



Défense nationale
Agence de logement
des Forces canadiennes

National Defence
Canadian Forces
Housing Agency

Sondage auprès des occupants des Forces armées canadiennes 2020

Sommaire

**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 - Sommaire

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.

Rapport Final

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 Executive Summary*.

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. Ultimement, 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