



COMMUNIQUÉ
Pour diffusion immédiate

Sondage Léger Marketing : Saint-Donat parmi les meilleures au Québec

Saint-Donat, le 17 janvier 2012 – Soucieuse de bien répondre aux besoins et aux attentes de la population, la Municipalité de Saint-Donat a mandaté la firme Léger Marketing, l'automne dernier, afin de reconduire le sondage sur la satisfaction à l'égard des services municipaux réalisé en 2008. Au total, 1 000 citoyennes et citoyens de Saint-Donat, âgés de 18 ans et plus, ont participé à l'étude qui s'est déroulée du 26 septembre au 4 octobre 2011.

Depuis plusieurs années, Léger Marketing sonde les municipalités du Canada à l'aide de son modèle, *l'Indicateur Municipal*. Ce modèle de recherche mesure la satisfaction des citoyens à l'égard des services municipaux offerts par leur municipalité (travaux publics, loisirs et culture, sécurité publique, transport en commun, environnement, etc.) et l'importance qu'il faut leur accorder afin de déterminer les priorités d'action et communication. Utiliser le questionnaire de base de ce modèle de recherche permet à la Municipalité de comparer ses résultats avec les normes exclusives de Léger Marketing pour des municipalités de taille comparable.

En général, le sondage révèle que les résidents sont satisfaits des services offerts par leur municipalité. Ainsi, les services municipaux de la Municipalité de Saint-Donat obtiennent l'excellente note moyenne de 7,4 sur 10. Cet excellent bulletin est supérieur à celui du sondage de 2008, alors que la satisfaction générale à l'égard des services offerts atteignait 7,0. Mieux encore : le résultat de Saint-Donat surpasse celui des autres municipalités québécoises sondées par Léger Marketing, dont les services municipaux récoltent en moyenne 6,5 sur 10.

Comme l'a déjà indiqué le maire, monsieur Richard Bénard : *« L'administration municipale se réjouit des résultats du sondage et entend s'attarder à l'amélioration des éléments qui, selon les citoyennes et les citoyens de Saint-Donat, méritent une attention particulière. »*

Une présentation complète des résultats a d'ailleurs été effectuée par la firme Léger Marketing lors de la dernière séance régulière du conseil, tenue hier soir. Le sommaire des résultats est également disponible sur le site Internet de la Municipalité.

- 30 -

Source : Cabinet du maire
Municipalité de Saint-Donat
819-424-2383, poste 227



Évaluation de la satisfaction des résidents de Saint-Donat à l'égard des services municipaux

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

16 janvier 2012
Dossier 70846-002

L'intelligence Marketing

Léger
MARKETING

- Léger Marketing est la plus importante firme de recherche marketing et de sondages à propriété canadienne avec plus de 600 professionnels travaillant à ses bureaux au Canada et aux États-Unis.
- Léger Marketing est le partenaire nord-américain du plus important réseau mondial de recherche Worldwide Independent Network (WIN) of Market Research.


WIN Worldwide
Independent Network
Of Market Research

TABLE DES MATIÈRES

Le contexte et les objectifs

La méthodologie

L'analyse détaillée des résultats

Les résultats de la satisfaction au global

Les travaux publics

Les loisirs et la culture

La sécurité publique

L'organisation municipale

Les communications avec la municipalité de Saint-Donat

La demande de permis d'urbanisme

La gestion de l'environnement et des plans d'eau

La connexion Internet haute vitesse

Les priorités selon les citoyens

Les conclusions





CONTEXTE
ET OBJECTIFS



CONTEXTE ET OBJECTIFS

5

Objectifs de l'étude

Cette étude vise principalement à :

- mesurer le degré de satisfaction des résidents à l'égard des services municipaux;
- évaluer le degré d'importance accordée à ces mêmes services;
- identifier les priorités d'action du point de vue des citoyens et les facteurs influençant la satisfaction;
- comparer les résultats à ceux de 2008 et à la norme Léger Marketing pour des municipalités de même envergure que Saint-Donat.

Les grands thèmes qui seront abordés sont:

- la sécurité publique;
- les travaux publics;
- les loisirs et la culture;
- l'administration municipale;
- les sujets spécifiques à la municipalité de Saint-Donat;
- les priorités pour la prochaine année.





MÉTHODOLOGIE

7

La population à l'étude

La présente étude a été réalisée auprès de 1 000 répondants par sondage téléphonique. La population cible est constituée des citoyens permanents et saisonniers de Saint-Donat âgés de 18 ans ou plus, accessibles par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique fixe et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.

L'approche méthodologique

La collecte des données par sondage téléphonique s'est déroulée du 26 septembre au 4 octobre 2011. L'échantillon a été tiré à partir de listes fournies par le client. Ces listes comprenaient les adresses des citoyens (incluant celles de la résidence permanente pour les citoyens saisonniers). Léger Marketing a effectué la recherche de numéros de téléphone à partir de ces informations.

Notons que le taux de réponse est de 46%, ce qui garantit une bonne représentativité.

Par ailleurs, les résultats ont été pondérés selon le type de résidents et les districts à partir des informations des listes fournies. Les répondants ont pris, en moyenne, 13 minutes pour remplir le questionnaire.



MÉTHODOLOGIE

8

L'interprétation de la matrice

Importance	Élevée	<p>②</p> <ul style="list-style-type: none">• Important pour les citoyens• Satisfaction faible <p>Les attentes des citoyens ne sont pas comblées</p>	<p>①</p> <ul style="list-style-type: none">• Important pour les citoyens• Satisfaction élevée <p>Les attentes des citoyens sont comblées</p>
	Basse	<p>③</p> <ul style="list-style-type: none">• Moins important pour les citoyens• Satisfaction faible• Faible niveau d'attentes des citoyens jumelé à un faible taux de satisfaction <p>Si l'importance augmente, la satisfaction devient un enjeu</p>	<p>④</p> <ul style="list-style-type: none">• Moins important pour les citoyens• Satisfaction élevée <p>Dépasse nettement les attentes des citoyens</p>
		Basse	Élevée
		Satisfaction	



LES RÉSULTATS DE
LA SATISFACTION AU
GLOBAL



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

10

Le degré de satisfaction général à l'égard des services offerts

De manière générale, les citoyens sont relativement satisfaits des services offerts par leur ville.

Q6A. En ce qui concerne les SERVICES OFFERTS EN GÉNÉRAL par votre municipalité êtes-vous satisfait(e) ou non de la QUALITÉ de ces services sur une échelle de 0 à 10 ?



	Total 2011 (n=1000)
Insatisfait (0 à 4)	4%
Moyennement satisfait (5 à 7)	42%
Satisfait (8 à 10)	53%
Moyenne sur 10	7,4

Note : Le complément à 100% représente les personnes qui ne se sont pas prononcées (1%).

LES TRAVAUX PUBLICS



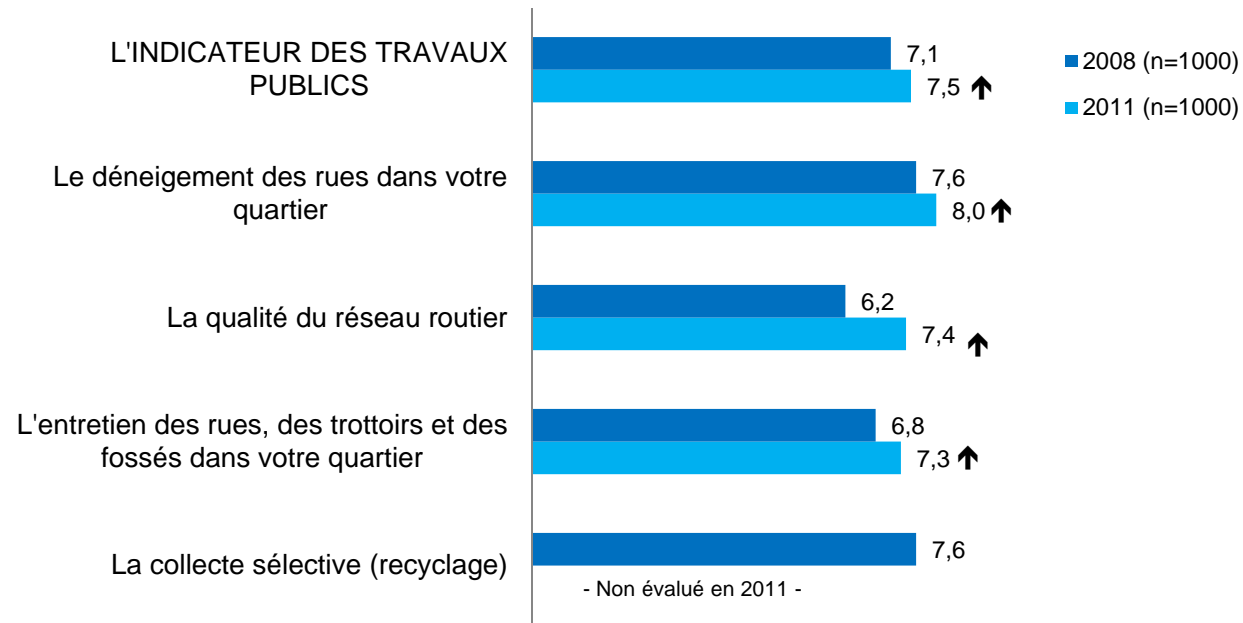
ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

12

La satisfaction des résidents à l'égard des travaux publics

En 2011, les résidents sont davantage satisfaits des travaux publics effectués par leur ville.

Degré de satisfaction à l'égard des travaux publics
- Note moyenne sur 10 -





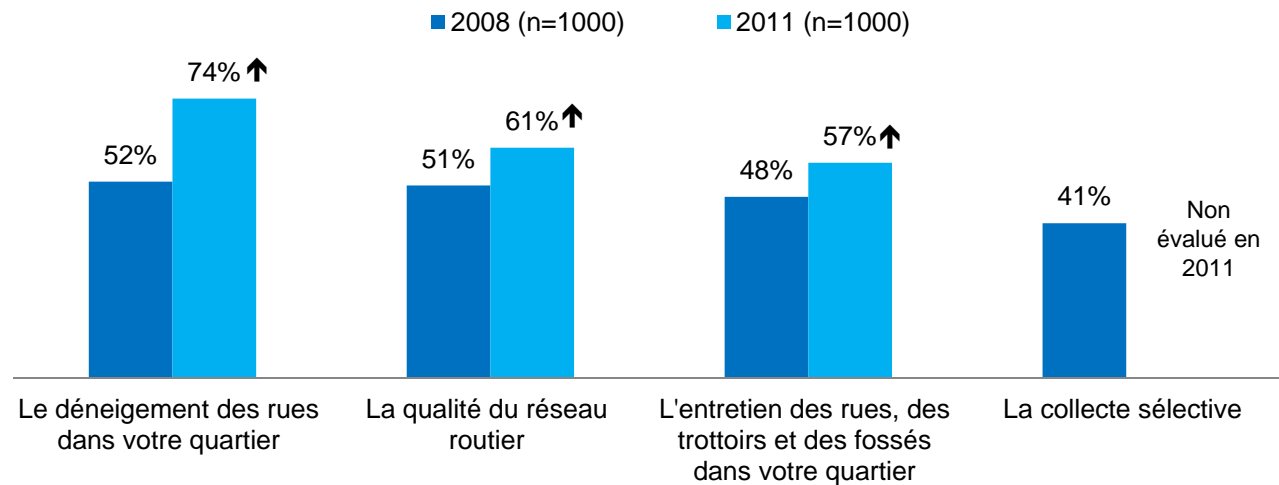
ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

13

L'importance relative des services en lien avec les travaux publics

**Le déneigement
des rues est une
priorité selon
74% des
citoyens.**

Q2. Parmi les services municipaux suivants, lequel vous apparaît comme LE PLUS IMPORTANT et le DEUXIÈME plus important pour vous dans votre quartier? Est-ce...
- Deux mentions regroupées -

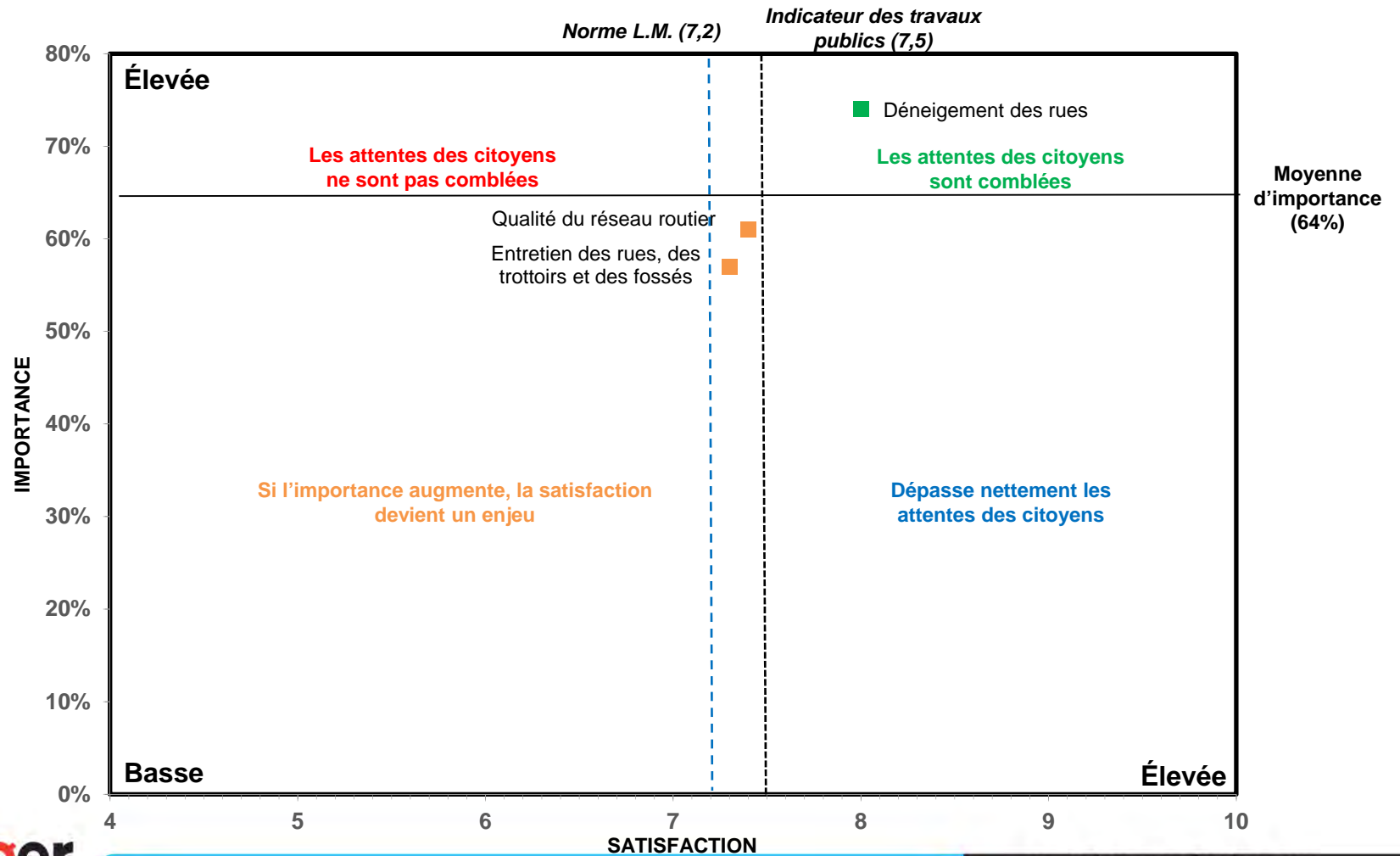




ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

14

Les travaux publics





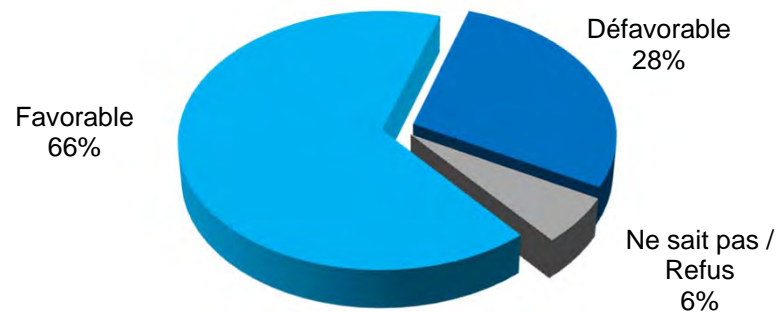
ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

15

L'opinion à l'égard de l'achat de bacs pour les ordures

Q15. Dans un souci constant d'augmentation de la performance de la Municipalité en matière de collecte sélective, êtes-vous favorable ou défavorable à ce que la Municipalité de Saint-Donat achète des bacs pour les ordures, similaires aux bacs pour le recyclage et le compostage ? (n=1000)

**Les deux tiers
des citoyens
sont favorables à
l'achat de bacs
pour les ordures.**





LES LOISIRS ET
LA CULTURE



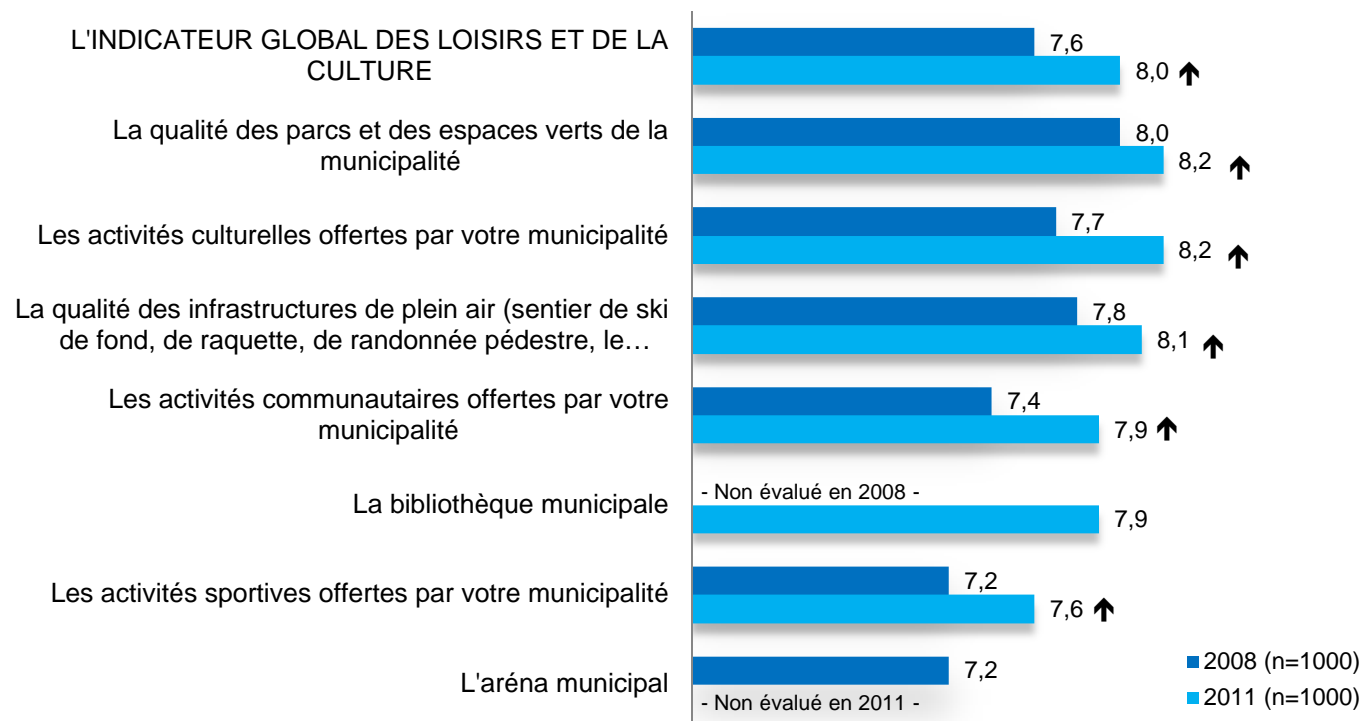
ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

17

La satisfaction à l'égard des loisirs et de la culture

La satisfaction des résidents à l'égard des loisirs et de la culture s'est accrue depuis 2008.

Q4A-F. Degré de satisfaction à l'égard des loisirs et de la culture
- Note moyenne sur 10 -





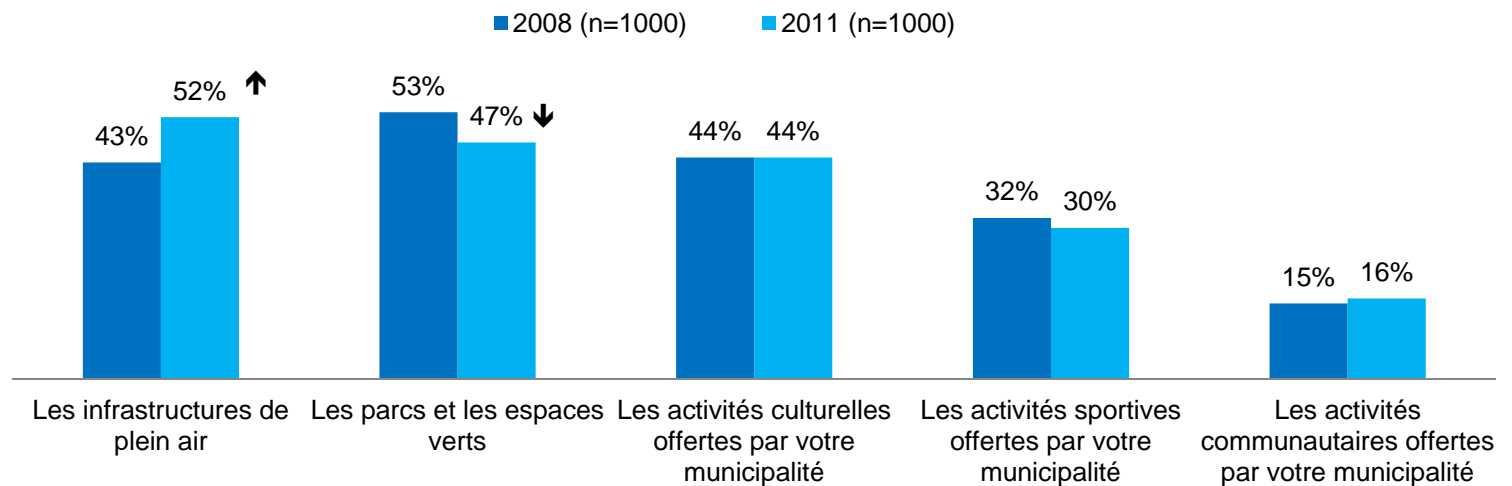
ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

18

L'importance relative des services en lien avec les loisirs et la culture

En matière de loisirs et de culture, la moitié des citoyens priorisent les infrastructures de plein air.

Q5AB. Parmi les services municipaux suivants, lequel vous apparaît comme LE PLUS IMPORTANT et le DEUXIÈME plus importants pour vous? Est-ce...
- Deux mentions regroupées -

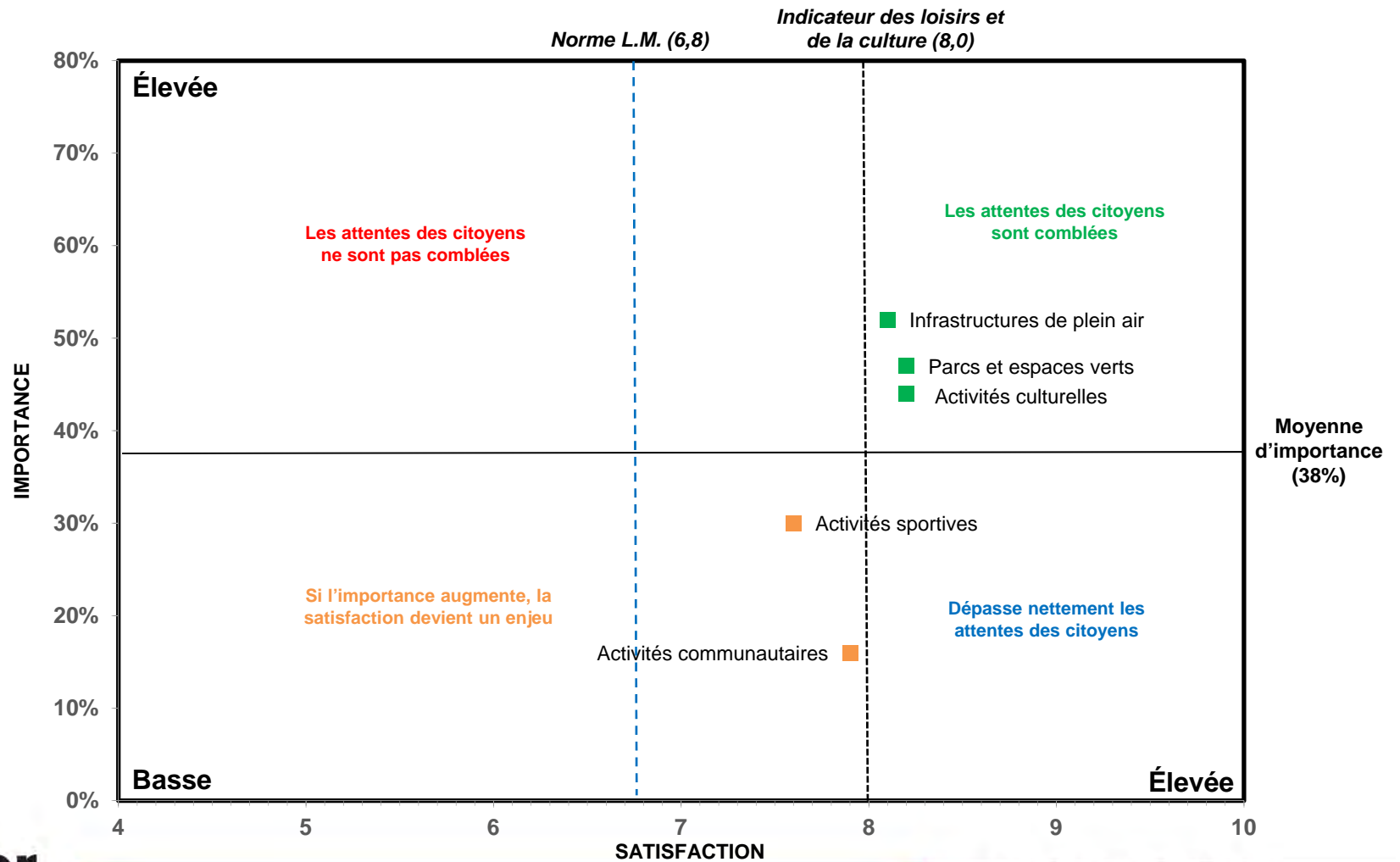




ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

19

Les services municipaux des loisirs et de la culture





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

20

La bibliothèque municipale

		Total 2011 (n=1000)
Satisfaction à l'égard de la bibliothèque municipale (Q4D)	Insatisfait	1%
	Moyennement satisfait	20%
	Très satisfait	45%
	Ne sait pas	34%
	Moyenne	7,9
Satisfaction à l'égard des heures d'ouverture de la bibliothèque (Q4G)	Insatisfait	2%
	Moyennement satisfait	22%
	Très satisfait	31%
	Ne sait pas	44%
	Moyenne	7,5
Base : Personnes ayant accordé une note moyenne de satisfaction inférieure à 7 sur 10		(n=139)
Plages horaires à ajouter (Q4H)	La fin de semaine	49%
	Le soir, la semaine	26%
	Le jour, la semaine	24%
	Ne sait pas / Refus	14%
Base : Tous les répondants		(n=1000)
Opinion à l'égard de l'amélioration de la bibliothèque municipale (Q12)	Favorable	55%
	Défavorable	27%
	Ne sait pas / Refus	18%



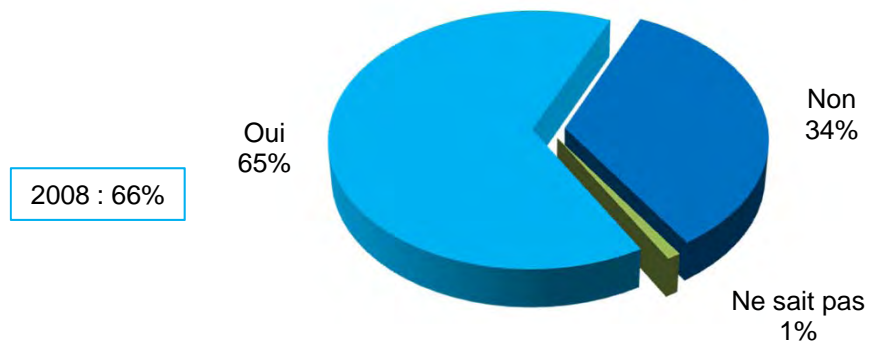
ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

21

La fréquentation du Parc national du Mont-Tremblant

Le Parc national du Mont-Tremblant est fréquenté par les deux tiers des citoyens, tout comme en 2008.

Q5C. Fréquentez-vous Le Parc national du Mont-Tremblant? (...)
(n=1000)





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

22

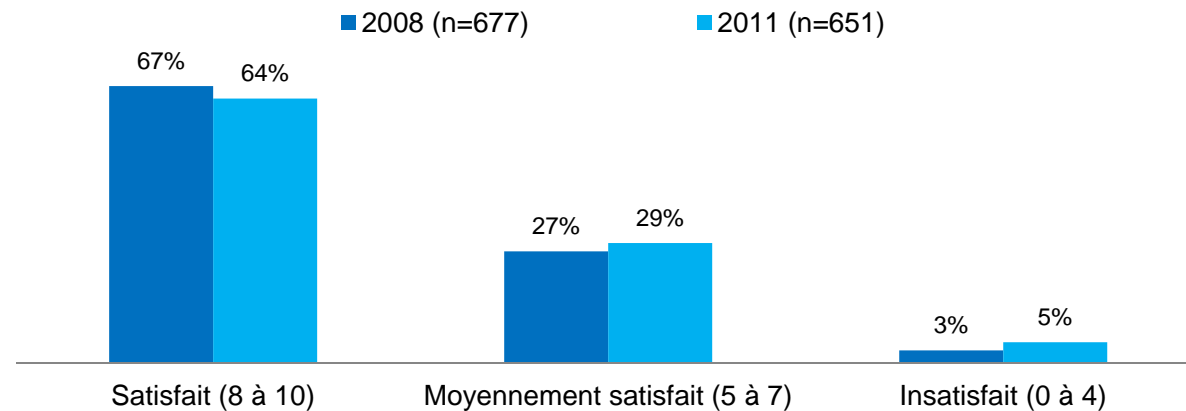
La satisfaction à l'égard des infrastructures du Parc du Mont-Tremblant

Les visiteurs du Parc national du Mont-Tremblant sont satisfaits de ses infrastructures.

Q5C. (...) Quel est votre degré de satisfaction (sur une échelle de 0 à 10) à l'égard des **infrastructures** du Parc national du Mont-Tremblant? *

Base : Personnes qui fréquentent le Parc national du Mont-Tremblant

Note moyenne
2008 : 7,8
2011 : 7,7





LA SÉCURITÉ
PUBLIQUE

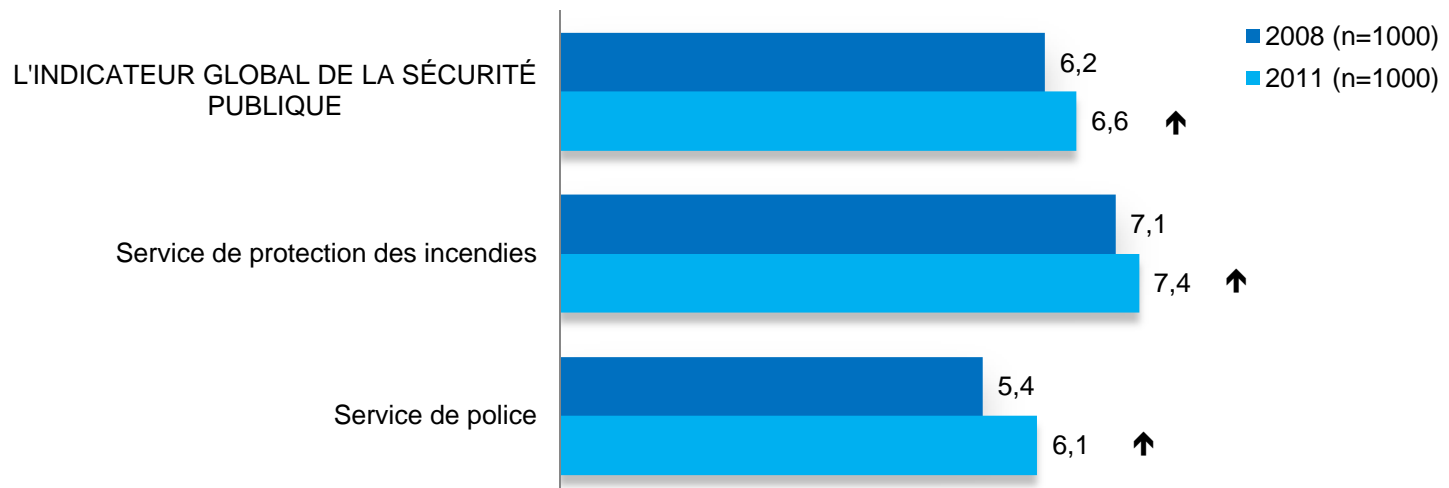


ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

24

La satisfaction des résidents à l'égard de la sécurité publique

Degré de satisfaction à l'égard de la sécurité publique
- Note moyenne sur 10 -





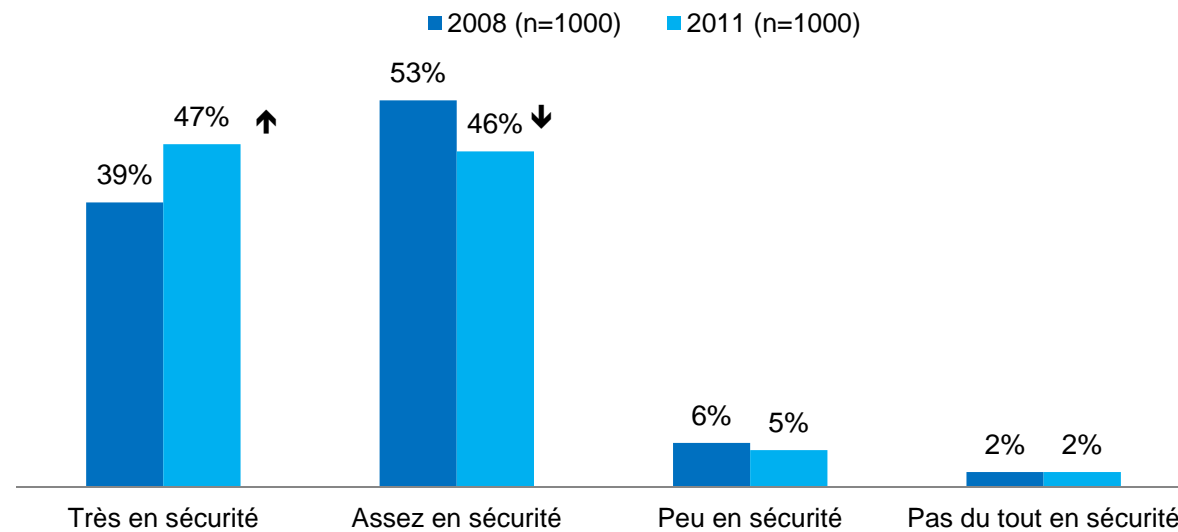
ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

25

Le sentiment de sécurité dans les rues de Saint-Donat

Presque tous les résidents se sentent en sécurité dans les rues de leur municipalité.

Q3C. Vous sentez-vous (...) dans les rues de Saint-Donat ?



L'ORGANISATION MUNICIPALE



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

27

Le degré de satisfaction envers l'organisation municipale

Les citoyens sont
davantage
satisfaits de
l'organisation
municipale qu'en
2008.

Q6B à Q6D. Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points si on pense à...?



**LES COMMUNICATIONS
AVEC LA VILLE DE
SAINT-DONAT**



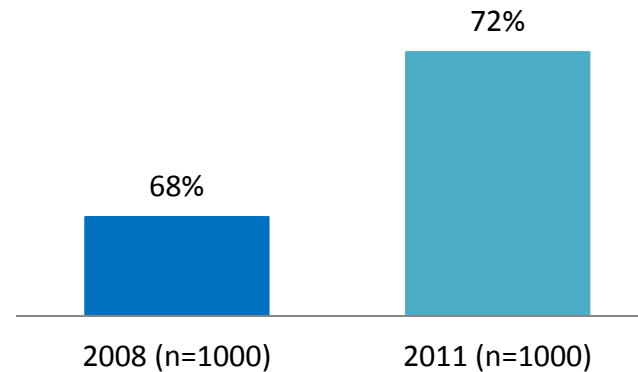
ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

29

Les expériences antérieures avec le personnel de la municipalité

En 2011, près de sept citoyens sur dix ont contacté le personnel de la municipalité de Saint-Donat.

Q7. Au cours des douze (12) derniers mois, êtes-vous entré en communication avec le personnel de la municipalité de Saint-Donat, que ce soit par téléphone, par courriel ou en personne?
% OUI





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

30

Le degré de satisfaction envers le service à la clientèle

L'accueil et la qualité du service des employés municipaux sont jugés satisfaisants.

Q8. En ce qui concerne l'ACCUEIL ET LA QUALITÉ DU SERVICE que vous avez reçus des employés municipaux, quel est votre degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 10?

Base : Personnes qui ont contacté le personnel de leur ville





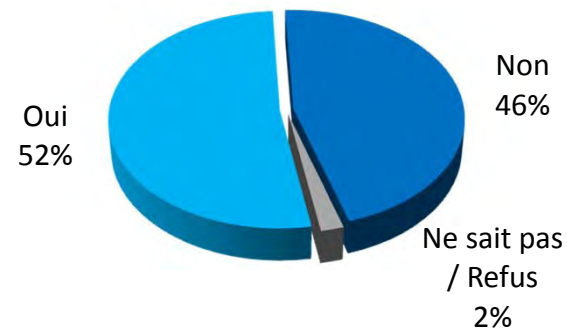
ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

31

L'intérêt à recevoir les nouvelles de la municipalité par courriel

La moitié des résidents aimeraient recevoir les nouvelles de leur municipalité par courriel.

QNET2. Aimeriez-vous recevoir les nouvelles de votre municipalité par courriel?
(n=1000)



Note : Le complément à 100% représente les personnes qui ne se sont pas prononcées (2%).

LA DEMANDE DE PERMIS D'URBANISME



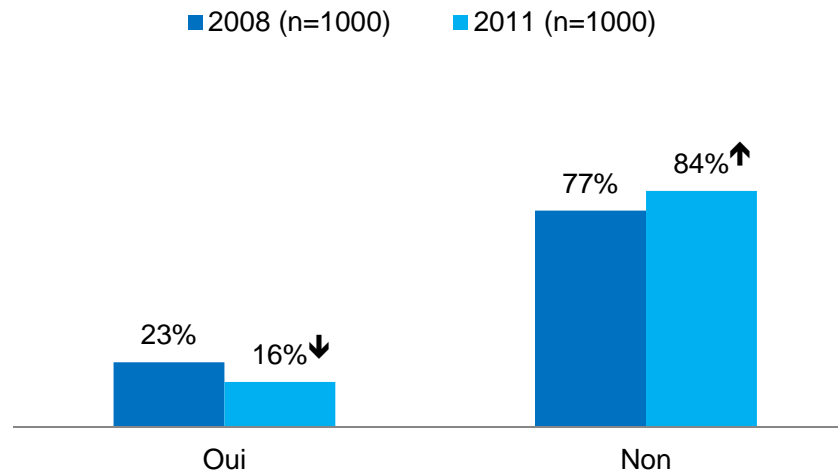
ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

33

La demande de permis d'urbanisme

Les citoyens sont un peu moins nombreux qu'en 2008 à avoir fait une demande pour l'obtention d'un permis d'urbanisme.

Q10. Au cours des douze (12) derniers mois, avez-vous fait la demande pour l'obtention d'un permis au Service d'urbanisme de la municipalité de Saint-Donat?





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

34

Le degré de satisfaction à l'égard de la demande de permis d'urbanisme

Le processus de demande de permis d'urbanisme est évalué plus favorablement qu'en 2008.

Q11A-Q11C. En ce qui concerne LA DEMANDE D'OBTENTION D'UN PERMIS au service D'URBANISME que vous avez effectuée, quel est votre degré de satisfaction, sur une échelle de 0 à 10, à l'égard...?

Base : Citoyens qui ont fait une demande de permis au service d'urbanisme





LA GESTION DE
L'ENVIRONNEMENT ET
DES PLANS D'EAU

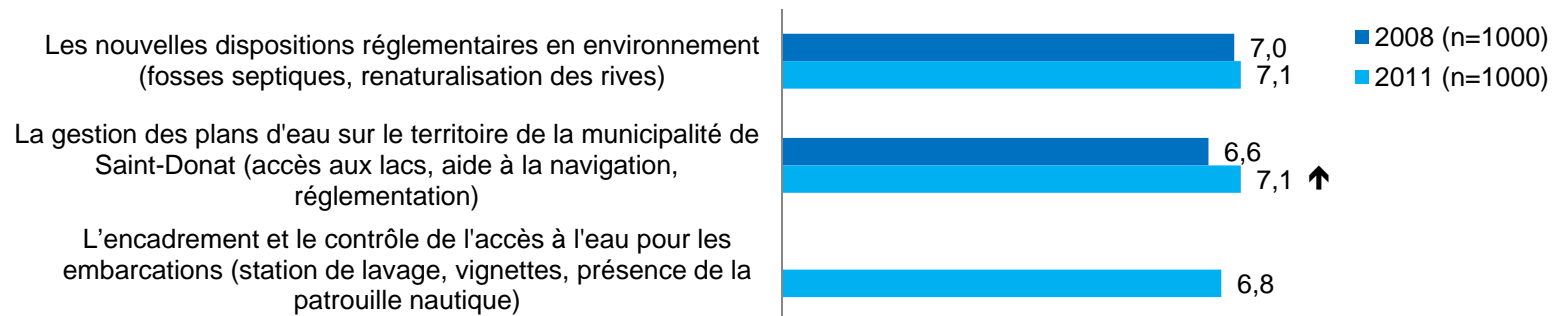


ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

36

Le degré de satisfaction à l'égard de la gestion de l'environnement et des plans d'eau

Q13A-Q13C. Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points en ce qui concerne...?





LA CONNEXION INTERNET
HAUTE VITESSE



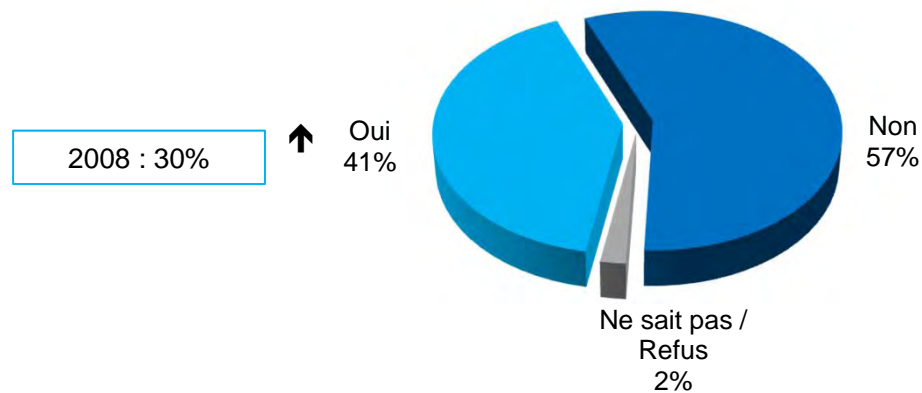
ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

38

L'accès à une connexion Internet haute vitesse

En 2011, quatre citoyens sur dix ont accès à un service Internet haute vitesse à leur résidence de Saint-Donat.

QNET1. Avez-vous accès à un service Internet haute vitesse à votre résidence de Saint-Donat ? (n=1000)





ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

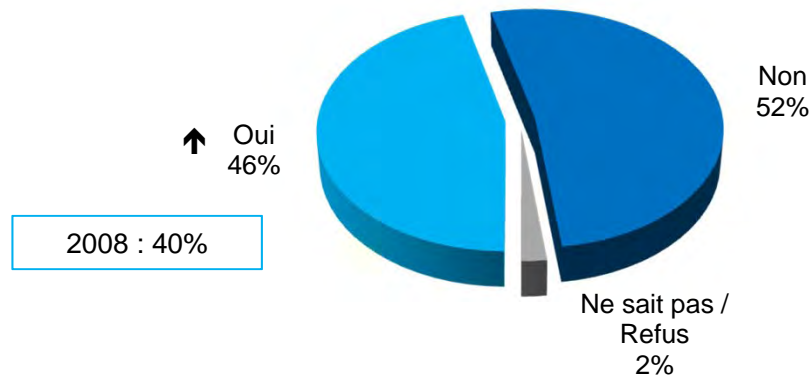
39

L'intérêt pour une connexion Internet haute vitesse

Près de la moitié
des citoyens qui
n'ont pas accès à
un service Internet
haute vitesse
aimeraient pouvoir
bénéficier de ce
service.

QNET11. Seriez-vous intéressé à avoir accès à Internet haute vitesse à votre résidence de Saint-Donat?

Base : Personnes qui n'ont pas accès à un service Internet haute vitesse à leur résidence de Saint-Donat ou qui ne le savent pas (n=565)





LES PRIORITÉS SELON
LES RÉSIDENTS




ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

41

Les priorités selon les résidents

Q14. Au cours de la prochaine année, quelle devrait être la priorité de la municipalité de Saint-Donat, afin d'améliorer la qualité de vie de ses citoyens?		
	Une mention spontanée	Total (n=998)
Environnement	Protection des plans d'eau (qualité de l'eau, les abords, sécurité, contrôle du trafic des bateaux)	13%
	Protection de l'environnement / meilleure application des normes environnementales / plus d'informations sur les moyens de protéger l'environnement	4%
	Qualité de l'eau / amélioration des eaux usées de la municipalité / le système de filtration des égouts	3%
Travaux publics	Entretien du réseau routier / déneigement (rues, trottoirs)	10%
	Améliorer la collecte des ordures / le recyclage	7%
	Améliorer l'accès aux lacs et aux rivières	2%
	Meilleur service des incendies / bornes-fontaines adéquates	1%
Administration municipale	Diminuer les taxes	6%
	Meilleure administration municipale (gestion des finances publiques, gestion de la ville)	2%

Suite à la page suivante 



ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

42

	Une mention spontanée	Total (n=998)
Loisirs et culture	Activités de sport et de loisirs / centre sportif / aréna / piscine / pistes cyclables	5%
	Activités culturelles / bibliothèque	1%
	Amélioration des parcs et espaces verts	1%
Services aux citoyens	Améliorer les services aux citoyens / communication (écoute, information) / plus d'audiences publiques	3%
	Services pour personnes âgées / résidences	2%
	Faciliter l'émission de permis de construction / accélérer le processus de permis d'urbanisme	1%
	Services sociaux, communautaires, lutte à la pauvreté	0%
Sécurité publique	Améliorer la sécurité publique / le service de police	4%
	Faire respecter les règlements municipaux (ex. bruit, circulation)	1%
Autres	Revitalisation des infrastructures et du centre-ville	2%
	Attirer les touristes / améliorer l'offre touristique / l'accueil des touristes	2%
	Développement économique (incluant l'emploi) / attirer et faciliter la venue de nouveaux commerces	1%
	Autres	4%
Aucune amélioration, c'est bien comme ça		15%
Ne sait pas		8%
Refus		2%





FAITS SAILLANTS

SATISFACTION MOYENNE SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10 POINTS	RÉSULTATS 2008	RÉSULTATS 2011	NORME LÉGER MARKETING*
SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS	7,0	7,4 ↑	6,5
INDICATEUR : SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE (2 dimensions)	6,2	6,6 ↑	7,0
Service de protection des incendies	7,1	7,4 ↑	8,1
Service de police sur le territoire de votre municipalité	5,4	6,1 ↑	5,9
INDICATEUR : SERVICES DE LOISIRS ET DE LA CULTURE (7 dimensions)	7,6	8,0 ↑	6,8
Parcs et espaces verts	8,0	8,2 ↑	7,3
Activités culturelles	7,7	8,2 ↑	6,4
Infrastructures de plein air	7,8	8,1 ↑	--
Activités communautaires	7,4	7,9 ↑	6,6
Bibliothèque municipale	-	7,9	7,1
Activités sportives	7,2	7,6 ↑	6,5
INDICATEUR : SERVICES DE TRAVAUX PUBLICS (3 dimensions)	7,1	7,5 ↑	7,2
Déneigement des rues dans votre quartier	7,6	8,0 ↑	6,1
Qualité du réseau routier	6,2	7,4 ↑	--
Entretien des rues, des trottoirs et des fossés dans votre quartier	6,8	7,3 ↑	6,3
AUTRES ÉLÉMENTS ÉVALUÉS			
Qualité des communications de la municipalité	6,4	7,2 ↑	5,7
Administration municipale actuelle	6,2	6,9 ↑	6,0
Qualité des décisions du Conseil municipal	5,9	6,7 ↑	5,6

* Comparaison des résultats avec la Norme 2009 Léger Marketing pour les municipalités de 5 000 à 10 000 habitants.



FAITS SAILLANTS

45

- **En général, on constate que les résidents sont satisfaits des services municipaux offerts par leur ville.**
- **Les services de loisirs et de la culture constituent des atouts. Les citoyens sont toutefois plus critiques à l'égard des services de sécurité publique.**
- **Soulignons que la performance de la municipalité de Saint-Donat est supérieure aux moyennes des autres municipalités selon les Normes Léger Marketing, pour tous les éléments évalués, à l'exception de ceux relatifs à la sécurité publique.**
- **Les défis d'amélioration continue pour la municipalité de Saint-Donat sont :**
 - ✓ **La gestion des plans d'eau**
 - ✓ **L'encadrement et le contrôle de l'accès à l'eau pour les embarcations**
 - ✓ **Le service de protection des incendies**

www.legermarketing.com

