



MONTRÉAL

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025



SATISFACTION DES CITOYENS

RAPPORT D'ÉTAPE 2016-1
PRÉSENTÉ À LA VILLE DE SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES

03	/INTRODUCTION
04	/CHAPITRE 1 : SERVICE D'ÉMISSION DE PERMIS
12	/CHAPITRE 2 : COLLECTE DES MATIÈRES RÉSIDUELLES
19	/CHAPITRE 3 : COMPÉTENCE DU PERSONNEL
21	/CHAPITRE 4 : SATISFACTION GLOBALE ET PRIORISATION

ANNEXES

- /1.** QUESTIONNAIRE
- /2.** MODÈLE DE KANO
- /3.** TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS ET FICHER DE « VERBATIM » (SOUS PLI SÉPARÉ)

CONTEXTE ET OBJECTIFS La Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures a entrepris une démarche de **mesure en continu de la satisfaction de ses citoyens** afin, notamment, de disposer d'une information fiable et à jour pour prendre des décisions et d'intervenir rapidement en cas de problème.

Ce rapport fait le **bilan des résultats obtenus jusqu'à maintenant** et concerne, outre les services municipaux dans leur ensemble, l'émission de permis (service individuel) et la collecte des matières résiduelles (service collectif). **D'autres services seront progressivement intégrés** à la mesure en continu.

ÉCHANTILLONNAGE ET COLLECTE

Services individuels (services obtenus à la suite de la demande d'un citoyen, collecte du 11 avril au 26 septembre 2016)

L'émission de permis est le premier service individuel sondé dans le cadre de la démarche. Après chaque demande de permis, les coordonnées du demandeur sont acheminées à SOM, qui sonde le citoyen concerné au moyen d'un sondage en ligne. Si le citoyen ne répond pas à cette première étape, il est ensuite sondé par téléphone par les employés de la Ville de Saint-Augustin. Il s'agit donc d'un recensement. Au total, ce volet compte 226 répondants.

Services collectifs (services offerts à l'ensemble des citoyens, collecte du 18 avril au 26 septembre 2016)

La collecte des matières résiduelles est le premier service collectif sondé dans le cadre de la démarche. Chaque semaine, un échantillon aléatoire de 100 ménages résidant sur le territoire de la Ville de Saint-Augustin est interrogé à propos des services collectifs. À l'intérieur de chaque ménage, une personne âgée de 18 ans ou plus est choisie selon une procédure informatisée de sélection aléatoire simple basée sur l'âge. Au total, ce volet compte 1 453 répondants.

INTERPRÉTATION DE L'ÉCHELLE DE MESURE DE SATISFACTION

L'échelle de satisfaction utilisée est une échelle de 1 à 10 : chaque répondant est invité à indiquer, pour un service donné, son degré de satisfaction en utilisant une note de 1 à 10. On calcule ensuite la moyenne de l'ensemble des répondants (ex. : 8,7 sur 10). On considère généralement qu'une note moyenne de 9 ou plus est un résultat exceptionnel. Entre 8 et 9, il s'agit encore d'un bon résultat. Lorsqu'on se rapproche de 7, on doit considérer qu'il s'agit d'un élément à améliorer. Lorsqu'elle la note moyenne est inférieure à 7 (notes de 1 à 6), elle révèle généralement un problème à traiter en priorité.

MODÈLE DE KANO

Le modèle de Kano est utilisé pour vérifier l'intérêt des citoyens à l'égard de nouveaux services ou de caractéristiques que la Ville pourrait ajouter aux services existants (ex. : nouveau mode de prestation de services). Étant donné la relative complexité du modèle de Kano, le lecteur est invité à consulter les explications détaillées en annexe.

Chapitre 1

SERVICE D'ÉMISSION DE PERMIS (URBANISME)

- Satisfaction
- Suggestions d'amélioration
- Intérêt pour une demande de permis en ligne
- Intérêt pour un permis « instantané » (sans délai de traitement)

1

Le service d'émission de permis est, de façon générale, **très bien évalué** par les citoyens qui en ont fait la demande. À l'exception de deux dimensions, les notes moyennes sur 10 varient de 8,9 à 9,3. La satisfaction globale (8,9) atteint pratiquement l'objectif (9,0).

2

Les deux dimensions plus faiblement évaluées sont les heures d'ouverture (8,4), de même que l'information publique disponible concernant ce service (site internet, journaux, affichage numérique, etc.) (7,9). Globalement, il s'agit donc de **l'accessibilité au service d'émission de permis qui est plus faiblement évalué**. Les suggestions d'amélioration les plus souvent émises par les citoyens portent d'ailleurs sur cet aspect : on suggère en priorité d'étendre les heures d'ouverture (soirs et fins de semaine) et de bonifier ou de clarifier l'information disponible.

3

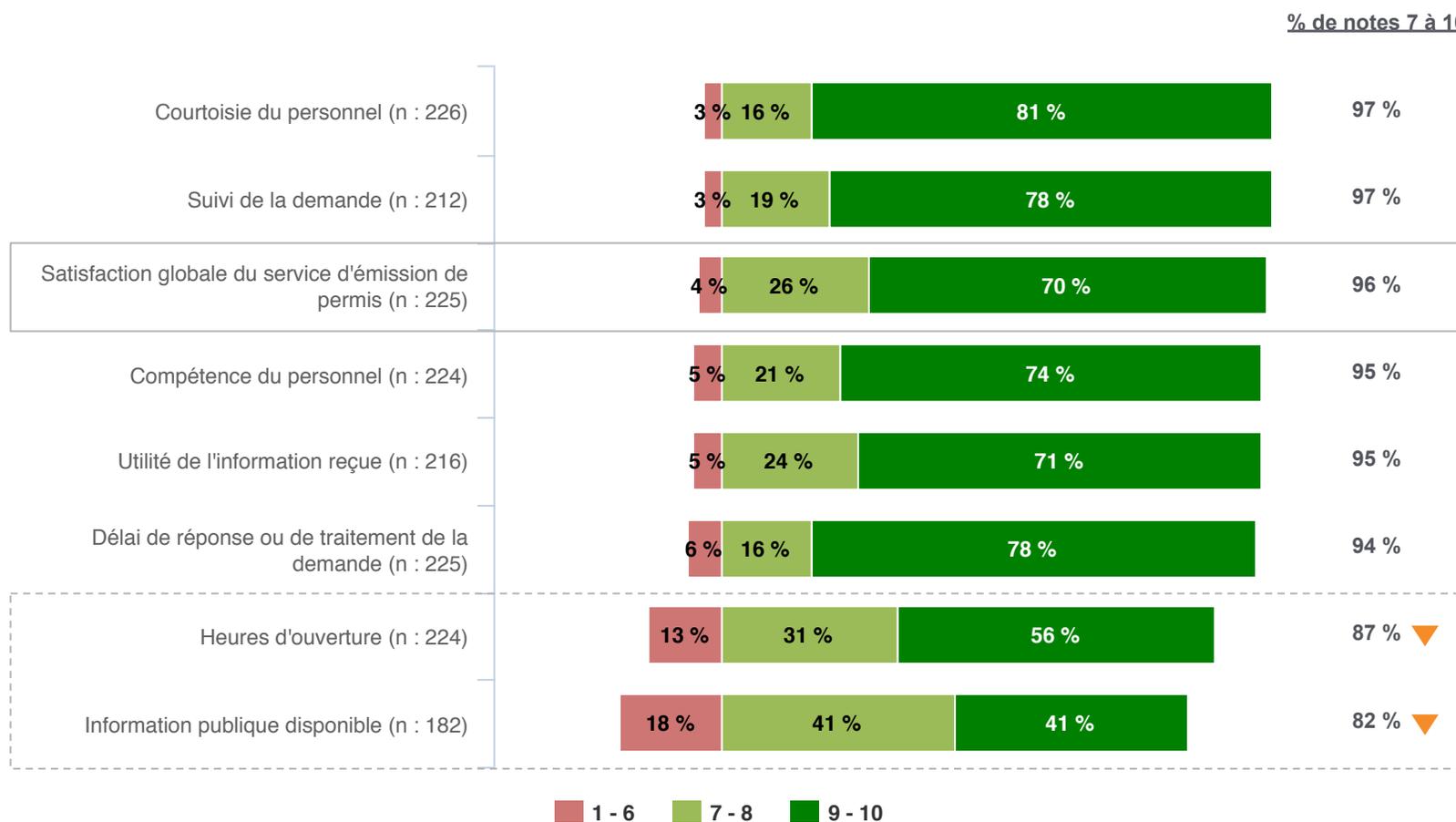
La possibilité de faire **une demande de permis en ligne** pourrait sans doute réduire les irritants liés à l'accessibilité au service d'émission de permis (en permettant au citoyen de faire sa demande au moment souhaité). De plus, les résultats montrent clairement qu'il s'agit d'un élément « d'enchantement », c'est-à-dire une nouveauté qui créerait de la satisfaction en étant présente, sans pour autant créer d'insatisfaction en étant absente (un facteur « wow »). Il faut cependant garder à l'esprit que les citoyens ne sont pas tous prêts à faire des services transactionnels sur internet (particulièrement les citoyens plus âgés qui se montrent plus réfractaires à cette idée) et que le maintien du service dans sa forme actuelle est nécessaire, du moins pour un temps.

SATISFACTION



QPERM. Concernant spécifiquement ce service d'émission de permis, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants?

Base : répondants qui ont fait une demande de permis, excluant la non-réponse

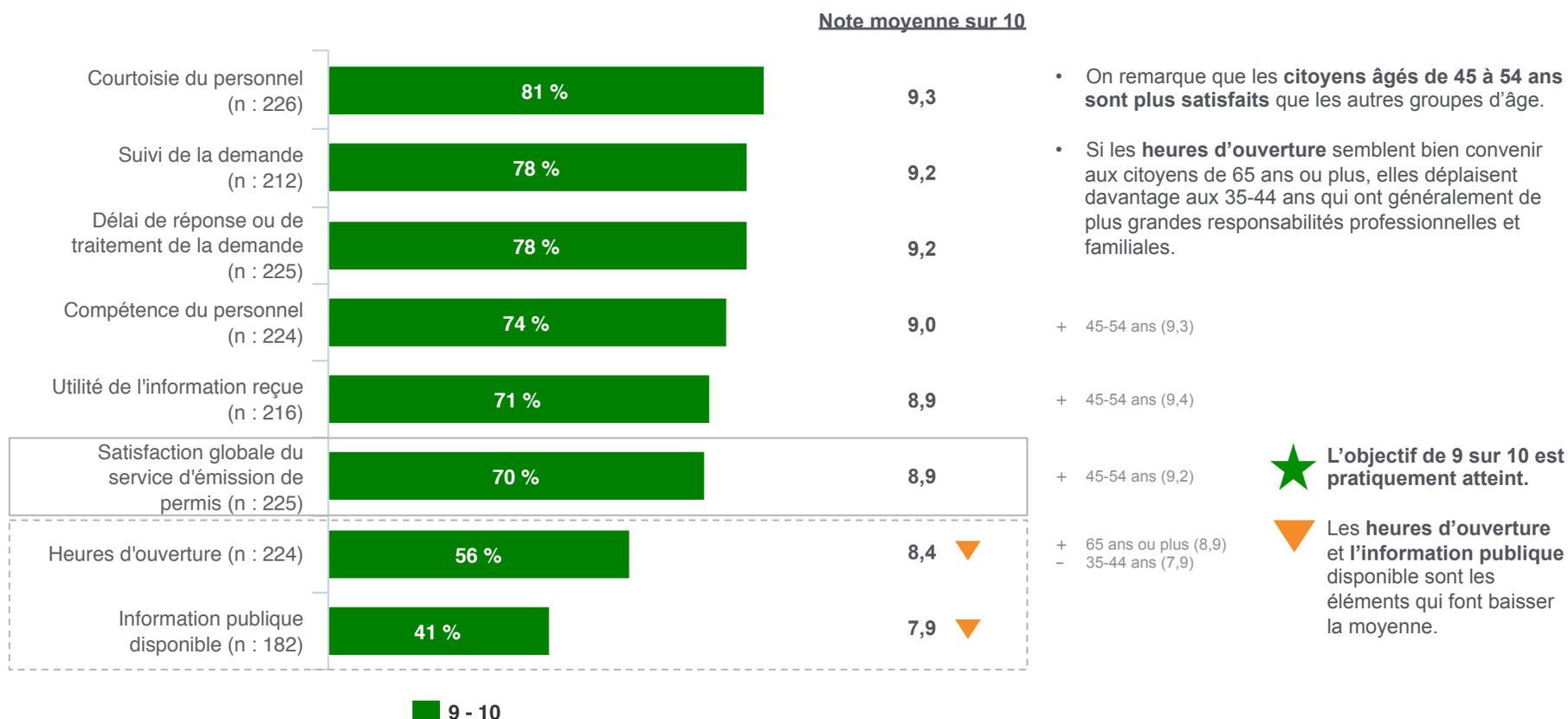


La majorité des citoyens sont satisfaits des différentes dimensions associées au service d'émission de permis.
 Les heures d'ouverture du service et l'information publique disponible sont les deux éléments qui suscitent le plus d'insatisfaction.

SATISFACTION (SUITE)

QPERM. Concernant spécifiquement ce service d'émission de permis, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants?

Base : répondants qui ont fait une demande de permis, excluant la non-réponse



SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



QPERMG2. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le service d'émission de permis?*

Base : répondants qui ont fait une demande de permis, n : 226

	%
Améliorer les heures d'ouverture (fermer plus tard, ouvrir les week-ends, etc.)	8
Fournir plus d'informations, clarifier l'information aux citoyens (plus de détails, en parler davantage, etc.)	6
Bonifier l'information disponible sur le site web (qualité et quantité)	5
Améliorer les services en ligne (formulaires, demande informatisée, paiement en ligne)	5
Diminuer (ou éliminer) les frais liés à l'obtention du permis	3
Simplifier l'obtention du permis (conditions, critères exigés, procédure)	3
Accélérer les procédures (délais d'émission et d'inspection, réponse, suivi)	3
Améliorer la disponibilité du personnel (ajouter du personnel, disponibilité pour répondre)	2
Enlever, complètement ou partiellement, l'obligation de se procurer un permis	2
Améliorer le service à la clientèle (écoute, commis à jour sur l'info, etc.)	2
Ne sait pas, aucune suggestion	54

Les commentaires les plus fréquemment émis sont liés aux deux éléments ayant obtenu les scores de satisfaction les plus faibles, soit les heures d'ouverture et le manque d'information publique disponible pour les citoyens.

Plus de la moitié des répondants n'avaient aucune suggestion à émettre.

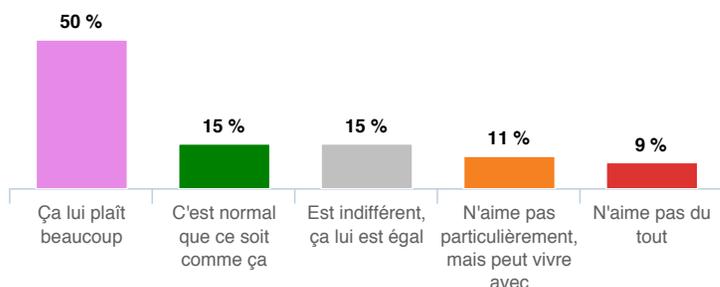
* Il s'agit d'une question ouverte, sans choix de réponse proposé. Les réponses obtenues ont été codifiées (classées par thème).

INTÉRÊT POUR UNE DEMANDE DE PERMIS EN LIGNE

PRÉSENCE OU ABSENCE D'UNE DEMANDE DE PERMIS EN LIGNE

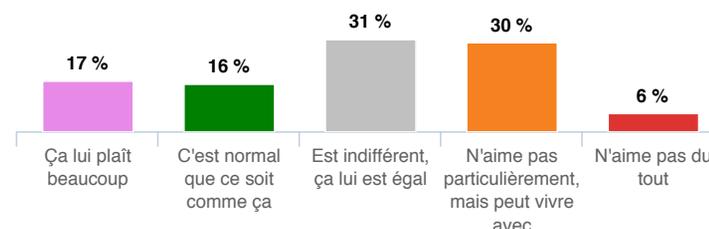
QPERM2a. Si la Ville de Saint-Augustin vous permettait de faire une demande de permis en ligne (sur internet) accessible en tout temps, que diriez-vous?

Base : répondants qui ont fait une demande de permis, n : 226

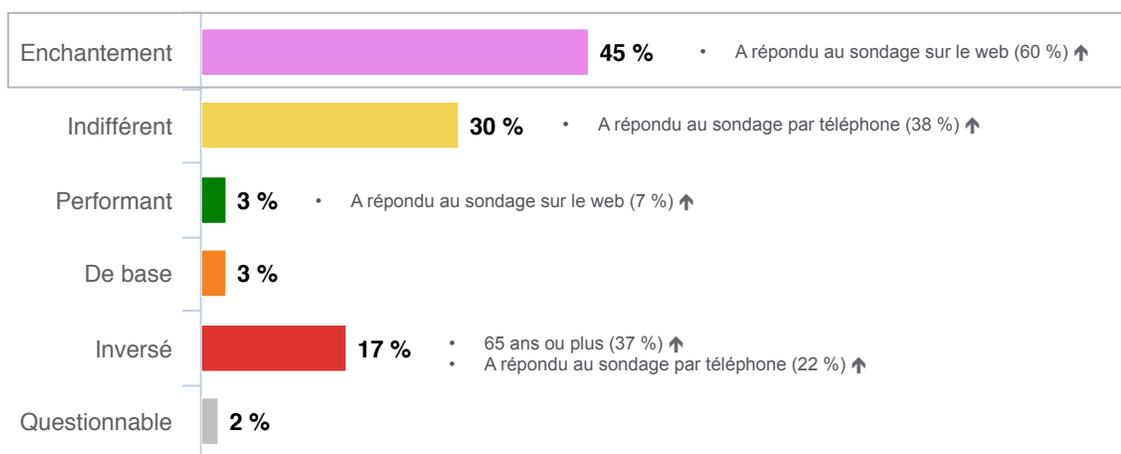


QPERM2b. Si la Ville de Saint-Augustin ne vous permettait PAS de faire une demande de permis en ligne (sur internet) accessible en tout temps, que diriez-vous?

Base : répondants qui ont fait une demande de permis, n : 226



CLASSIFICATION SELON LE MODÈLE DE KANO*



La possibilité de faire une demande de permis en ligne (sur internet) accessible en tout temps est principalement un **élément d'enchantement**, c'est-à-dire un élément qui créerait de la satisfaction en étant présent, sans pour autant créer de l'insatisfaction s'il était absent (un facteur « wow »).

On remarque que **ceux qui ont répondu au sondage sur le web** (plutôt que par téléphone) seraient encore plus enchantés par une telle possibilité (60 %). On peut penser qu'ils sont de plus grands utilisateurs d'internet. D'ailleurs, ils sont proportionnellement plus nombreux à faire du permis en ligne un **élément de performance** (7 %), c'est-à-dire un élément qui suscite de la satisfaction lorsqu'il est présent et de l'insatisfaction lorsqu'il est absent.

Enfin, notons que le permis en ligne est carrément rejeté par près d'un répondant sur cinq (**élément inversé : 17 %**), plus encore par les **65 ans ou plus** (37 %). Cette situation illustre l'importance de maintenir aussi le service dans sa forme actuelle.

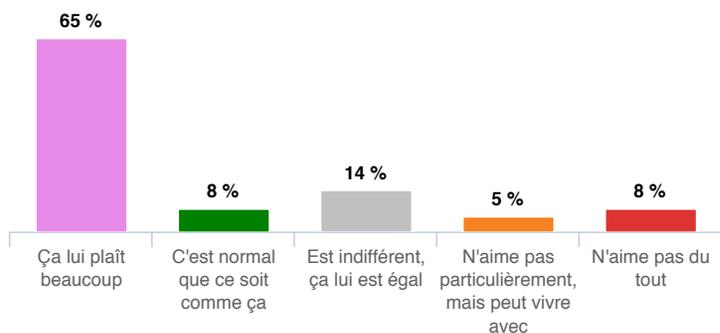
* Le modèle de Kano est expliqué en annexe.

INTÉRÊT POUR UN PERMIS « INSTANTANÉ » (SANS DÉLAI)

PRÉSENCE OU ABSENCE D'UN PERMIS « INSTANTANÉ » (SANS DÉLAI DE TRAITEMENT)

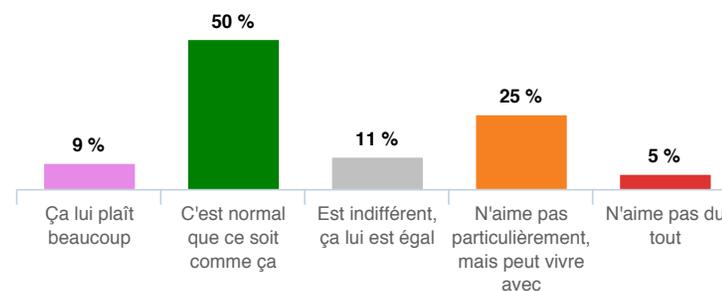
QPERM2c. Si vous pouviez obtenir un permis de façon instantanée après votre demande, sans aucun délai de traitement, diriez-vous que...?

Base : répondants qui ont fait une demande de permis, n : 226

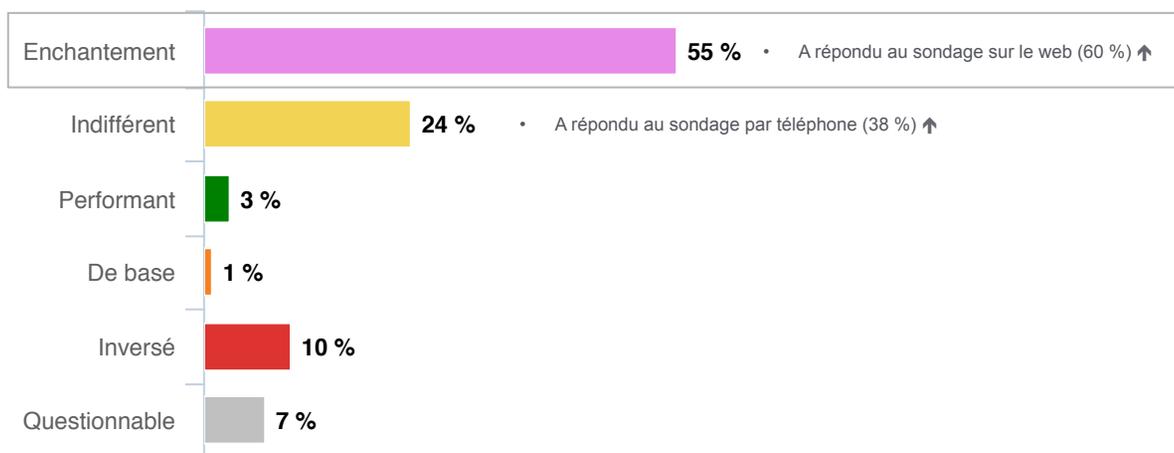


QPERM2d. Si vous ne pouviez PAS obtenir un permis de façon instantanée après votre demande, mais qu'un délai de traitement de quelques jours s'applique, diriez-vous que...?

Base : répondants qui ont fait une demande de permis, n : 226



CLASSIFICATION SELON LE MODÈLE DE KANO*



L'obtention d'un permis « instantané » sans aucun délai de traitement surprendrait positivement plus de la moitié des répondants (**élément d'enchantement**), et ce, de façon encore plus prononcée que la demande en ligne. En effet, on remarque que plusieurs considèrent tout à fait normal que l'obtention d'un permis nécessite un délai.

Encore une fois, **les citoyens qui ont répondu au sondage sur le web** sont encore plus enthousiastes, vraisemblablement plus habitués aux transactions en ligne.

Si certains citoyens sont indifférents à cette dimension d'instantanéité (24 %), très peu y sont réfractaires (10 %).

* Le modèle de Kano est expliqué en annexe.

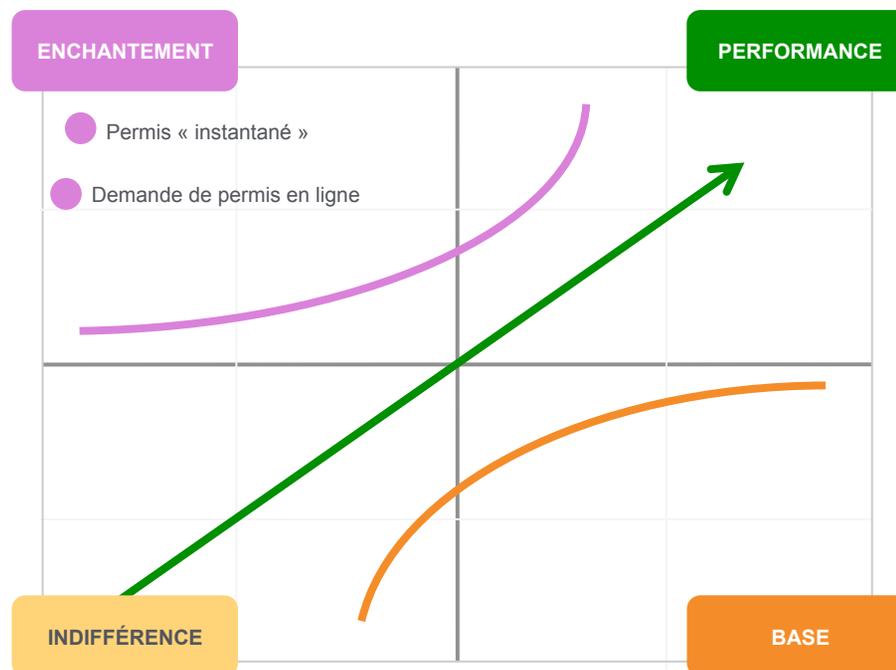
RÉSUMÉ DU MODÈLE DE KANO (PERMIS)

Émission de permis : deux atouts potentiels qui enchanteront une bonne partie des citoyens

La demande de permis en ligne et la possibilité d'obtenir un permis de façon instantanée sont **deux éléments d'enchantement**.

En d'autres mots, le fait qu'ils soient absents crée globalement peu d'insatisfaction, mais leur présence générerait une grande satisfaction (un facteur « wow »).

Les **coefficients de satisfaction** dans le tableau ci-dessous montrent que le permis « instantané » (0,70) générerait un peu plus de satisfaction que la demande de permis en ligne (0,60).



Caractéristique	Base	Performance	Enchantement	Indifférence	Total	Catégorie	Coefficient de satisfaction	Coefficient d'insatisfaction
Demande de permis en ligne	3	5	55	37	100	E	0,60	-0,08
Permis « instantané » (sans délai)	1	4	66	29	100	E	0,70	-0,05

* Le modèle de Kano est expliqué en annexe.

Chapitre 2

COLLECTE DES MATIÈRES RÉSIDUELLES (URBANISME)

- Satisfaction
- Suggestions d'amélioration
- Intérêt pour un service de collecte des matières compostables

1

Le service de collecte des matières résiduelles est **bien évalué** par les citoyens de Saint-Augustin. Bien que l'objectif de 9 sur 10 ne soit pas atteint, on n'en est vraiment pas très loin, avec une très bonne note moyenne de 8,7 pour la satisfaction globale.

2

Les **principaux irritants** des citoyens à l'égard de la collecte des matières résiduelles et recyclables sont pratiquement tous liés aux **horaires de collecte**. Plusieurs voudraient par exemple que les deux collectes (ordures ménagères et matières recyclables) s'effectuent toutes les semaines, toute l'année. À ce sujet, comme il est prévu que la collecte se fasse en alternance à partir de la fin d'octobre, il est possible que les notes moyennes enregistrées jusqu'à maintenant connaissent une baisse. À surveiller.

3

Parmi les suggestions d'amélioration, **peu de citoyens mentionnent spontanément la collecte des matières compostables** (4 % seulement). Le modèle de Kano montre d'ailleurs qu'un tel service suscite peu d'enthousiasme chez les citoyens, la plupart étant indifférents à la présence ou à l'absence d'un service de compostage. Une proportion non négligeable y serait même opposée. Il s'agit donc d'un service à considérer, mais ce n'est pas une priorité.

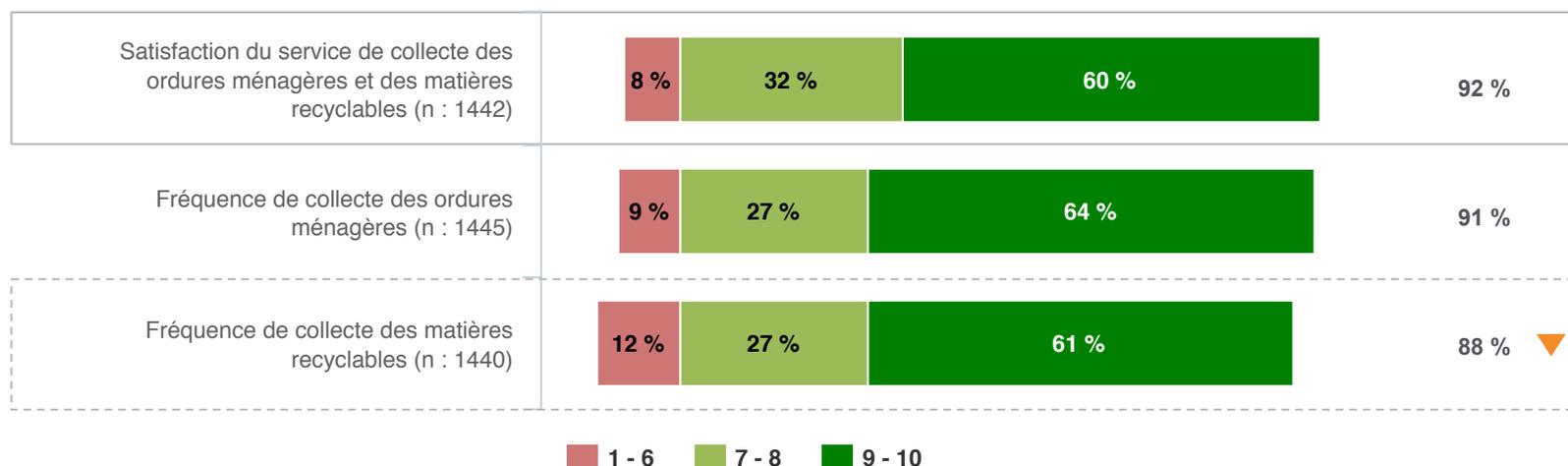
SATISFACTION



QMRR. Concernant la collecte des matières résiduelles et recyclables, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse

% de notes 7 à 10



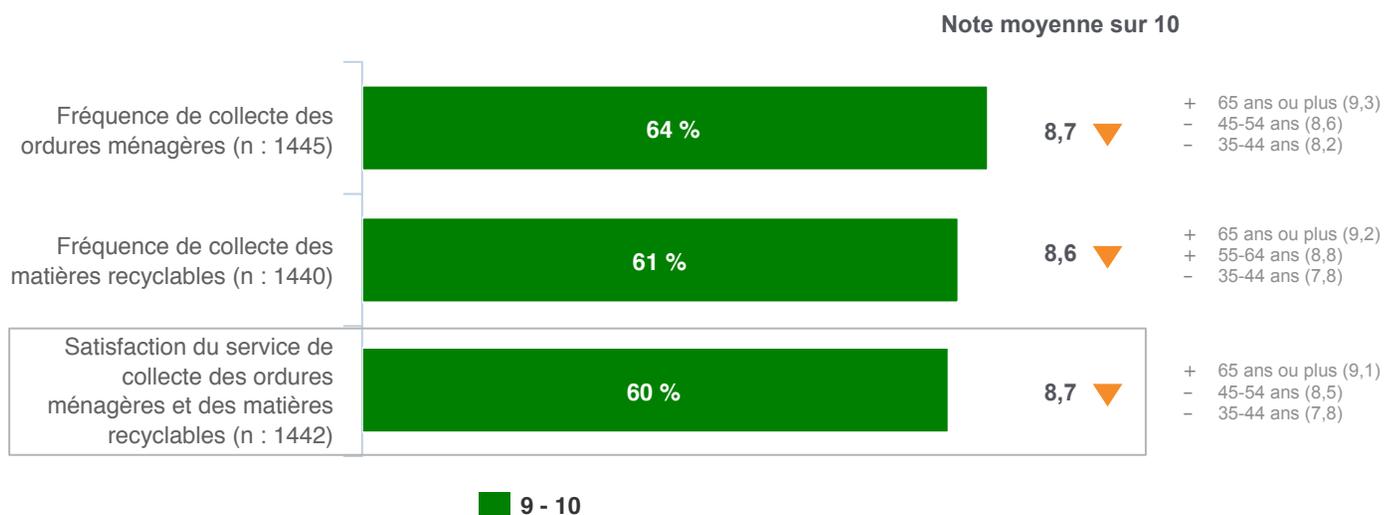
La majorité des citoyens sont satisfaits des différentes dimensions associées au service de collecte des matières résiduelles et recyclables.

La fréquence de collecte des matières recyclables suscite un peu plus d'insatisfaction (12 % de notes de 1 à 6).

SATISFACTION (SUITE)

QMRR. Concernant la collecte des matières résiduelles et recyclables, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse



On remarque **un certain clivage en fonction de l'âge des citoyens** : les plus jeunes (35-54 ans) ont tendance à être moins satisfaits, alors que les plus âgés (55 ans ou plus) sont davantage satisfaits de la collecte des matières résiduelles.

✘ L'objectif de 9 sur 10 n'est pas atteint, bien que la note de 8,7 soit toutefois très bonne.

SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



QMRRG2. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le service de collecte des matières résiduelles et recyclables?

Base : tous les répondants, n : 1 453

	%
Faire la collecte des matières recyclables toutes les semaines	10
Faire la collecte toutes les semaines (sans précision, tous, les deux, etc.)	9
Faire la collecte des ordures ménagères toutes les semaines	5
Augmenter la fréquence de collecte des résidus verts	5
Faire la collecte des matières compostables	4
Améliorer la collecte (résidus verts, encombrants, camions, façon de faire, etc.)	3
Mieux informer les résidents sur la collecte (horaires et matières acceptées)	2
Diminuer la fréquence des collectes	1
Augmenter la fréquence de collecte des encombrants	1
Mettre en place des heures de collecte stables et mieux adaptées	1
Faire davantage attention aux bacs lors de la collecte (état, emplacement, délicatesse)	1
Faire la collecte des ordures ménagères et recyclables au même moment	1
Pouvoir obtenir un bac supplémentaire	1
S'assurer de ne pas oublier certains secteurs lors de la collecte	1
S'assurer de tout ramasser lors de la collecte (ex. boîtes à côté du bac)	1
Ne pas changer les horaires de collecte (faire preuve de constance)	1
<i>Ne sait pas, aucune suggestion</i>	52

La plupart des commentaires (lignes orangées du tableau) concernent **les horaires de collecte**, que ce soit la collecte des matières résiduelles, la collecte des matières recyclables, ou les deux.

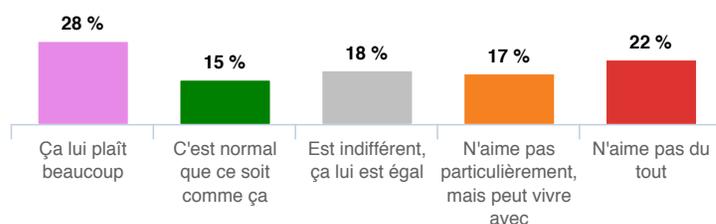
Plus de la moitié des répondants n'avaient aucune suggestion à émettre.

INTÉRÊT POUR LE COMPOSTAGE

PRÉSENCE OU ABSENCE DE SERVICE DE COLLECTE DES MATIÈRES COMPOSTABLES

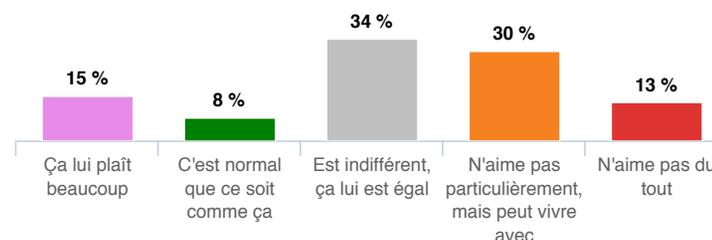
QMMR2a. Si la Ville de Saint-Augustin offrait un service de collecte des matières compostables, diriez-vous que...?

Base : tous les répondants, n : 1 453

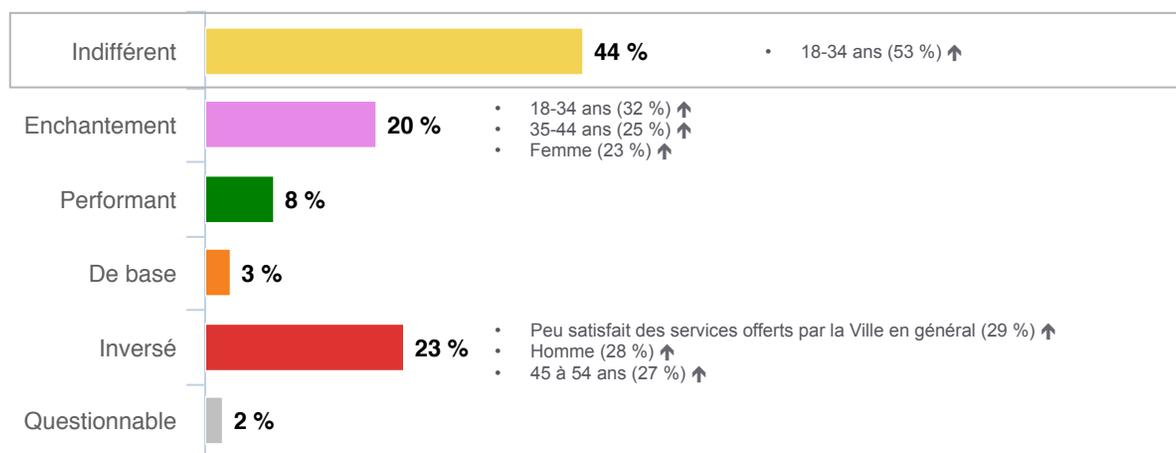


QMRR2b. Si la Ville de Saint-Augustin ne vous offrait PAS de service de collecte des matières compostables, diriez-vous que...?

Base : tous les répondants, n : 1 453



CLASSIFICATION SELON LE MODÈLE DE KANO*



Un service de collecte des matières compostables suscite relativement peu d'enthousiasme chez les Augustinois. En fait, les réponses données par 44 % des répondants aux deux questions ci-dessus montrent qu'ils sont **plutôt indifférents** à la présence ou à l'absence d'un service de compostage.

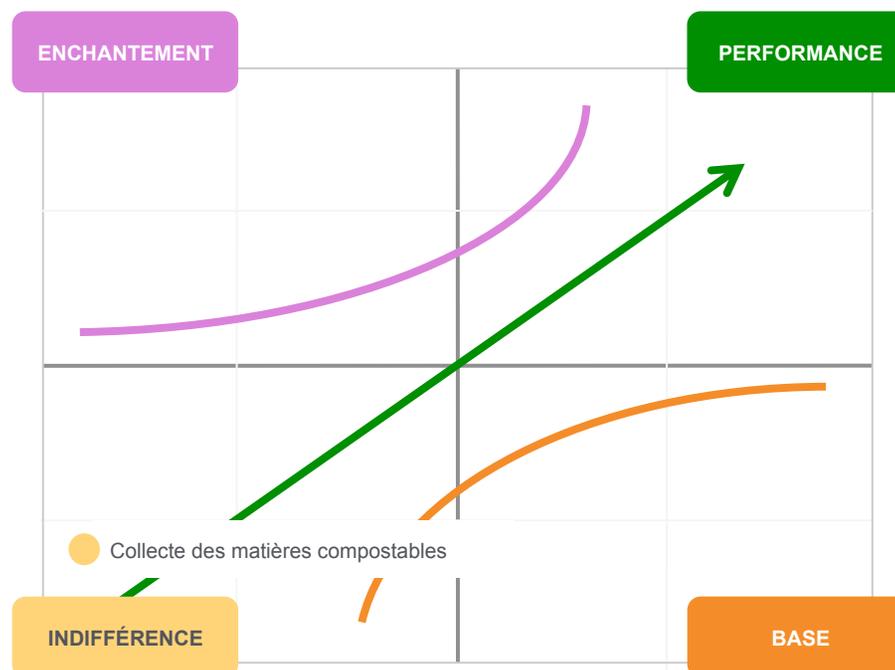
Pour près d'un citoyen sur quatre (23 %), un service de matières compostables induirait du rejet (**élément inversé**); c'est particulièrement le cas des hommes, des citoyens de 45 à 54 ans et de ceux qui sont actuellement insatisfaits des services municipaux.

Les citoyens **les plus enthousiastes** à l'égard d'un éventuel service de compostage sont **les plus jeunes**, en particulier les 18-34 ans, que l'on dit généralement plus sensibles aux enjeux environnementaux.

* Le modèle de Kano est expliqué en annexe.

RÉSUMÉ DU MODÈLE DE KANO (MATIÈRES RÉSIDUELLES)

La collecte des matières compostables : un service à considérer, mais pas une priorité
 Bien qu'une bonne partie des citoyens s'avèrent au final **indifférents** à la présence ou à l'absence d'un service de compostage, l'analyse des coefficients ci-dessous montre que, globalement, un tel service susciterait davantage de satisfaction que d'insatisfaction.



Caractéristique	Base	Performance	Enchantement	Indifférence	Total	Catégorie	Coefficient de satisfaction	Coefficient d'insatisfaction
Collecte des matières compostables	4	11	26	59	100	I	0,37	-0,15

* Le modèle de Kano est expliqué en annexe.

Chapitre 3

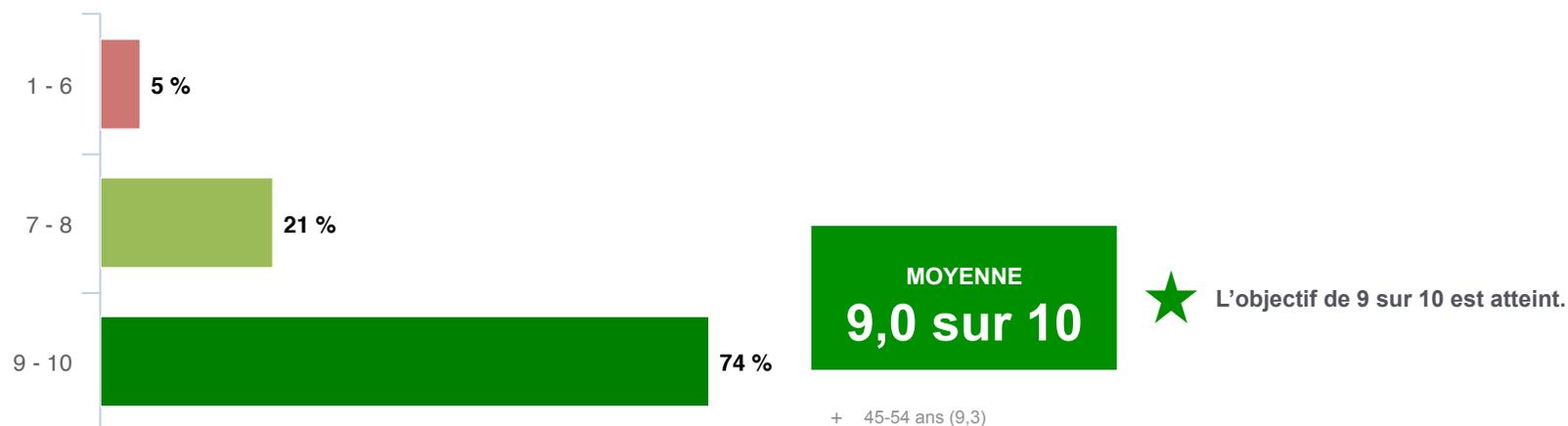
COMPÉTENCE DU PERSONNEL

COMPÉTENCE DU PERSONNEL

QPERM. Concernant spécifiquement ce service d'émission de permis, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants?

LA COMPÉTENCE DU PERSONNEL

Base : répondants qui ont fait une demande de permis, excluant la non-réponse, n : 224



Les répondants sont très satisfaits de la compétence du personnel

Lorsque les services évalués nécessiteront un contact étroit avec le personnel de la Ville, nous mesurerons la perception des citoyens à l'égard de la compétence du personnel. Ces résultats feront l'objet d'un chapitre distinct. Dans ce rapport, seuls les citoyens ayant fait une demande de permis ont été invités à apprécier la compétence du personnel.

Comme on peut le voir ci-dessus, l'appréciation est excellente : les trois quarts des citoyens (74 %) ayant fait une demande de permis octroient une note de 9 ou 10 à la compétence du personnel, pour une moyenne de 9 sur 10. Les répondants âgés de 45 à 54 ans sont plus satisfaits que les autres groupes d'âge, avec une note moyenne de 9,3.

Chapitre 4

SATISFACTION GLOBALE ET PRIORISATION

SATISFACTION GLOBALE ET PRIORISATION : SOMMAIRE



1

Avec une note moyenne de 7,6 sur 10 pour la satisfaction globale à l'égard de l'ensemble des services offerts aux citoyens, la Ville est **assez loin de son objectif** de 9 sur 10.

2

Lorsqu'on demande aux citoyens de justifier leur note de satisfaction globale, on se rend compte que le **déneigement** et **l'état du réseau routier** sont des irritants récurrents. De façon cohérente, il s'agit également des deux services que les citoyens souhaiteraient voir améliorés en priorité. Pour le déneigement, on mentionne par exemple des rues mal déneigées, des délais trop longs, des déplacements difficiles ou encore non sécuritaires. Concernant le réseau routier, on parle de routes en mauvais état, de circulation difficile, de problèmes d'accès, de sécurité routière, etc. Ces deux services (déneigement et réseau routier) seront spécifiquement sondés auprès des citoyens prochainement; on pourra alors en savoir plus sur les insatisfactions et les suggestions d'amélioration.

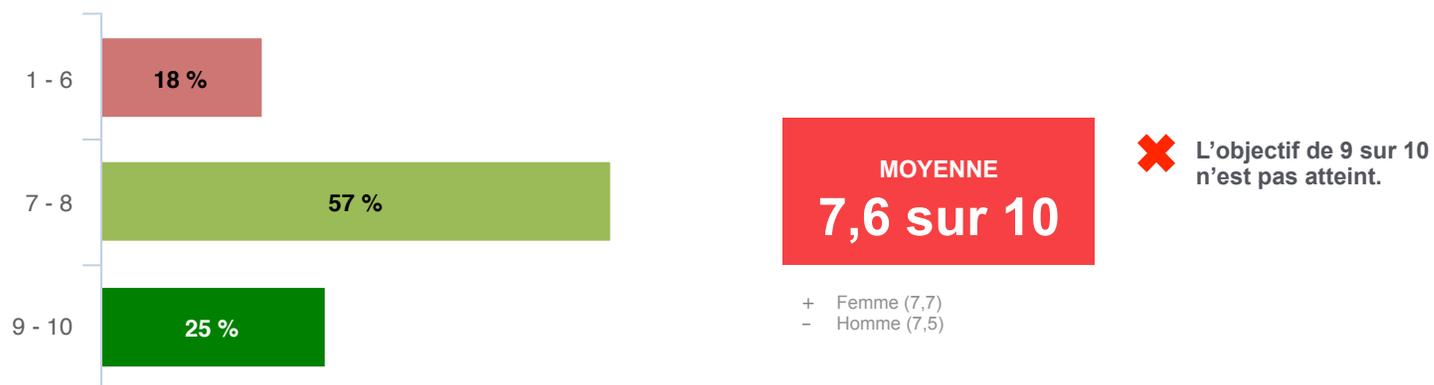
3

Les **taxes municipales** font également partie des irritants. C'est d'ailleurs pourquoi plusieurs citoyens donneraient la priorité au **développement économique** à Saint-Augustin : on souhaiterait ainsi accroître les revenus de la Ville et limiter l'augmentation des taxes municipales.

SATISFACTION GLOBALE

QSATG1. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'ensemble des services offerts par la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse n : 1 665



Une satisfaction globale à améliorer

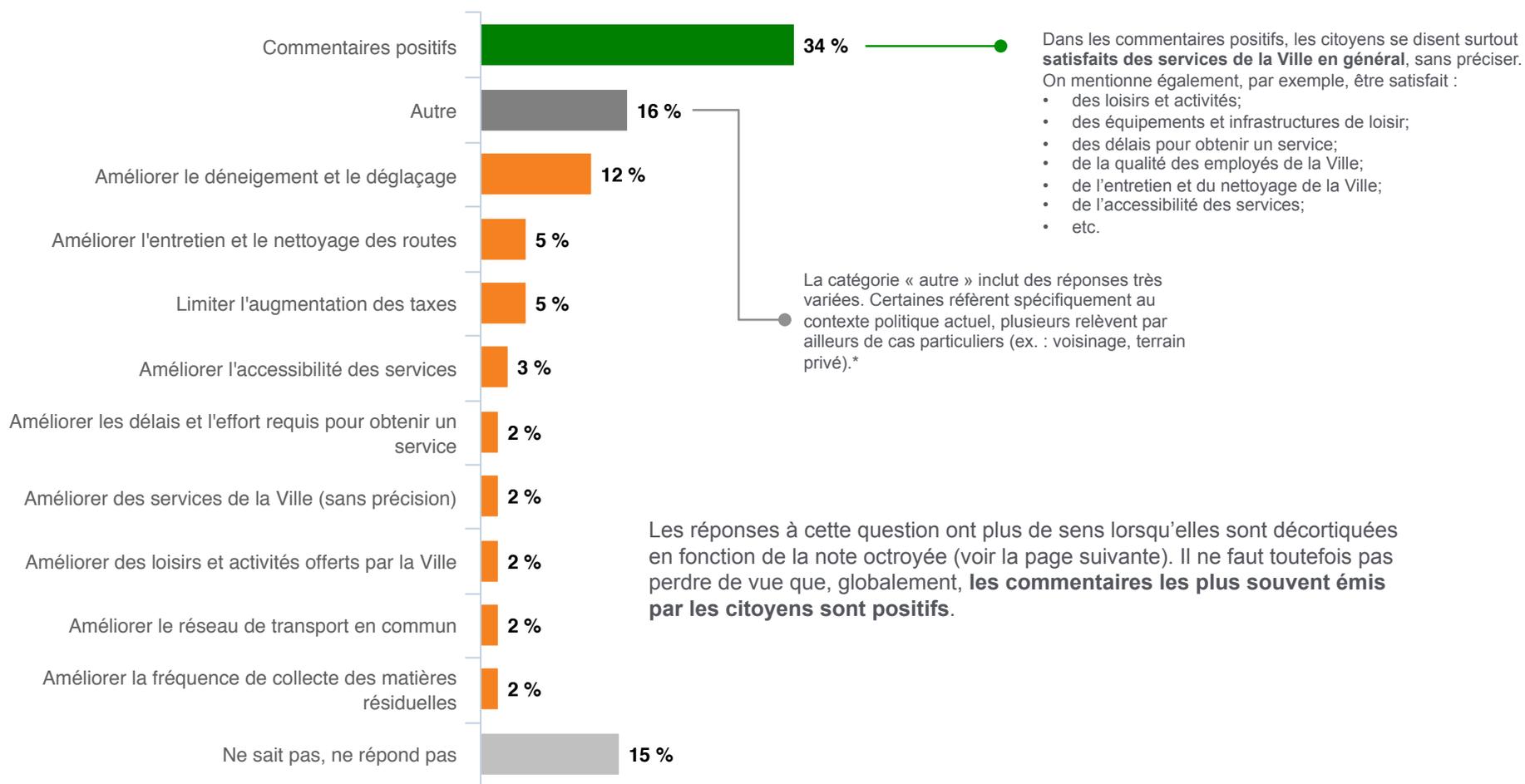
Avec une note moyenne de 7,6 sur 10 pour l'ensemble des services offerts par la Ville, on est assez loin de l'objectif de 9 sur 10.

Comme les services sondés jusqu'à maintenant obtiennent de très bons résultats (satisfaction globale de 8,9 pour les permis et de 8,7 pour la collecte des matières résiduelles), il faut chercher ailleurs les raisons qui justifient une note moyenne de satisfaction globale relativement faible. Évidemment, il faut garder en tête que les citoyens sont influencés par le contexte et le climat qui caractérisent la municipalité. Les pages suivantes présentent les raisons données par les citoyens pour justifier la note de satisfaction globale.

EXPLICATION DE LA NOTE DE SATISFACTION (VUE D'ENSEMBLE)

QSATG2. Pour quelles raisons donnez-vous une note de satisfaction de X sur 10 à l'égard de l'ensemble des services offerts par la Ville?

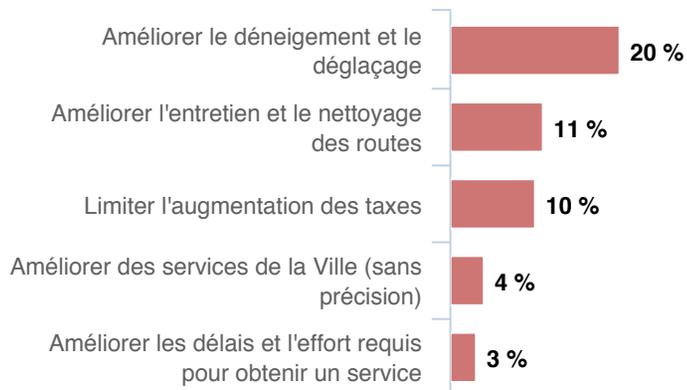
Base : tous les répondants, n : 1 679



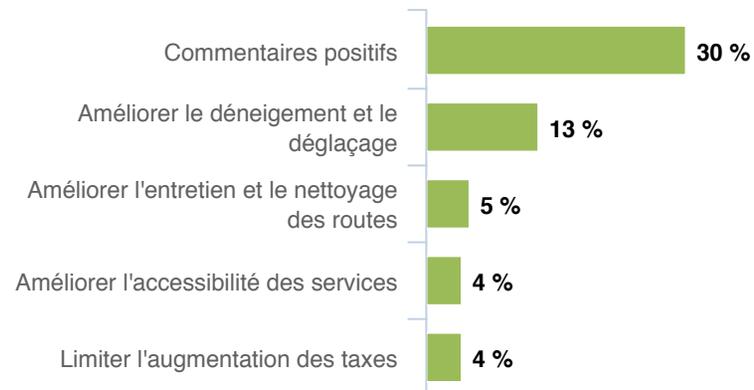
* Pour plus de détails, on peut consulter les réponses textuelles des répondants.

EXPLICATION DE LA NOTE DE SATISFACTION (SUITE)

5 principales raisons de donner une note de 1 à 6 (n : 295)

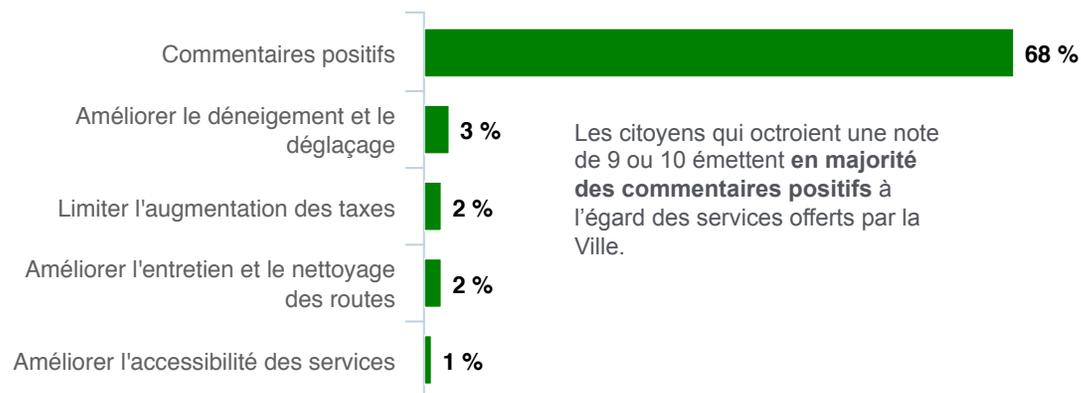


5 principales raisons de donner une note de 7 ou 8 (n : 957)



Les principales raisons données par les citoyens pour donner une note plus faible concernent le **déneigement**, l'**entretien des routes** et le montant des **taxes municipales**.

5 principales raisons de donner une note de 9 ou 10 (n : 413)

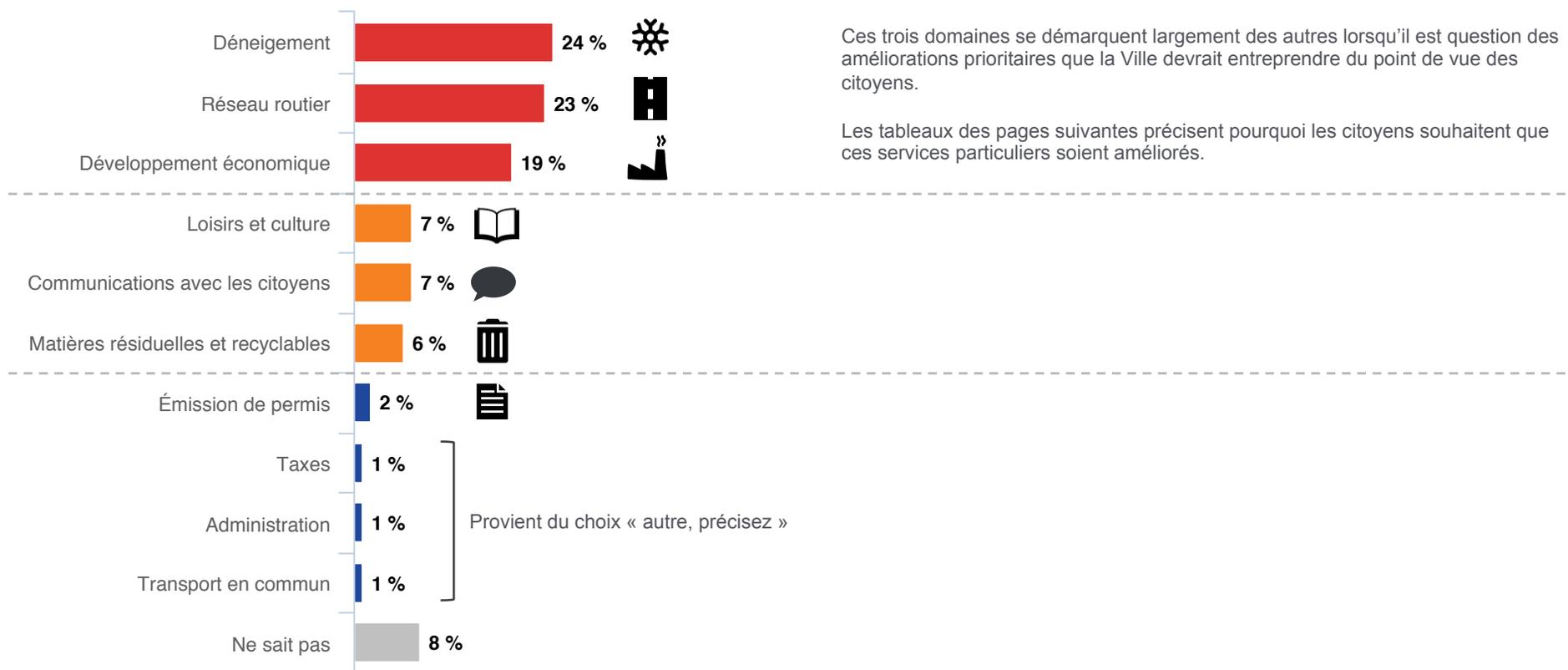


Les citoyens qui octroient une note de 9 ou 10 émettent **en majorité des commentaires positifs** à l'égard des services offerts par la Ville.

AMÉLIORATIONS PRIORITAIRES

QPRIO1. Parmi les services suivants, lequel souhaiteriez-vous que la Ville de Saint-Augustin améliore en priorité?

Base : tous les répondants, n : 1 679



Ces trois domaines se démarquent largement des autres lorsqu'il est question des améliorations prioritaires que la Ville devrait entreprendre du point de vue des citoyens.

Les tableaux des pages suivantes précisent pourquoi les citoyens souhaitent que ces services particuliers soient améliorés.

AMÉLIORATIONS PRIORITAIRES (SUITE)

QPRI02. Pourquoi la Ville devrait-elle améliorer <ce service> en priorité?

Base : répondants qui ont mentionné un service donné à la question précédente

 DÉNEIGEMENT (n : 397)	%
Les rues sont mal déneigées (c'est mal fait, reste de la neige, etc.)	25
Les délais de déneigement sont trop longs (derniers déneigés, tard en journée)	16
Les déplacements sont difficiles (reste coincé, une seule voie, côtes difficiles)	13
La fréquence de déneigement n'est pas assez grande (pas assez souvent)	8
Pour des raisons de sécurité (dangereux si mal déneigé)	8
Certaines rues ne sont pas déneigées (axes secondaires, oubliés)	7
La neige est mal gérée (poussée, soufflée sur les terrains, bancs de neige)	6
Le déneigement n'est pas fait au bon moment (plus tôt, déneigeurs privés)	6

 RÉSEAU ROUTIER (n : 391)	%
Les routes sont en mauvais état (trous, chaussée abîmée, pavage)	34
La circulation est difficile (densité du trafic, feux de circulation, bouchons)	18
L'entretien des routes est déficient (fréquence et qualité des réparations)	17
Manque d'accès routiers (jonction unique, 138 comme axe unique)	12
Pour augmenter la sécurité routière (vitesse, partage de la route, signalisation)	6
Le réseau routier n'a pas été adapté au développement de la ville	4

 DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE (n : 315)	%
Ça pourrait permettre de réduire les taxes payées par les résidents	19
Pour améliorer les finances de la Ville (équilibre budgétaire, déficit)	18
Pour augmenter les revenus de la Ville (sans précision de l'impact)	14
Pour freiner l'augmentation des taxes (éviter nouvelle hausse)	10
Dynamiser la Ville (création d'emplois, croissance économique, pérennité)	8
Pour répartir les taxes en un plus grand nombre de payeurs (résidentiel et commercial)	7
Améliorer ou garantir l'offre de services et de commerces de proximité	7
Pour tirer profit du potentiel de développement de la municipalité	5
Les impacts ne peuvent être que positifs (bon pour l'économie, base de tout)	4

AMÉLIORATIONS PRIORITAIRES (SUITE)

QPRI02. Pourquoi la Ville devrait-elle améliorer <ce service> en priorité?

Base : répondants qui ont mentionné un service donné à la question précédente

 LOISIR ET CULTURE (n : 124)	%
L'offre ne répond pas aux besoins (manque d'activités et infrastructures)	13
Les heures d'ouverture sont restreintes (peu d'heures, souvent fermé)	11
L'offre pourrait être plus intéressante (diversité et intérêt de l'offre)	11
L'accessibilité des services serait à améliorer (coûts, proximité, places)	11
L'offre est diminuée depuis quelque temps (coupures)	10
Ce serait profitable pour les jeunes (le faire pour eux, ils seraient intéressés)	8

 COMMUNICATIONS AVEC LES CITOYENS (n : 123)	%
Pour être informé sur les décisions et projets de la Ville (incluant les dépenses)	38
Pour améliorer la communication entre la Ville et les citoyens	18
Pour favoriser l'échange d'idées entre les élus et les citoyens	9
Il est difficile d'obtenir l'information désirée (manque de suivi des demandes)	8
Autre (ex. : problèmes politiques, mauvaise communication de la gestion des finances de la Ville, manque de transparence, etc.)	16

 MATIÈRES RÉSIDUELLES ET RECYCLABLES (n : 97)	%
Parce que la fréquence de collecte ne convient pas	39
Pour ajouter la collecte des matières compostables	29
Faire preuve d'éthique environnementaliste (être plus écologique)	12
Autre (ex. : ramassage des encombrants ou des résidus verts, compostage, accès à l'écocentre, etc.)	15

 ÉMISSION DE PERMIS (n : 34)	%
Le délai d'obtention des permis est long	41
Autre (simplifier le processus, clarifier l'information, faire preuve de plus de souplesse, etc.)	41

Annexe 1

QUESTIONNAIRE

Le questionnaire contenu dans les prochaines pages est la version téléphonique. Comme les répondants invités à répondre à un sondage par internet sont ensuite rappelés s'ils n'ont pas répondu, la version téléphonique du questionnaire inclut toutes les questions (services individuels et services collectifs).



ST-AUGUSTIN-DE-DESMAURES
SATISFACTION DES CITOYENS
Volet téléphonique

/*

Légende

texte	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'intervieweur lors de l'entrevue.
...	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
/*texte*/	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses: Ne sait pas
NRP	Choix de réponses: Ne répond pas (refus)
NA	Choix de réponses: Non applicable (sans objet)
->, ->>	Signifie « Passez à la question »
->Fin	Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	Lorsque <u>tous</u> les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
1=, 2=, ...	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=.., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple: « 3 mentions »).
Q_Sical, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.

*/

/*Définitions

Services collectifs : services pour lesquels les citoyens seront sondés de façon aléatoire (ex. : collecte des matières résiduelles, déneigement)

Services individuels : service qui fait suite à une demande auprès de la ville (ex. : émission de permis, demande d'information, requête)*/

Q_Bi

Bonjour, bonsoir.

->>putech

Q_inputtech

q#SERVICE=input(713,3) et q#NOMCONTACT=input(813,255) et
q#NOMDEM=input(1068,255) et q#ACTIVITE=input(1500,49) et
q#COMPLEXE=input(1550,1) et q#RESCOMM=input(1498,1) et q#IMMEUB=input(1323,1)

->>putmois

Q_SERVICE

Autocomplétée

13=avez communiqué avec la Ville de Saint-Augustin au sujet de l'émission d'un permis
16=vous êtes inscrit ou avez inscrit quelqu'un à une activité offerte par la Ville
17=avez visité ou utilisé les services du complexe sportif de la Ville de Saint-Augustin
19=avez visité ou utilisé les services d'un ou des parcs de la Ville de Saint-Augustin

Q_ACTIVITE

Autocomplétée - Nom de l'activité

Q_COMPLEXE

Activité nécessitant l'utilisation du complexe sportif

1=Arena
2=Piscine
3=Autre
4=Non

Q_NOMCONTACT

Autocomplétée

Q_NOMDEM

Autocomplétée

Q_RESCOMM

Autocomplétée

Q_IMMEUB

Autocomplétée /*Variable présente pour les demandes de permis seulement. Pourra être éliminée lorsque la variable RESCOMM sera présente pour toutes les unités d'échantillon*/

Q_inputmois

q#MOIS = MOIS

->>aFFPRE

Q_MOIS

Mois de l'année en cours __

Q_inaffPRE

q#PRACT=1 et lorsque q#SERVICE=16 alors q#PRACT=2 et
lorsque q#SERVICE=16 alors q#AFFACTI=q#ACTIVITE

->>calserv1

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_PREACT *Auto complétée*

1=*
2=Activité :

Q_AFFACTI *Autocomplétée*

Q_sicalserv1 si q#service=blanc->aleao
->>1NTR01a

/*Introduction pour les strates service individuel résidentiel (strate 11) et commercial (strate 21)*/

Q_1NTR01a Puis-je parler à... s'il-vous-plaît?

Nom contact : <NOMCONTACT>
Nom du demandeur : <NOMDEM>

Bonjour, bonsoir. Je suis... de la Ville de Saint-Augustin de Desmaures. Nous faisons une étude pour connaître votre satisfaction au sujet de certains services offerts par la Ville. Vos réponses aideront la Ville à améliorer les services aux citoyens.

Est-ce un bon moment pour vous?

1=*Oui
2=*Non (Prendre rendez-vous ou classer refus)->1NTR01a

Q_1NTR01 Selon nos informations, vous <SERVICE>. Est-ce exact?
<PREACT> <AFFACTI>

1=*Oui
2=*Non->Fin
9=*Je ne sais pas/Je ne me souviens plus->Fin

->>calENR

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Sélection d'un répondant pour la strate bottin téléphonique (strate 10)*/

Q_inaleao lorsque (langue=f ou langue=a) alors q#rd=random(2)
->>selchoix

Q_rd *Question autocomplétée choix plus âgé/plus jeune*

/*Note Sélection de l'adulte le plus âgé (choix1 : une fois sur deux) ou de l'adulte le plus jeune (choix2 : une fois sur deux) présent à la maison*/

Q_Siselchoix si q#rd=1->>choix1
->>choix2

Q_choix1 *Bonjour, bonsoir.* Je suis... de la Ville de Saint-Augustin de Desmaures.

J'aimerais parler à l'adulte le plus âgé chez vous qui est présentement à la maison.

*((G **Au besoin**)): Nous faisons une étude pour connaître votre satisfaction au sujet de certains services offerts par la Ville.*

*((g **Au besoin, si la voix semble jeune** :)) Êtes-vous bien âgé de 18 ans ou plus?*

2=*Continuez
->>1INTRO2

Q_choix2 *Bonjour, bonsoir.* Je suis... de la Ville de Saint-Augustin de Desmaures.

J'aimerais parler à l'adulte le plus jeune chez vous qui est présentement à la maison.

*((G **Au besoin**)): Nous faisons une étude pour connaître votre satisfaction au sujet de certains services offerts par la Ville.*

*((g **Au besoin, si la voix semble jeune** :)) Êtes-vous bien âgé de 18 ans ou plus?*

2=*Continuez

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Introduction pour l'échantillon bottin téléphonique (strate 10)*/

Q_1NTRO2 *Bonjour, bonsoir. Je suis... de la Ville de Saint-Augustin de Desmaures.*

Nous faisons une étude pour connaître votre satisfaction au sujet de certains services offerts par la Ville.

Vos réponses aideront la Ville à améliorer les services aux citoyens.

Est-ce un bon moment pour vous?

1=*Oui
2=*Non (Prendre rendez-vous ou classer refus)->1NTRO2
8=*N'habite pas Saint-Augustin-de-Desmaures->Fin

*/*La condition sur QIMMEUB pourra être retirée lorsque toutes les unités d'échantillon auront une variable RESCOMM*/*

Q_incalenr q#AFFENR=1 et lorsque (q#RESCOMM=2 ou q#IMMEUB=2,3,5) alors q#AFFENR=2
->>ENR

Q_AFFENR *Autocomplétée*

1=Êtes-vous citoyen de
2=Votre entreprise est-elle située à

Q_ENR Cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement.

<AFFENR> Saint-Augustin-de-Desmaures?

1=*Oui
2=*Non
9=*Je préfère ne pas répondre

/*NOTE Les répondants de la strate bottin (strate 10) qui ne demeurent pas à St-Augustin ne répondent pas au questionnaire*/

Q_sicalout si q#SERVICE=blanc et q#ENR=2,9->FIN
->>calPERM

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*NOTE Début du bloc 1: «Services individuels»*/

/*Services individuels - Émission de permis - Section 1*/

Q_sicalPERM si q#service=13->PERM1a
->>calACTIV

Q_PERM1a Concernant spécifiquement ce service d'émission de permis, sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 entièrement satisfait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants?

La ((G **courtoisie**)) du personnel

*format matriciel

1=*1 Pas du tout satisfait
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 Entièrement satisfait
99=*Je ne sais pas/Ne s'applique pas

Q_PERM1g La ((G **compétence**)) du personnel

*format matriciel

Q_PERM1b Le ((G **délai**)) de réponse ou de traitement de votre demande

*format matriciel

Q_PERM1c Le ((G **suivi**)) de votre demande

*format matriciel

Q_PERM1d L'((G **utilité**)) de l'information reçue

*format matriciel

Q_PERM1e Les ((G **heures d'ouverture**)) pendant lesquelles vous pouvez communiquer avec la Ville pour obtenir ce service

*format matriciel

Q_PERM1f ((G **L'information publique disponible**)) concernant ce service (site internet, journaux, affichage numérique, alertes courriels ou SMS, etc.)

*format matriciel

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_PERMG1 Globalement, sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service d'émission de permis? *Au besoin : 1 signifie pas du tout satisfait et 10 entièrement satisfait*

1=*1 Pas du tout satisfait
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 Entièrement satisfait
99=*Je ne sais pas

Q_PERMG2 Quelles sont vos suggestions pour améliorer le service d'émission de permis?

*facultatif

<< _____
99=*Je ne sais pas/Aucune suggestion*suf nsp>>

Q_sicalblanc1 si q#PERMG2=blanc et q#PERMG2nsp=blanc->PERMG2nsp
->>calPERMG2

Q_incalPERMG2 lorsque q#PERMG2=blanc alors q#PERMG2nsp=99 et
lorsque (q#PERMG2#blanc et q#PERMG2nsp=99) alors q#PERMG2nsp=blanc

/*Services individuels - Émission de permis - Section 2*/

Q_PERM2a Je vais maintenant vous poser des questions visant à obtenir votre opinion concernant certains services offerts ou non par la Ville.

Si la Ville de Saint-Augustin ((G **vous permettrait**)) de faire une demande de permis en ligne (sur internet) accessible en tout temps, diriez-vous que...?

1=Ça vous plaît beaucoup
2=C'est normal que ce soit comme ça
3=Vous êtes indifférent, ça vous est égal
4=Vous n'aimez pas particulièrement, mais vous pouvez vivre avec
5=Vous n'aimez pas du tout

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_PERM2b Si la Ville de Saint-Augustin ((G **ne vous permettrait PAS**)) de faire une demande de permis en ligne (sur internet) et qu'elle maintenait plutôt son service actuel en personne, diriez-vous que...?

- 1=Ça vous plaît beaucoup
- 2=C'est normal que ce soit comme ça
- 3=Vous êtes indifférent, ça vous est égal
- 4=Vous n'aimez pas particulièrement, mais vous pouvez vivre avec
- 5=Vous n'aimez pas du tout

Q_PERM2c ((G **Si vous pouvez**)) obtenir un permis de façon instantanée après votre demande, sans aucun délai de traitement, diriez-vous que...? *On peut se laisser interrompre*

- 1=Ça vous plaît beaucoup
- 2=C'est normal que ce soit comme ça
- 3=Vous êtes indifférent, ça vous est égal
- 4=Vous n'aimez pas particulièrement, mais vous pouvez vivre avec
- 5=Vous n'aimez pas du tout

Q_PERM2d ((G **Si vous ne pouvez PAS**)) obtenir un permis de façon instantanée après votre demande, mais qu'un délai de traitement de quelques jours s'applique, diriez-vous que...? *On peut se laisser interrompre*

- 1=Ça vous plaît beaucoup
- 2=C'est normal que ce soit comme ça
- 3=Vous êtes indifférent, ça vous est égal
- 4=Vous n'aimez pas particulièrement, mais vous pouvez vivre avec
- 5=Vous n'aimez pas du tout

->>calsatG1

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Services individuels - PROGRAMMATION D'ACTIVITÉS (sports ET culture)*/

Q_sicalACTIV
->>CMPLXCOLL

si q#SERVICE=16->ACTIV1A

Q_ACTIV1a

Concernant spécifiquement cette activité (<AFFACTI>), sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 entièrement satisfait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants?

*format matriciel

Le ((G **processus d'inscription**)) (simplicité des démarches, délais)

1=*1 Pas du tout satisfait
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 Entièrement satisfait
99=*Je ne sais pas/Ne s'applique pas

Q_ACTIV1b

*format matriciel

L'**horaire** de l'activité

Q_ACTIV1c

*format matriciel

La **durée** de l'activité

Q_ACTIV1d

*format matriciel

Le **contenu** de l'activité

Q_ACTIV1e

*format matriciel

La ((G **compétence**)) du personnel (ex. : moniteur, animateur, professeur)

Q_ACTIV1f

*format matriciel

La ((G **courtoisie**)) du personnel (ex. : moniteur, animateur, professeur)

Q_ACTIV1g

*format matriciel

Le **rapport qualité-prix**

Q_ACTIV1h

*format matriciel

((G **L'information publique disponible**)) concernant la programmation des activités sportives et culturelles offertes par la Ville (site internet, journaux, affichage numérique, alertes courriel ou SMS, etc.)

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_ACTIVG1 Globalement, sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait, de cette activité (<AFFECTI>)? *Au besoin : 1 signifie pas du tout satisfait et 10 entièrement satisfait.*

1=*1 Pas du tout satisfait
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 Entièrement satisfait
99=*Je ne sais pas

Q_ACTIVG2 Quelles sont vos suggestions pour améliorer la programmation d'activités offertes par la Ville?

*facultatif

<< _____
99=*Je ne sais pas/Aucune suggestion*suf nsp>>

Q_sicalblanc5 si q#ACTIVG2=blanc et q#ACTIVG2nsp=blanc->ACTIVG2nsp
->>calACTIVG2

Q_incalACTIVG2 lorsque q#ACTIVG2=blanc alors q#ACTIVG2nsp=99 et
->>CMPLXCOLL lorsque (q#ACTIVG2≠blanc et q#ACTIVG2nsp=99) alors q#ACTIVG2nsp=blanc

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Services individuels et collectifs - COMPLEXE SPORTIF MULTIFONCTIONNEL*/

/*Pour la strate bottin téléphonique, on vérifie si le répondant a utilisé les installations du complexe sportif multifonctionnel*/

- Q_siCMPLXCOLL si q#SERVICE=blanc->AVCMPLX
->>calCMPLX
- Q_sicalCMPLX si q#COMPLEXE=1,2,3->CMPLX1a
->>calPARC
- Q_AVCMPLX Au cours des six derniers mois, avez-vous utilisé les installations du complexe sportif multifonctionnel de Saint-Augustin?
- 1=*Oui
2=*Non->calPARC
9=*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre->calPARC
- Q_AVCMPLXA Avez-vous utilisé ((G l'arena)) du complexe sportif multifonctionnel?
- 1=*Oui
2=*Non
9=*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre
- Q_AVCMPLXP Avez-vous utilisé ((G la piscine)) du complexe sportif multifonctionnel?
- 1=*Oui
2=*Non
9=*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre
- Q_CMPLX1a Concernant spécifiquement le complexe sportif, sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 entièrement satisfait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants?
- La ((G qualité des équipements))
- 1=*1 Pas du tout satisfait
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 Entièrement satisfait
99=*Je ne sais pas/Ne s'applique pas
- Q_CMPLX1b La ((G propreté)) des vestiaires, incluant les douches et les salles de bain
- Q_CMPLX1c La ((G sécurité)) des lieux

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_sicalARENA ->>calPISCINE si (q#COMPLEXE=1 ou q#AVCMPLXA=1)->ARENA1

Q_ARENA1 La ((G qualité de la glace))

Q_ARENA2 Le ((G **déla**i)) pour accéder à la ((G **chambre des joueurs**))

Q_sicalPISCINE ->>CMPLXG1 si (q#COMPLEXE=2 ou q#AVCMPLXP=1)->PISCINE

Q_PISCINE La ((G **température de l'eau**))

Q_CMPLXG1 Globalement, sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du ((G **complexe sportif**))? *Au besoin: 1 signifie pas du tout satisfait et 10 entièrement satisfait.*

1=*1 Pas du tout satisfait
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 Entièrement satisfait
99=*Je ne sais pas

Q_CMPLXG2 Quelles sont vos ((G **suggestions pour améliorer**)) les installations du complexe sportif?

*facultatif

<< _____
99=*Je ne sais pas/Aucune suggestion*suf nsp>>

Q_sicalblanc4 ->>calCMPLXG2 si q#CMPLXG2=blanc et q#CMPLXG2nsp=blanc->CMPLXG2nsp

Q_incalCMPLXG2 lorsque q#CMPLXG2=blanc alors q#CMPLXG2nsp=99 et lorsque (q#CMPLXG2≠blanc et q#CMPLXG2nsp=99) alors q#CMPLXG2nsp=blanc

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Services individuels et collectifs - LES PARCS*/

Q_sicalPARC

si q#service=19->PARC1a
si q#service=blanc->TXTPARC

->>calSATG1

Q_TXTPARC

Les questions suivantes portent sur les parcs de la Ville de Saint-Augustin, c'est-à-dire les espaces verts, mais aussi les lieux pour pratiquer des activités comme le tennis, le baseball ou le soccer.

2=*Continuer

Q_PARC1a

Concernant spécifiquement les parcs de la Ville, sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 entièrement satisfait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants?

*format matriciel

La ((G **qualité des équipements**))

1=*1 Pas du tout satisfait

2=*2

3=*3

4=*4

5=*5

6=*6

7=*7

8=*8

9=*9

10=*10 Entièrement satisfait

99=*Je ne sais pas/Ne s'applique pas

Q_PARC1b

La ((G **qualité de l'environnement**)), incluant l'éclairage, la signalisation et la propreté

*format matriciel

Q_PARC1c

L'((G **entretien**)) des parcs

*format matriciel

Q_PARC1d

La ((G **sécurité**)) des lieux

*format matriciel

Q_PARC1e

La ((G **courtoisie**)) du personnel

*format matriciel

Q_PARC1f

((G **L'information publique disponible**)) concernant les parcs de la Ville (site internet, journaux, affichage numérique, alertes courriel ou SMS, etc.)

*format matriciel

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_PARCG1 Globalement, sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des parcs de la Ville de Saint-Augustin? *Au besoin: 1 signifie pas du tout satisfait et 10 entièrement satisfait.*

1=*1, Pas du tout satisfait
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10, Entièrement satisfait
99=*Je ne sais pas

Q_PARCG2 Quelles sont vos suggestions pour améliorer les parcs de la Ville?

*facultatif

<< _____
99=* Je ne sais pas/Aucune suggestion*suf nsp>>

Q_sicalblanc6 si q#PARCG2=blanc et q#PARCG2nsp=blanc->PARCG2nsp
->>calPARCG2

Q_incalPARCG2 lorsque q#PARCG2=blanc alors q#PARCG2nsp=99 et
lorsque (q#PARCG2#blanc et q#PARCG2nsp=99) alors q#PARCG2nsp=blanc

Q_siapPARC si q#service=blanc->calMRR
->>calsatG1

/*Légende

****texte**** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ***/*texte*/*** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*NOTE **Début du bloc 2: «Services Collectifs» - Volet téléphonique
seulement*/**

/*Service collectif 1 - Matières résiduelles - Volet téléphonique seulement (strate 10)*/

Q_sicalMRR si q#MOIS=1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12->MRR1a
->>MRR1a

Q_MRR1a Concernant spécifiquement la collecte des ((G **ordures ménagères**)), sur
une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 entièrement
satisfait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la ((G **fréquence des
collectes**))?

1=*1 Pas du tout satisfait
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 Entièrement satisfait
99=*Je ne sais pas

Q_MRR1b Concernant spécifiquement la collecte des ((G **matières recyclables**)), sur
une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la ((G
fréquence des collectes))? *Au besoin :où 1 signifie pas du tout satisfait et
10 entièrement satisfait*

1=*1 Pas du tout satisfait
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 Entièrement satisfait
99=*Je ne sais pas

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=**: Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_MRRG1 Globalement, sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service de collecte des ordures ménagères et des matières recyclables? *Au besoin : 1 signifie pas du tout satisfait et 10 entièrement satisfait*

1=*1 Pas du tout satisfait
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 Entièrement satisfait
99=*Je ne sais pas

Q_MRRG2 Quelles sont vos suggestions pour améliorer le service de collecte des matières résiduelles et recyclables?

*facultatif

<< _____
99=*Je ne sais pas/Aucune suggestion*suf nsp>>

Q_sicalblanc2 si q#MRRG2=blanc et q#MRRG2nsp=blanc->MRRG2nsp
->>calMRRG2

Q_incalMRRG2 lorsque q#MRRG2=blanc alors q#MRRG2nsp=99 et
lorsque (q#MRRG2#blanc et q#MRRG2nsp=99) alors q#MRRG2nsp=blanc

Q_MRR2a Voici maintenant des questions visant à obtenir votre opinion concernant certains services offerts ou non par la Ville.

Si la Ville de Saint-Augustin ((G **offrait**)) un service de collecte des matières compostables, diriez-vous que...? *On peut se laisser interrompre*

1=Ça vous plaît beaucoup
2=C'est normal que ce soit comme ça
3=Vous êtes indifférent, ça vous est égal
4=Vous n'aimez pas particulièrement, mais vous pouvez vivre avec
5=Vous n'aimez pas du tout

Q_MRR2b Si la Ville de Saint-Augustin ((G **ne vous offrait PAS**)) de service de collecte des matières compostables, diriez-vous que...? *On peut se laisser interrompre*

1=Ça vous plaît beaucoup
2=C'est normal que ce soit comme ça
3=Vous êtes indifférent, ça vous est égal
4=Vous n'aimez pas particulièrement, mais vous pouvez vivre avec
5=Vous n'aimez pas du tout

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Services collectifs 2 - BIBLIOTHÈQUE - Volet téléphonique seulement (strate 10)*/

Q_sicalBibli si q#MOIS=1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12->AVBIBLI
->>AVBIBLI

Q_AVBIBLI Au cours des 6 derniers mois, avez-vous fréquenté la bibliothèque municipale de Saint-Augustin-de-Desmaures? (Bibliothèque Alain-Grandbois ou point de service Père-Jean-Marc-Boulé)

1=*Oui->Bibli1a
2=*Non->BIBLIR
9=*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre->calSATG1

Q_BIBLIR Pour quelle raison, principalement, n'avez-vous pas fréquenté la bibliothèque au cours des six derniers mois?

90=*Autre <précisez>
99=*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

->>calSATG1

Q_BIBLI1a Concernant spécifiquement la bibliothèque, sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants? *Au besoin : 1 signifie pas du tout satisfait et 10 entièrement satisfait*

La ((G **courtoisie**)) du personnel

*format matriciel

1=*1 Pas du tout satisfait
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 Entièrement satisfait
99=*Je ne sais pas/Ne s'applique pas

Q_BIBLI1b La ((G **compétence**)) du personnel

*format matriciel

Q_BIBLI1c La ((G **disponibilité**)) du personnel pour répondre à vos demandes

*format matriciel

Q_BIBLI1d La ((G **diversité**)) des documents en général

*format matriciel

Q_BIBLI1e La ((G **diversité**)) des documents numériques en particulier

*format matriciel

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_BIBLI1f Les ((G heures d'ouverture)) de la bibliothèque
*format matriciel

Q_BIBLI1g ((G L'information publique disponible)) concernant le service de
bibliothèque (site internet, journaux, affichage numérique, alertes courriel ou
SMS, etc.)
*format matriciel

Q_BIBLI1G1 Globalement, sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous
satisfait de la bibliothèque? *Au besoin : 1 signifie pas du tout satisfait et 10
entièrement satisfait*

1=*1 Pas du tout satisfait
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8
9=*9
10=*10 Entièrement satisfait
99=*Je ne sais pas

Q_BIBLI1G2 Quelles sont vos suggestions pour améliorer le service de bibliothèque?
*facultatif

<< _____
99=*Je ne sais pas/Aucune suggestion*suf nsp>>

Q_sicalblanc7 si q#BIBLI1G2=blanc et q#BIBLI1G2nsp=blanc->BIBLI1G2nsp
->>calBIBLI1G2

Q_incalBIBLI1G2 lorsque q#BIBLI1G2=blanc alors q#BIBLI1G2nsp=99 et
lorsque (q#BIBLI1G2#blanc et q#BIBLI1G2nsp=99) alors q#BIBLI1G2nsp=blanc
->>calsatG1

/*Fin du bloc «Services collectifs»*/

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*NOTE Début du bloc 3 : Satisfaction générale*/

/*Questions communes à tous les citoyens ou entreprises établies à St-Augustin. Les autres vont à QSD1.*/

Q_sicalsatG1 si q#ENR=1->SATG1
->>SD1

Q_SATG1 Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie pas du tout satisfait et 10 entièrement satisfait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de ((G l'ensemble des services)) offerts par la Ville?

- 1=*1 Pas du tout satisfait
- 2=*2
- 3=*3
- 4=*4
- 5=*5
- 6=*6
- 7=*7
- 8=*8
- 9=*9
- 10=*10 Entièrement satisfait
- 99=* Je ne sais pas

Q_sisatGnsp si q#SATG1=99->PRIO1
->>SATG2nsp

Q_SATG2 Pour quelles raisons donnez-vous une note de <SATG1> sur 10 relativement à votre satisfaction (à l'égard de l'ensemble des services offerts par la Ville)? *Note à l'intervieweur : demander des exemples concrets, soyez précis et détaillé*

*((G **Au besoin** :)) vous pouvez me parler de tous les services de la Ville de Saint-Augustin, pas seulement de ceux dont nous nous sommes entretenus jusqu'à maintenant.*

*facultatif

<< _____
99=*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre*suf nsp>>

Q_sicalblanc3 si q#SATG2=blanc et q#SATG2nsp=blanc->SATG2nsp
->>calSATG2

Q_incalSATG2 lorsque q#SATG2=blanc alors q#SATG2nsp=99 et
lorsque (q#SATG2#blanc et q#SATG2nsp=99) alors q#SATG2nsp=blanc

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*NOTE Début du bloc 4 : Priorités*/

/*Questions communes à tous les citoyens ou entreprises établies à St-Augustin.*/

Q_PRIO1 Parmi les services suivants, lequel souhaiteriez-vous que la Ville améliore en priorité?

*rotation

1=Émission de permis
2=Matières résiduelles et recyclables
3=Communications avec les citoyens (site internet, journal de Saint-Augustin, tableau d'affichage extérieur, etc.)
4=Développement économique
5=Réseau routier
6=Déneigement
7=Loisirs et culture (infrastructures, programmation, bibliothèque)
90=*Autre,<précisez> veuillez préciser dans la boîte ci-dessous
99=*Je ne sais pas->SD1

Q_Inaff3

q#AFFPRIO1=0 et
lorsque q#PRIO1=1 alors q#AFFPRIO1=1 et
lorsque q#PRIO1=2 alors q#AFFPRIO1=2 et
lorsque q#PRIO1=3 alors q#AFFPRIO1=3 et
lorsque q#PRIO1=4 alors q#AFFPRIO1=4 et
lorsque q#PRIO1=5 alors q#AFFPRIO1=5 et
lorsque q#PRIO1=6 alors q#AFFPRIO1=6 et
lorsque q#PRIO1=7 alors q#AFFPRIO1=7

->>PRIO2

Q_AFFPRIO1

Autocomplétée

0=*
1=l'émission de permis
2=le service des matières résiduelles et recyclables
3=les communications avec les citoyens (site internet, journal de Saint-Augustin, tableau d'affichage extérieur, etc.)
4=le développement économique
5=le réseau routier
6=le déneigement
7=les services de loisirs et culture (infrastructures, programmation, bibliothèque)

Q_PRIO2

Pourquoi la Ville devrait-elle améliorer <AUPRIO1><AFFPRIO1>? *Note à l'intervieweur : vous pouvez inscrire plusieurs mentions dans la même boîte de saisie*

*facultatif

<< _____
99=*Je préfère ne pas répondre*suf nrp>>

Q_siPrioBlanc
->>calPrio2

si q#Prio2=blanc et q#Prio2nrp=blanc->PRIO2

Q_incalPrio2

lorsque q#PRIO2=blanc alors q#PRIO2nrp=99 et
lorsque (q#PRIO2#blanc et q#PRIO2nrp=99) alors q#PRIO2nrp=blanc

->>SD1

/*Fin du bloc priorités*/

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*NOTE Début du bloc 5 : Variables sociodémographique*/

/*Questions communes à tous les répondants*/

Q_SD1 À quel groupe d'âge appartenez-vous? *On peut se laisser interrompre*

- 1=18 à 24 ans
- 2=25 à 34 ans
- 3=35 à 44 ans
- 4=45 à 54 ans
- 5=55 à 64 ans
- 6=65 ans ou plus
- 9=*Je préfère ne pas répondre

Q_SD2 *(Notez le sexe du répondant)*

- 1=*Homme
- 2=*Femme

Q_SDCP Quel est votre code postal? *Note à l'intervieweur : En cas de refus, ne rien inscrire et soumettre.*

*facultatif
*codepostal

Q_CONSENT En terminant, acceptez-vous de partager vos réponses individuelles avec la Ville de Saint-Augustin?

- 1=*Oui
- 2=*Non

->>FIN

Q_URGENCE *(Au besoin) pour ((g **expliquer la raison de l'appel:**))

- Je vous appelle pour faire un sondage. Je travaille pour la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures. C'est la Ville qui nous a fourni vos coordonnées. Les seules informations que j'ai à ma disposition sont vos noms et numéros de téléphone (et le type de services que vous avez reçus, pour les strates services individuels).
- Votre participation est volontaire.
- On cherche à connaître votre opinion, on ne vous demandera pas d'informations personnelles.
- Si jamais certaines questions vous indisposent, vous pouvez m'en informer et nous passerons à la suivante.*

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

*(Au besoin) pour ((g **valider la légitimité**)) de la démarche : vous pouvez joindre ((G **Martine Lanoie**)) au: 418-878-2955 afin de valider que je suis bien mandaté par la Ville pour faire ce sondage.

2=*Continuer

Q_FIN

Voilà c'est terminé. Merci de votre collaboration et bonne fin de journée!

/*Légende

****texte**** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ***...*** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; ***->*** ou ***->>*** : signifie : passez à la question...; ***1=, 1=*** : Question à choix multiples; ***1=, 2=*** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ***/*texte*/*** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Annexe 2

MODÈLE DE KANO

MODÈLE DE KANO

Le modèle de Kano* est un modèle de représentation de la satisfaction utilisé dans le développement de produit. Il classe les caractéristiques d'un produit en **trois catégories principales** :

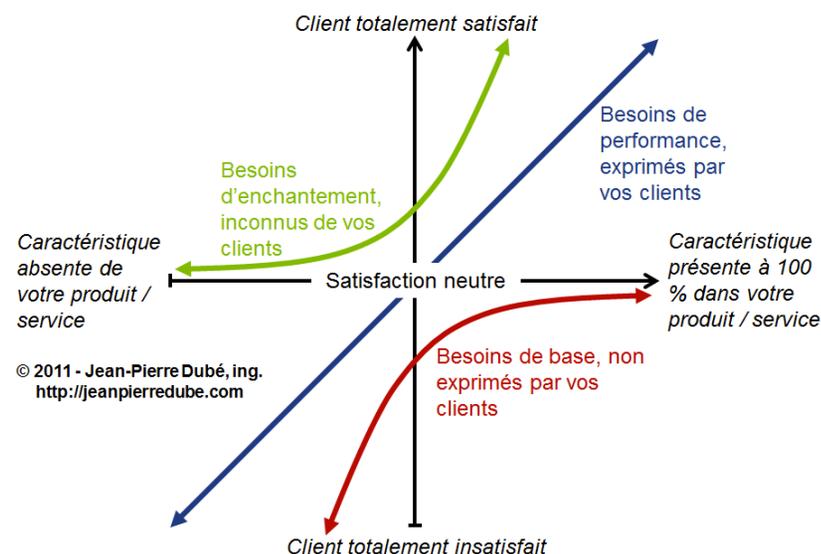
- Les **éléments de base (B)** sont souvent implicites. Leur présence influence peu la satisfaction, mais leur absence suscite beaucoup d'insatisfaction.
- Les **éléments de performance (P)** créent de la satisfaction s'ils sont présents, et de l'insatisfaction s'ils sont absents. C'est une fonction relativement proportionnelle ou linéaire.
- Les **éléments d'enchantement (E)**, appelés aussi éléments attractifs, ne créent pas d'insatisfaction s'ils sont absents. Par contre, la satisfaction grimpe rapidement si l'élément est présent.

Le modèle distingue aussi **trois catégories secondaires** :

- Les **éléments d'indifférence (I)** sont neutres et ne suscitent ni satisfaction ni insatisfaction.
- Les **éléments inversés (R)** sont en quelque sorte répulsifs (ex. : je n'aime pas qu'un élément soit présent)
- Les **éléments « questionnables » (Q)** sont le résultat d'une incohérence dans les réponses du répondant (ex. : j'aime qu'un élément soit présent et j'aime qu'il soit absent).

Le **questionnaire** utilisé est binaire : pour chaque caractéristique potentielle, le répondant est invité à donner son opinion en cas de présence ou d'absence de l'élément concerné.

Le tableau ci-contre montre **de quelles façons les réponses sont classées en fonction des six catégories de Kano**. Il nous permet de classer un élément donné dans l'une des cases du modèle (élément d'enchantement, de performance, de base, d'indifférence).



		Absence de l'élément				
		Aime	Normal	Indifférent	Peut vivre avec	N'aime pas
Présence de l'élément	Aime	Q	E	E	E	P
	Normal	R	I	I	I	B
	Indifférent	R	I	I	I	B
	Peut vivre avec	R	I	I	I	B
	N'aime pas	R	R	R	R	Q

* Pour en savoir plus sur le modèle de Kano : <http://www.wikilean.com/Articles/LeanOvation/KANO>

MODÈLE DE KANO (SUITE)

Calcul de coefficients de satisfaction et d'insatisfaction

En complément du modèle de Kano, Sauerwein *et al.** proposent le calcul d'un coefficient de satisfaction et d'un coefficient d'insatisfaction qui s'avèrent particulièrement utiles pour prioriser certains éléments qui chevauchent deux catégories de Kano.

Le **coefficient de satisfaction** indique dans quelle mesure un élément donné influence la satisfaction lorsqu'il est présent. Plus la valeur est proche de 1, plus l'influence est forte.

Le **coefficient d'insatisfaction** indique dans quelle mesure un élément donné influence l'insatisfaction s'il est absent. Plus la valeur s'approche de -1, plus l'insatisfaction sera grande si l'élément est absent.

Pour effectuer ces calculs, nous excluons les éléments inversés (R) et questionnables (Q).

Coefficient de satisfaction (CS) :

$$\frac{E + P}{E + P + B + I}$$

Coefficient d'insatisfaction (CI) :

$$\frac{P + B}{(E + P + B + I) * (-1)}$$

B = Éléments de base
P = Éléments de performance
E = Éléments d'enchantement
I = Éléments d'indifférence

Exemple

Caractéristique	B	P	E	I	Total	Catégorie	CS	CI
Caractéristique 1	11	63	19	7	100	P	0,82	-0,74
Caractéristique 2	4	47	35	14	100	P	0,82	-0,51

Dans cet exemple, la présence de ces deux caractéristiques produit une satisfaction équivalente (0,82). Par contre, l'absence de la caractéristique 1 (-0,74) crée davantage d'insatisfaction que l'absence de la caractéristique 2 (-0,51).

*Elmar Sauerwein et al. (1996). The Kano Model: How to Delight your Customers, *International Working Seminar on Production Economics*, vol. 1, p. 313-327.

Rempli par : Martine Lanoie, technicienne en environnement et sécurité
Processus : Collecte des matières résiduelles
Service : Gestion du territoire

Cause – Le rapport démontre une insatisfaction concernant...

Au moment de la réalisation du rapport en octobre 2016, la collecte des matières résiduelles était relativement bien évaluée par les citoyens (note de 8,7). Les principaux irritants étaient attribuables aux deux collectes en alternance à chaque semaine, plusieurs citoyens exprimant leur préférence pour des collectes à toutes les semaines.

Solutions envisagées :

- Rétablir la collecte des ordures hebdomadaire en hiver
- Doubler la collecte du recyclage pour la rendre hebdomadaire toute l'année

Solutions appliquées :

Date d'application : 13 février 2017

- Depuis le 13 février, la Ville a doublé la fréquence du recyclage (hebdomadaire). Il s'agit d'un projet pilote mis à l'essai jusqu'à la fin du contrat de collecte en mars 2018.

Raisons - Justifications

- Comme la collecte du recyclage est remboursée à plus de 95 % par le Régime de compensation pour les services municipaux fournis en vue d'assurer la récupération et la valorisation de matières résiduelles, le surcoût pour doubler le service est très faible.
- Les caractérisations provinciales démontrent qu'il y a encore beaucoup de matières recyclables dans les déchets. Le bac trop plein, n'est plus une excuse!
- Depuis le début de la collecte des matières recyclables à toutes les semaines, l'évaluation des citoyens quant au service de collecte est demeurée stable (8,6). La Ville doit continuer de collecter des données.

Plan de communication - Démarche + dates

- Envoi postal à tous les foyers avec un calendrier des collectes et guide du tri
- Mensuel d'information municipale, panneaux numériques et alertes citoyennes
- Calendrier de la Ville, site Internet et page Facebook

Bilan - Révision des résultats

Date prévue : Septembre 2017