



Ville de LORRAINE

Leger
MARKETING

Indicateur municipal 2012

*La satisfaction des Lorrains à l'égard
des services municipaux*

Présentation des résultats

Janvier 2013
Dossier 71071-001

L'intelligence Marketing

Léger
MARKETING

- Léger Marketing est la plus importante firme de recherche marketing et de sondages à propriété canadienne avec plus de 600 professionnels travaillant à ses bureaux au Canada et aux États-Unis.
- Léger Marketing est le partenaire nord-américain du plus important réseau mondial de recherche Worldwide Independent Network (WIN) of Market Research.



WIN
Worldwide
Independent Network
Of Market Research

TABLE DES MATIÈRES

Le contexte et les objectifs

La méthodologie

Le profil des répondants

L'analyse détaillée des résultats

1. La satisfaction générale
2. Les travaux publics
3. La sécurité publique
4. Les loisirs et la culture
5. La communication avec les citoyens
6. L'administration municipale
7. Le portrait des citoyens de Lorraine en quatre profils

Conclusion



CONTEXTE
ET OBJECTIFS



contexte
objectifs
objectifs



CONTEXTE ET OBJECTIFS

5



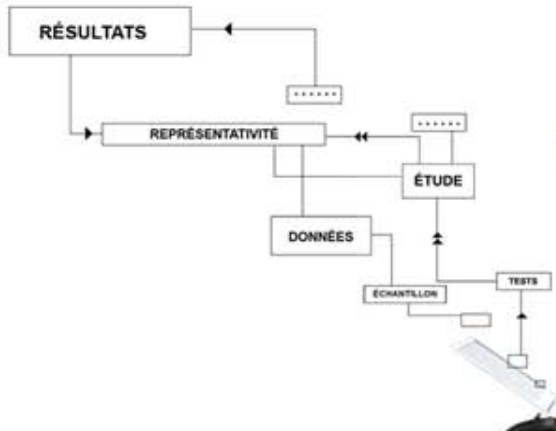
Ville de LORRAINE

Cette étude se veut un outil de gestion ayant comme principaux objectifs de :

- mesurer le degré de satisfaction des Lorrains à l'égard des services municipaux;
- mesurer le degré d'importance accordée à ces mêmes services;
- identifier les priorités d'action pour améliorer la qualité de vie des citoyens.

Les grands thèmes abordés dans l'étude sont :

- les travaux publics;
- la sécurité publique;
- les loisirs et la culture;
- les communications;
- l'administration et les élus municipaux.



MÉTHODOLOGIE



MÉTHODOLOGIE

7

Sondage téléphonique auprès de 500 Lorrains.

Population et échantillon

- La population est constituée des citoyens de la ville de Lorraine âgés de 18 ans ou plus, pouvant s'exprimer en français ou en anglais et accessibles par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique fixe.
- La présente étude a été réalisée auprès de 500 répondants par sondage téléphonique.
- Marge d'erreur de +/-4,4 %, 19 fois sur 20.

Méthode

- La collecte des données par sondage téléphonique s'est déroulée du 5 au 15 octobre 2012.
- L'échantillon a été tiré de façon aléatoire à partir du logiciel *Échantillonneur Canada*.
- Afin d'assurer la représentativité de la population à l'étude, les résultats ont été pondérés selon le sexe, l'âge et la langue maternelle, à partir des données du recensement 2011 de Statistique Canada.
- Les répondants ont pris, en moyenne, 11 minutes pour répondre au questionnaire.



PROFIL DES RÉPONDANTS



PROFIL DES RÉPONDANTS

9

Profil des Lorrains	Total (n=500)
Sexe	
Homme	49%
Femme	51%
Âge	
18-24 ans	7%
25-34 ans	15%
35-44 ans	18%
45-54 ans	27%
55-64 ans	20%
65-74 ans	10%
75 ans et plus	4%
Revenu familial annuel brut	
Moins de 20 000 \$	1%
20 000 \$ à 39 999 \$	4%
40 000 \$ à 59 999 \$	14%
60 000 \$ à 79 999 \$	16%
80 000 \$ à 99 999 \$	10%
100 000 \$ et plus	38%

Profil des Lorrains	Total (n=500)
Enfant de moins de 18 ans au sein du foyer	
Oui	49%
Non	51%
Scolarité	
Primaire/secondaire	15%
Collégial	24%
Universitaire	61%
Occupation principale	
Travailleur	66%
Retraité	21%
Autres	12%
Langue	
Français	85%
Anglais	6%
Autres	9%
Nombre d'années de résidence	
10 ans ou moins	43%
Entre 11 et 30 ans	42%
Plus de 30 ans	13%
<i>Moyenne</i>	<i>15,7</i>

2005	25%
2006	35%
2007	36%
2008	48%
2009	55%
2010	80%
2011	85%



+40%

+10%



1. La satisfaction générale



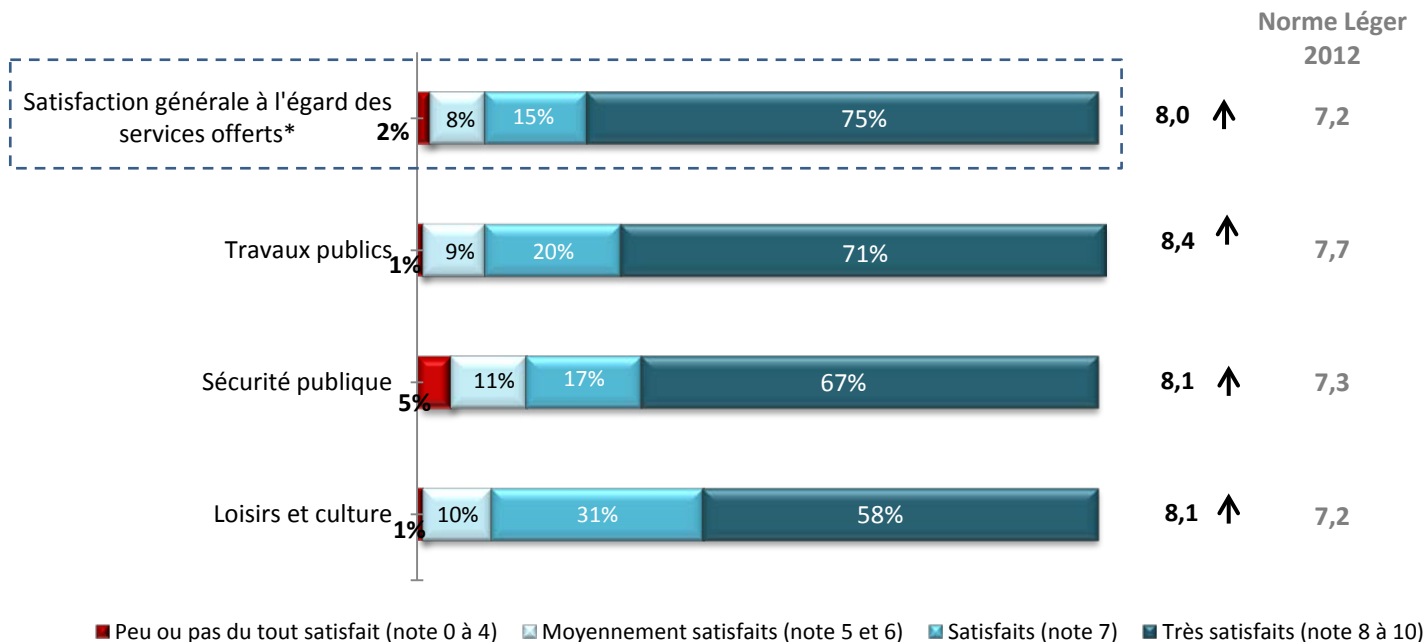
ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1.1 Les principaux indicateurs municipaux : au global

Les Lorrains sont très satisfaits de l'ensemble des services dispensés par leur ville.

Les travaux publics sont le service le mieux perçu des Lorrains.

Les principaux indicateurs municipaux
- Note moyenne sur 10 -



2. Les travaux publics

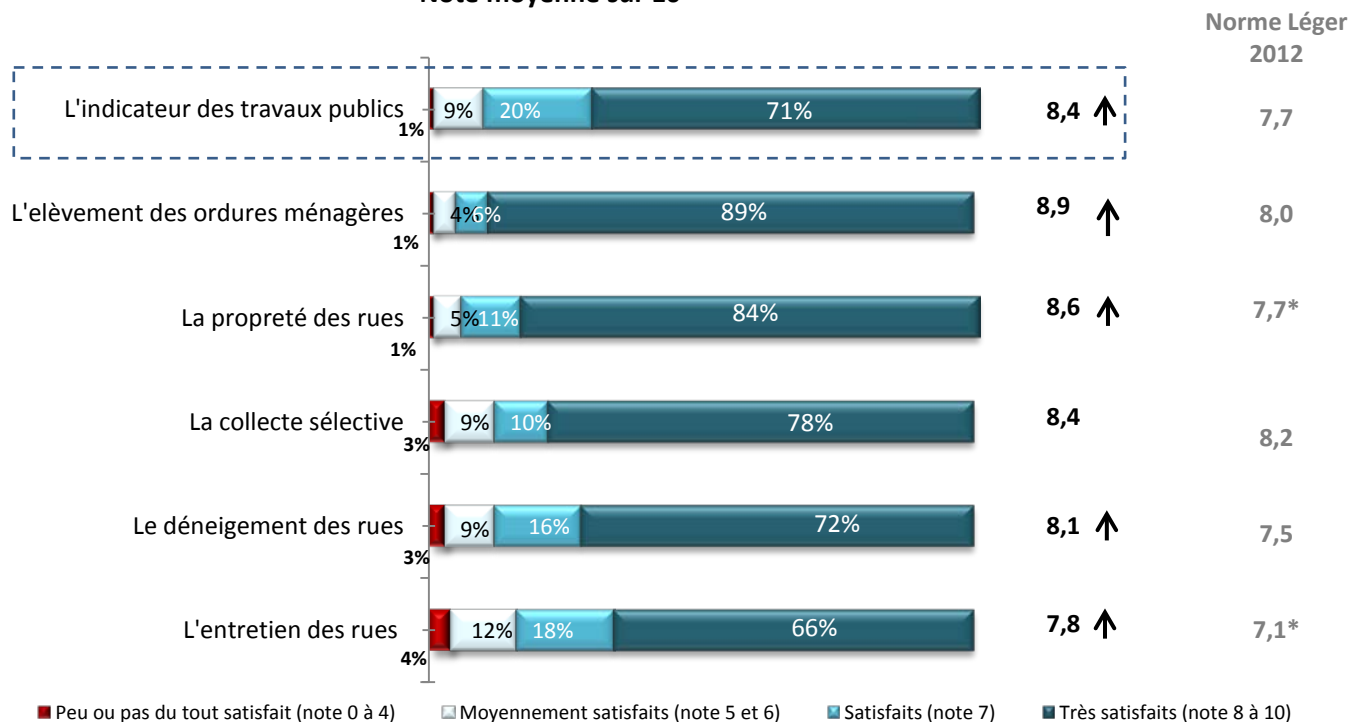


ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

2.1 La satisfaction à l'égard des services de travaux publics

Une ville où les citoyens sont très satisfaits de l'ensemble des services de travaux publics.

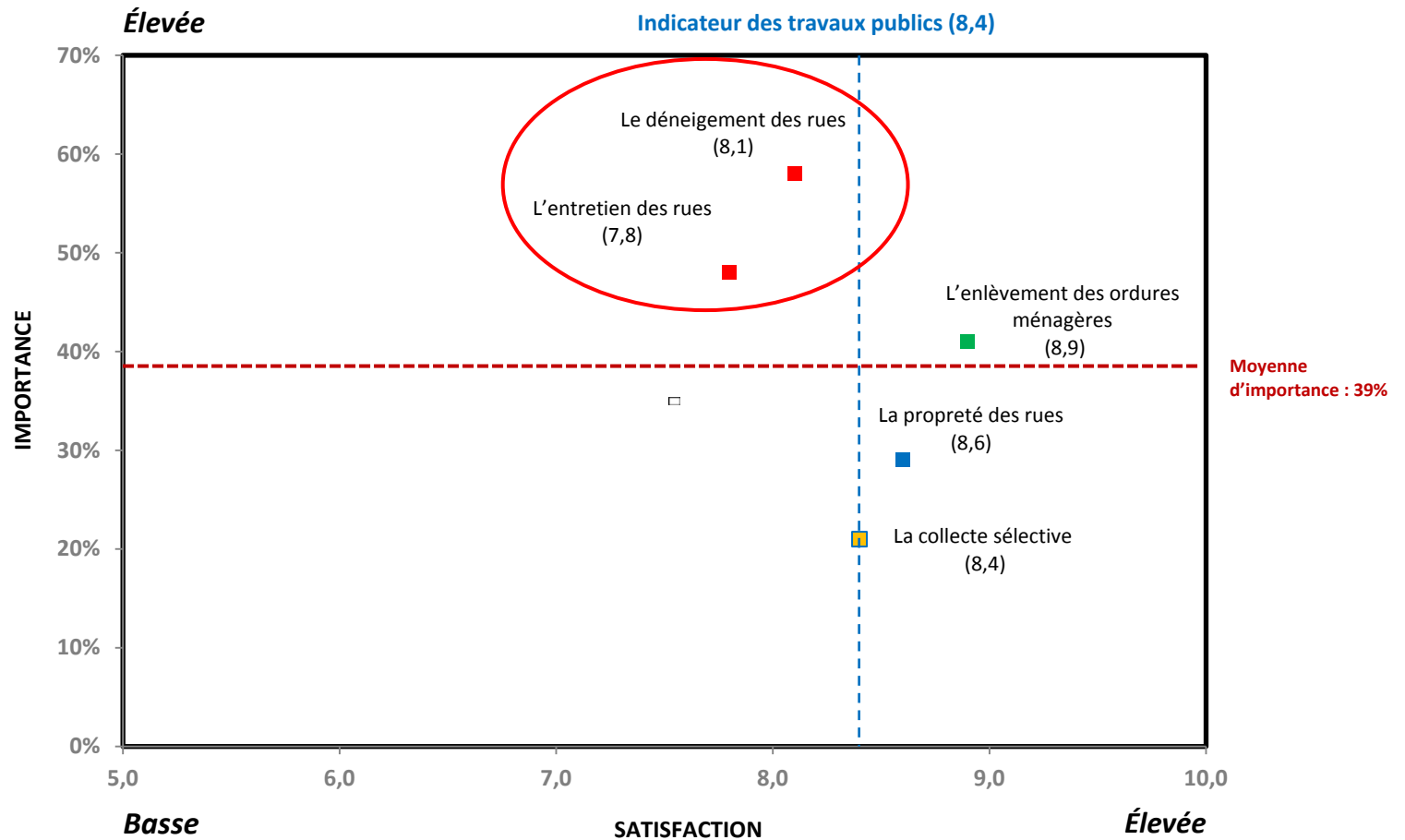
Degré de satisfaction à l'égard des travaux publics
- Note moyenne sur 10 -





ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

2.2 Les priorités d'action : les travaux publics





ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

16

2.3 L'état du réseau routier

Le bon état du
réseau routier de
Lorraine ne fait
aucun doute.

Q3. Lorsque vous pensez au réseau routier de Lorraine, diriez-vous qu'il est en...	
	Total (n=500)
TOTAL BON ÉTAT	91%
<i>Très bon état</i>	19%
<i>Plutôt en bon état</i>	72%
TOTAL MAUVAIS ÉTAT	9%
<i>Plutôt en mauvais état</i>	8%
<i>Très mauvais état</i>	1%

3. La sécurité publique

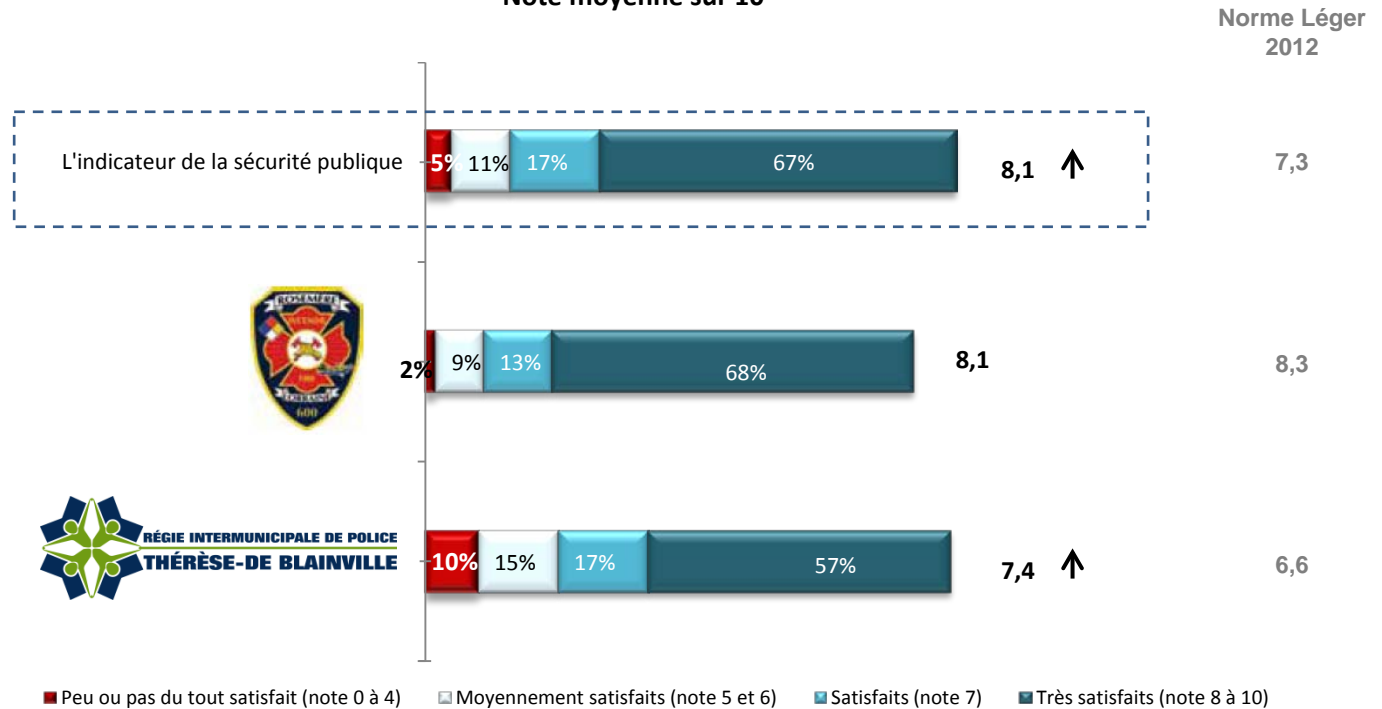


ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

3.1 La satisfaction à l'égard des services de sécurité publique

Une ville où les citoyens sont très satisfaits des services de sécurité publique.

Degré de satisfaction à l'égard des services de sécurité publique
- Note moyenne sur 10 -





ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

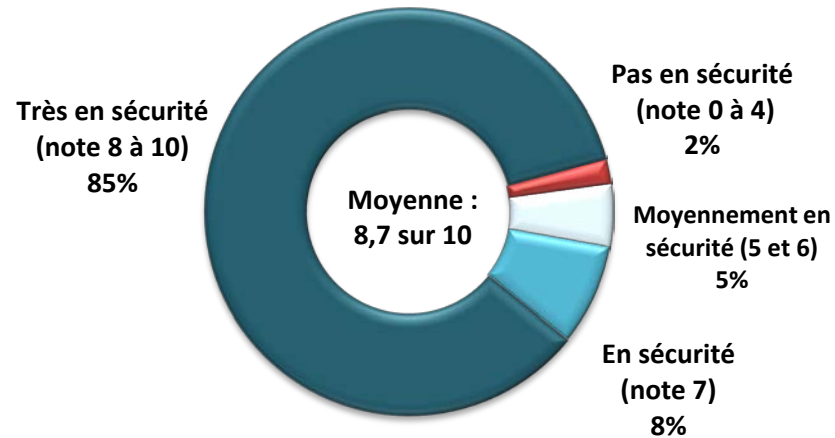
19

3.2 Le niveau de sécurité des citoyens

Plus de neuf
Lorrains sur dix
(93%) se sentent
en sécurité dans
leur ville.

Q5. Sur une échelle de 0 à 10, vous sentez-vous en sécurité à Lorraine?

Base : l'ensemble des répondants (n=500)



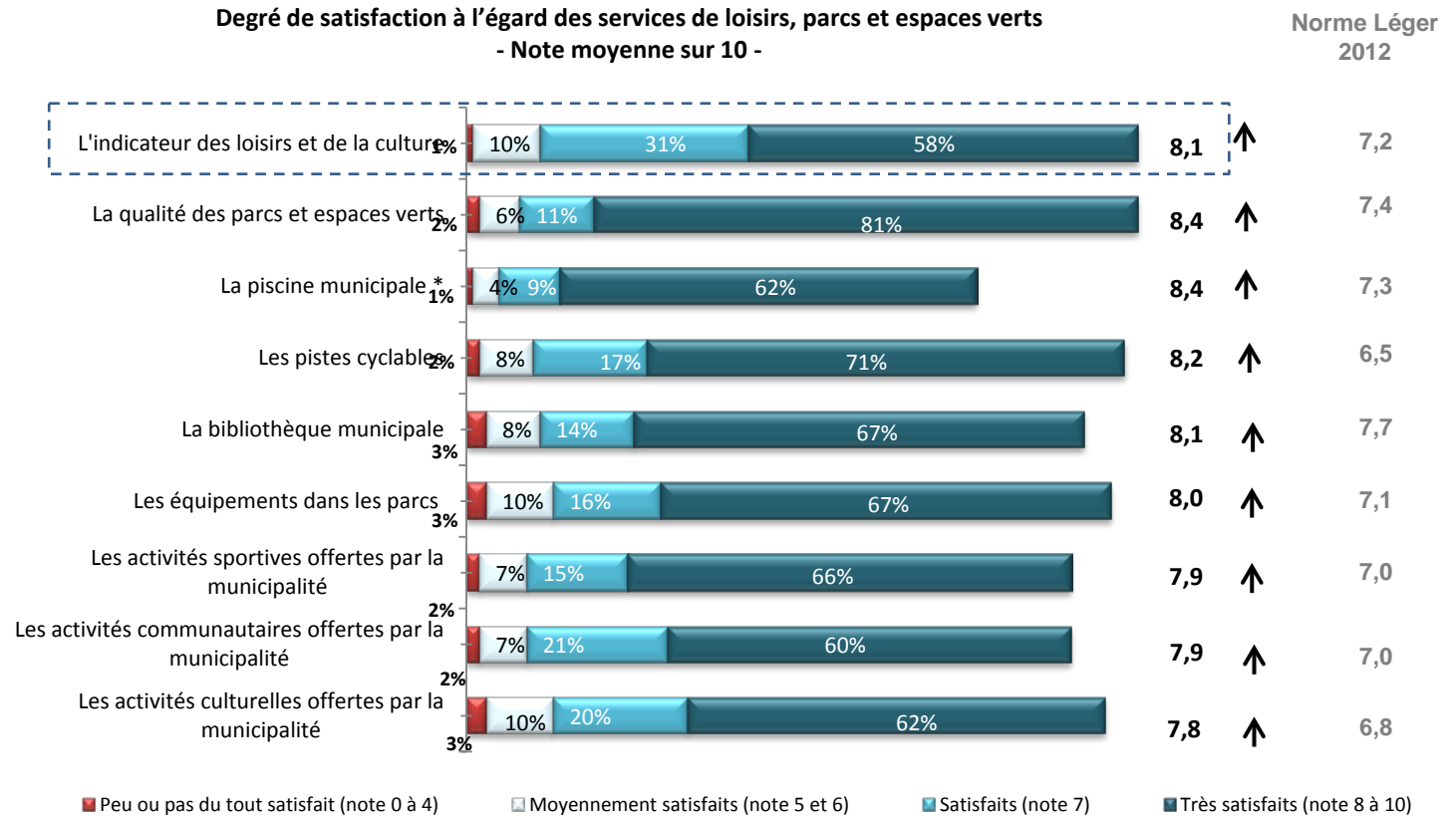
4. Les loisirs et la culture



ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

4.1 La satisfaction à l'égard des services de loisirs et de culture

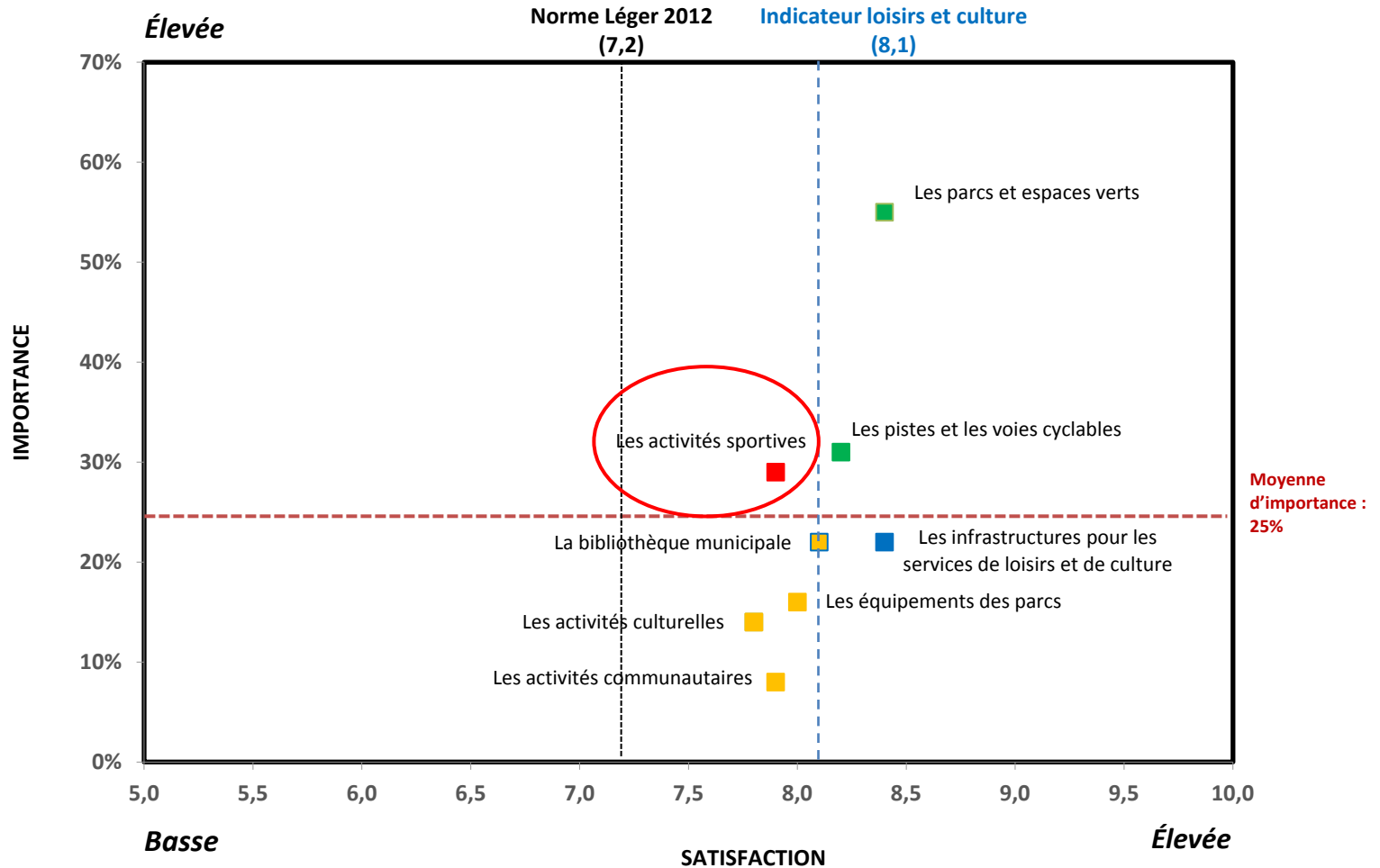
Pour les services de loisirs et culture, la Ville de Lorraine performe mieux que les villes de même taille, en tout point.





ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

4.2 Les priorités d'action : les loisirs et la culture





5. Les communications avec les citoyens



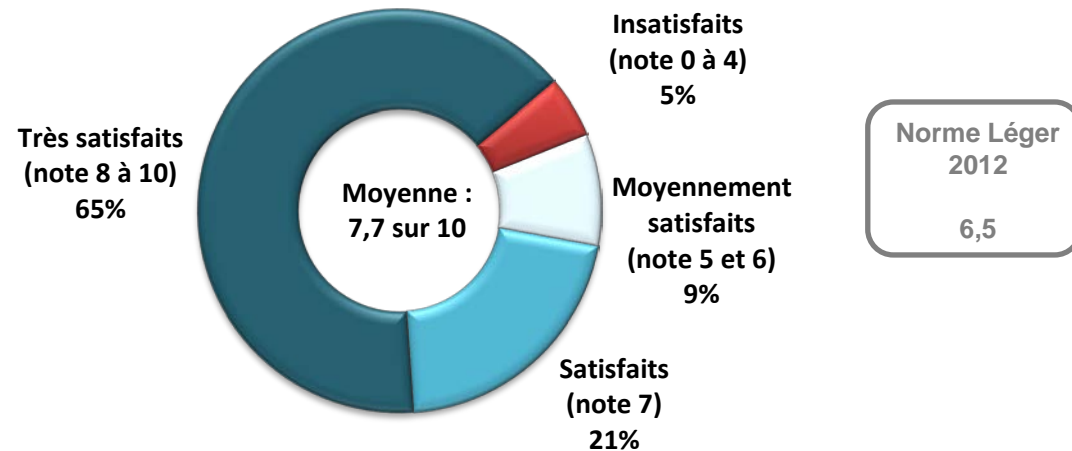
ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

5.1 La qualité des communications

Des félicitations
pour le service des
communications.

Q10. À l'aide d'une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard de la qualité des communications de votre municipalité avec ses citoyens?

Base : l'ensemble des répondants (n=500)





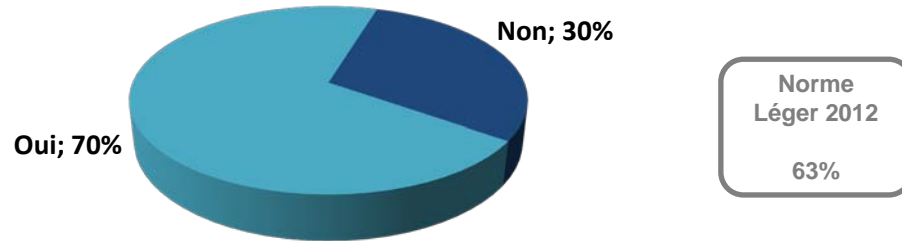
ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

5.2 Le site web de la Ville

Sept Lorrains sur dix ont consulté le site web de leur ville dans la dernière année.

Q12a. Au cours des douze derniers mois, avez-vous consulté le site Internet de la Ville de Lorraine?

Base : l'ensemble des répondants (n=500)



Le site, pour lequel la Ville a d'ailleurs remporté une Plume d'or de l'Association des communicateurs municipaux du Québec, est aussi très apprécié des citoyens.

Q12B. Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du site Internet de la Ville de Lorraine sur une échelle de 1 à 10?

Base : ceux qui ont visité le site Internet de la Ville de Lorraine au cours des 12 derniers mois	Total (n=338)
Insatisfait (0 à 4)	2%
Moyennement satisfait (5 à 6)	11%
Satisfait (7)	24%
Très satisfait (8 à 10)	62%
Moyenne sur 10	7,7

Norme Léger 2012
7,1



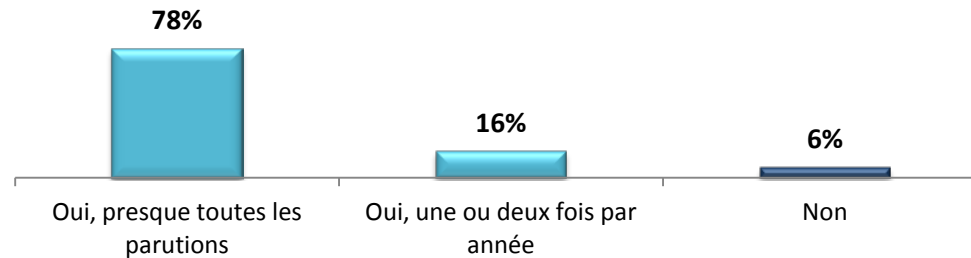
ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

5.3 Le bulletin municipal Le Reflet et les autres sources d'information

Le Reflet est lu par la quasi-totalité des Lorrains (94%), le plus souvent à chaque parution (78%).

Q13. Lisez-vous le bulletin municipal Le Reflet publié quatre fois par année par la Ville de Lorraine?

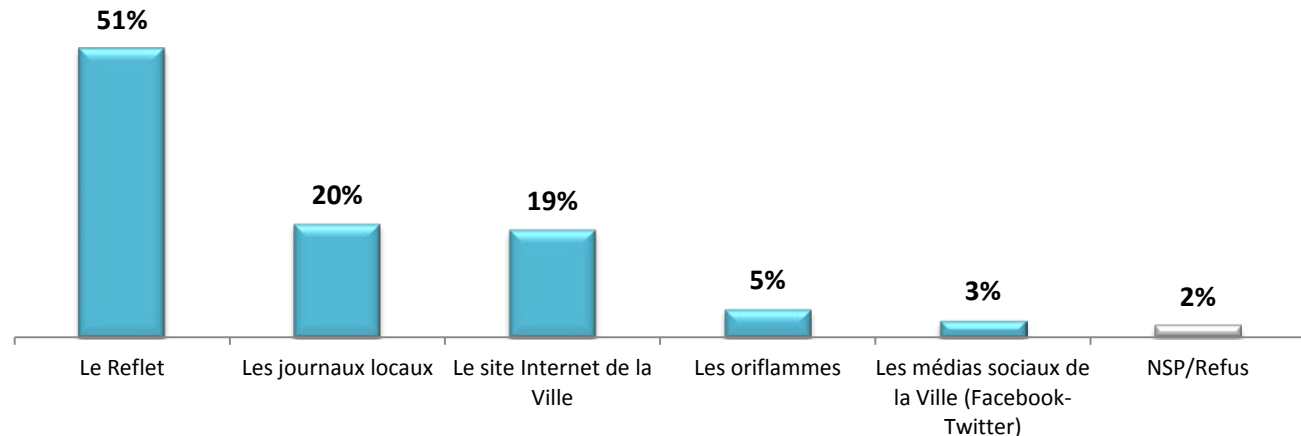
Base : l'ensemble des répondants (n=500)



Q14. Parmi les sources d'information municipale suivante, laquelle préférez-vous?

Base : l'ensemble des répondants (n=500)

Il s'agit d'ailleurs de la source d'information numéro un à Lorraine.



6. L'administration municipale



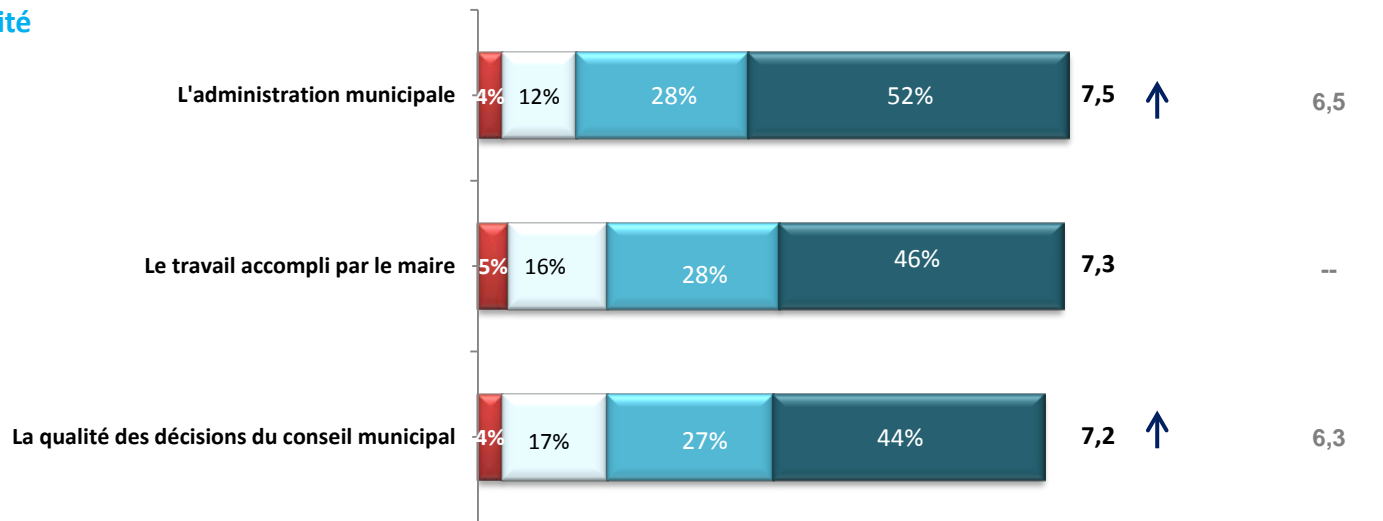
ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

6.1 La satisfaction à l'égard de l'administration et des élus municipaux

Les Lorrains sont satisfaits de l'administration municipale, du travail accompli par leur maire et de la qualité des décisions du conseil municipal.

Degré de satisfaction à l'égard de l'administration et des élus municipaux - Note moyenne sur 10 -

Norme Léger 2012



■ Peu ou pas du tout satisfait (note 0 à 4) ■ Moyennement satisfaits (note 5 et 6) ■ Satisfaits (note 7) ■ Très satisfaits (note 8 à 10)



ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

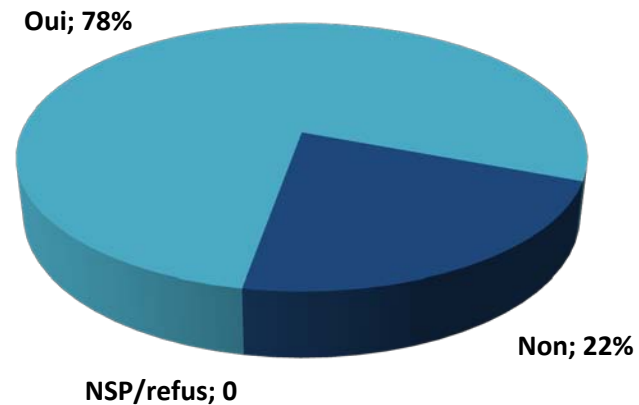
29

6.2 L'accessibilité des membres du conseil municipal

Près de huit
Lorrains sur dix
(78%) estiment
que les membres
du conseil
municipal sont
facilement
accessibles.

Q16. Selon vous, les membres du conseil municipal sont-ils facilement accessibles?

Base : l'ensemble des répondants, excluant ceux qui ne savaient pas ou ont préféré ne pas répondre (n=366)





ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

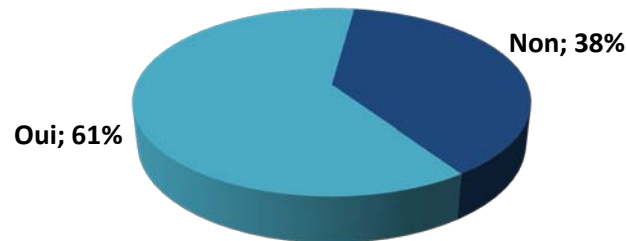
30

6.3 Les communications avec le personnel de la Ville

Les communications avec le personnel de la Ville sont très appréciées : les trois quarts des citoyens s'en déclarent très satisfaits.

Q17. Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous entré en communication avec le personnel de la Ville de Lorraine, que ce soit par téléphone, par courriel ou en personne?

Base : l'ensemble des répondants (n=500)



Q18. Quel est votre degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 en ce qui a trait à la qualité du service que vous avez reçu des employés municipaux?

Base: les répondants qui ont contacté le personnel de la Ville au cours des 12 derniers mois	Total (n=318)
Très satisfait (notes 8 à 10)	77%
Satisfait (note 7)	11%
Moyennement satisfait (note 5 et 6)	6%
Insatisfait (note 0 à 4)	6%
Moyenne	8,1



ANALYSE DES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

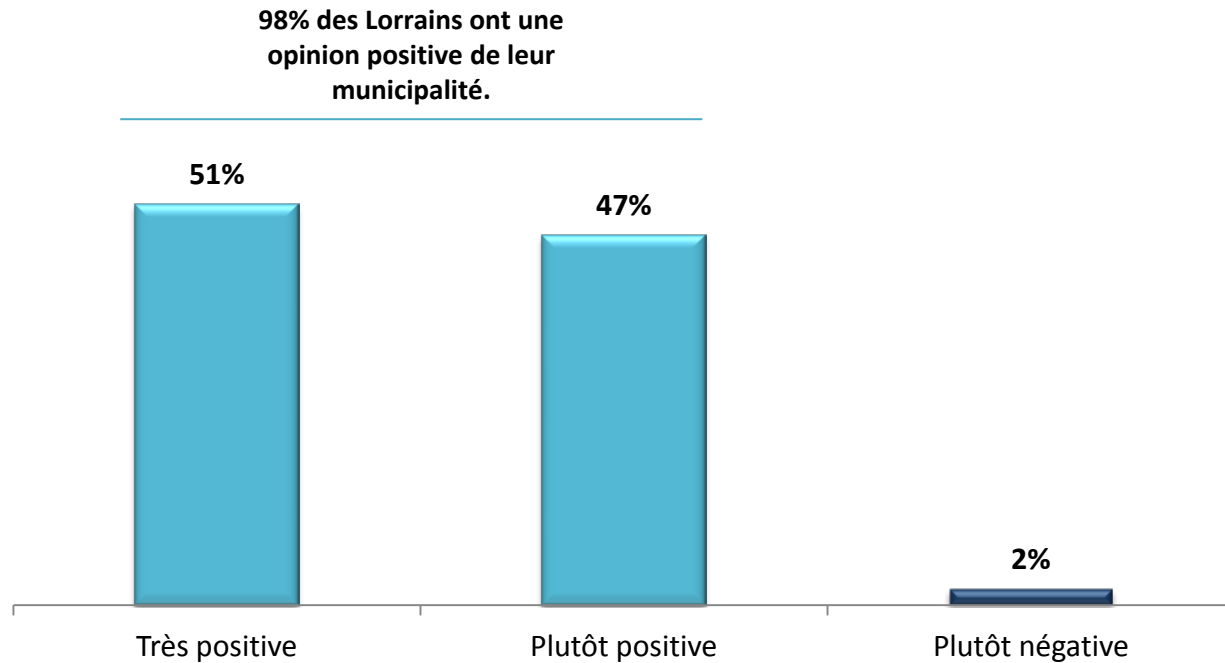
31

6.4 L'opinion à l'égard de la municipalité

**Excellente nouvelle
pour la Ville de
Lorraine : la quasi-
totalité de ses
citoyens a une
opinion positive à
son égard!**

Q19. De manière générale, votre opinion à l'égard de votre municipalité est-elle très positive, plutôt positive, plutôt négative ou très négative?

Base : l'ensemble des répondants (n=500)





FAITS SAILLANTS



FAITS SAILLANTS

Vue d'ensemble de la satisfaction à l'égard des services municipaux

SATISFACTION MOYENNE SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10 POINTS	RÉSULTATS	NORME LÉGER	% 7 à 10
SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS	8,0 ↑	7,2	90%
INDICATEUR : SERVICES DE TRAVAUX PUBLICS (5 dimensions)	8,4 ↑	7,7	91%
Enlèvement des ordures ménagères	8,9 ↑	8,0	95%
Propreté des rues	8,6 ↑	7,7	95%
Collecte sélective	8,4	8,2	88%
Déneigement des rues	8,1 ↑	7,5	88%
Entretien des rues	7,8 ↑	7,1	84%
INDICATEUR : SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE (2 dimensions)	8,1 ↑	7,3	84%
Service de sécurité incendie	8,1	8,3	82%
Service de police sur le territoire	7,4 ↑	6,6	74%



FAITS SAILLANTS

34

Vue d'ensemble de la satisfaction à l'égard des services municipaux

<u>SATISFACTION MOYENNE SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10 POINTS</u>	RÉSULTATS	NORME LÉGER	% 7 à 10
INDICATEUR : SERVICES DE LOISIRS ET CULTURE (8 dimensions)	8,1 ↑	7,2	89%
Qualité des parcs et espaces verts	8,4 ↑	7,4	92%
Piscine municipale	8,4 ↑	7,3	71%
Pistes et voies cyclables	8,2 ↑	6,5	88%
Bibliothèque municipale	8,1 ↑	7,7	81%
Équipements dans les parcs	8,0 ↑	7,1	83%
Activités sportives offertes par la municipalité	7,9 ↑	7,0	82%
Activités communautaires offertes par la municipalité	7,9 ↑	7,0	81%
Activités culturelles offertes par la municipalité	7,8 ↑	6,8	81%



FAITS SAILLANTS

Vue d'ensemble de la satisfaction à l'égard des services municipaux

SATISFACTION MOYENNE SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10 POINTS	RÉSULTATS	NORME LÉGER	% 7 à 10
COMMUNICATIONS			
Satisfaction à l'égard de la qualité des communications de la municipalité	7,7	6,5	86%
Consultation du site web de la Ville (% OUI)	70%	63%	--
Satisfaction à l'égard du site Internet de la Ville	7,7	7,1	87%
Lecture du bulletin municipal Le Reflet (% OUI)	94%	--	--
ADMINISTRATION ET CONSEIL MUNICIPAL			
Satisfaction à l'égard de l'administration municipale	7,5	6,5	81%
Satisfaction à l'égard du travail accompli par le maire	7,3	--	73%
Satisfaction à l'égard de la qualité des décisions du conseil municipal	7,2	6,3	70%
Accessibilité des membres du conseil municipal (% OUI)	78%	--	--
Communication avec le personnel de la Ville de Lorraine (% OUI)	61%	--	--
Satisfaction à l'égard de la qualité du service reçu des employés municipaux	8,1	--	88%
Opinion à l'égard de la Ville de Lorraine (% positive)	98%		

