



K É N O



Sondages en continu : la Ville et ses partenaires à l'œuvre pour répondre aux commentaires des citoyens

Saint-Augustin-de-Desmaures, le 28 avril 2017 - Un an après le lancement de ses sondages en continu, la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures pose un geste de plus dans le cadre de cette initiative unique en son genre en dévoilant les rapports d'analyse commandés à la firme SOM et en présentant les actions qu'elle et ses partenaires Kéno et le Club de soccer CRSA entreprendront pour s'assurer de répondre aux commentaires émis par ses citoyens.

En avril 2016, la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures entreprenait de sonder, tout au long de l'année, ses citoyens quant à leur appréciation face à ses différents services offerts. Ce faisant, elle se lançait un défi majeur en s'engageant à rendre public sur son site Internet et sur des écrans aménagés dans ses bâtiments municipaux l'ensemble des résultats mis à jour quotidiennement.

Un an plus tard, la Ville a sondé la satisfaction de près de 3700 personnes, ce qui représente plus de la moitié de ses 7000 foyers. Les résultats ainsi obtenus s'avèrent utiles pour la Ville qui s'en sert maintenant pour prendre des décisions d'autant plus éclairées qu'elles s'appuient sur la volonté réelle de sa population.

Rapports

Afin de s'assurer de bien saisir la portée des commentaires reçus, la Ville a commandé à la firme SOM deux rapports portant particulièrement sur la collecte des matières résiduelles, de même que sur ses activités de loisirs et ses infrastructures sportives. Faisant montre depuis le début d'un souci de transparence, la Ville rend aujourd'hui publics sur son site Internet (<https://www.ville.st-augustin.qc.ca/fr/la-ville/decouvrir/participation-citoyenne>) ces rapports qui s'ajoutent, notamment, à la méthodologie des sondages.

Plus encore, la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures tient également à adjoindre à ces rapports des fiches où elle présente les principales améliorations qu'elle et ses partenaires entendent apporter pour augmenter la satisfaction des citoyens. « L'objectif des sondages est précisément de voir les éléments du service qui nécessitent une plus grande attention et d'apporter par la suite les améliorations qui s'imposent », souligne le maire M. Sylvain Juneau.

Les sondages ayant fait ressortir la volonté de la population de voir augmenter le nombre de collectes des matières résiduelles, la Ville a déjà doublé en début d'année les collectes des matières recyclables qui se font maintenant sur une base hebdomadaire.

Avec une note de 9 sur 10, le Complexe sportif multifonctionnel est très bien évalué. Seule la température de l'eau de la piscine est un peu plus faiblement notée (8,6). En conséquence, la température de l'eau a été augmentée d'un degré pour atteindre 83 degrés dans le bassin principal et 84,5 degrés dans le bassin récréatif. À ce stade, il ne saurait toutefois être question d'en faire davantage, car plus l'eau est chauffée et plus les chloramines sortent à la surface, risquant de causer des irritations aux yeux.

Kéno

La Ville a confié à Kéno l'organisation d'un grand nombre d'activités qui obtiennent une excellente note (9 sur 10). Parmi ces services, l'évaluation des camps de jour se chiffre à 8,4, le rapport qualité-prix et la compétence du personnel étant les éléments qui requièrent une plus grande attention. Prenant connaissance de ces résultats, Kéno prévoit, notamment, offrir des sorties plus intéressantes pour les jeunes inscrits au camp de quartier et poursuivre les efforts de rétention et de renforcement du travail du personnel saisonnier.

« Nous sommes heureux de pouvoir compter sur de telles données qui confirment l'appréciation de la clientèle face à nos services, en plus de nous indiquer les éléments à travailler. Cela rejoint notre objectif de s'améliorer constamment afin d'offrir des activités bonifiées », explique M. François Vézina, directeur général et vice-président de Kéno.

Soccer

Le soccer obtient également une bonne note d'appréciation (8,4), le rapport qualité-prix et la compétence du personnel constituant là aussi les maillons les plus faibles. C'est pourquoi le Club de soccer CRSA entend travailler particulièrement sur la formation et l'encadrement du personnel, prévoyant d'ailleurs embaucher de nouvelles ressources à cette fin.

« La formation et l'encadrement de nos moniteurs seront nos principales améliorations pour les programmes de 4 à 6 ans et les 7 à 8 ans. Un défi important pour mieux transmettre la passion du soccer à nos Petits Crampons et à nos jeunes de l'Académie Olympique », déclare M. Ruben Moreno, directeur général du Club de soccer CRSA.

UMQ

Enfin, rappelons que la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures est finaliste au mérite Ovation municipale de l'Union des municipalités du Québec (UMQ) pour son tableau de bord d'aide à la prise de décision en lien avec les sondages en continu. C'est donc le 5 mai prochain qu'elle saura si elle l'emporte dans la catégorie Ressources humaines, gestion des opérations et des contrats.

-30-

Pour information :
Dany Rousseau, directeur des communications
418 953-0962
Courriel : dany.rousseau@ville.st-augustin.qc.ca