



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

### La Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures sonde la satisfaction de ses citoyens en continu

**Saint-Augustin-de-Desmaures, le 14 septembre 2016** — La Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures est fière de présenter les premiers résultats d'une initiative unique en son genre en vertu de laquelle elle sonde, en continu tout au long de l'année, ses citoyens quant à leur satisfaction face aux services offerts.

Depuis le printemps, des citoyens sont sélectionnés aléatoirement pour répondre à un sondage téléphonique sur les services de la Ville. Jusqu'à maintenant, un excellent taux de réponse (69 %) est enregistré, ce qui atteste de l'intérêt des citoyens pour leur ville, en même temps que de la pertinence de l'exercice.

#### Résultats en ligne

En appui à ces résultats, d'autres citoyens et représentants d'entreprises ayant plus particulièrement fait appel au Service de l'urbanisme sont aussi invités par courriel à participer à un sondage en ligne où ils notent la qualité du service offert. Les résultats sont mis à jour quotidiennement et affichés sur des écrans aménagés à l'hôtel de ville ainsi que sur le site Internet de la Ville (<http://www.ville.st-augustin.qc.ca>).

À ce jour, un taux de satisfaction globale de 7,6 sur 10 est enregistré pour l'ensemble des services de la Ville. Le Service de l'urbanisme obtient une note de 8,7, alors que la délivrance de permis et les matières résiduelles obtiennent également des notes plus que respectables, soit 8,9 et 8,6. La Ville vise amélioration continue...

Les sondages vont encore plus loin. Ainsi, les citoyens ayant fait une demande de permis sont-ils invités à noter, entre autres, la courtoisie du personnel (9,3), le délai de réponse (9,1), la qualité du suivi (9,1) et la compétence des employés (9). En plus de l'urbanisme, les autres services doivent aussi faire l'objet de sondages, en commençant dès cet automne par les loisirs et la culture.

Avec cette initiative des plus audacieuses, la Ville se lance un défi important, car elle est bien déterminée à obtenir d'excellents résultats, d'autant plus que ceux-ci sont affichés et mis à jour quotidiennement. De plus, il est bien connu que le fait de pouvoir compter sur des données de qualité représente un atout important en matière de gestion. C'est donc dire que la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures se dote d'un important outil pour assurer sa population d'une saine gestion.

Notons que ce projet a été mis sur pied en collaboration avec la firme de recherches et sondages SOM. Les entrevues téléphoniques sont réalisées par deux étudiants à temps partiel originaires de Saint-Augustin-de-Desmaures. Enfin, la Ville tient encore une fois à souligner la collaboration de ses employés qui ont adhéré au projet avec enthousiasme.

-30-

SOURCE : Dany Rousseau  
Directeur des communications  
418 953-0962  
Courriel : [dany.rousseau@ville.st-augustin.qc.ca](mailto:dany.rousseau@ville.st-augustin.qc.ca)