

Être et croire



Sondage sur le degré de satisfaction des utilisateurs de services offerts par la CSDM

Automne 2011

ILS IRONT LOIN



**Commission
scolaire
de Montréal**

CONTEXTE

Soucieuse d'offrir à la population des services de qualité qui satisfont à ses exigences, la Commission scolaire de Montréal (CSDM) réalise périodiquement des sondages auprès de ses utilisateurs de services. Les objectifs du sondage sont les suivants :

- 1) Mesurer la satisfaction de la population ciblée en regard de l'offre de services de la CSDM.
- 2) Cerner les attentes en matière de services prioritaires.

Les sondages des années antérieures comportaient sensiblement les mêmes questions et se déroulaient à la même période, au mois de juin. Cette année, la CSDM a décidé d'innover en réalisant le sondage en début d'année scolaire, et en élargissant le spectre des questions posées aux participants. Certaines questions touchent encore la satisfaction envers les services reçus ainsi que la communication école-famille et école-élèves, mais cette année les participants ont l'opportunité de s'exprimer ouvertement sur leur école et la commission scolaire, et de donner leur avis sur certaines mesures que la CSDM prévoit implanter au cours des prochaines années. Les réponses aux questions permettront à la CSDM d'ajuster son offre de services afin de répondre plus adéquatement aux besoins des élèves et d'assurer la réussite du plus grand nombre.

COLLECTE DES INFORMATIONS

Population sondée

Les répondants au sondage ont été sélectionnés de façon aléatoire par le Bureau de la planification institutionnelle (BPI), à partir de listes tirées du système de gestion intégrée pour l'école (GPI) et de listes fournies par les réseaux de la formation professionnelle (FP) et de la formation générale des adultes (FGA). Plusieurs mécanismes ont été mis en place afin de s'assurer que l'échantillon final reflète la population scolaire de la CSDM du point de vue de la proportion d'élèves par service d'enseignement et du profil sociolinguistique de la population de la CSDM.

Au total, 811 entrevues ont été réalisées : 331 auprès de parents d'élèves de primaire, 227 auprès de parents d'élèves du secondaire, 75 auprès d'élèves de secondaire de 16 ans et plus, 77 auprès d'élèves de la formation professionnelle, et 101 auprès d'adultes de la formation générale des adultes. Étant donné le nombre total d'entrevues réalisées, la marge d'erreur totale est d'environ 3 %. L'échantillon des parents pris isolément correspond aussi à une marge d'erreur très faible d'environ 4 %, ce qui permet de considérer leurs réponses isolément, car les résultats obtenus sont représentatifs des parents de la formation générale des jeunes. Par contre, le petit nombre d'entrevues réalisées auprès des élèves du secondaire, de la formation professionnelle et de la formation générale des adultes ne permet pas de considérer isolément leurs résultats. Dans cette optique, seront présentés dans le rapport, les réponses pour l'ensemble des répondants (parents, élèves-jeunes, élèves de FP et élèves de FGA), puis les résultats isolés des parents.

Période de collecte et taux de réponse

Les entrevues ont été réalisées par la firme de sondage Jolicoeur et associés. La période de collecte s'est échelonnée du 28 septembre au 7 octobre 2011. Le taux de réponse, calculé selon la formule de l'Association de l'industrie de la recherche marketing et sociale (AIRMS), a été de 47 %, ce qui est considéré comme un taux de réponse très acceptable, compte-tenu de la période restreinte de collecte.

Présentation des résultats de la collecte

Le présent rapport fait état des résultats au sondage pour l'ensemble des répondants ainsi que pour l'échantillon des parents. On remarquera que le libellé des questions comporte les différentes formulations adaptées à chaque type de répondant.

Les résultats sont surtout présentés sous forme de tableaux, mais également de graphique, afin de faciliter la comparaison de certains résultats.

Voici la signification de chaque colonne des tableaux :

- Effectifs-TOUS : Nombre de répondants ayant répondu chacune des modalités
- % TOUS : Proportion de répondants, en %, ayant répondu chacune des modalités
- % cumulé TOUS : Pourcentage correspondant au cumul des pourcentages de la colonne précédente. Cette colonne est surtout utile pour des modalités à échelle croissante, comme très satisfaisant, assez satisfaisant, assez insatisfaisant et très insatisfaisant. Elle permet de voir quelle est la proportion de répondants satisfaits, en regardant simplement la 2e ligne de cette colonne.
- Effectifs PARENTS : Nombre de PARENTS ayant répondu chacune des modalités.
- % PARENTS : Proportion de PARENTS, en %, ayant répondu chacune des modalités, en %.
- % cumulé PARENTS : Pourcentage correspondant au cumul des pourcentages de la colonne précédente.
- N : Nombre d'occurrences (voir tableaux des questions ouvertes)

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Très satisfaisante	360	44,4	44,4	255	45,7	45,7
Assez satisfaisante	359	44,3	88,7	225	40,3	86,0
Assez insatisfaisante	35	4,3	93,0	30	5,4	91,4
Très insatisfaisante	17	2,1	95,1	14	2,5	93,9
Ne sait pas	39	4,8	99,9	33	5,9	99,8
Refus de répondre	1	0,1	100,0	1	0,2	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

En fin de document, on trouve les faits saillants du sondage, pour chacune des parties du sondage.

Partie 1 – La communication école-famille et la satisfaction envers les services reçus par l'école

Les questions qui suivent concernent la rentrée scolaire de cette année (pour votre enfant).

Q1. Comment qualifiez-vous l'accueil que vous avez reçu de la part de l'équipe-école lors de la rentrée / de la part du personnel lors de votre admission au centre?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Très satisfaisante	360	44,4	44,4	255	45,7	45,7
Assez satisfaisante	359	44,3	88,7	225	40,3	86,0
Assez insatisfaisante	35	4,3	93,0	30	5,4	91,4
Très insatisfaisante	17	2,1	95,1	14	2,5	93,9
Ne sait pas	39	4,8	99,9	33	5,9	99,8
Refus de répondre	1	0,1	100,0	1	0,2	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

J'aimerais d'abord vous poser quelques questions sur la communication entre l'école et les familles / entre l'école et les élèves / entre le centre et les élèves.

Q2. Diriez-vous que vous êtes suffisamment informé sur l'école de votre enfant / votre école / votre centre?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
... Vous êtes suffisamment informé	665	82,0	82,0	457	81,9	81,9
... Vous n'êtes pas suffisamment informé	143	17,6	99,6	98	17,6	99,5
Ne sait pas	3	0,4	100,0	3	0,5	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q3. Aimeriez-vous être davantage informé sur l'école de votre enfant / votre école / votre centre?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	450	55,5	55,5	333	59,7	59,7
Non	358	44,1	99,6	222	39,8	99,5
Ne sait pas	3	0,4	100,0	3	0,5	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q4. Aimeriez-vous recevoir PLUS d'information sur... (PARENTS seulement)**A) Les mesures mises en place par l'enseignant(e) de votre enfant pour assurer sa réussite**

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	415	74,4	74,4	415	74,4	74,4
Non	141	25,3	99,6	141	25,3	99,6
Ne sait pas	2	0,4	100,0	2	0,4	100,0
Total	558	100,0		558	100,0	

B) La progression de votre enfant entre les étapes de bulletin

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	424	76,0	76,0	424	76,0	76,0
Non	122	21,9	97,8	122	21,9	97,8
Ne sait pas	12	2,2	100,0	12	2,2	100,0
Total	558	100,0		558	100,0	

C) Les différents comités de parents (Organisme de participation des parents, conseil d'établissement, comité des usagers du service de garde)

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	280	50,2	50,2	280	50,2	50,2
Non	277	49,6	99,8	277	49,6	99,8
Ne sait pas	1	0,2	100,0	1	0,2	100,0
Total	558	100,0		558	100,0	

D) Le nouveau bulletin

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	395	70,8	70,8	395	70,8	70,8
Non	150	26,9	97,7	150	26,9	97,7
Ne sait pas	13	2,3	100,0	13	2,3	100,0
Total	558	100,0		558	100,0	

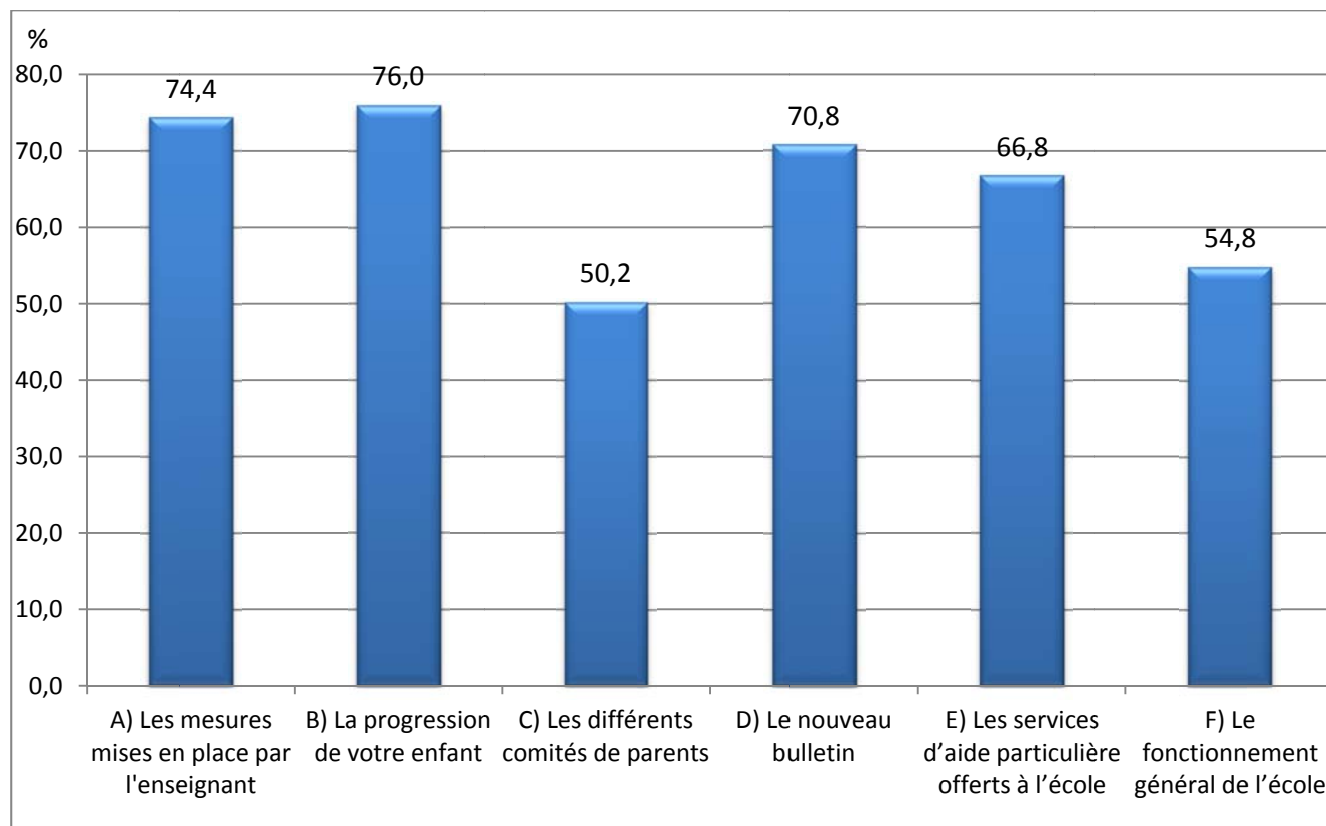
E) Les services d'aide particulière offerts à l'école (psycho-éducation, orthophonie, aide aux devoirs, ...)

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	373	66,8	66,8	373	66,8	66,8
Non	184	33,0	99,8	184	33,0	99,8
Ne sait pas	1	0,2	100,0	1	0,2	100,0
Total	558	100,0		558	100,0	

F) Le fonctionnement général de l'école – le budget, le service de garde, les règlements de l'école

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	306	54,8	54,8	306	54,8	54,8
Non	252	45,2	100,0	252	45,2	100,0
Total	558	100,0		558	100,0	

Les parents aimeraient recevoir plus d'information sur ces sujets rattachés à l'école de leur enfant.
Proportion de parents ayant répondu OUI à chaque énoncé



Q5. Y a-t-il un autre sujet, concernant l'école de votre enfant/votre école/votre centre, sur lequel vous souhaiteriez être davantage informé?

	TOUS			PARENTS		
	N	% parmi réponses	% parmi répondants	N	% parmi réponses	% parmi répondants
Non	373	56,3%	59,0%	314	57,8%	61,0%
Progression de l'élève - communication avec le professeur pour connaître la progression de mon enfant, son cheminement, son comportement	25	3,8%	4,0%	24	4,4%	4,7%
Les activités parascolaires	22	3,3%	3,5%	18	3,3%	3,5%
Offre de services de l'école, activités, programmes, plan de réussite, projet éducatif, philosophie, code vestimentaire	20	3,0%	3,2%	14	2,6%	2,7%
Info sur les matières, les contenus de cours, les devoirs, les projets ou travaux	19	2,9%	3,0%	17	3,1%	3,3%
Suivi après une formation - conseil en orientation - aide à trouver du travail, un stage - placement d'élèves au collège	16	2,4%	2,5%	6	1,1%	1,2%
Info sur programmes d'aide variés disponibles	16	2,4%	2,5%	11	2,0%	2,1%
Accessibilité, délai, qualité et contenu des communications	14	2,1%	2,2%	10	1,8%	1,9%
Le fonctionnement général de l'école	10	1,5%	1,6%	5	0,9%	1,0%
Bulletin - évaluation	10	1,5%	1,6%	7	1,3%	1,4%
Sécurité - taxage	10	1,5%	1,6%	10	1,8%	1,9%
Autres réponses	104	15,8%	16,3%	93	17,2%	18,2%
Ne sait pas	23	3,5%	3,6%	14	2,6%	2,7%
Total	662	100,0%	104,7%	543	100,0%	105,4%

Q6. Avez-vous confiance en cette école pour assurer la réussite de votre enfant? / cette école pour assurer votre réussite? / ce centre pour assurer la réalisation de votre projet de formation?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui, tout à fait confiance	462	57,0	57,0	299	53,6	53,6
Oui, plutôt confiance	285	35,1	92,1	211	37,8	91,4
Non, pas vraiment confiance	31	3,8	95,9	22	3,9	95,3
Non, pas du tout confiance	19	2,3	98,3	15	2,7	98,0
Ne sait pas	13	1,6	99,9	11	2,0	100,0
Refus de répondre	1	0,1	100,0			
Total	811	100,0		558	100,0	

Q7. Pourquoi n'êtes-vous pas confiant envers cette école pour assurer la réussite de votre enfant? / Pourquoi n'êtes-vous pas confiant envers cette école pour assurer votre réussite? / Pourquoi n'êtes-vous pas confiant envers ce centre pour assurer la réalisation de votre projet de formation? (assurer votre réussite)

	TOUS			PARENTS		
	N	% parmi réponses	% parmi répondants	N	% parmi réponses	% parmi répondants
Manque de communication, entre enseignant et parent, manque d'info	12	20,0%	24,0%	10	22,2%	27,0%
Problème d'enseignement, problème d'enseignant, de structure	11	18,3%	22,0%	7	15,6%	18,9%
Autre réponse	6	10,0%	12,0%	5	11,1%	13,5%
Ne sait pas	1	1,7%	2,0%	1	2,2%	2,7%
Total	60	100,0%	120,0%	45	100,0%	121,6%

Les questions qui suivent concernent la précédente année scolaire de votre enfant (celle qui s'est terminée en juin 2011) / votre précédente année scolaire (celle qui s'est terminée en juin 2011).

Q10. Globalement, en pensant à l'ensemble des services reçus de l'école/du centre l'année dernière, quel est votre niveau de satisfaction?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Très satisfaisant	252	41,2	41,2	183	40,2	40,2
Assez satisfaisant	289	47,3	88,5	217	47,7	87,9
Assez insatisfaisant	45	7,4	95,9	34	7,5	95,4
Très insatisfaisant	19	3,1	99,0	16	3,5	98,9
Ne sait pas	6	1,0	100,0	5	1,1	100,0
Total	611	100,0		455	100,0	

Q11. Dites-moi si vous êtes totalement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec cet énoncé. Dans l'ensemble, l'école de mon enfant a répondu à ses besoins. / Dans l'ensemble, cette école a répondu à mes besoins. / Dans l'ensemble, ce centre a répondu à mes besoins.

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Totalement d'accord	259	42,4	42,4	189	41,5	41,5
Plutôt en accord	272	44,5	86,9	204	44,8	86,4
Plutôt en désaccord	51	8,3	95,3	36	7,9	94,3
Totalement en désaccord	23	3,8	99,0	20	4,4	98,7
Ne sait pas	6	1,0	100,0	6	1,3	100,0
Total	611	100,0		455	100,0	

**Q12. Comment qualifiez-vous, au cours de la dernière année, votre communication avec : ...
le personnel enseignant de l'école / du centre?**

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Très satisfaisante	269	44,0	44,0	194	42,6	42,6
Assez satisfaisante	245	40,1	84,1	182	40,0	82,6
Assez insatisfaisante	61	10,0	94,1	51	11,2	93,8
Très insatisfaisante	28	4,6	98,7	22	4,8	98,7
Ne sait pas	7	1,1	99,8	5	1,1	99,8
Refus de répondre	1	0,2	100,0	1	0,2	100,0
Total	611	100,0		455	100,0	

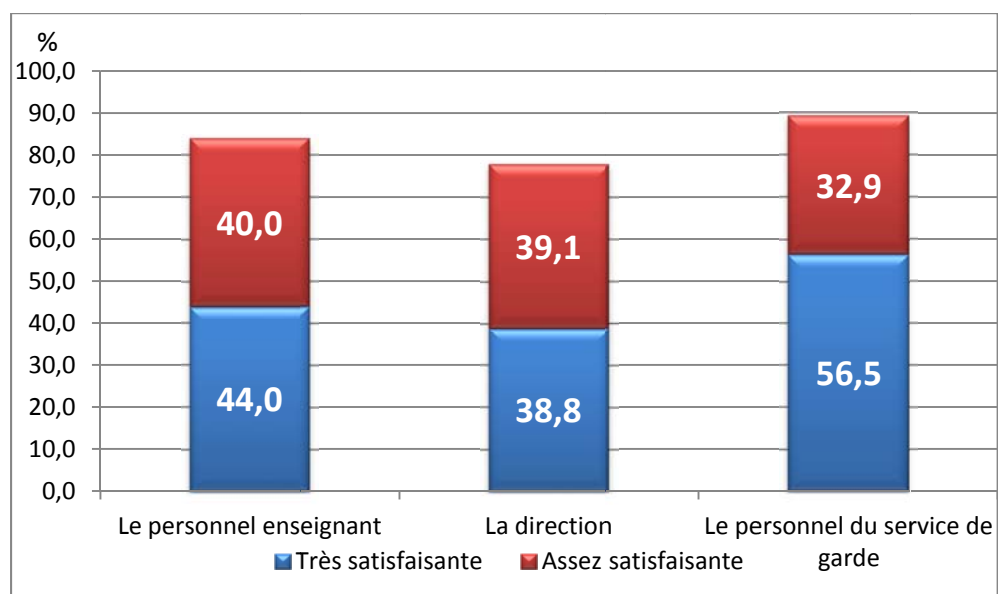
Q13. ... la direction (l'équipe de direction) de l'école / du centre?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Très satisfaisante	237	38,8	38,8	170	37,4	37,4
Assez satisfaisante	239	39,1	77,9	186	40,9	78,2
Assez insatisfaisante	72	11,8	89,7	51	11,2	89,5
Très insatisfaisante	22	3,6	93,3	17	3,7	93,2
Ne sait pas	39	6,4	99,7	29	6,4	99,6
Refus de répondre	2	0,3	100,0	2	0,4	100,0
Total	611	100,0		455	100,0	

Q14. ... le personnel du service de garde de l'école? (Parents d'élèves du primaire seulement)

				% ne tenant pas compte des refus et « ne sait pas »		
	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Très satisfaisante	122	49,0	49,0	122	56,5	56,5
Assez satisfaisante	71	28,5	77,5	71	32,9	89,4
Assez insatisfaisante	17	6,8	84,3	17	7,9	97,2
Très insatisfaisante	6	2,4	86,7	6	2,8	100,0
Ne sait pas	32	12,9	99,6			
Refus de répondre	1	0,4	100,0			
Total	249	100,3		216	100,3	

Répartition des répondants satisfaits de la communication avec...



Q15. Selon vous, qu'est-ce que cette école pourrait faire cette année pour améliorer la communication entre l'école et les parents? / et les élèves? / qu'est-ce que ce centre pourrait faire cette année pour améliorer la communication entre le centre et les élèves?

	TOUS			PARENTS		
	N	% parmi réponses	% parmi répondants	N	% parmi réponses	% parmi répondants
Rien	123	16,6%	20,1%	87	15,3%	19,1%
...Des rencontres ou des communications plus fréquentes avec l'(les) enseignant (s)	104	14,0%	17,0%	85	15,0%	18,7%
...Plus de communications avec les parents	70	9,4%	11,5%	63	11,1%	13,8%
...Plus de communications entre les parents et les intervenants (autres qu'enseignants)	52	7,0%	8,5%	47	8,3%	10,3%
Utiliser l'internet et le courriel - journal par courriel ou internet - support aux parents/élèves par courriel ou sur internet	33	4,4%	5,4%	29	5,1%	6,4%
...Être plus à l'écoute des parents	27	3,6%	4,4%	24	4,2%	5,3%
Faire connaître au quotidien/régulièrement aux parents les devoirs, retenues, progrès et suivis des élèves, examens, projets à venir (via courriel, agenda de l'élève, internet, portail, etc.)	23	3,1%	3,8%	23	4,0%	5,1%
...Informations sur le service de garde	17	2,3%	2,8%	16	2,8%	3,5%
Plus de rencontres et de communications entre étudiants/enseignants, étudiants/direction	16	2,2%	2,6%			
Donner plus d'info, communications plus fréquentes	13	1,7%	2,1%	12	2,1%	2,6%
Améliorer la communication interne - cohérence	13	1,7%	2,1%	8	1,4%	1,8%
Avoir une meilleure écoute des élèves - plus grande courtoisie	12	1,6%	2,0%	2	0,4%	0,4%
Améliorer/augmenter les contacts directs avec les parents	12	1,6%	2,0%	12	2,1%	2,6%
Manque de suivi - retour d'appel - répondre aux questions	10	1,3%	1,6%	8	1,4%	1,8%
Autres réponses	95	12,7%	15,6%	63	11,1%	13,9%
Ne sait pas	120	16,2%	19,6%	86	15,1%	18,9%
Refus de répondre	3	0,4%	0,5%	3	0,5%	0,7%
Total	743	100,0%	121,6%	568	100,0%	124,8%

Partie 2 – La communication avec la CSDM et la confiance envers l'institution

Q16. Diriez-vous que vous êtes suffisamment informé ou pas suffisamment informé sur ce que fait la commission scolaire de Montréal pour ses écoles /et ses centres?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
... Vous êtes suffisamment informé	343	42,3	42,3	241	43,2	43,2
...Vous n'êtes pas suffisamment informé	453	55,9	98,2	306	54,8	98,0
Ne sait pas	15	1,8	100,0	11	2,0	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q17. Aimeriez-vous être davantage informé sur les activités de la commission scolaire de Montréal?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	590	72,7	72,7	433	77,6	77,6
Non	215	26,5	99,3	120	21,5	99,1
Ne sait pas	6	0,7	100,0	5	0,9	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q18. Aimeriez-vous recevoir davantage d'informations sur...

Q18A. Le budget de la CSDM?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	422	52,0	52,0	305	54,7	54,7
Non	382	47,1	99,1	249	44,6	99,3
Ne sait pas	7	0,9	100,0	4	0,7	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q18B. Les pratiques gagnantes des écoles pour mieux faire réussir les élèves?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	634	78,2	78,2	471	84,4	84,4
Non	172	21,2	99,4	85	15,2	99,6
Ne sait pas	5	0,6	100,0	2	0,4	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q18C. Les élections scolaires?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	424	52,3	52,3	311	55,7	55,7
Non	380	46,9	99,1	243	43,5	99,3
Ne sait pas	7	0,9	100,0	4	0,7	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q18D. Les programmes offerts à la formation professionnelle?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	521	64,2	64,2	346	62,0	62,0
Non	287	35,4	99,6	210	37,6	99,6
Ne sait pas	3	0,4	100,0	2	0,4	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q18E. Les programmes offerts à l'éducation aux adultes?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	444	54,7	54,7	288	51,6	51,6
Non	360	44,4	99,1	263	47,1	98,7
Ne sait pas	6	0,7	99,9	6	1,1	99,8
Refus de répondre	1	0,1	100,0	1	0,2	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

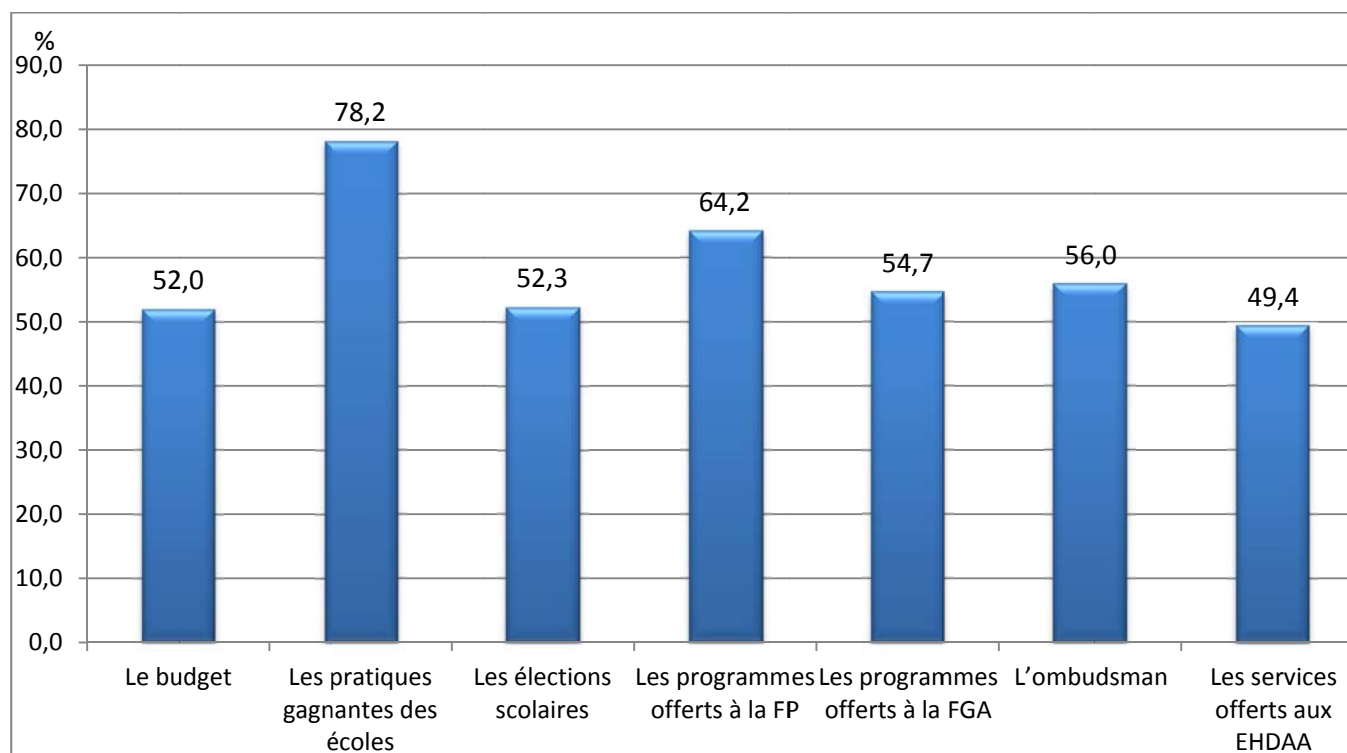
Q18F. L'ombudsman de la CSDM. Un ombudsman est une personne indépendante et objective qui enquête sur les plaintes des gens contre les organismes gouvernementaux et autres organisations, tant du secteur public que privé.

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	454	56,0	56,0	328	58,8	58,8
Non	329	40,6	96,5	202	36,2	95,0
Ne sait pas	28	3,5	100,0	28	5,0	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q18G. Les services offerts aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	401	49,4	49,4	303	54,3	54,3
Non	400	49,3	98,8	251	45,0	99,3
Ne sait pas	10	1,2	100,0	4	0,7	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Les parents aimeraient recevoir plus d'information sur ces sujets rattachés à la CSDM
Proportion de répondants ayant répondu OUI à chaque énoncé



Q19. Y a-t-il un autre sujet sur lequel vous souhaiteriez être informé à propos de la CSDM?

	TOUS			PARENTS		
	N	% parmi réponses	% parmi répondants	N	% parmi réponses	% parmi répondants
Non	670	80,8%	82,6%	444	77,6%	79,6%
Offre de services de la CSDM ou des écoles, activités, concours, statistiques sur écoles, philosophie, code vestimentaire	14	1,7%	1,7%	8	1,4%	1,4%
Activités parascolaires	10	1,2%	1,2%	8	1,4%	1,4%
Autres	121	14,5%	14,7%	101	17,2%	18,3%
Ne sait pas	14	1,7%	1,7%	11	1,9%	2,0%
Total	829	100,0%	102,2%	572	100,0%	102,5%

Q20. De quelle façon aimeriez-vous recevoir cette information de la CSDM?

	TOUS			PARENTS		
	N	% parmi réponses	% parmi répondants	N	% parmi réponses	% parmi répondants
Par courriel	225	28,2%	30,2%	169	30,2%	32,1%
Dans le sac d'école de votre enfant / Par l'école ou le centre – feuillets d'information, agenda, babillard	168	21,1%	22,6%	124	22,2%	23,6%
Par la poste (courrier papier)	137	17,2%	18,4%	93	16,6%	17,7%
Par le site web de la CSDM	113	14,2%	15,2%	76	13,6%	14,4%
Par le portail de la CSDM	39	4,9%	5,2%	28	5,0%	5,3%
Par le site web de l'école	35	4,4%	4,7%	16	2,9%	3,0%
Lors d'une séance d'information publique	26	3,3%	3,5%	16	2,9%	3,0%
Par le sac d'école	18	2,3%	2,4%	14	2,5%	2,7%
Par info-lettre	15	1,9%	2,0%	13	2,3%	2,5%
Autres réponses	15	2,0%	2,0%	6	1,1%	1,2%
Ne sait pas	5	0,6%	0,7%	4	0,7%	0,8%
Refus de répondre	1	0,1%	0,1%			
Total	797	100,0%	107,0%	559	100,0%	106,3%

Q21. Avez-vous confiance en la Commission scolaire de Montréal pour assurer la réussite des élèves?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui, tout à fait confiance	374	46,1	46,1	241	43,2	43,2
Oui, plutôt confiance	343	42,3	88,4	242	43,4	86,6
Non, pas vraiment confiance	59	7,3	95,7	46	8,2	94,8
Non, pas du tout confiance	18	2,2	97,9	15	2,7	97,5
Ne sait pas	15	1,8	99,8	13	2,3	99,8
Refus de répondre	2	0,2	100,0	1	0,2	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q22. Pourquoi n'avez-vous pas confiance en la Commission scolaire de Montréal pour assurer la réussite des élèves?

	TOUS			PARENTS		
	N	% parmi réponses	% parmi répondants	N	% parmi réponses	% parmi répondants
Pas le rôle de la CSDM - CSDM trop loin de l'école et des élèves	10	11,6%	13,0%	10	14,7%	16,4%
Budget, insuffisant, mal réparti	10	11,6%	13,0%	8	11,8%	13,1%
Autres réponses	66	76,9%	85,8%	50	73,5%	82,2%
Total	86	100,0%	111,7%	68	100,0%	111,5%

*Popularité anticipée de certaines mesures***Q23. La CSDM a lancé son plan Réussir, destiné à augmenter la réussite de tous ses élèves, notamment en soutenant l'apprentissage du français. Croyez-vous qu'on devrait imposer aux élèves l'obligation de parler français dans tous les espaces scolaires, comme la cour, les corridors, la cafétéria?**

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Totalement d'accord	395	48,7	48,7	289	51,8	51,8
Plutôt en accord	177	21,8	70,5	122	21,9	73,7
Plutôt en désaccord	131	16,2	86,7	83	14,9	88,5
Totalement en désaccord	100	12,3	99,0	57	10,2	98,7
Ne sait pas	8	1,0	100,0	7	1,3	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q24. Croyez-vous que ces mesures devraient s'appliquer également au personnel de l'école? / du centre (Par exemple que la communication en français soit imposée dans tous les espaces scolaires, comme la cour, les corridors, la cafétéria, la salle des professeurs)

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Totalement d'accord	534	65,8	65,8	380	68,1	68,1
Plutôt en accord	136	16,8	82,6	84	15,1	83,2
Plutôt en désaccord	72	8,9	91,5	47	8,4	91,6
Totalement en désaccord	55	6,8	98,3	35	6,3	97,8
Ne sait pas	13	1,6	99,9	12	2,2	100,0
Refus de répondre	1	0,1	100,0			
Total	811	100,0		558	100,0	

Q25. D'ici 2012, la CSDM plantera un code de cybercivisme dans ses 200 établissements. Ce code vise à encadrer davantage l'utilisation des nouvelles technologies de communication et à lutter contre la cyberintimidation. Que pensez-vous de cette initiative de la CSDM?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Totalement d'accord	592	73,0	73,0	431	77,2	77,2
Plutôt en accord	172	21,2	94,2	95	17,0	94,3
Plutôt en désaccord	14	1,7	95,9	6	1,1	95,3
Totalement en désaccord	9	1,1	97,0	7	1,3	96,6
Ne sait pas	24	3,0	100,0	19	3,4	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q26. Pourquoi n'êtes-vous pas d'accord avec cette initiative?

	TOUS			PARENTS		
	N	% parmi réponses	% parmi répondants	N	% parmi réponses	% parmi répondants
Inutile - changera rien, les jeunes le feront quand même	10	41,7%	43,5%	1	7,1%	7,7%
Autres	12	50,0%	52,1%	12	85,7%	92,4%
Ne sait pas	2	8,3%	8,7%	1	7,1%	7,7%
Total	24	100,0%	104,3%	14	100,0%	107,7%

La mesure alimentaire universelle*

*Bloc de questions posées uniquement aux parents et aux élèves du secondaire.

Q27. Si un service de repas chauds était disponible à l'école de votre enfant, jusqu'à combien seriez-vous prêts à payer pour un repas complet? (Pomme de terre ou riz, crudités ou fromage, pain, dessert, breuvage).

Fréquences :

	Effectifs	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
0,50	9	1,4	1,4
0,75	3	0,5	1,9
1,00	7	1,1	3,0
1,25	1	0,2	3,2
1,50	5	0,8	3,9
1,55	1	0,2	4,1
1,80	1	0,2	4,3
2,00	36	5,7	10,0
2,25	1	0,2	10,1
2,50	13	2,1	12,2
3,00	63	10,0	22,1
3,25	1	0,2	22,3
3,50	18	2,8	25,1
3,75	1	0,2	25,3
3,90	1	0,2	25,4
4,00	72	11,4	36,8
4,20	1	0,2	37,0
4,25	1	0,2	37,1
4,50	11	1,7	38,9
4,99	1	0,2	39,0
5,00	179	28,3	67,3
5,50	5	0,8	68,1
5,75	1	0,2	68,2
6,00	21	3,3	71,6
7,00	25	3,9	75,5
8,00	7	1,1	76,6
9,99	1	0,2	76,8
10,00	21	3,3	80,1
Ne sait pas	110	17,4	97,5
Refus de répondre	16	2,5	100,0
Total	633	100,0	

	Montant	Effectifs
Minimum	0,50 \$	9
Maximum	10,00 \$	21
Moyenne	4,44 \$	s.o.
Médiane	4,99 \$	s.o.

s.o. : sans objet

Variation des réponses selon certaines caractéristiques :

Échantillon	Nombre	Moyenne	Médiane	Minimum	Maximum
Parents d'élèves du primaire	262	4,6263	4,9927	0,50	10,00
Parents d'élèves du secondaire	181	4,4171	4,5867	0,50	10,00
Jeunes du secondaire	64	3,7516	3,6538	1,00	10,00
Total	507	4,4412	4,9908	0,50	10,00

Sexe du répondant	Nombre	Moyenne	Médiane	Minimum	Maximum
Homme	186	4,7260	4,7365	0,50	10,00
Femme	321	4,2761	4,2955	0,50	10,00
Total	507	4,4412	4,9908	0,50	10,00

Travaillez-vous à temps plein, à temps partiel, êtes-vous en recherche d'emploi, au foyer, étudiant(e) ou retraité(e)?	Nombre	Moyenne	Médiane	Minimum	Maximum
Temps plein	275	4,8096	4,9956	0,50	10,00
Temps partiel	46	4,5261	4,6111	0,50	10,00
Recherche d'emploi (assurance chômage/assurance sociale)	49	3,8418	3,5000	0,50	10,00
Au foyer	53	3,9009	3,5556	0,50	10,00
Étudiant	81	3,8932	3,8571	0,50	10,00
Retraité	2	3,2500	3,2500	1,50	5,00
Refus de répondre	1	4,0000	4,0000	4,00	4,00
Total	507	4,4412	4,9908	0,50	10,00

Dans quelle catégorie se situe le revenu total avant impôts de tous les membres de votre foyer pour l'année 2010, est-ce...?	Nombre	Moyenne	Médiane	Minimum	Maximum
...19 999 \$ et moins	111	3,7162	3,4531	0,50	10,00
...entre 20 000 \$ et 39 999 \$	103	4,4930	4,2857	0,75	10,00
...entre 40 000 \$ et 59 999 \$	73	4,4418	4,6714	1,00	10,00
...entre 60 000 \$ et 79 999 \$	54	5,0139	4,8958	1,00	10,00
...entre 80 000 \$ et 99 999 \$	39	5,0808	5,0000	3,00	8,00
ou 100 000 \$ et plus	60	5,2167	5,0000	0,50	10,00
Refus de répondre	67	4,0336	4,0000	0,50	10,00
Total	507	4,4412	4,9908	0,50	10,00

**Q28. Selon vous, qui devrait défrayer le coût des repas offerts aux élèves de milieux défavorisés?
(milieux pauvres)**

	Parents et élèves du secondaire			
	Nombre total d'occurrences	Nombre d'occurrences multiples (responsabilité partagée)*	% parmi réponses	% parmi répondants
Le ministère de la Santé et des Services Sociaux	145	(17)	20,4%	22,9%
Le ministère de l'Éducation	118	(21)	16,6%	18,6%
La commission scolaire	93	(17)	13,1%	14,7%
Les organismes communautaires	76	(9)	10,8%	12,0%
Les parents de ces élèves	74	(29)	10,4%	11,7%
Le gouvernement / état (fédéral, provincial, subvention)	38	(16)	5,4%	6,0%
Tous	30		4,2%	4,7%
Les municipalités	26	(9)	3,7%	4,1%
L'école	11	(2)	1,5%	1,7%
Une nouvelle taxe/impôts	6		0,8%	0,9%
La société / gens en général / contribuables	5	(1)	0,7%	0,8%
Une contribution volontaire / levée de fonds / collecte	3	(1)	0,4%	0,5%
Gens favorisés / riches	3	(1)	0,4%	0,5%
Le ministère de l'Emploi et Solidarité Sociale	2	(2)	0,3%	0,3%
La communauté	1		0,1%	0,2%
Les entreprises	1		0,1%	0,2%
Ne sait pas	68		9,5%	10,7%
Refus de répondre	5		0,7%	0,8%
Total	710		100,0%	112,2%

*Cette question était à choix multiples. Les nombres entre parenthèses représentent le nombre de répondants qui ont fait le choix associé, en plus d'énoncer un autre choix. Par exemple, parmi les 145 personnes considérant que c'est le ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) qui devraient défrayer le coût des repas offerts aux élèves de milieux défavorisés, 17 croient que c'est une responsabilité partagée entre le MSSS et un autre organisme (ils ont énoncé le MSSS et un autre choix).

Q29. Selon vous, qui devrait défrayer le coût des repas offerts aux autres élèves, ceux ne provenant pas de milieux défavorisés?

	Parents et élèves du secondaire			
	Nombre total d'occurrences	Nombre d'occurrences multiples (responsabilité partagée)*	% parmi réponses	% parmi répondants
Les parents de ces élèves	424	(23)	63,5%	67,0%
Le ministère de l'Éducation	43	(10)	6,4%	6,8%
La commission scolaire	42	(7)	6,3%	6,6%
Le ministère de la Santé et des Services Sociaux	31	(5)	4,6%	4,9%
Les municipalités	17	(4)	2,5%	2,7%
Les organismes communautaires	13	(2)	1,9%	2,1%
Le gouvernement / état (fédéral, provincial, subvention)	12	(5)	1,8%	1,9%
Tous	9	(1)	1,3%	1,4%
Une nouvelle taxe	8		1,2%	1,3%
L'école	4	(2)	0,6%	0,6%
Selon revenu	3	(3)	0,4%	0,5%
La société / gens en général / contribuable	1		0,1%	0,2%
Les gens favorisés / riches	1		0,1%	0,2%
Le ministère de l'Emploi et Solidarité Sociale	1	(1)	0,1%	0,2%
Autres réponses	3		0,4%	0,5%
Ne sait pas	52		7,8%	8,2%
Refus de répondre	2		0,3%	0,3%
Total	668		100,0%	105,5%

*Cette question était à choix multiples. Les nombres entre parenthèses représentent le nombre de répondants qui ont fait le choix associé, en plus d'énoncer un autre choix. Par exemple, parmi les 424 personnes considérant que ce sont les parents qui devraient défrayer le coût des repas offerts aux élèves de milieux favorisés, 23 croient que c'est une responsabilité partagée entre les parents et un autre organisme (ils ont énoncé les parents et un autre choix).

Partie 3 – Les élections scolaires

La *Loi sur les élections scolaires* prévoit que des élections générales ont lieu dans toutes les commissions scolaires du Québec, tous les quatre ans. L'année 2007 a été la dernière année où des élections scolaires ont été tenues. (Les élections scolaires prévues en 2011 ont été reportées à une date ultérieure qui sera fixée par le gouvernement.)

Q30. Avez-vous voté aux dernières élections scolaires? (Questions 30 et 31 posées uniquement aux parents et aux élèves-adultes de 21 ans et plus)

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	90	13,1	13,1	83	14,9	14,9
Non	554	80,8	93,9	435	78,0	92,8
Ne sait pas	42	6,1	100,0	40	7,2	100,0
Total	686	100,0		558	100,0	

Q31. Pourquoi n'avez-vous pas voté aux dernières élections scolaires?

	TOUS			PARENTS		
	N	% parmi réponses	% parmi répondants	N	% parmi réponses	% parmi répondants
Je ne savais pas qu'il y avait des élections scolaires	141	25,0%	25,5%	98	22,0%	22,5%
Ça ne m'intéresse pas	80	14,2%	14,4%	75	16,9%	17,2%
Ne se sentait pas concerné car pas d'enfant à l'école	58	10,3%	10,5%	47	10,6%	10,8%
Pas encore résident du Québec (nouvel arrivant)	46	8,2%	8,3%	21	4,7%	4,8%
Dans l'impossibilité de voter (malade, occupé, pas le temps)	45	8,0%	8,1%	40	9,0%	9,2%
N'était pas là / Pas dans le pays / ne vivait pas au Canada, au Québec, à Montréal	45	8,0%	8,1%	41	9,2%	9,4%
Manque d'informations sur les élections en général	39	6,9%	7,0%	32	7,2%	7,4%
Je n'ai pas droit de vote (nouvel arrivant au Canada)	24	4,3%	4,3%	18	4,0%	4,1%
Manque d'informations sur les candidats (ne savait pas pour qui voter)	12	2,1%	2,2%	12	2,7%	2,8%
Autres réponses	44	8,0%	8,1%	36	7,9%	8,3%
Ne sait pas	28	5,0%	5,1%	24	5,4%	5,5%
Refus de répondre	2	0,4%	0,4%	1	0,2%	0,2%
Total	564	100,0%	101,8%	445	100,0%	102,3%

Q32. Croyez-vous que les élections scolaires devraient se tenir au même moment que les élections municipales?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	395	48,7	48,7	303	54,3	54,3
Non	314	38,7	87,4	192	34,4	88,7
Ne sait pas	100	12,3	99,8	61	10,9	99,6
Refus de répondre	2	0,2	100,0	2	0,4	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Q33. Si la possibilité de voter de façon électronique aux prochaines élections scolaires était offerte, seriez-vous plus enclin à aller voter?

	Effectifs TOUS	% TOUS	% cumulé TOUS	Effectifs PARENTS	% PARENTS	% cumulé PARENTS
Oui	626	77,2	77,2	434	77,8	77,8
Non, je n'irais pas voter davantage	95	11,7	88,9	58	10,4	88,2
Non, j'irais voter de toute façon	69	8,5	97,4	53	9,5	97,7
Ne sait pas	20	2,5	99,9	12	2,2	99,8
Refus de répondre	1	0,1	100,0	1	0,2	100,0
Total	811	100,0		558	100,0	

Faits saillants du sondage

Partie 1 – La communication école/famille et la satisfaction envers les services reçus par l'école

Année scolaire 2011-2012

- 89 % des répondants sont satisfaits de l'accueil qu'ils ont reçu cette année lors de la rentrée scolaire.
- 82 % des répondants déclarent être suffisamment informés sur l'école de leur enfant (leur école/leur centre); par contre, 60 % des parents souhaiteraient être davantage informés sur leur école.
- Les sujets sur lesquels les parents souhaitent être informés sont surtout la progression de leur enfant entre les étapes de bulletin (à 76 %) et les mesures mises en place par l'enseignant(e) de leur enfant pour assurer sa réussite.
- 92 % des répondants ont confiance en leur école (leur centre) pour assurer la réussite de leur enfant (leur réussite). Parmi eux, 57 % sont tout à fait confiants et 35 % sont plutôt confiants. Lorsqu'on demande aux gens qui ne sont pas confiants (6 %) d'en donner les raisons, ressortent surtout : le manque de communication entre les enseignants et les parents, les problèmes d'enseignement, le manque de suivi, de soutien et d'encadrement ainsi que le nivellement par le bas (enseignement pas assez poussé, niveau d'exigences trop bas).

Année scolaire précédente

- 89 % des répondants se disent satisfaits des services reçus par l'école de leur enfant (leur école, leur centre) l'année dernière.
- L'école a répondu à leurs besoins (aux besoins de leur enfant) pour 87 % d'entre eux.
- La communication avec les enseignants, la direction et le personnel du service de garde (question posée aux parents du primaire seulement) semble avoir été satisfaisante dans une large proportion (84 %, 78 % et 89 %).
- Pour améliorer la communication entre l'école (le centre) et les parents (élèves) les moyens suggérés sont surtout : des rencontres ou communications plus fréquentes avec les enseignants et les intervenants et plus d'écoute.

Partie 2 – La communication avec la CSDM et la confiance envers l’institution

Opinion envers la CSDM

- Seulement 42 % des répondants disent être suffisamment informés sur ce que fait la CSDM pour ses écoles/ses centres. Lorsqu’on isole l’échantillon de parents, la proportion demeure à 43 %. Par ailleurs, 73 % des personnes interrogées souhaiteraient être davantage informées sur la CSDM.
- Les sujets sur lesquels les répondants souhaitent être informés sont surtout les pratiques gagnantes des écoles pour faire réussir les élèves ainsi que les programmes offerts à la formation professionnelle. Le courriel semble être le véhicule de communication préféré des répondants de même que l’information affichée ou distribuée par l’école dans le sac d’école (pour les parents), par un feuillet d’information ou le babillard.
- 88 % des répondants ont confiance en la CSDM pour assurer la réussite des élèves. Parmi eux, 46 % sont tout à fait confiants et 42 % sont plutôt confiants.
- Les gens qui n’ont pas confiance en la CSDM pour assurer la réussite des élèves évoquent surtout la non-proximité de la CSDM avec ses écoles, les budgets insuffisants, mal répartis et le manque d’exigences ou d’encadrement (nivellement par le bas).

Popularité anticipée de certaines mesures

- 70 % des personnes interrogées sont d’accord avec le fait d’imposer aux élèves l’obligation de parler français dans tous les espaces scolaires, comme la cour, les corridors, la cafétéria. Parmi eux 49 % sont tout à fait d’accord et 22 % plutôt d’accord. 83 % des répondants croient que cette mesure devrait s’appliquer également au personnel de l’école ou du centre.
- 94 % des répondants sont d’accord avec l’implantation d’un code de cybercivisme à la CSDM. Les raisons de s’y opposer évoquent surtout le fait que cette mesure n’apportera aucun changement et que cette tâche revient surtout aux parents.
- Si un service de repas chauds était disponible à l’école, les parents seraient prêts à payer en moyenne jusqu’à 4,44 \$ pour un repas complet. Ce montant diminue quelque peu lorsque le revenu du ménage diminue et selon l’activité du répondant.
- Lorsqu’on demande à la population sondée : « qui devrait défrayer le coût des repas offerts aux élèves de milieux défavorisés », on répond dans une plus grande proportion le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (23 % des répondants), le ministère de l’Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) (19 %) et la commission scolaire (15 %). À l’intérieur de ces pourcentages, un certain nombre de réponses impliquent une responsabilité partagée avec un ou plusieurs organismes (municipalités, gouvernement, organismes communautaires, etc.). Par exemple, sur les 145 personnes qui ont répondu « le MSSS », 17 spécifiaient également un ou d’autres organismes qui se partageraient les frais.
- Lorsqu’on demande à la population sondée : « qui devrait défrayer le coût des repas offerts aux élèves de milieux favorisés », on répond dans une plus grande proportion les parents de ces élèves (67 % des répondants), le ministère de l’Éducation (7 %) et la commission scolaire (7 %). À l’intérieur de ces pourcentages, un certain nombre de réponses impliquent une responsabilité partagée avec un ou plusieurs organismes (municipalités, gouvernement, organismes communautaires, etc.). Par exemple, sur les 424 personnes qui ont répondu « les parents », 23 ont répondu par ailleurs un autre organisme.
- Lorsqu’on isole les réponses des parents à ces questions, on observe que 70 % d’entre eux pensent que c’est aux parents à déboursier le prix des repas des enfants de milieux favorisés. Par contre, pour les élèves de milieux défavorisés, ils sont seulement 12 % à croire que ces sont les parents qui devraient défrayer ces coûts. *(résultats non présentés dans les tableaux)*

Partie 3 – Les élections scolaires

- 81 % des personnes de 21 ans et plus qui ont répondu au sondage disent ne pas avoir voté aux dernières élections scolaires. Les raisons évoquées sont surtout : la méconnaissance de la tenue des élections scolaires, le manque d'intérêt général ou parce que la personne n'avait pas d'enfant à l'école à cette époque.
- 49 % des personnes croient que les élections scolaires devraient se tenir au même moment que les élections municipales, contre 39 % qui ont répondu par la négative et 12 % qui n'ont pas d'opinion sur cette question.
- 77 % des répondants ont déclaré qu'ils seraient plus enclins à aller voter si la possibilité de voter de façon électronique aux prochaines élections scolaires était offerte. 9 % iraient voter de toute façon, 12 % n'iraient pas voter malgré ce mode de scrutin.