

2001-2002
SONDAGE NATIONAL SUR LA SATISFACTION DES LOCATAIRES
DOCUMENTATION D'ENQUÊTE



Statistics
Canada

Statistique
Canada

Canada

Table des matières

1.0	Introduction	5
2.0	Contexte	7
3.0	Objectifs	9
4.0	Concepts and Définitions	11
4.1	Concepts	11
4.1.1	<i>Ministères et organismes participants</i>	12
4.2	Définitions d'enquête	13
5.0	Méthodologie de l'enquête	15
5.1	Couverture de la population	15
5.2	Base de sondage	15
5.3	Plan de sondage	16
5.4	Taille de l'échantillon	17
5.5	Pondération	18
6.0	Collecte des données	21
6.1	Interview	21
6.2	Surveillance et Contrôle	21
6.3	Non-Réponse	21
7.0	Traitement des données	23
7.1	Saisie des données	23
7.2	Vérification	23
7.3	Codage de l'information du questionnaire	23
7.4	Création de variables dérivées	24
7.5	Suppression d'information confidentielle	24
8.0	Qualité des données	25
8.1	Erreurs d'échantillonnage	25
8.2	Erreurs non dues à l'échantillonnage	25
8.2.1	<i>Évaluation du questionnaire</i>	25
8.2.2	<i>Qualité de la base de sondage</i>	26
8.2.3	<i>Collecte des données</i>	27
8.2.4	<i>Non-réponse au SNSL</i>	27
9.0	Lignes directrices pour la publication et la diffusion	29
9.1	Lignes directrices pour la pondération	29
9.2	Lignes directrices pour la diffusion en fonction de la variabilité d'échantillonnage	29

10.0	Tableaux de variabilité approximatives d'échantillonnage	31
10.1	Comment utiliser les tableaux de coefficients de variation pour des estimations catégoriques	32
	10.1.1 Exemples d'utilisation des tables de coefficients de variation pour des estimations catégoriques	34
10.2	Comment utiliser les tableaux de coefficients de variation pour obtenir des limites de confiance	37
	10.2.1 Exemple d'utilisation des tables de coefficients de variation pour obtenir des limites de confiance	38
10.3	Comment utiliser les tables de coefficients de variation pour effectuer un test t	39
	10.3.1 Exemple d'utilisation des tableaux de coefficients de variation pour effectuer un test t	40
10.4	Seuils de diffusion d'estimations pour le Sondage national sur la satisfaction des locataires	40
10.5	Tableaux de C.V.	41
11.0	Questionnaire	49

1.0 Introduction

Le Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) a été mené afin de recueillir de l'information sur la satisfaction des fonctionnaires fédéraux à l'égard de leur environnement physique de travail.

D'autres sondages ont déjà été menés pour des immeubles dont l'entretien est assuré entièrement par le secteur privé. Pour le présent sondage, TPSGC a augmenté la portée de son évaluation et prévoit maintenant mener un sondage régulier sur la satisfaction des locataires à l'égard des portions de gestion des installations privées et non privées.

Les résultats du sondage seront utilisés par TPSGC dans leur planification pour faire en sorte que les employés du gouvernement fédéral dans les édifices sous la responsabilité de TPSGC reçoivent les meilleurs services possibles.

2.0 Contexte

Le Sondage national sur la satisfaction des locataires (SNSL) a été entrepris afin de fournir de l'information sur la satisfaction des employés du gouvernement fédéral qui travaillent dans les immeubles sous la responsabilité de TPSGC. Le sondage étudie les aspects de l'espace de travail, les services de l'immeuble, la disponibilité des services, les changements dans les services et la satisfaction en regard à l'équipe de gestion immobilière.

Les données et l'analyse qui en résultent aideront à cerner les domaines qui ont besoin d'améliorations ainsi que les domaines où les employés sont satisfaits avec le niveau des services reçus.

Le sondage de 2001-2002 montre que :

- Au niveau national, 90 % des locataires se disaient très ou assez satisfaits des services offerts dans leur immeuble.
- Des 58 % de locataires qui souhaitaient obtenir des améliorations, les locataires de chacun des 20 ministères et organismes ainsi que de tous les types de gestion ont déclaré que l'aération était l'amélioration la plus souhaitée.
- Pour 19 des 20 ministères, la sécurité de l'immeuble représente le service le plus amélioré au cours de la dernière année.

3.0 Objectifs

Les objectifs principaux visés par le sondage étaient les suivants :

- Déterminer la satisfaction des locataires dans les immeubles gouvernementaux sous la responsabilité de TPSGC.
- Permettre à TPSGC de mieux cerner et répondre aux besoins des occupants de ses immeubles.

4.0 Concepts and Définitions

Le présent chapitre énonce les concepts et les définitions qui intéressent les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent consulter le chapitre 11 du présent document pour obtenir une copie des questions d'enquête utilisées.

4.1 Concepts

Les unités d'échantillonnage sont les numéros de téléphone de la population cible. Le SNSL est une enquête par échantillon pondérée selon le nombre d'occupants dans la population cible.

Population: population des employés du gouvernement fédéral dans les immeubles sous la responsabilité de TPSGC des ministères et organismes participants

Population cible: les employés du gouvernement fédéral dans les immeubles sous la responsabilité de TPSGC des ministères et organismes participants

Grands immeubles : immeubles avec 100 ou plus lignes téléphoniques

Petits immeubles: immeubles avec moins de 100 lignes téléphoniques

Occupant: employé du gouvernement fédéral qui sont occupants dans les immeubles

Répondants: employés qui répond au questionnaire

Satisfaction générale: occupants qui sont assez ou très satisfaits avec les services de leur immeuble

Divergence dans le service: la divergence est défini comme la moyenne de la différence entre l'importance que les répondants accordent à chaque service et leur satisfaction à l'égard de la prestation de chaque service

Cas admissibles: nombre de lignes de téléphone qui sont vérifiées appartenant à des employés du gouvernement fédéral dans les immeubles sous la responsabilité de TPSGC (i.e. numéro de téléphone dans le champs de l'enquête)

Taux de réponse : le nombre d'occupants répondant au SNSL en pourcentage du nombre de cas admissibles

Hors du champs: les numéros de téléphone à l'extérieur du critère d'échantillon. Les unités de collecte étaient jugées hors du champ lorsque les numéros de téléphone étaient ceux de télécopieurs, de salles de conférence, de lignes de données et d'ascenseurs,

lorsqu'ils n'étaient pas des numéros de ministère fédéral ou lorsqu'ils étaient associés à un ministère qui ne souhaitait pas participer au sondage. En outre, certains numéros de téléphone initialement dans le champ de l'enquête sont apparus ultérieurement être associés à des immeubles non administrés parTPSGC.

4.1.1 Ministères et organismes participants

- Agriculture et Agroalimentaire Canada
- Patrimoine canadien
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Environnement Canada
- Ministère des Finances du Canada
- Pêches et Océans Canada
- Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
- Santé Canada
- Développement des ressources humaines Canada
- Ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien
- Industrie Canada
- Ministère de la Justice du Canada
- Ressources naturelles Canada
- Parlement du Canada
- Bureau du Conseil privé¹
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- Solliciteur général du Canada
- Transports Canada
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada²
- Ministère des Anciens Combattants

¹ *Bureau du Conseil privé inclut les répondants du Bureau du millénaire et du bureau du Gouverneur général*

² *Le Bureau du Conseil du Trésor inclut les répondants du Réseau du leadership*

Certains ministères ont décidé de ne pas participer au sondage. Il s'agit de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, du ministère de la Défense nationale, de l'Office national du film, de la Gendarmerie royale du Canada et du Service canadien du renseignement de sécurité.

4.2 Définitions d'enquête

Environnement physique de travail : Services offerts dans les immeubles

Disponibilité du stationnement : Stationnement géré par le ministère

Éclairage des aires de travail : Lumières au-dessus ou sur la table de travail ou de l'environnement de travail immédiat

Circulation de l'air : Mouvement de l'air dans l'immeuble. Inclus: la qualité de l'air

Services de sécurité de l'immeuble : Agents de sécurité et portes contrôlant l'accès après les heures de travail

Service de nettoyage des couloirs, des ascenseurs et des aires communes : Nettoyage des tapis, des planchers, des cuisines, des entrées, des ascenseurs, etc...

Aménagement pour accès facile à l'immeuble : Entrée facile dans l'immeuble pour les personnes handicapées, rampes pour fauteuils roulants

Intensité du bruits des systèmes de l'immeuble : Bruits provenant du système de chauffage, de ventilateurs, du système de climatisation

Gestionnaire immobilier: Personnes qui gèrent les opérations quotidiennes des immeubles et des installations spécialisées; notamment la planification, la budgétisation, la gestion de l'énergie. Ce sont aussi eux qui s'occupent de la conformité des systèmes environnementaux et de sécurité

5.0 Méthodologie de l'enquête

5.1 Couverture de la population

Le SNSL est une enquête par échantillon menée auprès des employés du gouvernement fédéral dans les édifices dont la responsabilité relève de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Les employés des édifices où se trouvent moins de 10 employés du gouvernement fédéral étaient exclus du sondage. Le nombre d'édifices s'en trouvait réduit de près de la moitié, mais représentait environ seulement 1 % des employés. Les employés des ministères fédéraux qui ont refusé de participer au sondage étaient également exclus. Les ministères qui ont choisi de ne pas participer au sondage sont les suivants : l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), le ministère de la Défense nationale (DN), l'Office national du film (ONF), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS). Des édifices ont été exclus par TPSGC pour des raisons opérationnelles ou autres ainsi que les édifices pour lesquels il n'était pas possible d'obtenir une liste des numéros de téléphone des employés ont également été exclus.

5.2 Base de sondage

Une liste des édifices dans le champ de l'enquête a été obtenue de TPSGC. Une base de numéros de téléphone a été construite avec l'aide de représentants régionaux de TPSGC qui ont agi à titre d'agents de liaison avec les compagnies de téléphone. Les listes des numéros de téléphone pour les édifices de la liste de TPSGC ont été obtenues des compagnies de téléphone. Les listes comprenaient un champ indiquant le ministère auquel appartenaient les numéros de téléphone. Les édifices qui ne comprenaient que des numéros de téléphone appartenant aux ministères qui avaient choisi de ne pas participer à l'enquête ont été exclus de la base.

Les compagnies de téléphone n'avaient pas toutes les informations pour certains types de systèmes téléphoniques. Dans ces cas, les listes de numéros de téléphone ont été obtenues directement de TPSGC.

Dans les cas où plusieurs édifices formaient un complexe (p. ex., tour est, tour ouest, etc.), il n'était pas toujours possible de déterminer à quel édifice appartenait un numéro de téléphone. La seule information disponible était que le numéro appartenait au complexe. En pareil cas, une partie ou la totalité des édifices du complexe ont dû être regroupés au sein de la base et traités comme formant un seul édifice.

La base finale des numéros de téléphone comprenait des numéros provenant de 606 édifices, 236 de grande taille et 370 de petite taille. Il y avait au total 145 778 numéros de téléphone au sein de la base, 133 365 pour les édifices de grande taille et 12 413 pour les édifices de petite taille. Tous les résultats du sondage portent uniquement sur les 606 édifices de la base finale.

5.3 Plan de sondage

Le SNSL est fondé sur un plan de sondage stratifié avec échantillonnage au hasard à l'intérieur de la strate. Les numéros de téléphone ont été utilisés comme unité d'échantillonnage.

Les strates ont été définies en fonction (1) de la taille des immeubles, (2) du type de gestion de l'immeuble, (3) de la région et (4) des ministères clients du gouvernement fédéral. Les strates ont été définies différemment en fonction de la taille de l'immeuble. Pour les immeubles de grande taille, les strates ont été définies selon les ministères à l'intérieur des immeubles. Pour les immeubles de petite taille, les strates ont été formées en regroupant les numéros de téléphone pour une même région, un même type de gestion et un même ministère.

Pour l'élaboration des strates, il y avait deux types de tailles :

- grand – immeubles avec 100 lignes téléphoniques ou plus
- petit – immeubles avec moins de 100 lignes téléphoniques

Il y avait six catégories pour les régions :

- Région de l'Atlantique (y compris Terre-Neuve-et-Labrador, l'Île-du-Prince-Édouard la Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick)
- Québec
- Région de la capitale nationale et Nunavut
- Ontario (sauf la région de la capitale nationale)
- Région de l'Ouest (Manitoba, Saskatchewan, Alberta et Territoires du Nord-Ouest)
- Région du Pacifique et Yukon

Le ministères utilisés pour l'élaboration des strates étaient les suivants :

- Agriculture Canada et Agroalimentaire Canada
- Le Patrimoine canadien (sauf l'ONF)
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Environnement Canada
- Ministère des Finances
- Pêches et Océans
- Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
- Gouverneure générale, résidence de Son Excellence
- Santé Canada
- Développement des ressources humaines Canada
- Affaires indiennes et du Nord Canada
- Industrie Canada
- Ministère de la Justice Canada
- Ressources naturelles Canada
- Parlement du Canada
- Bureau du Conseil privé
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- Solliciteur général Canada

- Transports Canada
- Conseil du Trésor du Canada, Secrétariat
- Anciens combattants Canada

Dix-neuf types de gestions ont été utilisés pour former les strates. La gestion de certains immeubles est privatisée par des contrats d'Autres formes de prestations de services (AFPS). Chaque contrat de portefeuille était considéré comme un type de gestion différent. Il y avait 15 de ces groupes AFPS. En plus des types de gestions AFPS, il y avait quatre autres types de gestions. La liste complète des 19 types de gestions est la suivante :

- 15 groupes distincts de AFPS, chaque groupe comptant pour un type de gestion
- Loués par bail
- Gérés par TPSGC
- Propriétés d'un autre ministère fédéral (AMF)
- Catégorie spéciale pour le édifices comportant différents types de gestions

La taille des échantillons a été déterminée au sein de chacune des strates afin de respecter les exigences en matière de précision statistique au niveau des strates. Dans de nombreuses des petites strates, un recensement était nécessaire.

La sélection de l'échantillon a eu lieu au niveau des strates. Des numéros de téléphone étaient choisis au hasard à l'aide de l'échantillonnage aléatoire simple au sein d'une strate.

5.4 Taille de l'échantillon

Au moment de choisir la taille des échantillons, certaines hypothèses ont été nécessaires. Le taux des numéros de téléphone hors du champs était estimé à 15 %, le taux de réponse à 75 % et la proportion minimale à 0,20. La taille de l'échantillon résultante était de 61 939 numéros de téléphone. La distribution de l'échantillon par région et par type de gestion est donnée dans le tableau ci-dessous.

Région	Taille de l'échantillon
Atlantique	6 656
Quebec (sauf RCN)	4 419
RCN + Nunavut	27 574
Ontario (sauf RCN)	6 498
Ouest + T.N.O.	10 646
Pacifique + Yukon	6 146
Canada	61 939

Type de gestion	Taille de l'échantillon
AFPS - 01	1 160
AFPS - 02	935
AFPS - 03	1 214
AFPS - 04	1 529
AFPS - 05	1 333
AFPS - 06	2 319
AFPS - 07	2 452
AFPS - 08	2 462
AFPS - 09	1 401
AFPS - 10	843
AFPS - 11	559
AFPS - 12	765
AFPS - 13	990
AFPS - 14	853
AFPS - 17	375
Loué par bail	32 640
Gérés par TPSGC	5 229
AMF	4 137
Catégorie spéciale pour les types de gestions mixtes	743
Canada	61 939

5.5 Pondération

Le principe qui appuie l'estimation dans un échantillon probabiliste comme celui du SNSL est que chaque personne de l'échantillon « représente », en plus d'elle-même, plusieurs autres personnes qui ne sont pas dans l'échantillon. La phase de la pondération est l'étape qui vise à calculer quel devrait être ce poids pour chaque enregistrement. Ce poids est utilisé pour dériver des estimations significatives à partir du sondage.

Les poids finaux sont fondés sur l'inverse de la probabilité initiale que le numéro de téléphone soit choisi dans l'échantillon plus quelques ajustements. Les ajustements suivants sont faits pour calculer le poids final.

(1) Un ajustement a été fait pour tenir compte de la non-réponse au sondage, ainsi que pour tenir compte du fait que certains des numéros de téléphone de la base de sondage étaient hors du champ et que certains employés possèdent plus d'un numéro de téléphone.

(2) Un ajustement a été fait pour tenir compte du fait que plusieurs employés peuvent partager un seul numéro de téléphone.

Le poids initial (POIDS1) est calculé de la façon suivante :

$$\text{POIDS1} = \frac{\text{nombre de numéros de téléphone de la } \mathbf{base} \text{ au sein de la strate}}{\text{nombre de numéros de téléphone de l'} \mathbf{échantillon} \text{ au sein de la strate}}$$

Par exemple, s'il y avait 500 numéros de téléphone dans la base pour une strate en particulier et que le taux d'échantillonnage était de 20 %, nous aurions choisi 100 numéros de téléphone. Dans cet exemple, $\text{POIDS1} = 500/100 = 5$. Chaque personne de l'échantillon de la strate « représente » un total de cinq personnes de la population de la strate.

L'ajustement (A1) pour tenir compte de la non-réponse est calculé de la façon suivante :

$$A1 = \frac{\text{la somme des poids initiaux de toutes les unités d'échantillonnage}}{\text{la somme des poids initiaux des répondants, des unités hors du champs et des dédoublements}}$$

Une des questions du sondage (question SIQ04) demandait au répondant combien de personnes utilisent le numéro de téléphone choisi. L'ajustement final utilise cette information pour ajuster le poids afin qu'il tienne compte du lien entre un numéro de téléphone et de nombreux employés. Le poids final est calculé de la façon suivante :

$$\text{POIDS FINAL} = \text{POIDS1} * A1 * \text{SIQ04}$$

Ce poids est nécessaire pour produire des estimations significatives à partir des données du sondage.

6.0 Collecte des données

La collecte de données de NTSS s'est échelonnée entre le 11 décembre 2001 et le 5 mars 2002. Les entrevues ont été menées par des intervieweurs formés dans quatre bureaux régionaux de Statistique Canada, soit ceux d'Halifax, de Sturgeon Falls, de Winnipeg, et de Vancouver.

6.1 Interview

Les intervieweurs de Statistique Canada, qui ont été engagés et formés pour conduire des enquêtes, ont contacté chacun des numéros de téléphone échantillonnés afin de conduire les entrevues. La méthode de collecte utilisée était l'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO), qui permet à un intervieweur formé d'appeler le répondant, de saisir les données et de les introduire dans un ordinateur au moment des entrevues. En moyenne, les entrevues étaient approximativement de 12 minutes.

6.2 Surveillance et Contrôle

Tous les intervieweurs du SNSL travaillaient sous la surveillance d'un personnel d'intervieweurs principaux chargés de veiller à ce que les intervieweurs connaissent bien les concepts et les procédures du SNSL.

6.3 Non-Réponse

On recommandait aux intervieweurs de faire tout leur possible pour mener une entrevue du SNSL auprès des occupants des ministères participants. Pour obtenir la collaboration des occupants qui avaient tout d'abord refusé de participer au SNSL, un second appel était fait par l'intervieweur principal et une lettre de confirmation était télécopiée du bureau régional au bureau de l'occupant, mettant l'accent sur l'importance de l'enquête et de leur collaboration. Si le moment de l'appel de ce dernier ne convenait pas, celui-ci prenait rendez-vous pour rappeler à un moment plus opportun. Lorsqu'il n'y avait personne dans le bureau, plusieurs appels étaient faits.

Si par erreur, les intervieweurs contactaient un des répondants travaillant pour un ministère non-participant, ils terminaient l'entrevue immédiatement, codaient l'unité hors du champs de l'enquête et s'excusaient. Les unités échantillonnées ne doivent en aucun cas être remplacés par d'autres pour cause de non-réponse.

Au total, 33 876 numéros de téléphone étaient admissibles à l'enquête. 30 500 entrevues du SNSL ont été complétées pour ces numéros de téléphone pour un taux de réponse de 90.0%. Le lecteur trouvera des renseignements plus détaillés sur le taux de réponse au chapitre 8 (Qualité des données).

7.0 Traitement des données

Les tableaux HTML du SNSL ont été dérivés d'un fichier principal d'enquête détenu par Statistique Canada. Cette section présente un bref aperçu des étapes du traitement en vue de la réalisation de ce fichier.

7.1 Saisie des données

La saisie des données a été effectuée directement sur les ordinateurs par les intervieweurs au moment de la collecte. Une version partiellement épurée des données a été transmise électroniquement à Ottawa pour traitement additionnel.

7.2 Vérification

Une série de vérifications a été effectuée au sujet du fichier de saisie, en vue de vérifier les cheminements et les flux de données, ainsi que la cohérence interne. Le premier type d'erreurs traitées avait trait à des erreurs de déroulement de l'interview, pour des réponses ayant été obtenues de questions ne s'appliquant pas au répondant. Dans ces cas, une vérification informatique a permis d'éliminer automatiquement les données superflues. À cette fin, on a eu recours au déroulement logique du questionnaire découlant des réponses aux questions précédentes.

Le deuxième type d'erreurs traitées avait trait à l'absence d'information pour des questions auxquelles le répondant aurait dû répondre. Pour ce type d'erreur, un code de non-réponse ou « non déclaré » a été attribué.

7.3 Codage de l'information du questionnaire

Au cours de l'entrevue, nous demandions au répondants de confirmer la location de l'immeuble ainsi que du ministère auquel les numéros de téléphone étaient associés. L'information reliée au ministère était saisie et enregistrée au moment de l'entrevue. L'information reliée à la location était saisie par l'intervieweur, cette information était ensuite utilisée par le personnel d'Ottawa afin de coder la location à un immeuble.

Un petit nombre d'éléments de données du questionnaire ont été enregistrés par le personnel à Ottawa. Ces éléments de données avaient trait à des services additionnels importants pour les occupants tel que : l'espace de travail, les services alimentaires, l'intimité, l'eau potable et les installations de douches. Grâce à des techniques de codage automatisées et à une vérification manuelle, nombre de ces réponses ouvertes ont été recodées à l'intérieur de nouvelles catégories (lorsque les réponses étaient suffisantes), ou à l'intérieur des catégories existantes du questionnaire.

7.4 Création de variables dérivées

On a calculé un certain nombre de données élémentaires des tableaux HTML en combinant des postes du questionnaire pour faciliter l'analyse et la tabulation des données. Les améliorations désirées, par exemple, sont une combinaison de tous les services que le répondant a énuméré.

La divergence entre l'importance et la satisfaction pour chaque service spécifique représente la différence entre l'importance que les répondants accordent à chaque service et leur satisfaction à l'égard de la prestation de ce service.

7.5 Suppression d'information confidentielle

Il convient de mentionner que la somme de l'information contenue dans les tableaux HTML diffère à bien des égards du fichier principal du sondage conservé par Statistique Canada. Comme résultat, les totaux de tous les tableaux peuvent ne pas être égaux. Ces différences sont dus à des mesures prises pour protéger l'anonymat des répondants au sondage et / ou d'organisations.

8.0 Qualité des données

8.1 Erreurs d'échantillonnage

Les estimations de ce sondage sont fondées sur un échantillon de numéros de téléphone. Des estimations légèrement différentes auraient pu être obtenues si un recensement complet avait été fait en utilisant le même questionnaire, les mêmes intervieweurs, méthodes de traitement, etc. que celles qui ont été utilisées pour le sondage. La différence entre les estimations obtenues à partir de l'échantillon et les résultats d'un recensement mené dans les mêmes conditions est appelée l'erreur d'échantillonnage des estimations.

Toute estimation issue d'une enquête échantillon est sujette à des erreurs d'échantillonnage. Une mesure commune de l'erreur d'échantillonnage est donnée par le coefficient de variation (CV) de l'estimation. Le CV est une mesure de l'erreur-type de l'estimation en fonction de la taille de cette estimation. Il est obtenu en calculant l'erreur-type de l'estimation utilisant des résultats du sondage divisés par l'estimation elle-même. Le résultat est alors exprimé en pourcentage.

Voir la section 10.1 'Comment utiliser les tableaux approximatifs de CV'.

8.2 Erreurs non dues à l'échantillonnage

Des erreurs qui ne sont pas liées à l'échantillonnage peuvent survenir à presque toutes les phases d'une enquête. Les intervieweurs peuvent faire des erreurs d'interprétation des directives, les répondants peuvent faire des erreurs lorsqu'ils répondent aux questions, les réponses peuvent être entrées de façon incorrecte et des erreurs peuvent être introduites lors du traitement et de la mise en tableaux des données. Il s'agit de quelques exemples d'erreurs non dues à l'échantillonnage. Du temps et des efforts considérables sont mis afin de réduire les erreurs non dues à l'échantillonnage. Des mesures d'assurance de la qualité ont été mises en oeuvre afin de réduire ce type d'erreurs. Parmi ces mesures, il y a le recours à des intervieweurs expérimentés, la formation approfondie des intervieweurs, la mise à l'essai du questionnaire auprès de groupes de discussions et des vérifications de contrôle de la logique.

8.2.1 Évaluation du questionnaire

L'essai qualitatif auprès de groupes de discussion a été utilisé afin de tester et d'évaluer le questionnaire et les concepts du sondage.

Au cours des mois de mars et d'avril 2001, sept séances auprès de groupes de discussion ont eu lieu dans la Région de la Capitale Nationale dans les deux langues officielles. Chaque séances durait deux heures. Avant de participer aux groupes de discussion, les locataires participants ont été contactés par

téléphone et l'entrevue complétée. Nous avons procédé ainsi pour obtenir leurs réactions du point de vue d'un répondant.

Les principaux objectifs des groupes de discussion étaient les suivants :

- 1) Tester la réaction générale des clients bien informés, des directeurs des unités du service à la clientèle, des propriétaires et des locataires des immeubles au questionnaire.
- 2) Tester la pertinence et les conditions d'application des concepts, le contenu et le cheminement.
- 3) Tester le fardeau de réponse et le facilité à répondre pour les répondants.
- 4) Tester les processus cognitifs des locataires d'immeuble qui répondent au questionnaire, y compris :
 - une évaluation de la compréhension des répondants des divers concepts et du contenu
 - une évaluation de la capacité des répondants de répondre aux questions.

8.2.2 Qualité de la base de sondage

La qualité de certaines variables d'échantillonnage de la base dépendait de l'actualité et de la précision des données dans les bases de données des compagnies de téléphone. En raison des imprécisions possibles dans la base, il pouvait arriver que les intervieweurs communiquent avec des employés des ministères gouvernementaux qui étaient hors du champ de l'enquête. Dans de tels cas, les intervieweurs devaient s'excuser pour le dérangement et mettre fin à l'entrevue. Les numéros de téléphone étaient alors inscrits comme étant hors du champ. Il y avait plusieurs autres raisons pour que les numéros de téléphone soient être considérés comme étant hors du champ. Lorsque la liste des numéros de téléphone a été obtenue des compagnies de téléphone, il n'était pas possible de différencier les lignes téléphoniques utilisées pour les télécopieurs, les données, les salles de conférence, etc. Tous ces numéros ont été inscrits comme étant hors du champ. En tout, 45,3 % des numéros de téléphone de la base ont été inscrits comme étant hors du champ de l'enquête. Il s'agit d'un taux supérieur à ce qui avait été prévu. Le taux de numéros hors du champ influ sur la qualité des données en réduisant la taille réelle de l'échantillon. Le fait que des numéros de téléphone seraient hors du champ avait été prévu lors du calcul de la taille initiale des échantillons.

Certaines des variables de la base de sondage avaient un rôle important, c'est pourquoi la location et le ministère étaient confirmés auprès du répondant au moment de l'entrevue.

8.2.3 Collecte des données

La formation des intervieweurs a consisté à lire le guide de l'intervieweur du SNSL, à assister à une séance magistrale de formation d'un jour en classe ainsi qu'à poser des questions aux intervieweurs principaux avant le début de l'enquête. L'information donnée aux intervieweurs incluait une description du contexte et des objectifs de l'enquête ainsi qu'un glossaire de terminologie et des questions et réponses sur le sondage. En addition, l'interview téléphonique assistés par ordinateur (ITAO), réduit les possibilités d'erreur.

8.2.4 Non-réponse au SNSL

Une des sources possibles d'erreurs non dues à l'échantillonnage est l'effet de la non-réponse sur les résultats du sondage. Si les non-répondants tendent à être différents des répondants pour ce qui est des variables du sondage, alors il est possible qu'il y ait un biais de non-réponse. Afin de réduire les effets de tout biais de non-réponse, des efforts ont été faits afin d'assurer un taux de réponse aussi élevé que possible. Les intervieweurs avaient comme directive de faire tous les efforts raisonnables afin d'obtenir des réponses au SNSL de tous les employés du gouvernement fédéral de l'échantillon.

Après que tous les efforts aient été faits pour obtenir des réponses, il restait tout de même quelques non-répondants. Le processus de pondération tient compte de ces non-répondants. Le poids de ceux qui ont répondu a été ajusté afin de tenir compte des non-répondants.

Le tableau suivant donne les taux de réponse par région.

Région	Taille de l'échantillon	Nombre de numéros de téléphones éligibles	Nombre de répondants	Taux de réponse (%)
Atlantique	6 656	3 732	3 429	91,9
Québec (excluant la RCN)	4 419	2 657	2 354	88,6
RCN + Nunavut	27 574	15 635	13 399	85,7
Ontario (excluant la RCN)	6 498	3 222	2 950	91,6
Ouest + T.N.O.	10 646	5 822	5 633	96,8
Pacifique + Yukon	6 146	2 808	2 735	97,4
Canada	61 939	33 876	30 500	90,0

Le tableau suivant indique les taux de réponses par type de gestion.

<i>Ministère</i>	<i>Taille de l'échantillon</i>	<i>Nombre de numéros de téléphones éligibles</i>	<i>Nombre de Répondants</i>	<i>Taux de réponse (%)</i>
AFPS - 01	1 160	508	493	97,0
AFPS - 02	935	439	432	98,4
AFPS - 03	1 214	772	740	95,9
AFPS - 04	1 529	679	608	89,5
AFPS - 05	1 333	627	530	84,5
AFPS - 06	2 319	1 392	1 311	94,2
AFPS - 07	2 452	1 359	1 257	92,5
AFPS - 08	2 462	1 278	1 185	92,7
AFPS - 09	1 401	916	850	92,8
AFPS - 10	843	435	382	87,8
AFPS - 11	559	352	328	93,2
AFPS - 12	765	470	441	93,8
AFPS - 13	990	617	597	96,8
AFPS - 14	853	320	314	98,1
AFPS - 17	375	214	204	95,3
Géré par bail	32 640	17 609	15 605	88,6
Géré par TPSGC	5 229	2 899	2 581	89,0
AMG	4 137	2 523	2 219	88,0
Spécial: Catégorie pour un type de gestion mixte	743	467	423	90,6
Canada	61 939	33 876	30 500	90,0

9.0 Lignes directrices pour la publication et la diffusion

Ce chapitre décrit les lignes directrices que doivent suivre les utilisateurs des tableaux HTML du SNSL.

9.1 Lignes directrices pour la pondération

Les données sur les proportions et moyennes des tableaux HTML du SNSL sont des estimés pondérés. La population représente le nombre de personne dans la population cible pour chacune des questions. Le nombre de répondants représente le nombre de personne qui ont répondu à ces questions.

9.2 Lignes directrices pour la diffusion en fonction de la variabilité d'échantillonnage

Avant de diffuser et (ou) de publier des estimations tirées du SNSL, les utilisateurs doivent commencer par en établir le niveau de qualité, à savoir *acceptable*, *médiocre* et *inacceptable*. Des erreurs d'échantillonnage et des erreurs non dues à l'échantillonnage, comme il a été question à la section 8, influent sur la qualité des données. Cependant, pour les fins de la présente, le niveau de qualité d'une estimation est établi seulement en fonction de l'erreur d'échantillonnage refléter par son coefficient de variation, comme il est indiqué au tableau suivant. Quoiqu'il en soit, les utilisateurs devraient s'assurer de lire la section 8 afin de mieux comprendre les caractéristiques relatives à la qualité de ces données.

Il faut commencer par établir le nombre de répondants qui ont fourni les données entrant dans le calcul de l'estimation. Si ce nombre est inférieur à 30, l'estimation pondérée doit être considérée de qualité inacceptable.

Pour les estimations pondérées basées sur des échantillons composés de 30 répondants ou plus, les utilisateurs doivent calculer le coefficient de variation de l'estimation et suivre les lignes directrices relatives au niveau de qualité ci-dessous. Elles sont appliquées aux estimations pondérées arrondies.

Toutes les estimations peuvent faire l'objet d'une diffusion. Toutefois, celles de qualité médiocre ou inacceptable doivent être accompagnées d'un avertissement mettant en garde les prochains utilisateurs.

Lignes directrices au niveau de la qualité

Niveau de qualité de l'estimé	Lignes directrices
1. Acceptable	<p>Caractéristiques des estimations : taille d'échantillon de 30 ou plus, et faibles coefficients de variation, compris entre 0,0 % et 16,5 %</p> <p>Aucun avertissement requis.</p>
2. Médiocre	<p>Caractéristiques des estimations : taille d'échantillon de 30 ou plus, et coefficients de variation élevés, compris entre 16,0 % et 33,3 %</p> <p>On doit désigner ces estimations en utilisant la lettre M (ou un autre identificateur semblable). Elles doivent faire l'objet d'un avertissement mettant les prochains utilisateurs en garde contre les hauts taux d'erreur associés aux estimations.</p>
3. Inacceptable	<p>E Caractéristiques des estimations : taille d'échantillon inférieur à 30, ou coefficients de variation très élevés, supérieurs à 33,3 %.</p> <p>Statistique Canada recommande de ne pas diffuser d'estimations dont la qualité est inacceptable. Toutefois, si l'utilisateur choisit de le faire, il doit alors désigner les estimations en utilisant la lettre I (ou un autre identificateur semblable) et les diffuser avec l'avertissement suivant :</p> <p>«Nous informons l'utilisateur que ... (précisez les données) ... ne répondent pas aux normes de qualité de Statistique Canada pour ce programme statistique. Les conclusions tirées de ces données ne sauraient être fiables et seront fort probablement erronées. Ces données et toute conclusion qu'on pourrait en tirer ne doivent pas être publiées. Si l'utilisateur choisit de les publier, il est alors tenu de publier également cet avertissement.»</p>

10.0 Tableaux de variabilité approximatives d'échantillonnage

On a commencé à produire un ensemble de tableaux de variabilités approximatives d'échantillonnage, afin de fournir des coefficients de variation qui pourraient s'appliquer à un grand nombre d'estimations catégoriques produites à partir des tableaux HTML et auxquels il serait facilement et rapidement possible pour l'utilisateur d'avoir accès. Ces tableaux à consulter permettent à l'utilisateur d'obtenir un coefficient approximatif de variation fondé sur la taille de l'estimation calculée à partir des données d'enquête.

On calcule les coefficients de variation à l'aide de la formule d'estimation de la variance pour un échantillonnage aléatoire simple auquel on intègre un facteur qui reflète la nature du plan d'échantillonnage. On a déterminé ce facteur, appelé l'effet du plan, en calculant premièrement les effets du plan pour une vaste gamme de caractéristiques, puis en choisissant parmi ces dernières une valeur modérée à utiliser à l'intérieur des tableaux de passage qui s'appliqueraient ensuite à l'ensemble entier de caractéristiques.

Le tableau ci-dessous montre les effets du plan, les tailles des échantillons et les chiffres de population par région qu'on a utilisés pour produire les tableaux de variabilités approximatives d'échantillonnage.

PROVINCE	EFFET DE PLAN	TAILLE DE L'ÉCHANTILLON	POPULATION
Atlantique	1,66	3 429	9 156
Québec	1,78	2 354	6 002
Région de la capitale nationale (RCN)	2,59	13 399	65 786
Ontario	1,68	2 950	10 243
Western	2,19	5 633	16 973
Pacifique	1,96	2 735	7 987
Canada	2,61	30 500	116 148

Tous les coefficients de variation inclus dans les tableaux de variabilités approximatives d'échantillonnage sont également approximatifs et donc non officiels. On peut obtenir de Statistique Canada, contre remboursement des frais de production, des estimations de la variance réelle pour des variables précises. L'emploi d'estimations de la variance réelle permettrait aux utilisateurs de communiquer des estimations qu'il serait autrement impossible de diffuser, c'est-à-dire des estimations dont les coefficients de variation feraient partie de la catégorie « confidentielles ».

Rappelez-vous que : Si le nombre d'observations sur lesquelles une estimation repose est inférieur à 30, on ne devrait pas diffuser l'estimation pondérée indépendamment de la valeur du c.v. pour cette estimation, parce que les formules utilisées pour estimer la variance ne valent pas pour de petites tailles d'échantillon.

10.1 Comment utiliser les tableaux de coefficients de variation pour des estimations catégoriques

Les règles qui suivent devraient permettre à l'utilisateur de déterminer les coefficients approximatifs de variation à partir des tables de variabilités d'échantillonnage pour des estimations du nombre, de la proportion ou du pourcentage de membres de la population visée par l'enquête possédant une certaine caractéristique et pour des rapports et des différences entre de telles estimations.

Règle 1. Estimations du nombre de membres possédant une caractéristique donnée (agrégats)

Un estimé du nombre de personnes possédant une caractéristique peut être obtenu des tableaux HTML en multipliant le pourcentage donné dans la cellule des tableaux HTML par le total pondéré donné dans la seconde dernière ligne du tableau.

Le c.v. ne dépend que de la taille de l'estimation elle-même. Dans le tableau de variabilités d'échantillonnage pour la région géographique appropriée, trouvez le nombre estimé dans la colonne la plus à gauche (intitulée « Numérateur du pourcentage ») et suivez les astérisques (le cas échéant) jusqu'au premier chiffre rencontré. Ce chiffre est le coefficient approximatif de variation.

Règle 2. Estimations de proportions ou de pourcentages de membres possédant une caractéristique donnée

Le c.v. d'une proportion estimée ou d'un pourcentage estimé dépend de la taille de la proportion ou du pourcentage et de la taille du total sur lequel la proportion ou le pourcentage repose. Les proportions estimées ou les pourcentages estimés sont relativement plus fiables que les estimations correspondantes du numérateur de la proportion ou du pourcentage, lorsque la proportion ou que le pourcentage repose sur un sous-groupe de la population. Par exemple, la proportion "d'employés qui aimerait que des améliorations soient apportées à leur environnement physique de travail" est une mesure plus fiable que le nombre estimatif total "d'employés qui aimerait que des améliorations soient apportées à leur environnement physique de travail". (Remarquez que dans les tableaux la valeur des coefficients de variation diminue lorsqu'on les lit de gauche à droite.)

Lorsque la proportion ou que le pourcentage repose sur la population totale de la région géographique visée par le tableau, le c.v. de la proportion ou du pourcentage est le

même que le coefficient de variation du numérateur de la proportion ou du pourcentage. On peut dans ce cas utiliser la règle 1.

Lorsque la proportion ou que le pourcentage repose sur un sous-ensemble de la population totale (comme ceux dans leur bureau actuel depuis moins d'un an), on devrait faire référence à la proportion ou au pourcentage (dans le haut du tableau) et au numérateur de la proportion ou du pourcentage (dans le bas du tableau, du côté gauche). L'intersection de la rangée et de la colonne appropriées donne le c.v.

Règle 3. Estimations de différences entre des agrégats ou des pourcentages

L'erreur-type d'une différence entre deux estimations est approximativement égale à la racine carrée de la somme des carrés de chaque erreur-type considérée séparément, c'est-à-dire que l'erreur-type d'une différence ($\bar{d} = X_1 - X_2$) est :

$$\sigma_{\bar{d}} = \sqrt{(\hat{X}_1 \alpha_1)^2 + (\hat{X}_2 \alpha_2)^2},$$

où X_1 est l'estimation 1, X_2 est l'estimation 2 et α_1 et α_2 sont les coefficients de variation de X_1 et X_2 respectivement. Le c.v. de \bar{d} est donné par $\sigma_{\bar{d}}/\bar{d}$. Cette formule est exacte pour la différence entre des caractéristiques séparées qui ne sont pas corrélées, mais n'est autrement qu'approximative.

Règle 4. Estimations de rapports

Si le numérateur est un sous-ensemble du dénominateur, on devrait convertir le rapport en un pourcentage et appliquer la règle 2. Cela s'appliquerait, par exemple, si le dénominateur était le nombre d'employés dans la RCN et le numérateur, le nombre "d'employés dans la RCN qui aimerait voir des améliorations à leur environnement physique de travail".

Si le numérateur n'est pas un sous-ensemble du dénominateur, comme dans l'exemple du rapport du nombre "d'employés dans la RCN qui aimerait voir des améliorations à leur environnement physique de travail" au nombre "d'employés dans le Pacifique qui aimerait voir des améliorations à leur environnement physique de travail", l'écart-type du rapport des estimations est approximativement égal à la racine carrée de la somme des carrés de chaque c.v. considéré séparément multipliée par R, c'est-à-dire que l'erreur-type d'un rapport ($R = X_1 / X_2$) est :

$$\sigma_{\hat{R}} = \hat{R} \sqrt{\alpha_1^2 + \alpha_2^2},$$

où α_1 et α_2 sont les coefficients de variation de X_1 et de X_2 respectivement. Le c.v. de R est donné par σ_R/R . La formule tendra à surestimer l'erreur, si X_1 et X_2 sont corrélés positivement et à la sous-estimer si X_1 et X_2 le sont négativement.

Règle 5. Estimations de différences de rapports

Dans ce cas, on combine les règles 3 et 4. On détermine premièrement les coefficients de variation pour les deux rapports à l'aide de la règle 4, puis on trouve le coefficient de variation de leur différence au moyen de la règle 3.

10.1.1 Exemples d'utilisation des tables de coefficients de variation pour des estimations catégoriques

Nous avons inclus les exemples « réels » suivants pour aider les utilisateurs d'information à appliquer les règles qui précèdent.

Exemple 1 : Estimations du nombre de membres possédant une caractéristique donnée (agrégats)

Supposons qu'un utilisateur estime que dans l'ensemble 38 165 employés sont très satisfait avec les services dans leur immeuble au cours de la période de référence. Nous obtenons cet estimé en utilisant le pourcentage d'employés qui sont très satisfait des services offerts dans leur immeuble tel que montré dans le tableau HTML (33%) et multipliant par la population totale dans la seconde dernière ligne du tableau HTML (115 650). Comment l'utilisateur détermine-t-il le c.v. de cette estimation?

- 1) Reportez-vous au tableau des coefficients de variation pour le CANADA.
- 2) L'agrégat estimé (38 165) ne figure pas dans la colonne de gauche (la colonne « Numérateur du pourcentage »); il faut donc utiliser le chiffre qui s'en rapproche le plus, c'est-à-dire 40 000.
- 3) On trouve le c.v. pour un agrégat estimé en se reportant à la première entrée autre que des astérisques sur cette rangée, c'est-à-dire 1,1 %.
- 4) Le coefficient approximatif de variation de l'estimation est donc 1,1 %. On peut publier sans réserve la conclusion selon laquelle il y avait 38 165 employés qui était très satisfait des services offerts dans leur immeuble au cours de la période de référence.

Exemple 2 : Estimations de proportions ou de pourcentages de membres possédant une caractéristique donnée

Supposons qu'un utilisateur note que 27% des employés dans la région de l'Atlantique occupant le même bureau depuis au moins un an estime qu'il y a des services qui se sont détériorés comparativement à l'année précédente. Comment l'utilisateur détermine-t-il le coefficient de variation de cette estimation?

- 1) Reportez-vous au tableau des coefficients de variation pour l'Atlantique.
- 2) Parce que l'estimation est un pourcentage fondé sur un sous-ensemble de la population totale (c'est-à-dire les employés qui était dans le même bureau depuis au moins un an), il faut utiliser la proportion (27,0 %) et la portion numérateur du pourcentage pour déterminer le c.v.
- 3) On estime le numérateur du pourcentage en multipliant le pourcentage (27,0%) par l'estimé de la population de l'Atlantique (7 951) pris de la seconde dernière ligne du tableau. ($0,27 \times 7\,951 = 2\,147$).
- 4) Le numérateur, 2 147, ne figure pas dans la colonne de gauche (la colonne « Numérateur du pourcentage »); il faut donc utiliser le chiffre qui s'en rapproche le plus, c'est-à-dire 2 100. De même, l'estimation du pourcentage ne figure sous aucun des titres de colonne; il faut donc utiliser la proportion qui s'en rapproche le plus, c'est-à-dire 25,0 %.
- 5) La proportion indiquée à l'intersection de la rangée et de la colonne utilisées, c'est-à-dire 3,1 %, est le c.v. à employer.
- 6) Le coefficient approximatif de variation de l'estimation est donc 3,1 %. On peut publier sans réserve la conclusion selon laquelle 27,0 % des employés occupant le même bureau depuis au moins un an, estimait qu'il y avait des services qui se s'étaient détériorés comparativement à l'année précédente.

Exemple 3 : Estimations de différences entre des agrégats ou des pourcentages

Supposons qu'un utilisateur note que 55 % des employés dans la région de l'Ouest aimerait voir des améliorations à leur environnement physique de travail et que 59 % des employés de la RCN aimerait voir des améliorations à leur environnement physique de travail. Comment l'utilisateur détermine-t-il le coefficient de variation de la différence entre ces deux estimations?

- 1) L'utilisation des tableaux des coefficients de variation pour la RCN et l'Ouest de la même manière que celle décrite dans l'exemple 1 donne le numérateur de la proportion d'employés dans l'Ouest de 9 330 et le CV de l'estimé d'employés dans l'Ouest de 1,2 % et le numérateur de

l'estimé pour la RCN de 38 767 et le CV de l'estimé des employés dans la RCN de 0,9 %.

- 2) Si l'on utilise la règle 3, l'erreur-type d'une différence ($\bar{d} = \bar{X}_1 - \bar{X}_2$) est :

$$\sigma_{\bar{d}} = \sqrt{(\hat{X}_1 \alpha_1)^2 + (\hat{X}_2 \alpha_2)^2},$$

où \bar{X}_1 est l'estimation 1, \bar{X}_2 est l'estimation 2 et α_1 et α_2 sont les coefficients de variation de \bar{X}_1 et de \bar{X}_2 respectivement.

C'est-à-dire que l'erreur-type de la différence $\bar{d} = (0,59 - 0,55) = 0,04$ est :

$$\begin{aligned}\sigma_{\bar{d}} &= \sqrt{[(0,59)(0,009)]^2 + [(0,55)(0,012)]^2} \\ &= \sqrt{(0,00002820) + (0,00008118)} \\ &= 0,0105\end{aligned}$$

- 3) Le coefficient de variation de \bar{d} est donné par $\sigma_{\bar{d}}/\bar{d} = 0,0105/0,04 = 0,26$.
- 4) Le coefficient de variation approximatif de la différence entre les estimations est donc 26 %. Cette estimation devrait être signalée par la lettre M (ou un quelconque identificateur similaire) et devrait être accompagnée d'une mise en garde avertissant les utilisateurs subséquents d'information des niveaux élevés d'erreur qui y sont relié.

Exemple 4 : Estimations de rapports

Supposons qu'un utilisateur estime à 38 676 le nombre d'employés dans la RCN qui aimerait voir des améliorations à leur environnement physique de travail et à 9 330 le nombre d'employés dans la région de l'Ouest dans la même situation. L'utilisateur est intéressé à comparer l'estimation des employés dans la région de l'Ouest à celle des employés dans la RCN sous la forme d'un rapport. Comment l'utilisateur détermine-t-il le coefficient de variation de cette estimation?

- 1) Tout d'abord, cette estimation est une estimation de rapport, à l'intérieur duquel le numérateur de l'estimation ($= \bar{X}_1$) est le nombre d'employés dans la région de l'Ouest qui aimerait voir des améliorations à leur environnement physique de travail. Le dénominateur de l'estimation ($= \bar{X}_2$) est le nombre d'employés dans la RCN qui aimerait voir des améliorations à leur environnement physique de travail.

- 2) Reportez-vous à la table de c.v. pour l'Ouest et la RCN.
- 3) Le numérateur de cette estimation de rapport est 9 330. Le chiffre qui se rapproche le plus de ce nombre est 9 500. On détermine le coefficient de variation pour cette estimation en trouvant la première inscription, autre que des astérisques, sur cette ligne dans la table de c.v. pour l'Ouest, soit 1,2 %.
- 4) Le dénominateur de cette estimation de rapport est 38 767. Le chiffre qui se rapproche le plus de ce nombre est 40 000. On détermine le coefficient de variation de cette estimation en trouvant la première inscription, autre que des astérisques, sur cette ligne dans la table de c.v. pour la RCN, soit, 0,9 %.
- 5) Le coefficient de variation approximatif de l'estimation du rapport est donc donné par la règle 4, qui est,

$$\alpha_{\hat{R}} = \sqrt{\alpha_1^2 + \alpha_2^2},$$

où α_1 et α_2 sont les coefficients de variation de X_1 et de X_2 respectivement.

C'est-à-dire que :

$$\begin{aligned}\alpha_{\hat{R}} &= \sqrt{(0,009)^2 + (0,012)^2} \\ &= 0,015\end{aligned}$$

Le rapport obtenu des employés de l'Ouest par rapport à ceux de la RCN qui aimeraient voir des améliorations à leur environnement physique de travail est 9 330 / 38 767, c'est -à- dire 0,24:1. Le c.v. de cette estimation est à 1,5 %, ce qu'on peut diffuser sans réserve.

10.2 Comment utiliser les tableaux de coefficients de variation pour obtenir des limites de confiance

Même si l'on utilise beaucoup les coefficients de variation, l'intervalle de confiance d'une estimation est une mesure plus intuitivement significative de l'erreur d'échantillonnage. Un intervalle de confiance constitue une déclaration au sujet du niveau de confiance selon laquelle la valeur réelle pour la population se situe à l'intérieur d'une gamme précisée de valeurs. On peut, par exemple, décrire comme suit un intervalle de confiance de 95 % :

Si l'on répète indéfiniment l'échantillonnage de la population, chaque échantillon menant à un nouvel intervalle de confiance pour une estimation, l'intervalle englobera alors dans 95 % des échantillons la valeur réelle de la population.

On peut obtenir à l'aide de l'erreur-type d'une estimation des intervalles de confiance pour des estimations en partant de l'hypothèse qu'aux termes d'un échantillonnage répété de la population les diverses estimations obtenues pour une caractéristique donnée de la population se répartiront normalement autour de la valeur réelle de la population. Suivant cette hypothèse, la probabilité que la différence entre une estimation d'un échantillon et la valeur réelle de la population soit inférieure à une erreur-type, à deux erreurs-types et à trois erreurs-types est respectivement de 68, de 95 et de 99 %. On appelle ces différents degrés de confiance les niveaux de confiance.

On exprime généralement des intervalles de confiance pour une estimation, \bar{X} , sous forme de deux chiffres, un inférieur et un supérieur à l'estimation, comme étant ($\bar{X}-k$, $\bar{X}+k$), où on détermine k suivant le niveau de confiance désiré et l'erreur d'échantillonnage de l'estimation.

On peut calculer directement des intervalles de confiance pour une estimation à partir des tables de variabilités approximatives d'échantillonnage, en déterminant d'abord à partir du tableau approprié le c.v. de l'estimation \bar{X} , puis en utilisant la formule suivante pour le convertir à un intervalle de confiance CI (pour « confidence interval » en anglais) :

$$CI_{\bar{X}} = \{\bar{X} - (t)(\bar{X})(\alpha_{\bar{X}}), \bar{X} + (t)(\bar{X})(\alpha_{\bar{X}})\}$$

où $\alpha_{\bar{X}}$ est le c.v. déterminé de \bar{X} et

$t = 1$ si l'on désire un intervalle de confiance de 68 %;
 $t = 1,6$ si l'on désire un intervalle de confiance de 90 %;
 $t = 2$ si l'on désire un intervalle de confiance de 95 %;
 $t = 3$ si l'on désire un intervalle de confiance de 99 %.

Nota : Les lignes directrices sur la diffusion de données qui s'appliquent aux estimations valent également pour les intervalles de confiance. S'il est impossible, par exemple, de diffuser une estimation, on ne peut alors pas non plus communiquer un intervalle de confiance.

10.2.1 Exemple d'utilisation des tables de coefficients de variation pour obtenir des limites de confiance

On calculerait comme suit un intervalle de confiance de 95 % pour la proportion estimée des employés dans la région de l'Atlantique occupant le même bureau depuis au moins un an estimait qu'il y avait des services qui s'étaient détériorés comparativement à l'année précédente (d'après l'exemple 2 figurant à l'intérieur de la section 10.2).

$$\hat{X} = 27 \% \text{ (ou exprimé sous forme de proportion = 0,27)}$$

$$t = 2$$

$\alpha_x = 3,1 \% \text{ (ou 0,031 exprimé sous forme de proportion)}$ est le c.v. de cette estimation déterminé à partir des tables.

$$CI_x = \{0,27 - (2) (0,27) (0,031), 0,27 + (2) (0,27) (0,031)\}$$

$$CI_x = \{0,27 - 0,017, 0,27 + 0,017\}$$

$$CI_x = \{0,253, 0,287\}$$

Avec un intervalle de confiance de 95 %, on peut dire qu'entre 25,3% et 28,7 % des employés qui occupait le même bureau depuis au moins un an estimait qu'il y avait des services qui s'étaient détériorés comparativement à l'année précédente.

10.3 Comment utiliser les tables de coefficients de variation pour effectuer un test t

On peut aussi utiliser des erreurs-types pour effectuer des tests d'hypothèses, une procédure destinée à distinguer des paramètres d'une population à l'aide d'estimations d'un échantillon. Ces estimations peuvent être des chiffres, des moyennes, des pourcentages, des rapports, etc. Les test peuvent être effectués à divers niveaux de signification, un niveau de signification étant la probabilité de conclure que les caractéristiques sont différentes quand, en fait, elles sont identiques.

Supposons que \hat{X}_1 et **que** \hat{X}_2 sont des estimations d'un échantillon pour deux caractéristiques qui nous intéressent. Supposons également que l'erreur-type de la différence $\hat{X}_1 - \hat{X}_2$ est σ_d .

Si

$$t = \frac{\hat{X}_1 - \hat{X}_2}{\sigma_d}$$

se situe entre -2 et 2, aucune conclusion à propos de la différence entre les caractéristiques n'est alors justifiée au niveau de signification de 5 %. Si, cependant, ce rapport est inférieur à -2 ou supérieur à +2, la différence observée est significative au niveau de 0,05 %, c'est-à-dire que les caractéristiques sont significatives.

10.3.1 Exemple d'utilisation des tableaux de coefficients de variation pour effectuer un test t

Supposons que nous désirons tester, au niveau de signification de 5 %, l'hypothèse qu'il n'y a pas de différence entre la proportion d'employés dans la région de l'Ouest qui désire des améliorations à leur environnement physique de travail et cette même proportion chez les employés de la RCN. D'après l'exemple 3 figurant à l'intérieur de la section 10.2, on a constaté que l'erreur-type de la différence entre ces deux estimations = 0,0105. Par conséquent,

$$t = \frac{\hat{X}_1 - \hat{X}_2}{\sigma_{\hat{d}}} = \frac{0,59 - 0,55}{0,0105} = \frac{-0,04}{0,0105} = 3,81.$$

Puisque $t = 3,81$ est supérieur à 2, il faut en conclure qu'il existe une différence significative entre les deux estimations au niveau de signification de 0,05.

10.4 Seuils de diffusion d'estimations pour le Sondage national sur la satisfaction des locataires

Les tailles minimales des estimations aux niveaux provincial, régional et national sont précisées dans le tableau ci-dessous. Les estimations inférieures à la taille minimale donnée dans la colonne « Ne pouvant être divulguées » ne peuvent jamais être communiquées.

Tableau des seuils de diffusion d'estimations

Région	Acceptable	Médiocre	Inacceptable
Atlantique	101 & plus	25 à < 101	moins de 25
Québec	100 & plus	25 à < 100	moins de 25
Région de la Capitale Nationale	370 & plus	91 à < 370	moins de 91
Ontario	151 & plus	38 à < 151	moins de 38
Ouest	161 & plus	40 à < 161	moins de 40
Pacifique	136 & plus	34 à < 136	moins de 34
CANADA	269 & plus	66 à < 269	moins de 66

10.5 Tableaux de C.V.

Sondage National sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2001 - 2002

Tableaux de la Variabilité d'Échantillonnage Approximative : Atlantique

NUMÉRATEUR DU POURCENTAGE	POURCENTAGE ESTIMÉ													
	0.1%	1.0%	2.0%	5.0%	10.0%	15.0%	20.0%	25.0%	30.0%	35.0%	40.0%	50.0%	70.0%	90.0%
10	*****	52.4	52.1	51.3	50.0	48.5	47.1	45.6	44.1	42.5	40.8	37.2	28.8	16.7
20	*****	37.0	36.9	36.3	35.3	34.3	33.3	32.2	31.2	30.0	28.8	26.3	20.4	11.8
30	*****	30.2	30.1	29.6	28.8	28.0	27.2	26.3	25.4	24.5	23.5	21.5	16.7	9.6
40	*****	26.2	26.1	25.7	25.0	24.3	23.5	22.8	22.0	21.2	20.4	18.6	14.4	8.3
50	*****	23.4	23.3	23.0	22.3	21.7	21.1	20.4	19.7	19.0	18.2	16.7	12.9	7.4
60	*****	21.4	21.3	21.0	20.4	19.8	19.2	18.6	18.0	17.3	16.7	15.2	11.8	6.8
70	*****	19.8	19.7	19.4	18.9	18.3	17.8	17.2	16.7	16.0	15.4	14.1	10.9	6.3
80	*****	18.5	18.4	18.1	17.7	17.2	16.7	16.1	15.6	15.0	14.4	13.2	10.2	5.9
90	*****	17.5	17.4	17.1	16.7	16.2	15.7	15.2	14.7	14.2	13.6	12.4	9.6	5.6
100	*****	16.5	16.2	15.8	15.4	14.9	14.4	13.9	13.4	12.9	11.8	9.1	5.3	5.3
200	*****	11.5	11.2	10.9	10.5	10.2	9.9	9.5	9.1	8.3	6.4	3.7	3.7	3.7
300	*****	9.4	9.1	8.9	8.6	8.3	8.0	7.8	7.4	6.8	5.3	3.0	3.0	3.0
400	*****	8.1	7.9	7.7	7.4	7.2	7.0	6.7	6.4	5.9	4.6	2.6	2.6	2.6
500	*****	7.1	6.9	6.7	6.4	6.2	6.0	5.8	5.5	5.3	4.1	2.4	2.4	2.4
600	*****	6.4	6.3	6.1	5.9	5.7	5.5	5.3	5.1	4.9	4.5	3.4	2.0	2.0
700	*****	6.0	5.8	5.6	5.5	5.3	5.1	4.9	4.7	4.6	4.2	3.2	1.9	1.9
800	*****	5.6	5.4	5.3	5.1	4.9	4.7	4.6	4.5	4.3	3.9	3.0	1.8	1.8
900	*****	5.3	5.1	5.0	4.8	4.6	4.4	4.2	4.1	3.7	2.9	1.7	1.7	1.7
1000	*****	4.9	4.7	4.6	4.4	4.2	4.0	3.9	3.5	3.5	2.9	1.6	1.6	1.6
1100	*****	4.6	4.5	4.3	4.2	4.0	3.9	3.7	3.6	3.3	2.9	1.5	1.5	1.5
1200	*****	4.4	4.3	4.2	4.0	3.9	3.7	3.6	3.4	3.1	2.7	1.4	1.4	1.4
1300	*****	4.3	4.1	4.0	3.9	3.7	3.6	3.4	3.1	2.9	2.3	1.3	1.3	1.3
1400	*****	4.0	3.9	3.7	3.6	3.4	3.1	2.9	2.7	2.5	1.9	1.1	1.1	1.1
1500	*****	3.8	3.7	3.6	3.5	3.4	3.2	3.0	2.8	2.6	2.0	1.2	1.2	1.2
1600	*****	3.7	3.6	3.5	3.4	3.2	3.0	2.8	2.6	2.4	1.9	1.1	1.1	1.1
1700	*****	3.6	3.5	3.4	3.3	3.2	3.0	2.8	2.6	2.4	1.8	1.1	1.1	1.1
1800	*****	3.5	3.4	3.3	3.2	3.0	2.8	2.6	2.4	2.1	1.7	1.0	1.0	1.0
1900	*****	3.4	3.3	3.2	3.1	3.0	2.7	2.6	2.4	2.1	1.7	1.0	1.0	1.0
2000	*****	3.2	3.1	3.0	2.9	2.8	2.6	2.4	2.1	1.7	1.0	1.0	1.0	1.0
2100	*****	3.1	3.0	2.9	2.8	2.6	2.4	2.1	1.7	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
2200	*****	3.1	3.0	2.9	2.7	2.5	1.9	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1
2300	*****	2.9	2.8	2.7	2.5	1.9	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1
2400	*****	2.8	2.7	2.6	2.4	1.9	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1
2500	*****	2.8	2.7	2.6	2.4	1.8	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1
3000	*****	2.5	2.4	2.1	1.7	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
3500	*****	2.2	2.0	1.5	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
4000	*****	1.9	1.4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8
4500	*****	1.8	1.4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8
5000	*****	1.3	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7
5500	*****	1.2	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7
6000	*****	1.2	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7
6500	*****	0.7	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
7000	*****	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
7500	*****	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
8000	*****	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6

NOTE: POUR UTILISER CES TABLEAUX, VEUILLEZ RÉFÉRER A LA DOCUMENTATION RELIÉE AUX MICRO-DONNÉES

Sondage national sur la satisfaction des locataires - Documentation d'enquête

Sondage National sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2001 - 2002

Tableaux de la Variabilité d'Échantillonnage Approximative : Québec (excluant R.C.N.)

NUMÉRATEUR DU POURCENTAGE	POURCENTAGE ESTIMÉ													
	0.1%	1.0%	2.0%	5.0%	10.0%	15.0%	20.0%	25.0%	30.0%	35.0%	40.0%	50.0%	70.0%	90.0%
10	*****	52.3	52.0	51.2	49.8	48.4	47.0	45.5	43.9	42.3	40.7	37.1	28.8	16.6
20	*****	37.0	36.8	36.2	35.2	34.2	33.2	32.2	31.1	29.9	28.8	26.3	20.3	11.7
30	*****	30.2	30.0	29.6	28.8	28.0	27.1	26.3	25.4	24.4	23.5	21.4	16.6	9.6
40	*****	26.1	26.0	25.6	24.9	24.2	23.5	22.7	22.0	21.2	20.3	18.6	14.4	8.3
50	*****	23.4	23.3	22.9	22.3	21.7	21.0	20.3	19.7	18.9	18.2	16.6	12.9	7.4
60	*****	21.3	21.2	20.9	20.3	19.8	19.2	18.6	17.9	17.3	16.6	15.2	11.7	6.8
70	*****	19.7	19.3	18.8	18.3	17.8	17.2	16.6	16.0	15.4	14.0	10.9	6.3	
80	*****	18.4	18.1	17.6	17.1	16.6	16.1	15.5	15.0	14.4	13.1	10.2	5.9	
90	*****	17.3	17.1	16.6	16.1	15.7	15.2	14.6	14.1	13.6	12.4	9.6	5.5	
100	*****	16.4	16.2	15.8	15.3	14.9	14.4	13.9	13.4	12.9	11.7	9.1	5.3	
200	*****	11.4	11.1	10.8	10.5	10.2	9.8	9.5	9.1	8.3	6.4	3.7		
300	*****	9.3	9.1	8.8	8.6	8.3	8.0	7.7	7.4	6.8	5.3	3.0		
400	*****	7.9	7.7	7.4	7.2	6.9	6.7	6.4	5.9	4.5	2.6			
500	*****	7.0	6.8	6.6	6.4	6.2	6.0	5.8	5.3	4.1	2.3			
600	*****	6.4	6.3	6.1	5.9	5.7	5.5	5.3	4.8	3.7	2.1			
700	*****	5.8	5.6	5.4	5.3	5.1	4.9	4.7	4.5	4.2	3.2			
800	*****	5.4	5.3	5.1	4.9	4.7	4.5	4.2	3.9	3.0	1.8			
900	*****	5.1	5.0	4.8	4.6	4.5	4.3	3.9	3.0	1.7				
1000	*****	4.7	4.5	4.4	4.2	4.1	3.7	2.9	1.7					
1100	*****	4.5	4.3	4.2	4.0	3.9	3.5	2.7	1.6					
1200	*****	4.3	4.2	4.0	3.9	3.7	3.4	2.6	1.5					
1300	*****	4.0	3.9	3.7	3.6	3.3	2.5	1.5						
1400	*****	3.8	3.7	3.6	3.4	3.1	2.4	1.4						
1500	*****	3.7	3.6	3.5	3.3	3.0	2.3	1.4						
1600	*****	3.5	3.3	3.2	2.9	2.3	1.3							
1700	*****	3.4	3.2	3.1	2.8	2.2	1.3							
1800	*****	3.3	3.2	3.0	2.8	2.1	1.2							
1900	*****	3.1	3.0	2.7	2.1	1.2								
2000	*****	3.0	2.9	2.6	2.0	1.2								
2100	*****	2.9	2.8	2.6	2.0	1.1								
2200	*****	2.7	2.5	1.9	1.1									
2300	*****	2.7	2.4	1.9	1.1									
2400	*****	2.6	2.4	1.9	1.1									
2500	*****	2.3	1.8	1.1										
3000	*****	2.1	1.7	1.0										
3500	*****	1.5	0.9											
4000	*****	1.4	0.8											
4500	*****	0.8												
5000	*****	0.7												

NOTE: POUR UTILISER CES TABLEAUX, VEUILLEZ RÉFÉRER A LA DOCUMENTATION RELIÉE AUX MICRO-DONNÉES

Sondage national sur la satisfaction des locataires - Documentation d'enquête

Sondage National sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2001 - 2002

Tableaux de la Variabilité d'Échantillonnage Approximative : Région de la Capitale Nationale (incluant Nunavut)

NUMÉRATEUR DU POURCENTAGE	POURCENTAGE ESTIMÉ													
	0.1%	1.0%	2.0%	5.0%	10.0%	15.0%	20.0%	25.0%	30.0%	35.0%	40.0%	50.0%	70.0%	90.0%
10	100.6	100.1	99.6	98.1	95.5	92.8	90.0	87.1	84.2	81.1	77.9	71.2	55.1	31.8
20	71.1	70.8	70.4	69.4	67.5	65.6	63.6	61.6	59.5	57.4	55.1	50.3	39.0	22.5
30	58.1	57.8	57.5	56.6	55.1	53.6	52.0	50.3	48.6	46.8	45.0	41.1	31.8	18.4
40	50.3	50.1	49.8	49.0	47.7	46.4	45.0	43.6	42.1	40.6	39.0	35.6	27.6	15.9
50	45.0	44.8	44.6	43.9	42.7	41.5	40.3	39.0	37.7	36.3	34.9	31.8	24.6	14.2
60	41.1	40.9	40.7	40.0	39.0	37.9	36.7	35.6	34.4	33.1	31.8	29.0	22.5	13.0
70	*****	37.8	37.7	37.1	36.1	35.1	34.0	32.9	31.8	30.7	29.5	26.9	20.8	12.0
80	*****	35.4	35.2	34.7	33.8	32.8	31.8	30.8	29.8	28.7	27.6	25.2	19.5	11.3
90	*****	33.4	33.2	32.7	31.8	30.9	30.0	29.0	28.1	27.0	26.0	23.7	18.4	10.6
100	*****	31.7	31.5	31.0	30.2	29.3	28.5	27.6	26.6	25.7	24.6	22.5	17.4	10.1
200	*****	22.4	22.3	21.9	21.3	20.7	20.1	19.5	18.8	18.1	17.4	15.9	12.3	7.1
300	*****	18.3	18.2	17.9	17.4	16.9	16.4	15.9	15.4	14.8	14.2	13.0	10.1	5.8
400	*****	15.8	15.8	15.5	15.1	14.7	14.2	13.8	13.3	12.8	12.3	11.3	8.7	5.0
500	*****	14.2	14.1	13.9	13.5	13.1	12.7	12.3	11.9	11.5	11.0	10.1	7.8	4.5
600	*****	12.9	12.9	12.7	12.3	12.0	11.6	11.3	10.9	10.5	10.1	9.2	7.1	4.1
700	*****	11.9	11.7	11.4	11.1	10.8	10.4	10.1	9.7	9.3	8.9	8.5	6.6	3.8
800	*****	11.1	11.0	10.7	10.4	10.1	9.7	9.4	9.1	8.7	8.0	6.2	3.6	
900	*****	10.5	10.3	10.1	9.8	9.5	9.2	8.9	8.6	8.2	7.5	5.8	3.4	
1000	*****	10.0	9.8	9.5	9.3	9.0	8.7	8.4	8.1	7.8	7.1	5.5	3.2	
1100	*****	9.5	9.4	9.1	8.8	8.6	8.3	8.0	7.7	7.4	6.8	5.3	3.0	
1200	*****	9.1	9.0	8.7	8.5	8.2	8.0	7.7	7.4	7.1	6.5	5.0	2.9	
1300	*****	8.7	8.6	8.4	8.1	7.9	7.6	7.4	7.1	6.8	6.2	4.8	2.8	
1400	*****	8.3	8.1	7.8	7.6	7.4	7.1	6.9	6.6	6.0	4.7	2.7		
1500	*****	8.0	7.8	7.6	7.3	7.1	6.9	6.6	6.4	5.8	4.5	2.6		
1600	*****	7.8	7.5	7.3	7.1	6.9	6.7	6.4	6.2	5.6	4.4	2.5		
1700	*****	7.5	7.3	7.1	6.9	6.7	6.5	6.2	6.0	5.5	4.2	2.4		
1800	*****	7.3	7.1	6.9	6.7	6.5	6.3	6.0	5.8	5.3	4.1	2.4		
1900	*****	7.1	6.9	6.7	6.5	6.3	6.1	5.9	5.7	5.2	4.0	2.3		
2000	*****	6.9	6.8	6.6	6.4	6.2	6.0	5.7	5.5	5.0	3.9	2.3		
2100	*****	6.8	6.6	6.4	6.2	6.0	5.8	5.6	5.4	4.9	3.8	2.2		
2200	*****	6.6	6.4	6.3	6.1	5.9	5.7	5.5	5.3	4.8	3.7	2.1		
2300	*****	6.5	6.3	6.1	5.9	5.7	5.6	5.3	5.1	4.7	3.6	2.1		
2400	*****	6.3	6.2	6.0	5.8	5.6	5.4	5.2	5.0	4.6	3.6	2.1		
2500	*****	6.2	6.0	5.9	5.7	5.5	5.3	5.1	4.9	4.5	3.5	2.0		
3000	*****	5.7	5.5	5.4	5.2	5.0	4.9	4.7	4.5	4.1	3.2	1.8		
3500	*****	5.1	5.0	4.8	4.7	4.5	4.3	4.2	4.0	3.8	2.9	1.7		
4000	*****	4.8	4.6	4.5	4.4	4.2	4.1	3.9	3.6	3.6	2.8	1.6		
4500	*****	4.5	4.4	4.2	4.1	4.0	3.8	3.7	3.4	3.4	2.6	1.5		
5000	*****	4.3	4.1	4.0	3.9	3.8	3.6	3.5	3.2	3.2	2.5	1.4		
5500	*****	4.1	4.0	3.8	3.7	3.6	3.5	3.3	3.0	3.0	2.4	1.4		
6000	*****	3.9	3.8	3.7	3.6	3.4	3.3	3.2	2.9	2.9	2.3	1.3		
6500	*****	3.7	3.6	3.5	3.4	3.3	3.2	3.1	2.8	2.8	2.2	1.2		
7000	*****	3.5	3.4	3.3	3.2	3.1	3.0	2.9	2.7	2.7	2.1	1.2		
7500	*****	3.4	3.3	3.2	3.1	3.0	2.9	2.8	2.6	2.6	2.0	1.2		
8000	*****	3.3	3.2	3.1	3.0	2.9	2.8	2.7	2.5	2.5	1.9	1.1		
8500	*****	3.2	3.1	3.0	2.9	2.8	2.7	2.6	2.4	2.4	1.9	1.1		
9000	*****	3.1	3.0	2.9	2.8	2.7	2.6	2.5	2.4	2.4	1.8	1.1		
9500	*****	3.0	2.9	2.8	2.7	2.6	2.5	2.3	2.3	2.3	1.8	1.0		
10000	*****	2.8	2.8	2.7	2.6	2.5	2.3	2.2	2.2	2.2	1.7	1.0		
12500	*****	2.5	2.5	2.4	2.3	2.2	2.1	2.0	2.0	2.0	1.6	0.9		
15000	*****	2.3	2.2	2.1	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.6	1.4	0.8		
20000	*****	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.1	1.1	1.2	0.7		
25000	*****	1.6	1.4	1.4	1.1	1.0	0.9	0.8	0.8	0.8	1.1	0.6		
30000	*****	1.3	1.0	0.9	0.8	0.8	0.7	0.6	0.6	0.6	1.0	0.6		
35000	*****	0.9	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.9	0.5		
40000	*****	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.9	0.5		
45000	*****	0.8	0.7	0.6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.8	0.5		
50000	*****	0.8	0.7	0.6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.8	0.5		
55000	*****	0.8	0.7	0.6	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.8	0.5		

NOTE: POUR UTILISER CES TABLEAUX, VEUILLEZ RÉFÉRER A LA DOCUMENTATION RELIÉE AUX MICRO-DONNÉES

Sondage national sur la satisfaction des locataires - Documentation d'enquête

Sondage National sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2001 - 2002

Tableaux de la Variabilité d'Échantillonnage Approximative : Ontario (excluant R.C.N.)

NUMÉRATEUR DU POURCENTAGE	POURCENTAGE ESTIMÉ													
	0.1%	1.0%	2.0%	5.0%	10.0%	15.0%	20.0%	25.0%	30.0%	35.0%	40.0%	50.0%	70.0%	90.0%
10	64.4	64.1	63.8	62.8	61.1	59.4	57.6	55.8	53.9	52.0	49.9	45.6	35.3	20.4
20	*****	45.3	45.1	44.4	43.2	42.0	40.8	39.5	38.1	36.7	35.3	32.2	25.0	14.4
30	*****	37.0	36.8	36.3	35.3	34.3	33.3	32.2	31.1	30.0	28.8	26.3	20.4	11.8
40	*****	32.1	31.9	31.4	30.6	29.7	28.8	27.9	27.0	26.0	25.0	22.8	17.6	10.2
50	*****	28.7	28.5	28.1	27.3	26.6	25.8	25.0	24.1	23.2	22.3	20.4	15.8	9.1
60	*****	26.2	26.0	25.6	25.0	24.3	23.5	22.8	22.0	21.2	20.4	18.6	14.4	8.3
70	*****	24.2	24.1	23.7	23.1	22.5	21.8	21.1	20.4	19.6	18.9	17.2	13.3	7.7
80	*****	22.7	22.6	22.2	21.6	21.0	20.4	19.7	19.1	18.4	17.6	16.1	12.5	7.2
90	*****	21.4	21.3	20.9	20.4	19.8	19.2	18.6	18.0	17.3	16.6	15.2	11.8	6.8
100	*****	20.3	20.2	19.9	19.3	18.8	18.2	17.6	17.1	16.4	15.8	14.4	11.2	6.4
200	*****	*****	14.3	14.0	13.7	13.3	12.9	12.5	12.1	11.6	11.2	10.2	7.9	4.6
300	*****	*****	*****	11.5	11.2	10.8	10.5	10.2	9.8	9.5	9.1	8.3	6.4	3.7
400	*****	*****	*****	9.9	9.7	9.4	9.1	8.8	8.5	8.2	7.9	7.2	5.6	3.2
500	*****	*****	*****	8.9	8.6	8.4	8.2	7.9	7.6	7.3	7.1	6.4	5.0	2.9
600	*****	*****	*****	7.9	7.7	7.4	7.2	7.0	6.7	6.4	6.2	5.4	4.6	2.6
700	*****	*****	*****	7.3	7.1	6.9	6.7	6.4	6.2	6.0	5.8	5.1	4.2	2.4
800	*****	*****	*****	6.8	6.6	6.4	6.2	6.0	5.8	5.6	5.4	4.6	3.9	2.3
900	*****	*****	*****	6.4	6.3	6.1	5.9	5.7	5.5	5.3	5.0	4.8	3.7	2.1
1000	*****	*****	*****	6.1	5.9	5.8	5.6	5.4	5.2	5.0	4.8	4.6	3.5	2.0
1100	*****	*****	*****	5.7	5.5	5.3	5.1	5.0	4.8	4.6	4.4	4.3	3.4	1.9
1200	*****	*****	*****	5.4	5.3	5.1	4.9	4.7	4.6	4.4	4.2	4.2	3.2	1.9
1300	*****	*****	*****	5.2	5.1	4.9	4.7	4.6	4.4	4.4	4.0	4.0	3.1	1.8
1400	*****	*****	*****	5.0	4.9	4.7	4.6	4.6	4.4	4.2	4.2	3.9	3.0	1.7
1500	*****	*****	*****	4.9	4.7	4.6	4.4	4.2	4.1	4.1	3.7	3.7	2.9	1.7
1600	*****	*****	*****	4.6	4.4	4.3	4.1	4.0	3.9	3.9	3.6	3.6	2.8	1.6
1700	*****	*****	*****	4.4	4.3	4.1	4.0	4.0	3.8	3.8	3.5	3.5	2.7	1.6
1800	*****	*****	*****	4.3	4.2	4.0	3.9	3.9	3.7	3.7	3.4	3.4	2.6	1.5
1900	*****	*****	*****	4.2	4.0	3.9	3.8	3.8	3.6	3.6	3.3	3.3	2.6	1.5
2000	*****	*****	*****	4.1	3.9	3.8	3.7	3.7	3.5	3.5	3.2	3.2	2.5	1.4
2100	*****	*****	*****	3.9	3.7	3.6	3.6	3.6	3.4	3.4	3.1	3.1	2.4	1.4
2200	*****	*****	*****	3.8	3.6	3.5	3.4	3.4	3.4	3.4	3.1	3.1	2.4	1.4
2300	*****	*****	*****	3.7	3.6	3.4	3.3	3.3	3.0	3.0	2.9	2.9	2.3	1.3
2400	*****	*****	*****	3.6	3.5	3.4	3.2	3.2	2.9	2.9	2.9	2.9	2.3	1.3
2500	*****	*****	*****	3.5	3.4	3.3	3.2	3.2	2.9	2.9	2.9	2.9	2.2	1.3
3000	*****	*****	*****	3.1	3.0	2.9	2.9	2.9	2.6	2.6	2.6	2.6	2.0	1.2
3500	*****	*****	*****	2.8	2.7	2.7	2.7	2.7	2.4	2.4	2.4	2.4	1.9	1.1
4000	*****	*****	*****	2.5	2.3	2.3	2.3	2.3	2.3	2.3	2.3	2.3	1.8	1.0
4500	*****	*****	*****	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	1.7	1.0
5000	*****	*****	*****	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.6	0.9
5500	*****	*****	*****	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	0.9
6000	*****	*****	*****	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	0.8
6500	*****	*****	*****	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	0.8
7000	*****	*****	*****	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	0.8
7500	*****	*****	*****	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	0.7
8000	*****	*****	*****	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	0.7
8500	*****	*****	*****	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	0.7
9000	*****	*****	*****	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	0.7

NOTE: POUR UTILISER CES TABLEAUX, VEUILLEZ RÉFÉRER A LA DOCUMENTATION RELIÉE AUX MICRO-DONNÉES

Sondage national sur la satisfaction des locataires - Documentation d'enquête

Sondage National sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2001 - 2002

Tableaux de la Variabilité d'Échantillonnage Approximative : Ouest (incluant T.-N.-O.)

NUMÉRATEUR DU POURCENTAGE	POURCENTAGE ESTIMÉ													
	0.1%	1.0%	2.0%	5.0%	10.0%	15.0%	20.0%	25.0%	30.0%	35.0%	40.0%	50.0%	70.0%	90.0%
10	66.4	66.1	65.7	64.7	63.0	61.2	59.4	57.5	55.6	53.5	51.4	47.0	36.4	21.0
20	*****	46.7	46.5	45.8	44.5	43.3	42.0	40.7	39.3	37.9	36.4	33.2	25.7	14.8
30	*****	38.1	37.9	37.4	36.4	35.3	34.3	33.2	32.1	30.9	29.7	27.1	21.0	12.1
40	*****	33.0	32.9	32.4	31.5	30.6	29.7	28.8	27.8	26.8	25.7	23.5	18.2	10.5
50	*****	29.5	29.4	28.9	28.2	27.4	26.6	25.7	24.8	23.9	23.0	21.0	16.3	9.4
60	*****	27.0	26.8	26.4	25.7	25.0	24.2	23.5	22.7	21.9	21.0	19.2	14.8	8.6
70	*****	25.0	24.8	24.5	23.8	23.1	22.4	21.7	21.0	20.2	19.4	17.7	13.7	7.9
80	*****	23.4	23.2	22.9	22.3	21.6	21.0	20.3	19.6	18.9	18.2	16.6	12.9	7.4
90	*****	22.0	21.9	21.6	21.0	20.4	19.8	19.2	18.5	17.8	17.1	15.7	12.1	7.0
100	*****	20.9	20.8	20.5	19.9	19.4	18.8	18.2	17.6	16.9	16.3	14.8	11.5	6.6
200	*****	14.7	14.5	14.1	13.7	13.3	12.9	12.4	12.0	11.5	10.5	8.1	4.7	2.7
300	*****	12.0	11.8	11.5	11.2	10.8	10.5	10.1	9.8	9.4	8.6	6.6	3.8	2.2
400	*****	10.2	10.0	9.7	9.4	9.1	8.8	8.5	8.1	7.4	5.8	3.3	1.9	1.1
500	*****	9.2	8.9	8.7	8.4	8.1	7.9	7.6	7.3	6.6	5.1	3.0	1.7	0.9
600	*****	8.4	8.1	7.9	7.7	7.4	7.2	6.9	6.6	6.1	4.7	2.7	1.5	0.8
700	*****	7.7	7.5	7.3	7.1	6.9	6.6	6.4	6.1	5.6	4.3	2.5	1.4	0.7
800	*****	7.2	7.0	6.8	6.6	6.4	6.2	6.0	5.8	5.2	4.1	2.3	1.3	0.7
900	*****	6.6	6.5	6.3	6.1	5.9	5.6	5.4	5.1	4.9	3.8	2.2	1.2	0.6
1000	*****	6.3	6.1	5.9	5.8	5.6	5.4	5.2	5.0	4.7	3.6	2.1	1.1	0.6
1100	*****	6.0	5.8	5.7	5.5	5.3	5.1	4.9	4.7	4.3	3.3	1.9	1.0	0.6
1200	*****	5.8	5.6	5.4	5.2	5.0	4.9	4.7	4.5	4.1	3.2	1.8	1.0	0.6
1300	*****	5.5	5.4	5.2	5.0	4.9	4.7	4.5	4.3	4.0	3.1	1.8	1.0	0.6
1400	*****	5.3	5.2	5.0	4.9	4.7	4.5	4.3	4.1	3.9	3.0	1.7	1.0	0.6
1500	*****	5.1	5.0	4.8	4.7	4.5	4.4	4.2	4.1	3.7	2.9	1.7	1.0	0.6
1600	*****	5.0	4.8	4.7	4.5	4.4	4.2	4.1	3.7	2.9	1.7	1.0	0.6	0.6
1700	*****	4.7	4.6	4.4	4.3	4.1	4.0	3.8	3.5	3.2	2.5	1.6	1.0	0.6
1800	*****	4.6	4.4	4.3	4.1	4.0	3.8	3.5	3.2	2.7	1.6	1.0	0.6	0.6
1900	*****	4.4	4.3	4.2	4.0	3.9	3.7	3.4	3.1	2.6	1.5	1.0	0.6	0.6
2000	*****	4.3	4.2	4.1	3.9	3.8	3.6	3.3	3.0	2.6	1.5	1.0	0.6	0.6
2100	*****	4.2	4.1	4.0	3.8	3.7	3.5	3.2	2.9	2.5	1.4	1.0	0.6	0.6
2200	*****	4.1	4.0	3.9	3.7	3.6	3.5	3.2	2.9	2.5	1.4	1.0	0.6	0.6
2300	*****	4.0	3.9	3.8	3.7	3.5	3.4	3.1	2.8	2.4	1.4	1.0	0.6	0.6
2400	*****	4.0	3.8	3.7	3.6	3.5	3.3	3.0	2.7	2.3	1.4	1.0	0.6	0.6
2500	*****	3.9	3.8	3.6	3.5	3.4	3.3	3.0	2.7	2.3	1.3	1.0	0.6	0.6
3000	*****	3.4	3.3	3.2	3.1	3.0	2.7	2.1	1.7	1.2	0.9	0.6	0.6	0.6
3500	*****	3.1	3.0	2.9	2.7	2.5	2.1	1.9	1.5	1.1	0.9	0.6	0.6	0.6
4000	*****	2.9	2.8	2.7	2.6	2.3	1.8	1.0	0.7	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
4500	*****	2.6	2.5	2.4	2.2	1.7	1.0	0.7	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
5000	*****	2.5	2.4	2.3	2.1	1.6	0.9	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
5500	*****	2.3	2.2	2.0	1.6	0.9	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
6000	*****	2.1	1.9	1.5	0.9	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
6500	*****	2.0	1.8	1.4	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
7000	*****	1.8	1.7	1.3	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
7500	*****	1.7	1.6	1.3	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
8000	*****	1.7	1.6	1.3	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
8500	*****	1.7	1.6	1.3	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
9000	*****	1.7	1.6	1.3	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
9500	*****	1.7	1.6	1.3	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
10000	*****	1.7	1.6	1.3	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
12500	*****	1.2	1.1	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
15000	*****	1.2	1.1	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6

NOTE: POUR UTILISER CES TABLEAUX, VEUILLEZ RÉFÉRER A LA DOCUMENTATION RELIÉE AUX MICRO-DONNÉES

Sondage national sur la satisfaction des locataires - Documentation d'enquête

Sondage National sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2001 - 2002

Tableaux de la Variabilité d'Échantillonnage Approximative : Pacifique (incluant Yukon)

NUMÉRATEUR DU POURCENTAGE	POURCENTAGE ESTIMÉ													
	0.1%	1.0%	2.0%	5.0%	10.0%	15.0%	20.0%	25.0%	30.0%	35.0%	40.0%	50.0%	70.0%	90.0%
10	*****	61.0	60.7	59.8	58.2	56.6	54.9	53.1	51.3	49.5	47.5	43.4	33.6	19.4
20	*****	43.2	42.9	42.3	41.2	40.0	38.8	37.6	36.3	35.0	33.6	30.7	23.8	13.7
30	*****	35.2	35.1	34.5	33.6	32.7	31.7	30.7	29.6	28.6	27.4	25.0	19.4	11.2
40	*****	30.5	30.4	29.9	29.1	28.3	27.4	26.6	25.7	24.7	23.8	21.7	16.8	9.7
50	*****	27.3	27.2	26.7	26.0	25.3	24.5	23.8	23.0	22.1	21.3	19.4	15.0	8.7
60	*****	24.9	24.8	24.4	23.8	23.1	22.4	21.7	21.0	20.2	19.4	17.7	13.7	7.9
70	*****	23.1	23.0	22.6	22.0	21.4	20.7	20.1	19.4	18.7	18.0	16.4	12.7	7.3
80	*****	*****	21.5	21.1	20.6	20.0	19.4	18.8	18.1	17.5	16.8	15.3	11.9	6.9
90	*****	*****	20.2	19.9	19.4	18.9	18.3	17.7	17.1	16.5	15.8	14.5	11.2	6.5
100	*****	*****	19.2	18.9	18.4	17.9	17.4	16.8	16.2	15.6	15.0	13.7	10.6	6.1
200	*****	*****	*****	13.4	13.0	12.6	12.3	11.9	11.5	11.1	10.6	9.7	7.5	4.3
300	*****	*****	*****	10.9	10.6	10.3	10.0	9.7	9.4	9.0	8.7	7.9	6.1	3.5
400	*****	*****	*****	*****	9.2	8.9	8.7	8.4	8.1	7.8	7.5	6.9	5.3	3.1
500	*****	*****	*****	*****	8.2	8.0	7.8	7.5	7.3	7.0	6.7	6.1	4.8	2.7
600	*****	*****	*****	*****	7.5	7.3	7.1	6.9	6.6	6.4	6.1	5.6	4.3	2.5
700	*****	*****	*****	*****	7.0	6.8	6.6	6.4	6.1	5.9	5.7	5.2	4.0	2.3
800	*****	*****	*****	*****	6.3	6.3	6.1	5.9	5.7	5.5	5.3	4.9	3.8	2.2
900	*****	*****	*****	*****	6.0	6.0	5.8	5.6	5.4	5.2	5.0	4.6	3.5	2.0
1000	*****	*****	*****	*****	5.7	5.7	5.5	5.3	5.1	4.9	4.8	4.3	3.4	1.9
1100	*****	*****	*****	*****	5.4	5.4	5.2	5.1	4.9	4.7	4.5	4.1	3.2	1.8
1200	*****	*****	*****	*****	*****	5.0	4.9	4.7	4.5	4.3	4.0	3.1	1.8	1.1
1300	*****	*****	*****	*****	*****	4.8	4.7	4.5	4.3	4.2	3.8	2.9	1.7	1.0
1400	*****	*****	*****	*****	*****	4.6	4.5	4.3	4.2	4.0	3.7	2.8	1.6	1.0
1500	*****	*****	*****	*****	*****	4.5	4.3	4.2	4.0	3.9	3.5	2.7	1.6	1.0
1600	*****	*****	*****	*****	*****	*****	4.2	4.1	3.9	3.8	3.4	2.7	1.5	1.0
1700	*****	*****	*****	*****	*****	*****	4.1	3.9	3.8	3.6	3.3	2.6	1.5	1.0
1800	*****	*****	*****	*****	*****	*****	4.0	3.8	3.7	3.5	3.2	2.5	1.4	1.0
1900	*****	*****	*****	*****	*****	*****	3.9	3.7	3.6	3.4	3.1	2.4	1.4	1.0
2000	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	3.6	3.5	3.4	3.1	2.4	1.4	1.0
2100	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	3.5	3.4	3.3	3.0	2.3	1.3	1.0
2200	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	3.5	3.3	3.2	2.9	2.3	1.3	1.0
2300	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	3.4	3.3	3.1	2.9	2.2	1.3	1.0
2400	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	3.2	3.1	2.8	2.2	1.3	1.0
2500	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	3.1	3.0	2.7	2.1	1.2	1.0
3000	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	2.7	2.5	1.9	1.1	1.0
3500	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	2.3	1.8	1.0	1.0
4000	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	1.7	1.0	1.0
4500	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	1.6	0.9	1.0
5000	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	1.5	0.9	1.0
5500	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	1.4	0.8	1.0
6000	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	0.8	1.0
6500	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	0.8	1.0
7000	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****	0.7	1.0

NOTE: POUR UTILISER CES TABLEAUX, VEUILLEZ RÉFÉRER A LA DOCUMENTATION RELIÉE AUX MICRO-DONNÉES

Sondage national sur la satisfaction des locataires - Documentation d'enquête

Sondage National sur la satisfaction des locataires (SNSL) 2001 - 2002
Tableaux de la Variabilité d'Échantillonnage Approximative : Canada

NUMÉRATEUR DU POURCENTAGE	POURCENTAGE ESTIMÉ													
	0.1%	1.0%	2.0%	5.0%	10.0%	15.0%	20.0%	25.0%	30.0%	35.0%	40.0%	50.0%	70.0%	90.0%
10	85.6	85.2	84.8	83.4	81.2	78.9	76.6	74.1	71.6	69.0	66.3	60.5	46.9	27.1
20	60.5	60.2	59.9	59.0	57.4	55.8	54.1	52.4	50.6	48.8	46.9	42.8	33.2	19.1
30	49.4	49.2	48.9	48.2	46.9	45.6	44.2	42.8	41.4	39.8	38.3	35.0	27.1	15.6
40	42.8	42.6	42.4	41.7	40.6	39.5	38.3	37.1	35.8	34.5	33.2	30.3	23.4	13.5
50	38.3	38.1	37.9	37.3	36.3	35.3	34.2	33.2	32.0	30.9	29.7	27.1	21.0	12.1
60	34.9	34.8	34.6	34.1	33.2	32.2	31.3	30.3	29.2	28.2	27.1	24.7	19.1	11.1
70	32.3	32.2	32.0	31.5	30.7	29.8	28.9	28.0	27.1	26.1	25.1	22.9	17.7	10.2
80	30.3	30.1	30.0	29.5	28.7	27.9	27.1	26.2	25.3	24.4	23.4	21.4	16.6	9.6
90	28.5	28.4	28.3	27.8	27.1	26.3	25.5	24.7	23.9	23.0	22.1	20.2	15.6	9.0
100	27.1	26.9	26.8	26.4	25.7	25.0	24.2	23.4	22.7	21.8	21.0	19.1	14.8	8.6
200	*****	19.0	19.0	18.7	18.2	17.6	17.1	16.6	16.0	15.4	14.8	13.5	10.5	6.1
300	*****	15.6	15.5	15.2	14.8	14.4	14.0	13.5	13.1	12.6	12.1	11.1	8.6	4.9
400	*****	13.5	13.4	13.2	12.8	12.5	12.1	11.7	11.3	10.9	10.5	9.6	7.4	4.3
500	*****	12.0	12.0	11.8	11.5	11.2	10.8	10.5	10.1	9.8	9.4	8.6	6.6	3.8
600	*****	11.0	10.9	10.8	10.5	10.2	9.9	9.6	9.2	8.9	8.6	7.8	6.1	3.5
700	*****	10.2	10.1	10.0	9.7	9.4	9.2	8.9	8.6	8.2	7.9	7.2	5.6	3.2
800	*****	9.5	9.5	9.3	9.1	8.8	8.6	8.3	8.0	7.7	7.4	6.8	5.2	3.0
900	*****	9.0	8.9	8.8	8.6	8.3	8.1	7.8	7.6	7.3	7.0	6.4	4.9	2.9
1000	*****	8.5	8.5	8.3	8.1	7.9	7.7	7.4	7.2	6.9	6.6	6.1	4.7	2.7
1100	*****	8.1	8.1	8.0	7.7	7.5	7.3	7.1	6.8	6.6	6.3	5.8	4.5	2.6
1200	*****	7.7	7.7	7.6	7.4	7.2	7.0	6.8	6.5	6.3	6.1	5.5	4.3	2.5
1300	*****	7.4	7.4	7.3	7.1	6.9	6.7	6.5	6.3	6.1	5.8	5.3	4.1	2.4
1400	*****	7.2	7.2	7.1	6.9	6.7	6.5	6.3	6.1	5.8	5.6	5.1	4.0	2.3
1500	*****	6.9	6.9	6.8	6.6	6.4	6.3	6.1	5.8	5.6	5.4	4.9	3.8	2.2
1600	*****	6.7	6.7	6.6	6.4	6.2	6.1	5.9	5.7	5.5	5.2	4.8	3.7	2.1
1700	*****	6.5	6.5	6.4	6.2	6.1	5.9	5.7	5.5	5.3	5.1	4.6	3.6	2.1
1800	*****	6.3	6.3	6.2	6.1	5.9	5.7	5.5	5.3	5.1	4.9	4.5	3.5	2.0
1900	*****	6.1	6.1	6.1	5.9	5.7	5.6	5.4	5.2	5.0	4.8	4.4	3.4	2.0
2000	*****	6.0	5.9	5.9	5.7	5.6	5.4	5.2	5.1	4.9	4.7	4.3	3.3	1.9
2100	*****	5.8	5.8	5.8	5.6	5.4	5.3	5.1	4.9	4.8	4.6	4.2	3.2	1.9
2200	*****	5.7	5.7	5.6	5.5	5.3	5.2	5.0	4.8	4.7	4.5	4.1	3.2	1.8
2300	*****	5.6	5.6	5.5	5.4	5.2	5.0	4.9	4.7	4.6	4.4	4.0	3.1	1.8
2400	*****	5.4	5.4	5.4	5.2	5.1	4.9	4.8	4.6	4.5	4.3	3.9	3.0	1.7
2500	*****	5.3	5.3	5.2	5.0	4.8	4.7	4.5	4.4	4.2	4.1	3.8	3.0	1.7
3000	*****	4.8	4.8	4.7	4.6	4.4	4.3	4.1	4.0	3.8	3.7	3.5	2.7	1.6
3500	*****	4.5	4.5	4.4	4.2	4.1	4.0	3.8	3.7	3.5	3.4	3.2	2.5	1.4
4000	*****	4.2	4.2	4.1	3.9	3.8	3.7	3.6	3.5	3.3	3.3	3.0	2.3	1.4
4500	*****	3.9	3.9	3.8	3.7	3.6	3.5	3.4	3.3	3.1	3.1	2.9	2.2	1.3
5000	*****	3.7	3.7	3.6	3.5	3.4	3.3	3.2	3.1	3.0	2.9	2.7	2.1	1.2
5500	*****	3.6	3.6	3.5	3.4	3.3	3.2	3.1	3.0	2.9	2.8	2.6	2.0	1.2
6000	*****	3.3	3.3	3.2	3.1	3.0	2.9	2.8	2.7	2.6	2.5	2.3	1.9	1.1
6500	*****	3.2	3.2	3.1	3.0	2.9	2.8	2.7	2.6	2.5	2.4	2.2	1.8	1.1
7000	*****	3.1	3.1	3.0	2.9	2.8	2.7	2.6	2.5	2.4	2.3	2.1	1.8	1.0
7500	*****	3.0	3.0	2.9	2.8	2.7	2.6	2.5	2.4	2.3	2.2	2.0	1.7	1.0
8000	*****	2.9	2.9	2.8	2.7	2.6	2.5	2.4	2.3	2.2	2.1	1.9	1.6	1.0
8500	*****	2.8	2.8	2.7	2.6	2.5	2.4	2.3	2.2	2.1	2.0	1.8	1.5	0.9
9000	*****	2.7	2.7	2.6	2.5	2.4	2.3	2.2	2.1	2.0	1.9	1.7	1.4	0.9
9500	*****	2.6	2.6	2.5	2.4	2.3	2.2	2.1	2.0	1.9	1.8	1.6	1.3	0.9
10000	*****	2.6	2.5	2.4	2.3	2.2	2.1	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.2	0.7
12500	*****	2.2	2.2	2.1	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.0	0.6
15000	*****	2.0	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.1	0.9	0.5
20000	*****	1.7	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.1	1.0	0.9	0.8	0.6	0.4
25000	*****	1.5	1.4	1.4	1.3	1.2	1.1	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.3
30000	*****	1.3	1.3	1.2	1.1	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2
35000	*****	1.2	1.1	1.1	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1
40000	*****	1.1	1.0	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.1
45000	*****	1.0	0.9	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1
50000	*****	0.9	0.8	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1
55000	*****	0.8	0.7	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
60000	*****	0.6	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
70000	*****	0.6	0.5	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
80000	*****	0.5	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
90000	*****	0.3	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
1E5	*****	0.3	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1

NOTE: POUR UTILISER CES TABLEAUX, VEUILLEZ RÉFÉRER A LA DOCUMENTATION RELIÉE AUX MICRO-DONNÉES

11.0 Questionnaire

Le questionnaire du SNSL a été utilisé de décembre 2001 à mars 2002 afin de recueillir l'information pour l'enquête.

Sondage national sur la satisfaction des locataires

Section: Survey Introduction (SI)

SI_STR

TIME CHECK

SI_I01

Nous procédons à un sondage auprès des locataires du gouvernement fédéral à propos de la qualité des services qu'ils reçoivent dans les immeubles sous la responsabilité de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

SI_I02

Ces renseignements aideront TPSGC à mieux cerner vos besoins et à améliorer les services dans votre immeuble. Votre opinion est très importante. Vos réponses demeureront confidentielles en vertu de la Loi sur la statistique et serviront uniquement à des fins statistiques.

SI_I03

Bien que votre participation soit volontaire, elle est essentielle à la précision des résultats du sondage. (Enregistrement #SQC/SSD-040-75221).

SI_Q04

Combien de personnes utilisent le numéro de téléphone ^TELNUM ^TELEXT? [Min: 1 Max: 99]

Nota: ^TELNUM ^TELEXT provient de la base des données. Si ^TELEXT est en blanc, alors indiquer ^TELNUM seulement.

SI_Q05

Le nom de votre immeuble est-il ^NAMEBLDG ?

- <1> Oui
- <2> Non passez à SI_Q05S
- <8> Refus passez à CAI_SO
- <9> Ne sait pas passez à CAI_SO

Prochaine Question (défaut): SI_Q06

Nota: ^NAMEBLDG provient de la base des données. Affichez seulement les premiers 80 caractères alpha numériques. Si en blanc alors passez à SI_Q05S.

SI_Q05S

(Quel est le nom de votre immeuble?)

SI_Q06

L'adresse de votre immeuble est-elle ^BLDGADD?

- <1> Oui
- <2> Non passez à SI_N06
- <8> Refus passez à CAI_SO
- <9> Ne sait pas passez à CAI_SO

Prochaine Question (défaut): SI_Q07

Nota: ^BLDGADD provient de la base des données. N'indiquez que 5 caractères pour NUM, 50 caractères pour STREET, 30 caractères pour CITY et 2 caractères pour PROV.

SI_N06

INTERVIEWEUR : Inscrivez l'adresse du répondant
NUM Inscrivez l'adresse civile STREET Inscrivez le nom de la rue CITY Inscrivez la
nom de la ville PROV Inscrivez le nom de la province

Nota: Acceptez seulement 5 caractères pour l'adresse civile, 50 caractères pour le nom de la rue, 30 caractères pour le nom de la ville et 2 caractères pour la province.

SI_Q07

Le nom de votre ministère est-il ^NAMEDEPT?

INTERVIEWEUR : Les départements suivants ne participent pas à cette enquête: l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), le ministère de la Défense nationale (MDN), l'Office national du film (ONF), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS). Si vous parlez à l'un de ces employés, veuillez terminer l'entrevue immédiatement, vous excuser et coder le cas "hors champ".

- <1> Oui
- <2> Non passez à SI_Q07S
- <8> Refus passez à CAI_SO
- <9> Ne sait pas passez à CAI_SO

Prochaine Question (défaut): SI_STP

Nota: ^NAMEDEPT provient de la base des données. Affichez seulement les premiers 80 caractères alpha numériques. Si en blanc alors passez à SI_Q07S.

SI_Q07S

(Nom du ministère au complet?)

INTERVIEWEUR : Les départements suivants ne participent pas à cette enquête: l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), le ministère de la Défense nationale (MDN), l'Office national du film (ONF), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS). Si vous parlez à l'un de ces employés, veuillez terminer l'entrevue immédiatement, vous excuser et coder le cas "hors champ".

SI_STP

TIME CHECK

WS_STR

TIME CHECK

WS_SEX

INTERVIEWEUR : Inscrire le sexe du répondant

- <1> Homme
- <2> Femme
- <8> Refus
- <9> Ne sait pas

WS_Q01

Laquelle des descriptions suivantes correspond le mieux à votre espace de travail? Est-ce ...
INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant

- <01> Un seul bureau à aires ouvertes (station de travail modulaire)
- <02> Un bureau partagé à aires ouvertes (station de travail modulaire)
- <03> Un bureau fermé, non partagé
- <04> Un bureau fermé partagé
- <05> Un entrepôt
- <06> Un laboratoire
- <07> Autre - Précisez passez à WS_Q01S
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Prochaine Question (défaut): WS_Q02

WS_Q01S

(Description de l'espace de travail?)

WS_Q02

Depuis combien d'années travaillez-vous dans cet immeuble?

- <1> Moins d'un an
- <2> De 1 à 2 ans
- <3> De 3 à 5 ans
- <4> Plus de 5 ans
- <8> Refus
- <9> Ne sait pas

WS_Q03

Depuis combien d'années travaillez-vous dans votre bureau actuel?

- <1> Moins d'un an
- <2> De 1 à 2 ans
- <3> De 3 à 5 ans
- <4> Plus de 5 ans
- <8> Refus
- <9> Ne sait pas

WS_Q04

Selon vous, y a-t-il des améliorations qui devraient être apportées à la qualité de votre milieu de travail physique et aux services offerts dans votre immeuble?

- <1> Oui passez à WS_Q05
- <2> Non passez à WS_STP
- <8> Refus
- <9> Ne sait pas

WS_Q05

Lesquels?

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- <01> Éclairage naturel
- <02> Éclairage des aires de travail
- <03> Éclairage au plafond
- <04> Température
- <05> Aération
- <06> Disponibilité du stationnement
- <07> Éclairage extérieur
- <08> Services de sécurité de l'immeuble
- <09> Déneigement
- <10> Services de nettoyage de bureaux
- <11> Services de nettoyage des toilettes
- <12> Services de nettoyage des couloirs, des ascenseurs et des aires communes
- <13> Fiabilité des ascenseurs
- <14> Aménagement pour accès facile à l'immeuble
- <15> Intensité du bruit des systèmes de l'immeuble
- <16> Autre - Précisez passez à WS_Q05S
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Prochaine Question (défaut): WS_STP

WS_Q05S

(Améliorations à être apportés au milieu de travail physique?)

WS_STP

TIME CHECK

SS_STR

TIME CHECK

SS_I01

Nous allons maintenant vous demander d'évaluer l'importance de certains services pour vous personnellement et de nous dire dans quelle mesure vous êtes satisfait de ces services. Si certains services ne s'appliquent pas à vous, veuillez répondre «Ne s'applique pas à moi».

SS_Q01

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance de l'éclairage naturel (pour vous)?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q03
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q02

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'éclairage naturel?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q03

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance de l'éclairage des aires de travail?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q05
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q04

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'éclairage des aires de travail?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q05

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance de l'éclairage au plafond?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q07
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q06

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'éclairage au plafond?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q07

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance de la température (trop chaud ou trop froid)?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q09
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q08

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de la température (trop chaud ou trop froid)?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q09

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance de l'aération (mouvement de l'air)?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q11
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q10

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'aération (mouvement de l'air)?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q11

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance de la disponibilité du stationnement?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q13
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q12

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de la disponibilité du stationnement?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q13

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance de l'éclairage extérieur?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q15
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q14

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'éclairage extérieur?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q15

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance des services de sécurité de l'immeuble (accès après les heures normales de bureau et agents de sécurité)?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q17
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q16

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction des services de sécurité de l'immeuble (accès après les heures normales de bureau et agents de sécurité)?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q17

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance du déneigement?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q19
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q18

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction du déneigement?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q19

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance des services de nettoyage des bureaux?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q21
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q20

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction du nettoyage des bureaux?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q21

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance des services de nettoyage des toilettes?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q23
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q22

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction des services de nettoyage des toilettes?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q23

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance des services de nettoyage des couloirs, des ascenseurs et des aires communes?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q25
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q24

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction des services de nettoyage des couloirs, des ascenseurs et des aires communes?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q25

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance de la fiabilité des ascenseurs?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q27
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q26

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de la fiabilité des ascenseurs?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q27

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance de l'aménagement pour accès facile à l'immeuble?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_Q29
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q28

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'aménagement pour accès facile à l'immeuble?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q29

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance de l'intensité du bruit des systèmes de l'immeuble?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SS_STP
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_Q30

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'intensité du bruit des systèmes de l'immeuble?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SS_STP

TIME CHECK

SA_STR

TIME CHECK

SA_I01

En utilisant la même échelle, nous aimerions connaître dans quelle mesure il est important pour vous que certains services soient offerts dans votre immeuble ou près de celui-ci et dans quelle mesure vous êtes satisfait de la disponibilité de ces services. Comment évaluez-vous les services suivants :

SA_Q01

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... l'importance d'avoir accès à des services d'alimentation?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_Q03
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q02

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'accès à des services d'alimentation?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q03

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... l'importance de l'accès aux transports en commun?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_Q05
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q04

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'accès aux transports en commun?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q05

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... l'importance de l'accès à des services de garderie?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_Q07
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q06

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'accès à des services de garderie?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q07

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction», comment évaluez-vous les services suivants :
... l'importance de l'accès à des installations de conditionnement physique?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_Q09
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q08

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'accès à des installations de conditionnement physique?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q09

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... l'importance de l'accès à des douches?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_Q11
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q10

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'accès à des douches?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q11

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... l'importance de l'accès aux commerces?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_Q13
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q12

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'accès aux commerces?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q13

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... l'importance de l'accès à des guichets bancaires?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_Q15
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q14

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'accès à des guichets bancaires?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q15

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... l'importance de l'accès à des supports à bicyclettes?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi passez à SA_STP
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_Q16

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible importance ou satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute importance ou satisfaction» comment évaluez vous les services suivants :
... votre niveau de satisfaction de l'accès à des supports à bicyclettes?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

SA_STP

TIME CHECK

BSER_STR

TIME CHECK

Nota: Si WS_Q02 = 1 ou WS_Q02=NSP ou WS_Q02=R alors passez à BSER_Q05. Autrement, passez à BSER_Q01.

BSER_Q01

Si vous comparez la situation actuelle à la situation qui prévalait il y a un an, y a-t-il des services qui se sont améliorés?

- <1> Oui
- <2> Non passez à BSER_Q03
- <8> Refus passez à BSER_Q03
- <9> Ne sait pas passez à BSER_Q03

BSER_Q02

Lesquels?

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- <01> Éclairage naturel
 - <02> Éclairage des aires de travail
 - <03> Éclairage au plafond
 - <04> Température
 - <05> Aération
 - <06> Disponibilité du stationnement
 - <07> Éclairage extérieur
 - <08> Services de sécurité de l'immeuble
 - <09> Déneigement
 - <10> Services de nettoyage des bureaux
 - <11> Services de nettoyage des toilettes
 - <12> Services de nettoyage des couloirs, des ascenseurs et des aires communes
 - <13> Fiabilité des ascenseurs
 - <14> Aménagement pour accès facile à l'immeuble
 - <15> Intensité du bruit des systèmes de l'immeuble
 - <16> Autre - Précisez passez à BSER_Q02S
 - <98> Refus
 - <99> Ne sait pas
- Prochaine Question (défaut): BSER_Q03

BSERQ02S

(Autres services qui se sont améliorés?)

BSER_Q03

Si vous comparez la situation actuelle à la situation qui prévalait il y a un an, y a-t-il des services qui se sont dégradés?

- <1> Oui
- <2> Non passez à BSER_Q05
- <8> Refus passez à BSER_Q05
- <9> Ne sait pas passez à BSER_Q05

BSER_Q04

Lesquels?

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- <01> Éclairage naturel
- <02> Éclairage des aires de travail
- <03> Éclairage au plafond
- <04> Température
- <05> Aération
- <06> Disponibilité du stationnement
- <07> Éclairage extérieur
- <08> Services de sécurité de l'immeuble
- <09> Déneigement
- <10> Services de nettoyage des bureaux
- <11> Services de nettoyage des toilettes
- <12> Services de nettoyage des couloirs, des ascenseurs et des aires communes
- <13> Fiabilité des ascenseurs
- <14> Aménagement pour accès facile à l'immeuble
- <15> Intensité du bruit des systèmes de l'immeuble
- <16> Autre - Précisez passez à BSER_Q04S
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Prochaine Question (défaut): BSER_Q05

BSERQ04S

(Autres services qui se sont dégradés?)

BSER_Q05

Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services offerts dans votre immeuble? Diriez-vous que vous êtes ...

INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant.

- <1> Très satisfait
- <2> Plutôt satisfait
- <3> Plutôt insatisfait
- <4> Très insatisfait
- <8> Refus
- <9> Ne sait pas

BSER_Q06

A qui signaleriez-vous des problèmes ou des inquiétudes dans votre immeuble?

INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant

- <1> Administration passez à BSER_Q10
- <2> Personne-ressource du Ministère ou superviseur passez à BSER_Q10
- <3> Numéro sans frais - Centre d'appel des services nationaux de TPSGC
- <4> Gestionnaire immobilier
- <5> Autre - Précisez passez à BSER_Q06S
- <8> Refus
- <9> Ne sait pas

Prochaine Question (défaut): BSER_Q07

BSERQ06S

(Signaler un problème ou une inquiétude à qui?)

BSER_Q07

Avez-vous déjà signalé un problème ou une inquiétude à ces personnes?

- <1> Oui
- <2> Non passez à BSER_Q10
- <8> Refus passez à BSER_Q10
- <9> Ne sait pas passez à BSER_Q10

BSER_Q08

A-t-on réglé les problèmes ou répondu aux inquiétudes selon votre satisfaction ... ?

INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant.

- <1> Toujours passez à BSER_Q10
- <2> Parfois
- <3> Jamais
- <8> Refus passez à BSER_Q10
- <9> Ne sait pas passez à BSER_Q10

BSER_Q09

Pourquoi n'avez-vous pas été complètement satisfait des mesures qui ont été prises?

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- <01> Long délai avant d'obtenir une réponse aux inquiétudes ou à la plainte
- <02> Le personnel était impoli ou désagréable
- <03> Mauvaise qualité des services
- <04> Le problème était toujours présent
- <05> Personne n'est venu résoudre le problème
- <06> Manque de communication
- <07> Autre - Précisez passez à BSER_Q09S
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Prochaine Question (défaut): BSER_Q10

BSERQ09S

(Autres raisons pourquoi pas complètement satisfait?)

BSER_Q10

Avez-vous déjà eu un problème que vous n'avez pas signalé?

- <1> Oui
- <2> Non passez à BSER_Q12
- <8> Refus passez à BSER_Q12
- <9> Ne sait pas passez à BSER_Q12

BSER_Q11

Pourquoi n'avez-vous pas informé quelqu'un de ce problème?

INTERVIEWEUR : Choisissez toutes les réponses appropriées.

- <01> J'ai pensé que quelqu'un d'autre avertirait
- <02> Je ne savais pas qui avertir
- <03> J'ai cru que rien ne serait fait de toute façon
- <04> Le problème ne me semblait pas si important
- <05> J'étais embarrassé
- <06> Le personnel était impoli ou désagréable
- <07> J'étais inquiet des répercussions
- <08> Autre - Précisez passez à BSER_Q11S
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

Prochaine Question (défaut): BSER_Q12

BSERQ11S

(Autres raisons pour ne pas avoir informé quelqu'un?)

BSER_Q12

Faites-vous partie du personnel responsable de la prestation de services de gestion des biens immobiliers et des installations aux employés dans votre Ministère?

- <1> Oui
- <2> Non passez à BSER_STP
- <8> Refus passez à BSER_STP
- <9> Ne sait pas passez à BSER_STP

BSER_Q13

Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la capacité du gestionnaire immobilier/de l'équipe de gestionnaires de votre immeuble à répondre vos besoins d'affaires et opérationnels? Diriez-vous que vous êtes ... ?

INTERVIEWEUR : Lisez les catégories au répondant.

- <1> Très satisfait
- <2> Plutôt satisfait
- <3> Plutôt insatisfait
- <4> Très insatisfait
- <8> Refus
- <9> Ne sait pas

BSER_Q14

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute satisfaction», veuillez évaluer les aspects suivants de l'équipe de gestion immobilière :
... votre niveau de satisfaction de sa réceptivité?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

BSER_Q15

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute satisfaction», veuillez évaluer les aspects suivants de l'équipe de gestion immobilière:
... votre niveau de satisfaction de ses connaissances?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

BSER_Q16

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute satisfaction», veuillez évaluer les aspects suivants de l'équipe de gestion immobilière:
... votre niveau de satisfaction de sa courtoisie?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

BSER_Q17

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «la plus faible satisfaction» et où 5 signifie «la plus haute satisfaction», veuillez évaluer les aspects suivants de l'équipe de gestion immobilière:
... votre niveau de satisfaction de son aptitude à communiquer?

- <01> 1
- <02> 2
- <03> 3
- <04> 4
- <05> 5
- <66> Ne s'applique pas à moi
- <98> Refus
- <99> Ne sait pas

BSER_Q18

Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité des services de gestion de projet offerts par l'équipe de TPSGC? Diriez-vous que vous êtes ...
INTERVIEWEUR: Lisez les catégories au répondant.

- <1> Très satisfait
- <2> Plutôt satisfait
- <3> Plutôt insatisfait
- <4> Très insatisfait
- <8> Refus
- <9> Ne sait pas

BSER_STP

TIME CHECK

CAI_SO

END OF INTERVIEW