationale, à stephen.jubinville@forces.gc.ca.

[INSCRIRE À PARTIR DE LA LISTE DE L'ÉCHANTILLON]

66. Nom de la base (à partir de la liste de l'échantillon)

- 01 - Bagotville
- 02 - Borden
- 03 - Cold Lake
- 04 - Comox
- 05 - Dundurn
- 06 - Edmonton
- 07 - Esquimalt
- 08 - Gagetown
- 09 - Gander
- 10 - Goose Bay
- 11 - Greenwood
- 12 - Halifax
- 13 - Kingston
- 14 - Montréal
- 15 - Moose Jaw
- 16 - North Bay
- 17 - Ottawa
- 18 - Petawawa
- 19 - Shilo
- 20 - Suffield
- 21 - Trenton
- 22 - Valcartier
- 23 - Wainwright
- 24 - Winnipeg
- 25 - Yellowknife