

# SONDAGES EN CONTINU

## Méthodologie

### Services individuels

Un service individuel est un service obtenu à la suite de la demande d'un citoyen (ex. : émission de permis, inscription à une activité de loisir). Après la prestation du service par la Ville, 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 intervieweurs de la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures. Il s'agit donc d'un recensement (on vise à interroger tous les citoyens concernés par un service donné).

### Services collectifs

Les services collectifs sont les services offerts à l'ensemble des citoyens (ex. : collecte des matières résiduelles, déneigement). Chaque semaine, un échantillon aléatoire d'une centaine de ménages est tiré à partir du bottin informatisé de la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures. 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. Les citoyens sélectionnés sont ensuite sondés à propos des services collectifs.

### Précisions sur les données présentées dans le tableau de bord

- La **satisfaction globale** est la moyenne de toutes les réponses obtenues à la question suivante : « 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 l'ensemble des services offerts par la Ville? ». Tous les répondants sont invités à répondre à cette question, qu'ils évaluent les services collectifs ou un service individuel.
- Les **résultats d'ensemble pour un secteur**, que l'on retrouve sur la page principale du tableau de bord (ex. : urbanisme, loisirs et culture), sont des indices calculés à partir des résultats de chacun des services qui composent ce secteur. Le résultat de l'urbanisme, par exemple, est la moyenne des notes de satisfaction globale du service d'émission de permis, du service de collecte des matières résiduelles, etc. La moyenne tient compte du nombre de répondants pour chacun des services. Ainsi, un service où il y a plus de répondants a plus de poids dans la moyenne par secteur.

- Les **résultats détaillés** sont généralement constitués de la note moyenne (sur 10) à une question donnée. Chaque service est évalué dans son ensemble, puis pour certaines dimensions. Prenons l'exemple de l'émission de permis :
  - La note globale pour l'émission de permis est la moyenne, sur 10, de toutes les réponses obtenues à la question suivante : « Globalement, sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service d'émission de permis? ».
  - Les autres résultats sont les moyennes (sur 10) de chacune des questions posées dans le cadre de l'émission de permis (ex. : Êtes-vous satisfait de la courtoisie du personnel? De la compétence du personnel? Du délai de réponse ou de traitement de votre demande?).
- Les **couleurs** du tableau de bord sont associées aux notes moyennes suivantes :
  - **Vert foncé** : 9,0 ou plus (excellent résultat)
  - **Vert clair** : 8,0 à 8,9 (bon résultat)
  - **Rouge** : 7,9 ou moins (résultat à améliorer)
- Dans la version détaillée du tableau de bord (usage interne seulement), la présence d'une **étoile** indique l'atteinte de l'objectif.