



**MONTRÉAL**

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

**QUÉBEC**

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

# SATISFACTION DES CITOYENS À L'ÉGARD DES ACTIVITÉS DE LOISIRS ET DES INFRASTRUCTURES SPORTIVES

RAPPORT D'ÉTAPE 2017-1

PRÉSENTÉ À LA VILLE DE SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES

<b>03</b>	/INTRODUCTION
<b>04</b>	FAITS SAILLANTS
<b>06</b>	/CHAPITRE 1 : ACTIVITÉS (SPORT, CULTURE, CAMP DE JOUR)
<b>10</b>	/CHAPITRE 2 : TERRAINS SPORTIFS
<b>14</b>	/CHAPITRE 3 : COMPLEXE SPORTIF MULTIFONCTIONNEL

## ANNEXE

**/1.** PRINCIPAUX RÉSULTATS SELON LE TYPE D'ACTIVITÉ

## INTRODUCTION



<b>CONTEXTE ET OBJECTIFS</b>	<p>La Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures a entrepris une démarche de <b>mesure en continu de la satisfaction de ses citoyens</b> afin, notamment, de disposer d'une information fiable et à jour pour prendre des décisions et d'intervenir rapidement en cas de problème.</p> <p>Ce rapport fait le <b>bilan des résultats obtenus jusqu'à maintenant</b> concernant la <b>programmation d'activités</b> (sport, culture et camp de jour), le <b>complexe sportif multifonctionnel</b> et les <b>terrains sportifs</b>.</p>
<b>ÉCHANTILLONNAGE ET COLLECTE</b>	<p><b>Activités – sport, culture, camp de jour (collecte du 4 octobre 2016 au 14 janvier 2017)</b> La programmation d'activités a été sondée. Pour chaque inscription, les coordonnées de la personne qui s'est inscrite (ou qui a inscrit un proche) ont été acheminées à SOM (en lot). Les individus concernés ont d'abord été sondés au moyen d'un sondage en ligne. En cas de non-réponse à cette première étape, le sondage s'est poursuivi par téléphone, administré par les employés de la Ville de Saint-Augustin. Il s'agit donc d'un recensement. Au total, ce volet compte 817 répondants.</p> <p><b>Terrains sportifs (collecte du 11 novembre 2016 au 22 janvier 2017)</b> Les terrains sportifs ont également été sondés dans le cadre de la démarche, selon la même procédure que celle décrite pour les activités. Lorsque les inscriptions aux activités concernaient spécifiquement le baseball et le soccer, des questions supplémentaires étaient posées à propos des terrains sportifs. Au total, ce volet compte 284 répondants.</p> <p><b>Complexe sportif multifonctionnel (collecte du 4 octobre 2016 au 22 janvier 2017)</b> Le complexe sportif multifonctionnel a été sondé de deux façons :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Selon la même procédure que celle décrite pour les activités, lorsque ces activités se tenaient au complexe sportif multifonctionnel (ex. : inscription à un cours de natation).</li><li>2) Par un volet aléatoire dans la population : 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. Lorsque la personne sondée avait utilisé le complexe sportif multifonctionnel (c'est le cas d'environ un citoyen sur quatre, soit 26 %), des questions supplémentaires s'ajoutaient. Au total, ce volet compte 130 répondants.</li></ol>
<b>INTERPRÉTATION DE L'ÉCHELLE DE MESURE DE SATISFACTION</b>	<p>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.</p>

# Faits saillants



1

Bien que l'objectif de 9 sur 10 ne soit pas atteint pour la satisfaction globale, les **activités** proposées par la Ville de Saint-Augustin sont bien évaluées de façon générale : les notes varient de 8,2 à 9,1 selon les dimensions mesurées. Le rapport qualité-prix et l'information publique disponible sont les éléments les plus faiblement évalués globalement.

- ✓ Le **soccer** est l'activité qui génère le plus d'insatisfaction (satisfaction globale moyenne de 8,3). La compétence du personnel, notamment, semble problématique pour plusieurs (8,1; 17 % de notes de 1 à 6).
- ✓ À l'opposé, les **activités Kéno** présentent la note de satisfaction globale la plus élevée, voisine de l'objectif de 9 sur 10 (8,9).

2

La satisfaction globale à l'égard des **terrains sportifs** de la Ville de Saint-Augustin est en deçà de l'objectif de 9 sur 10 (8,4). L'appréciation est tout de même bonne dans l'ensemble, les notes moyennes variant de 8,2 à 9,1 selon les dimensions mesurées. La qualité des équipements (en particulier au baseball : 7,8) et l'entretien des terrains sont les éléments les plus faiblement évalués globalement. D'ailleurs, parmi les améliorations proposées par les répondants, on suggère particulièrement d'améliorer l'entretien des infrastructures (terrains, gazon, installations, stationnement).

3

Le **complexe sportif multifonctionnel** est très bien évalué par les citoyens. En plus de la satisfaction globale qui surpasse l'objectif de 9 sur 10 (9,1), cinq des six dimensions mesurées obtiennent des scores moyens de 8,9 ou plus. Seule la température de l'eau de la piscine est un peu plus faiblement évaluée, quoique très bonne (8,6). Il s'agit d'ailleurs de la suggestion d'amélioration la plus fréquemment mentionnée.

# Chapitre 1

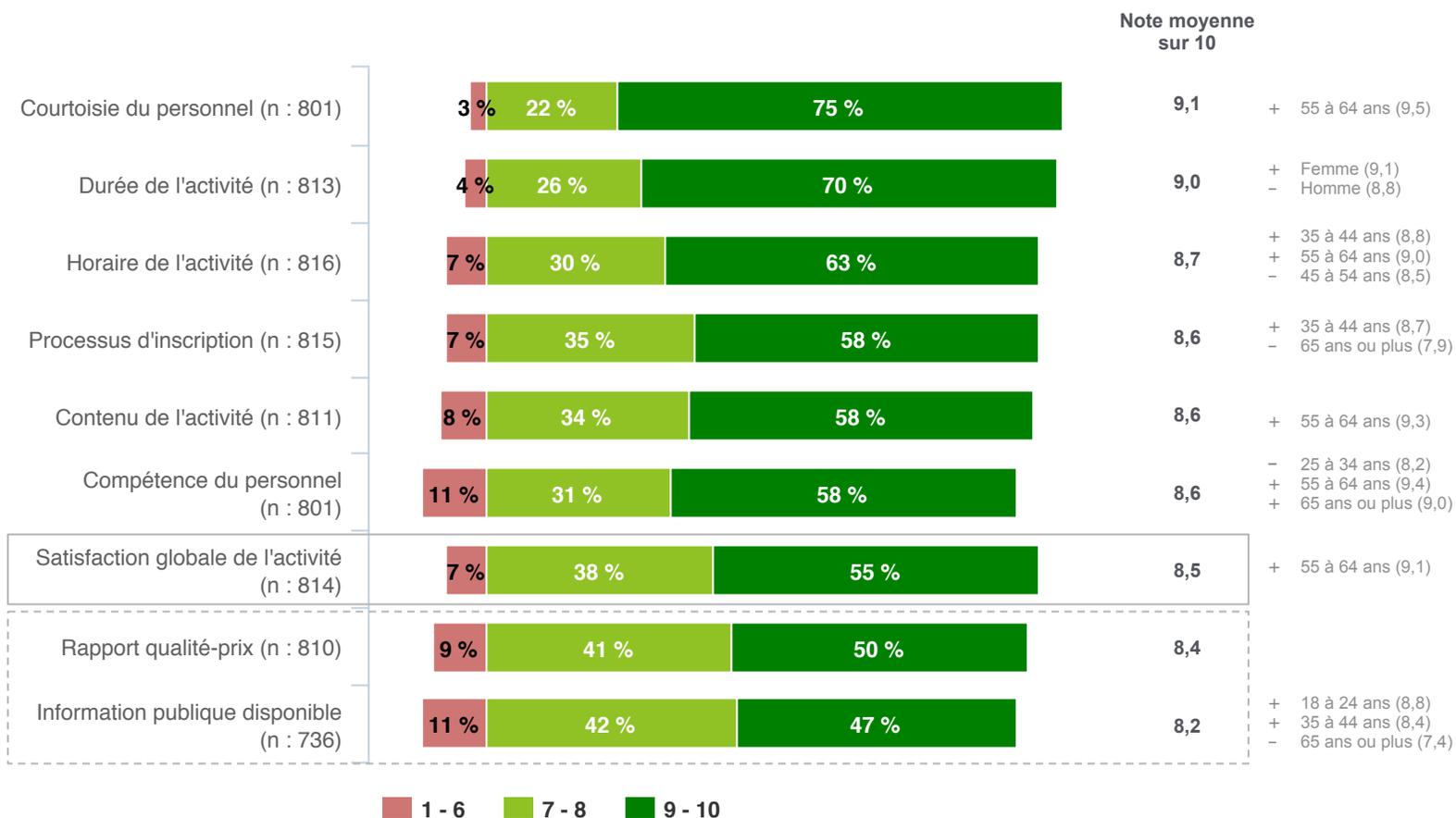
## ACTIVITÉS (SPORT, CULTURE, CAMP DE JOUR)

- Satisfaction
- Suggestions d'amélioration

# SATISFACTION

**QACTIV1. Concernant spécifiquement cette activité, 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?**

Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un à l'une ou l'autre des activités sportives ou culturelles, excluant la non-réponse



✘ L'objectif de 9 sur 10 n'est pas atteint.

▼ Le rapport qualité-prix et l'information publique disponible sont les éléments les plus faiblement évalués.

- On remarque que les citoyens âgés de **55 à 64 ans** et, dans une moindre mesure, ceux de **35 à 44 ans** sont **plus satisfaits** que les autres groupes d'âge.
- Le processus d'inscription et l'information publique disponible génèrent plus d'insatisfaction chez les **citoyens âgés de 65 ans ou plus**. Ce pourrait être en raison de l'utilisation accrue d'internet (à vérifier).

Note : La page suivante présente les résultats selon le type d'activité.

# SATISFACTION PAR ACTIVITÉ

**QACTIV1. Concernant spécifiquement cette activité, 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?**

Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un à l'une ou l'autre des activités sportives ou culturelles, excluant la non-réponse

## RÉSULTATS PAR TYPE D'ACTIVITÉ

	Note moyenne sur 10 par type d'activité								
	Processus d'inscription	Horaire de l'activité	Durée de l'activité	Contenu de l'activité	Compétence du personnel	Courtoisie du personnel	Rapport qualité-prix	Information publique disponible	Satisfaction globale de l'activité
<b>Soccer</b> (n : 294 à 344)	8,6	8,5 -	9,0	8,4 -	8,1 -	8,9 -	8,2 -	8,3	8,3 - ▼
<b>Baseball</b> (n : 85 à 106)	8,7	8,6	8,5 -	8,9 +	8,7	9,1	8,6 +	8,0	8,6
<b>Autres sports*</b> (n : 14 à 16)	8,3	8,1	9,0	9,0	9,4 +	9,4	8,8	7,6	8,8
<b>Camp de jour</b> (n : 154 à 158)	8,8 +	9,0 +	8,9	8,3 -	8,4	9,0	8,3	8,5 +	8,4
<b>Activités Kéno</b> (n : 189 à 193)	8,3 -	9,0 +	9,2 +	9,0 +	9,3 +	9,5 +	8,6	8,0 -	8,9 + ★

- Le **soccer** est l'activité qui affiche la note moyenne de satisfaction globale la plus basse. La **compétence du personnel** et le **rapport qualité-prix** sont les aspects les plus faiblement évalués.
- Le **baseball** est assez bien évalué globalement (8,6). L'amélioration de la note globale passe vraisemblablement par l'amélioration des **terrains sportifs**, comme on le verra au chapitre suivant.
- Le **camp de jour** obtient une note relativement bonne (8,4), mais perfectible. Le **contenu du camp de jour**, le **rapport qualité-prix** et la **compétence du personnel** sont vraisemblablement des leviers pour améliorer la satisfaction globale.
- Les **activités Kéno** décrochent une très bonne note moyenne de satisfaction globale (8,9), qui frôle l'objectif de **9 sur 10**. Plusieurs notes moyennes sont supérieures ou égales à 9 sur 10. Le **processus d'inscription** et l'**information publique disponible** pourraient toutefois être examinés de plus près.

\* Les « autres sports » comptent trop peu de répondants pour que les résultats soient pris en compte.

# SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

## QACTIVG2. Quelles sont vos suggestions pour améliorer la programmation d'activités offertes par la Ville?

Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un à l'une ou l'autre des activités sportives ou culturelles, n : 817

	%		
<b>Améliorer l'offre d'activités (contenu, qualité des cours, quantité, accessibilité)</b>	<b>12</b>	+ Camp de jour (17 %) + Activités Kéno (17 %)	« Essayer d'avoir plus d'activités sportives pour les garçons dans les camps de jour. »  « Pour St-Augustin Bocages, il serait intéressant d'avoir plus de choix pour des cours de yoga. »
<b>Améliorer l'accès ou la diffusion de l'information sur les activités/la programmation</b>	<b>8</b>	+ Activités Kéno (13 %)	
<b>S'assurer d'avoir du personnel qualifié et compétent (moniteurs, coachs, attitude)</b>	<b>5</b>	+ Soccer (8 %)	« L'accessibilité et l'information fournies par la Ville étaient plus faciles qu'avec Kéno. »
Revoir les heures et dates d'activités pour une meilleure conciliation d'horaire	4	+ Soccer (6 %)	
Améliorer la gestion des activités (direction, encadrement, prise de décision)	4	+ Soccer (6 %)	
Revoir les frais liés à certaines activités (augmenter ou diminuer, selon le cas)	3		
Faciliter les démarches d'inscription/réinscription (en ligne, simplifier, etc.)	3		
Prolonger la saison des activités (sports, camp de jour, etc.)	1		
Améliorer la qualité de l'information diffusée (clarté, détails)	1		
Améliorer l'entretien des terrains et des installations (dénéigement, rénovation)	1		
Revoir la durée des activités (raccourcir pour les plus jeunes, rallonger, etc.)	1		
Améliorer le confort des locaux (moins chaud, meilleure aération)	1		
Améliorer la qualité des locaux et des terrains (grandeur, espace, etc.)	1		
Améliorer l'accessibilité et la qualité de l'équipement (sportifs, matériels, etc.)	1		
Autre	2		
Ne sait pas, ne répond pas	57		

- Malgré la grande satisfaction globale à l'égard des **activités Kéno**, ces répondants sont plus nombreux à suggérer une amélioration quant à la **diffusion des informations ou de la programmation**.
- Les suggestions d'amélioration de la part des répondants ayant inscrit quelqu'un au **soccer** viennent en appui aux notes moyennes plus faibles accordées à la **compétence du personnel** et à **l'horaire des activités**.

Plus d'un répondant sur deux n'a aucune suggestion à faire.

# Chapitre 2

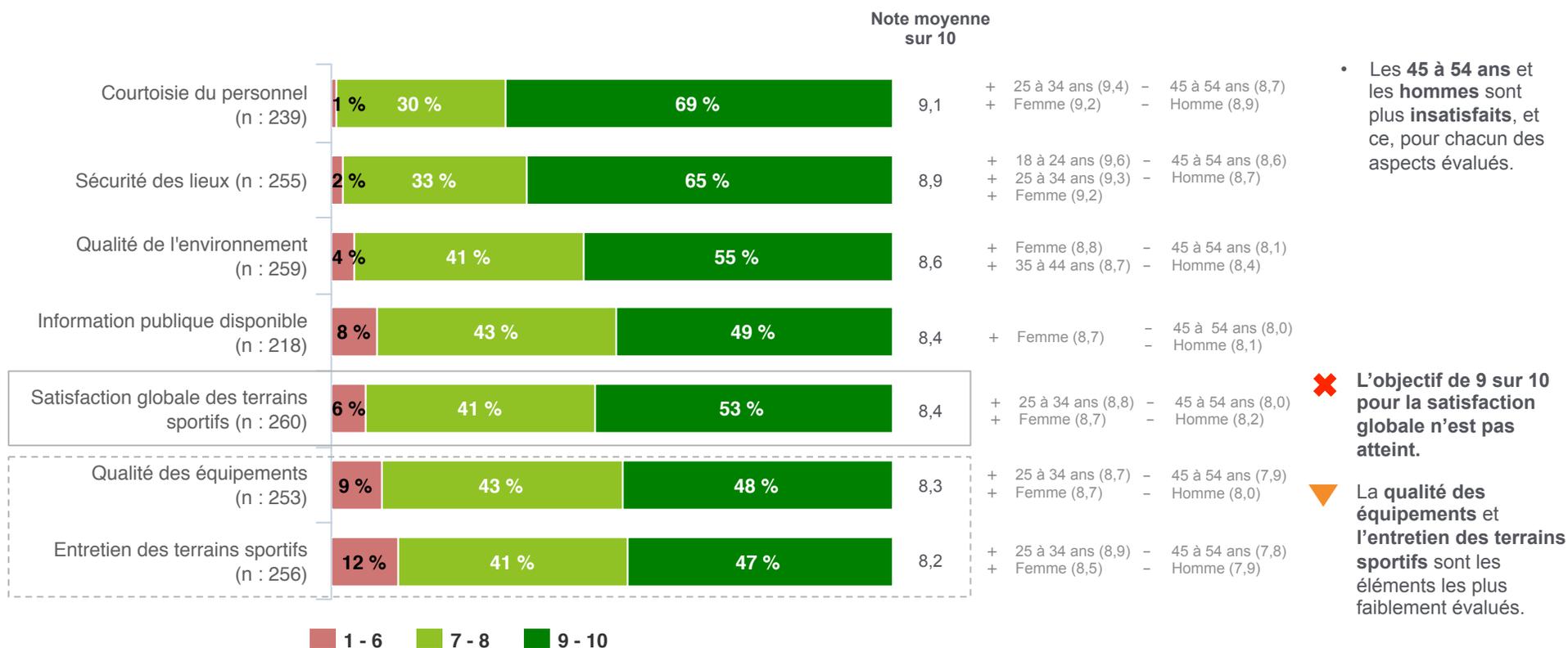
## TERRAINS SPORTIFS

- Satisfaction
- Suggestions d'amélioration

# SATISFACTION

**QTERR1A. Concernant spécifiquement les terrains sportifs 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?**

Base : répondants dont l'activité a nécessité l'utilisation d'un terrain sportif, excluant la non-réponse



Note : La page suivante présente les résultats selon le type de sport (soccer ou baseball).

## SATISFACTION PAR ACTIVITÉ

QTERR1A. Concernant spécifiquement les terrains sportifs 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?

Base : répondants dont l'activité a nécessité l'utilisation d'un terrain sportif, excluant la non-réponse

### RÉSULTATS PAR TYPE D'ACTIVITÉ

	Note moyenne sur 10						
	Qualité des équipements	Qualité de l'environnement	Entretien des terrains sportifs	Sécurité des lieux	Courtoisie du personnel	Information publique disponible	Satisfaction globale des terrains sportifs
<b>Soccer</b> (n : 168 à 201)*	<b>8,5 +</b>	8,6	8,3	<b>9,0 +</b>	9,1	8,5	<b>8,5</b>
<b>Baseball</b> (n : 50 à 59)*	<b>7,8 -</b>	8,4	8,1	<b>8,7 -</b>	8,9	8,1	<b>8,3</b>

- **L'entretien des terrains** de soccer (8,3) et de baseball (8,1) récoltent des **scores plus faibles** que la plupart des dimensions mesurées.
- Du côté du **baseball**, la **qualité des équipements** est critiquée (7,8).
- La satisfaction globale est relativement bonne pour les deux types de terrain, mais demeure sous l'objectif de 9 sur 10.

\* Les questions sur les terrains sportifs ont été ajoutées en cours de collecte, ce qui explique que les nombres de répondants soient moins grands ici que dans le chapitre précédent.

# SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

## QTERRG2. Quelles sont vos suggestions pour améliorer les terrains sportifs de la Ville?

Base : répondants dont l'activité a nécessité l'utilisation d'un terrain sportif, n : 284

Le commentaire émis par la plus forte proportion de répondants concerne l'amélioration de **l'entretien des terrains** et vient ainsi **en appui aux notes moyennes** accordées à l'entretien des terrains de soccer et de baseball.

	%
<b>Améliorer l'entretien des infrastructures (terrains, gazon, installations, stationnement)</b>	<b>17</b>
Améliorer la qualité des terrains de jeu (ex. semer du gazon, convertir en synthétique)	7 + Baseball (19 %)
Améliorer l'accès/disponibilité des terrains (en ajouter, mieux gérer les dispos)	6
Améliorer la diffusion de l'information liée aux terrains	5
Améliorer les infrastructures connexes (ex. estrades, éclairage, terrain clôturé)	4
Améliorer les infrastructures sanitaires (toilettes, vestiaires)	2
Autre	4
Ne sait pas, ne répond pas	55

« De tondre le gazon régulièrement. »  
« L'été, le terrain de soccer a des trous. »

« Avoir de la pelouse dans le champ extérieur des terrains de baseball (surtout celui juste à côté du Delphis-Marois). »

Plus d'un répondant sur deux n'a aucune suggestion à faire.

# Chapitre 3

## COMPLEXE SPORTIF MULTIFONCTIONNEL

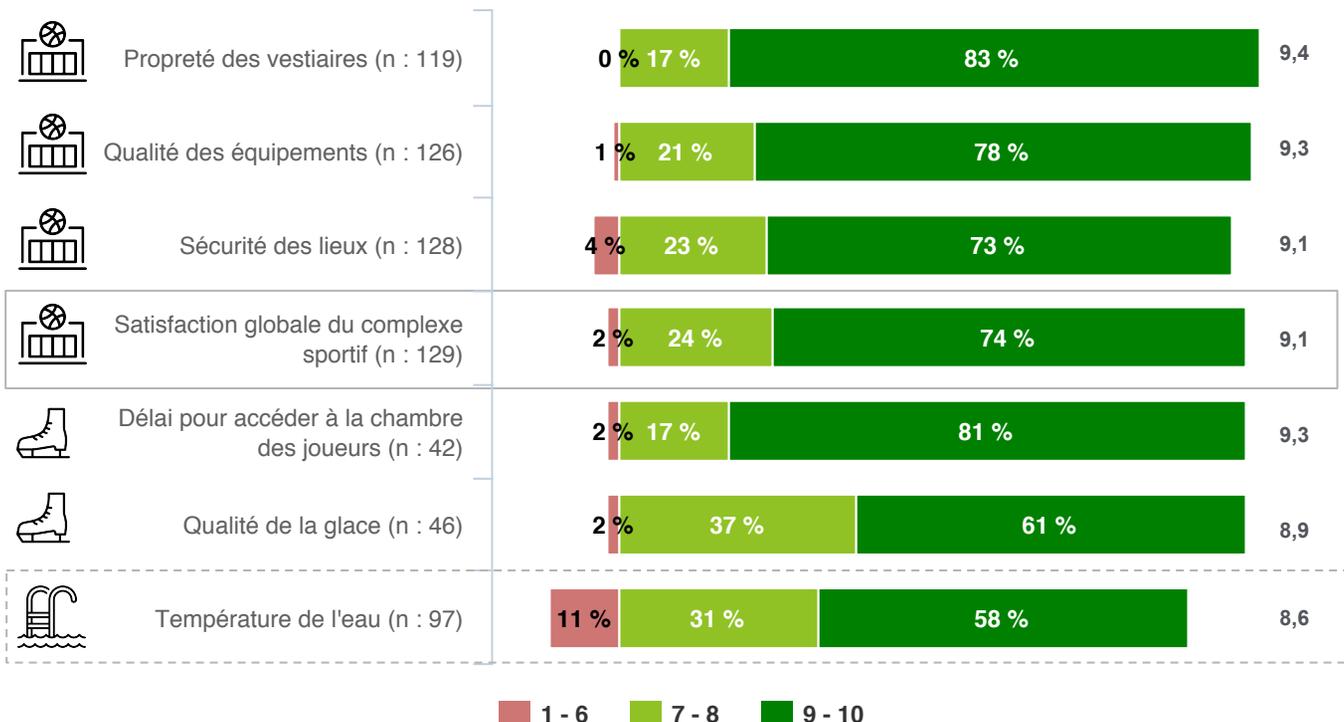
- Satisfaction
- Suggestions d'amélioration

# SATISFACTION

**QCMLPX1A. 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?**

Base : répondants qui ont visité ou utilisé les services du complexe sportif, excluant la non-réponse

	Complexe sportif dans son ensemble
	Aréna seulement
	Piscine seulement



- La **satisfaction** des utilisateurs du complexe sportif est au **rendez-vous**.
- **Aucune insatisfaction** quant à la **propreté des vestiaires**.
- **Cinq des sept évaluations** se voient accorder des notes moyennes **supérieures ou égales à 9 sur 10**.
- La note moyenne **la plus basse**, mais qui demeure correcte toutefois, est donnée à la **température de l'eau** de la piscine.

+ Femme (9,3)  
- Homme (8,8)

★ L'objectif de **9 sur 10** est **surpassé** pour le complexe sportif.

+ 55 à 64 ans (9,1)

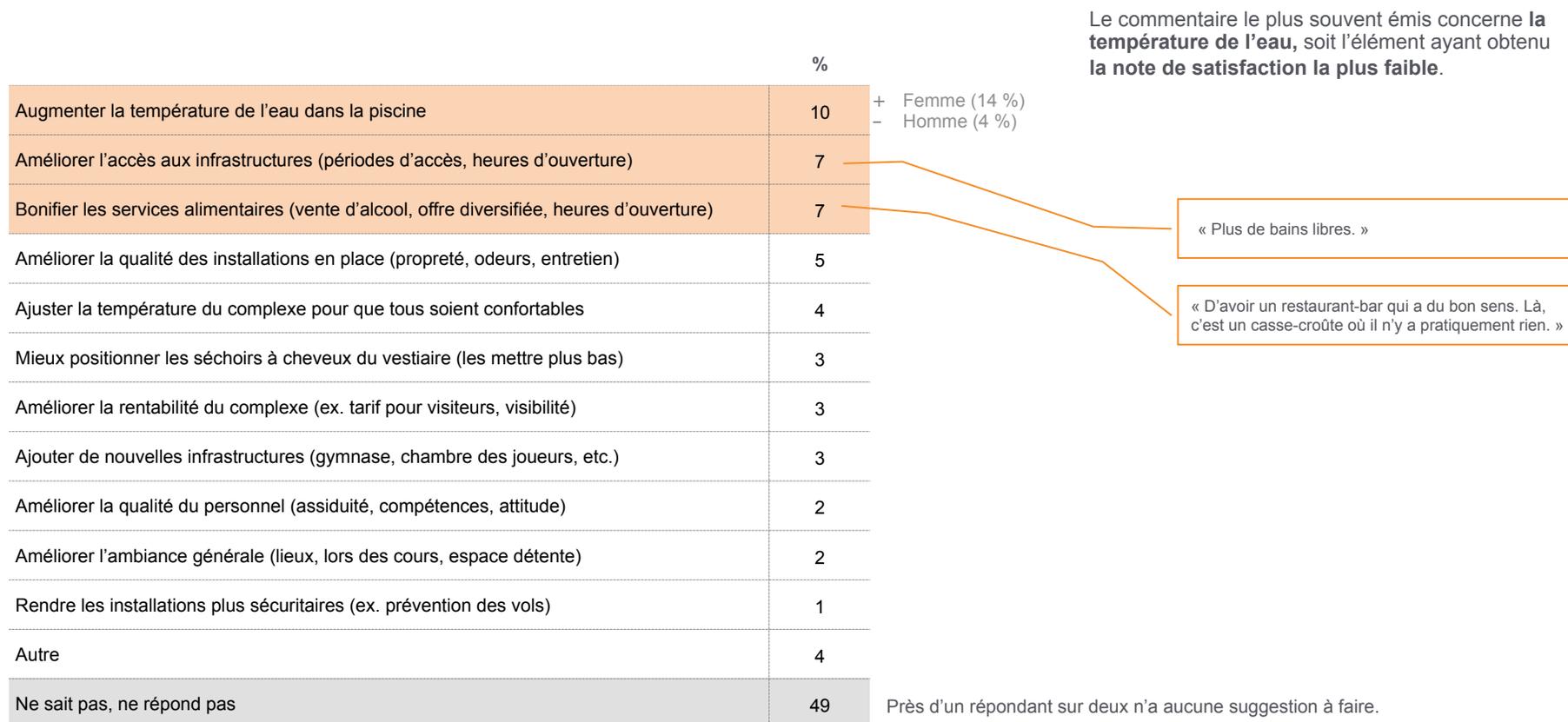
▲ La note moyenne demeure **correcte**, mais la **température de l'eau** mérite une attention particulière.

■ 1-6 ■ 7-8 ■ 9-10

# SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

## QCMLXG2. Quelles sont vos suggestions pour améliorer les installations du complexe sportif?

Base : répondants qui ont visité ou utilisé les services du complexe sportif, n : 130



# Annexe 1

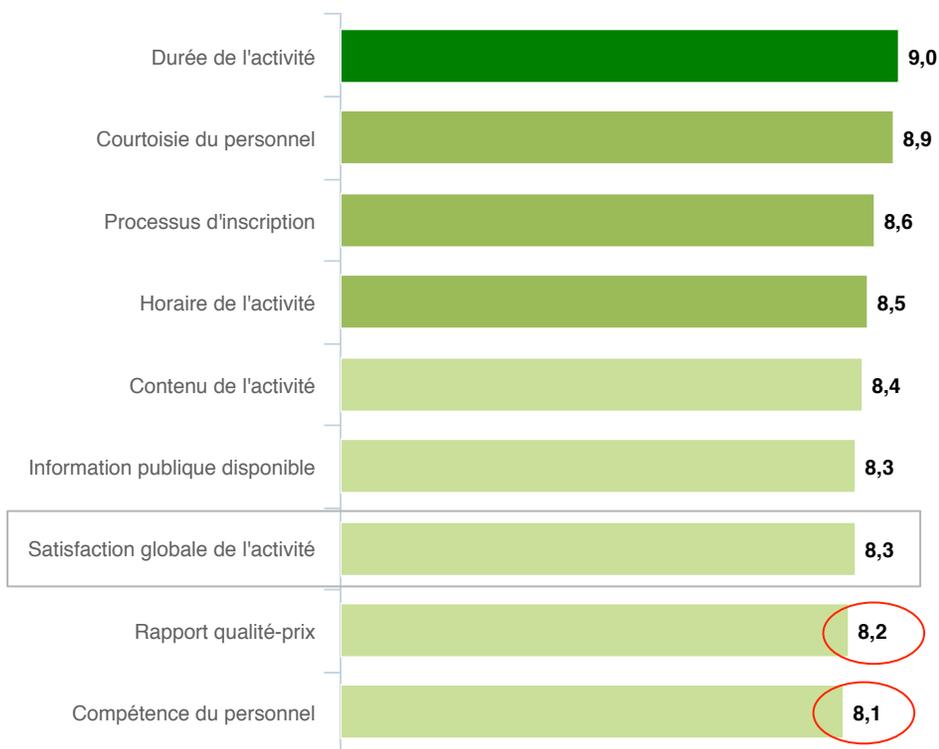
## PRINCIPAUX RÉSULTATS SELON LE TYPE D'ACTIVITÉ

- Soccer
- Baseball
- Camp de jour
- Activités Kéno

### Note moyenne de satisfaction

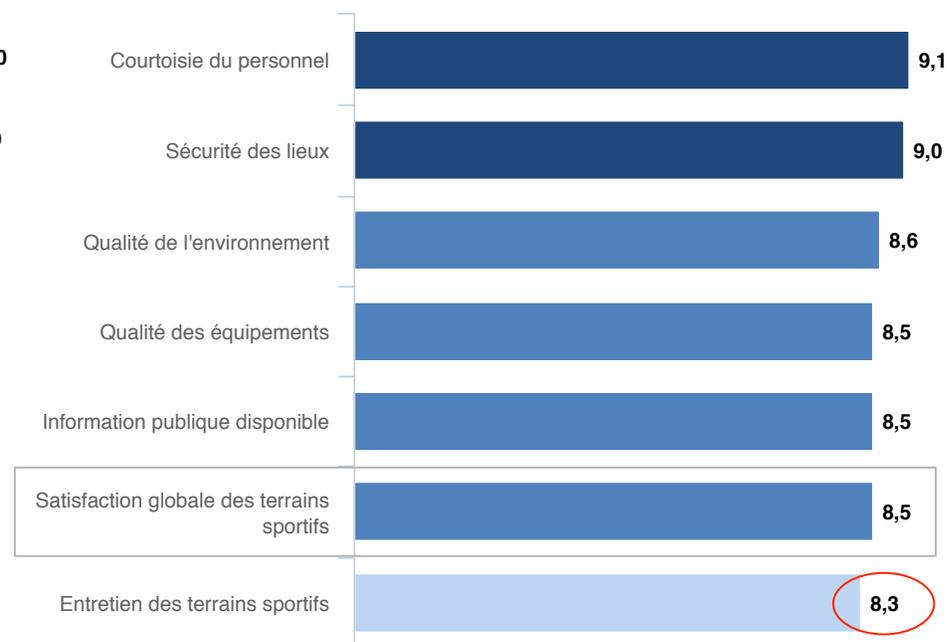
#### Satisfaction à l'égard de l'activité

Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un au soccer, excluant la non-réponse  
(n : 294 à 344)



#### Satisfaction à l'égard des terrains

Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un au soccer, excluant la non-réponse  
(n : 168 à 201)



### Suggestions d'améliorations

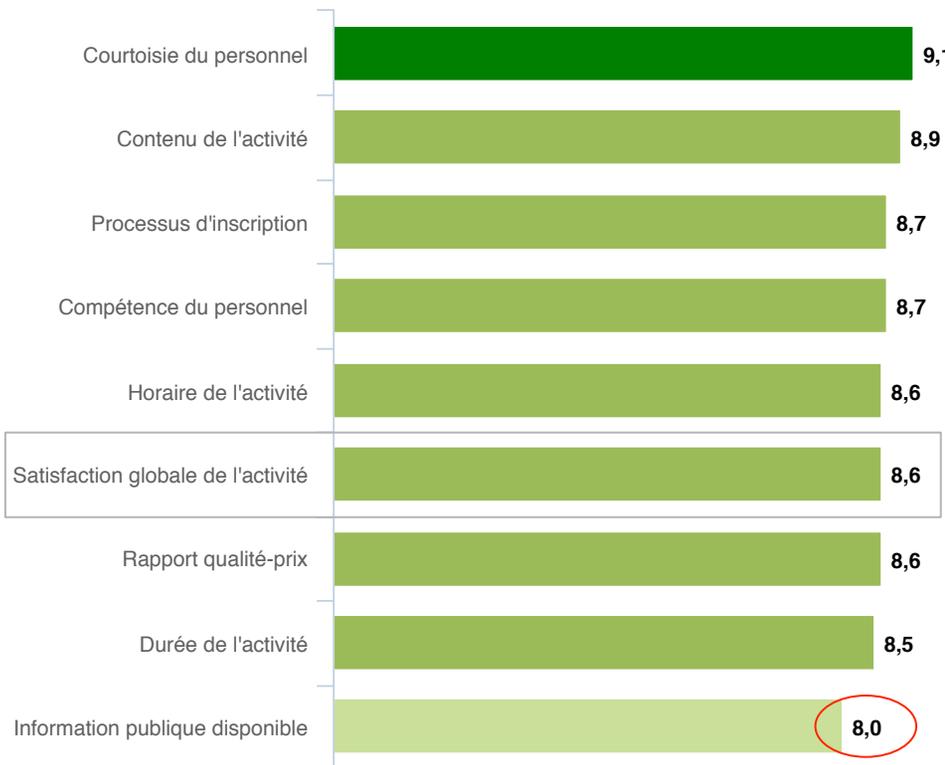
<b>Suggestions pour améliorer la programmation d'activités offertes</b> Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un au soccer (n : 344)	%
Améliorer l'offre d'activités (contenu, qualité des cours, quantité, accessibilité)	10
S'assurer d'avoir du personnel qualifié et compétent (moniteurs, coachs, attitude)	8
Revoir les heures et dates d'activités pour une meilleure conciliation d'horaire	6
Améliorer la gestion des activités (direction, encadrement, prise de décision)	6
Améliorer l'accès ou la diffusion de l'information sur les activités/la programmation	5
Faciliter les démarches d'inscription/réinscription (en ligne, simplifier, etc.)	3
Revoir les frais liés à certaines activités (augmenter ou diminuer, selon le cas)	2
Améliorer la qualité de l'information diffusée (clarté, détails)	2
Améliorer l'entretien des terrains et des installations (déneigement, rénovation)	1
Revoir la durée des activités (raccourcir pour les plus jeunes, rallonger, etc.)	1
Améliorer la qualité des locaux et des terrains (grandeur, espace, etc.)	1
Revoir les modalités de paiement (en ligne, par chèque, etc.)	1
Autre	3
Ne sait pas, ne répond pas	57

<b>Suggestions pour améliorer les terrains sportifs</b> Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un au soccer (n : 216)	%
Améliorer l'entretien des infrastructures (terrains, gazon, installations, stationnement)	18
Améliorer l'accès/disponibilité des terrains (en ajouter, mieux gérer les dispos)	6
Améliorer la diffusion de l'information liée aux terrains	6
Améliorer les infrastructures connexes (ex. estrades, éclairage, terrain clôturé)	4
Améliorer la qualité des terrains de jeu (ex. semer du gazon, convertir en synthétique)	3
Améliorer les infrastructures sanitaires (toilettes, vestiaires)	3
Autre	4
Ne sait pas, ne répond pas	56

**Note moyenne de satisfaction**

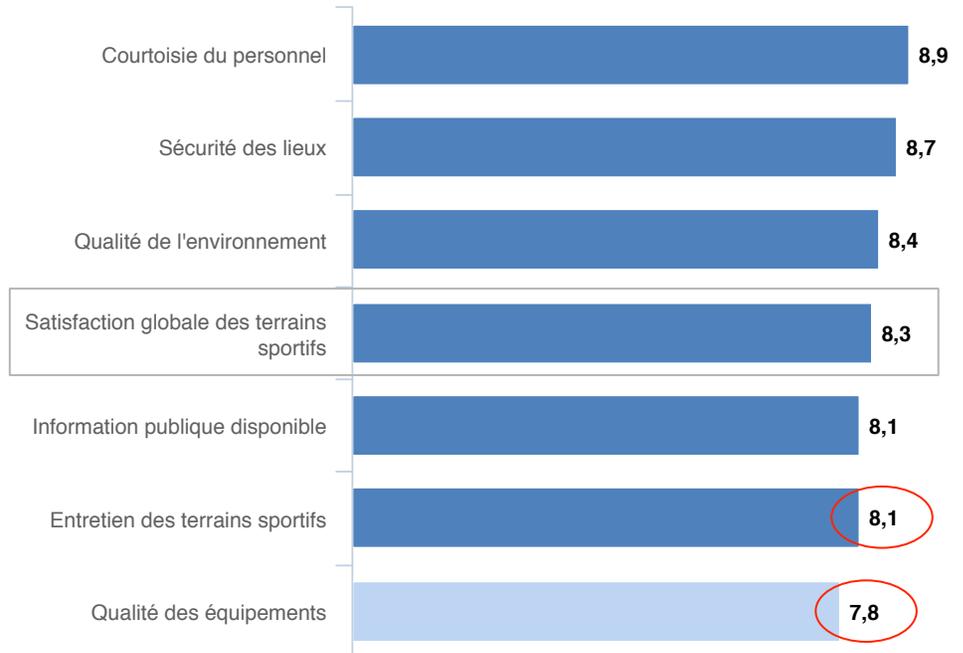
**Satisfaction à l'égard de l'activité**

Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un au baseball, excluant la non-réponse  
(n : 85 à 106)



**Satisfaction à l'égard des terrains**

Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un au baseball, excluant la non-réponse  
(n : 50 à 59)



### Suggestions d'améliorations

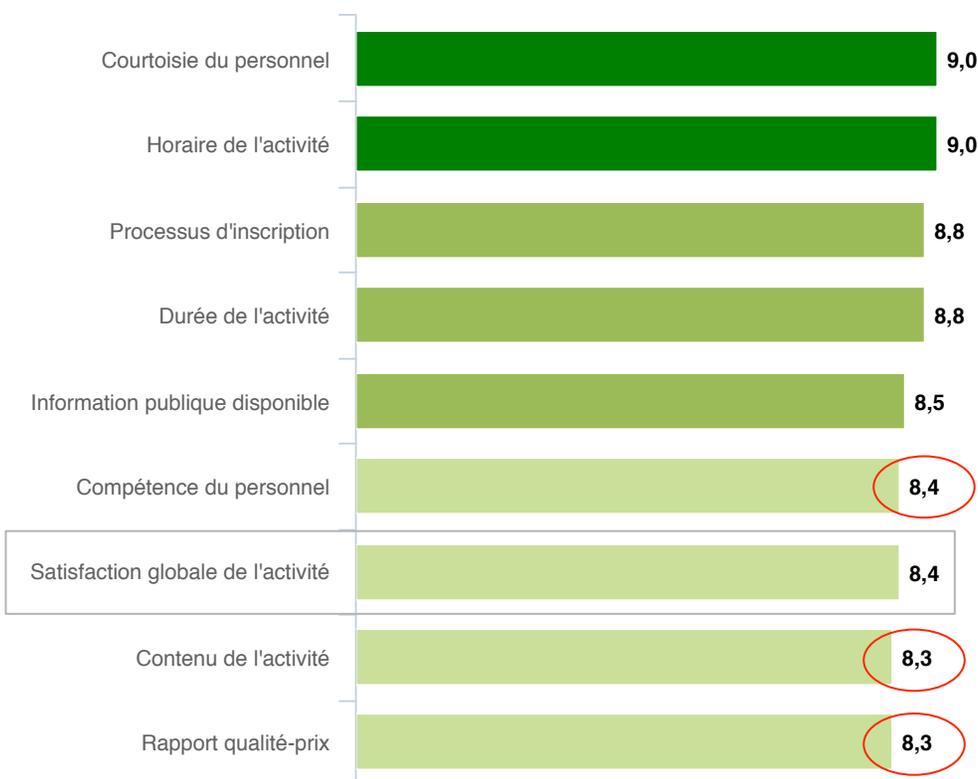
<b>Suggestions pour améliorer la programmation d'activités offertes</b> Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un au baseball (n : 106)	%
Améliorer l'accès ou la diffusion de l'information sur les activités/la programmation	11
Améliorer la gestion des activités (direction, encadrement, prise de décision)	5
Prolonger la saison des activités (sports, camp de jour, etc.)	4
S'assurer d'avoir du personnel qualifié et compétent (moniteurs, coachs, attitude)	3
Revoir les heures et dates d'activités pour une meilleure conciliation d'horaire	2
Améliorer l'entretien des terrains et des installations (déneigement, rénovation)	2
Améliorer l'offre d'activités (contenu, qualité des cours, quantité, accessibilité)	1
Améliorer la qualité de l'information diffusée (clarté, détails)	1
Faciliter les démarches d'inscription/réinscription (en ligne, simplifier, etc.)	1
Revoir les frais liés à certaines activités (augmenter ou diminuer, selon le cas)	1
Revoir la durée des activités (raccourcir pour les plus jeunes, rallonger, etc.)	1
Améliorer la qualité des locaux et des terrains (grandeur, espace, etc.)	1
Autre	3
Ne sait pas, ne répond pas	67

<b>Suggestions pour améliorer les terrains sportifs</b> Base : répondants dont l'activité a nécessité l'utilisation d'un terrain sportif (n : 68)	%
Améliorer la qualité des terrains de jeu (ex. semer du gazon, convertir en synthétique)	19
Améliorer l'entretien des infrastructures (terrains, gazon, installations, stationnement)	13
Améliorer l'accès/disponibilité des terrains (en ajouter, mieux gérer les dispos)	7
Améliorer les infrastructures connexes (ex. estrades, éclairage, terrain clôturé)	6
Améliorer la diffusion de l'information liée aux terrains	3
Autre	3
Ne sait pas, ne répond pas	49



### Note moyenne de satisfaction

Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un à un camp de jour, excluant la non-réponse  
(n : 154 à 158)



Suggestions pour améliorer la programmation d'activités offertes	
Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un à un camp de jour (n : 158)	
	%
Améliorer l'offre d'activités (contenu, qualité des cours, quantité, accessibilité)	17
Améliorer l'accès ou la diffusion de l'information sur les activités/la programmation	5
Améliorer la gestion des activités (direction, encadrement, prise de décision)	4
Revoir les frais liés à certaines activités (augmenter ou diminuer, selon le cas)	4
S'assurer d'avoir du personnel qualifié et compétent (moniteurs, coachs, attitude)	4
Revoir les heures et dates d'activités pour une meilleure conciliation d'horaire	3
Prolonger la saison des activités (sports, camp de jour, etc.)	3
Faciliter les démarches d'inscription/réinscription (en ligne, simplifier, etc.)	2
Améliorer la qualité de l'information diffusée (clarté, détails)	1
Revoir la durée des activités (raccourcir pour les plus jeunes, rallonger, etc.)	1
Améliorer l'accessibilité et la qualité de l'équipement (sportifs, matériels, etc.)	1
Autre	1
Ne sait pas, ne répond pas	59

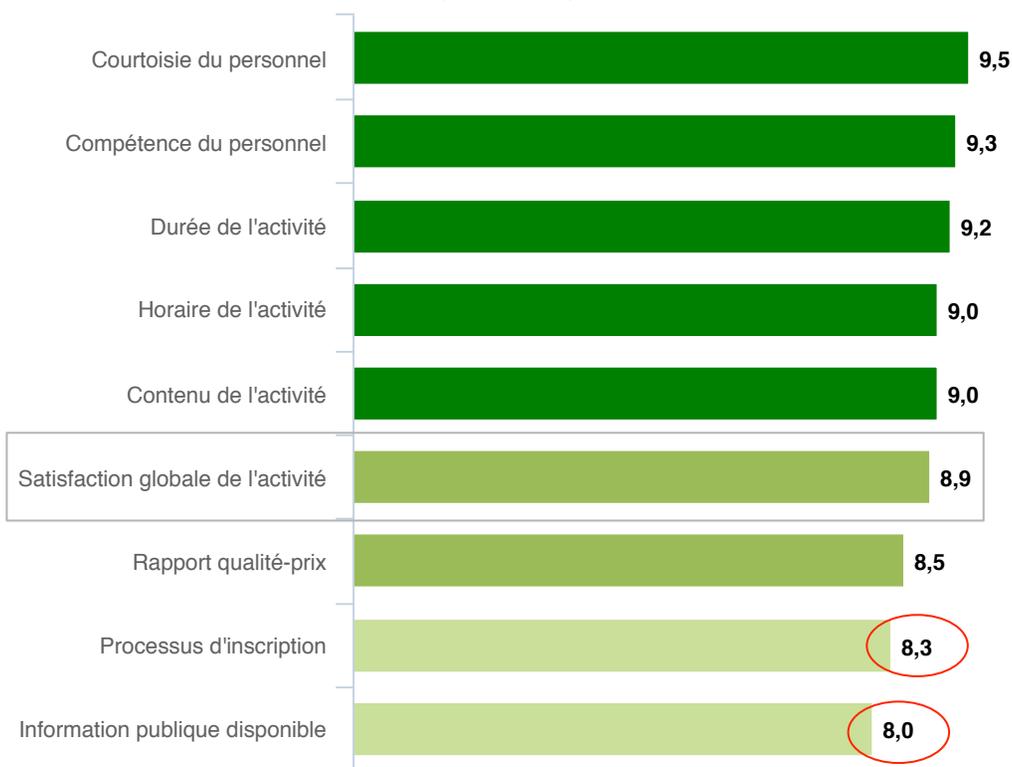


# ACTIVITÉS KÉNO



### Note moyenne de satisfaction

Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un à une activité Kéno, excluant la non-réponse  
(n : 189 à 193)



Suggestions pour améliorer la programmation d'activités offertes	
Base : répondants qui ont inscrit quelqu'un à une activité Kéno (n : 193)	
	%
Améliorer l'offre d'activités (contenu, qualité des cours, quantité, accessibilité)	17
Améliorer l'accès ou la diffusion de l'information sur les activités/la programmation	13
Faciliter les démarches d'inscription/réinscription (en ligne, simplifier, etc.)	6
Revoir les frais liés à certaines activités (augmenter ou diminuer, selon le cas)	6
Revoir les heures et dates d'activités pour une meilleure conciliation d'horaire	4
Améliorer le confort des locaux (moins chaud, meilleure aération)	4
Améliorer l'accessibilité et la qualité de l'équipement (sportifs, matériels, etc.)	2
S'assurer d'avoir du personnel qualifié et compétent (moniteurs, coaches, attitude)	2
Améliorer la gestion des activités (direction, encadrement, prise de décision)	1
Améliorer l'entretien des terrains et des installations (déneigement, rénovation)	1
Revoir les modalités de paiement (en ligne, par chèque, etc.)	1
Prolonger la saison des activités (sports, camp de jour, etc.)	1
Améliorer la qualité de l'information diffusée (clarté, détails)	1
Revoir la durée des activités (raccourcir pour les plus jeunes, rallonger, etc.)	1
Améliorer la qualité des locaux et des terrains (grandeur, espace, etc.)	1
Autre	1
Ne sait pas, ne répond pas	52

<b>Rempli par :</b> Danny Poirier, coordonnateur aux loisirs
<b>Processus :</b> Complexe sportif (piscine)
<b>Service :</b> Loisirs, culture et vie communautaire

**Cause – Le rapport démontre une insatisfaction concernant...**

Le Complexe sportif multifonctionnel est très bien évalué par les citoyens. En plus de la satisfaction globale qui dépasse l'objectif de 9 sur 10 (9,1), cinq des six dimensions mesurées obtiennent des scores moyens de 8,9 ou plus. Seule la température de l'eau de la piscine est un peu plus faiblement évaluée, quoique très bonne (8,6). Il s'agit d'ailleurs de la suggestion d'amélioration la plus fréquemment mentionnée.

**Solutions envisagées :**

- Augmenter d'un degré la température dans le grand bassin et dans le bassin récréatif.

**Solutions appliquées :**

**Date d'application : 12 avril 2017**

- La température de l'eau a été augmentée d'un degré dans les deux bassins. Elle atteint donc maintenant 83 degrés dans le bassin principal et 84,5 degrés dans le bassin récréatif.

**Raisons - Justifications**

- Nous ne pouvons pas augmenter la température davantage car plus on chauffe l'eau et plus les chloramines sortent à la surface, dégagent une odeur, causent des irritations aux yeux et rendent la respiration des baigneurs difficile.
- Les paramètres de chlore, de PH, d'air ambiant et le taux d'humidité doivent être ajustés.
- L'environnement doit demeurer adéquat pour les employés qui passent plusieurs heures sur place.
- L'eau doit demeurer à une température acceptable pour la sécurité des nageurs qui font des efforts soutenus et qui nagent de longues distances.

**Plan de communication - Démarche + dates**

- Des affiches expliquant la raison de l'augmentation limitée de la température de l'eau seront installées au plus tard en mai au complexe sportif.

**Bilan - Révision des résultats**

**Date prévue : Janvier 2018**

<b>Rempli par :</b> Danny Poirier, coordonnateur aux loisirs
<b>Processus :</b> Terrains sportifs
<b>Service :</b> Loisirs, culture et vie communautaire

**Cause – Le rapport démontre une insatisfaction concernant...**

La satisfaction globale à l'égard des terrains sportifs est bonne dans l'ensemble, les notes moyennes variant de 8,2 à 9,1. La qualité des équipements (baseball, 7,8) et l'entretien des terrains sont les éléments les plus faiblement évalués globalement. Parmi les améliorations proposées par les répondants, on suggère particulièrement d'améliorer l'entretien des infrastructures (terrains, gazon, installations et stationnement).

**Solutions envisagées :**

- Donner un mandat à Éco-Verdure pour réaliser 3 fertilisations (mai, juin et août) et une aération du sol des terrains sportifs
- Mandater une entreprise spécialisée dans l'entretien des terrains de baseball pour effectuer une intervention avant le début de la saison
- Former davantage le personnel chargé de l'entretien des terrains
- Procéder à l'achat de deux nouvelles grilles pour niveler le sol des terrains de baseball

**Solutions appliquées :**

**Date d'application : Printemps/été 2017**

- Fertilisation et aération du sol
- Formation du personnel chargé de l'entretien des terrains sportifs
- Achat de deux nouvelles grilles de nivelage
- Évaluation du coût pour mandater une entreprise spécialisée

**Raisons - Justifications**

- Besoin de ressources spécialisées

**Plan de communication - Démarche + dates**

- Installer bien en vue dans les terrains sportifs des affiches expliquant les démarches de la Ville

**Bilan - Révision des résultats**

**Date prévue : Automne 2017**

<b>Rempli par :</b> Danny Poirier, coordonnateur aux loisirs
<b>Processus :</b> Kéno – Camp de jour
<b>Service :</b> Loisirs, culture et vie communautaire

**Cause – Le rapport démontre une insatisfaction concernant...**

Le camp de jour obtient une note relativement bonne (8,4), mais perfectible. Le contenu du camp de jour, le rapport qualité-prix et la compétence du personnel sont vraisemblablement des leviers pour améliorer la satisfaction globale.

**Solutions envisagées :**

Kéno propose de :

- Offrir des sorties plus intéressantes, pour les jeunes inscrits au camp de quartier;
- Bonifier la gamme d'activités offertes sur les sites de camp municipaux;
- Offrir la possibilité aux parents de prendre ou non le service de garde offert le matin et le soir et ajuster le paiement en conséquence;
- Poursuivre les efforts de rétention et de renforcement du travail du personnel saisonnier;
- Pouruivre le développement de stratégies performantes de formation du personnel;
- Accentuer la présence des superviseurs et des dirigeants sur le terrain;
- Éviter de tomber dans l'embauche de ressource en bas de 16 ans et conserver une moyenne d'âge se situant en haut de 18 ans.

**Solutions appliquées :**

**Date d'application : Été 2017**

- Les jeunes qui s'inscriront au camp de quartier pourront bénéficier de sorties et/ou d'activités spéciales bonifiées dès l'été 2017;
- De nouvelles activités seront produites et introduites dans le carnet d'activités du personnel sur les sites des camps municipaux pour 2017.

**Raisons - Justifications**

- Le choix de prendre ou non le service de garde sera offert à l'été 2018, étant donné qu'il était trop tard pour en faire l'application en 2017.
- La pénurie de main-d'œuvre complique le recrutement. Les candidats de qualité sont rares et la situation est généralisée dans l'ensemble des entreprises et organismes de la région de Québec.

**Plan de communication - Démarche + dates**

- Promotion des activités de Kéno dans les outils de communication de la Ville (Mensuel d'information municipale, site Internet, page Facebook, panneaux lumineux, etc.)

**Bilan - Révision des résultats**

**Date prévue : Décembre 2018**

<b>Rempli par :</b> Danny Poirier, coordonnateur aux loisirs
<b>Processus :</b> Kéno – Activités de loisirs
<b>Service :</b> Loisirs, culture et vie communautaire

**Cause – Le rapport démontre une insatisfaction concernant...**

Les activités Kéno décrochent une très bonne note moyenne de satisfaction globale (8,9), laquelle frôle l'objectif de 9 sur 10. Plusieurs notes moyennes sont supérieures ou égales à 9 sur 10. Le processus d'inscription et l'information publique disponible pourraient toutefois être examinés de plus près.

**Solutions envisagées :**

- Promouvoir et faire connaître davantage les activités offertes
- Distribuer un dépliant promotionnel dans les résidences

**Solutions appliquées :**

**Date d'application : Printemps-été 2017**

- Davantage de parutions dans le Mensuel d'information municipale (MIM)
- Indiquer la liste des activités offertes dans le MIM

**Raisons - Justifications**

- Les solutions appliquées constituent une alternative au volumineux agenda papier distribué dans toutes les résidences auparavant.
- La Ville économise ainsi du papier et des coûts tout en s'assurant de bien informer sa population.

**Plan de communication - Démarche + dates**

- Promotion des activités dans les outils de communication de la Ville (Mensuel d'information municipale, site Internet, page Facebook et panneaux lumineux)

**Bilan - Révision des résultats**

**Date prévue : Février 2017**

<b>Rempli par :</b>	<b>Danny Poirier</b>
<b>Processus :</b>	Soccer CRSA
<b>Service :</b>	<b>Loisirs, culture et vie communautaire</b>

**Cause – Le rapport démontre une insatisfaction concernant...**

Dans l'ensemble, le soccer obtient de bonnes notes, la compétence du personnel (8,1) et le rapport qualité-prix (8,2) étant les aspects les plus faiblement évalués.

**Solutions envisagées :**

- Donner de la formation et effectuer un meilleur encadrement pour les jeunes moniteurs (âgés entre 14 et 16 ans);
- Concevoir une nouvelle formule de formation et la donner à l'ensemble des moniteurs;
- Embaucher des ressources supplémentaires au niveau de l'encadrement;
- Démontrer que les prix sont plus avantageux que ceux des clubs limitrophes et en informer la clientèle.

**Solutions appliquées :**

**Date d'application : Dès ce printemps, en prévision de la saison estivale 2017**

- Le Club de soccer CRSA a effectué une révision complète de la formation qui sera donnée à l'ensemble des moniteurs;
- L'embauche de ressources supplémentaires est prévue et le club est à la recherche de bons candidats;
- Véhiculer les coûts avantageux du Club, tout en maintenant la qualité des services offerts.

**Raisons - Justifications**

- L'embauche de ressources qualifiées représente un défi, compte tenu qu'il s'agit de postes à temps partiel et considérant le contexte de plein emploi dans la région;
- Le Club de soccer CRSA est celui qui offre les meilleurs tarifs par rapport aux clubs voisins. Il faudra travailler à changer la perception des gens.

**Plan de communication - Démarche + dates**

- Diffuser l'information aux membres sur le site internet du club.

**Bilan - Révision des résultats**

**Date prévue : Décembre 2017**



<b>Rempli par :</b>	<b>Danny Poirier, coordonnateur aux loisirs</b>
<b>Processus :</b>	<b>Baseball Noroîts</b>
<b>Service :</b>	<b>Loisirs, culture et vie communautaire</b>

**Cause – Le rapport démontre une insatisfaction concernant...**

Le baseball est assez bien évalué globalement (8,6). Des améliorations pourraient être apportées en ce qui a trait à la diffusion de l'information sur les activités.

**Solutions envisagées :**

Baseball Noroîts propose de :

- mettre en place un système d'inscription en ligne;
- créer un tutoriel disponible en ligne pour les entraîneurs;
- créer un tutoriel pour les parents.

**Solutions appliquées :**

**Date d'application : Été 2017**

- Un tutoriel pour les entraîneurs doit être mis en ligne sur le site Internet et sur la page Facebook. Cela permettra de faire le tour des éléments clés du site et des procédures pour les réservations de terrains, annulations, etc.

**Raisons - Justifications**

- L'embauche de ressources qualifiées représente un défi, étant donné qu'il s'agit de postes à temps partiel et considérant le contexte de plein emploi dans la région.

**Plan de communication - Démarche + dates**

- Diffuser l'information aux membres sur le site Internet du club.

**Bilan - Révision des résultats**

**Date prévue : Automne 2017**