



**GRAND QUARTIER GÉNÉRAL**

Service de l'accès et de la protection de l'information  
1701, rue Parthenais, UO 1110  
Montréal (Québec) H2K 3S7

Notre référence : 1705 149

Le 28 juin 2017

**OBJET :** **Votre demande en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (c. A-2.1) concernant le sondage Segma recherche.**

Monsieur,

Nous avons effectué l'étude de votre demande, reçue le 15 mai 2017, visant à obtenir le sondage Segma recherche sur la satisfaction et la confiance des citoyens à l'égard des services offerts par la Sûreté du Québec.

Nous vous transmettons ci-joint, une copie dudit sondage mené auprès de citoyens et nous vous invitons à consulter les résultats qui en découlent aux sections 3.2 et 3.3 du Rapport annuel de gestion 2015-2016 de la Sûreté du Québec, soit aux pages 27, 46, 47, 54 à 57 :

[https://www.sq.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2017/06/rag\\_2015\\_2016.pdf](https://www.sq.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2017/06/rag_2015_2016.pdf)

En terminant, l'avis relatif au recours en révision prévu à la section III du chapitre IV de la *Loi sur l'accès* est joint à la présente.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

**ORIGINAL SIGNÉ**

Émilie Roy  
Responsable de l'accès aux documents  
et de la protection des renseignements personnels

**Bienvenue!**

**Vous êtes sur le site vous donnant accès au sondage de la Sûreté du Québec sur la satisfaction et la confiance des citoyens à l'égard de ses services. Remplir ce questionnaire devrait vous prendre environ 15 minutes.**

**Veillez prendre note que toute l'information sera traitée de manière confidentielle et ne servira qu'à des fins statistiques.**

**Segma Recherche produira un rapport d'analyse dépersonnalisée.**

**À tout moment, vous pouvez interrompre votre session en cliquant sur le « X » situé en haut à droite de l'écran. Toutes vos réponses seront sauvegardées et vous pourrez reprendre là où vous en étiez rendus.**

**Si vous éprouvez des difficultés, n'hésitez pas à communiquer avec le responsable du projet à l'adresse suivante : sondages@segmarecherche.ca**

**Segma Recherche et la Sûreté du Québec vous remercient pour votre collaboration!**

---

**ELIGA. Tout d'abord, êtes-vous âgé de 18 ans ou plus?**

- Oui
- Non

**ELIG1. Est-ce que vous ou un membre de votre foyer êtes un policier ou un employé civil de la Sûreté du Québec?**

- Oui
- Non

**Q2. Veuillez noter que 2015 correspond à la période du 1er janvier au 31 décembre 2015 dans toutes les questions.**

**En 2015, parmi les situations suivantes, dans laquelle vous êtes-vous retrouvé le plus RÉCEMMENT?**

- J'ai communiqué avec un employé de la Sûreté du Québec.
- J'ai été interpellé par un policier de la Sûreté du Québec.

**Q3. Si vous avez communiqué avec la Sûreté du Québec pour plusieurs motifs en 2015, veuillez indiquer le motif de votre plus**

**RÉCENTE communication.**

- Une demande de renseignement
- Une demande d'assistance (ex. santé, sécurité routière, fugue, disparition)
- Un crime contre la personne
- Un crime contre la propriété
- Un délit contre la paix et le bon ordre (ex. plainte de bruit)
- Une personne suspecte ou un véhicule suspect
- Autre. Veuillez spécifier.

**Q4. Quelle était la nature du crime contre la personne?**

- Une agression armée
- Une extorsion
- Un harcèlement criminel
- Une menace proférée
- Une voie de fait avec lésions corporelles
- Une voie de fait sans lésions corporelles
- Un vol qualifié
- Autre. Veuillez spécifier.

**Q5. Quelle était la nature du crime contre la propriété?**

- Une fraude et une supposition de personne (ex. personne qui s'identifie avec un faux nom)
- Un incendie
- Une introduction par effraction
- Un méfait avec des dommages matériels
- Un vol de véhicule
- Un vol autre que celui d'un véhicule
- Autre. Veuillez spécifier.

**Q6. Quelle était la nature du délit contre la paix et le bon ordre?**

- Une plainte de bruit
- La présence de gens dans les parcs après la fermeture
- Une personne ivre ou buvant de l'alcool sur la voie publique
- Un voisin qui arrose en dehors des heures prévues
- Personne qui sollicite de l'argent
- Itinérance / Flânage
- Feux de joie et feux d'artifice près des résidences
- Un chien errant ou qui jappe sans relâche
- Autre. Veuillez spécifier.

**Q7. Lors de votre dernière communication pour « [Q3] », quel moyen avez-vous utilisé?**

- Le téléphone
- Une visite en personne à un bureau (un poste) de la Sûreté du Québec
- J'ai croisé un policier en patrouille
- Autre. Veuillez préciser.

**Q8. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT INSATISFAIT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT SATISFAIT ». NSP signifie « NE SAIS PAS »**

**Quel est votre degré de satisfaction face au préposé du centre de gestion des appels de la Sûreté du Québec qui a répondu à votre appel téléphonique?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NSP

**Q9. À la suite de votre dernière communication avec la Sûreté du Québec pour « [Q3] », quelle action a été prise?**

- Le préposé du centre de gestion des appels a répondu immédiatement à ma demande.
- Un policier a répondu plus tard à ma demande par téléphone.
- Un policier s'est déplacé sur les lieux.
- Un rendez-vous a été pris avec un policier.
- Aucune action prise.
- Je me suis déplacé pour aller au poste.
- Une autre action. Veuillez préciser.

**Q10. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT INSATISFAIT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT SATISFAIT ». NSP signifie « NE SAIS PAS »**

**À quel point êtes-vous satisfait de la réponse obtenue du préposé du centre de gestion des appels?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NSP

**Q11. Combien de temps s'est écoulé entre le moment de votre dernière communication avec la Sûreté du Québec et l'action prise dans votre dossier?**

- Moins de 30 minutes
- De 30 minutes à 2 heures
- De 2 heures à 6 heures
- Plus de 6 heures
- Ne sais pas

**Q12. Est-ce qu'un employé de la Sûreté du Québec vous a informé de l'évolution de votre dossier après votre dernière communication?**

- Oui, j'ai obtenu un suivi par téléphone.
- Oui, j'ai obtenu un suivi par courrier.
- Oui, j'ai obtenu un suivi par courriel.
- Oui, un policier m'a donné un suivi en personne.
- Oui, le policier m'a informé que les éléments de preuve recueillis au moment de la prise de la plainte étaient insuffisants pour amorcer une enquête. Mon dossier a donc été fermé.
- Non, je n'ai obtenu aucun suivi.

**Q13. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT INSATISFAIT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT SATISFAIT ». NSP signifie « NE SAIS PAS »**

**À quel point êtes-vous satisfait du suivi réalisé par la Sûreté du Québec concernant l'évolution de votre dossier?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NSP

**Q14. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT EN DÉSACCORD » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT EN ACCORD ». S.O. signifie « Sans objet »**

**Veillez indiquer à quel point vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants à l'égard de la qualité du service reçu lors de votre dernière communication avec la Sûreté pour « [Q3] » :**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 S.O.

- A. Le personnel de la Sûreté du Québec avait une écoute attentive.
- B. On m'a accordé une attention personnelle.
- C. Le personnel de la Sûreté du Québec était courtois avec moi.
- D. L'information qui m'a été fournie était fiable.
- E. Aucune erreur n'a été commise.
- F. J'ai trouvé que les personnes avec qui j'avais fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.
- G. La Sûreté du Québec m'a tenu informé de l'évolution de mon dossier dès que de nouveaux renseignements ont été recueillis.
- H. Je crois que mes renseignements personnels ont été traités de façon confidentielle.
- I. J'ai été traité de façon équitable.
- J. J'ai été traité sans discrimination.
- K. La Sûreté du Québec a répondu à ma demande d'assistance policière.

**Q14. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT EN DÉSACCORD » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT EN ACCORD ». S.O. signifie « Sans objet »**

**Veillez indiquer à quel point vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants à l'égard de la qualité du service reçu lors de votre dernière communication avec la Sûreté pour « [Q3] » :**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 S.O.

- L. Les informations sur les services de la Sûreté du Québec sont à jour sur le Web.
- M. Les bureaux et les locaux de la Sûreté du Québec sont accessibles aux personnes handicapées.
- N. J'ai trouvé que les bureaux de la Sûreté du Québec étaient facilement accessibles.
- O. Lorsque je suis entré dans les bureaux de la Sûreté du Québec, un employé est venu m'accueillir rapidement.
- P. J'ai trouvé facile de joindre par téléphone le personnel de la Sûreté du Québec.
- Q. La personne s'est identifiée comme employée de la Sûreté du Québec.
- R. J'ai trouvé facile de joindre une personne en mesure de répondre à ma demande.
- S. Dans l'ensemble, j'ai trouvé que le service était facilement accessible.
- T. La réponse du personnel de la Sûreté du Québec au sujet de ma demande était facile à comprendre.

**Q15. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT INSATISFAIT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT SATISFAIT ». NSP signifie « NE SAIS PAS »**

**Dans l'ensemble, comment qualifieriez-vous votre expérience de service lors de votre dernière communication avec la Sûreté du Québec pour « [Q3] » en 2015?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NSP

**Q16. Avez-vous déposé une plainte à la Sûreté du Québec par rapport à la qualité du service reçu lors de votre dernière communication en 2015?**

- Oui
- Non

**Q17. Avez-vous eu l'intention de vous plaindre à la Sûreté du Québec de la qualité du service reçu lors de votre dernière communication en 2015?**

- Oui
- Non

**Q18. Quel était le motif de votre interpellation par un policier de la Sûreté du Québec en 2015?**

- Une infraction au Code de la sécurité routière
- Une infraction sur les plans d'eau
- Une infraction sur les sentiers récréotouristiques
- Une vérification en sécurité routière
- Une vérification sur les plans d'eau
- Une vérification sur les sentiers récréotouristiques
- Autre. Précisez le motif.

**Q19. Dans quelle région avez-vous été interpellé par un policier de la Sûreté du Québec en 2015 pour « [Q18] » ?**

- Mauricie–Lanaudière
- Outaouais–Laurentides
- Montérégie
- Estrie–Centre-du-Québec
- Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches
- Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
- Côte-Nord–Saguenay–Lac-Saint-Jean
- Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec
- Autre. Veuillez préciser.

**Q20. Quelle a été la durée totale de l'intervention du policier de la Sûreté du Québec? Veuillez indiquer la durée en minutes en utilisant la case appropriée.**

- Ne sais pas

**Q21. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT EN DÉSACCORD » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT EN ACCORD ». NSP signifie « NE SAIS PAS »**

**Veillez indiquer à quel point vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants à l'égard de la qualité du service reçu lors de votre interpellation par un policier de la Sûreté du Québec pour « [Q18] » en 2015.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 S.O.

- A. Le policier de la Sûreté du Québec avait une écoute attentive.
- B. On m'a accordé une attention personnelle.
- C. Le policier de la Sûreté du Québec était courtois avec moi.
- D. L'information qui m'a été fournie était fiable.
- E. Aucune erreur n'a été commise.
- F. J'ai trouvé que le policier avait les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.
- G. Je crois que mes renseignements personnels ont été traités de façon confidentielle.
- H. J'ai été traité de façon équitable.
- I. J'ai été traité sans discrimination.
- J. Les informations sur les services de la Sûreté du Québec sont à jour sur le Web.
- K. Les bureaux et les locaux de la Sûreté du Québec sont accessibles aux personnes handicapées.
- L. Le policier de la Sûreté du Québec a communiqué avec moi de manière claire et simple.

**Q22. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT EN DÉSACCORD » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT EN ACCORD ». NSP signifie « NE SAIS PAS ».**  
**Veillez indiquer à quel point vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants à l'égard de l'intervention du policier de la Sûreté du Québec:**  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 S.O.

- A. L'intervention du policier m'a permis de mieux comprendre les raisons derrière les interventions de la Sûreté du Québec dans l'ensemble.
- B. L'intervention du policier de la Sûreté du Québec a eu des conséquences positives sur ma propre sécurité et sur la sécurité de la population.
- C. Pendant ou après son intervention, le policier m'a donné des conseils ou des recommandations qui m'ont été utiles.

**Q23. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT INSATISFAIT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT SATISFAIT ». NSP signifie « NE SAIS PAS »**  
**Dans l'ensemble, comment qualifieriez-vous votre expérience face à l'intervention par le policier de la Sûreté du Québec pour « [Q18] » en 2015?**  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 S.O.

**Q24. Avez-vous déposé une plainte à la Sûreté du Québec par rapport à la qualité du service reçu lors de l'intervention du policier?**  
 Oui  
 Non

**Q25. À la suite de l'intervention du policier, avez-vous eu l'intention de vous plaindre à la Sûreté du Québec de la qualité du service reçu?**  
 Oui  
 Non

**Q26. Nous allons maintenant aborder des questions générales de satisfaction.**  
**Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT INSATISFAIT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT SATISFAIT ». NSP signifie « NE SAIS PAS ».**  
**Veillez indiquer votre degré de satisfaction générale à l'égard des services de la Sûreté du Québec suivants:**  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 S.O.

- A. Le contrôle de la sécurité routière (alcool, vitesse, cellulaire, port de la ceinture de sécurité, etc.).
- B. La lutte contre la criminalité.
- C. Le traitement des plaintes de désordre public.
- D. Le soutien aux victimes d'acte criminel et aux plaignants en collaboration avec le Centre d'aide aux victimes d'acte criminel (CAVAC).
- E. La présence policière dans votre municipalité.
- F. L'assistance aux personnes qui ont besoin d'aide.

**Q26G. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT INSATISFAIT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT SATISFAIT ». NSP signifie « NE SAIS PAS ».**  
**En pensant à l'ensemble de services offerts par la Sûreté du Québec, à quel point êtes-vous satisfait globalement?**  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NSP

**Q27. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « PAS DU TOUT CONFIANT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT CONFIANT ». NSP signifie « NE SAIS PAS ».**

**Veillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à la Sûreté du Québec pour chacun des énoncés suivants :**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 S.O.

- A. Assurer la sécurité des réseaux de transport.
- B. Assurer la sécurité au sein de votre milieu de vie.
- C. Prévenir le crime en général.
- D. Prévenir le crime lié à la pornographie juvénile.
- E. Prévenir le crime lié à la radicalisation.
- F. Prévenir le crime lié au mauvais traitement des aînés.
- G. Prévenir le crime lié à la violence conjugale.
- H. Prévenir la cybercriminalité.
- I. Lutter contre le crime.
- J. En tant qu'institution.
- K. À ses policiers et policières.

**Q27L. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « PAS DU TOUT CONFIANT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT CONFIANT ». NSP signifie « NE SAIS PAS ».**

**Globalement, à quel point faites-vous confiance à la Sûreté du Québec?**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NSP

**Q28. Avez-vous consulté le site Internet de la Sûreté du Québec en 2015?**

- Oui
- Non

**Q29. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT INSATISFAIT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT SATISFAIT ». NSP signifie « NE SAIS PAS »**

**Veillez indiquer votre degré de satisfaction à l'égard de votre expérience sur le site Internet de la Sûreté du Québec.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NSP

**Q30. Avez-vous consulté la page Facebook de la Sûreté du Québec en 2015?**

- Oui
- Non

**Q31. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT INSATISFAIT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT SATISFAIT ». NSP signifie « NE SAIS PAS »**

**Veillez indiquer votre degré de satisfaction à l'égard du contenu et de votre expérience sur la page Facebook de la Sûreté du Québec en 2015.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NSP

**Q32. Étiez-vous abonné au compte Twitter de la Sûreté du Québec en 2015?**

- Oui
- Non

**Q33. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT INSATISFAIT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT SATISFAIT ». NSP signifie « NE SAIS PAS »**

**Veillez indiquer votre degré de satisfaction à l'égard du contenu et de l'information diffusés sur le compte Twitter de la Sûreté du Québec en 2015.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NSP

**Q34. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT INSATISFAIT » et 10 signifie que vous êtes « TOUT À FAIT SATISFAIT ». NSP signifie NE SAIS PAS.**

**Veillez indiquer votre degré de satisfaction face aux communications faites en 2015 par la Sûreté du Québec dans les divers médias d'information sur ses opérations et ses interventions.**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NSP

**Q35. Afin de permettre à la Sûreté du Québec de mieux répondre à vos besoins et à vos attentes, veuillez nous communiquer toutes suggestions.**

- Suggestions :
- Rien à ajouter

**S36. En terminant, veuillez répondre à des questions d'ordre statistique qui nous permettront de classer les données. Quel énoncé décrit le mieux votre occupation?**

- Je travaille à temps plein
- Je travaille à temps partiel
- Je suis étudiant
- Je suis retraité
- Je retire des prestations d'assurance-emploi (assurance-chômage)
- Je retire des prestations de la Sécurité du revenu (aide sociale)
- Autre. Précisez.
- Ne se prononce pas

**S37. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?**

- Primaire
- Secondaire (formation générale et professionnelle)
- Collégial (formation préuniversitaire et technique)
- Universitaire (baccalauréat)
- Universitaire (maîtrise ou doctorat)
- Ne se prononce pas

**S38. Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage (avant impôts) pour l'année 2015, c'est-à-dire le revenu de toutes les personnes qui vivent habituellement avec vous?**

- Moins de 20 000\$
- Entre 20 000\$ et 39 999\$
- Entre 40 000\$ et 59 999\$
- Entre 60 000\$ et 79 999\$
- Entre 80 000\$ et 99 999\$
- 100 000\$ et plus
- Ne se prononce pas

**S39. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?**

- 18 à 24 ans
- 25 à 34 ans
- 35 à 44 ans
- 45 à 54 ans
- 55 à 64 ans
- 65 à 74 ans
- 75 ans et plus
- Ne se prononce pas

**S40. Dans laquelle des régions suivantes habitez-vous?**

- Mauricie–Lanaudière
- Outaouais–Laurentides
- Montérégie
- Estrie–Centre-du-Québec
- Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches
- Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
- Côte-Nord–Saguenay–Lac-Saint-Jean
- Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec
- Autre. Veuillez préciser.



**S41. Combien pensez-vous qu'il y a d'habitants dans votre municipalité?**

- Moins de 2 000
- De 2 000 à 9 999
- De 10 000 à 49 999
- De 50 000 à 99 999
- 100 000 ou plus
- Ne sais pas

**S42. Êtes-vous ...?**

- Un homme
- Une femme

**Conclusion**

Au nom de la Sûreté du Québec, nous vous remercions de nous aider à améliorer la prestation de services auprès des citoyens et ainsi mieux répondre à vos besoins et attentes.

Pour toute question concernant le sondage, vous pouvez communiquer avec la Sûreté du Québec à l'adresse [sondages@surete.qc.ca](mailto:sondages@surete.qc.ca) ou consulter le [www.sq.gouv.qc.ca](http://www.sq.gouv.qc.ca).