

Les Pointe-Clairais et la vie municipale

Indicateur municipal 2016

Rapport d'analyse d'un sondage de satisfaction à l'égard des services municipaux

La version française prévaut sur la version anglaise.

Mars 2017

Table des matières

Contexte et objectifs	5
Approche méthodologique	6
Profil des Pointe-Clairais	10
Faits saillants	13
Résultats détaillés	18
<hr/>	
1. Les résultats de la satisfaction au global	19
1.1 Le degré de satisfaction générale à l'égard des services offerts	20
1.2 Les principaux indicateurs municipaux	21
2. Les travaux publics	22
2.1 La satisfaction des Pointe-Clairais à l'égard des travaux publics : au global	23
2.2 La satisfaction à l'égard des travaux publics : selon les districts de résidence et l'âge	24
3. La sécurité publique	25
3.1 La satisfaction des Pointe-Clairais à l'égard de la sécurité publique : au global	26
3.2 La satisfaction à l'égard de la sécurité publique : selon les districts de résidence et l'âge	27
3.3 Communication avec le service de sécurité publique	28
4. Les loisirs et la culture	29
4.1 La satisfaction des Pointe-Clairais à l'égard des loisirs et de la culture : au global	30
4.2 La satisfaction à l'égard des loisirs et de la culture : selon les districts de résidence et l'âge	31

Table des matières

Résultats détaillés - suite

5. Les communications	32
5.1 La satisfaction à l'égard des communications, de façon générale	33
5.2 Le site Internet de Pointe-Claire	34
5.3 Les outils de communication privilégiés par les citoyens	35
5.4 L'intérêt envers l'utilisation des systèmes municipaux informatisés	36
6. L'administration municipale	37
6.1 L'entrée en contact avec le personnel municipal	38
6.2 La satisfaction envers l'expérience générale avec la municipalité	39
7. Services offerts et vision citoyenne	40
7.1 La perception du rapport qualité-prix	41
7.2 La satisfaction à l'égard du transport en commun de la Société de transport de Montréal	42
7.3 La satisfaction à l'égard de l'offre commerciale	43
7.4 L'intérêt et les perceptions des citoyens	44
7.5 La probabilité de recommander de vivre à Pointe-Claire	45

Contexte et objectifs

Contexte et objectifs

L'Indicateur Municipal :

Pour obtenir le point de vue des citoyens de Pointe-Claire sur les services et enjeux municipaux.



Contexte et objectifs

Soucieuse de maintenir une qualité de services à la hauteur des attentes de ses citoyens, la Ville de Pointe-Claire a mandaté Léger afin de réaliser, pour une première année, une étude visant à mesurer la satisfaction des citoyens à l'égard des services et des enjeux municipaux.

Principalement, les objectifs de cette étude sont de :

- ✓ **évaluer** les services municipaux rendus (travaux publics, loisirs et culture, sécurité publique, communications, etc.);
- ✓ **connaître** l'opinion des citoyens sur différents enjeux municipaux;
- ✓ **identifier** les priorités d'action du point de vue des citoyens;
- ✓ **établir** le portrait de la population à travers ses différents profils sociodémographiques;
- ✓ **obtenir** un outil de gestion stratégique pour la prise de décisions;
- ✓ **comparer** les résultats de la satisfaction avec les normes exclusives à Léger (par rapport aux autres municipalités de même taille au Québec).

Approche méthodologique

Approche méthodologique

Sondage téléphonique mené auprès de 1 000 citoyens de Pointe-Claire.



Population à l'étude

La présente étude a été réalisée auprès de 1 000 répondants par sondage téléphonique. La population cible est constituée des citoyens de la ville de Pointe-Claire âgés de 18 ans ou plus, pouvant s'exprimer en français ou en anglais et étant accessibles par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique fixe. L'échantillon a été tiré de façon aléatoire à partir du logiciel *Échantillonneur Canada*.

Afin d'assurer un nombre suffisant de répondants dans chacun des districts, un échantillonnage aléatoire stratifié non proportionnel a été privilégié. Afin de redonner le poids réel à chaque district et à chaque sous-groupe de citoyens, un redressement de l'échantillon a été effectué lors des traitements statistiques à partir du poids réel du district selon le nombre de résidents.

Le tableau ci-dessous présente le plan d'échantillonnage pour chaque district de la ville.

District	Nombre d'entrevues réalisées	Marge d'erreur maximale*
Cedar/Le Village	125 répondants	+/- 8,8%
Lakeside	125 répondants	+/- 8,8%
Valois	125 répondants	+/- 8,8%
Cedar Park Heights	125 répondants	+/- 8,8%
Lakeside Heights	125 répondants	+/- 8,8%
Seigniory	125 répondants	+/- 8,8%
Northview	125 répondants	+/- 8,8%
Oneida	125 répondants	+/- 8,8%
TOTAL	1 000 répondants	+/- 3,1%

*Marge d'erreur maximale, dans un intervalle de confiance de 95%, 19 fois sur 20.

Approche méthodologique

Une démarche réalisée selon les règles de l'art de l'industrie de la recherche.



Questionnaire

Le questionnaire a été développé par les professionnels de Léger en collaboration avec les professionnels de la Ville de Pointe-Claire. Il a par la suite été programmé par les professionnels de Léger sur la plateforme de sondages téléphoniques. Le questionnaire était composé d'une quarantaine de variables et sa durée moyenne de complétion a été de 9 minutes.

Prétest et collecte des données

Avant d'entreprendre la collecte officielle des données, un prétest a été réalisé le 22 décembre 2016 afin de valider le questionnaire, d'assurer son déroulement logique, ainsi que la compréhension des questions par les répondants. Aucune modification n'a été apportée au questionnaire à la suite du prétest.

La collecte officielle des données a été réalisée du 22 décembre 2016 au 9 janvier 2017.

Les superviseurs du centre d'appels de Léger étaient présents en tout temps afin d'assurer le contrôle et la qualité des entrevues menées avec les citoyens.

Précision statistique

La taille de l'échantillon (1 000 répondants) permet d'extrapoler les résultats globaux à l'ensemble de la population étudiée avec une marge d'erreur de $\pm 3,1\%$, et ce, dans un intervalle de confiance de 95% (19 fois sur 20).

Pondération des résultats

Afin d'assurer la représentativité de la population à l'étude, les résultats ont été pondérés selon le sexe, l'âge, la présence d'enfant(s) dans le ménage et le district de résidence à partir des données du recensement 2011 de Statistique Canada.

Approche méthodologique



Comment lire le rapport?

Les normes Léger

Les normes Léger résultent d'une consultation auprès de 3 000 citoyennes et citoyens de l'ensemble des municipalités québécoises au moyen d'un sondage web. À des fins de comparaisons, les normes utilisées dans le présent rapport sont établies à partir des résultats des villes de 25 000 à 49 999 habitants.

Les indicateurs

La note *Qualité des services offerts en général* est la note moyenne sur 10 que les citoyens ont attribuée à la question « En ce qui concerne les services offerts en général par votre municipalité, êtes-vous satisfait(e) ou non de la qualité de ces services sur une échelle de 0 à 10 ? » Les indicateurs *Sécurité publique*, *Loisirs et culture* et *Travaux publics* sont, quant à eux, calculés à partir de la note moyenne sur 10 que les citoyens ont accordée à chacun des éléments qui les composent.

La lecture du rapport

Le cas échéant, les totaux différents de 100% sont dus à la non-réponse ou à l'arrondissement à l'entier. Dans certains cas, les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse. Les totaux présentés à ces questions sont par conséquent supérieurs à 100%.

Les moyennes sur 10 et les indicateurs s'interprètent de la façon suivante : Notes entre 0 et 5 : Peu ou pas satisfaisant / Notes de 6 et 7 : Assez satisfaisant / Notes entre 8 et 10 : Très satisfaisant.

Afin de faire ressortir les écarts entre les districts, les proportions significativement supérieures sont présentées en **rouge** dans les tableaux, alors que celles qui sont significativement inférieures sont présentées en **bleu**.

Dans les graphiques, les flèches (↑ et ↓) indiquent des variations statistiquement significatives par rapport aux normes Léger.

La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.

Le profil des Pointe-Clairais

Profil des Pointe-Clairais

Profil des répondants Après pondération des résultats	Total (n=1 000)	Cedar/Le Village (n=125)	Lakeside (n=125)	Valois (n=125)	Cedar Park Heights (n=125)	Lakeside Heights (n=125)	Seigniory (n=125)	Northview (n=125)	Oneida (n=125)
Sexe									
Homme	46%	46%	46%	46%	46%	46%	46%	46%	46%
Femme	54%	54%	54%	54%	54%	54%	54%	54%	54%
Âge									
18-24 ans	11%	7%	8%	12%	10%	10%	15%	12%	11%
25-34 ans	10%	12%	8%	8%	8%	14%	7%	12%	13%
35-44 ans	15%	11%	14%	15%	19%	13%	16%	9%	19%
45-54 ans	21%	22%	19%	23%	20%	18%	22%	16%	27%
55-64 ans	17%	14%	21%	19%	16%	15%	16%	20%	16%
65-74 ans	16%	18%	20%	16%	17%	18%	15%	16%	8%
75 ans et plus	10%	14%	11%	6%	9%	12%	8%	14%	5%
Statut propriétaire-locataire									
Propriétaire	87%	81%	88%	94%	81%	83%	88%	90%	92%
Locataire	11%	18%	12%	6%	18%	14%	11%	7%	5%
Langue									
Français	32%	41%	27%	33%	22%	34%	30%	30%	42%
Anglais	68%	59%	73%	67%	78%	66%	70%	70%	58%
Revenu familial annuel brut									
Moins de 40 000 \$	11%	10%	13%	6%	9%	11%	15%	12%	11%
40 000 \$ à 59 000 \$	10%	10%	7%	5%	10%	11%	11%	16%	11%
60 000 \$ à 79 000 \$	14%	17%	14%	13%	14%	15%	12%	12%	13%
80 000 \$ à 99 000 \$	10%	4%	8%	12%	9%	10%	14%	12%	9%
100 000 et plus	28%	34%	33%	28%	28%	19%	23%	27%	30%

Profil des Pointe-Clairais

Profil des répondants Après pondération des résultats	Total (n=1 000)	Cedar/Le Village (n=125)	Lakeside (n=125)	Valois (n=125)	Cedar Park Heights (n=125)	Lakeside Heights (n=125)	Seigniory (n=125)	Northview (n=125)	Oneida (n=125)
Temps de résidence à Pointe-Claire									
10 ans ou moins	26%	23%	22%	15%	35%	21%	32%	25%	37%
11 à 30 ans	52%	48%	51%	64%	42%	58%	51%	48%	53%
Plus de 30 ans	22%	29%	27%	21%	23%	21%	17%	28%	10%
<i>Moyenne (années)</i>	21,8	25,3	22,8	22,4	21,0	22,9	19,5	23,9	17,4
Enfant de moins de 18 ans dans le foyer									
Oui	28%	30%	22%	28%	29%	23%	29%	22%	41%
Non	71%	68%	78%	71%	71%	76%	71%	78%	59%
Principale occupation									
Travailleur	59%	56%	55%	64%	58%	59%	59%	50%	71%
Retraité	27%	32%	34%	21%	27%	31%	24%	34%	18%
Étudiant	8%	8%	5%	12%	6%	8%	7%	13%	8%
Au foyer/sans emploi	5%	3%	5%	3%	9%	2%	10%	4%	3%
Niveau de scolarité									
Primaire/secondaire	16%	15%	10%	18%	18%	17%	12%	15%	25%
Collégial	25%	18%	21%	24%	25%	32%	31%	29%	18%
Universitaire	58%	66%	69%	57%	56%	50%	56%	55%	55%

Faits saillants

Faits saillants

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

La présente étude, menée auprès de 1 000 Pointe-Clairais, a permis d'observer que :

Définitivement, les Pointe-Clairais sont satisfaits de l'ensemble des services municipaux...

- ✓ À l'heure actuelle à Pointe-Claire, 72% des citoyens se disent très satisfaits des services offerts en général par leur municipalité, 20% s'en disent assez satisfaits et 8% peu ou pas du tout satisfaits. Ces résultats se traduisent en une moyenne de satisfaction de 7,9 sur 10.

... et ce, peu importe leur district de résidence ou leur âge.

- ✓ En effet, les résidents des huit districts de résidence et les citoyens de tous les groupes d'âge ont donné une note moyenne supérieure à 7,0 sur 10, que ce soit pour l'ensemble des services de travaux publics, de sécurité publique, de loisirs et culture ou pour les communications municipales.
- ✓ Les résidents de Lakeside Heights sont d'ailleurs un peu plus satisfaits que ceux des autres districts à l'égard des services de loisirs et culture (8,8 sur 10) et des travaux publics (8,1 sur 10).

En comparaison aux autres villes québécoises de 25 000 à 49 999 habitants, Pointe-Claire fait bonne figure quant à la satisfaction de ses citoyens.

- ✓ De fait, parmi les quinze services municipaux évalués et comparables à la Norme Léger, cinq obtiennent une note moyenne de satisfaction supérieure à cette norme, huit obtiennent une note moyenne statistiquement similaire et deux, une note moyenne inférieure.
- ✓ La principale force de Pointe-Claire par rapport aux autres villes québécoises de même envergure réside dans les services de loisirs et de culture qu'elle offre (moyenne générale de satisfaction de 8,4 sur 10, norme Léger, 7,9).
 - Plus précisément, cette satisfaction élevée est surtout attribuable à la bibliothèque municipale (8,9), aux activités sportives et de loisirs (8,7), à l'aménagement des parcs et des espaces verts (8,5), ainsi qu'aux infrastructures pour les services de loisirs et de la culture (8,4).

- ⚠ En ce qui concerne la collecte des déchets domestiques (7,0; norme Léger 8,3) ainsi que l'aménagement et l'accessibilité des pistes cyclables (7,2; norme Léger 7,5), il s'agit de services envers lesquels la Ville de Pointe-Claire pourrait porter une attention particulière, puisque ses citoyens les évaluent comme étant moins performants que ne le font les citoyens des villes québécoises de taille comparable.

Faits saillants

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

Par ailleurs, les données colligées révèlent que les Pointe-Clairais éprouvent un fort sentiment d'appartenance à l'égard de leur ville et qu'ils la recommanderaient sans hésiter à leurs amis pour y vivre. En effet :

- ✔ La grande majorité des Pointe-Clairais considèrent...
 - ... qu'il y a un bon rapport qualité-prix entre les services municipaux offerts par leur municipalité et les taxes municipales qu'ils paient (88% des propriétaires),
 - ... que l'offre commerciale dans leur ville est satisfaisante (93%),
 - ... bref, qu'il y a une belle qualité de vie à Pointe-Claire (98%).

- ✔ Ils sont également très nombreux...
 - ... à s'intéresser à ce qui se passe dans leur municipalité (92%),
 - ... à trouver que leur municipalité leur ressemble (81%),
 - ... à aimer participer aux activités et événements organisés par leur Ville (80%).

- ✔ Parmi la population de Pointe-Claire, on compte finalement largement plus d'ambassadeurs (68%, norme Léger; 53%) que de détracteurs (6%, norme Léger 17%), établissant la probabilité moyenne de recommander de vivre à Pointe-Claire à 8,9 sur 10, soit un résultat nettement supérieur à celui des villes québécoises de 25 000 à 49 999 habitants (norme Léger; 8,1 sur 10).

Faits saillants

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 2016	NORME LÉGER* 2016
SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS	7,9	7,8
INDICATEUR : SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE**	8,0	8,0
Le service de sécurité incendie de la Ville de Montréal	8,5	8,4
Le service de police de la Ville de Montréal	7,7	7,7
La sécurité dans votre quartier, dans les rues et des les parcs	8,2	-
L'application des règlements municipaux par la Sécurité publique	7,5	-
INDICATEUR : SERVICES DE LOISIRS ET DE CULTURE	8,4 ↑	7,9
La bibliothèque municipale	8,9 ↑	8,3
Les activités sportives et de loisirs	8,7 ↑	7,8
Le centre culturel Stewart Hall	8,7	-
L'aménagement et l'accessibilité des parcs et espaces verts	8,5 ↑	7,9
Les infrastructures pour les services de loisirs et de la culture	8,4 ↑	7,9
L'aménagement et l'accessibilité des pistes cyclables	7,2 ↓	7,5

Suite à la page suivante →

Faits saillants

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 2016	NORME LÉGER* 2016
INDICATEUR : SERVICES DE TRAVAUX PUBLICS	7,8	7,9
Les collectes de matières organiques	8,6	-
Les collectes de matières recyclables	8,5	8,4
**La qualité de l'eau potable de l'agglomération de Montréal	8,2	8,4
Le déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier	7,5 ↑	7,0
L'entretien des rues et des trottoirs de votre quartier	7,4	7,3
La collecte des déchets domestiques	7,0 ↓	8,3
AUTRES SERVICES ÉVALUÉS		
La qualité des communications	7,8	7,6
Le site Internet de Pointe-Claire (n=613)	7,5	7,5
Le service de transport en commun de la Société de transport de Montréal	6,6	5,8

Résultats détaillés

1. Les résultats de la satisfaction au global

1. Les résultats de la satisfaction au global

En 2016, 72% des Pointe-Clairais se disent très satisfaits des services offerts en général par leur Ville.

1.1 Le degré de satisfaction générale à l'égard des services offerts

En 2016, parmi l'ensemble des Pointe-Clairais interrogés, on observe une note moyenne de satisfaction de 7,9 sur 10 à l'égard des services offerts en général par leur municipalité.

- Il s'agit d'une note moyenne de satisfaction comparable à celle qu'on observe dans les autres villes québécoises de 25 000 à 49 999 habitants (norme Léger; 7,8 sur 10).

De façon plus détaillée, ce sont un peu plus de sept citoyens sur dix (72%) qui se disent très satisfaits de la qualité des services offerts en général par leur municipalité, 20% qui s'en disent assez satisfaits et 8% qui en sont peu ou pas satisfaits.

La satisfaction générale est significativement plus élevée chez :

- les femmes (moyenne de satisfaction de 8,1 sur 10);
- les personnes âgées de 65 ans et plus (8,3).

Notons que nous n'observons aucune différence statistiquement significative entre les moyennes de satisfaction des huit districts. Les districts Seigniory (11%) et Northview (11%) comptent légèrement plus de citoyens insatisfaits, mais le score moyen de ces districts (7,8 dans les deux cas) demeure statistiquement similaire à celui de l'ensemble des citoyens.

D'abord, en ce qui concerne les SERVICES OFFERTS EN GENERAL par votre municipalité êtes-vous satisfait(e) ou non de la QUALITÉ de ces services sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 très satisfait ?

Base : tous les répondants	Total (n=1 000)	18-24 ans (n=85)	25-34 ans (n=65)	35-44 ans (n=80)	45-54 ans (n=180)	55-64 ans (n=247)	65 ans+ (n=342)	Homme (n=416)	Femme (n=584)
Peu ou pas satisfait (notes 0 à 5)	8%	8%	10%	3%	12%	6%	7%	9%	6%
Assez satisfait (notes 6 et 7)	20%	18%	23%	23%	23%	22%	14%	21%	19%
Très satisfait (notes 8 à 10)	72%	74%	66%	73%	64%	71%	79%	69%	74%
Moyenne sur 10	7,9	8,0	7,6	8,0	7,6	8,0	8,3	7,8	8,1

1. Les résultats de la satisfaction au global

Au regard des indicateurs de la satisfaction concernant les services municipaux, on constate que la Ville de Pointe-Claire réussit à prodiguer des services qui satisfont les citoyens.

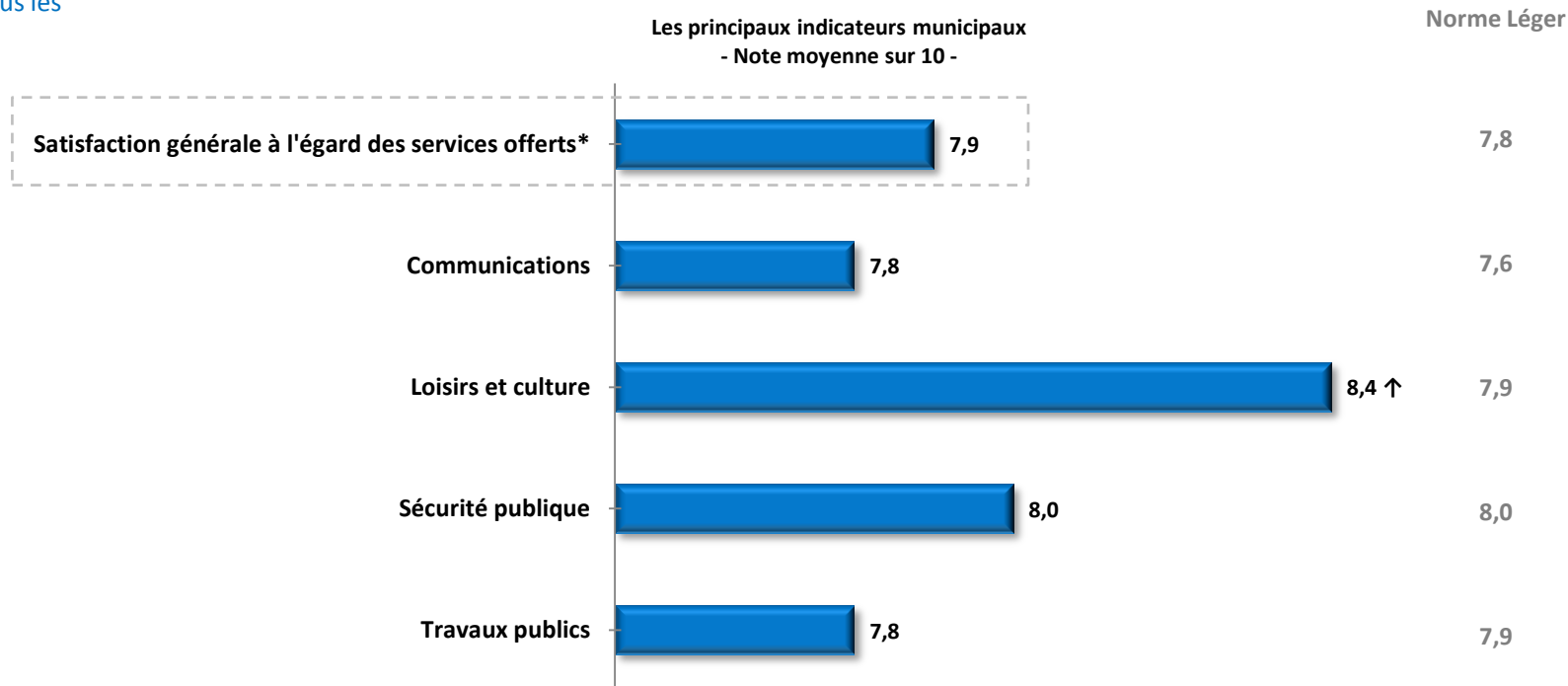
Les services des loisirs et de la culture sont ceux qui satisfont le plus les citoyens.

1.2 Les principaux indicateurs municipaux

Le graphique ci-dessous montre les quatre principaux indicateurs de la satisfaction mesurés dans le cadre de la présente étude. De façon générale, on constate que la Ville de Pointe-Claire réussit à prodiguer des services qui satisfont généralement les citoyens. Les notes moyennes de satisfaction sont de 7,8 sur 10 pour le service des communications, de 8,4 sur 10 pour les services de loisirs et culture, de 8,0 sur 10 pour les services de sécurité publique et de 7,8 sur 10 pour les services de travaux publics.

Lorsqu'on les compare avec les normes Léger, on constate que la Ville de Pointe-Claire fait très bonne figure vis-à-vis des autres villes québécoises de taille similaire en ce qui concerne son service des loisirs et de la culture, qui obtient une note nettement supérieure à ce qu'on observe dans les autres villes québécoises de 25 000 à 49 999 habitants (norme Léger).

Pour leur part, les services des communications, de la sécurité publique et des travaux publics obtiennent des notes moyennes comparables à ce qu'on retrouve dans les autres villes québécoises de même envergure.



2. Les travaux publics

2. Les travaux publics

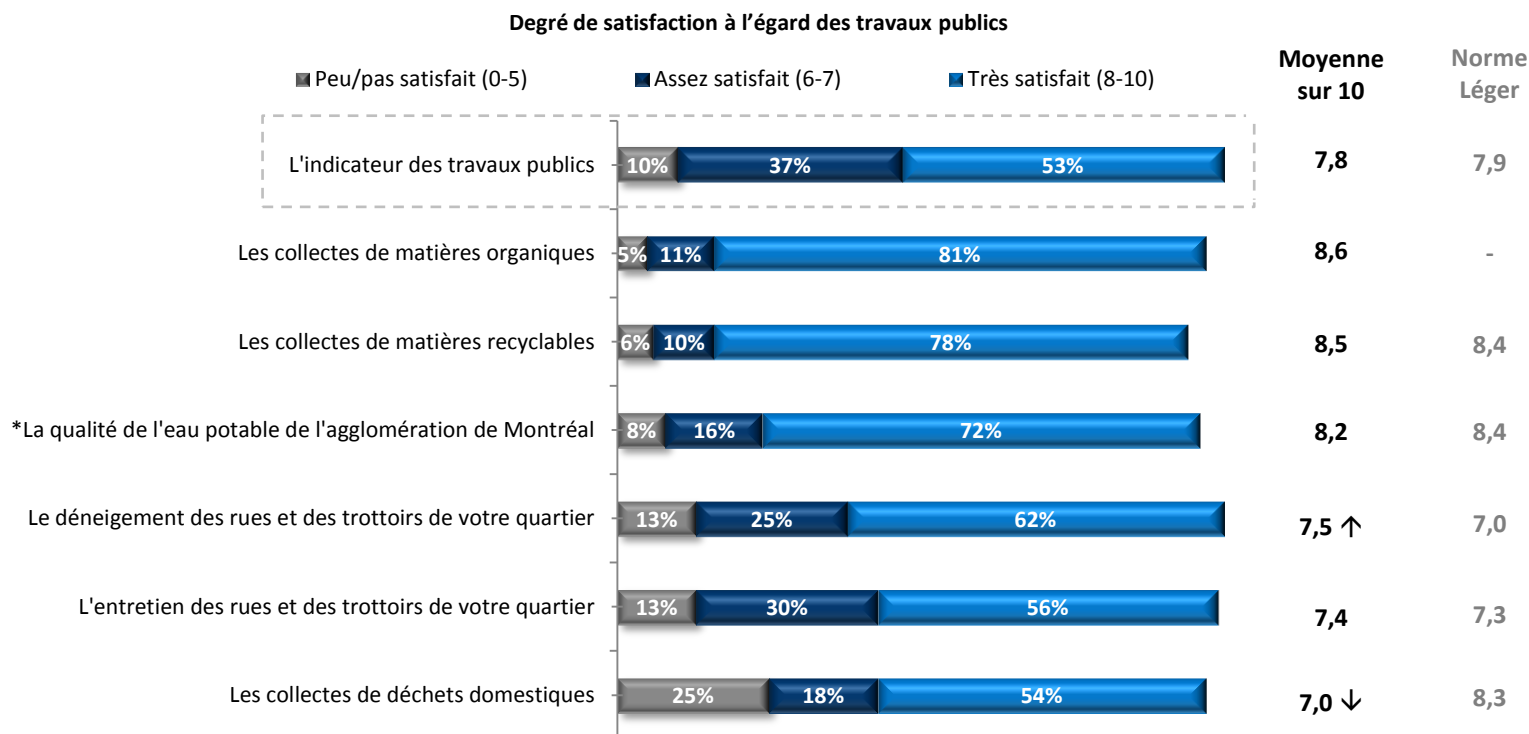
Les travaux publics sont jugés comme étant satisfaisants par les Pointe-Clairais.

Les services de collecte des matières organiques et recyclables sont particulièrement performants.

2.1 La satisfaction des Pointe-Clairais à l'égard des travaux publics : au global

Les moyennes de satisfaction à l'égard des services de travaux publics varient de 7,0 sur 10 (pour la collecte des déchets domestiques) à 8,6 (pour la collecte des matières organiques).

- Hormis le déneigement des rues et des trottoirs qui obtient une note moyenne significativement supérieure à la norme (7,5 sur 10; norme Léger 7,0) et la collecte des déchets domestiques qui obtient une note moyenne nettement inférieure à celle généralement attribuée à ce service dans les villes québécoises de taille similaire (7,0; norme Léger; 8,3), ces résultats sont tous similaires à la norme Léger pour les villes de 25 000 à 49 999 habitants, lorsque comparables.



2. Les travaux publics

Les travaux publics sont satisfaisants pour les résidents de tous les districts à Pointe-Claire, et particulièrement pour les résidents de Lakeside Heights.

2.2 La satisfaction à l'égard des travaux publics : selon les districts de résidence et l'âge

Le tableau suivant reprend les résultats de la page précédente concernant la satisfaction à l'égard des services de travaux publics, cette fois en les déclinant pour chaque district de la ville et par catégories d'âge.

Au global, l'indicateur des travaux publics est statistiquement similaire dans les huit districts, excepté dans Lakeside Heights, où il est significativement supérieur (8,1 sur 10). D'ailleurs, les résidents de ce district octroient des notes de satisfaction significativement supérieures en ce qui a trait aux services de collecte des matières organiques (9,0) et des matières recyclables (8,9), de même qu'à l'entretien des rues et des trottoirs de leur quartier (7,7).

En outre, les personnes âgées de 65 ans et plus se montrent plus satisfaites des services de travaux publics (indicateur de 8,1 sur 10), alors que les résidents âgés de 45 à 54 ans se montrent un peu plus critiques que la moyenne, bien que les résultats qu'ils octroient à chacun des services demeurent satisfaisants.

Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ... ?															
Les moyennes sur 10	Total (n=1 000)	Cedar/Le Village (n=125)	Lakeside (n=125)	Valois (n=125)	Cedar Park Heights (n=125)	Lakeside Heights (n=125)	Seigniory (n=125)	North-view (n=125)	Oneida (n=125)	18-24 ans (n=85)	25-34 ans (n=65)	35-44 ans (n=80)	45-54 ans (n=180)	55-64 ans (n=247)	65 ans+ (n=342)
Indicateur des travaux publics	7,8	7,7	7,8	7,8	7,7	8,1	7,6	7,9	7,9	7,6	7,7	8,0	7,5	7,7	8,1
...aux collectes de matières organiques	8,6	8,4	8,6	8,6	8,4	9,0	8,5	8,5	8,6	8,4	8,6	8,7	8,4	8,5	8,8
...aux collectes de matières recyclables	8,5	8,4	8,5	8,5	8,1	8,9	8,2	8,6	8,7	8,4	8,9	8,6	8,2	8,4	8,6
...à la qualité de l'eau potable de l'agglomération de Montréal*	8,2	8,1	8,2	8,4	8,0	8,3	8,1	8,3	8,2	8,8	7,9	7,9	8,0	8,2	8,5
...au déneigement des rues et des trottoirs	7,5	7,4	7,6	7,5	7,3	7,5	7,7	7,8	7,6	6,6	7,0	7,6	7,4	7,6	8,2
...à l'entretien des rues et des trottoirs de votre quartier	7,4	7,1	7,1	7,4	7,3	7,7	7,4	7,7	7,8	6,9	7,2	7,6	7,4	7,2	7,8
...aux collectes de déchets domestiques	7,0	7,3	7,3	7,2	7,3	7,1	6,3	6,9	6,8	7,6	7,1	7,5	6,1	6,8	7,4

3. La sécurité publique

3. La sécurité publique

Les Pointe-Clairais estiment que les services de sécurité publique de la Ville de Montréal sont satisfaisants, surtout le service de sécurité incendie.

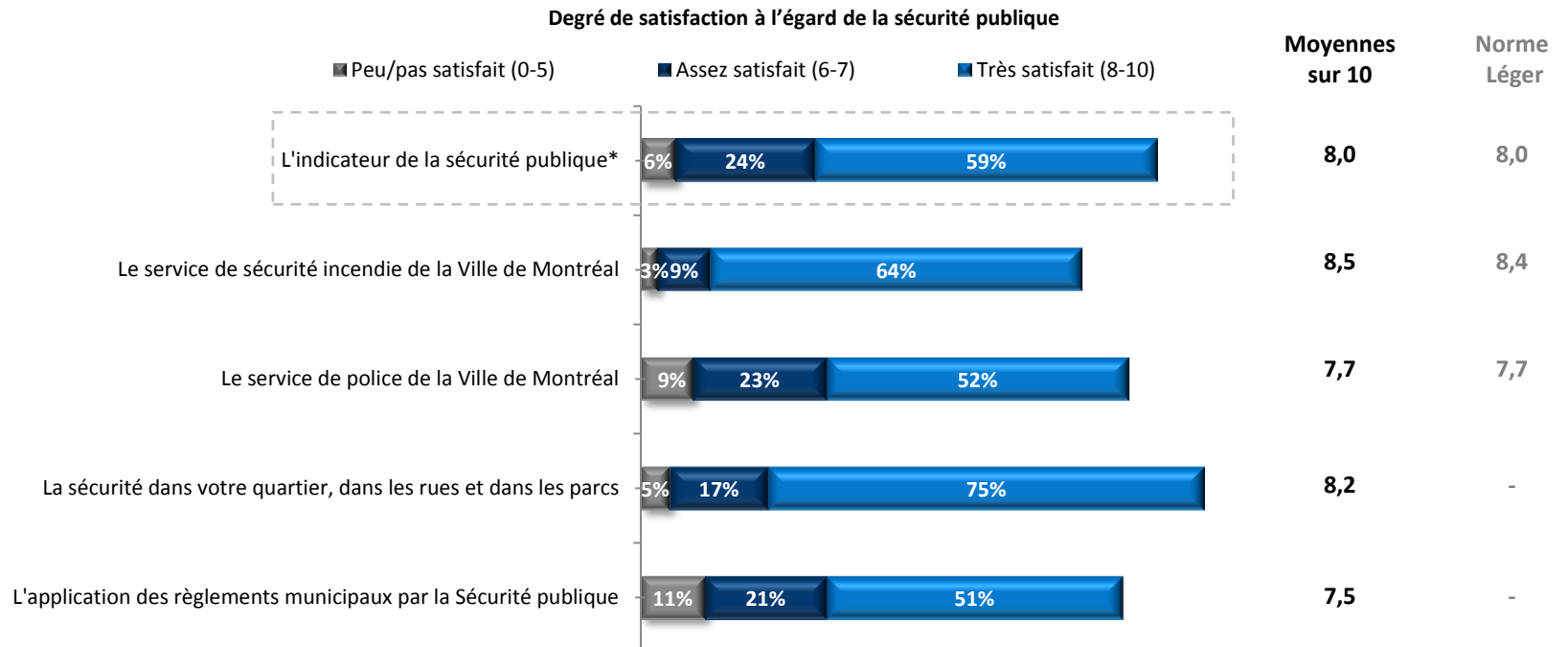
3.1 La satisfaction des Pointe-Clairais à l'égard de la sécurité publique : au global

Par la suite, les Pointe-Clairais ont été invités à chiffrer leur degré de satisfaction à l'égard des services de sécurité publique. Notons que certains de ces services sont prodigués par la Ville de Montréal, alors que d'autres se rapportent plus spécifiquement à la Ville de Pointe-Claire.

Le service de sécurité incendie de la Ville de Montréal obtient une note moyenne de 8,5 sur 10 et son service de police, une note moyenne de 7,7 sur 10, établissant la satisfaction à l'égard de la sécurité publique à 8,0 sur 10*.

- Ces résultats sont comparables à la norme Léger pour les municipalités québécoises de taille similaire à Pointe-Claire.

La satisfaction des Pointe-Clairais à l'égard de la sécurité publique de leur ville est également élevée, que ce soit pour la sécurité dans les quartiers, dans les rues et dans les parcs (8,2 sur 10) ou pour l'application des règlements municipaux par la Sécurité publique de Pointe-Claire (7,5 sur 10).



3. La sécurité publique

Une satisfaction élevée à l'égard des services de sécurité publique qui est partagée par l'ensemble des Pointe-Clairais, quel que soit leur district de résidence ou leur âge.

3.2 La satisfaction à l'égard de la sécurité publique : selon les districts de résidence et l'âge

Le tableau ci-dessous présente les résultats de la page précédente en les déclinant selon les districts de résidence et selon les groupes d'âge. Au regard des résultats, on constate que la satisfaction élevée à l'égard des services de sécurité publique est partagée par l'ensemble des Pointe-Clairais, peu importe leur district de résidence ou leur âge. Notons toutefois que :

- Les résidents de Cedar/Le Village sont, dans l'ensemble, un peu moins satisfaits que ceux des autres districts à l'égard de la sécurité publique, bien que les notes moyennes de satisfaction qu'ils ont octroyées à ces services demeurent élevées.
- Les 18-24 ans (8,9) et les résidents de Valois (8,8) sont plus satisfaits du **service de sécurité incendie** de la Ville de Montréal.
- Pour leur part, les résidents d'Oneida (8,0) et les femmes (8,0) apprécient davantage son **service de police**.
- En ce qui a trait à la sécurité publique spécifique à Pointe-Claire, **la sécurité dans les quartier, dans les rues et les parcs** est évaluée plus positivement par les retraités (8,4), tandis que **l'application des règlements municipaux par la Sécurité publique** est surtout appréciée des 18-24 ans (8,0) et des résidents d'Oneida (7,9).

Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ... ?															
Les moyennes sur 10	Total (n=1 000)	Cedar/Le Village (n=125)	Lakeside (n=125)	Valois (n=125)	Cedar Park Heights (n=125)	Lakeside Heights (n=125)	Seigniori (n=125)	North-view (n=125)	Oneida (n=125)	18-24 ans (n=85)	25-34 ans (n=65)	35-44 ans (n=80)	45-54 ans (n=180)	55-64 ans (n=247)	65 ans+ (n=342)
Indicateur de la sécurité publique	8,0	7,7	8,0	8,2	8,1	7,9	8,0	8,1	8,2	8,3	8,1	8,0	8,0	8,0	8,0
...au service de sécurité incendie de la Ville de Montréal	8,5	8,2	8,5	8,8	8,6	8,6	8,6	8,4	8,6	8,9	8,4	8,4	8,4	8,5	8,6
...au service de police de la Ville de Montréal	7,7	7,3	7,7	7,8	7,7	7,4	7,7	7,8	8,0	7,9	7,9	7,7	7,6	7,5	7,6
...à la sécurité dans votre quartier, dans les rues et dans les parcs	8,2	7,7	8,1	8,2	8,2	8,4	8,2	8,3	8,4	8,5	8,5	8,1	7,9	8,1	8,3
...à l'application des règlements municipaux par la Sécurité publique.	7,5	7,2	7,6	7,5	7,6	7,4	7,7	7,5	7,9	8,0	7,3	7,4	7,4	7,3	7,7

3. La sécurité publique

Un peu moins du tiers des Pointe-Clairais ont communiqué avec la Sécurité publique au cours de la dernière année (30%).

3.3 Communication avec le service de la sécurité publique

Toujours concernant la sécurité publique, nous avons demandé aux répondants s'ils avaient contacté ce service, par téléphone, par courriel ou en personne, au cours des 12 derniers mois. Au total, 30% des citoyens ont répondu par l'affirmative et le moyen qu'ils ont privilégié pour le faire est le téléphone (27%). Les sous-groupes de citoyens suivants sont proportionnellement plus nombreux à l'avoir fait, sans égard au moyen de communication privilégié :

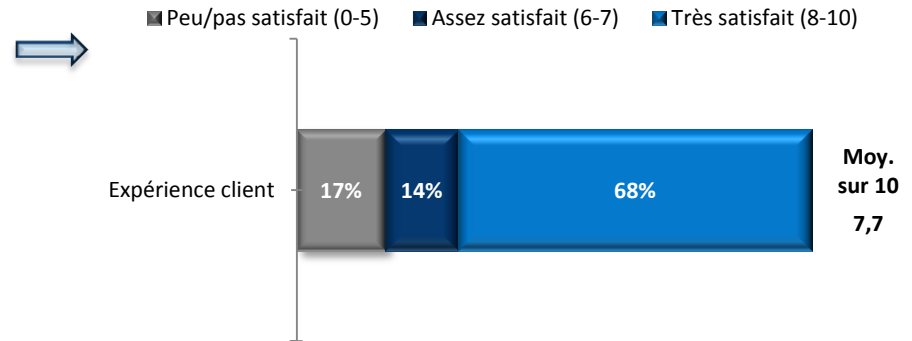
- les résidents de Cedar/Le Village (40%);
- les 45-54 ans (38%) et les 55-64 ans (38%);
- les parents (38%, contre 27% des non-parents).

Puis, les citoyens qui ont indiqué avoir contacté la Sécurité publique (30% de l'ensemble) ont été invités à évaluer leur expérience client en général avec ce service. De fait, un peu plus de huit citoyens sur dix (82%) ont été très (68%) ou assez (14%) satisfaits de leur expérience et 17% ont indiqué qu'ils en étaient peu ou pas satisfaits. Ces derniers résultats se traduisent en une note moyenne de satisfaction de 7,7 sur 10. Aucune différence statistiquement significative ne se dégage au regard des variables sociodémographiques, excepté que les citoyens âgés de 65 ans et plus ont indiqué être un peu plus satisfaits (note de 8,2 sur 10).

Avez-vous contacté la Sécurité publique, que ce soit par téléphone, par courriel ou en personne, au cours des 12 derniers mois ?							
Base : tous les répondants	Total (n=1 000)	18-24 ans (n=85)	25-34 ans (n=65)	35-44 ans (n=80)	45-54 ans (n=180)	55-64 ans (n=247)	65 ans+ (n=342)
TOTAL oui	30%	20%	29%	29%	38%	38%	24%
Oui, par téléphone	27%	18%	26%	26%	35%	35%	22%
Oui, en personne	4%	2%	0%	8%	4%	7%	4%
Oui, par courriel	2%	1%	4%	2%	2%	3%	1%
Non	69%	80%	71%	71%	62%	61%	75%

Lorsque vous pensez à votre EXPÉRIENCE CLIENT en général avec la Sécurité publique, quel est votre degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 ?

Base : les citoyens qui ont communiqué avec la Sécurité publique au cours des 12 derniers mois (n=310)



4. Les loisirs et la culture

4. Les loisirs et la culture

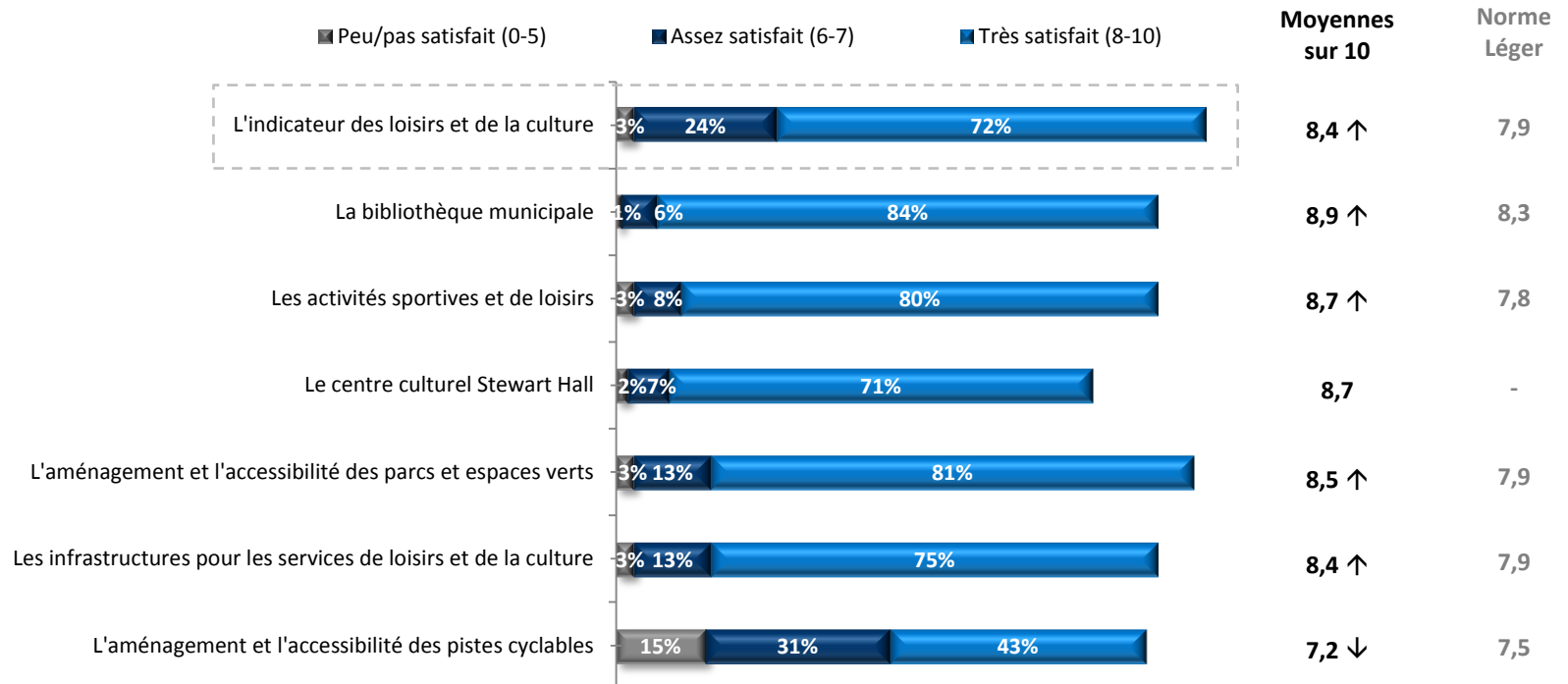
De tous les services municipaux évalués, ceux des loisirs et de la culture sont, de loin, ceux qui satisfont le plus les Pointe-Clairais.

4.1 La satisfaction des Pointe-Clairais à l'égard des loisirs et de la culture : au global

Les services des loisirs et de culture sont clairement une force à Pointe-Claire, avec des notes moyennes variant de 7,2 sur 10 (pour l'aménagement et l'accessibilité des pistes cyclables) à 8,9 sur 10 (pour la bibliothèque municipale). Ces derniers résultats se traduisent en une moyenne de satisfaction globale qui s'établit à 8,4 sur 10 pour les loisirs et la culture à Pointe-Claire, soit un résultat très satisfaisant.

- D'ailleurs, toutes les fois que la comparaison est applicable, ces résultats sont supérieurs à la norme Léger pour les villes de 25 000 à 49 999 habitants, à l'exception de l'aménagement et de l'accessibilité des pistes cyclables qui se situe en-dessous de la norme.

Degré de satisfaction à l'égard des loisirs et de la culture



4. Les loisirs et la culture

Parmi les six dimensions des loisirs et de la culture évaluées, la bibliothèque municipale est identifiée comme la plus satisfaisante par les Pointe-Clairais.

4.2 La satisfaction à l'égard des loisirs et de la culture : selon les districts de résidence et l'âge

Le tableau ci-dessous reprend les résultats de la page précédente en les déclinant selon les huit districts de résidence et les groupes d'âge. Au regard des résultats, on constate que la satisfaction à l'égard de l'ensemble des services des loisirs et de la culture évalués est généralement très élevée.

Cette satisfaction est encore plus élevée chez les sous-groupes suivants :

- les résidents de Lakeside Heights (indicateur de 8,8 sur 10);
- les citoyens âgés d'au moins 65 ans (8,6);
- les femmes (8,5, contre 8,2 chez les hommes).

Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ... ?															
Les moyennes sur 10	Total (n=1 000)	Cedar/Le Village (n=125)	Lakeside (n=125)	Valois (n=125)	Cedar Park Heights (n=125)	Lakeside Heights (n=125)	Seigniory (n=125)	North-view (n=125)	Oneida (n=125)	18-24 ans (n=85)	25-34 ans (n=65)	35-44 ans (n=80)	45-54 ans (n=180)	55-64 ans (n=247)	65 ans+ (n=342)
Indicateur des loisirs et de la culture	8,4	8,2	8,3	8,5	8,3	8,8	8,2	8,5	8,3	8,3	8,3	8,4	8,3	8,3	8,6
...à la bibliothèque municipale	8,9	8,8	9,0	8,9	9,0	9,2	8,9	9,0	8,9	8,7	8,8	8,9	8,9	8,9	9,2
...aux activités sportives et de loisirs	8,7	8,5	8,6	8,6	8,6	8,9	8,8	8,9	8,5	8,3	8,6	8,6	8,6	8,7	9,0
...au secteur culturel Stewart Hall	8,7	8,6	8,8	8,8	8,8	8,9	8,4	8,8	8,7	8,5	8,8	8,7	8,6	8,6	9,0
...à l'aménagement et l'accessibilité des parcs et espaces verts	8,5	8,5	8,3	8,7	8,4	8,9	8,4	8,6	8,4	8,3	8,4	8,6	8,5	8,3	8,7
...aux infrastructures pour les services de loisirs et de culture	8,4	8,1	8,4	8,6	8,3	8,8	8,4	8,7	8,3	8,2	8,3	8,4	8,3	8,4	8,7
...à l'aménagement et l'accessibilité des pistes cyclables	7,2	6,9	6,5	7,6	7,3	7,8	6,9	7,3	7,3	7,7	7,5	7,0	7,1	6,9	7,2

5. Les communications

5. Les communications

Un taux de satisfaction élevé à l'égard des communications de la Ville de Pointe-Claire.

5.1 La satisfaction à l'égard des communications, de façon générale

Lorsqu'on demande aux Pointe-Clairais de chiffrer leur satisfaction à l'égard des communications, sur une échelle de 0 à 10, la note moyenne obtenue est de 7,8 sur 10, soit un résultat satisfaisant. Comparativement aux autres municipalités québécoises de 25 000 à 49 999 habitants (norme Léger; 7,6 sur 10), il s'agit d'un taux de satisfaction comparable.

En termes de proportion, les citoyens se répartissent ainsi : 62% ont déclaré être très satisfaits, 27% être assez satisfaits et 8%, peu ou pas satisfaits.

Bien que la satisfaction à l'égard des communications soit assez élevée parmi tous les citoyens, les sous-groupes suivants se distinguent par une satisfaction encore plus élevée que la moyenne :

- les personnes âgées de 65 ans et plus (8,1);
- les femmes (7,9, contre 7,6 pour les hommes).

Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie que nous n'êtes pas du tout satisfait et 10, que vous êtes très satisfait, quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard de la qualité des communications de votre municipalité.

Base : tous les répondants	Total (n=1 000)	18-24 ans (n=85)	25-34 ans (n=65)	35-44 ans (n=80)	45-54 ans (n=180)	55-64 ans (n=247)	65 ans+ (n=342)	Homme (n=416)	Femme (n=584)
Peu ou pas satisfait (notes 0 à 5)	8%	5%	14%	4%	9%	10%	7%	9%	7%
Assez satisfait (notes 6 et 7)	27%	34%	32%	31%	32%	22%	19%	30%	24%
Très satisfait (notes 8 à 10)	62%	54%	52%	63%	58%	65%	71%	58%	65%
Moyenne sur 10	7,8	7,9	7,2	7,8	7,5	7,7	8,1	7,6	7,9

5. Les communications

Près des deux tiers des Pointe-Clairais ont visité le site Internet de leur municipalité au cours des six derniers mois (64%).

La grande majorité d'entre eux (90%) en sont satisfaits.

5.2 Le site Internet de Pointe-Claire

Par la suite, les Pointe-Clairais ont été invités à se prononcer sur leur satisfaction à l'égard du site Internet de leur municipalité. Cette question permet d'apprendre, dans un premier temps, que 64% des citoyens ont déjà visité le site (soit une proportion significativement inférieure à la norme Léger pour les villes de 25 000 à 49 999 habitants au Québec; 80%).

Les sous-groupes suivants ont été significativement plus nombreux à visiter le site Internet de la municipalité :

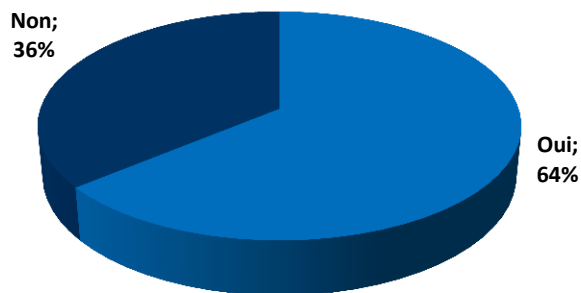
- les citoyens âgés de 35 à 44 ans (85%);
- les personnes qui habitent avec des enfants de moins de 18 ans (80% contre 58% de celles dont ce n'est pas le cas);
- les résidents de Northview (74%);
- les citoyens qui résident à Pointe-Claire depuis 10 ans ou moins (73%);
- ceux qui ont une scolarité de niveau universitaire (73%);
- les propriétaires (67% contre 40% des locataires).

Parmi les citoyens ayant visité le site Internet, 54% s'en disent très satisfaits, 36% satisfaits et 10% en sont peu ou pas satisfaits, pour un score de satisfaction moyen de 7,5 sur 10. Cette satisfaction assez élevée est d'ailleurs partagée parmi l'ensemble des visiteurs du site.

➤ Ce résultat est égal à celui obtenu par les villes de 25 000 à 49 999 habitants au Québec (norme Léger; 7,5 sur 10).

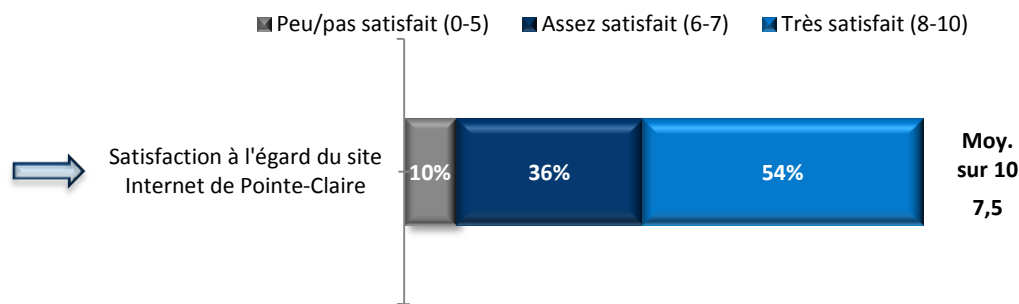
Avez-vous visité le site Internet de votre municipalité au cours des six derniers mois?

Base : tous les répondants (n=1 000)



Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du site Internet de votre municipalité sur une échelle de 0 à 10 ?

Base : les citoyens qui ont visité le site Internet de Pointe-Claire au cours des six derniers mois (n=613)



5. Les communications

Les publications distribuées porte-à-porte représentent le moyen préféré des Pointe-Clairais pour s'informer sur les actualités municipales.

5.3 Les outils de communication privilégiés par les citoyens

Par la suite, nous avons évalué les préférences des citoyens à l'égard des moyens de communication pour les informer de ce qui se passe dans la municipalité. Pour ce faire, trois suggestions ont été faites aux répondants et ces derniers devaient identifier le moyen qu'ils préfèrent. Notons d'emblée que 96% ont choisi un moyen de communication, alors que 3% des citoyens ont indiqué ne pas être intéressés à ce que leur municipalité communique avec eux pour les informer sur les actualités municipales, peu importe le moyen.

Parmi les moyens de communication proposés, les publications distribuées porte-à-porte représentent l'option la plus populaire auprès des Pointe-Clairais (50%), suivies d'une infolettre envoyée par courriel (39%). Les médias sociaux (7%) constituent la préférence d'une faible minorité des citoyens.

Notons que ces préférences varient quelque peu selon les variables sociodémographiques. On constate notamment qu'une infolettre envoyée par courriel représente le moyen de communication préféré des résidents de Lakeside (49%), des 18-24 ans (34%) et des 35-44 ans (53%), ainsi que des parents (51%). Pour leur part, les personnes âgées de 65 ans et plus (63%) sont un peu plus nombreuses en proportion à apprécier que l'information municipale leur soit communiquée par des publications distribuées porte-à-porte.

De quelle façon préféreriez-vous que votre municipalité communique avec vous pour vous donner des nouvelles sur ce qui se passe dans votre municipalité?

Base : tous les répondants	Total (n=1 000)	Cedar/Le Village (n=125)	Lakeside (n=125)	Valois (n=125)	Cedar Park Heights (n=125)	Lakeside Heights (n=125)	Seigniorie (n=125)	North-view (n=125)	Oneida (n=125)	18-24 ans (n=85)	25-34 ans (n=65)	35-44 ans (n=80)	45-54 ans (n=180)	55-64 ans (n=247)	65 ans+ (n=342)
TOTAL au moins un outil de communication	96%	94%	96%	95%	100%	96%	96%	94%	95%	88%	97%	97%	96%	97%	97%
Publication distribuée porte-à-porte	50%	46%	38%	50%	59%	48%	57%	52%	48%	33%	50%	39%	48%	53%	63%
Infolettre envoyée par courriel	39%	41%	49%	40%	36%	41%	32%	37%	40%	34%	33%	53%	42%	42%	33%
Médias sociaux comme Facebook, Twitter, etc.	7%	7%	9%	4%	6%	7%	8%	5%	6%	21%	14%	5%	6%	2%	1%
Aucune façon, pas intéressé	3%	4%	3%	2%	0%	2%	2%	3%	4%	9%	3%	0%	2%	2%	2%

5. Les communications

Les systèmes municipaux informatisés suscitent l'intérêt de deux citoyens sur trois (66%).

5.4 L'intérêt envers l'utilisation des systèmes municipaux informatisés

La dernière question de cette section porte sur l'intérêt des citoyens à utiliser les systèmes informatisés pour le paiement de factures ou le suivi de demandes faites à la Ville. Au global, deux citoyens sur trois se montrent intéressés à cet égard (66%), alors que 31% ont répondu par la négative et 3% ont préféré s'abstenir de répondre.

En outre, les sous-groupes de citoyens suivants ont été proportionnellement plus nombreux à se montrer intéressés :

- les 35-44 ans (85%), les 45-54 ans (75%) et les 55-64 ans (72%);
- les citoyens qui vivent à Pointe-Claire depuis moins de 10 ans (79%);
- les propriétaires (68%);
- les parents (81%);
- les détenteurs d'un diplôme universitaire (73%);
- les citoyens dont le revenu familial annuel est supérieur à 100 000\$ (84%).

À l'inverse, les 65 ans et plus (54%), les locataires (42%) et les citoyens dont le revenu familial annuel est inférieur à 40 000\$ (53%) sont plus nombreux en proportion à ne pas être intéressés par ce service.

Aucune différence statistiquement significative n'est observée selon le district de résidence.

Seriez-vous intéressé à utiliser les systèmes informatisés pour le paiement de factures ou encore le suivi de demandes diverses auprès de la Ville ?

Base : tous les répondants	Total (n=1 000)	18-24 ans (n=85)	25-34 ans (n=65)	35-44 ans (n=80)	45-54 ans (n=180)	55-64 ans (n=247)	65 ans+ (n=342)	Homme (n=416)	Femme (n=584)
Oui	66%	67%	67%	85%	75%	72%	43%	69%	63%
Non	31%	22%	30%	14%	22%	26%	54%	27%	34%
Ne sait pas/Refus	3%	12%	3%	1%	3%	2%	3%	4%	3%

6. L'administration municipale

6. Administration municipale

Au global, 45% des Pointe-Clairais sont entrés en contact avec le personnel municipal au cours des 12 derniers mois...

6.1 L'entrée en contact avec le personnel municipal

Au cours des 12 derniers mois, ce sont 45% des citoyens qui sont entrés en communication avec le personnel de leur Ville, que ce soit par téléphone (30%), en personne (20%) ou par courriel (11%); et les sous-groupes suivants sont significativement plus nombreux en proportion à l'avoir fait :

- les résidents de Cedar/Le Village (58%);
- les citoyens qui demeurent à Pointe-Claire depuis plus de 30 ans (52%);
- les propriétaires de leur résidence (49%, contre 18% des locataires).

Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous entré en communication avec le personnel de votre municipalité, que ce soit par téléphone, par courriel ou en personne ?

Base : tous les répondants	Total (n=1 000)	Cedar/Le Village (n=125)	Lakeside (n=125)	Valois (n=125)	Cedar Park Heights (n=125)	Lakeside Heights (n=125)	Seigniorie (n=125)	North-view (n=125)	Oneida (n=125)
TOTAL oui	45%	58%	49%	43%	42%	50%	34%	44%	45%
Oui, par téléphone	30%	35%	35%	32%	27%	34%	23%	28%	28%
Oui, en personne	20%	28%	20%	17%	17%	20%	15%	23%	23%
Oui, par courriel	11%	17%	8%	13%	7%	12%	9%	11%	14%
Non	55%	42%	51%	57%	58%	50%	66%	56%	55%

6. Administration municipale

... ces derniers ont été très satisfaits de leur expérience avec leur municipalité (moyenne de satisfaction de 8,0 sur 10).

6.2 La satisfaction envers l'expérience générale avec la municipalité

Par la suite, les citoyens qui sont entrés en contact avec le personnel de la Ville au cours des 12 derniers mois (45% de l'ensemble) ont été questionnés sur leur satisfaction à l'égard de leur expérience avec leur municipalité. Globalement, 91% ont indiqué avoir été satisfaits, dont 70% très satisfaits, pour une moyenne de satisfaction de 8,0 sur 10.

- Le taux de satisfaction surpasse le score de 7,6 sur 10 des villes comparables en termes de population selon la norme Léger.

Notons que les citoyens âgés de 65 ans et plus (moyenne de satisfaction de 8,3 sur 10) de même que les femmes (8,2) sont, en moyenne, un peu plus satisfaits de leur expérience-client avec la municipalité de Pointe-Claire.

En revanche, les résidents de Cedar/Le Village (7,5 sur 10), les hommes (7,8) et les citoyens qui demeurent à Pointe-Claire depuis moins de 10 ans (7,7) ont octroyé des notes de satisfaction légèrement inférieures, quoique leur satisfaction demeure plutôt élevée.

Lorsque vous pensez à votre EXPÉRIENCE en général avec votre municipalité, quel est votre degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 ?

Base : les répondants qui sont entrés en contact avec le personnel municipal	Total (n=463)	Cedar/Le Village (n=72)	Lakeside (n=61)	Valois (n=56)	Cedar Park Heights (n=55)	Lakeside Heights (n=65)	Seigniory (n=43)	Northview (n=56)	Oneida (n=55)
Peu ou pas satisfait (notes 0 à 5)	8%	11%	7%	6%	8%	1%	17%	7%	6%
Assez satisfait (notes 6 et 7)	21%	26%	17%	11%	25%	29%	13%	22%	26%
Très satisfait (notes 8 à 10)	70%	61%	76%	82%	68%	70%	67%	71%	68%
Moyenne sur 10	8,0	7,5	8,2	8,4	7,9	8,3	7,8	8,2	8,1

7. Services offerts et vision citoyenne

7. Services offerts et vision citoyenne

Compte tenu des taxes payées et des services municipaux reçus, 88% des propriétaires considèrent qu'il s'agit d'un bon rapport qualité-prix.

7.1 La perception du rapport qualité-prix

En considérant les taxes qu'ils paient à la Ville de Pointe-Claire et les services municipaux qu'ils reçoivent, 88% des propriétaires considèrent qu'il s'agit d'un très bon (33%) ou d'un plutôt bon (55%) rapport qualité-prix.

- Ce résultat est nettement supérieur à ce qu'on retrouve dans les autres villes similaires au Québec (norme Léger : 76% pour le total « bon rapport qualité-prix »).

Cette perception est généralement partagée parmi les propriétaires des huit districts. Notons que si les résidents de Cedar/Le Village sont un peu plus nombreux en proportion à estimer qu'il s'agit d'un mauvais rapport qualité-prix (13%), il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'une minorité d'entre eux.

Aucune différence statistiquement significative pertinente ne se dégage selon l'âge, le sexe ou le temps de résidence à Pointe-Claire.

Compte tenu des services municipaux offerts par votre municipalité et des taxes municipales que vous payez, diriez-vous qu'il s'agit d'un...?									
Base : les propriétaires	Total (n=871)	Cedar/Le Village (n=101)	Lakeside (n=109)	Valois (n=115)	Cedar Park Heights (n=106)	Lakeside Heights (n=104)	Seigniory (n=109)	Northview (n=112)	Oneida (n=115)
TOTAL Bon rapport qualité-prix	88%	84%	89%	89%	89%	85%	89%	86%	90%
...très bon rapport qualité-prix	33%	21%	35%	35%	37%	37%	24%	42%	34%
...plutôt un bon rapport qualité-prix	55%	62%	54%	54%	52%	48%	65%	43%	56%
TOTAL Mauvais rapport qualité-prix	8%	13%	7%	3%	7%	10%	9%	6%	6%
...plutôt un mauvais rapport qualité-prix	6%	10%	6%	3%	6%	8%	7%	4%	4%
...très mauvais rapport qualité-prix	2%	3%	1%	0%	1%	2%	2%	2%	1%

7. Services offerts et vision citoyenne

Les avis des Pointe-Clairais sont partagés à l'égard du service de transport en commun de la Société de transport de Montréal.

7.2 La satisfaction à l'égard du transport en commun de la Société de transport de Montréal

Dans le cadre de cette étude, nous avons également évalué la satisfaction des Pointe-Clairais envers le service de transport en commun de la Société de transport de Montréal. En l'occurrence, 28% s'en disent très satisfaits, 31% en sont assez satisfaits et 20% en sont peu ou pas du tout satisfaits, alors que 21% ont préféré s'abstenir de répondre. Ces résultats se traduisent en une note moyenne de satisfaction de 6,6 sur 10.

- La satisfaction à l'égard du service de transport en commun de la Société de transport de Montréal* est supérieure à celle des villes de même envergure que Pointe-Claire (25 000 à 49 999 habitants) (norme Léger; 5,8 sur 10).

Le degré de satisfaction est similaire entre les sous-groupes de Pointe-Clairais : aucune différence statistiquement significative pertinence ne se dégage en fonction des variables sociodémographiques.

- 👉 Il est possible de déduire que les 21% de citoyens qui se sont abstenus de répondre ne sont pas des usagers du service de transport en commun de la Société de transport du Montréal. Ainsi, lorsqu'on s'attarde uniquement aux répondants qui se sont prononcés sur cette question (79% de l'ensemble), on constate qu'ils se répartissent comme suit : 35% sont très satisfaits, 39% sont satisfaits et 25%, peu ou pas satisfaits.

Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense au service de transport en commun de la Société de transport de Montréal?

Base : tous les répondants	Total (n=1 000)	Cedar/Le Village (n=125)	Lakeside (n=125)	Valois (n=125)	Cedar Park Heights (n=125)	Lakeside Heights (n=125)	Seigniory (n=125)	Northview (n=125)	Oneida (n=125)
Peu ou pas satisfait (notes 0 à 5)	20%	21%	23%	20%	21%	15%	16%	22%	24%
Assez satisfait (notes 6 et 7)	31%	29%	27%	35%	32%	33%	28%	29%	38%
Très satisfait (notes 8 à 10)	28%	32%	30%	29%	27%	32%	27%	25%	22%
Moyenne sur 10	6,6	6,7	6,6	6,6	6,5	6,8	6,7	6,4	6,3
Ne sait pas/Refus	21%	18%	19%	17%	20%	21%	29%	25%	16%

7. Services offerts et vision citoyenne

L'offre commerciale actuelle de la ville de Pointe-Claire satisfait les citoyens.

7.3 La satisfaction à l'égard de l'offre commerciale

Par la suite, les Pointe-Clairais ont été invités à indiquer leur degré de satisfaction à l'égard de l'offre commerciale de leur municipalité, c'est-à-dire l'ensemble des commerces, boutiques et magasins de Pointe-Claire. De façon générale, 93% des citoyens se disent très (68%) ou assez (25%) satisfaits de l'offre commerciale de leur ville, alors qu'une faible minorité (5%) ont déclaré être peu ou pas satisfaits à cet égard. Ces derniers résultats se traduisent en une note moyenne de satisfaction se chiffrant à 8,0 sur 10, ce qui est largement supérieur aux notes généralement octroyées par les résidents des villes québécoises de taille similaire (norme Léger; 6,7).

La note moyenne de satisfaction est significativement plus élevée chez les sous-groupes suivants :

- les résidents de Cedar Park Heights (8,4 sur 10), de Seigniory et de Northview (8,3 pour les deux districts);
- les citoyens âgés de 18 à 24 ans (8,4 sur 10);
- les femmes (8,1);
- les non-parents (8,1).

En contrepartie, les sous-groupes suivants, bien qu'ils demeurent satisfaits à cet égard, affichent des notes moyennes de satisfaction un peu moins élevées :

- les résidents de Cedar/Le Village (7,6 sur 10);
- les hommes (7,9);
- les parents (7,8).

Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'OFFRE COMMERCIALE dans votre ville, c'est-à-dire de l'ensemble des commerces, boutiques et magasins ?

Base : tous les répondants	Total (n=1 000)	Cedar/Le Village (n=125)	Lakeside (n=125)	Valois (n=125)	Cedar Park Heights (n=125)	Lakeside Heights (n=125)	Seigniory (n=125)	Northview (n=125)	Oneida (n=125)	Homme (n=416)	Femme (n=584)
Peu ou pas satisfait (notes 0 à 5)	5%	10%	5%	5%	2%	7%	4%	2%	4%	5%	5%
Assez satisfait (notes 6 et 7)	25%	28%	26%	32%	20%	24%	20%	24%	25%	29%	21%
Très satisfait (notes 8 à 10)	68%	59%	65%	61%	75%	66%	73%	74%	69%	63%	71%
Moyenne sur 10	8,0	7,6	7,9	7,8	8,4	7,9	8,3	8,3	8,2	7,9	8,1

7. Services offerts et vision citoyenne

La quasi-totalité des Pointe-Clairais estiment qu'il fait bon vivre dans leur municipalité.

7.4 L'intérêt et les perceptions des citoyens

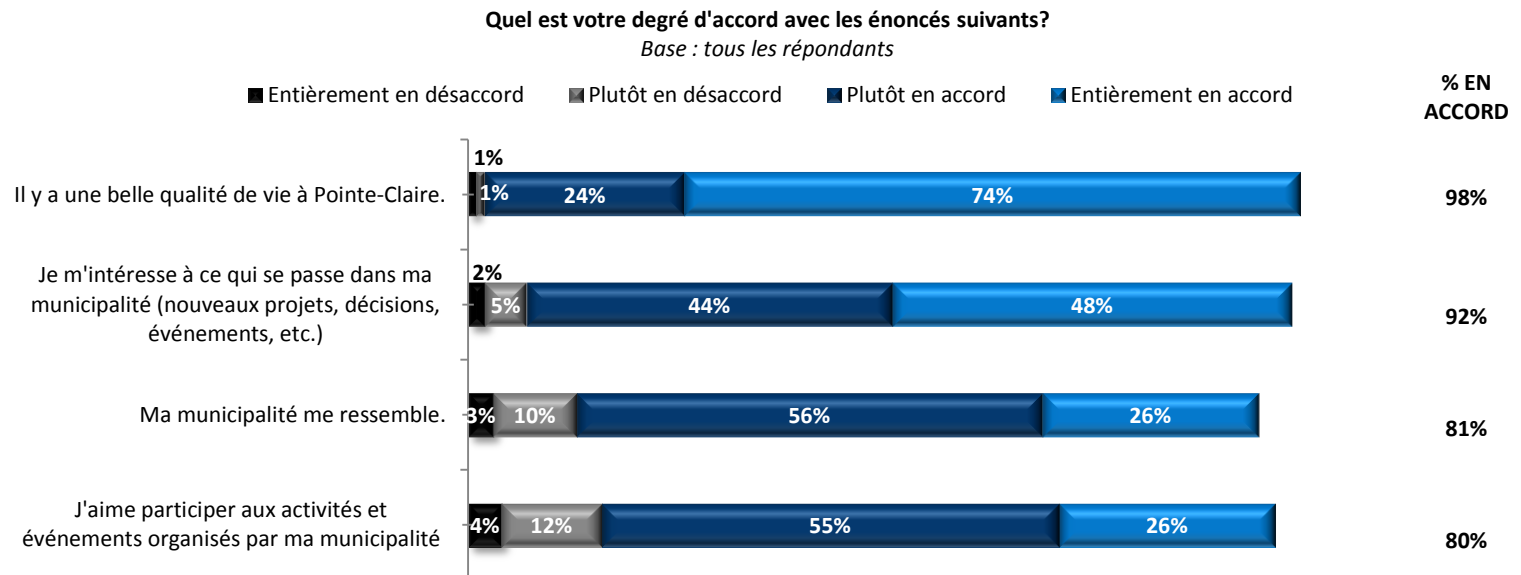
La question suivante visait à évaluer l'intérêt et les perceptions des Pointe-Clairais sous divers angles. Pour ce faire, nous leur avons soumis quatre énoncés auxquels ils étaient invités à répondre en utilisant une échelle d'accord à quatre points.

D'abord, la quasi-totalité des citoyens (98%) sont d'avis qu'il y a une belle qualité de vie à Pointe-Claire. Soulignons par ailleurs que cet avis est partagé parmi l'ensemble des citoyens puisqu'aucune différence statistiquement significative n'est observée selon les variables sociodémographiques.

L'intérêt des citoyens envers les actualités municipales, comme les nouveaux projets, les décisions et les événements, est fort : 92% d'entre eux ont indiqué être entièrement (48%) ou plutôt (44%) en accord avec cet énoncé. Par ailleurs, au regard des variables sociodémographiques, on constate que l'intérêt des résidents de Lakeside (97%) et des femmes (94%) est encore plus marqué.

Puis, comme l'illustre le graphique ci-dessous, 81% des citoyens ont déclaré être en accord avec l'énoncé stipulant que leur municipalité leur ressemble, et les parents (86%) sont proportionnellement plus nombreux à l'avoir fait.

Enfin, ce sont 80% d'entre eux qui aiment participer aux activités et événements organisés par la Ville, et c'est surtout le cas des 18-24 ans (90%), des 35-44 ans (90%), des femmes (83%) et des parents (91%).



7. Services offerts et vision citoyenne

Parmi la population de Pointe-Claire, on compte plus de deux tiers d'ambassadeurs (68%) et une faible minorité de détracteurs (6%).

7.5 La probabilité de recommander de vivre à Pointe-Claire

Puis, nous avons cherché à savoir si les citoyens de Pointe-Claire sont de bons ambassadeurs pour leur municipalité. Pour ce faire, les répondants ont eu à chiffrer, sur une échelle de 1 à 10, la probabilité qu'ils recommandent à des résidents de l'extérieur de leur municipalité de s'y établir. Aussi, la note moyenne sur 10 que les Pointe-Clairais ont accordée est de 8,9, soit une note supérieure à celle obtenue dans les autres villes québécoises de taille similaire (norme Léger; 8,1 sur 10).

La probabilité de recommander à un ami de vivre à Pointe-Claire varie peu selon les variables sociodémographiques. On note néanmoins qu'elle diffère légèrement selon l'âge. En effet, on compte une proportion significativement supérieure d'ambassadeurs chez les citoyens âgés de 65 ans et plus (74%), alors que les détracteurs sont un peu plus nombreux, en termes de proportion, parmi les 25-34 ans (14%).

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 étant pas du tout probable et 10 extrêmement probable, quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de vivre à Pointe-Claire ?

Base : tous les répondants	Total (n=1 000)	Norme Léger ; villes québécoises de 25 000 à 49 999 habitants
Détracteurs : Peu ou pas du tout probable (notes 1 à 6)	6%	17%
Passifs : Plutôt probable (notes 7 à 8)	25%	27%
Ambassadeurs : Très probable (notes 9 à 10)	68%	53%
Net promoter score [ambassadeurs – détracteurs]	62%	36%
Note moyenne sur 10	8,9	8,1

www.leger360.com