



Défense
nationale

Agence de logement
des Forces canadiennes

National
Defence

Canadian Forces
Housing Agency

Sondage auprès des occupants des Forces armées canadiennes 2023

Rapport final

**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 – Rapport final

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

Table des matières

Résumé.....	i
I. Introduction.....	1
II. Expérience et satisfaction à l'égard des logements du MDN.....	3
A. Profil des occupants et occupantes des logements du MDN.....	3
B. Priorités et attentes en matière de logement.....	5
C. Satisfaction à l'égard des logements du MDN.....	8
D. Analyse des écarts quant à la satisfaction en matière de logement.....	14
E. Incidence du logement sur la satisfaction à l'égard de la vie dans les FAC.....	15
F. Recommandation des logements du MDN.....	16
III. Services de l'ALFC.....	17
A. Satisfaction à l'égard des services de l'ALFC.....	17
B. Évaluation du service de l'ALFC.....	20
C. Expérience relative aux réparations et aux rénovations.....	21
D. Service d'urgence après les heures normales.....	22
E. Procédure de résolution des plaintes.....	26
IV. Communications de l'ALFC.....	28
A. Familiarité avec le Guide de l'occupant de l'ALFC.....	28
B. Communications de l'ALFC.....	29
C. Trousse de bienvenue électronique.....	31
D. Site Web et fil Twitter de l'ALFC.....	34
E. Section « Services aux occupants » du site Web de l'ALFC.....	36
F. Évaluation des efforts de l'ALFC en matière de communications.....	38
V. Incidence sur le bien-être du ménage.....	43
Annexe A : Méthodologie.....	46
Annexe B : Questionnaire du sondage en ligne.....	50

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

Introduction

Contexte

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. Dans le cadre de son rôle consistant à fournir des logements aux membres des FAC et à leur ménage, l'ALFC est responsable de l'entretien et des réparations, de l'administration du système de loyer et de la gestion du parc immobilier 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 pris le contrôle du 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 et occupantes des logements du MDN dans 27 centres de services de logement (CSL) situés sur les bases et escadres des FAC aux quatre coins du pays. Les initiatives du Programme du service à la clientèle ont une incidence directe sur les membres des FAC et leur ménage qui occupent des logements militaires. Le Programme du service à la clientèle vise à bâtir et à entretenir des relations, à régler les préoccupations et les plaintes et à élaborer et évaluer de nouveaux services, en veillant à la santé et à la sécurité des occupants et occupantes, tout en protégeant l'intégrité structurelle des unités de logement résidentiel (ULR). C'est pourquoi il a demandé la réalisation d'une nouvelle vague d'un sondage mené à l'origine par Environics en 2005, en 2014, en 2017 et en 2020, afin de recueillir des commentaires et de l'information auprès de la clientèle de l'ALFC.

Objectifs de l'étude

Pour remplir ses obligations, le Programme du service à la clientèle doit bien comprendre les besoins de sa clientèle et s'assurer que ceux-ci sont satisfaits. Les commentaires ont été recueillis pour la dernière fois en 2020 par l'intermédiaire d'un sondage auprès des occupants et occupantes des FAC à deux modes (par téléphone et en ligne). Cette approche a permis d'effectuer un suivi des vagues précédentes du sondage téléphonique, tout en facilitant la transition vers une méthodologie entièrement en ligne. Le Programme de service à la clientèle a jugé nécessaire de sonder de nouveau les occupants et occupantes afin de recueillir leurs opinions et, en les comparant aux données du sondage en ligne de 2020, d'évaluer les indicateurs clés de performance au fil du temps.

La recherche a été réalisée pour les motifs suivants :

- 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 appuie les priorités du gouvernement et du MDN, qui consistent à assurer les soins et le bien-être des membres des FAC et de leur ménage.
- Elle profitera aux Canadiens et Canadiennes en veillant à ce que les besoins en matière de logement des membres des FAC et de leur ménage soient satisfaits.

- La collecte et la diffusion de l'information ne comportent aucun risque : la participation à l'étude est volontaire et l'anonymat des participants est assuré pendant et après les travaux de recherche.
- Le fait de ne pas obtenir l'information nécessaire dans le cadre du sondage risque d'entraîner des lacunes dans les données orientant la prise de décisions et dans le suivi des résultats concernant les activités de logement du MDN et des FAC.

Cette étude a pour objectif de mesurer le degré de satisfaction à l'égard des services de l'ALFC par l'intermédiaire d'un sondage en ligne. En effectuant périodiquement le sondage auprès des occupants et occupantes, il est possible d'évaluer les indicateurs clés de performance au fil du temps. Par ailleurs, certains éléments ont été actualisés dans le sondage de 2023, et celui-ci a fait l'objet d'un essai préliminaire afin de veiller à ce que le questionnaire aborde les principales préoccupations de la clientèle de l'ALFC. 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.

À propos du rapport

Le présent 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 avec le sondage en ligne réalisé en 2020, lorsque pertinent.

Puisque les questions n'étaient pas obligatoires, chacune d'elles est analysée dans le présent rapport en fonction des personnes ayant fourni une réponse. Le nombre de personnes ayant répondu à une question donnée est indiqué comme suit : (n = ###)

Un document distinct renferme pour sa part un ensemble de tableaux croisés présentant les résultats obtenus à chaque question du sondage pour l'ensemble des participants et selon certaines caractéristiques sociodémographiques. Sauf indication contraire, tous les résultats sont exprimés en pourcentage. Les différences entre les sous-groupes sont indiquées dans le texte seulement lorsqu'elles sont statistiquement significatives. Il est possible que la somme des résultats dans les tableaux ne soit pas égale à 100 % en raison de l'arrondissement des nombres ou de réponses multiples.

II. Expérience et satisfaction à l'égard des logements du MDN

Cette section dresse le profil des occupants et occupantes des logements du MDN, puis fournit une analyse des priorités, des attentes et de la satisfaction en matière de logement militaire.

A. Profil des occupants et occupantes des logements du MDN

Comme c'était le cas en 2020, la plupart des membres des FAC habitent actuellement dans une maison unifamiliale ou jumelée, et ce depuis moins de trois ans. Une majorité a déjà habité dans un autre logement du MDN situé ailleurs, et a aussi vécu dans une résidence sur le marché privé au cours de sa carrière dans les FAC. Sept occupants et occupantes sur dix ont déjà envisagé d'acheter ou de louer une habitation dans la communauté avant de choisir un logement fourni par le MDN, un résultat plus élevé qu'en 2020.

Type d'habitation. Les bases des Forces armées canadiennes offrent aux membres plusieurs options de logement dans chacun de ses emplacements au pays. Comme dans les années précédentes, la majorité des occupants et occupantes de ces logements déclarent vivre soit dans une maison unifamiliale (36 %) ou une maison jumelée (36 %); seule une personne sur cinq (20 %) habite dans une maison en rangée. Moins d'une personne sur dix vit quant à elle dans un appartement (5 %) ou dans un autre type d'habitation (3 %).

Type d'habitation

Type d'habitation	2023 % en ligne (n = 2 232)	2020 % en ligne (n = 726)
Logement unifamilial	36	35
Maison jumelée	36	39
Maison en rangée	20	18
Appartement	5	4
Autre	3	3

Q61. Habitez-vous présentement dans...

Durée de l'occupation. Compte tenu de la nature des affectations militaires, la majorité des occupants et occupantes de logements du MDN vivent dans leur ULR depuis relativement peu de temps. En 2023, six personnes sur dix (59 %) habitent dans leur ULR actuelle depuis moins de trois ans, dont une personne sur cinq (19 %) qui y vit depuis moins d'un an (en baisse par rapport aux 26 % de 2020). Quatre personnes sur dix (41 %, en hausse par rapport aux 33 % de 2020) occupent leur logement depuis plus longtemps.

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

Durée	2023 % en ligne (n = 2 315)	2020 % en ligne (n = 726)
12 mois ou moins	19	26
1 à 3 ans	40	41
3 ans ou plus	41	33

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

Expérience antérieure en matière de logement. Une faible majorité d’occupants et d’occupantes (53 %) ont déjà vécu dans un logement du MDN avant d’occuper leur ULR actuelle, un pourcentage comparable à celui de 2020. Ces occupants ont vécu en moyenne dans trois (3,0) ULR différentes au cours de leur carrière (ou de celle de leur partenaire), ce qui concorde avec les résultats de 2020 (2,9).

Résultat essentiellement inchangé par rapport à 2020, une majorité (62 %) déclare avoir aussi déjà vécu dans une résidence sur le marché privé dans le cadre de sa carrière (ou de celle de son partenaire), tandis que plus du tiers (38 %) a toujours vécu dans des logements du MDN.

Expérience antérieure en matière de logement

Expérience	2023 % en ligne (n = 2 260)	2020 % en ligne (n = 726)
Déjà vécu dans un autre logement	53	51
Expérience	(n = 2 304)	(n = 726)
Déjà vécu dans la collectivité	62	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 de celle de votre conjoint(e) ou partenaire), ou avez-vous aussi habité dans une résidence sur le marché privé?

Envisager de vivre ailleurs que dans un logement du MDN. Sept occupants et occupantes sur dix (69 %, une légère hausse par rapport aux 64 % de 2020) ont déjà envisagé d’acheter une maison dans leur région ou de louer un logement dans la communauté qui n’est pas fourni par le MDN avant d’emménager dans une ULR.

Ont envisagé d’acheter ou de louer une habitation autre qu’un logement du MDN

Déjà envisagé	2023 % en ligne (n = 2 308)	2020 % en ligne (n = 726)
Oui	69	64
Non	31	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?

Des majorités dans la plupart des segments de la population des FAC affirment avoir déjà envisagé un logement non fourni par le MDN, mais les membres des groupes suivants sont les plus susceptibles d’y avoir déjà pensé :

- Les membres des FAC (70 %, comparativement à 62 % chez les conjoints, conjointes et partenaires).
- Les personnes qui habitent à temps partiel avec des enfants (78 %, contre 69 % chez celles qui habitent avec des enfants à temps plein, ou qui n’ont pas d’enfant).
- Les personnes dont le revenu du ménage est de 75 000 \$ ou plus (73 %, contre 64 % chez celles qui gagnent moins de 75 000 \$).
- Les personnes qui ont déjà habité dans une résidence sur le marché privé (74 %, contre 63 % chez celles qui ont toujours habité dans un logement du MDN).

Le fait d’avoir déjà envisagé d’habiter dans une résidence sur le marché privé est aussi plus courant chez les personnes qui, plus tard au cours du sondage, indiquent qu’elles ne sont pas très ou pas du tout satisfaites de l’ULR qu’elles occupent actuellement (76 %), celles qui estiment que l’état de leur ULR est pire que celui d’autres logements du MDN (75 %) et celles qui estiment que la qualité de leur logement nuit à leur qualité de vie (77 %).

B. Priorités et attentes en matière de logement

Comme par le passé, les occupants et occupantes sont les plus susceptibles d’avoir choisi leur ULR pour son caractère abordable, et ce qui revêt pour eux le plus d’importance est le loyer abordable, l’état du logement et sa nature privée. La cuisine, la taille globale du logis et les espaces de rangement sont les caractéristiques les plus importantes des ULR.

Principales raisons. Les occupants et occupantes devaient sélectionner jusqu’à trois raisons pour lesquelles ils ont choisi d’habiter dans un logement du MDN; une liste de 13 options leur était fournie, mais ils pouvaient aussi indiquer autre chose. La principale raison invoquée par les membres des FAC et leur ménage pour avoir choisi d’habiter dans leur ULR actuelle demeure le caractère abordable (71 %, en hausse par rapport aux 64 % chez les répondants au sondage en ligne de 2020). Sept personnes sur dix mentionnent une réponse liée à la commodité, ou à l’absence de commodité, et affirment avoir choisi une ULR parce qu’elles n’avaient pas d’autre choix (35 %, en hausse par rapport aux 26 % de la vague précédente), parce qu’il était pratique de ne pas avoir à chercher autre chose (23 %, marquant une légère baisse par rapport aux 27 % de 2020) ou parce que c’est ce qui était disponible (18 %).

Six personnes sur dix fournissent quant à elles une raison liée à l’emplacement, généralement la proximité avec la base ou le lieu de travail.

Raisons d’habiter dans l’ULR actuelle (principales mentions)

Raison invoquée	2023 % en ligne (n = 2 310)	2020 % en ligne (n = 726)
Abordable/moins cher qu’un logement privé	71	64
NET : Emplacement	61	65
<i>Pratique pour se rendre à la base</i>	50	53
<i>Pratique pour se déplacer en transport en</i>	8	10
<i>Bon réseau de soutien/communauté étroitement</i>	7	9
<i>Pratique pour se rendre à d’autres endroits</i>	6	7
Pas d’autre choix/options limitées	35	26
Pratique de ne pas avoir à chercher de logement	24	27
Logement disponible/offert	18	17
Sécurité	11	11
Raisons familiales	9	9
Affectation temporaire ou à la recherche d’un	6	11
Toujours vécu dans un logement du MDN	3	4
Maison plus grande/plus jolie	3	3

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

Dans plusieurs sous-groupes, les gens ont choisi leur ULR actuelle principalement pour son caractère abordable, mais cette raison est tout particulièrement répandue au sein des groupes suivants :

- Les membres de la Marine (85 %).
- Les militaires du rang subalterne (72 %) et les officiers subalternes (77 %).
- Les personnes habitant sur une base en milieu urbain (74 %, contre 68 % chez celles hors des zones urbaines).
- Les personnes dont il s’agit du premier logement du MDN (73 %) ou qui ont toujours vécu dans un logement du MDN (74 %).
- Les personnes n’ayant jamais envisagé d’acheter un logement dans la communauté (74 %).

Facteurs les plus importants — avec choix de réponses. Les occupants et occupantes des logements du MDN devaient évaluer l’importance qu’ils accordent personnellement à neuf aspects précis de leur ULR. Toutes ces caractéristiques sont considérées comme revêtant au moins une certaine importance par plus des trois quarts des répondants, mais le caractère abordable se trouve toujours en tête (90 % jugent cet aspect très important), suivi de la condition de l’ULR (58 %), de sa nature privée (58 %), de son efficacité énergétique (57 %) et de sa sécurité (55 %). Moins de la moitié des gens trouvent les autres aspects très importants. Ces résultats sont très semblables aux réponses du sondage en ligne de 2020.

Caractéristiques considérées comme *très importantes* dans le choix d’une ULR

Caractéristique	2023 % en ligne (n = 2 312)	2020 % en ligne (n = 726)
Caractère abordable	90	88
Condition de l’ULR	68	70
Nature privée	58	58
Efficacité énergétique	57	57
Sécurité	55	55
Taille/espace	47	44
Voisinage/collectivité	37	40
Proximité de la base ou de l’escadre	33	35
Accès aux commodités	30	29

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?

L’importance relative de ces caractéristiques est toujours largement semblable d’un sous-groupe à l’autre. L’état, la sécurité, l’efficacité énergétique et la taille du logis, de même que le voisinage où il est situé, comptent davantage pour les répondants et répondantes qui sont mariés ou vivent en union de fait, tandis que les personnes célibataires, divorcées ou veuves sont un peu plus susceptibles d’accorder de l’importance au loyer abordable ou à la proximité avec la base. Les autres tendances ne sont pas marquées.

Caractéristique du logis la plus importante. Les occupants et occupantes devaient indiquer la pièce ou la caractéristique de leur ULR qui est la plus importante pour son incidence sur le mode de vie de leur ménage; ils pouvaient choisir jusqu’à trois des douze options proposées, ou encore indiquer autre chose. Comme c’était le cas en 2020, la cuisine est mentionnée le plus souvent (45 %), suivie par la taille de l’ULR (39 %) ou l’espace de rangement suffisant (39 %), deux caractéristiques sélectionnées par quatre personnes sur dix. Le tiers des gens considèrent aussi l’espace extérieur comme étant très important. Au plus le quart des occupants et occupantes estiment que les autres aspects sont très importants. Les résultats sont en général semblables à ceux de 2020, à l’exception d’un pourcentage plus élevé qui juge très importante la climatisation (26 % contre 17 %), et d’un pourcentage plus faible qui mentionne le salon (25 % contre 32 %).

Caractéristique du logis la plus importante

Pièce/caractéristique	2023 % en ligne (n = 2 296)	2020 % en ligne (n = 726)
Cuisine	45	48
Taille du logis/nombre de pièces ou d’étages	39	39
Espace de rangement suffisant	39	33
Cour ou espace extérieur	32	33
Chambres à coucher	27	29
Climatisation	26	17
Salon	25	32
Nombre de salles de bains	24	23
Garage	19	16
Ventilateur-récupérateur de chaleur	5	4
Garde-robes	3	4
Salle à manger	3	6
Autre	3	3

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

La cuisine est la réponse la plus populaire dans l’ensemble des sous-groupes, mais est mentionnée le plus souvent chez les personnes célibataires, divorcées ou veuves, celles qui n’ont pas d’enfant, les officiers subalternes ou supérieurs, les personnes qui résident dans une région non urbaine et celles pour qui il s’agit du premier logement du MDN. Les autres tendances ne sont pas particulièrement marquées, sauf pour ce qui est de l’importance de la taille de l’ULR et du nombre de salles de bains, qui augmente en même temps que le revenu du ménage et qui est plus élevée chez les personnes qui habitent à temps plein avec des enfants.

C. Satisfaction à l'égard des logements du MDN

Sept personnes sur dix expriment un certain degré de satisfaction à l'égard de leur ULR actuelle. Les niveaux de satisfaction demeurent liés à l'état du logis. Une majorité relative du tiers (34 %) des occupants et occupantes est d'avis que l'état de leur ULR est semblable à celui des autres logements du MDN.

Sept occupants et occupantes sur dix manifestent au moins un certain degré de satisfaction à l'égard de leur ULR actuelle, un résultat statistiquement semblable à celui de 2020; la moitié d'entre eux se disent assez satisfaits de leur logis. Trois personnes sur dix en sont insatisfaites dans une certaine mesure.

Satisfaction globale à l'égard de l'ULR actuelle

Satisfaction globale	2023 % en ligne (n = 2 301)	2020 % en ligne (n = 726)
NET : Très/assez satisfait(e)	70	73
<i>Très satisfait(e)</i>	19	22
<i>Assez satisfait(e)</i>	51	51
Pas très satisfait(e)	22	21
Pas du tout satisfait(e)	8	6

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

Une majorité dans la plupart des sous-groupes se dit satisfaite dans une certaine mesure de son ULR actuelle; le fait d'être *très satisfait* est plus courant au sein des sous-groupes suivants :

- Les personnes âgées de 45 ans et plus (31 %).
- Les membres de la Marine (23 %) et de l'ARC (24 %).
- Les officiers subalternes (32 %) et supérieurs (39 %).
- Les personnes qui occupent leur ULR actuelle depuis un an ou moins (28 %, contre 17 % chez celles qui l'occupent depuis plus longtemps).
- Les personnes qui ont déjà habité dans une résidence sur le marché privé (21 %, contre 17 % chez celles qui ont seulement habité dans des logements du MDN).
- Les personnes qui n'ont jamais envisagé d'acheter ou de louer une propriété dans la communauté (23 %, contre 18 % chez celles dont c'est le cas).

Raisons du haut degré de satisfaction. Les personnes qui se disent *très satisfaites* de leur ULR actuelle attribuent largement cette satisfaction à certains aspects de leur propriété (81 %, un résultat pratiquement inchangé), comme la taille du logis (38 %, en hausse par rapport aux 27 % de 2020), le caractère abordable, l'état du logis ou les caractéristiques de l'ULR. Trois occupants et occupantes sur dix (31 %, en hausse de 5 points) sont très satisfaits de leur ULR en raison de sa proximité avec la base ou les commodités et parce qu'ils aiment son emplacement ou le voisinage. Deux personnes sur dix aiment des aspects de la communauté, comme sa nature privée ou tranquille, le réseau de soutien dont elles disposent ou encore la sécurité.

Raison du *haut degré de satisfaction* à l'égard du logis actuel

Parmi les personnes qui se disent très satisfaites de leur logis actuel

Raison invoquée	2023 % en ligne (n = 399)	2020 % en ligne (n = 161)
NET : Propriété	81	80
<i>Grande maison/bonne taille/beaucoup d'espace</i>	38	27
<i>Abordable</i>	34	27
<i>Moderne/rénovée</i>	27	25
<i>Bien entretenue/propre/en bonne condition</i>	14	18
<i>Présence d'un garage/sous-sol</i>	12	–
<i>Aime la propriété/le terrain/la vue</i>	9	18
<i>Belle maison/aime la maison</i>	8	16
<i>Espaces de rangement adéquats</i>	5	–
<i>Aime la disposition</i>	5	–
<i>Efficacité énergétique</i>	2	–
NET : Emplacement	31	26
<i>Près du lieu de travail/de la base</i>	15	11
<i>Aime l'emplacement/la région/le voisinage</i>	13	13
<i>Près des commodités/écoles</i>	10	5
<i>Pratique</i>	1	3
NET : Communauté	20	10
<i>Privée/tranquille/paisible/confortable</i>	10	–
<i>Sentiment d'appartenir à la communauté/réseau de soutien</i>	6	1
<i>Sécuritaire</i>	6	6

Q8a. Pourquoi dites-vous être très satisfait(e)?

Raisons du degré modéré de satisfaction. La plupart des gens qui se disent *assez satisfaits* de leur ULR mentionnent des caractéristiques qu'ils aimeraient avoir (61 %, en hausse par rapport aux 42 % de 2020) ou soulignent divers problèmes d'entretien (53 %). Parmi les commentaires plus positifs (33 %, en hausse par rapport aux 17 % de la vague précédente), notons les mentions du caractère abordable, de la taille adéquate et des rénovations.

Raison du degré modéré de satisfaction à l'égard du logis actuel

Parmi les personnes qui se disent « assez satisfaites » de leur logis actuel (52 % des occupants et occupantes)

Raison invoquée	2023 % en ligne (n = 1 075)	2020 % en ligne (n = 375)
NET : RAISONS NÉGATIVES	90	85
SOUS-ENSEMBLE : Souhaite quelque chose de différent/de mieux	61	42
<i>Souhaite une cuisine ou salle de bains supplémentaire/plus grande/plus</i>	23	20
<i>Souhaite un garage/un sous-sol/du rangement</i>	16	13
<i>Trop petite/souhaite une plus grande maison</i>	10	10
<i>Souhaite l'installation d'un système de climatisation pour les chaudes</i>	6	–
<i>N'aime pas la disposition/conception</i>	4	–
<i>Souhaite une clôture pour plus d'intimité</i>	6	–
<i>Souhaite de nouveaux planchers/tapis/problème avec les planchers ou</i>	4	–
<i>Souhaite de nouvelles fenêtres/problème avec les fenêtres</i>	3	–
<i>N'aime pas le terrain/la propriété/souhaite un plus grand terrain/une plus</i>	2	–
<i>Préférerait une maison unifamiliale</i>	1	–
SOUS-ENSEMBLE : Problèmes d'entretien	50	49
<i>Trop vieille/besoin de travaux d'amélioration/de modernisation</i>	13	21
<i>Besoin d'entretien/de réparations/de maintien en bon état</i>	9	2
<i>Problèmes de chauffage/d'isolation/de froid</i>	19	21
<i>Manque d'efficacité énergétique</i>	6	–
<i>Problèmes de plomberie/fuite du toit ou dans le sous-sol</i>	6	–
<i>Problèmes de peinture/maison a besoin d'être peinte/la peinture s'écaille</i>	5	–
<i>Problèmes de câblage/de prises de courant</i>	5	–
<i>Problèmes relatifs à la qualité de l'air/présence de moisissure</i>	2	–
<i>Problèmes de souris ou d'insectes</i>	2	–
Insatisfaction envers l'ALFC	22	10
Pas d'intimité/voisins désagréables	6	5
Trop chère/loyer trop élevé	10	9
NET : RAISONS POSITIVES	33	27
Abordable	11	7
Grande maison/bonne taille/beaucoup d'espace	6	9
Moderne/a été rénovée	6	6
Belle maison/aime la maison	4	5
Bien entretenue/propre/en bonne condition	3	–

Q8b. Pourquoi dites-vous être assez satisfait(e)?

Raisons de l’insatisfaction. Les occupants et occupantes qui ne sont pas très ou pas du tout satisfaits de leur ULR continuent d’expliquer cette insatisfaction par l’état de leur logis (83 %) ou des problèmes d’entretien ou de réparation (58 %). Le tiers des gens préféreraient autre chose : plus de rangement, plus de salles de bains, un garage ou un sous-sol. Le tableau ci-dessous présente des réponses plus détaillées qu’en 2020, mais les principaux problèmes évoqués demeurent les mêmes.

Raison de l’insatisfaction à l’égard du logis actuel (principales raisons)

Parmi les personnes qui ne sont « pas très » ou « pas du tout » satisfaites de leur logis actuel

Raison invoquée	2023 % en ligne (n = 671)	2020 % en ligne (n = 190)
NET : État de la maison	83	77
<i>Problèmes de chauffage/d’isolation/de froid/présence de courants</i>	32	29
<i>Logis trop petit</i>	30	34
<i>Logis trop vieux/besoin de travaux d’amélioration/de modernisation/de</i>	27	40
<i>Problèmes d’entretien/de structure/maison mal construite/qui tombe en</i>	23	–
<i>Maison mal entretenue/délabrée</i>	20	34
<i>Logis coûteux</i>	18	28
NET : Problèmes de réparation/rénovation	58	44
<i>Difficile de faire effectuer les réparations/d’obtenir du service</i>	17	32
<i>Problèmes de plomberie (fuite, inondation, etc.)</i>	11	–
<i>Couches de peinture appliquées les unes par-dessus les autres,</i>	11	–
<i>Problèmes de thermopompe/de climatiseur (système non fourni, mauvaise</i>	10	–
<i>Problèmes ayant des conséquences négatives sur la santé (moisissure,</i>	9	-5
<i>Mauvaise qualité des rénovations</i>	8	17
<i>Réparations/services requis</i>	7	–
<i>Problèmes de câblage ou d’installations électriques</i>	7	–
<i>Problèmes d’électroménagers</i>	7	–
<i>Impossibilité de contrôler le chauffage</i>	1	–
NET : Disposition/désir d’autre chose	33	26
<i>Rangement insuffisant à l’intérieur/à l’extérieur</i>	13	–
<i>Une seule salle de bains pour toute la famille</i>	9	–
<i>Aucun garage</i>	8	–
<i>N’aime pas la disposition</i>	7	24
<i>Aucun sous-sol/sous-sol inachevé</i>	4	–
<i>Aucune clôture pour plus d’intimité</i>	4	–
<i>Désir d’avoir quelque chose de plus/différent</i>	1	4
<i>Saleté/problème d’animaux ou d’insectes nuisibles</i>	9	10
<i>Pas d’intimité/voisins désagréables/bruit/cloisons minces</i>	8	10

Q8c. Pourquoi n’êtes-vous pas très/pas du tout satisfait(e)?

Parmi plusieurs éléments du logis, la proximité avec la base ou l’escadre et la sécurité procurent le plus de satisfaction aux occupants et occupantes.

Les occupants et occupantes devaient indiquer leur niveau de satisfaction à l’égard de neuf éléments précis de leur ULR actuelle (à partir de la même liste de caractéristiques utilisée dans la question sur l’importance). Puisqu’au moins la moitié des gens sont au moins assez satisfaits de chacun de ces éléments, l’analyse qui suit cible les personnes qui se disent très satisfaites.

Comme c’était le cas en 2020, les occupants et occupantes sont plus enclins à être très satisfaits de la proximité de leur ULR avec la base ou le lieu de travail; viennent ensuite la sécurité, le voisinage ou la collectivité et l’accès à diverses commodités. Un peu plus de quatre personnes sur dix se disent très satisfaites du caractère abordable de leur ULR, l’aspect qui revêt pour eux la plus grande importance. Les caractéristiques les moins susceptibles de susciter un degré élevé de satisfaction sont l’état et l’efficacité énergétique de l’ULR.

Haut degré de satisfaction avec les caractéristiques du logis actuel

Caractéristiques	2023 % en ligne (n = 2 295)	2020 % en ligne (n = 726)
Proximité de la base ou de l’escadre	80	77
Sécurité	54	59
Voisinage/collectivité	47	49
Accès aux commodités	46	47
Caractère abordable	43	38
Taille/espace	32	32
Nature privée	30	29
Condition du logis	22	22
Efficacité énergétique	13	14

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

Les réponses sont généralement semblables dans l’ensemble de la population d’occupants et d’occupantes en ce qui concerne la proximité du logis avec la base, la sécurité, le voisinage, le caractère abordable et l’état. Les personnes âgées de 45 ans et plus sont plus susceptibles que leurs homologues plus jeunes de trouver très importants l’accès aux commodités, la taille du logis ou la quantité d’espace, la nature privée et l’état du logis. Le niveau de satisfaction à l’égard du caractère abordable augmente en même temps que le revenu du ménage, passant de 33 % chez les personnes qui gagnent moins de 50 000 \$ à 51 % chez celles qui gagnent plus de 100 000 \$.

Comparaison avec d’autres logements du MDN. Une majorité relative du tiers (34 %) des occupants et occupantes estiment que leur ULR actuelle se trouve à peu près dans le même état que les autres logements du MDN. Un peu plus de deux personnes sur dix (22 %) croient quant à elles que leur ULR est en meilleur état, tandis que le même pourcentage (23 %) croit que son état est pire. Deux personnes sur dix sont incapables de répondre. Ces résultats sont très semblables à ceux de 2020.

État du logis actuel par rapport aux autres logements du MDN

Logis par rapport aux autres logements du MDN	2023 % en ligne (n = 2 282)	2020 % en ligne (n = 726)
Meilleure	22	23
Semblable	34	32
Pire	23	23
Je ne sais pas/pas de réponse	21	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?

La conviction que son ULR est dans un *meilleur* état que d’autres logements du MDN est liée à la satisfaction à l’égard de l’ULR occupée (52 % des personnes qui sont très satisfaites de leur logis croient que celui-ci est dans un meilleur état, alors que 20 % des personnes assez satisfaites et 5 % des personnes insatisfaites de leur logis partagent cet avis). Les membres des sous-groupes suivants sont aussi plus nombreux à croire que leur logis est dans un meilleur état :

- Les personnes dont le revenu du ménage est de 100 000 \$ ou plus (27 %).
- Les membres de l’ARC (30 %).
- Les officiers subalternes (32 %) et supérieurs (32 %).
- Les personnes habitant sur une base en région non urbaine (25 %).
- Les personnes qui occupent leur logis actuel depuis trois ans ou moins (26 %, contre 15 % chez celles qui l’occupent depuis plus de trois ans).
- Les personnes qui ont déjà habité dans une résidence sur le marché privé (23 %, contre 19 % chez celles qui ont toujours vécu dans un logement du MDN).

D. Analyse des écarts quant à la satisfaction en matière de logement

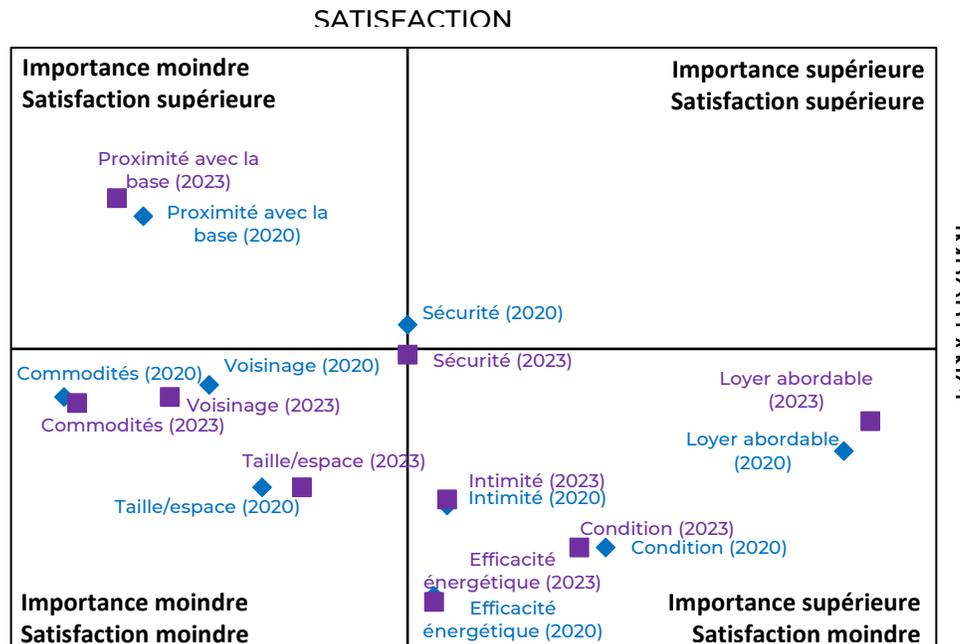
Le caractère abordable, l'état de l'ULR, la nature privée et l'efficacité énergétique sont des aspects prioritaires sur lesquels il faut se pencher.

Pour visualiser clairement le niveau de satisfaction des occupants et occupantes à l'égard des caractéristiques qu'ils jugent importantes, le graphique ci-dessous présente une « analyse par quadrant » qui illustre la position des neuf caractéristiques évaluées les unes par rapport aux autres. Chaque caractéristique est définie à la fois par le pourcentage des gens qui la considèrent comme très importante (axe des ordonnées) et le pourcentage de ceux qui disent en être très satisfaits (axe des abscisses). La position des caractéristiques sur la carte est généralement très semblable à celle de 2020.

Le quadrant inférieur droit présente les points à améliorer, c'est-à-dire les caractéristiques de logement qui revêtent une importance relativement grande, mais qui suscitent un niveau de satisfaction relativement faible. Ces résultats montrent que l'on devrait accorder la priorité à la nature privée, à l'état et à l'efficacité énergétique des ULR. Le caractère abordable pourrait aussi être amélioré selon les occupants et occupantes, mais cet aspect est dans plusieurs cas hors du contrôle du MDN.

Comme c'était le cas en 2020, la proximité des logements du MDN avec la base dépasse les attentes, tandis que la sécurité est essentiellement là où elle devrait se trouver. Les autres caractéristiques qui suscitent un niveau de satisfaction plus faible sont aussi considérées comme moins importantes; elles pourraient être améliorées, mais ne sont pas prioritaires si le temps ou le budget ne le permettent pas.

Analyse par quadrant de la satisfaction en matière de logement



Dans le quadrant supérieur gauche, la proximité avec la base, le voisinage et l'accès aux commodités sont associés à des niveaux de satisfaction qui atteignent ou dépassent l'importance évaluée. Les caractéristiques situées dans le quadrant inférieur gauche (taille/espace et intimité) sont associées à des niveaux de satisfaction plus faibles que ce qui serait idéal (bien que ceux-ci se soient améliorés depuis 2017). Toutefois, puisque ces

caractéristiques sont considérées comme très importantes par un petit nombre d’occupants et d’occupantes, elles sont considérées comme secondaires pour ce qui est des améliorations futures.

E. Incidence du logement sur la satisfaction à l’égard de la vie dans les FAC

Environ le tiers des occupants et occupantes estiment que la qualité de leur logis actuel contribue à leur satisfaction générale à l’égard de leur vie dans les FAC, mais des pourcentages semblables jugent que la qualité de leur logis réduit leur niveau de satisfaction ou n’y change rien.

Les occupants et occupantes sont partagés quant à l’incidence de la qualité de leur logis actuel sur leur niveau de satisfaction à l’égard de leur vie dans les FAC. Environ le tiers estime que leur logement améliore leur vie dans les FAC, y nuit ou n’y change rien. Ces pourcentages sont en général semblables à ceux de 2020.

Incidence de la qualité du logis actuel sur la satisfaction à l’égard de la vie dans les FAC

Incidence sur la qualité de vie	2023 % en ligne (n = 2 284)	2020 % en ligne (n = 726)
Accroît	35	35
Ne change en rien	34	37
Réduit	32	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?

L’incidence perçue du logis sur la vie dans les FAC est fortement liée à la satisfaction à l’égard de l’ULR actuelle ainsi qu’à la façon dont celle-ci est comparable aux autres logements du MDN. En effet, les personnes qui sont très satisfaites de leur logis ou qui croient que celui-ci est mieux que les autres sont plus susceptibles d’affirmer que leur ULR accroît leur niveau de satisfaction à l’égard de la vie dans les FAC. Le fait de trouver que la qualité du logement occupé *accroît* son niveau de satisfaction à l’égard de la vie dans les FAC devient moins répandu à mesure que la durée de l’occupation augmente (passant de 43 % chez les personnes qui occupent leur logement depuis un an ou moins à 29 % chez celles qui l’occupent depuis plus de trois ans). Cette opinion est plus répandue au sein des sous-groupes suivants :

- Les personnes qui habitent avec un enfant à temps partiel (44 %).
- Les officiers subalternes (45 %) et supérieurs (54 %).
- Les personnes qui habitent dans une maison unifamiliale (35 %) ou jumelée (37 %, contre 30 % pour les autres types d’habitations).
- Les personnes qui ont occupé moins de quatre autres logements du MDN dans le passé (36 %, contre 28 % chez celles qui en ont occupé quatre ou plus).

F. Recommandation des logements du MDN

Une forte majorité des trois quarts des occupants et occupantes serait au moins assez susceptible de recommander les logements du MDN à d'autres membres des FAC; le tiers est très susceptible de le faire.

Les trois quarts (75 %) des occupants et occupantes seraient très (32 %) ou assez (43 %) susceptibles de recommander les logements du MDN à d'autres membres des FAC. Ces résultats marquent une légère baisse depuis 2020. Le quart des gens ne sont pas très (18 %) ou pas du tout (7 %) susceptibles de le faire.

Probabilité de recommander les logements du MDN à d'autres membres des FAC

Probabilité	2023 % en ligne (n = 2 287)	2020 % en ligne (n = 726)
NET : Très/assez probable	75	80
<i>Très probable</i>	32	30
<i>Assez probable</i>	43	50
Pas très probable	18	14
Pas du tout probable	7	6

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

La *forte probabilité* de recommander les logements du MDN est plus répandue au sein des sous-groupes suivants :

- Les personnes célibataires, veuves ou divorcées (36 %).
- Les personnes âgées de 45 ans et plus (46 %).
- Les membres de la Marine (47 %).
- Les officiers subalternes (42 %) et supérieurs (48 %).
- Les personnes qui occupent leur ULR actuelle depuis un an ou moins (38 %).
- Les personnes n'ayant jamais envisagé de louer un logement dans la communauté (40 %).

III. Services de l'ALFC

Dans cette section du rapport, il est question de l'évaluation faite par les occupants et occupantes des services reçus de la part de l'ALFC, tant en général qu'en ce qui a trait précisément aux travaux de réparation et de rénovation, au service d'urgence après les heures normales et à la procédure de résolution des plaintes.

A. Satisfaction à l'égard des services de l'ALFC

Le nombre d'évaluations positives des services de l'ALFC a quelque peu chuté depuis 2020, un peu moins de la moitié des gens qualifiant le service à la clientèle fourni par l'agence d'excellent ou de bon. Les délais de réponse demeurent un important facteur influant sur l'opinion au sujet 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 %) ou de bon (26 %) a chuté quelque peu (passant de 54 % à 48 %). Le quart (26 %) des répondants jugent le service passable, tandis qu'un autre quart (25 %, marquant une légère hausse par rapport aux 21 % de 2020) le trouve mauvais (16 %) ou très mauvais (9 %).

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

Évaluation	2023 % en ligne (n = 2 284)	2020 % en ligne (n = 726)
NET : Excellent/bon	48	54
<i>Excellent</i>	22	26
<i>Bon</i>	26	29
Passable	27	25
Mauvais	16	13
Très mauvais	9	8

Q15. 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?

La satisfaction à l'égard de l'ULR actuelle continue d'être un important facteur de la satisfaction à l'égard du service à la clientèle de l'ALFC. En effet, les occupants et occupantes qui sont très satisfaits de leur ULR actuelle sont beaucoup plus susceptibles d'accorder une note positive à l'ALFC (83 %) que ceux qui en sont insatisfaits (19 %). Cette même tendance s'observe chez les personnes qui croient que leur ULR est en meilleur état que les autres logements du MDN et celles qui estiment que leur ULR accroît leur qualité de vie dans les FAC.

Les évaluations positives (bon ou excellent) du service à la clientèle de l'ALFC sont aussi plus répandues au sein des sous-groupes suivants :

- Les personnes âgées de 45 ans et plus (64 %).
- Les personnes célibataires, veuves ou divorcées (55 %).
- Les officiers subalternes (63 %) et supérieurs (67 %).
- Les personnes qui occupent leur ULR actuelle depuis un an ou moins (60 %).

- Les personnes dont il s’agit du premier logement du MDN (51 %).
- Les personnes qui ont déjà vécu dans la communauté (51 %) ou qui ont déjà envisagé d’habiter dans un logement du marché privé (55 %).

Aspects du service qui ont plu et déplu. Les occupants et occupantes devaient indiquer, sans choix de réponse, ce qui leur a particulièrement plu et déplu de ce service. Les aspects du service de l’ALFC qui ont plu sont généralement comparables à ceux de 2020, le plus courant étant la rapidité de réponse ou du service reçu (50 %, en hausse par rapport aux 41 % de la vague précédente), le service d’entretien (10 %, en baisse par rapport aux 21 % de 2020) et le personnel amical et empathique (10 %, en baisse par rapport aux 19 % de 2020). Une personne sur dix a relevé que le personnel fait de son mieux (9 %).

Aspects du service de l’ALFC qui plaisent le plus (principales mentions, par 4 % ou plus)

Aspects qui plaisent le plus	2023 % en ligne (n = 1 816)	2020 % en ligne (n = 726)
Répondent rapidement	50	41
S’occupent de l’entretien/des réparations	10	21
Amicaux/attentionnés/empathiques	10	19
Utiles/font de leur mieux pour aider	9	8
Sont respectueux/ont bonnes valeurs/respectent la vie privée	7	–
Bonne communication/fournissent l’information/les réponses/les mises à jour requises	7	–
Offrent un bon service	6	6
Accès rapide/proximité avec la base	6	6
Entrepreneurs compétents/cordiaux/qui effectuent un travail rapide et de qualité	5	–
Professionnels/compétents	4	8
Il est facile de faire affaire avec l’ALFC/le personnel est agréable/accessible	4	–
Le prix est abordable (loyer modeste, entretien et réparations gratuits)	4	

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

Comme auparavant, les aspects des services de l'ALFC qui ont déplu sont les longs délais de réponse (21 %, en hausse par rapport aux 14 % de 2020) et la mauvaise qualité des réparations ou de l'entretien (14 %, soit une légère baisse par rapport aux 18 % de la vague précédente). Une personne sur dix indique que l'ALFC a ignoré les problèmes soulevés (11 %), qu'elle engage le plus bas soumissionnaire (9 %) ou que le personnel n'est pas amical ou manque de compassion (9 %). Moins d'une personne sur dix mentionne d'autres problèmes.

Aspects du service de l'ALFC qui déplaisent le plus (principales mentions)

Aspects qui déplaisent le plus	2023 % au téléphone (n = 1 813)	2020 % en ligne (n = 726)
Réponse très lente	21	14
Mauvaise qualité des réparations/de l'entretien	14	18
L'ALFC a ignoré les problèmes soulevés en raison d'un manque de disponibilité/de son petit budget/nous devons régler nous-mêmes nos problèmes	11	–
L'ALFC engage le plus bas soumissionnaire/des entrepreneurs peu professionnels/les entrepreneurs font du travail de mauvaise qualité	9	–
Le personnel n'est pas amical/manque de compassion	9	10
Logement ou propriété qui ne convient pas/logement de mauvaise qualité	7	
L'ALFC ne fait pas de suivi/ne s'assure pas que les travaux ont été bien exécutés	6	4
Aucun service de la part de l'ALFC/aucun service de base adéquat n'est fourni	6	–
Manque de communication/l'ALFC ne vous dit pas ce qui se passe	6	9
Mauvaise administration/désorganisation	5	12
Il est difficile de choisir un logement/de changer de logement/de se voir accorder un logement plus grand pour accueillir une famille qui s'agrandit	4	–
Règles/règlements	4	5
Loyer trop élevé/logement trop cher pour ce qu'il vaut	4	–

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

B. Évaluation du service de l’ALFC

Les évaluations des aspects du service de l’ALFC sont un peu moins positives qu’elles ne l’étaient en 2020.

Les occupants et occupantes devaient évaluer plusieurs aspects du service de l’ALFC. 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. Bien que les évaluations soient légèrement semblables, voire légèrement plus indulgentes par rapport à 2020, 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 marquée, passant de 24 % à 19 %.

Aspects du service de l’ALFC considérés comme excellents

Aspect	2023 % en ligne (n = 2 278)	2020 en ligne (%) (n = 726)
Être amical et courtois	34	37
Répondre rapidement aux requêtes et aux	28	31
Effectuer l’entretien ou les réparations	19	24
Se soucier de vous et faire preuve d’empathie	18	19
Être bien informé au sujet des questions relatives au	18	20
Prendre des décisions justes	14	16

Q19. Jugez-vous que le personnel de l’ALFC est excellent, bon, passable, mauvais ou très mauvais pour chacun des critères suivants?

En général, et ce pour chacun des aspects du service de l’ALFC, les excellentes notes sont plus souvent attribuées par les personnes qui ne sont pas mariées, qui sont âgées de plus de 45 ans, qui sont des officiers subalternes ou supérieurs, qui ont déjà vécu dans la communauté ou qui occupent leur ULR depuis moins d’un an. Comme c’est le cas des autres mesures, le fait de qualifier d’excellents les aspects du service de l’ALFC est plus courant chez les personnes qui sont très satisfaites de leur logis actuel, et moins répandu chez celles qui n’en sont pas très ou pas du tout satisfaites. Cette évaluation se retrouve aussi plus souvent chez les occupants et occupantes qui ont l’impression que leur ULR est en meilleur état que les autres logements du MDN ou qu’elle améliore leur qualité de vie dans les FAC.

C. Expérience relative aux réparations et aux rénovations

Les deux tiers des occupants et occupantes ont récemment fait effectuer des réparations mineures dans leur logis, tandis que moins d'une personne sur cinq a fait effectuer des rénovations majeures. La forte satisfaction quant à la qualité et à la rapidité des rénovations et des réparations mineures, ainsi qu'à la promptitude de l'entrepreneur, est demeurée plutôt stable depuis 2020.

Sept occupants et occupantes sur dix (69 %) ont fait effectuer des travaux dans leur ULR au cours de l'année écoulée, un pourcentage moins élevé qu'en 2020 (75 %). Dans la plupart des cas, il s'agit de réparations mineures, comme le remplacement du joint d'étanchéité d'un robinet qui fuit (65 %), ce qui concorde avec les résultats de 2020. On observe une diminution du pourcentage de rénovations majeures (comme une nouvelle cuisine ou salle de bains ou le remplacement des fenêtres) au cours de la dernière année (passant de 26 % à 17 %).

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

Réparations ou rénovations	2023 % en ligne (n = 2 278)	2020 % en ligne (n = 726)
NET : Toute expérience	69	75
<i>Réparations mineures</i>	65	66
<i>Rénovations majeures</i>	17	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 rénovations majeures sont plus souvent signalées par les moins de 35 ans (23 %) et les membres de la Marine (23 %). Les réparations mineures sont plus courantes chez les occupants et occupantes qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (70 %) et ceux dont le revenu du ménage est de 100 000 \$ ou plus (74 %).

Les occupants et occupantes qui ont fait effectuer des **réparations mineures** dans leur ULR au cours de l'année sont généralement satisfaits du service reçu, les trois quarts ou plus étant au moins assez satisfaits de chacun des quatre aspects évalués. Les résultats sont en général comparables à ceux de 2020 et sensiblement les mêmes d'un sous-groupe à l'autre, à l'exception des militaires de rang subalterne, qui sont moins susceptibles que les autres d'être très satisfaits des quatre aspects. Comme pour les autres mesures, un niveau de satisfaction élevé est lié à une plus grande satisfaction générale à l'égard de l'ULR actuelle, à l'impression que l'ULR occupée est dans un meilleur état que les autres logements du MDN, au sentiment que l'ULR améliore la qualité de vie dans les FAC et au fait de trouver que l'ALFC fournit un excellent ou un bon service.

Personnes très satisfaites des réparations mineures les plus récentes

Parmi celles ayant fait effectuer des réparations mineures au cours de l'année écoulée

Aspect du service	2023 % en ligne (n = 1 472)	2020 % en ligne (n = 408)
L'arrivée de l'entrepreneur sur les lieux au	51	53
La façon dont l'entrepreneur a nettoyé une	46	49
La rapidité à laquelle les réparations ont été	44	45
La qualité des réparations	36	38

Q28. Pensez aux réparations mineures qui ont été effectuées le plus récemment, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de...?

Les occupants et occupantes qui ont fait effectuer des **rénovations majeures** dans leur ULR au cours de l'année sont généralement satisfaits des services reçus, au moins six personnes sur dix se disant très ou assez satisfaites des quatre aspects évalués. Le pourcentage de répondants qui sont très satisfaits de la ponctualité de l'entrepreneur a connu une baisse (passant de 44 % à 39 %), tandis que les gens sont maintenant plus nombreux à se dire très satisfaits du nettoyage effectué après les travaux (passant de 23 % à 32 %). Les pourcentages de répondants qui sont très satisfaits des autres aspects sont semblables à ceux de 2020.

Personnes très satisfaites des rénovations majeures les plus récentes

Parmi celles ayant fait effectuer des rénovations majeures au cours de l'année écoulée

Aspect du service	2023 % en ligne (n = 401)	2020 % en ligne (n = 128)
L'arrivée de l'entrepreneur sur les lieux au	39	44
La façon dont l'entrepreneur a nettoyé une	32	23
La rapidité à laquelle les rénovations ont été	31	34
La qualité des rénovations	29	27

Q28. Pensez aux rénovations majeures qui ont été effectuées le plus récemment; dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de...?

Un niveau de satisfaction élevé à l'égard de chaque aspect des rénovations majeures est plus courant chez les personnes célibataires, veuves ou divorcées, celles qui occupent leur ULR actuelle depuis un an ou moins et, comme c'était le cas pour les réparations mineures, celles qui sont très satisfaites de leur ULR actuelle ou qui qualifient d'excellent ou de bon le service de l'ALFC.

D. Service d'urgence après les heures normales

Plus de huit occupants et occupantes sur dix ont déjà entendu parler du service d'urgence après les heures normales (SUAHN), et plus de la moitié y ont déjà eu recours. Les services du centre d'appels et ceux de l'entrepreneur continuent de susciter une grande satisfaction.

Plus de huit occupants et occupantes sur dix (83 %) ont déjà entendu parler du service d'urgence après les heures normales fourni par l'ALFC, un résultat comparable à celui de 2020, tandis que plus de la moitié (56 %, en hausse de 6 points) y ont déjà eu recours.

Connaissance et utilisation du service d’urgence après les heures normales

Connaissance	2023 % en ligne (n = 2 269)	2020 % en ligne (n = 726)
A entendu parler du service d’urgence après les heures normales	83	84
Utilisation	(n = 1 872)	(n = 609)
A utilisé le service d’urgence après les heures normales	56	50

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

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

Les occupants et occupantes sont nombreux à avoir déjà entendu parler du service d’urgence après les heures normales (SUAHN) dans tous les sous-groupes, mais tout particulièrement chez les personnes mariées ou en union de fait, celles qui habitent avec des enfants, même à temps partiel, les militaires du rang supérieur, les personnes qui habitent dans une maison unifamiliale ou jumelée, celles qui occupent leur ULR actuelle depuis plus de trois ans et celles qui ont déjà vécu dans la communauté.

La connaissance de ce service augmente en même temps que le revenu du ménage, passant de 66 % chez ceux gagnant moins de 50 000 \$ à 86 % chez ceux gagnant 100 000 \$ ou plus; elle augmente aussi avec le nombre de logements du MDN occupés (passant de 75 % chez ceux dont il s’agit de la première ULR à 93 % chez ceux ayant vécu dans quatre ULR ou plus).

Le recours au SUAHN est aussi plutôt semblable d’un sous-groupe à l’autre, mais il est naturellement plus répandu au sein des mêmes groupes où le niveau de connaissance est le plus élevé.

Près de huit utilisateurs du SUAHN sur dix (78 %) sont satisfaits, dans une certaine mesure, du service reçu de la part du personnel du centre d’appels : plus de la moitié en est très satisfaite (52 %) alors qu’un autre quart en est assez satisfait (25 %). Ces résultats sont plutôt semblables à ceux de 2020.

Satisfaction envers le personnel du centre d’appels

Parmi les personnes qui ont déjà eu recours au SUAHN

Niveau de satisfaction	2023 % en ligne (n = 1 045)	2020 % en ligne (n = 308)
Très satisfait(e)	52	57
Assez satisfait(e)	25	23
Pas très satisfait(e)	12	13
Pas du tout satisfait(e)	10	7

Q31. 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?

Le groupe relativement petit d'utilisateurs qui ne sont pas satisfaits du service reçu de la part du personnel du centre d'appels devait indiquer la raison de cette insatisfaction. Les raisons les plus courantes sont toujours les longs délais de réponse ou la difficulté à obtenir la communication (29 %, en hausse par rapport aux 24 % de 2020) ou encore la non-résolution du problème (22 %, en hausse par rapport aux 14 % de 2020). Moins de deux personnes sur dix se disent insatisfaites parce qu'il est impossible d'obtenir de l'aide la fin de semaine ou après les heures normales (16 %), ou encore parce que leur problème n'a pas été jugé urgent (15 %).

Raisons de la non-satisfaction à l'égard du service reçu de la part du personnel du centre d'appels (principales mentions, par 3 % ou plus)

Parmi les personnes insatisfaites du service

Raison	2023 % en ligne (n = 394)	2020 % en ligne (n = 131)
Réponse lente/difficulté à obtenir la communication	29	24
Pas utile/pas été en mesure de résoudre le problème	22	14
Aucune aide la fin de semaine/après les heures de bureau	16	19
Le problème n'a pas été jugé urgent	15	12
Pas courtois/impoli	11	13
Le personnel n'était pas bien renseigné	4	7
J'ai dû payer moi-même le service/les réparations/j'ai dû m'occuper moi-même du problème	4	
Aucun service local/nécessité de communiquer avec différentes sources extérieures	4	3
Le service était passable/a répondu aux attentes	4	2
Les réparations ont été mal faites/étaient de mauvaise qualité	3	6
Manque d'information/de détails quant au moment où les réparations seraient effectuées	3	–
Le problème n'a pas été correctement réglé/ne cesse de se reproduire	3	–
Aucune mesure d'adaptation durant l'attente/les réparations	3	–

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

Comme c'était le cas en 2020, plus de sept appels au SUAHN sur dix se sont soldés par la visite d'un entrepreneur pour effectuer les réparations. Ce pourcentage est semblable dans tous les sous-groupes de la population occupante, et il augmente en même temps que le nombre d'ULR occupées dans le passé (passant de 68 % chez les gens dont il s'agit de la première ULR à 76 % chez ceux ayant déjà occupé quatre logements du MDN ou plus).

Visite d'un entrepreneur pour fournir le service d'urgence

Parmi les personnes ayant déjà fait appel au service d'urgence après les heures normales

Visite de l'entrepreneur	2023 % en ligne (n = 1 039)	2020 % en ligne (n = 308)
Oui	72	72
Non	28	27

Q33. 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?

Neuf utilisateurs du SUAHN sur dix (89 %) ayant reçu la visite d'un entrepreneur à leur ULR sont satisfaits du service reçu (70 % sont très satisfaits, un résultat pratiquement inchangé depuis 2020). Comme on peut s'y attendre, le niveau de satisfaction à l'égard du service reçu est lié à la satisfaction à l'égard de l'ULR occupée actuellement et avec les services de l'ALFC en général. Toutefois, plus des trois quarts (77 %) des occupants et occupantes qui qualifient le service à la clientèle de l'ALFC de mauvais ou de très mauvais sont tout de même satisfaits, dans une certaine mesure, du service d'urgence qu'ils ont reçu de la part de l'entrepreneur.

Satisfaction à l'égard du service d'urgence reçu de la part de l'entrepreneur

Parmi les personnes qui ont reçu la visite d'un entrepreneur pour effectuer un service d'urgence après les heures normales

Niveau de satisfaction	2023 % en ligne (n = 758)	2020 % en ligne (n = 225)
Très satisfait(e)	70	69
Assez satisfait(e)	19	23
Pas très satisfait(e)	7	6
Pas du tout satisfait(e)	3	1

Q34. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du service que vous avez reçu de l'entrepreneur qui est venu effectuer les réparations?

Les utilisateurs du service qui se disent insatisfaits de l'entrepreneur invoquent plusieurs raisons, notamment que les réparations ont demandé trop de temps (32 %, en hausse par rapport aux 21 % de 2020), que l'entrepreneur n'était pas compétent ou manquait de professionnalisme (16 %), que les travaux ont été mal exécutés (14 %, en baisse par rapport aux 27 % de la vague précédente) ou que l'entrepreneur a laissé un gâchis (13 %, contre 7 % en 2020). Les occupants et occupantes sont moins nombreux qu'en 2020 à indiquer que l'entrepreneur n'était pas courtois.

**Raisons de l’insatisfaction à l’égard du service reçu de la part de l’entrepreneur
(principales mentions, par 3 % ou plus)**

Parmi les personnes insatisfaites du service

Raison	2023 % en ligne (n = 165)	2020 % en ligne (n = 68)
Trop de temps à réparer le problème/lenteur	32	21
L’entrepreneur n’était pas compétent/manquait de professionnalisme	16	–
Les réparations ont été mal faites/étaient de mauvaise qualité	14	27
L’entrepreneur a laissé un gâchis/n’a pas nettoyé	13	7
Les réparations étaient temporaires/non permanentes/le problème s’est reproduit/a dû être corrigé plusieurs fois	11	–
Pas utile/pas été en mesure de résoudre le problème	8	8
Des travaux mal exécutés ont entraîné d’autres problèmes	7	–
Pas courtois/impoli	5	13
L’entrepreneur n’est pas revenu pour terminer les travaux/les réparations n’ont jamais été terminées	5	–
Le service était passable/a répondu aux attentes	3	3
Manque d’effectif/mauvais outils ou équipement	3	11

Q35. Pourquoi n’avez-vous pas été davantage satisfait(e) du service que vous avez reçu de l’entrepreneur?

E. Procédure de résolution des plaintes

Six occupants et occupantes sur dix connaissent certainement ou croient connaître la façon de signaler des préoccupations au sujet du service de l’ALFC, et 4 % de tous les occupants ont déjà eu recours à cette procédure. De ce groupe, plus de quatre personnes sur dix sont satisfaites, dans une certaine mesure, de la façon dont leur plainte a été traitée.

Un peu plus de six personnes sur dix (62 %) croient connaître la façon de signaler des préoccupations au sujet du service de l’ALFC, et le quart (26 %) des gens disent connaître certainement la façon de faire, un résultat très semblable à celui de 2020. Un peu moins de quatre personnes sur dix (38 %) ignorent la procédure à suivre.

Connaissance de la marche à suivre pour signaler une préoccupation ou une plainte

Connaissance	2023 % en ligne (n = 2 263)	2020 % en ligne (n = 726)
NET : Oui, certainement/je pense	62	63
<i>Oui, certainement</i>	26	28
<i>Oui, je pense bien</i>	36	35
Non	38	36

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

Le niveau de familiarité avec la procédure pour acheminer les préoccupations ou les plaintes (les personnes qui connaissent certainement ou qui pensent connaître la marche à suivre) est sensiblement le même dans l'ensemble de la population de répondants, mais est plus élevé au sein des sous-groupes suivants :

- Les personnes âgées de 45 ans et plus (72 %).
- Les anglophones (64 %, par rapport à 54 % chez les francophones).
- Les personnes qui ont déjà vécu dans un logement du marché privé (65 %).
- Les personnes qui sont très satisfaites de leur ULR actuelle (77 %) et celles qui estiment que leur ULR est en meilleur état ou dans un état semblable par rapport aux autres logements du MDN (67 %, contre 55 % chez celles qui croient que leur ULR est dans un pire état).
- Les personnes qui qualifient de bon ou d'excellent le service à la clientèle de l'ALFC (72 %).

Parmi les occupants et occupantes qui savent comment acheminer une plainte ou une préoccupation (n = 1 415), moins d'une personne sur dix (7 %) affirme avoir déjà eu recours à la procédure de résolution des plaintes, ce qui représente 4 % de l'ensemble des occupants. Le recours à cette procédure est peu répandu au sein de la population d'occupants, mais il est, sans surprise, plus élevé chez les personnes qui ne sont pas très ou pas du tout satisfaites de leur ULR actuelle (14 %), celles qui croient que leur logis est dans un pire état que les autres logements du MDN (11 %), celles qui estiment que leur logis nuit à leur qualité de vie (12 %) et celles qui qualifient de mauvais ou de très mauvais le service à la clientèle de l'ALFC (18 %).

Chez les occupants et occupantes ayant eu recours à la procédure (n = 98), un peu plus de quatre personnes sur dix (44 %) se disent satisfaites de la façon dont leur plainte a été traitée (dont 15 % qui en sont très satisfaites); une majorité de 56 % n'est pas très ou pas du tout satisfaite de l'issue de la procédure. Même si, lors du sondage en ligne de 2020, l'échantillon de personnes dans cette situation était petit (n = 27), le résultat était identique. Les personnes insatisfaites du traitement de leur plainte (n = 70) ont le plus souvent expliqué leur insatisfaction par le fait que l'ALFC n'a pas voulu les aider ou qu'elle a ignoré leur plainte (41 %).

IV. Communications de l'ALFC

En plus d'évaluer le service de l'ALFC dans son ensemble, le sondage s'est penché sur l'expérience des occupants et occupantes auprès de l'agence et leurs opinions concernant les communications de cette dernière.

A. Familiarité avec le Guide de l'occupant de l'ALFC

Huit personnes sur dix indiquent que le Guide de l'occupant de l'ALFC leur est familier. Le niveau de familiarité est toujours associé aux expériences antérieures en matière de logement du MDN.

Huit personnes sur dix (79 %, en hausse de quatre points de pourcentage depuis 2020) indiquent que le Guide de l'occupant de l'ALFC leur est au moins assez familier, dont deux personnes sur dix pour qui il est très familier. Deux occupants ou occupantes sur dix (21 %) ne connaissent pas très bien ou pas du tout ce Guide.

Familiarité avec le Guide de l'occupant de l'ALFC

Familiarité	2023 % en ligne (n = 2 251)	2020 % en ligne (n = 726)
NET : Très ou assez	79	75
<i>Très familier</i>	21	19
<i>Assez familier</i>	58	56
Pas très familier	17	20
Pas du tout familier	4	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?

Comme par le passé, le degré de familiarité avec le Guide de l'occupant augmente en même temps que le nombre d'ULR occupées (passant de 74 % chez les personnes dont il s'agit de la première ULR à 91 % chez celles qui ont déjà habité dans quatre ULR ou plus). Le Guide est au moins assez familier à un plus grand nombre de personnes au sein des sous-groupes suivants :

- Les ménages où la personne qui répond au sondage et son ou sa partenaire sont membres des FAC (86 %).
- Les personnes âgées de 45 ans et plus (92 %).
- Les anglophones (81 %, par rapport à 70 % chez les francophones).
- Les membres de la Marine (85 %).
- Les personnes habitant sur une base en région urbaine (82 %).
- Les personnes habitant dans une maison unifamiliale ou jumelée (81 %, contre 75 % pour les autres types d'habitations).
- Les personnes qui ont déjà vécu dans un logement sur le marché privé (81 %).

Le Guide est moins susceptible d’être familier aux occupants et occupantes qui sont insatisfaits de leur ULR actuelle, qui croient que leur logis est en pire état que les autres logements du MDN ou qui estiment que leur logis nuit à leur qualité de vie dans les FAC, mais une majorité des trois quarts au sein de ces groupes le connaissent tout de même.

B. Communications de l’ALFC

Le nombre d’occupants et d’occupantes qui se rappellent avoir reçu des communications de la part de l’ALFC a augmenté depuis 2020, passant à huit personnes sur dix. Parmi les personnes sondées en ligne, le courriel est la méthode privilégiée pour recevoir tant de l’information générale que des renseignements critiques.

Rappel des communications. Plus de huit occupants et occupantes sur dix (84 %) se rappellent avoir reçu des communications de la part de l’ALFC au cours de l’année écoulée, ce qui marque une hausse par rapport aux sept personnes sur dix (71 %) de 2020. Cette proportion comprend près des trois quarts (73 %, soit une hausse de 16 points) qui se souviennent d’un bulletin d’information et un peu plus de la moitié (56 %, soit une hausse de 11 points) qui se souviennent d’un avis ou d’une annonce.

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

Communications reçues	2023 % en ligne (n = 2 266)	2020 % en ligne (n = 726)
NET : Aucune	84	71
<i>Bulletin d’information</i>	73	57
<i>Avis ou annonce</i>	56	45

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

Le fait de se rappeler avoir reçu au moins l’une de ces communications de la part de l’ALFC devient plus courant à mesure que le revenu du ménage augmente, et est plus répandu chez les francophones (91 %) que chez les anglophones (82 %). Le taux de rappel est un peu plus bas chez les personnes qui résident sur une base de la Marine (71 %) que chez les autres (de 84 % à 87 %). Le fait d’avoir reçu au moins un type de communication est plus répandu chez les personnes qui ont déjà vécu dans au moins une ULR du MDN auparavant (87 %) que chez celles dont il s’agit de la première ULR (80 %).

Les occupants et occupantes qui sont au moins assez satisfaits de leur ULR actuelle, qui croient que leur ULR est en meilleur état que les autres logements du MDN, qui qualifient le service à la clientèle de l’ALFC d’excellent, de bon ou de passable et pour qui le Guide de l’occupant de l’ALFC est très ou assez familier sont aussi plus susceptibles d’avoir vu au moins l’une des communications de l’ALFC.

Méthode de communication privilégiée pour recevoir des renseignements critiques. Les occupants et occupants (dont l'adresse électronique était connue pour envoyer l'invitation au sondage) préfèrent toujours le courriel comme moyen de recevoir des renseignements critiques sur des problèmes urgents (67 %). Le quart (23 %) préférerait des notifications par texto. Moins d'une personne sur dix choisirait d'autres méthodes électroniques pour recevoir des renseignements critiques.

Le courriel est la réponse la plus populaire au sein de tous les sous-groupes, mais il est un peu plus répandu chez les répondants qui sont eux-mêmes membres des FAC (68 %, contre 59 % chez les conjoints, conjointes et partenaires), les personnes qui occupent leur ULR depuis plus de trois ans (70 %) et celles qui n'ont pas fait effectuer de travaux dans leur ULR au cours de l'année écoulée (71 %, contre 65 % chez celles dont c'est le cas).

Méthode privilégiée pour recevoir des renseignements critiques de la part de l'ALFC

Moyen de communication	2023 % en ligne (n = 2 245)	2020 % en ligne (n = 726)
Par courriel	67	64
Par une notification par texto	23	25
Par une application créée par le MDN ou les FAC	7	7
En visitant son site Web	3	2
Par les médias sociaux, comme Twitter	1	1

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 et occupantes ayant répondu au sondage en ligne indiquent sans surprise une préférence marquée pour la diffusion électronique d'information sur des questions d'ordre général. Huit personnes sur dix (82 %, une légère hausse par rapport aux 78 % de 2020) préfèrent le courriel, alors que relativement peu de gens optent pour le site Web de l'ALFC (7 %) ou les médias sociaux (1 %). Dans cette vague, moins d'une personne sur dix (8 %) préfère la poste, un pourcentage ayant connu une baisse de 5 points depuis 2020. Bien que la plupart des différences entre les sous-groupes ne soient pas marquées, les personnes qui se rappellent avoir reçu des communications de la part de l'ALFC au cours de l'année sont plus susceptibles (83 %) que celles dont ce n'est pas le cas (76 %) de préférer le courriel, tandis que ces dernières indiquent plus souvent la poste (13 % contre 7 %).

Méthode privilégiée pour recevoir des renseignements généraux de la part de l'ALFC

Moyen de communication	2023 % en ligne (n = 2 236)	2020 % en ligne (n = 726)
Par courriel	82	78
Par la poste	8	13
En visitant son site Web	7	5
Lors d'assemblées publiques	2	1
Par les médias sociaux, comme Twitter	1	3

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?

C. Trousse de bienvenue électronique

Des trois occupants et occupantes sur dix qui ont emménagé dans une ULR au cours de la dernière année, six sur dix se rappellent avoir reçu une Trousse de bienvenue électronique; presque tous ont trouvé celle-ci au moins plutôt utile. On observe un intérêt considérable pour une Trousse de départ électronique.

Réception d’une Trousse de bienvenue électronique. Trois personnes sur dix ayant répondu au sondage ont emménagé dans une ULR au cours de l’année écoulée, alors que ce n’est pas le cas de sept personnes sur dix. Un peu moins de deux personnes sur dix, soit 18 % de l’ensemble des occupants et occupantes (et 60 % de ceux qui ont emménagé au cours de l’année) ont reçu une Trousse de bienvenue électronique; environ une personne sur dix (12 %) a emménagé au cours de l’année, mais ne se souvient pas d’avoir reçu une telle trousse (40 % des personnes ayant emménagé récemment).

Trousse de bienvenue électronique reçue au cours de l’année

Trousse reçue	2023 % en ligne (n = 2 215)
Oui, j’ai emménagé dans une ULR et j’ai reçu une Trousse de bienvenue électronique	18
Non, j’ai emménagé dans une ULR et je n’ai pas reçu de Trousse de bienvenue électronique	12
Je n’ai pas emménagé dans une ULR au cours de la dernière année	69

Q41d. Si vous avez emménagé dans une ULR au cours de la dernière année, avez-vous reçu une Trousse de bienvenue électronique?

Le pourcentage d’occupants et d’occupantes ayant reçu une Trousse de bienvenue est semblable dans la plupart des sous-groupes, mais un peu plus élevé chez les francophones et les officiers (subalternes et supérieurs). Il est aussi lié au fait de qualifier le service de l’ALFC d’excellent ou de bon, d’être très satisfait de son ULR actuelle et de croire que celle-ci se trouve en meilleur état que les autres logements du MDN ou qu’elle améliore la qualité de vie.

Utilité de la Trousse de bienvenue électronique. Presque toutes les personnes qui se souviennent d’avoir reçu une Trousse de bienvenue électronique ont trouvé celle-ci très (38 %) ou plutôt (54 %) utile; moins d’une personne sur dix l’a trouvée inutile. De fortes majorités dans l’ensemble des sous-groupes ont trouvé la trousse utile. Le fait d’avoir trouvé la trousse *très* utile est plus courant chez les anglophones et est lié à une plus grande satisfaction à l’égard de l’ULR actuelle et du service à la clientèle de l’ALFC en général, de même qu’à une grande familiarité avec le Guide de l’occupant.

Utilité de la Trousse de bienvenue électronique
Parmi les personnes ayant reçu une Trousse au cours de l’année

Utilité de la Trousse de bienvenue électronique	2023 % en ligne (n = 408)
NET : Très/plutôt utile	92
Très utile	38
Plutôt utile	54
Pas très utile	8
Pas utile du tout	<1

Q41e. Dans quelle mesure la Trousse de bienvenue électronique a-t-elle été utile?

Renseignements supplémentaires pour améliorer la Trousse de bienvenue électronique. Les personnes qui n’ont pas trouvé la Trousse de bienvenue électronique très utile devaient indiquer quels autres renseignements permettraient d’accroître son utilité. Les réponses les plus populaires, mentionnées chacune par environ une personne sur dix, consistent à fournir de plus amples renseignements sur la région au-delà de la base, une liste des choses offertes dans l’ULR et la façon de les utiliser, ainsi qu’une liste des services d’entretien offerts et la façon d’en faire la demande. Un peu plus du tiers des gens n’ont formulé aucune suggestion ou ont indiqué spontanément ne pas avoir lu la Trousse.

Renseignements supplémentaires pour accroître l’utilité de la Trousse de bienvenue électronique
Parmi les personnes ayant reçu une Trousse au cours de l’année et n’ayant pas trouvé celle-ci très utile

Renseignements supplémentaires pour la Trousse de bienvenue électronique	2023 % en ligne (n = 76)
Plus d’information sur la région à l’extérieur de la base	11
Une liste des choses offertes dans l’ULR et la façon de les utiliser	10
Une liste des services fournis pour l’entretien/la réparation de l’ULR	9
Les services offerts et comment en faire la demande	8
Des coordonnées	7
Rendre la Trousse plus facile à lire	6
Plus de ressources sur les soins à domicile	2
Autres mentions (< 2 % chacune)	12
Aucune suggestion/la Trousse semble bien	10
Je ne sais pas/je ne l’ai pas lue	36 %

Q41f. Quels renseignements supplémentaires augmenteraient l’utilité de la Trousse de bienvenue électronique?

Intérêt pour une Trousse de départ électronique. Huit occupants et occupantes sur dix seraient très (43 %) ou plutôt (38 %) intéressés par une Trousse de départ électronique pour les aider à quitter leur ULR actuelle; deux personnes sur dix ne seraient pas intéressées.

Intérêt pour une Trousse de départ électronique

Intérêt pour une Trousse de départ	2023 % en ligne (n = 2 240)
NET : Très/plutôt intéressé(e)	81
Très intéressé(e)	43
Plutôt intéressé(e)	38
Pas très intéressé(e)	9
Pas du tout intéressé(e)	9

Q41g. Dans quelle mesure souhaiteriez-vous recevoir une Trousse de départ électronique pour vous aider à quitter votre ULR actuelle, le moment venu?

L'intérêt pour une Trousse de départ est plutôt semblable dans la plupart des sous-groupes, mais est plus élevé dans les groupes suivants :

- Les personnes dont le revenu du ménage est de 50 000 \$ ou plus (83 %).
- Les officiers subalternes (89 %) et supérieurs (90 %).
- Les personnes qui occupent leur ULR actuelle depuis trois ans ou moins (83 %).
- Les personnes qui sont très ou assez satisfaites de leur ULR actuelle (85 %).
- Les personnes qui croient que leur ULR est en meilleur état que les autres logements du MDN (86 %) ou qu'elle améliore leur qualité de vie (86 %).
- Les personnes qui qualifient de bon ou d'excellent le service à la clientèle de l'ALFC (86 %).
- Les personnes qui ont reçu des communications de la part de l'ALFC au cours de l'année (82 %).

D. Site Web et fil Twitter de l'ALFC

Les deux tiers des occupants et occupantes ayant répondu au sondage en ligne ont déjà visité le site Web de l'ALFC. Ils ont le plus souvent consulté le site pour obtenir des renseignements généraux ou trouver des coordonnées.

Les deux tiers des occupants et occupantes ayant répondu au sondage en ligne ont déjà visité le site Web de l'ALFC, ce qui marque une hausse de six points depuis 2020. Parmi eux, le quart (26 %) s'est rendu sur le site au cours des six derniers mois. Les résultats sont en général semblables dans l'ensemble de la population, mais les personnes qui occupent leur ULR actuelle depuis un an ou moins sont plus susceptibles d'avoir visité le site au cours des six derniers mois.

Moment de la dernière visite du site Web de l'ALFC

Moment de la dernière visite	2023 % en ligne (n = 2 258)	2020 % en ligne (n = 726)
NET : A déjà visité le site	66	60
<i>Au cours du dernier mois</i>	8	7
<i>Il y a plus d'un mois, mais au cours des six</i>	18	14
<i>Il y a plus de six mois</i>	41	40
Jamais	34	39

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

Les personnes qui ont déjà visité le site Web de l'ALFC (n = 1 498) devaient indiquer la ou les raisons de leur visite à partir d'une liste de plusieurs options. Elles ont le plus souvent consulté le site pour obtenir des renseignements généraux (47 %, un résultat inchangé), pour trouver des coordonnées (40 %, une hausse considérable par rapport aux 28 % de 2020), pour en apprendre davantage sur les politiques de l'ALFC (32 %, en hausse par rapport à 28 %) ou pour obtenir des renseignements sur le logement lors d'un déménagement dans une autre base (29 %, en baisse par rapport à 35 %). Les gens sont moins nombreux à indiquer avoir visité le site pour d'autres raisons. Une personne sur dix a consulté le site pour accéder à la nouvelle section « Services aux occupants ».

Raisons de la dernière visite sur le site Web de l'ALFC

Parmi les personnes qui ont déjà visité le site Web de l'ALFC

Raison de la visite du site Web	2023 % en ligne (n = 1 498)	2020 % en ligne (n = 442)
Pour obtenir des renseignements généraux	47	47
Pour trouver des coordonnées	40	28
Pour se renseigner sur les politiques/règlements de l'ALFC	32	28
Pour obtenir des renseignements sur le logement en vue d'un déménagement dans une autre base	29	35
Par curiosité/pour se familiariser	20	15
Pour obtenir des plans d'étage ou des photos	19	20
Pour accéder à la nouvelle section « Services aux occupants »	9	s. o.
Autre	5	3
Je ne sais pas/pas de réponse	–	2

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

Six pour cent des occupants et occupantes savent que l'ALFC possède un compte Twitter, un résultat comparable aux 4 % de 2020. Les pourcentages sont semblables dans l'ensemble des sous-groupes.

Connaissance du compte Twitter de l'ALFC

Connaissance du compte Twitter de l'ALFC	2023 % en ligne (n = 2 239)	2020 % en ligne (n = 726)
Oui	6	4
Non	94	95
Je ne sais pas/pas de réponse	–	1

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

E. Section « Services aux occupants » du site Web de l'ALFC

Moins d'une personne sur cinq est au courant de la nouvelle section « Services aux occupants » du site Web; parmi elles, six personnes sur dix l'ont utilisée afin de soumettre au moins un formulaire en ligne, et presque toutes ont été satisfaites du processus.

Connaissance de la section « Services aux occupants » Seize pour cent des occupants et occupantes disent connaître la nouvelle section « Services aux occupants » du site Web de l'ALFC. Ce pourcentage est plutôt semblable dans l'ensemble des sous-groupes.

Connaissance de la section « Services aux occupants » du site Web de l'ALFC

Connaissance de la section « Services aux occupants »	2023 % en ligne (n = 2 245)
Oui	16
Non	84

Q50a. Saviez-vous que le site Web de l'ALFC comporte maintenant une nouvelle section, Services aux occupants, qui comprend de nouveaux formulaires en ligne?

Utilisation de la section « Services aux occupants ». Parmi les personnes qui connaissent la nouvelle section « Services aux occupants » du site de l'ALFC, six sur dix (62 %) l'ont utilisée pour soumettre au moins un formulaire en ligne, le plus souvent une demande d'entretien ou de réparation (38 %), suivie d'une demande de logement militaire et d'un formulaire d'absence prolongée, à un quart chacun. Les gens sont moins nombreux à avoir eu recours à la section pour mettre à jour les renseignements sur leur ménage.

Formulaires soumis par l'intermédiaire de la section « Services aux occupants » Parmi les personnes au courant de la section

Formulaire soumis par l'intermédiaire de la section « Services aux occupants »	2023 % en ligne (n = 362)
NET : Tout formulaire soumis	62
<i>Demande d'entretien ou de réparation</i>	38
<i>Demande de logement militaire</i>	25
<i>Absence prolongée de l'unité de logement résidentiel</i>	25
<i>Demande de mise à jour des renseignements sur le ménage (p. ex., coordonnées, changement de la taille du ménage, changement de grade/rang)</i>	12
Aucun formulaire soumis	38

Q50b. Avez-vous soumis un ou plusieurs des formulaires suivants en utilisant la section « Services aux occupants » du site Web?

Le taux d'utilisation de la nouvelle section pour fournir des formulaires en ligne précis est assez semblable d'un sous-groupe à l'autre, à quelques exceptions près. Les demandes d'entretien ou de réparation sont plus souvent soumises par les occupants et occupantes qui sont mariés ou qui vivent en union de fait (43 %) que par ceux qui sont célibataires, veufs ou divorcés (26 %). Ces derniers sont quant à eux plus susceptibles d'avoir soumis un formulaire d'absence prolongée (36 % contre 20 %). L'envoi en ligne d'une demande de logement militaire est, de façon compréhensible, plus répandu chez les personnes qui occupent leur ULR depuis un an ou moins (56 %).

Satisfaction à l'égard de la procédure de soumission de formulaires par l'intermédiaire de la section « Services aux occupants ». Les personnes ayant soumis au moins un formulaire en ligne par l'intermédiaire de la nouvelle section « Services aux occupants » devaient indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard de la procédure. Neuf personnes sur dix se disent satisfaites dans l'ensemble, dont un peu moins de six sur dix qui sont très satisfaites. Une personne sur dix n'est pas satisfaite. Plusieurs des sous-groupes sont de petite taille, mais le niveau de satisfaction est tout aussi élevé pour l'ensemble des utilisateurs.

Satisfaction à l'égard de la procédure de soumission de formulaires par l'intermédiaire de la section « Services aux occupants »

Parmi les personnes ayant soumis un formulaire

Satisfaction à l'égard de la procédure de soumission de formulaires par l'intermédiaire de la section « Services aux occupants »	2023 % en ligne (n = 228)
NET : Très/assez satisfait(e)	90
<i>Très satisfait(e)</i>	56
<i>Assez satisfait(e)</i>	34
Pas très satisfait(e)	7
Pas du tout satisfait(e)	3

Q50c. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de la procédure de soumission de vos formulaires par l'entremise de la section « Services aux occupants »?

Probabilité d'utiliser le portail « Services aux occupants » pour accéder à des services. Les occupants et occupantes devaient indiquer la probabilité qu'ils utilisent un portail libre-service pour accéder à des services précis. Les trois quarts seraient au moins assez susceptibles, dont environ quatre personnes sur dix qui seraient très susceptibles, d'utiliser le portail pour soumettre un avis d'intention de quitter l'ULR ou une demande pour des activités nécessitant une approbation. Quatre personnes sur dix seraient au moins assez susceptibles (dont le quart qui serait très susceptible) d'utiliser le portail pour soumettre une demande pour l'exploitation d'une entreprise à domicile.

Probabilité d'utiliser le portail « Services aux occupants » pour accéder à des services

Probabilité d'accéder à des services par le portail	2023 % en ligne (n = 2 237)	
	Net : Probable (très/assez)	Très probable
Soumettre un avis d'intention de quitter l'ULR	74	43
Soumettre une demande pour des activités nécessitant l'approbation du centre de services de logement (CSL) (p. ex., installer une clôture, une piscine, une remise)	73	41
Soumettre une demande pour l'exploitation d'une entreprise à domicile	41	23

Q49. Supposez que vous puissiez accéder aux services suivants de l'ALFC par l'entremise d'un portail libre-service en ligne; dans quelle mesure serait-il probable que vous effectuiez chacune des activités suivantes?

Les occupants et occupantes qui sont mariés ou vivent en union de fait de même que ceux qui habitent à temps plein avec des enfants sont plus nombreux à être au moins assez susceptibles d'effectuer chacune des trois activités. La soumission d'un avis d'intention de quitter l'ULR ou d'une demande pour des activités nécessitant

une approbation est un peu plus probable chez les membres de la Marine, les personnes qui habitent dans une maison unifamiliale ou jumelée, celles qui ont déjà vécu dans plus d’une ULR ou celles qui qualifient les services de l’ALFC de bons ou d’excellents.

F. Évaluation des efforts de l’ALFC en matière de communications

La moitié des occupants et occupantes qualifient d’excellentes ou de bonnes les communications de l’ALFC, un résultat identique à celui de 2020. Les personnes qui ne sont pas satisfaites évoquent le mauvais service à la clientèle et le personnel peu communicatif.

Les opinions positives quant à la façon dont l’ALFC communique avec les membres des FAC et leur ménage au sujet des questions de logement se sont maintenues au cours de la pandémie. La moitié des gens indiquent que l’ALFC fait de l’excellent ou du bon travail, tandis que le tiers (34 %) trouve les communications de l’agence passables. Une minorité de 12 % estime que l’ALFC fait du mauvais ou du très mauvais travail à ce sujet.

Évaluation des communications de l’ALFC

Évaluation	2023 % en ligne (n = 2 249)	2020 % en ligne (n = 726)
NET : Excellentes ou bonnes	51	51
<i>Excellentes</i>	<i>13</i>	<i>16</i>
<i>Bonnes</i>	<i>37</i>	<i>35</i>
Passables	34	32
Mauvaises	8	9
Très mauvaises	4	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...?

Une majorité dans plusieurs des sous-groupes fournit des évaluations positives (communications excellentes ou bonnes), tout particulièrement dans les groupes suivants :

- Les personnes âgées de 45 ans et plus (69 %).
- Les personnes dont le revenu du ménage est de 200 000 \$ et plus (58 %).
- Les francophones (73 %).
- Les officiers supérieurs (72 %).
- Les personnes habitant sur une base en région urbaine (57 %).
- Les personnes qui occupent leur ULR depuis un an ou moins (56 %) ou qui ont déjà vécu dans un logement sur le marché privé (54 %).

Les évaluations positives demeurent liées à la satisfaction à l’égard du service de l’ALFC en général et au fait d’être très satisfait de son ULR actuelle.

Raisons pour lesquelles les communications sont excellentes ou bonnes. Les occupants et occupantes 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 de l'information par différentes méthodes (16 %, marquant une légère baisse depuis 2020) ou parce que les communications sont opportunes (16 %, un résultat comparable aux 18 % de la vague précédente). Ils aiment aussi recevoir des préavis annonçant les réparations ou événements et apprécient le fait que les communications sont envoyées régulièrement.

Raisons pour lesquelles les communications de l'ALFC sont « excellentes/bonnes » (principales mentions, par 3 % ou plus)

Parmi les personnes ayant qualifié les communications de l'ALFC d'« excellentes » ou de « bonnes »

Raison de l'évaluation des communications de l'ALFC	2023 % en ligne (n = 826)	2020 % en ligne (n = 371)
L'information parvient par la poste/bulletins d'information/courriel	16	23
Renseignements fournis rapidement/en temps utile/à jour	16	18
Envoi d'avis/d'alertes avant les réparations/rénovations/événements qui surviennent dans la	14	–
Envoi régulier/à une bonne fréquence de courriels instructifs	14	–
Satisfaction quant à l'information ou au service reçu	10	–
Informations utiles/appropriées	8	6
Me fournit toute l'information dont j'ai besoin	6	–
Informations claires/faciles à comprendre	6	5
Bon service/bonne communication	5	–
Nous informe lorsque les politiques/loyers/la situation changent	5	2
Rappels de travaux saisonniers envoyés régulièrement	4	2
Information reçue de la part du CSL	4	5
L'information est reçue après les événements/trop tard	3	–
Documents reçus expliquant les questions de logement	3	2
Peut faire mieux/des points restent à améliorer	3	–

Q45a. Pourquoi dites-vous que les communications de l'ALFC sont [excellentes/bonnes]?

Raisons pour lesquelles les communications sont passables. Dans cette vague, les occupants et occupantes qui qualifient les communications de l'ALFC de passables indiquent souvent que celles-ci sont adéquates (16 %) ou mentionnent le service à la clientèle subséquent (13 %). Ils sont moins nombreux qu'en 2020 à indiquer que l'ALFC pourrait fournir plus d'information. Parmi les autres commentaires, notons les communications trop générales, qui ressemblent à des pourriels ou qui arrivent trop tard.

Raisons pour lesquelles les communications de l'ALFC sont « passables » (principales mentions, par 3 % ou plus)

Parmi les personnes ayant qualifié les communications de l'ALFC de « passables »

Raison de l'évaluation des communications de l'ALFC	2023 % en ligne (n = 476)	2020 % en ligne (n = 726)
Communications adéquates/aussi bonnes qu'on pourrait s'y attendre	16	7
Mauvais service à la clientèle (personnel pas amical/ne répond pas)	13	–
Pas assez d'information/pourrait y en avoir davantage	9	16
Seuls des courriels/renseignements généraux sont envoyés/rien de précis/ressemblent à des pourriels	7	–
L'information est reçue après les événements/trop tard	6	7
Information reçue de la part du CSL/on nous tient au courant	6	–
N'a pas reçu d'information récemment/depuis un bout de temps/n'a jamais rien reçu	4	–
L'information n'est pas claire/pourrait être mieux expliquée/pourrait être plus précise	4	4
Satisfaction quant à l'information ou au service reçu	4	–
Envoi d'avis/d'alertes avant les réparations/rénovations/événements qui surviennent dans la communauté	3	–
Renseignements fournis rapidement/en temps utile/à jour	3	–
Difficile de trouver ou d'obtenir de l'information	3	–

Q45b. Pourquoi dites-vous que les communications de l'ALFC sont passables?

Raisons pour lesquelles les communications sont mauvaises. Au cours de cette vague, les occupants et occupantes qui qualifient les communications de l’ALFC de mauvaises ou de très mauvaises évoquent principalement le service à la clientèle (34 %, un résultat comparable à celui de 2020). Ils sont toutefois moins nombreux qu’en 2020 à mentionner le manque de communication (18 %, en baisse par rapport aux 45 % de la vague précédente), atténuant leurs propos en disant plutôt ne pas avoir eu de nouvelles de l’ALFC récemment (12 %). Une personne sur dix affirme recevoir l’information trop tard.

Raisons pour lesquelles les communications de l’ALFC sont « mauvaises/très mauvaises »

Parmi les personnes ayant qualifié les communications de l’ALFC de « mauvaises » ou de « très mauvaises »

Raison de l’évaluation des communications de l’ALFC	2023 % en ligne (n = 209)	2020 % en ligne (n = 100)
Mauvais service à la clientèle (personnel pas amical/ne répond	34	35
Manque de communication/ne vous disent pas ce qui se passe	18	45
N’a pas reçu d’information récemment/depuis un bout de temps	12	1
L’information est reçue après les événements/trop tard	10	
Les seules communications reçues portent sur les augmentations	7	5
L’information n’est pas claire/pourrait être mieux	5	2
Seuls des courriels/renseignements généraux sont envoyés/rien de précis/ressemblent à des pourriels	5	–
Insatisfaction quant à l’information reçue	4	7
Information contradictoire	4	1
Site Web non convivial/impossibilité d’y trouver l’information	3	–
Difficile de trouver ou d’obtenir de l’information	3	4
Pas assez d’information/pourrait y en avoir davantage	3	18

Q45c. Pourquoi dites-vous que les communications de l’ALFC sont [mauvaises/très mauvaises]?

G. Intérêt pour les renseignements au sujet des logements du MDN

Comparativement à 2020, les occupants et occupantes manifestent un plus grand intérêt pour la plupart des types de renseignements sur les logements du MDN. Ils ont principalement besoin de préavis des travaux qui seront effectués dans l’ULR et d’information sur les augmentations ou modifications du loyer.

Les répondants et répondantes au sondage en ligne se sont vu présenter une liste de types de renseignements précis sur les logements du MDN, puis devaient indiquer lesquels de ces renseignements ils aimeraient recevoir de la part de l’ALFC. Ils pouvaient choisir plusieurs réponses. Les deux tiers manifestent leur 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. Un peu moins de six personnes sur dix souhaiteraient quant à elles savoir à quel moment les réparations demandées seront effectuées, obtenir de l’information sur les problèmes urgents, comme le bris d’une conduite d’alimentation en eau, ou connaître des renseignements sur de futures ULR. Moins de la moitié des gens indiquent d’autres types de renseignements précis. L’intérêt pour la plupart des sujets est plus élevé qu’en 2020.

Intérêt pour certains types de renseignements sur les logements du MDN

Type de renseignements sur les logements	2023 % en ligne (n = 2 223)	2020 % en ligne (n = 726)
Préavis concernant les travaux qui seront effectués	66	60
Augmentations/modifications du loyer	63	60
Moment où les réparations demandées seront	57	50
Renseignements sur les problèmes urgents	56	54
Intentions relatives aux ULR/au développement	55	53
De quelle façon le montant du loyer est déterminé	47	43
Renseignements généraux/mises à jour	44	42
Comment faire une demande d’entretien/de	40	34
Comment déposer une plainte/la procédure de	38	34
Politiques/règles/réglémentations	38	32
Informations précises sur le logement occupé	37	33
Le service d’urgence après les heures normales	36	29
De quelle façon les logis sont alloués	34	30
Ce qu’est l’ALFC/qui en est responsable	31	29
Je ne sais pas/pas de réponse	6	10

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

Les sujets qui suscitent l’intérêt des gens sont généralement semblables d’un sous-groupe à l’autre, à quelques exceptions près. Les occupants et occupantes dont le revenu du ménage est plus faible souhaitent davantage savoir de quelle façon le montant du loyer est déterminé, tandis que ceux dont le revenu est plus élevé sont plus susceptibles de vouloir obtenir des préavis de travaux et de savoir à quel moment les réparations demandées seront effectuées.

V. Incidence sur le bien-être du ménage

Le sondage comprenait quelques questions sur l'incidence de la vie dans un logement du MDN sur la qualité de vie des membres des FAC et de leur ménage.

La majorité des occupants et occupantes ayant répondu au sondage sont mariés ou vivent en union de fait, et la moitié habitent au moins à temps partiel avec des enfants de moins de 18 ans. Pour ceux dont le ménage compte d'autres membres, le bien-être demeure un facteur important de la décision d'habiter dans un logement du MDN. Les gens continuent de trouver raisonnable la distance entre leur domicile et les destinations courantes, comme le travail et l'école.

Composition du ménage. Les deux tiers des occupants et occupantes ayant répondu au sondage (68 %) sont mariés ou vivent en union de fait ou en couple; les autres sont célibataires (jamais mariés, 19 %) ou encore séparés ou divorcés (10 %). Une personne sur dix vit seule dans son ULR, tandis que les deux tiers habitent avec un autre adulte et une personne sur dix habite avec un autre membre des FAC. La moitié des occupants et occupantes (51 %) habitent à temps plein ou à temps partiel avec des enfants de moins de 18 ans. Le nombre moyen de personnes occupant une ULR est de 2,90.

Seulement 4 % des personnes mariées indiquent que leur ménage est temporairement divisé entre différentes bases.

Ménage temporairement divisé

Parmi les personnes qui sont mariées/vivent en union de fait (82 % des occupants)

Ménage dont les membres habitent...	2023 % en ligne (n = 1 525)	2020 % en ligne (n = 515)
Au même endroit	93	93
Temporairement dans différentes bases ou escadres	4	5
Je préfère ne pas répondre	2	2

Q52d. À titre de confirmation, les membres de votre ménage (2020 : famille) vivent-ils tous actuellement au même endroit, ou demeurent-ils temporairement dans différentes bases ou escadres?

Bien-être du ménage. Le bien-être du ménage demeure un facteur important dans la décision d’habiter dans un logement du MDN. 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.

Mesure dans laquelle la décision de vivre dans un logement du MDN est liée au bien-être du ménage

Parmi les personnes dont le ménage compte d’autres membres (85 % des occupants)

Décision de vivre dans un logement du MDN liée au bien-être du ménage	2023 % en ligne (n = 1 581)	2020 % en ligne (n = 538)
La raison principale	37	34
Une raison importante, mais pas la principale	45	45
Une raison pas très importante	19	20

Q52a. Dans quelle mesure votre décision d’habiter dans un logement du MDN a-t-elle été liée au bien-être de votre ménage (2020 : famille)? Était-ce...?

Les sous-groupes suivants sont les plus susceptibles d’affirmer que leur choix d’habiter dans un logement du MDN repose principalement sur le bien-être du ménage :

- Les personnes dont le ou la partenaire est aussi membre des FAC (44 %).
- Les personnes qui habitent avec des enfants à temps partiel (45 %).
- Les personnes dont le revenu du ménage est inférieur à 50 000 \$ (56 %).
- Les membres de la Marine (50 %).
- Les personnes habitant sur une base en région urbaine (41 %).
- Les personnes qui occupent leur ULR actuelle depuis un an ou moins (42 %).
- Les personnes n’ayant jamais envisagé d’acheter un logement dans la communauté (45 %).
- Les personnes qui sont très satisfaites de leur logis actuel (50 %).
- Les personnes qui croient que leur ULR améliore leur qualité de vie (50 %).
- Les personnes qui qualifient de bon ou d’excellent le service à la clientèle de l’ALFC (42 %).
- Les personnes pour qui le Guide de l’occupant est très familier (43 %).

Dans l'ensemble, la majorité des occupants et occupantes dont le ménage compte d'autres membres continuent de penser que la distance entre leur domicile et les autres lieux est raisonnable en ce qui concerne l'incidence sur leur qualité de vie globale. Neuf personnes sur dix (92 %) estiment que leur lieu de travail se trouve à une distance raisonnable, un résultat semblable à celui de 2020, tandis que près de neuf sur dix (85 %) en disent de même des magasins (un pourcentage pratiquement inchangé). Plus de huit personnes sur dix trouvent que les lieux de loisirs sont raisonnablement près (82 %) et un pourcentage semblable chez les personnes ayant des enfants sont d'avis que l'école ou la garderie se trouvent à une distance raisonnable (83 %, en hausse par rapport aux 77 % de 2020). Chez les personnes qui vivent avec un ou une partenaire, sept sur dix affirment que le lieu de travail de celui ou de celle-ci se trouve à une distance raisonnable.

Mesure dans laquelle la distance entre le domicile et divers endroits est raisonnable

Distance raisonnable de...	2023 % en ligne (n = 1 579)	2020 % en ligne (n = 726)
Votre lieu de travail	92	95 %
Les magasins, comme les épiceries ou les centres	85	84 %
La garderie ou l'école de vos enfants <i>(Parmi les personnes qui ont des enfants : n = 1 013)</i>	83	77 %
Les loisirs, comme les restaurants, les salles de	82	81 %
Le lieu de travail de votre conjoint(e) ou partenaire <i>(Parmi les personnes qui sont mariées ou vivent en union de fait : n = 1 348 en 2023)</i>	69	71 %

Q52c. 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 ménage (2020 : famille)?

Les répondants et répondantes qui sont eux-mêmes membres des FAC sont plus susceptibles que ceux qui sont en relation avec un membre des FAC de trouver que la plupart des endroits se trouvent à une distance raisonnable, sauf en ce qui concerne le lieu de travail du partenaire; dans ce cas, les partenaires sont en fait plus susceptibles d'affirmer que cette distance est raisonnable (90 %). Les personnes dont le revenu du ménage est de 100 000 \$ ou plus, celles qui sont très satisfaites de leur ULR actuelle et celles qui qualifient le service à la clientèle de l'ALFC d'excellent ou de bon sont plus nombreuses à trouver que chaque lieu se trouve à une distance raisonnable.

Annexe A : Méthodologie

Les résultats sont issus d'un sondage en ligne mené auprès de 2 317 occupants et occupantes de logements du MDN. Puisque cette étude se veut une tentative de recensement de la population occupante, aucune marge d'erreur n'est calculée.

Population ciblée

Le MDN a fourni à Environics un répertoire général de 10 046 ménages occupants (en décembre 2022). Les personnes pour lesquelles on ne trouvait aucune adresse électronique valide ont été retirées, tout comme les entrées avec adresses dédoublées ainsi que les ULR vacantes ou génériques. Une liste de 9 724 entrées a ainsi été obtenue.

Les données définitives ont été pondérées en fonction de l'emplacement de la base pour correspondre aux pourcentages globaux, comme c'était le cas du sondage en ligne de 2020.

Conception du questionnaire et préenquête

Le questionnaire en ligne a été principalement tiré du sondage en ligne précédent, réalisé en 2020, pour qu'il soit possible de faire le suivi des données au fil du temps. Certaines questions ont été modifiées ou ajoutées afin de recueillir de l'information sur les nouvelles approches de communication, mais la durée du sondage était essentiellement la même que celle de la vague de 2020.

Une fois approuvés par le MDN, les changements apportés au questionnaire ont été traduits en français par les traducteurs professionnels d'Environics.

Après avoir été programmé par le MDN, le sondage en ligne a fait l'objet d'essais approfondis par le ministère, et un lancement préliminaire a été effectué auprès d'un sous-ensemble de la liste totale 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 et répondantes avec exactitude. En réponse aux commentaires recueillis, quelques modifications mineures ont été apportées au déroulement et à la programmation du sondage avant de procéder à son lancement intégral.

La question démographique normalisée du gouvernement du Canada concernant la scolarité n'a pas été utilisée dans le sondage. Le niveau de scolarité n'avait aucune incidence sur l'atteinte des objectifs de l'étude. Puisque la population ciblée (les membres des FAC occupant un logement du MDN) n'est pas comparable avec la population générale, les comparaisons entre les deux sont superflues. Une copie du questionnaire utilisé est jointe en annexe.

Exécution du sondage et nettoyage des données

Le sondage en ligne a été réalisé à l'interne par le MDN entre le 18 janvier et le 2 février 2023. Le MDN a envoyé une invitation par courriel directement aux occupants et occupantes. Il a assuré la programmation et l'hébergement du sondage en ligne. Aucun objectif ou quota n'a été fixé afin de permettre à l'ensemble des occupants et occupantes ayant répondu de remplir le sondage. Tous les sondages ont été effectués dans la langue officielle choisie par les répondants. Au cours de la période de travail sur le terrain, le MDN a envoyé deux rappels aux personnes qui n'avaient pas encore répondu au sondage afin de maximiser le taux de réponse.

Une fois le travail sur le terrain terminé, le MDN a fourni à Environics un fichier complet comportant les données des sondages réalisés à partir de la liste initiale de 9 724 entrées. Environics a procédé au nettoyage des données, en éliminant les cas où l'on avait répondu seulement aux questions de recrutement initiales; 2 241 répondants et répondantes ont ainsi été soumis à l'analyse.

REMARQUE : Puisque le MDN a programmé le sondage de façon à permettre aux répondants et répondantes de sauter des questions, l'échantillon fourni pour chaque question représente le nombre de personnes ayant choisi d'y répondre. La taille de l'échantillon de personnes ayant répondu à une question donnée est indiquée comme suit : n = ###.

Taux de réponse

Le taux de participation réel au sondage est de 23 %². Ce pourcentage correspond au nombre total d'unités répondantes, 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 répondu aux sondages, plus celles ayant été rejetées en raison des exigences du sondage et des quotas remplis), divisé par le nombre de cas non résolus (courriels non acheminés ou sans réponse) plus les unités non répondantes (interruptions prématurées et autres cas de qui, autrement, seraient admissibles au sondage) plus les participants répondants. Le tableau suivant présente la répartition de tous les contacts.

Sondage en ligne

Répartition	TOTAL
Nombre total d'adresses courriel utilisées	9 724
Cas non valides (non acheminés)	832
Messages délivrés	8 892
Cas non résolus (NR)	7 483
<i>Messages demeurés sans réponse</i>	7 483
Unités admissibles non répondantes (UA)	147
<i>Abandon d'un répondant admissible</i>	146
<i>Refus du répondant</i>	1
Unités répondantes (UR)	2 241
<i>Sondages terminés non admissibles – quota atteint</i>	0
<i>Sondages terminés non admissibles pour d'autres raisons</i>	0
<i>Sondages terminés</i>	2 241
Taux de contact [(UR + UA)/(NR + UA + UR)]	24 %
Taux de participation [UR/(NR + UA + UR)]	23 %

Le présent rapport n'inclut pas de discussion concernant un potentiel biais de non-réponse en raison de l'insuffisance de données démographiques disponibles pour cette population.

² Ce calcul du taux de réponse provient des *Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Sondages en ligne* : <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rop-por/enligne-online-fra.html>

Voici la répartition des sondages réalisés selon l'emplacement de la base :

Sondages réalisés selon l'emplacement

Emplacement	Commandement de la base	Pourcentage de l'ensemble des occupants et occupantes de l'ALFC (%)	Sondages en ligne terminés (non pondérés)
Bagotville	Aviation	3,3 %	3,8 %
Borden	Autre	6,3 %	6,9 %
Cold Lake	Aviation	5,2 %	6,3 %
Comox	Aviation	2,5 %	2,7 %
Dundurn	Armée	0,3 %	0,3 %
Edmonton	Armée	4,7 %	4,0 %
Esquimalt	Marine	6,1 %	7,1 %
Gagetown	Armée	12,7 %	9,2 %
Gander	Aviation	0,5 %	0,6 %
Goose Bay	Aviation	1,9 %	0,6 %
Greenwood	Aviation	5,1 %	6,0 %
Halifax	Marine	3,9 %	3,8 %
Kingston	Armée	4,3 %	5,0 %
Montréal	Armée	1,8 %	2,3 %
Moose Jaw	Aviation	1,5 %	1,9 %
North Bay	Aviation	1,7 %	1,6 %
Ottawa	Autre	1,2 %	2,1 %
Petawawa	Armée	14,5 %	12,6 %
Shilo	Armée	5,2 %	4,2 %
Suffield	Armée	0,3 %	0,3 %
Trenton	Aviation	5,3 %	4,9 %
Valcartier	Armée	5,9 %	5,7 %
Wainwright	Armée	1,3 %	1,5 %
Winnipeg	Aviation	3,9 %	5,0 %
Yellowknife	Armée	0,7 %	0,9 %
Masset	Marine	0,04 %	0,04 %
Iqaluit	Autre	0,01 %	0,0 %
TOTAL		100	100
Armée		51 %	51 %
Marine		10 %	10 %
Aviation		31 %	31 %
Autre		8 %	8 %

Ci-dessous figure un profil de l'échantillon définitif, pondéré pour les vagues du sondage en ligne de 2023 et de 2020 en fonction de caractéristiques clés :

Profil de l'échantillon

Type d'échantillon	2023 en ligne (%)	2020 en ligne (%)
Le membre des FAC dans le ménage est...		
La personne qui répond	84	82
Le ou la partenaire	8	9
Les deux	8	9
Nombre d'années de service dans les FAC		
0 à 10	41	51
11 à 20	38	35
21 ou plus	17	11
État matrimonial		
Marié(e), en union de fait ou en couple	68	70
Célibataire, jamais marié(e)	19	18
Séparé(e)/divorcé(e)/veuf(ve)	10	8
Revenu		
Moins de 50 000 \$	4	6
De 50 000 \$ à moins de 75 000 \$	29	39
De 75 000 \$ à moins de 100 000 \$	33	27
100 000 \$	19	14
Refus de répondre	15	13
Âge*		
Moins de 25 ans	3	6
De 25 à 34 ans	30	42
De 35 à 44 ans	26	32
45 ans et plus	17	14
Refus de répondre	24	6
Genre		
Genre masculin	72	75
Genre féminin	20	21
Autre	2	2
Langue du sondage		
Anglais	84	82
Français	16	18

* Aucune donnée sur l'âge n'est disponible pour la majorité des personnes ayant répondu au sondage.

Annexe B : Questionnaire du sondage en ligne

Environics Research
11 octobre 2022

Sondage des Forces canadiennes sur le logement
Sondage à l'intention des occupants – 2023
Questionnaire – Version définitive

Sondage en ligne mené auprès des membres des FAC et leurs partenaires

LANDING PAGE/PAGE D'ACCUEIL

Welcome and thank you for your interest in our questionnaire/Bienvenue et merci de l'intérêt que vous portez à ce sondage.

Please select your preferred language for completing the survey./Veuillez choisir la langue dans laquelle vous préférez répondre au sondage.

01 – English/Anglais

02 – Français/French

SAUT DE PAGE

Bienvenue au sondage de 2023 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. >

Introduction

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 QB, 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 QC, 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 QA.1, SINON, PASSER À LA PAGE DE REMERCIEMENT]

01 – Oui

02 – Non

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?

Veillez 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 Q4**

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

SI RÉPONDANT SAUTE LA QUESTION, PASSER À Q4.

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

4. Avez-vous toujours habité dans un logement du MDN au cours de [INSÉRER SELON QA=1,3 : « votre carrière »/QA=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?

Veillez sélectionner jusqu'à 3 raisons.

– Programmation du sondage :

- ***Dans les propriétés des variables, définir un maximum de 3, et***
- ***procéder à une vérification des évaluations après leur soumission.***

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT] – (Programmation du sondage : Dans les propriétés des variables, définir l'ordre comme aléatoire.)

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

14 – Autre ***(veillez préciser)*** _____ **ANCERER 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?

RÉPARTIR A-I ALÉATOIREMENT – Programmation du sondage : Dans les propriétés des variables, définir l'ordre comme aléatoire.

- 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 ménage?

Veillez sélectionner jusqu’à trois réponses. – Programmation du sondage : Dans les propriétés des variables, définir un maximum de 3.

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT L’ORDRE DES ITEMS 01-12 – Programmation du sondage : Dans les propriétés des variables, définir l’ordre comme aléatoire et un nombre à classer de 12.

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

13 – Autre (***veillez préciser***) _____ **ANCRES À LA FIN**

7. Dans l’ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre logis actuel? Êtes-vous...? *Veillez sélectionner une seule réponse.*

SI RÉPONDANT SAUTE LA QUESTION, PASSER À Q9.

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 Q7]?

Afficher si réponse à Q7; sinon, sauter cette question.

Veillez fournir une réponse aussi précise que possible.

AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE

Obligatoire

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

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT] – Programmation du sondage : Dans les propriétés des variables, définir l'ordre comme aléatoire. – OK

- 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

04 – 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? Veuillez fournir une réponse aussi précise que possible.

AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE

18. Et qu'est-ce qui vous a déplu davantage dans les services que vous avez reçus de l'ALFC? Veuillez fournir une réponse aussi précise que possible.

AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE

Obligatoire

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

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT] – Programmation du sondage : Dans les propriétés des variables, définir l'ordre comme aléatoire.

- 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

06 – 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?

[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 Q28 SEULEMENT POUR UN DES CHOIX À Q27. SI « OUI » AUX DEUX CHOIX À Q27, EN CHOISIR UN AU HASARD. SI « NON » (CODE 2) AUX DEUX, PASSER À Q29.

SI UN(E) RÉPONDANT(E) EN LIGNE SAUTE Q27A OU Q27B, UTILISER LA MARCHÉ À SUIVRE POUR LES QUESTIONS À SAUTER DANS LE CAS DE NSP.

Obligatoire

28. Pensez aux [INSÉRER SELON Q27 : « réparations mineures »/« rénovations majeures »] qui ont été effectuées le plus récemment; dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de...?

- a. la qualité des [INSÉRER SELON Q27 : « réparations »/« rénovations »]
- b. la rapidité à laquelle les [INSÉRER SELON Q27 : « 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?

SI UN(E) RÉPONDANT(E) EN LIGNE CHOISIT DE SAUTER Q29, PASSER À Q36.

01 – Oui

02 – Non PASSER À Q36

30. S'il y a lieu, quand a eu lieu votre plus récent appel au service d'urgence après les heures normales?

SI UN(E) RÉPONDANT(E) EN LIGNE CHOISIT DE SAUTER Q29, PASSER À Q36.

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 Q36

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?

SI RÉPONDANT SAUTE Q31, PASSER À Q33. – OK

01 – Très satisfait(e) **PASSER À Q33**

02 – Assez satisfait(e)

03 – Pas très satisfait(e)

04 – Pas du tout satisfait(e)

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?

Veillez fournir une réponse aussi précise que possible.

AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE

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?

SI RÉPONDANT SAUTE Q33, PASSER À Q36.

01 – Oui

02 – Non PASSER À Q36

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

SI RÉPONDANT SAUTE Q34, PASSER À Q36.

01 – Très satisfait(e) **PASSER À Q36**

02 – Assez satisfait(e)

03 – Pas très satisfait(e)

04 – Pas du tout satisfait(e)

35. Pourquoi n'avez-vous pas été davantage satisfait(e) du service que vous avez reçu de l'entrepreneur?
Veillez fournir une réponse aussi précise que possible.

AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE

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

SI RÉPONDANT SAUTE Q36, PASSER À Q40.

01 – Oui, certainement

02 – Oui, je pense bien

03 – Non **PASSER À Q40**

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

SI RÉPONDANT SAUTE Q37, PASSER À Q40.

01 – Oui

02 – Non **PASSER À Q40**

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

SI RÉPONDANT SAUTE Q38, PASSER À Q40.

01 – Très satisfait(e) **PASSER À Q40**

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?
Veillez fournir une réponse aussi précise que possible.

AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE

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?

[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. [SUPPRIMÉ]

NOUVELLE QUESTION EN 2023

41d. Si vous avez emménagé dans une ULR au cours de la dernière année, avez-vous reçu une Trousse de bienvenue électronique?

Veillez sélectionner une seule réponse.

01 – Oui, j’ai emménagé dans une ULR et j’ai reçu une Trousse de bienvenue électronique

02 – Non, j’ai emménagé dans une ULR et je n’ai pas reçu de Trousse de bienvenue électronique

03 – Je n’ai pas emménagé dans une ULR au cours de la dernière année

NOUVELLE QUESTION EN 2023

41e. [SI CODE 01 À 41D] Dans quelle mesure la Trousse de bienvenue électronique a-t-elle été utile?

Veillez sélectionner une seule réponse.

01 – Très utile

02 – Plutôt utile

03 – Pas très utile

04 – Pas utile du tout

NOUVELLE QUESTION EN 2023

41f. [SI CODE 02, 03 OU 04 À 41E] Quels renseignements supplémentaires augmenteraient l’utilité de la Trousse de bienvenue électronique?

Veillez fournir une réponse aussi précise que possible.

AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE

NOUVELLE QUESTION EN 2023

41g. [POSER À TOUS] Dans quelle mesure souhaiteriez-vous recevoir une Trousse de départ électronique pour vous aider à quitter votre ULR actuelle, le moment venu?

Veillez sélectionner une seule réponse.

01 – Très intéressé(e)

02 – Plutôt intéressé(e)

03 – Pas très intéressé(e)

04 – Pas du tout intéressé(e)

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

L’adresse du site Web est www.canada.ca/logements-militaires.

SI RÉPONDANT SAUTE Q42, PASSER À Q44.

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 Q44**

- 43. Quelles raisons expliquent votre plus récente visite du site Web de l'ALFC?
Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.**

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT L'ORDRE DES ITEMS 01-12

- 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
 - 04 – Pour obtenir des renseignements généraux
 - 05 – Par curiosité/pour me familiariser avec le sujet
 - 06 – Pour obtenir des plans d'étage ou des photos
 - 07 – Pour accéder à la nouvelle section « Services aux occupants »
 - 08 – 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...?**

SI RÉPONDANT SAUTE Q44, PASSER À Q46.

- 01 – Excellent
- 02 – Bon
- 03 – Passable
- 04 – Mauvais
- 05 – Très mauvais
- 06 – Incertain(e) **PASSER À Q46**

- 45. Pourquoi dites-vous que les communications de l'ALFC sont [INSÉRER LA RÉPONSE À Q44]?
Veuillez fournir une réponse aussi précise que possible.**

AFFICHER SEULEMENT UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE

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

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
- 07 – Renseignements sur des problèmes urgents (p. ex., bris d'une conduite principale d'alimentation en eau)
- 08 – Renseignements généraux/mises à jour
- 09 – Politiques/règles/règlements (sans précisions)

- 10 – Augmentations/modifications du loyer
- 11 – Moment où les réparations demandées seront effectuées
- 12 – Intentions relatives aux ULR/au développement
- 13 – Préavis concernant les travaux qui seront effectués au logis
- 14 – Informations précises sur le logement occupé (diverses)
- 15 – Autre (*veuillez préciser*) _____ **ANCRER À LA FIN**
- 16 – Aucun **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?**
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 préférez?**
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

- 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 2023

- 49. Saviez-vous que le site Web de l'ALFC comporte maintenant une nouvelle section, Services aux occupants, qui comprend de nouveaux formulaires en ligne?**
- 01 – Oui
 - 02 – Non

NOUVELLE QUESTION EN 2023

50. **[SI OUI À 49] Avez-vous soumis un ou plusieurs des formulaires suivants en utilisant la section « Services aux occupants » du site Web?**

[RÉPARTIR ALÉATOIREMENT]

- a. Demande de logement militaire
- b. Demande d'entretien ou de réparation
- c. Demande de mise à jour des renseignements sur le ménage (p. ex., coordonnées, changement de la taille du ménage, changement de grade/rang)
- d. Absence prolongée de l'unité de logement résidentiel

01 – Oui

02 – Non

NOUVELLE QUESTION EN 2023

50e **[SI CODE 01 À L'UN OU L'AUTRE DES ITEMS A-D À 50B] Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de la procédure de soumission de vos formulaires par l'entremise de la section « Services aux occupants »? Veuillez sélectionner une seule réponse.**

01 – Très satisfait(e)

02 – Assez satisfait(e)

03 – Pas très satisfait(e)

04 – Pas du tout satisfait(e)

TEXTE DE LA QUESTION RÉVISÉ ET NOUVEAUX CHOIX POUR 2023

49a. **Supposez que vous puissiez accéder aux services suivants de l'ALFC par l'entremise d'un portail libre-service en ligne; dans quelle mesure serait-il probable que vous effectuiez chacune des activités suivantes?**

Veuillez sélectionner une réponse pour chaque énoncé.

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT

- a. Soumettre un avis d'intention de quitter l'ULR
- b. Soumettre une demande pour l'exploitation d'une entreprise à domicile
- c. Soumettre une demande pour des activités nécessitant l'approbation du centre de services de logement (CSL) (p. ex., installer une clôture, une piscine, une remise)

01 – Très probable

02 – Assez probable

03 – Pas très probable

04 – Pas du tout probable

05 – Incertain(e)

50. [SUPPRIMÉ]

D. Composition du ménage et qualité de vie

Passons maintenant à un sujet légèrement différent...

SI QA = 02 OU 03, INSÉRER CODE 2 [MARIÉ(E)] POUR Q51 ET PASSER À Q51a

51. Êtes-vous...?

Veillez 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)
- 06 – 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]

21 – Je préfère ne pas répondre

SI Q51a=1 personne, INSÉRER LE CODE 2 POUR TOUS LES CHOIX À Q51b/c ET PASSER À Q53

SI Q51a=2 personnes ET Q51=2 [MARIÉ(E)], INSÉRER LE CODE 1 POUR Q51bi ET LE CODE 2 POUR TOUS LES AUTRES CHOIX À Q51b/c, ET PASSER À Q52a

SI Q51a=2 personnes ET Q51≠ 2 [MARIÉ(E)] OU Q51a=3 personnes ou plus, POSER Q51b/c

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

[EN LIGNE : AFFICHER LA GRILLE]

- a) Membres du ménage de 18 ans ou plus (51bi)
- b) Autres membres des FAC (51bii)
- c) Colocataires civils (51biii)

01 – Oui

02 – Non

03 – 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] – OK

- a) De 12 ans ou moins (51ci)
- b) De 13 à 17 ans (51cii)

01 – À temps plein

02 – À temps partiel

03 – Ni l'un ni l'autre

04 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q52a/b/c SEULEMENT SI Q51bi=01 OU Q51ci ou cii=01-02. SINON, PASSER À Q53.

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

AFFICHER LA GRILLE

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT

a) Votre lieu de travail (52ci)

b) **[SI Q51=2 MARIÉ(E)]** Le lieu de travail de votre conjoint(e) ou partenaire (52cii)

c) **[SI Q51ci ou cii=01-02]** La garderie ou l'école de vos enfants (52ciii)

d) Les magasins, comme les épiceries ou les centres commerciaux (52civ)

e) Les loisirs, comme les restaurants, les salles de spectacle ou les installations sportives (52cv)

01 – Raisonnable

02 – Déraisonnable

03 – Sans objet

04 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q52d SEULEMENT SI MARIÉ(E) (Q51=2) :

52d. À titre de confirmation, les membres de votre ménage 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

03 – 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?

AFFICHER UNE ZONE DE TEXTE POUR QUESTION OUVERTE [REMARQUE : Ne pas afficher si sélection de « Ne sait pas/pas de réponse ».]

Q53_NA – 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 QA=01 OU 03 : « servez-vous »/SI QA=02 : « votre conjoint(e) ou partenaire sert-il/elle ») dans les FAC?

Si moins d'un an, veuillez inscrire « 0 ».

Q54 ____ ans [PLAGE AUTORISÉE : 0 à 99] [REMARQUE : Ne pas afficher si sélection de « Ne sait pas/pas de réponse ».]

Q54.99 – Ne sait pas/pas de réponse

POSER Q55 ET Q56 SI LE/LA RÉPONDANT(E) EST MEMBRE DES FAC (QA CODES 1 OU 3)

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

Veuillez sélectionner une seule réponse.

01 – Militaire du rang subalterne

02 – Militaire du rang supérieur

03 – Officier subalterne

04 – Officier supérieur, général, officier général

05 – Autre (veuillez préciser) : ____

56. Dans quel commandement des FAC servez-vous?

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 _____

07 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q57 ET Q58 SI LE/LA RÉPONDANT(E) EST LE/LA CONJOINT(E) D'UN MEMBRE DES FAC (QA CODES 2 OU 3)

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

Veuillez sélectionner une seule réponse.

01 – Militaire du rang subalterne

02 – Militaire du rang supérieur

03 – Officier subalterne

04 – Officier supérieur, général, officier général

05 – Autre (veuillez préciser) : ____

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

Veillez 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 _____

07 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q59 SI :

LE/LA RÉPONDANT(E) A UN(E) CONJOINT(E) OU PARTENAIRE QUI N'EST PAS MEMBRE DES FAC (QA=01 ET Q51=02)

LE/LA RÉPONDANT(E) EST LE/LA CONJOINT(E) OU PARTENAIRE QUI N'EST PAS MEMBRE DES FAC (QA=02)

59. Laquelle des réponses suivantes décrit le mieux [SI QA=02 : « votre situation d'emploi actuelle »/SI QA=01 ET Q51=02 : « la situation d'emploi actuelle de votre conjoint(e) ou partenaire »]?

Veillez 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 – À la retraite

07 – Pas sur le marché du travail (p. ex., personne au foyer à temps plein, ou sans emploi et ne cherchant pas de travail)

08 – Autre _____

09 – Je préfère ne pas répondre

POSER Q60 SI Q59=01-02

60. [SI QA=02 : « Êtes-vous »/SI QA=01 ET Q51=02 : « Votre conjoint(e) ou partenaire est-il/elle »] à l'emploi de l'un des ministères suivants?

Veillez 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

06 – Je préfère ne pas répondre

POSER À TOUS

61. Habitez-vous présentement dans...?

Veillez 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?

Q62 Année : _____ [MINIMUM : 1900]

Q62.99 – Je préfère ne pas répondre***

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

Veillez 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 \$

05 – Je préfère ne pas répondre

64. Auquel des genres suivants vous identifiez-vous?

01 – Homme

02 – Femme

03 – Autre identité de genre

04 – Je préfère ne pas répondre

[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 l’adresse stephen.jubinville@forces.gc.ca.

[PAGE DE REMERCIEMENT, SI RÉPONDANT(E) INADMISSIBLE SELON QA-QC]

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 l’adresse 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) –

REMARQUES de programmation du sondage :

- Cette question est masquée.
- Les valeurs sont tirées de la base de données importée dans le sondage sur SNAP.
- Elles sont automatiquement insérées en fonction de la variable de calibrage.

01 – Bagotville

02 – Borden

03 – Cold Lake

04 – Comox

05 – Dundurn

06 – Edmonton

07 – Esquimalt

08 – Galetown

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

26 – Masset

27 – Iqaluit