



Défense
nationale

Agence de logement
des Forces canadiennes

National
Defence

Canadian Forces
Housing Agency

Sondage auprès des occupants des Forces armées canadiennes 2023

Sommaire

Préparé à l'intention de l'Agence de logement des Forces canadiennes, ministère de la Défense nationale

Fournisseur : Environics Research

Numéro de contrat : W857A-190002/001/CY

Valeur du contrat : 59 974,75 \$ (TVH incluse)

Date du contrat : 29 septembre 2022

Date de livraison du rapport : 22 mars 2023

Travail sur le terrain : du 18 janvier au 2 février 2023

Numéro d'enregistrement : POR 050-22

Pour de plus amples 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 2023 – Sommaire

Préparé à l'intention du ministère de la Défense nationale par Environics Research

Mars 2023

Permission de reproduire

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite du ministère de la Défense nationale (MDN). 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 le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre de Services publics et Approvisionnement Canada, 2023.

N° de catalogue : D2-431/2023F-PDF

ISBN 978-0-660-48285-9

This publication is also available in English under the title *The Canadian Armed Forces Occupant Survey 2023 Final Report*.

N° de catalogue : D2-431/2023E-PDF

ISBN 978-0-660-48283-5

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 la gestion et de l'entretien du portefeuille de logements du MDN depuis sa création en 1996. Ce portefeuille compte environ 12 000 unités de logement résidentiel (ULR) qui sont mises à la disposition des membres des Forces armées canadiennes (FAC) dans 27 emplacements partout au 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 et occupantes des logements du MDN dans les bases et escadres des FAC aux quatre coins du pays. Pour remplir ses obligations, le Programme doit bien comprendre les besoins de sa clientèle et s'assurer que ceux-ci sont satisfaits. Les réactions et les commentaires des clients de l'ALFC sont donc régulièrement recueillis par l'intermédiaire d'un sondage auprès des occupants des FAC, précédemment mené en 2005, en 2014, en 2017 et en 2020. Le Programme du service à la clientèle a jugé nécessaire d'effectuer ce sondage à nouveau afin de recueillir les commentaires de la clientèle actuelle.

L'étude vise à mesurer le degré de satisfaction à l'égard des services de l'ALFC par l'intermédiaire d'un sondage en ligne. La méthodologie est passée du sondage téléphonique à une plateforme en ligne au moyen d'un sondage à deux modes réalisé en 2020. En menant périodiquement le sondage auprès des occupants, il est possible d'évaluer les indicateurs clés de performance au fil du temps. Certains éléments ont en outre été actualisés dans le sondage de 2023.

L'ALFC entend utiliser les constatations issues de la recherche pour les raisons suivantes :

Évaluer la satisfaction de la clientèle de l'ALFC quant aux services fournis.

Faire le suivi des indicateurs clés de performance du Programme du service à la clientèle depuis 2020.

Repérer les possibilités d'amélioration du service à la clientèle de l'ALFC.

Rendre compte du rendement du ministère.

Méthodologie

L'étude a pris la forme d'un sondage en ligne réalisé du 18 janvier au 2 février 2023 auprès d'occupants et d'occupantes¹ de logements du MDN. S'éloignant de l'approche utilisée au cours des années précédentes, lorsqu'un échantillonnage était requis pour limiter les coûts du sondage téléphonique, l'approche adoptée en 2023 se voulait une tentative de recensement des occupants. Un répertoire général de 10 046 ménages occupants de l'ALFC a été élaboré; les entrées sans adresse électronique et les doublons ont été supprimés. Une liste de 9 724 contacts a ainsi été obtenue, et plus de 2 300 personnes ont répondu au sondage. Environics a éliminé plusieurs cas où les répondants avaient uniquement répondu aux questions de recrutement initiales, mais à aucune question des questions de fond; par conséquent, 2 241 personnes ont terminé le sondage.

¹ Pour les besoins du sondage, les termes « occupant » et « occupante » incluent tant les membres des FAC que leur conjoint ou conjointe ou leur partenaire.

Puisque les questions n'étaient pas obligatoires, chacune d'elles est analysée dans le présent rapport en fonction des personnes ayant fourni une réponse. La taille de l'échantillon de personnes ayant répondu à une question donnée est indiquée comme suit : n = ###.

Une description plus détaillée de la méthodologie utilisée dans le cadre de cette étude se trouve à la fin du présent rapport (annexe A), avec une copie du questionnaire (annexe B).

La valeur du volet de la recherche donné à contrat s'élève à 59 974,75 \$ (TVH incluse).

Principales constatations

Les résultats du sondage démontrent que l'ALFC a réussi à surmonter les difficultés associées à la prestation de services durant la période prolongée de la pandémie de COVID-19. Le niveau de satisfaction des occupants et occupantes à l'égard de leur logement de même que leur opinion des services et communications de l'ALFC sont dans la plupart des cas demeurés aux niveaux de référence établis par le sondage en ligne précédent, lequel a été mené en 2020, durant la période précédant immédiatement la pandémie.

L'état du logis demeure un aspect important de l'évaluation de l'unité de logement résidentiel, ou ULR, et des services de l'ALFC en général. La capacité de répondre rapidement aux requêtes, de fournir des communications régulières et appropriées et de faire le suivi des problèmes vient renforcer le fait que l'ALFC se soucie du bien-être des occupants et occupantes des logements du MDN.

Voici le résumé des principales constatations de l'étude de 2023 :

Expérience et satisfaction à l'égard des logements du MDN

Sept occupants et occupantes sur dix (70 %) sont au moins assez satisfaits de leur ULR actuelle, un résultat comparable à celui de 2020 (73 %). Les personnes qui se disent très satisfaites de leur ULR attribuent largement cette satisfaction à certains aspects de leur propriété (81 %, un résultat pratiquement inchangé) ou à l'emplacement (31 %, en hausse de 5 points). L'insatisfaction est toujours associée à l'état de l'ULR (83 %), ou encore à des problèmes liés aux réparations ou à l'entretien (58 %). Le tiers (33 %) préférerait autre chose : plus d'espace de rangement, un plus grand nombre de salles de bains, un garage ou un sous-sol.

Le taux de forte satisfaction à l'égard de la plupart des caractéristiques du logement est généralement demeuré stable depuis 2020, y compris en ce qui a trait à la proximité avec la base (80 %), au voisinage ou à la collectivité (47 %) et à l'accès aux commodités (46 %). Le taux de forte satisfaction à l'égard du caractère abordable du logement a légèrement augmenté (43 % contre 38 % en 2020), tandis que la satisfaction à l'égard de la sécurité a chuté (54 %, contre 59 %).

Il ressort d'une analyse des écarts que *l'état du logement, sa nature privée et l'efficacité énergétique* demeurent des points à améliorer en priorité (c.-à-d. des caractéristiques que les occupants et occupantes trouvent relativement importantes, mais à l'égard desquelles ils sont les moins satisfaits). *Le caractère abordable du loyer* appartient aussi à cette catégorie, mais pourrait être hors du contrôle de l'ALFC.

Le caractère abordable demeure la principale raison invoquée pour avoir choisi d'habiter dans un logement du MDN, sept personnes sur dix (70 %, en hausse par rapport aux 64 % de 2020) mentionnant cet aspect. Les deux tiers (68 %, un résultat semblable aux 70 % de la vague précédente) mentionnent un facteur lié à l'emplacement, principalement la proximité du logement avec la base ou l'escadre (50 %). Le tiers (35 %) des occupants et occupantes indiquent qu'ils n'avaient pas d'autre choix ou que les options étaient limitées, tandis que le quart mentionne qu'il était pratique de ne pas avoir à chercher de logement.

Les trois quarts (75 %) des occupants et occupantes seraient au moins assez susceptibles de recommander les logements du MDN à d'autres membres des FAC, un pourcentage légèrement en baisse par rapport à celui de 2020 (80 %); le pourcentage de répondants qui sont très susceptibles de recommander un tel logement est demeuré stable (32 % contre 30 %).

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

Le pourcentage d'occupants et d'occupantes qui qualifient le service à la clientèle de l'ALFC d'excellent (22 %, en baisse de 4 points par rapport à 2020) ou de bon (26 %, en baisse de 3 points) a chuté quelque peu; le quart (26 %) des répondants jugent le service passable. Le quart (25 %, marquant une légère hausse par rapport aux 21 % de la vague précédente) trouve le service mauvais (16 %) ou très mauvais (9 %). Les occupants et occupantes perçoivent principalement de façon positive les délais de réponse de l'ALFC.

Lorsqu'on leur demande ce qui leur plaît et leur déplaît dans les services de l'ALFC, les mêmes facteurs clés reviennent toujours : la rapidité des réponses, la qualité des réparations et l'attitude du personnel.

Une majorité qualifie d'excellentes ou de bonnes la nature amicale ou courtoise du personnel et sa capacité de répondre rapidement aux requêtes et aux demandes; toutefois, moins de la moitié des gens attribuent une note positive aux autres aspects. Le pourcentage de répondants qui trouvent que l'ALFC fait de l'excellent travail pour ce qui est d'effectuer l'entretien et les réparations a connu une chute, passant de 24 % en 2020 à 19 %.

Sept personnes sur dix (69 %, en baisse par rapport aux 75 % de 2020) indiquent qu'ils ont dû faire effectuer des réparations mineures (65 %, un résultat inchangé par rapport aux 66 % de la vague précédente) ou des rénovations majeures (17 %, en baisse par rapport aux 26 % précédents) au cours de l'année écoulée. Les répondants ayant dû effectuer **des réparations mineures** sont généralement satisfaits du service reçu, les trois quarts ou plus se disant au moins assez satisfaits de chacun des quatre aspects du service. C'est aussi le cas d'au moins six répondants sur dix ayant dû faire effectuer **des rénovations majeures**. Dans les deux cas, le niveau de satisfaction est le plus élevé à l'égard de la ponctualité de l'entrepreneur, et le moins élevé pour ce qui est de la qualité des travaux.

Plus de huit personnes sur dix (83 %, un résultat comparable aux 84 % de 2020) ont déjà entendu parler du service d'urgence après les heures normales, et plus de la moitié (56 %, en hausse par rapport aux 50 % précédents) ont eu recours à ce service. Plus de la moitié (52 %, une légère baisse par rapport aux 57 % de la vague précédente) des gens sont très satisfaits du service reçu de la part du personnel du centre d'appels, tandis que sept personnes sur dix (70 %, un résultat inchangé par rapport aux 69 % de 2020) sont très satisfaites de l'entrepreneur ayant fourni les services d'urgence.

Six occupants et occupantes sur dix (62 %, pratiquement inchangé par rapport à 2020) savent comment soumettre une plainte ou signaler des préoccupations au sujet du service de logement. De ceux qui connaissent la marche à suivre, 7 % ont déjà eu recours à ce service, et quatre personnes sur dix sont satisfaites, dans une certaine mesure, de la façon dont leur plainte a été traitée; une légère majorité en a été au moins plutôt insatisfaite, un résultat généralement semblable à celui de 2020.

Communications de l'ALFC

Huit personnes sur dix (79 %) affirment que le Guide de l'occupant de l'ALFC leur est au moins assez familier. Les répondants sont un peu plus nombreux (84 %) à se rappeler avoir reçu certaines communications de la part de l'ALFC au cours de la dernière année (en hausse par rapport aux sept personnes sur dix dont c'était le cas en 2020); près des trois quarts d'entre eux (73 %) disent avoir reçu un bulletin d'information et plus de la moitié (56 %) ont vu des annonces ou des avis. Les courriels demeurent le moyen de communication privilégié pour recevoir des renseignements généraux et critiques.

Un peu moins de deux occupants et occupantes sur dix (18 %) ont emménagé dans une ULR au cours de la dernière année et se souviennent d’avoir reçu une Trousse de bienvenue électronique; parmi eux, presque tous (92 %) ont trouvé la trousse utile. Huit personnes sur dix (81 %) manifestent au moins un certain intérêt pour une Trousse de départ électronique qui les aiderait à quitter leur ULR le moment venu.

Six pour cent des répondants savent que l’ALFC dispose d’un compte Twitter, et les deux tiers (66 %, soit une légère hausse par rapport aux 60 % de la vague précédente) ont déjà visité le site Web de l’agence, le plus souvent pour obtenir des renseignements généraux (47 %) ou des coordonnées (40 %).

Seize pour cent des gens sont au courant de la nouvelle section du site sur les Services aux occupants, et parmi eux, six personnes sur dix (62 %) se sont servies de cette section pour soumettre un formulaire en ligne, le plus souvent une demande d’entretien ou de réparation (38 %), une demande de logement du MDN (25 %) ou un avis d’absence prolongée de l’ULR (25 %). Neuf personnes sur dix (90 %) ayant soumis un formulaire sont satisfaites, dans une certaine mesure, du processus; la majorité (56 %) en est très satisfaite.

La moitié (51 %) des occupants et occupantes qualifient d’excellentes ou de bonnes les communications de l’ALFC (un résultat inchangé depuis 2020), tandis que le tiers (34 %) les trouvent passables.

Lorsque les répondants se voient présenter des types de renseignements précis sur les logements du MDN, les deux tiers (66 %) manifestent de l’intérêt pour ce qui est de recevoir des préavis concernant les travaux qui seront effectués dans leur ULR et plus de six personnes sur dix aimeraient voir de l’information sur les changements apportés au loyer (63 %); un peu moins de six personnes sur dix souhaiteraient quant à elles savoir à quel moment les réparations demandées seront effectuées (57 %), obtenir de l’information sur les problèmes urgents (56 %) ou connaître les intentions relatives au développement d’ULR (55 %).

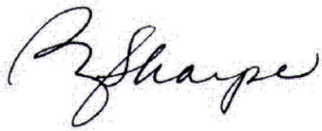
Qualité de vie

Un peu moins de quatre occupants et occupantes sur dix (37 %) dont le ménage compte d’autres membres affirment que le bien-être est la principale raison pour laquelle ils ont choisi d’habiter dans un logement du MDN, tandis que près de la moitié (45 %) déclare qu’il s’agit d’une raison importante, mais pas la principale. Ces résultats sont très semblables à ceux du sondage en ligne de 2020.

Comme dans la vague précédente, la majorité des occupants et occupantes continuent d’indiquer que la distance entre leur domicile et les destinations courantes (comme le travail, les lieux de loisir, les magasins et l’école ou le service de garde de leur enfant, est raisonnable.

Énoncé de neutralité politique et coordonnées

Par la présente, je certifie, en tant que représentante d'Environics Research, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique, comme elles sont définies dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications. Plus particulièrement, les produits livrables ne font aucune mention des intentions de vote électoral, des préférences quant aux partis politiques, des positions des partis ou de l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son chef.



Brenda Sharpe
Associée principale en recherche, Affaires générales et publiques
Environics Research
brenda.sharpe@environics.ca
613 699-6886

Fournisseur : Environics Research

Numéro du contrat de TPSGC : W857A-190002/001/CY

Date d'attribution du contrat : 29 septembre 2022

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec le MDN à l'adresse por-rop@forces.gc.ca