

Étude sur la satisfaction des
citoyens de la Ville de Terrebonne
envers les services collectifs

RAPPORT DE RECHERCHE

Table des matières

03

*Contexte et
méthodologie*

04

*Profil des
répondants*

06

Faits saillants

11

*Satisfaction
générale*

20

*Satisfaction
envers aspects
spécifiques*

30

*Aspects liés à
la mobilité*

33

*Communications
avec la Ville*

40

Annexes

48

Contact

Contexte et méthodologie



CONTEXTE ET OBJECTIFS

Bip Recherche a été mandaté par la Ville de Terrebonne afin de réaliser une **étude auprès des citoyens sur leur satisfaction à l'égard des services collectifs** rendus par la Ville.



MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES

Entrevues téléphoniques de 17 minutes, en français, effectuées du 20 mai au 15 juin 2021.



PROFIL DES RÉPONDANTS

Personnes âgées de 18 ans ou plus, **résidents de la Ville de Terrebonne**, en mesure de s'exprimer en français, qui sont les chefs de leur foyer.



ÉCHANTILLON

Total de **803 répondants**. Un échantillon de cette taille entraîne une marge d'erreur de $\pm 3,46\%$, et ce, 19 fois sur 20.



RÉSULTATS

Les données ont été pondérées par le sexe et l'âge afin de rendre l'échantillon représentatif de l'ensemble de la population à l'étude.

En raison de l'arrondissement de certaines données, le total peut ne pas correspondre à la somme des parties.

Profil sociodémographique des répondants

- ▶ La proportion d'hommes est presque égale à celle des femmes.
- ▶ L'âge des répondants est plutôt diluée à travers les catégories, mais nous comptons tout de même un peu moins de répondants âgés de 34 ans et moins.
- ▶ La forte majorité (71 %) des répondants résident dans les secteurs Terrebonne Centre ou Lachenaie.
- ▶ La quasi totalité (92 %) des personnes interrogées ont le français comme langue maternelle.

	Total 2019 (n=742)	Total 2021 (n=803)
SEXE		
Homme	49 %	49 %
Femme	51 %	51 %
ÂGE		
18 à 24 ans	4 %	5 %
25 à 34 ans	12 %	11 %
35 à 44 ans	23 %	23 %
45 à 54 ans	23 %	23 %
55 à 64 ans	20 %	20 %
65 ans et plus	18 %	18 %
SECTEUR		
La Plaine	4 %	13 %
Lachenaie	33 %	31 %
Terrebonne Ouest	17 %	16 %
Terrebonne Centre	46 %	40 %
LANGUE MATERNELLE		
Français	94 %	92 %
Anglais	1 %	1 %
Autre	4 %	3 %



Profil sociodémographique des répondants

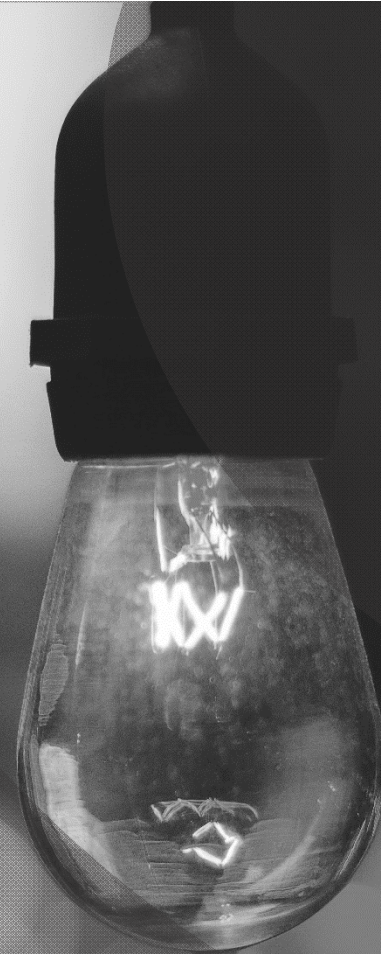
- ▶ Près du 3/4 des répondants ont un diplôme collégial ou universitaire.
- ▶ La majorité des répondants sont des travailleurs (à temps plein ou partiel). Il y a tout de même une proportion importante de retraité, soit 27 %.
- ▶ La proportion des répondants propriétaires est nettement supérieure à celle des locataires, soit 83 % par rapport à 16 % seulement.
- ▶ La majorité des répondants n'ont pas d'enfant, mais la proportion des répondants avec des enfants est tout de même assez élevée, soit 43 %.

	Total 2019 (n=742)	Total 2021 (n=803)
SCOLARITÉ		
Primaire et secondaire	30 %	26 %
Collégial	33 %	37 %
Universitaire	35 %	35 %
OCCUPATION		
Travailleur	65 %	64 %
Ne travaille pas	4 %	4 %
Étudiant	4 %	4 %
Retraité	27 %	27 %
PROPRIÉTAIRE		
Propriétaire	82 %	83 %
Locataire	17 %	16 %
<i>Autre</i>	1 %	1 %
PRÉSENCE D'ENFANTS		
Ménages sans enfants	51 %	55 %
Ménages avec enfants	48 %	43 %



Le complément à 100 % représente la non-réponse.

Faits Saillants



Faits saillants – Services municipaux



Points forts

Les citoyens sont très majoritairement satisfaits des services municipaux de la Ville de Terrebonne.

- ▶ Près de 8 citoyens sur 10 se disent très ou assez satisfaits des services reçus dans la dernière année, surtout les résidents de Terrebonne Centre et les femmes.
- ▶ Les services municipaux sont jugés à la fois fiables, efficaces, rapides et conformes aux attentes des résidents.
- ▶ Les services de sécurité policière, collecte de matières résiduelles, d'aqueduc, de loisirs et d'incendie sont des éléments à valeur ajoutée (satisfaction et importance élevées).
- ▶ Par ailleurs, le sentiment de sécurité est très largement dominant au sein de la population de Terrebonne.
- ▶ Au final, plus de 4 citoyens sur 10 se disent très probablement prêts à recommander la Ville. La proportion de détracteurs de la Ville est 3 fois moins nombreuse que celle des promoteurs (NPS[®] = 28).

Points de vigilance



Certains éléments importants aux yeux des citoyens sont jugés relativement moins performants.

- ▶ Les citoyens déplorent notamment la qualité du déglacage des trottoirs et de la chaussée en hiver.
- ▶ Les citoyens se plaignent de la présence de nids-de-poule et du temps que la Ville met pour les combler.
- ▶ Les citoyens se montrent un peu moins satisfaits de l'état de la circulation et des transports en général. Ceci dit, cela est principalement dû au trafic routier qui manque de fluidité, dont la synchronisation des feux de signalisation. Somme toute, les résidents sont généralement très satisfaits du service rendu par la Ville.
- ▶ Le dernier élément jugé moins satisfaisant par les résidents est le niveau des taxes. En effet, il y a près de 3 personnes sur 10 qui considèrent que les taxes sont trop élevées par rapport aux services reçus, particulièrement les travailleurs, propriétaires et personnes âgées de 45 à 64 ans.

Faits saillants – Accessibilité

Points forts

Par le 3 % des personnes à mobilité réduite, nous comptons généralement des citoyens satisfaits du niveau d'accessibilité de la Ville de Terrebonne.



Selon les citoyens à mobilité réduite :

- ▶ Les voies piétonnes sont bien entretenues et adaptées aux personnes présentant une limitation physique;
- ▶ Les voies de circulation piétonnes sont conçues pour tenir compte des besoins des personnes présentant une limitation physique;
- ▶ Les équipements des espaces publics, des parcs et des espaces verts sont pensés pour être accessibles à tous.

Points de vigilance

Dépendamment du contexte, la Ville n'a pas le même niveau d'accessibilité tout au long de l'année.



- ▶ Près de 4 citoyens à mobilité réduite sur 10 trouvent difficile de participer aux événements et activités ponctuelles organisées à Terrebonne. Un écart de près de 30 points de pourcentage sépare l'élément jugé le plus satisfaisant de l'élément jugé le moins satisfaisant, ce qui est énorme.
- ▶ De plus, près du tiers des citoyens avec une limitation physique jugent que les voies piétonnes ne sont pas adaptées au contexte hivernal.

Faits saillants – Communications (1/2)



Profil de communication

Plus de 4 citoyens sur 10 ont communiqué avec la Ville dans la dernière année.

- ▶ Les citoyens ont le plus communiqué avec la Ville à propos des services des émissions de permis de construction et de rénovation, de l'urbanisme et de la collecte des matières résiduelles.
- ▶ Les citoyens insatisfaits des services municipaux sont plus nombreux à prendre contact avec la Ville.
- ▶ Les citoyens communiquent très majoritairement par téléphone.

Points forts



Les citoyens sont majoritairement satisfaits de leurs échanges avec la Ville.

- ▶ Les citoyens avec le niveau d'attente le plus élevé à l'égard de la Ville, et des communications avec la Ville, sont généralement les plus satisfaits.
- ▶ La majorité des citoyens ont obtenu ce qu'ils voulaient en communiquant avec la Ville, et ce, relativement aisément (effort engagé moyen ou faible).
- ▶ La plupart des citoyens jugent que leurs communications avec la Ville sont conformes à leurs attentes.
- ▶ Les citoyens sont particulièrement satisfaits de la courtoisie et de la compétence du personnel de la Ville.

Faits saillants – Communications (2/2)

Points de vigilance



Les citoyens sont un peu moins satisfaits du délai des communications avec la Ville.

- ▶ L'élément le moins apprécié des communications est le délai requis pour obtenir le service, qui est d'ailleurs jugé comme étant l'élément le plus important aux yeux des citoyens.
- ▶ Le délai des communications déplaît particulièrement aux locataires.
- ▶ Nous remarquons également que la qualité perçue des communications baisse à mesure que les citoyens sont confrontés à la complexité administrative de la Ville, notamment le délai et le nombre de démarches et explications nécessaires pour obtenir le service.
- ▶ La majorité des citoyens ne perçoivent pas d'impact négatif de la COVID-19 sur les communications avec la Ville, mais ceux qui y voient des inconvénients soulèvent la difficulté d'accès à certains services et la disponibilité du personnel.

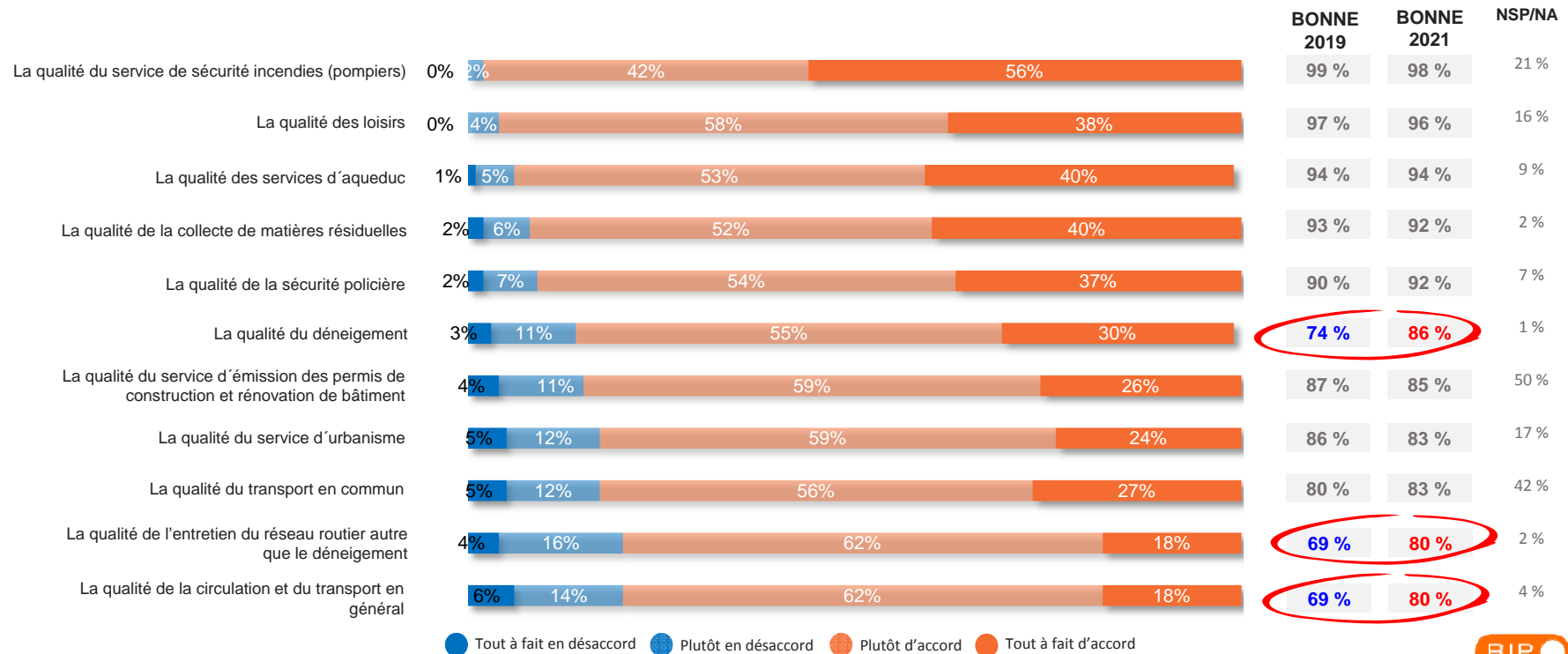


Satisfaction générale

Photo tirée du site lesbonsplans.ca

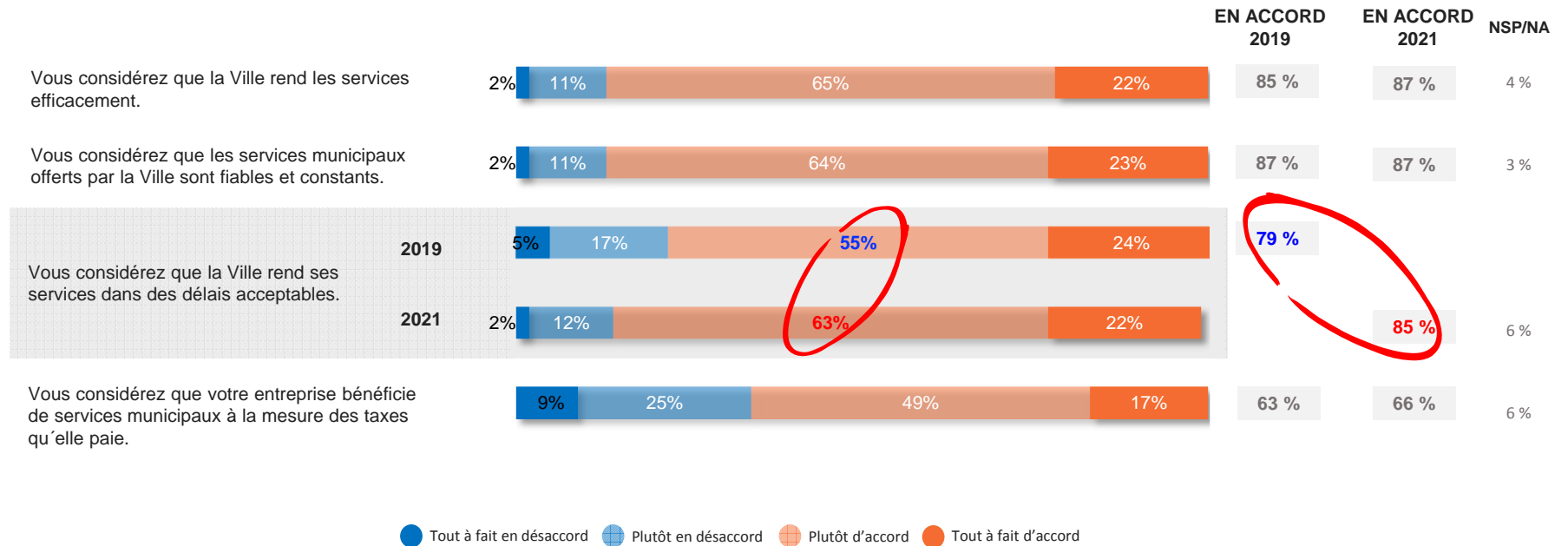
Satisfaction sur aspects services municipaux

Les citoyens sont les plus satisfaits des services de sécurité incendies, des loisirs et d'aqueduc de la Ville. À l'inverse, la circulation et l'entretien du réseau routier (hors déneigement) apparaissent comme les éléments les moins satisfaisants. Les citoyens résidant à La Plaine sont significativement plus nombreux à être insatisfaits de ces services. Toutefois, il est intéressant de voir que les citoyens sont plus nombreux en 2021 à être satisfaits des services de déneigement, de l'entretien du réseau routier et de la circulation et du transport en général, ce qui est une belle amélioration par rapport à 2019.



Efficacité et célérité perçues

Les citoyens sont d'avis que la Ville rend des services efficaces, fiables, constants et dans des délais acceptables, particulièrement ceux ayant un niveau de scolarité moins élevé. Il est intéressant de voir que les citoyens sont plus nombreux en 2021 à trouver les délais des services municipaux acceptables, une augmentation significative de 6 % par rapport à 2019. Néanmoins, il y a près de 3 personnes sur 10 qui considèrent que les taxes sont trop élevées par rapport aux services reçus, particulièrement les travailleurs, propriétaires et personnes âgées de 45 à 64 ans.

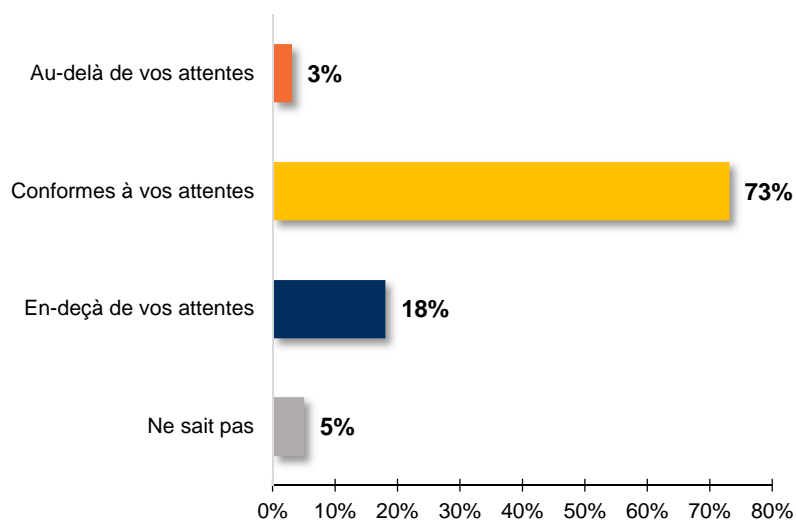


Q10A-D. Je vais maintenant vous lire quelques énoncés généraux. Diriez-vous que vous êtes ... avec ces énoncés?
 Base : Tous les répondants (n=803); Excluant ceux ayant répondu *ne sait pas* (NSP).

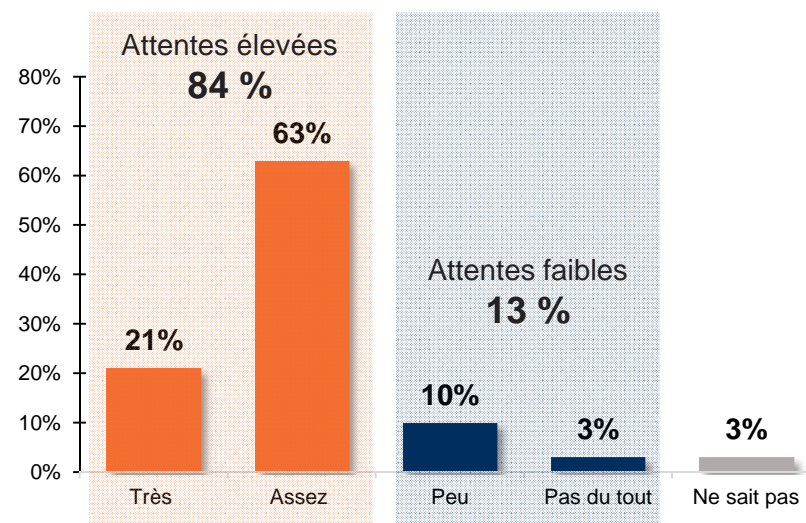
Conformité aux attentes

Une grande proportion des citoyens interrogés jugent que les services municipaux sont conformes à leurs exigences. Les femmes sont plus nombreuses à juger les services municipaux conformes à leurs attentes et les répondants ayant un niveau d'éducation plus faible sont plus nombreux à les juger au-delà de leurs attentes. En outre, les habitants de Terrebonne sont aussi d'avis que la gamme des services offerts par la Ville répond à leurs besoins et attentes. Les femmes sont les plus satisfaites de la gamme de services offerts par la Ville, alors que les résidents du secteur La Plaine le sont un peu moins.

CONFORMITÉ DES SERVICES REÇUS



CONFORMITÉ DE LA GAMME DES SERVICES OFFERTS (répond... à vos attentes)



Q11. Dans l'ensemble, diriez-vous que les services que vous avez reçus de la Ville au cours des 12 derniers mois étaient ...?

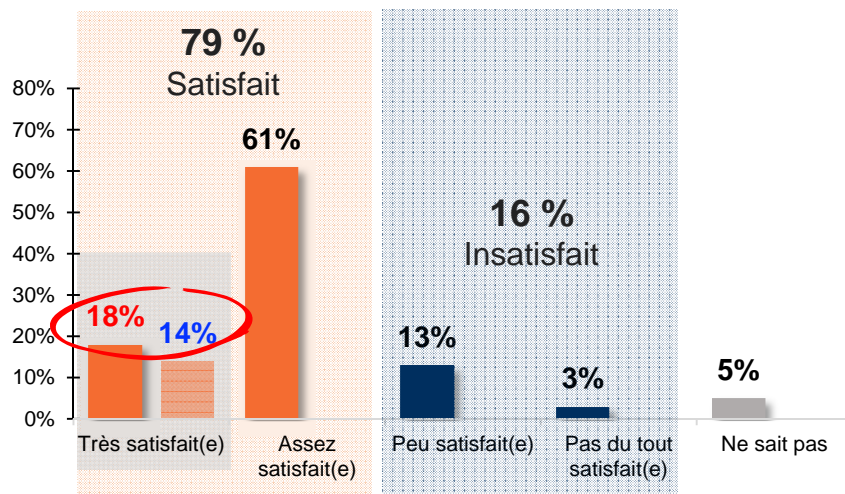
Q13. Diriez-vous que la gamme des services offerts par la Ville répond ... à vos attentes?

Base : Tous les répondants (n=803)

Satisfaction générale et intention de recommander

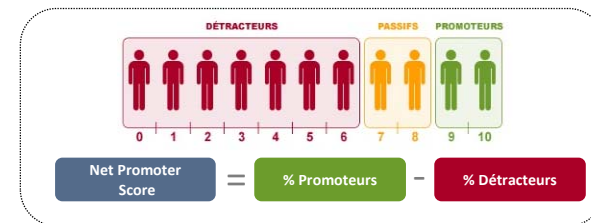
Les citoyens sont très majoritairement satisfaits des services municipaux, notamment les résidents de Terrebonne Centre et les femmes. Les répondants ayant un niveau de scolarité plus faible sont plus nombreux à se dire très satisfaits des services. Les répondants ayant communiqué avec la Ville dans les 12 derniers mois se disent significativement plus insatisfaits des services. Il est intéressant de voir qu'en 2021, les citoyens sont plus nombreux à se dire très satisfaits des services municipaux qu'en 2019, soit une augmentation significative de 4 %. La proportion des citoyens qualifiés de « **détracteurs** » (score : 0-6) est nettement inférieure à celle des citoyens « **promotrices** » (score : 9-10), ce qui explique le NPS positif. Les promoteurs sont 3 fois plus nombreux que les détracteurs, ce qui est très positif pour la Ville.

SATISFACTION GÉNÉRALE ENVERS SERVICES MUNICIPAUX



INTENTION DE RECOMMANDER (NPS®)

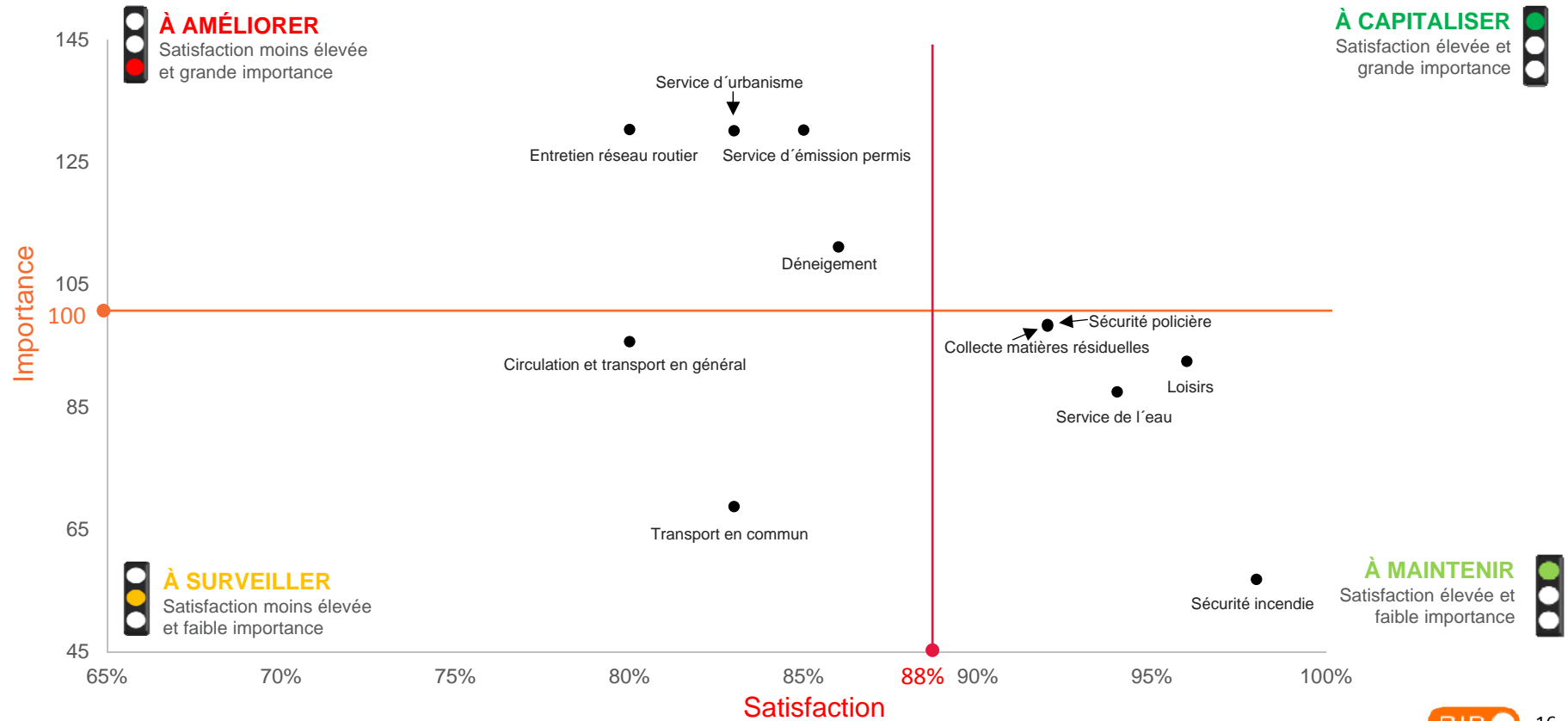
Qu'est-ce que le *Net Promoter Score* (NPS®)? C'est la probabilité de recommander sur une échelle de 0 à 10, 10 étant le plus probable.



Q12. Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes ... des services municipaux que vous avez reçus au cours des 12 derniers mois?

Q15. Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant *pas du tout probable* et 10 *extrêmement probable*, quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis ou des proches de vivre à Terrebonne? Base : Tous les répondants (n=803)

Matrice Satisfaction X Importance



Importance dérivée par corrélations Pearson R (indexées sur 100) entre la satisfaction générale envers les services municipaux (Q12) et la qualité perçue envers divers services municipaux (Q9A-K); Excluant les *ne sait pas* (NSP). Base : Tous les répondants (n=803)

Interprétation de la matrice

La carte présentée à la page précédente positionne tous les éléments spécifiques sur lesquels a porté une évaluation selon :

- **Horizontalement (satisfaction)** : le résultat obtenu (à droite : les résultats les plus élevés et à gauche : les résultats les plus faibles).
- **Verticalement (importance)** : le degré de corrélation avec la satisfaction globale à l'égard des services municipaux de la Ville de Terrebonne (au haut de la carte : corrélation élevée, et au bas de la carte : corrélation faible).

Un survol de cette carte par quadrant nous permet de mieux visualiser la situation actuelle. Les quadrants sont délimités par la moyenne des résultats de satisfaction et la moyenne des corrélations. Ainsi :



- **Au quadrant supérieur droit**, nous retrouvons les forces, c'est-à-dire des éléments déterminants de l'évaluation globale, obtenant des résultats supérieurs à la moyenne. De tels éléments peuvent inspirer reconnaissance et renforcement.



- **Au quadrant inférieur droit**, nous retrouvons des éléments moins corrélés avec l'évaluation globale, mais qui affichent néanmoins des résultats plus élevés de satisfaction. Généralement, les éléments positionnés dans ce quadrant ne commandent pas de priorités d'actions.



- **Au quadrant inférieur gauche**, nous retrouvons des problèmes latents ou de 2^e niveau d'importance, c'est-à-dire des éléments qui obtiennent des résultats inférieurs à la moyenne, mais qui s'avèrent actuellement relativement peu déterminants dans l'évaluation globale.



- **Au quadrant supérieur gauche**, nous retrouvons les principaux éléments à risque, c'est-à-dire des éléments déterminants de l'évaluation globale, obtenant des résultats inférieurs à la moyenne. De tels éléments peuvent commander des priorités de redressement.

Dimensions qui ont un impact sur la satisfaction

De la carte présentée précédemment, il est possible de tirer quelques conclusions sur les dimensions qui ont un impact sur la satisfaction des citoyens à l'égard des services municipaux de la Ville de Terrebonne :



Les services de sécurité policière, collecte de matières résiduelles, d'aqueduc, de loisirs et d'incendie sont des éléments à *valeur ajoutée*. En effet, quoique jugés moins importants pour l'instant, ils performent bien.



À l'inverse, les dimensions qui ont le plus d'impact sur la satisfaction générale à l'égard des services municipaux, mais **dont les citoyens sont les moins satisfaits** concernent le service d'émission des permis de construction et de rénovation, de déneigement, d'urbanisme, ainsi que le service d'entretien des routes.

La circulation et les transports en commun sont des services d'importance secondaire pour l'instant, mais qui récoltent quelques critiques. Ce sont des aspects à surveiller, car ils pourraient prendre de l'importance aux yeux des citoyens. La Ville doit ainsi surtout faire preuve de vigilance concernant sa gestion de la circulation routière.

Aspects importants des services



DÉNEIGEMENT

	2021	2019
Rapidité de déneigement (ex. : tôt le matin)	42 %	44 %
Qualité du déneigement / déneigé en profondeur	8 %	14 %
Déglçage des rues et trottoirs	7 %	9 %
Fréquence	5 %	4 %
Déneigement des trottoirs	5 %	3 %
Sécurité	3 %	4 %
Respect des délais des panneaux de stationnement	3 %	1 %
Autres	6 %	2 %
Ne sait pas	22 %	17 %



ENTRETIEN DU RÉSEAU ROUTIER

	2021	2019
Réparation du réseau (nids-de-poule, trous, asphalte, etc.)	53 %	51 %
Sécurité des citoyens/présence policière (zone scolaire, vitesse etc.)	6 %	7 %
Nettoyage des rues	6 %	5 %
Signalisation routière	4 %	0 %
Fluidité de la circulation	3 %	7 %
Déglçage/déneigement	1 %	5 %
Cueillette des vidanges	1 %	0 %
Aucune	0 %	1 %
Transports/transports en commun	0 %	3 %
Autres	1 %	4 %
Ne sait pas	25 %	17 %

En 2021, les citoyens sont plus nombreux à accorder de l'importance à :

- La signalisation routière
- Les trottoirs/pistes cyclables
- La rapidité de délivrance des permis

Ils sont toutefois moins nombreux qu'en 2019 à accorder de l'importance :

- Au déglçage/déneigement
- Aux transports/transports en commun/transport adapté
- Aux bâtiments (entretien, qualité, etc.)



CIRCULATION ET TRANSPORT

	2021	2019
Circulation fluide	17 %	20 %
Avoir un bon état des routes	12 %	13 %
Transport en commun/transport adapté	11 %	21 %
Sécurité/Respect	9 %	10 %
Trottoirs/pistes cyclables	6 %	0 %
Synchronisation des feux de circulation	5 %	5 %
Bonne signalisation	2 %	0 %
Autres	3 %	4 %
Ne sait pas	35 %	27 %



PERMIS CONSTRUCTION ET RÉNOVATION

	2021	2019
Rapidité délivrance des permis	21 %	9 %
Clarté des informations et réglementation	6 %	3 %
Sécurité	2 %	1 %
Rapidité de réponse	2 %	6 %
Bâtiments (entretien, qualité etc.)	1 %	6 %
Harmonisation/garder la beauté de la ville	1 %	2 %
Respect	1 %	1 %
Aucun	1 %	2 %
Autres	2 %	3 %
Ne sait pas	63 %	66 %

Q14_1 à Q14_4. En matière de ..., quel est l'aspect du service que vous jugez le plus important?
Base : Quart des répondants aléatoirement (n=283)



Satisfaction envers divers aspects

Crédit: photographe Pierre Bona

Satisfaction – Sommaire des aspects évalués (1/2)



Loisirs

Le réseau des bibliothèques répond à mes besoins	96 %
Les activités culturelles et récréatives sont de bonne qualité	95 %
Les espaces publics, les parcs et les espaces verts sont sécuritaires	94 %
Les tarifs exigés pour les activités récréatives et culturelles sont raisonnables	91 %
Les activités récréatives sont suffisamment diversifiées	90 %
Les activités culturelles sont suffisamment diversifiées	90 %
Les espaces publics, les parcs et les espaces verts sont bien entretenus	90 %
En général, l'état des pistes cyclables est bon	90 %
Le nombre d'heures d'ouverture des centres récréatifs et culturels est suffisant	88 %
Il y a suffisamment d'espaces publics, de parcs et d'espaces verts sur le territoire dans la Ville	86 %
L'information sur les services de loisirs disponibles est bien diffusée	85 %
Il y a suffisamment de pistes cyclables	82 %



Collectes

L'horaire des collectes est respecté	96 %
La Ville accorde suffisamment d'importance au compostage	91 %
La fréquence des collectes des matières organiques (compostage) est adéquate	91 %
La Ville accorde suffisamment d'importance au recyclage	87 %
Les éboueurs s'assurent de placer les bacs ou les poubelles de façon sécuritaire après leur passage	86 %
Les éboueurs s'assurent de ne laisser aucun débris derrière eux	86 %
La fréquence des collectes des déchets est adéquate	76 %
La fréquence des collectes des matières recyclables est adéquate	74 %



Urbanisme

Les commerces et les services offerts répondent à vos besoins	91 %
La préservation du Vieux Terrebonne est acceptable	85 %
On s'assure que les bâtiments et les terrains sont bien entretenus, qu'ils soient publics ou privés	84 %
Les nouvelles constructions comme les habitations, les entreprises, etc., s'harmonisent bien avec celles déjà existantes	74 %

% Accord
(Tout à fait et Plutôt)

Satisfaction – Sommaire des aspects évalués (2/2)



Déneigement

Le délai pour exécuter les travaux de déneigement de la chaussée est acceptable	85 %
La chaussée est bien déneigée	81 %
Le délai pour exécuter les travaux de déneigement des trottoirs est acceptable	79 %
Les trottoirs sont bien déneigés	77 %
Les instructions et consignes de déneigement sont communiquées efficacement.	77 %
La chaussée est bien déglacée	75 %
Les trottoirs sont bien déglacés	69 %



Travaux d'entretien

En général, l'état des trottoirs est bon	88 %
Lors de travaux dans les rues, la signalisation est claire	86 %
Lors des travaux dans les rues, les mesures prises pour faciliter la circulation sont bonnes	84 %
En général, la durée des travaux dans les rues est acceptable	83 %
Les communications concernant les travaux dans les rues sont adéquates	76 %
En général, l'état de la chaussée est bon	70 %
Il y a peu de nids-de-poule	52 %
Les nids-de-poule sont comblés rapidement	46 %

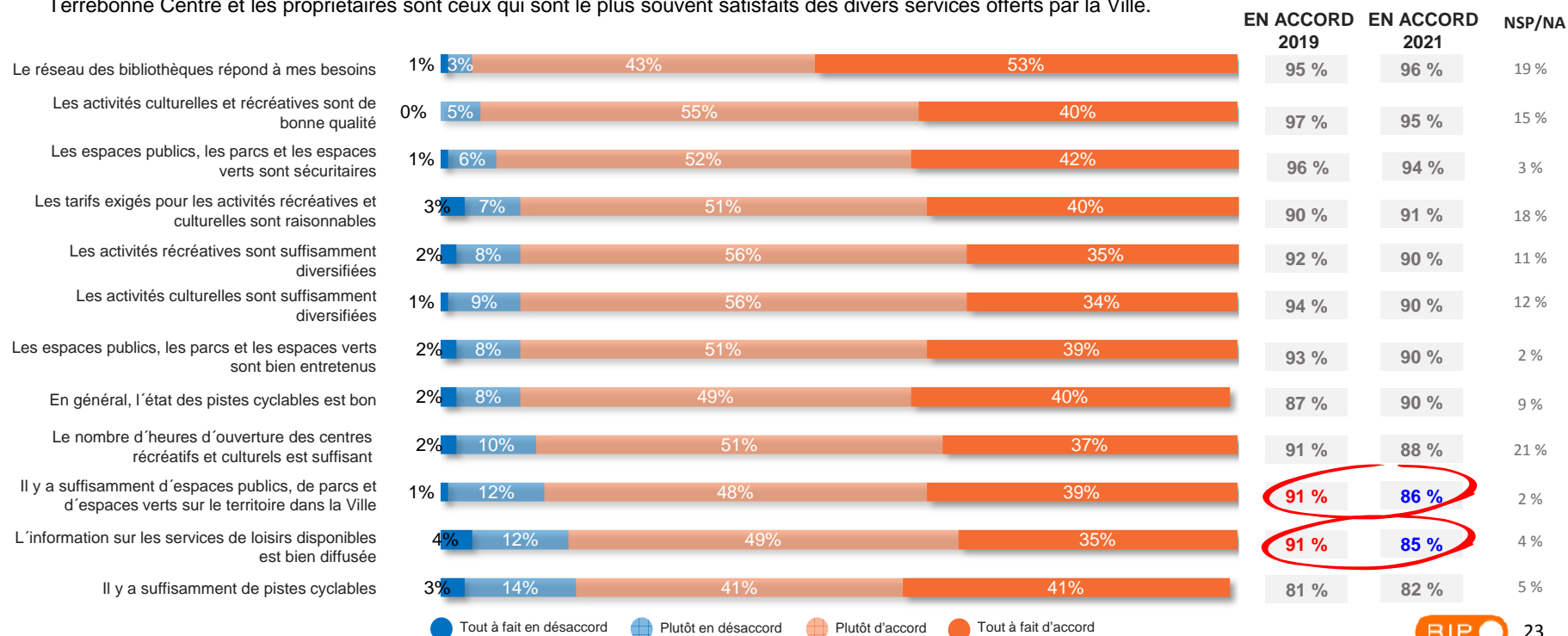


Circulation et transport

En général, les limites de vitesse permises sont adéquates	88 %
En général, la signalisation comme les feux de circulation et les panneaux assurent une bonne utilisation des rues	86 %
La signalisation assure correctement la sécurité de tous les usagers dans les rues	82 %
Les panneaux de signalisation pour les restrictions en matière de stationnement sont faciles à comprendre	81 %
En général, la Ville s'assure adéquatement du respect de la réglementation comme la vitesse ou les feux rouges	80 %
Les restrictions en matière de stationnement dans la rue sont adéquates	75 %
La circulation dans les rues	59 %

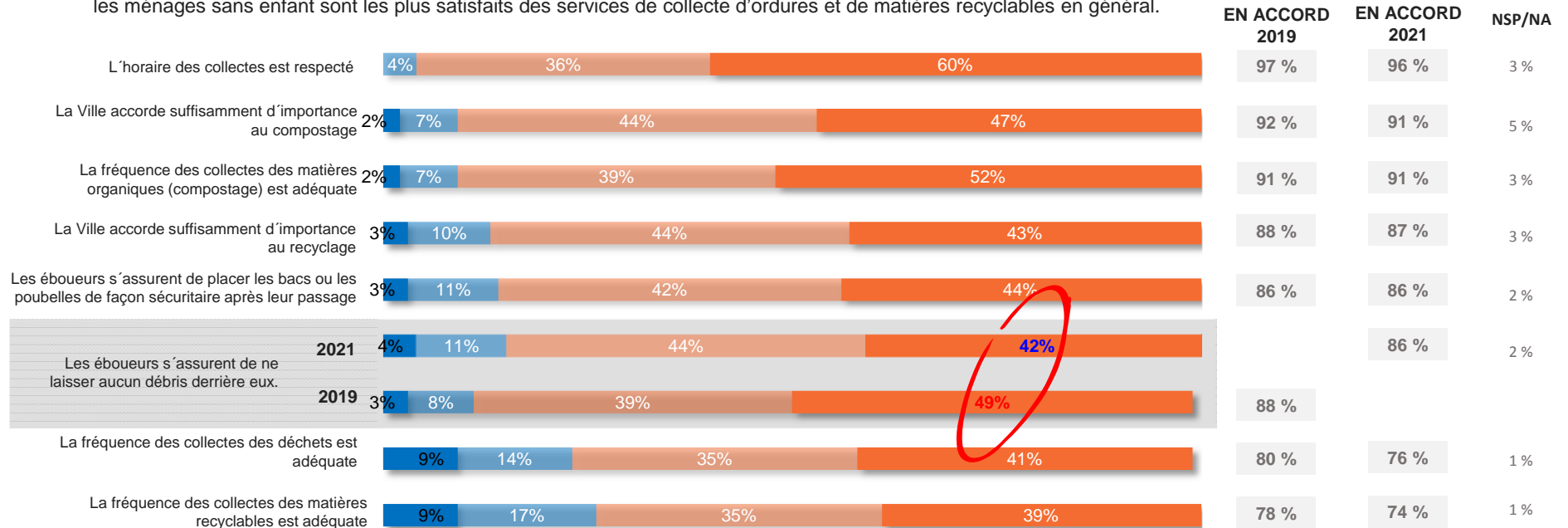
Loisirs offerts par la Ville

La satisfaction envers les loisirs est généralement excellente, surtout pour le réseau de bibliothèques municipales, la qualité des activités culturelles et récréatives de la Ville et la sécurité au sein des espaces. Toutefois, en 2021, les citoyens sont moins nombreux à être satisfaits du nombre d'espaces publics, parcs et espaces verts dans la Ville et de la diffusion de l'information sur les divers services de loisirs disponibles. Les citoyens sont un peu moins nombreux à trouver qu'il y a suffisamment de pistes cyclables, notamment les résidents du secteur Terrebonne Ouest. Au contraire, les résidents du secteur Terrebonne Centre et les propriétaires sont ceux qui sont le plus souvent satisfaits des divers services offerts par la Ville.



Collecte des ordures et matières recyclables

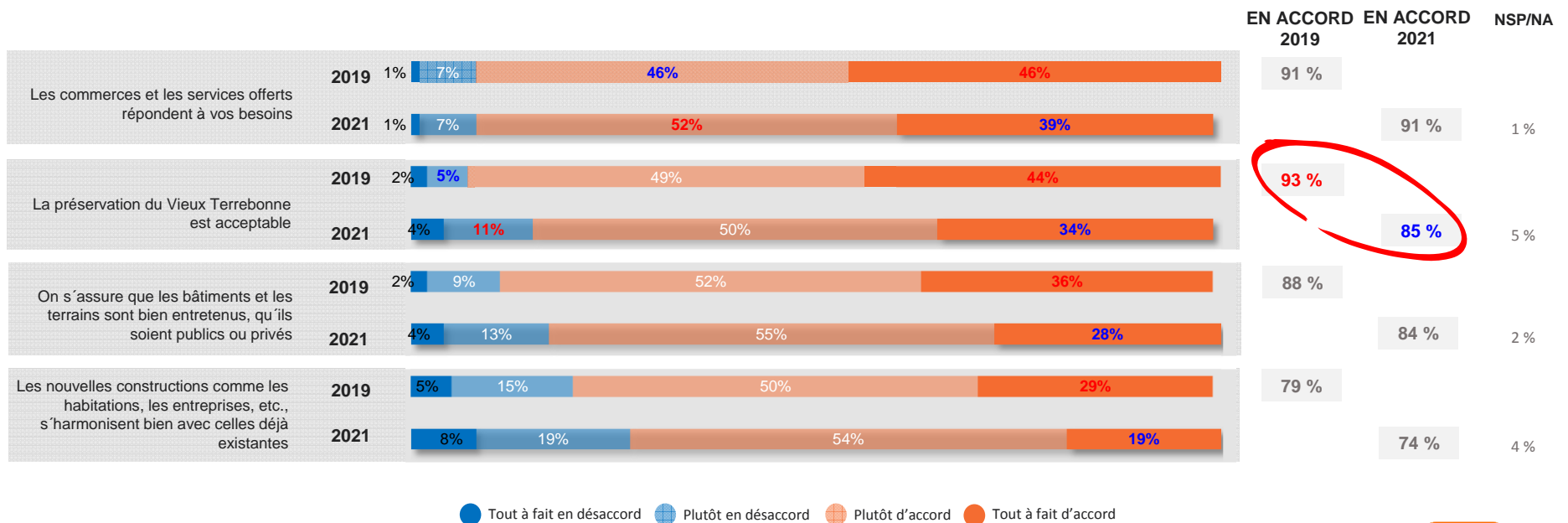
La satisfaction envers les collectes est généralement excellente. Les citoyens sont particulièrement satisfaits du respect des heures de collecte, de l'importance accordée par la Ville au compostage et de la fréquence de ramassage des matières organiques. Néanmoins, les citoyens sont moins nombreux à juger que la fréquence de collecte des matières recyclables et celle des déchets est adéquate. De plus, les citoyens sont moins nombreux en 2021 à être satisfaits du travail de ramassage des éboueurs par rapport à 2019, une diminution significative de 7 %. Les citoyens âgés de 65 ans et plus, les retraités et les ménages sans enfant sont les plus satisfaits des services de collecte d'ordures et de matières recyclables en général.



● Tout à fait en désaccord ● Plutôt en désaccord ● Plutôt d'accord ● Tout à fait d'accord

Urbanisme de la Ville

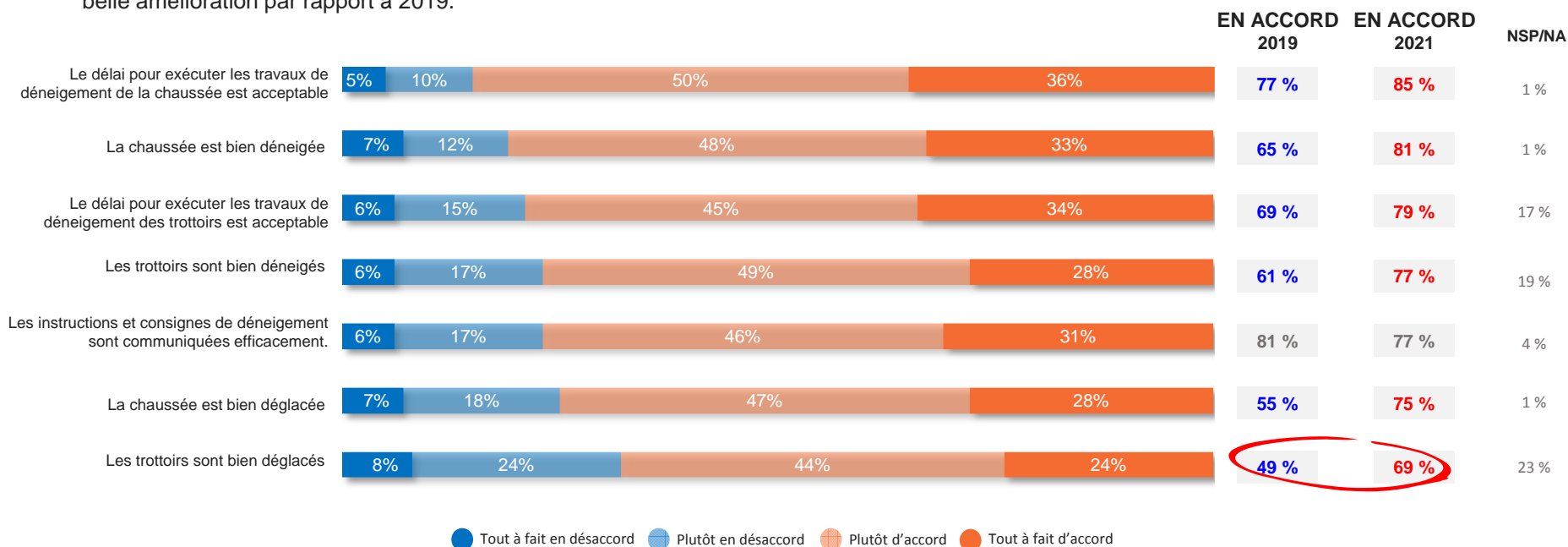
La satisfaction envers l'urbanisme de la Ville est généralement bonne. Les citoyens sont les plus satisfaits de la présence de commerces et des services appropriés à leurs besoins et de la préservation du Vieux Terrebonne, surtout pour les citoyens ayant un niveau d'éducation plus faible. Toutefois, les citoyens sont moins nombreux en 2021 à être très satisfaits de tous les services d'urbanisme, particulièrement la préservation du Vieux Terrebonne, alors qu'il est possible d'observer une baisse significative de satisfaction de 8 % par rapport à 2019. De plus, les citoyens sont moins nombreux à juger que les nouvelles constructions s'harmonisent adéquatement avec celles déjà existantes; en particulier les résidents du secteur Terrebonne Centre.



Q5A-D. Parlons de l'urbanisme dans la Ville de Terrebonne. Le domaine de l'urbanisme permet de planifier les villes et les adapter aux besoins des citoyens afin de les rendre plus adéquates. Diriez-vous que vous êtes ... avec ces énoncés? Base : Tous les répondants (n=803); Excluant ceux ayant répondu *ne sait pas* (NSP).

Déneigement de la chaussée et des trottoirs

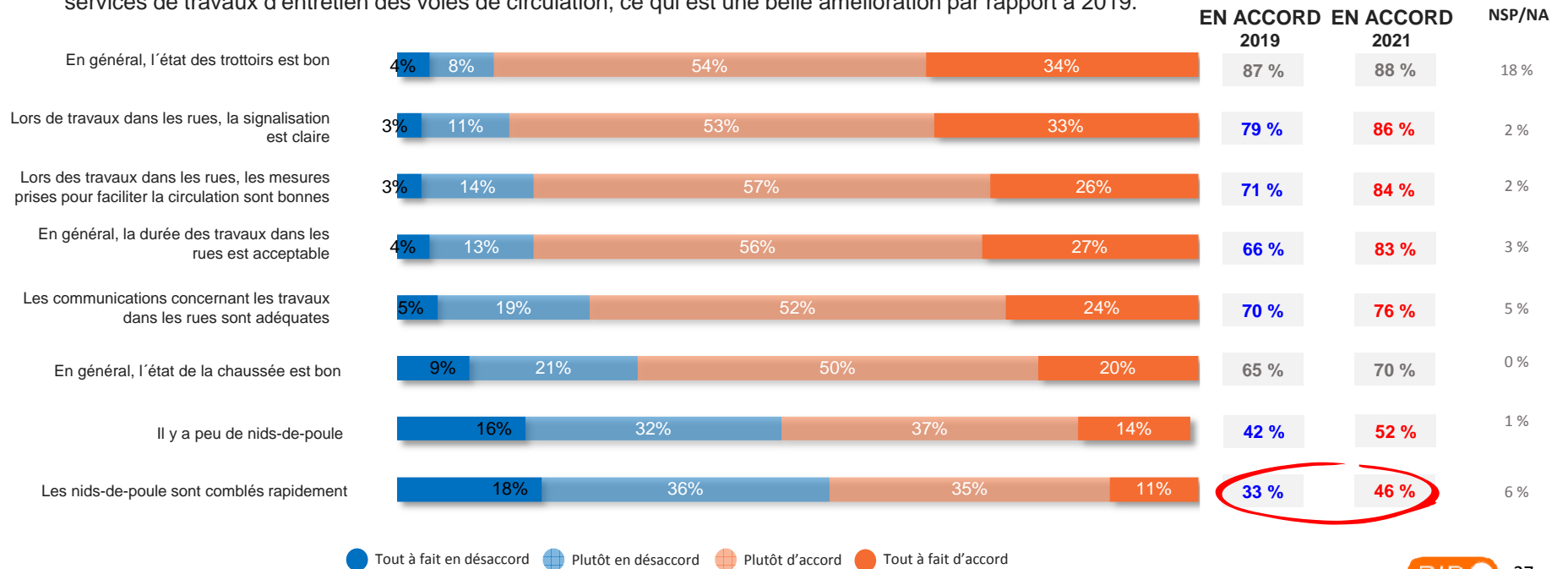
La satisfaction envers le déneigement de la chaussée et des trottoirs est généralement bonne. Les citoyens sont les plus satisfaits des délais de déneigement de la chaussée et de son déneigement en tant que tel. À l'inverse, le déglacage des trottoirs et de la chaussée sont les éléments les moins satisfaisants pour les citoyens. Les résidents de Terrebonne Centre et les personnes âgées de 65 ans et plus sont généralement plus satisfaits de l'ensemble des éléments sondés. Il est aussi intéressant d'observer qu'en 2021, les citoyens sont significativement plus nombreux à être satisfaits de la quasi totalité des services de déneigement de la chaussée et des trottoirs, ce qui est une belle amélioration par rapport à 2019.



Q2A-G. Je vais vous lire quelques énoncés qui portent sur le déneigement de la chaussée et des trottoirs dans votre secteur. Diriez-vous que vous êtes ... avec ces énoncés? Base : Tous les répondants (n=803); Excluant ceux ayant répondu *ne sait pas* (NSP).

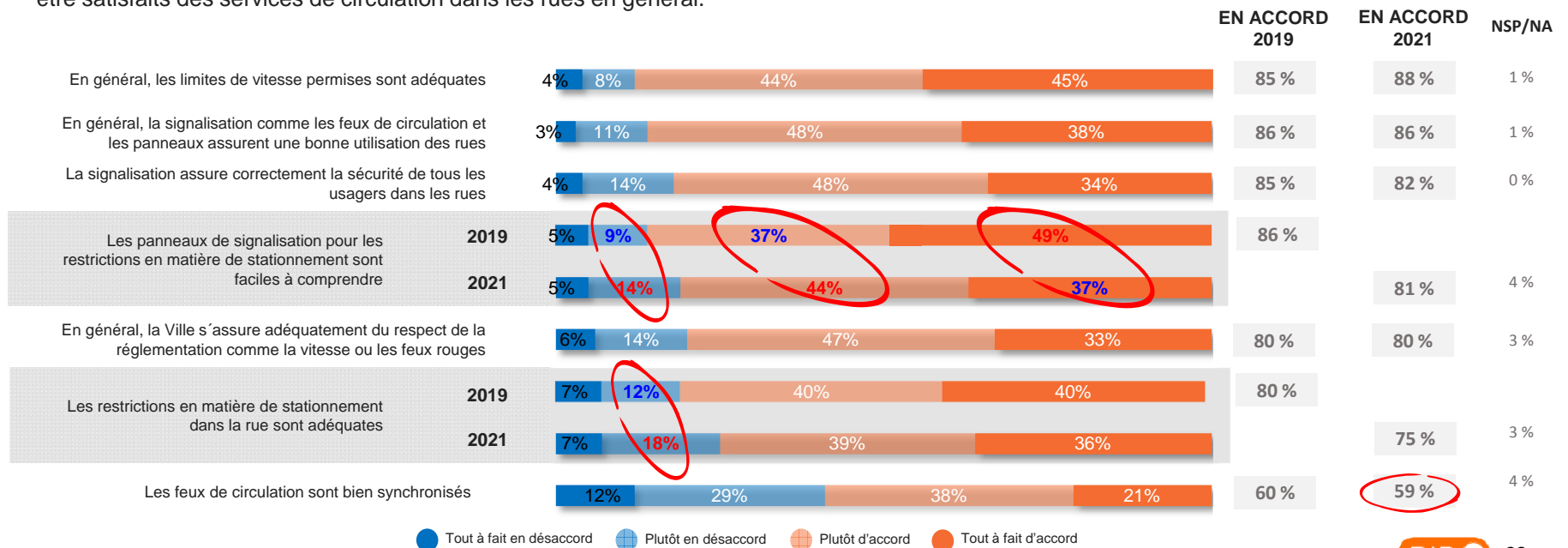
Travaux d'entretien des voies de circulation

La satisfaction envers les travaux d'entretien des voies de circulation est généralement bonne. Les citoyens sont plus satisfaits de l'état des trottoirs, de la clarté de la signalisation en période de travaux ainsi que des mesures prises pour faciliter la circulation durant ces événements ponctuels. Les résidents de Lachenaie sont plus nombreux à être satisfaits des services de travaux d'entretien des voies de circulation en général. Pour autant, les citoyens déplorent la présence de nids-de-poule sur la chaussée et se plaignent des délais qu'il faut pour les combler. Il est aussi intéressant d'observer qu'en 2021, les citoyens sont significativement plus nombreux à être satisfaits de la quasi totalité des services de travaux d'entretien des voies de circulation, ce qui est une belle amélioration par rapport à 2019.



Circulation dans les rues

La satisfaction envers les éléments sondés quant à la circulation dans les rues est généralement bonne. Les citoyens sont plus satisfaits des limites de vitesse en vigueur, de l'efficacité de la signalisation concernant l'utilisation des rues et de la sécurité que procure la signalisation pour les usagers dans les rues. À l'inverse, la synchronisation des feux de circulation est l'élément le moins satisfaisant pour les habitants. En effet, se sont plus de 4 citoyens sur 10 qui se disent insatisfaits par rapport à ce service, ce qui est beaucoup. En 2021, les citoyens sont plus nombreux à être en désaccord sur le fait que les restrictions en matière de stationnement dans les rues sont adéquates et que les panneaux de signalisation pour les restrictions en matière de stationnement sont faciles à comprendre. Les citoyens de La Plaine sont moins nombreux à être satisfaits des services de circulation dans les rues en général.

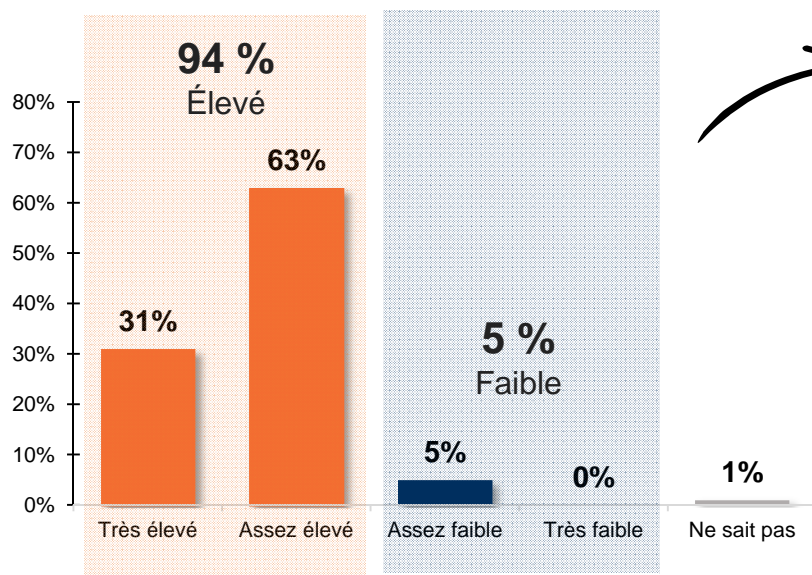


Q1A-G. Je vais vous lire quelques énoncés qui portent sur la circulation dans les rues dans votre secteur, exception faite des autoroutes. Diriez-vous que vous êtes ... avec ces énoncés? Base : Tous les répondants (n=803); Excluant ceux ayant répondu *ne sait pas* (NSP).

Sentiment de sécurité à Terrebonne

La quasi totalité des citoyens interrogés se sentent en sécurité à Terrebonne. Seulement 5 % des citoyens perçoivent le niveau de sécurité comme étant faible, particulièrement les résidents de La Plaine. Les sources d'insécurité, quant à elles, sont très diversifiées. Celles qui sont le plus souvent citées sont les risques liés à la circulation, les vols et les gangs de rue.

SENTIMENT DE SÉCURITÉ PERÇU



PRINCIPALES SOURCES D'INSÉCURITÉ

Sécurité routière/vitesse trop élevée	12 %	Pistes cyclables/cyclisme	1 %
Vols	7 %	Violence	1 %
Flânage ou errance/gang de rues	6 %	Parcs/boisés (mal éclairés, insécurité, etc.)	1 %
Manque de présence policière	4 %	Pédophilie/crimes sexuels/enlèvements d'enfants	1 %
Éclairage des rues	2 %	Augmentation population/trop construction	1 %
Conduites dangereuses ou avec facultés affaiblies	2 %	Danger d'incendie	1 %
Entretien des rues/Déglaçage des rues/déneigement	2 %	Tapage ou intimidation	1 %
La mairie (la mauvaise gestion, coupe sur tout, taxes, etc.)	2 %	Manque de signalisation	0 %
Crainte de se faire attaquer dans la rue	2 %	Sécurité pour enfants	0 %
Vandalisme ou méfaits	1 %	Chiens errants/dangereux	0 %
Consommation ou trafic de drogues	1 %	Aucune source d'insécurité	11 %
Sécurité des piétons / circulation piétonnière	1 %	Autres	3 %
		Ne sait pas	36 %

Q7. Diriez-vous que votre sentiment de sécurité dans la Ville de Terrebonne en général est ...?
 Q8. Quelle est votre principale source d'insécurité en tant que citoyen de la Ville de Terrebonne?
 Base : Tous les répondants (n=803)



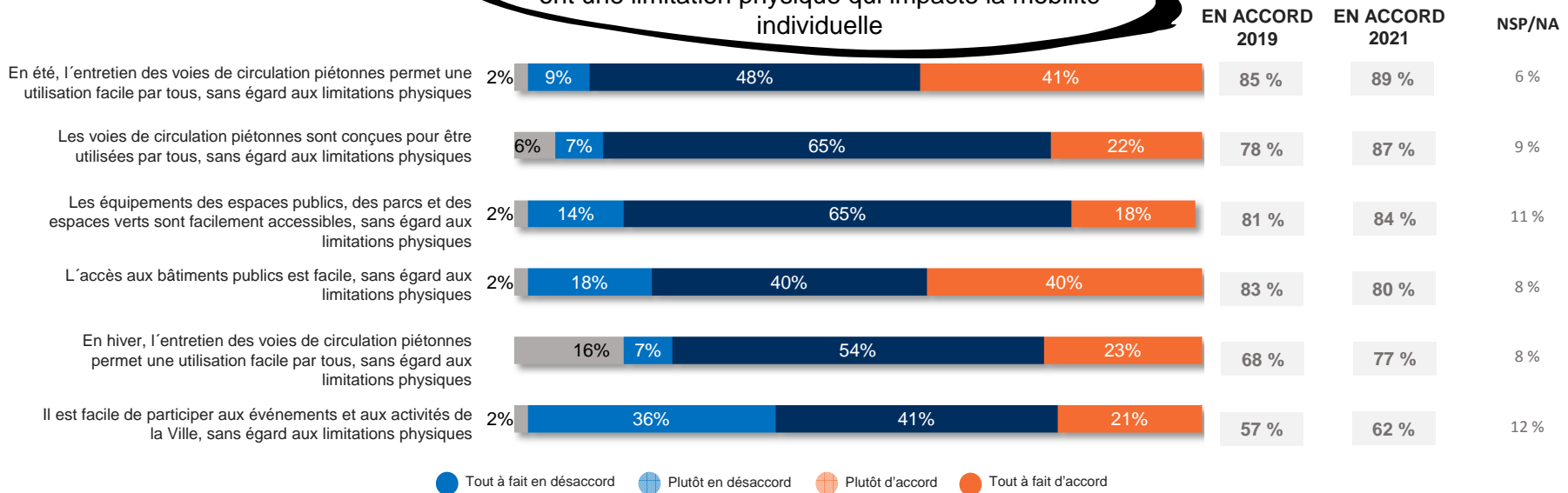
Aspects liés à la mobilité

Crédit: photographe Pierre Bona

Aspects portant sur la mobilité individuelle

Les personnes présentant une limitation physique sont surtout les citoyens les plus âgés (65 ans et plus), retraités et propriétaires. Ils considèrent que l'accessibilité et la mobilité au sein de la Ville de Terrebonne sont généralement satisfaisantes. La facilité d'accès aux voies piétonnes (bien entretenues), la conception des voies de circulation piétonnes ainsi que la facilité d'accès aux équipements des espaces publics, parcs et autres espaces verts sont les éléments les plus satisfaisants aux yeux de ces personnes. À l'inverse, l'accessibilité aux événements de la Ville est jugé moins satisfaisant et de loin. Un écart de près de 30 points de pourcentage sépare l'élément jugé le plus satisfaisant de l'élément jugé le moins satisfaisant.

3 %
ont une limitation physique qui impacte la mobilité individuelle



Q16. Êtes-vous une personne vivant avec une limitation physique qui affecte la mobilité individuelle? Base : Tous les répondants (n=803)
 Q17A-F. Je vais maintenant vous lire quelques énoncés qui portent sur la mobilité individuelle. Diriez-vous que vous êtes ... avec chacun des énoncés? Base : Ceux avec une limitation physique (n=25) – attention petite base échantillonnale; Excluant ceux ayant répondu ne sait pas (NSP).

Problèmes d'accessibilité

Parmi les individus présentant une limitation physique, seules trois personnes déclarent avoir rencontré un problème d'accessibilité dans la Ville de Terrebonne.

PROBLÈMES VÉCUS		ENDROITS	
« Pas de place de stationnement pour les handicapés »	n=1	Au Vieux Terrebonne	n=1
« L'accès arrière de l'hôtel de Ville est loin »	n=1	À l'hôtel de Ville	n=1
« Espace de stationnement handicapé non conforme »	n=1	Plusieurs commerces et cliniques	n=1

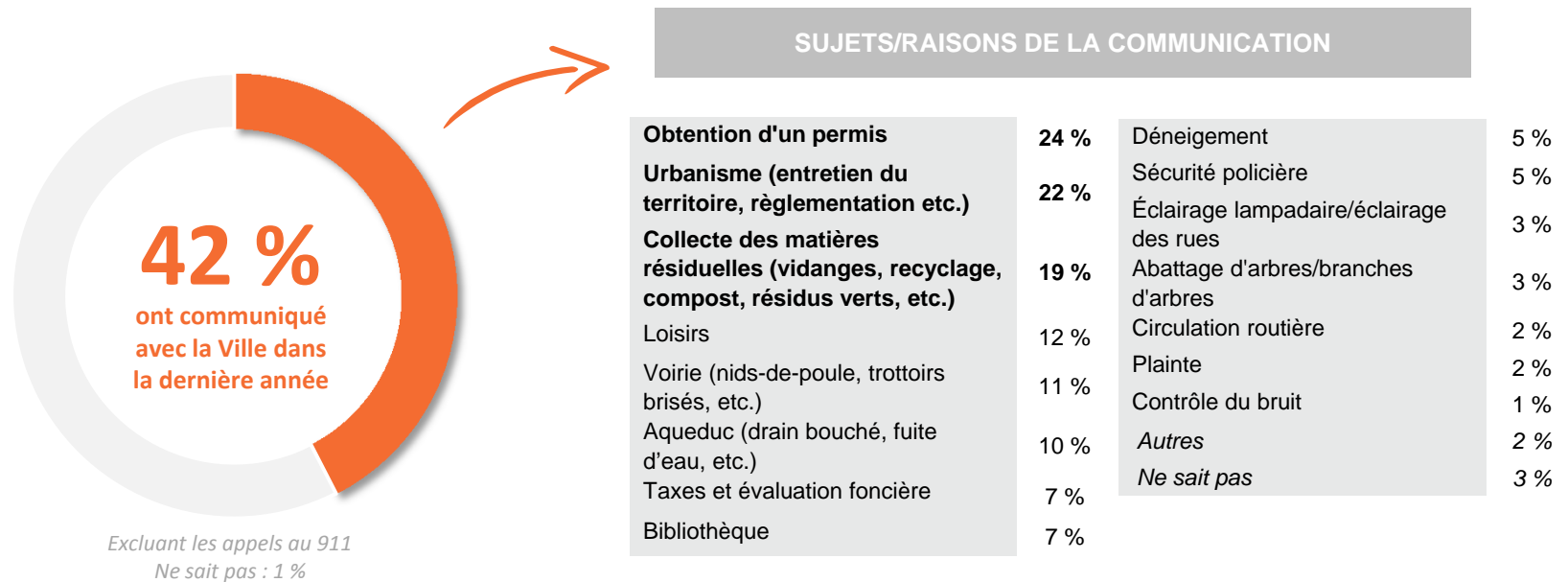


Communications avec la Ville

Crédit: photographe Pierre Bona

Communications avec la Ville

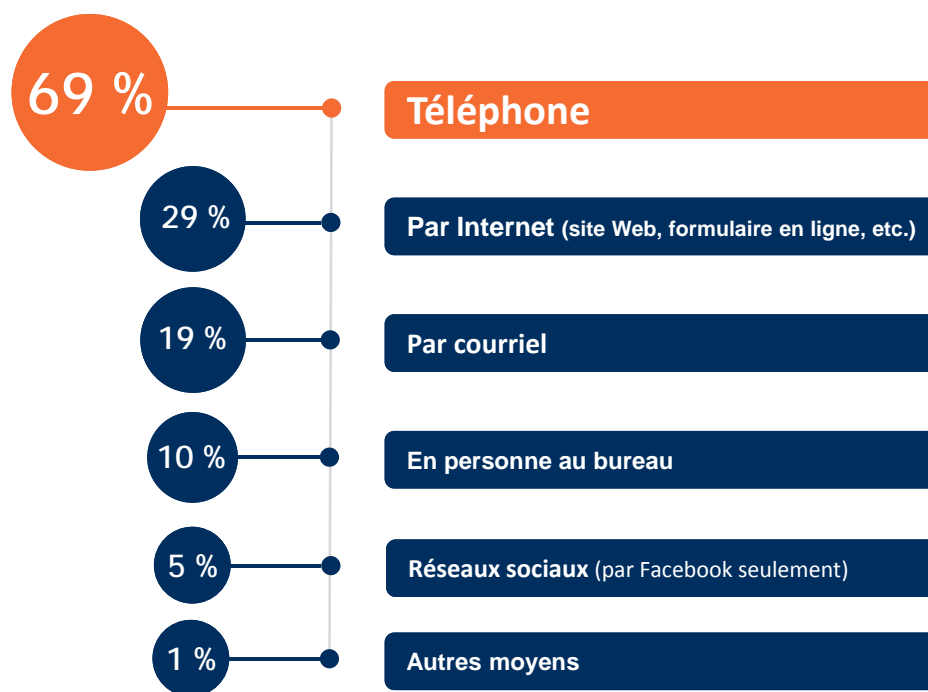
Plus de 4 citoyens sur 10 ont communiqué avec la Ville dans la dernière année. Il s'agit en majorité de personnes insatisfaites des services municipaux et qui les jugent en-deçà de leurs attentes. Les ménages propriétaires, avec enfant et le niveau d'éducation le plus élevé ont également été plus nombreux à prendre contact avec la Ville. Les sujets de communication avec la Ville sont divers et variés, mais concernent surtout les émissions de permis de construction et de rénovation, l'urbanisme et la collecte des matières résiduelles.



Q21. Avez-vous communiqué avec la Ville au cours des 12 derniers mois (en personne à un bureau, par téléphone, par courriel, via le site web de la ville, par les réseaux sociaux, etc.)? *Un appel au 911 n'est pas considéré comme une communication avec la Ville.* Base : Tous les répondants (n=803)
Q22/Q23. Pour quels sujets avez-vous communiqué avec la Ville au cours des 12 derniers mois? Base : Ceux ayant communiqué avec la Ville (n=339)

Moyens utilisés pour communiquer avec la Ville

Le téléphone reste le moyen privilégié par les citoyens pour communiquer avec la Ville, particulièrement pour les résidents de Terrebonne Ouest. Les citoyens âgés de 18 à 44 ans privilégient les médias numériques et le courriel pour entrer en contact avec la Ville.

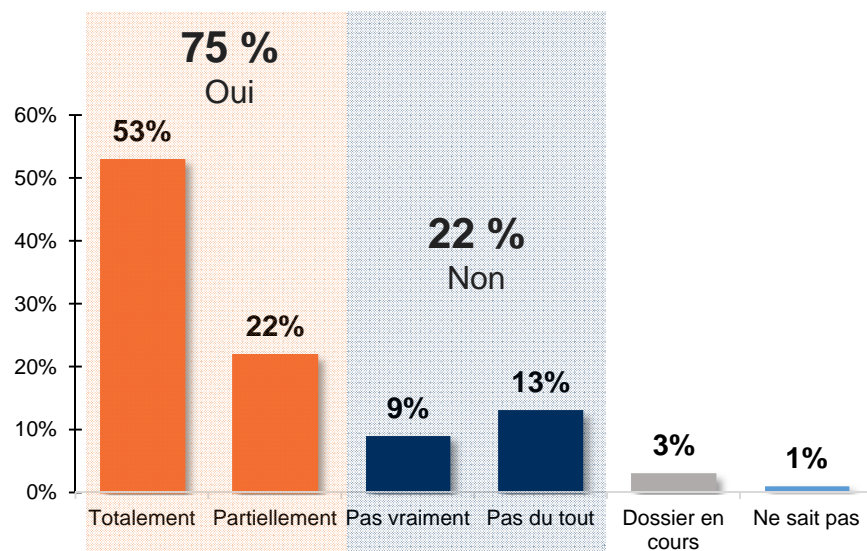


Q24. Par quel moyen avez-vous communiqué avec la Ville au cours des douze derniers mois? Avez-vous communiqué...
Base : Ceux ayant communiqué avec la ville (n=339)

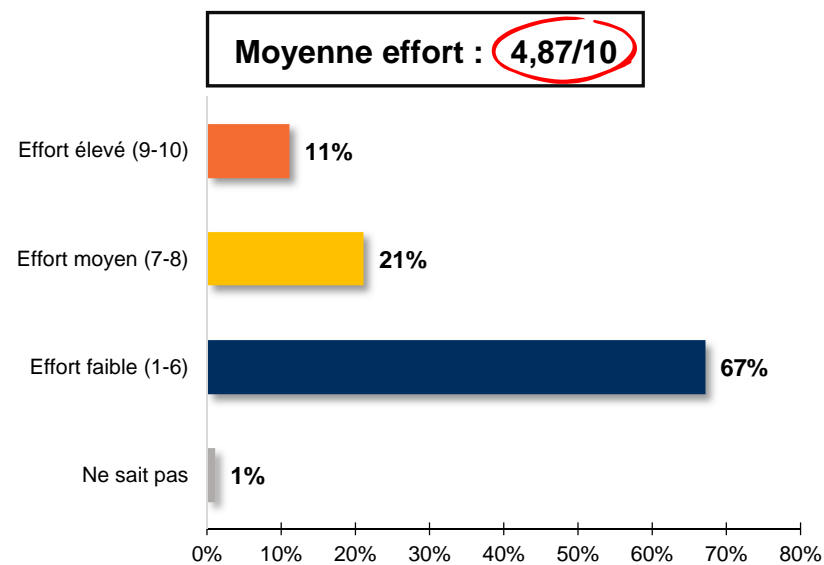
Résultante obtenue et effort déployé

Les 3/4 des citoyens déclarent avoir obtenu ce qu'ils voulaient en prenant contact avec la Ville et près de 7 citoyens sur 10 précisent avoir vu leur requête satisfaite aisément. Les personnes les moins satisfaites des services municipaux ont été plus nombreuses à déclarer ne pas avoir obtenu satisfaction ou à avoir investi un niveau d'effort élevé dans leurs communications avec la Ville.

A OBTENU SATISFACTION



NIVEAU D'EFFORT DÉPLOYÉ



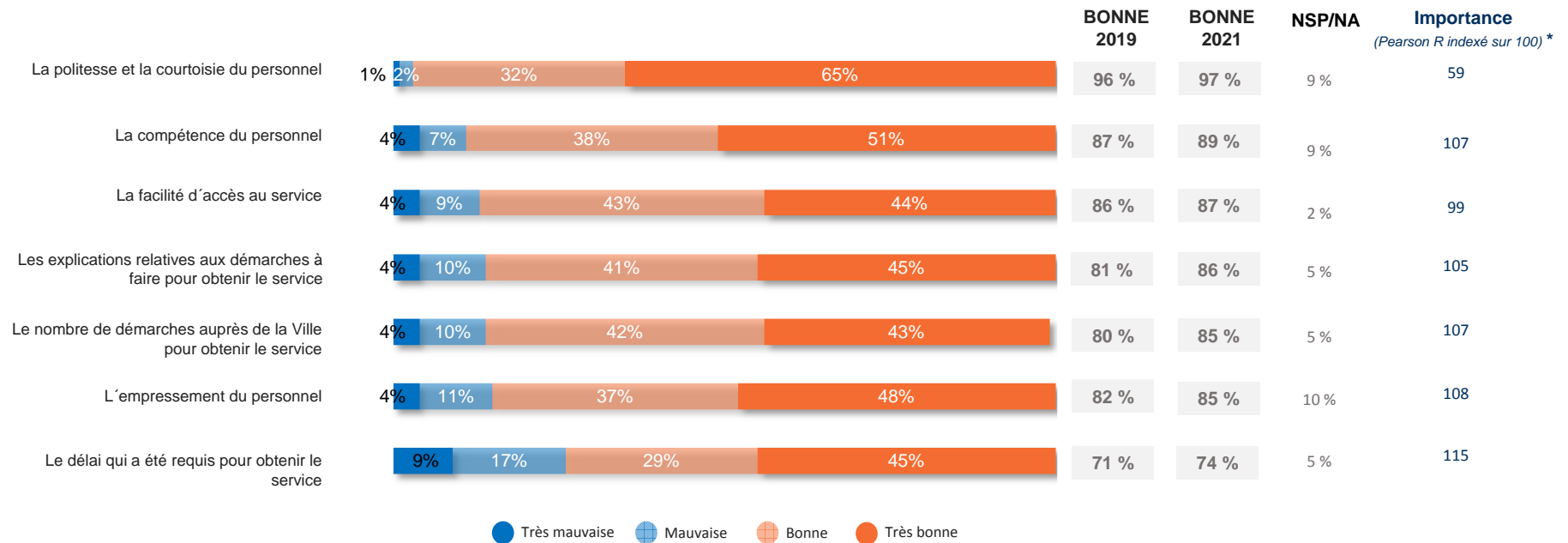
Q25. Diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous vouliez auprès de la Ville? Est-ce...?

Q29. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie un niveau d'effort faible et 10 un niveau d'effort élevé, quel niveau d'effort avez-vous déployé pour obtenir ce que vous vouliez auprès de la Ville ?

Base : Ceux ayant communiqué avec la Ville (n=339)

Qualité des communications

Les citoyens se montrent très satisfaits de leur prise de contact avec la Ville, particulièrement de la courtoisie et compétence du personnel et de la facilité d'accès aux services. L'élément le moins apprécié des communications est le délai requis pour obtenir le service, qui est d'ailleurs jugé comme étant l'élément le plus important aux yeux des citoyens. Le délai des communications déplaît particulièrement aux locataires.

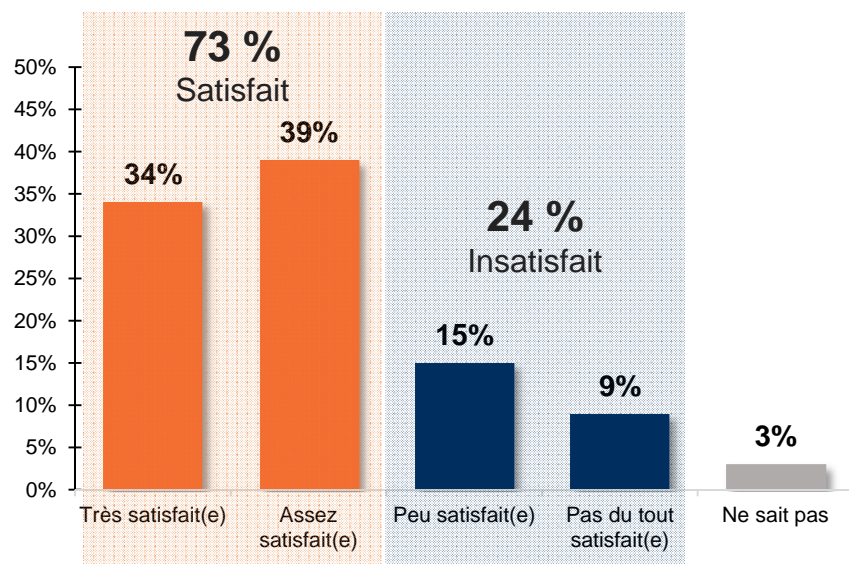


Q26A-G. Comment qualifiez-vous la qualité du service que vous avez reçu concernant les éléments suivants lorsque vous avez contacté la Ville? Était-il/elle...?
 Base : Ceux ayant communiqué avec la Ville (n=339); Excluant ceux ayant répondu *ne sait pas* (NSP).
 * Importance dérivée par corrélations Pearson R (indexées sur 100) avec la satisfaction générale envers les communications (Q28).

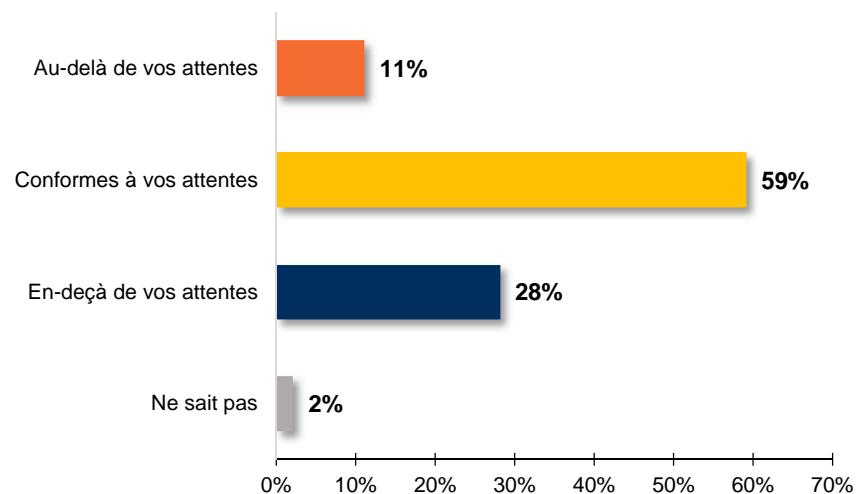
Satisfaction générale et attentes envers communications

Près du 3/4 des citoyens ayant contacté la Ville se disent satisfaits de leurs communications avec les agents municipaux, surtout pour les citoyens âgés de 45 à 64 ans. De plus, près de 6 citoyens sur 10 jugent que leurs communications avec la Ville ont été conformes à leurs attentes. Les personnes préalablement insatisfaites des services municipaux sont finalement plus nombreuses à juger que leurs communications avec la Ville n'ont pas été à la hauteur de leurs attentes.

SATISFACTION GÉNÉRALE ENVERS COMMUNICATIONS



CONFORMITÉ DES COMMUNICATIONS



Q28. Par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, diriez-vous que vous êtes ... des services que vous avez reçus?

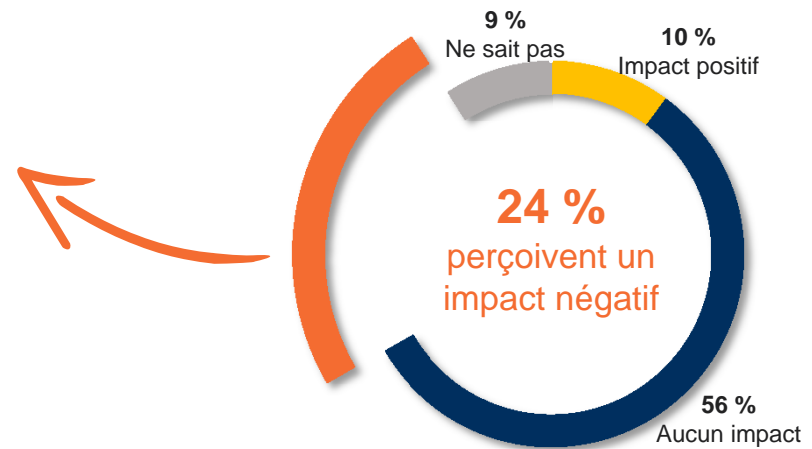
Q27. Par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, diriez-vous que les services que vous avez reçus étaient ... ?

Base : Ceux ayant communiqué avec la ville (n=339)

Impact de la COVID-19 sur communications avec la Ville

La majorité des citoyens ne perçoivent pas d'impact négatif de la COVID-19 sur les communications avec les agents de la Ville. Ce sont tout de même le quart des répondants qui perçoivent un impact négatif. Parmi cette proportion de citoyens, les aspects négativement impactés par la COVID-19 sont selon eux l'accessibilité à certains services et la disponibilité du personnel ou encore le manque de personnel.

ASPECTS NÉGATIVEMENT IMPACTÉS	
Accessibilité à certains services	69 %
Disponibilité du personnel/manque de personnel	15 %
Service à la clientèle (suivi en personne, etc.)	7 %
Délai à obtenir une réponse	3 %
Communication entre les services	3 %
<i>Autres</i>	14 %
<i>Ne sait pas</i>	6 %



Q30A) Selon votre perception, quel impact la COVID-19 a-t-elle eu sur les services municipaux ? Est-ce :

Base : Tous les répondants (n=803)

Q30B) Selon vous, quel(s) service(s) et/ou quel(s) aspect(s) des services municipaux ont été affectés négativement par le contexte de Covid-19?

Base : Considère que la COVID-19 a eu un impact négatif sur la communication (n=195)

ANNEXES

Questionnaire (1/7)

VILLE DE TERREBONNE
Sondage satisfaction des citoyens envers services collectifs

INTRODUCTION ET QUESTIONS ELIGIBILITÉ

INTRO.
Bonjour, mon nom est _____ de BIP recherche. Nous réalisons présentement une vaste étude auprès des résidents de la Ville de Terrebonne sur leur niveau de satisfaction envers les divers services offerts par la Ville et j'aurais besoin de votre collaboration. Pourrions-nous vous poser quelques questions?

SECT. Dans quel secteur de la Ville de Terrebonne habitez-vous?

La Plaine	1	
Lachenaie	2	
Terrebonne ouest	3	
Terrebonne centre	4	
Ne réside pas dans la Ville de Terrebonne	6	TERMINER
NSP/Refus	9	TERMINER

AGE. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

Moins de 18 ans	1	TERMINER
Entre 18 et 24 ans	2	
Entre 25 et 34 ans	3	
Entre 35 et 44 ans	4	
Entre 45 et 54 ans	5	
Entre 55 et 64 ans	6	
65 ans et plus	7	
NSP/Refus	9	TERMINER

QUESTIONNAIRE

Q1. Je vais vous lire quelques énoncés qui portent sur la circulation dans les rues dans votre secteur, exception faite des autoroutes. Diriez-vous que vous êtes ... **[LIRE]** avec ces énoncés?

LIGNES - ALÉATOIRE

- a) En général, la signalisation comme les feux de circulation et les panneaux assurent une bonne utilisation des rues
- b) La signalisation assure correctement la sécurité de tous les usagers dans les rues
- c) En général, les limites de vitesse permises sont adéquates
- d) En général, la Ville s'assure adéquatement du respect de la réglementation comme la vitesse ou les feux rouges
- e) Les feux de circulation sont bien synchronisés

BIP Recherche 1

f) Les restrictions en matière de stationnement dans la rue sont adéquates
g) Les panneaux de signalisation pour les restrictions en matière de stationnement sont faciles à comprendre

COLONNE - UNE RÉPONSE

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Tout à fait en désaccord	4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

Q2. Les prochaines questions portent sur le déneigement de la chaussée et des trottoirs dans votre secteur. Diriez-vous que vous êtes ... **[LIRE]** avec ces énoncés?

LIGNES - ALÉATOIRE [MAIS GARDER ENSEMBLE B/C et E/F]

Le délai pour exécuter les travaux de déneigement de la chaussée est acceptable
La chaussée est bien déneigée
La chaussée est bien déglacée
Le délai pour exécuter les travaux de déneigement des trottoirs est acceptable
Les trottoirs sont bien déneigés
Les trottoirs sont bien déglacés
Les instructions et consignes de déneigement sont communiquées efficacement.

COLONNE - UNE RÉPONSE

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Tout à fait en désaccord	4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

Q3. Parlons des travaux d'entretien des voies de circulation dans votre secteur. Diriez-vous que vous êtes ... **[LIRE]** avec ces énoncés?

LIGNES - ALÉATOIRE [MAIS GARDER ENSEMBLE A/B et D/E/F]

Il y a peu de nids-de-poule
Les nids-de-poule sont comblés rapidement
En général, l'état de la chaussée est bon
Lors de travaux dans les rues, la signalisation est claire
Lors de travaux dans les rues, les mesures prises pour faciliter la circulation sont bonnes
En général, la durée des travaux dans les rues est acceptable
En général, l'état des trottoirs est bon
Les communications concernant les travaux dans les rues sont adéquates

COLONNE - UNE RÉPONSE

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2

BIP Recherche 2

Questionnaire (2/7)

Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus 9

Q3. Parlons de **travaux d'entretien des voies de circulation** dans votre secteur. Diriez-vous que vous êtes ... [LIRE] avec ces énoncés?

LIGNES – ALÉATOIRE [MAIS GARDER ENSEMBLE A/B et D/E/F]

- a) Il y a peu de nids-de-poule
- b) Les nids-de-poule sont comblés rapidement
- c) En général, l'état de la chaussée est bon
- d) Lors de travaux dans les rues, la signalisation est claire
- e) Lors de travaux dans les rues, les mesures prises pour faciliter la circulation sont bonnes
- f) En général, la durée des travaux dans les rues est acceptable
- g) En général, l'état des trottoirs est bon
- h) Les communications concernant les travaux dans les rues sont adéquates

COLONNE – UNE RÉPONSE

Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus 9

Q4. Parlons de la **collecte des ordures et des matières recyclables** dans votre secteur. Diriez-vous que vous êtes ... [LIRE] avec ces énoncés?

LIGNES – ALÉATOIRE

- a) La fréquence des collectes des déchets est adéquate
- b) La fréquence des collectes des matières recyclables est adéquate
- c) La fréquence des collectes des matières organiques (compostage) est adéquate
- d) Les éboueurs s'assurent de ne laisser aucun débris derrière eux.
- e) Les éboueurs s'assurent de placer les bacs ou les poubelles de façon sécuritaire après leur passage
- f) L'horaire des collectes est respecté
- g) La Ville accorde suffisamment d'importance au recyclage
- h) La Ville accorde suffisamment d'importance au compostage

COLONNE – UNE RÉPONSE

Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus 9

BIP Recherche

3

Q5. Parlons de l'**urbanisme** dans la Ville de Terrebonne. Le domaine de l'urbanisme permet de planifier les villes et les adapter aux besoins des citoyens afin de les rendre plus adéquates. Diriez-vous que vous êtes ... [LIRE] avec ces énoncés?

LIGNES – ALÉATOIRE

- a) Les commerces et les services offerts répondent à vos besoins
- b) La préservation du Vieux Terrebonne est acceptable
- c) On s'assure que les bâtiments et les terrains sont bien entretenus, qu'ils soient publics ou privés
- d) Les nouvelles constructions comme les habitations, les entreprises, etc., s'harmonisent bien avec celles déjà existantes

COLONNE – UNE RÉPONSE

Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus 9

Q6. Parlons des **loisirs** dans votre secteur. Diriez-vous que vous êtes ... [LIRE] avec ces énoncés?

LIGNES – ALÉATOIRE [MAIS GARDER ENSEMBLE E/F et G/H]

- a) L'information sur les services de loisirs disponibles est bien diffusée
- b) Les activités récréatives sont suffisamment diversifiées
- c) Les activités culturelles sont suffisamment diversifiées
- d) Il y a suffisamment d'espaces publics, de parcs et d'espaces verts sur le territoire dans la Ville
- e) Les espaces publics, les parcs et les espaces verts sont bien entretenus
- f) Les espaces publics, les parcs et les espaces verts sont sécuritaires
- g) Il y a suffisamment de pistes cyclables
- h) En général, l'état des pistes cyclables est bon
- i) Le nombre d'heures d'ouverture des centres récréatifs et culturels est suffisant
- j) Les tarifs exigés pour les activités récréatives et culturelles sont raisonnables
- k) Le réseau des bibliothèques répond à mes besoins
- l) Les activités culturelles et récréatives sont de bonne qualité

COLONNE – UNE RÉPONSE

Tout à fait d'accord 1
Plutôt d'accord 2
Plutôt en désaccord 3
Tout à fait en désaccord 4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus 9

Q7. Diriez-vous que votre sentiment de sécurité dans la Ville de Terrebonne en général est ...? [LIRE]

Très élevé 1

BIP Recherche

4

Questionnaire (3/7)

Assez élevé	2	
Assez faible	3	
Très faible	4	
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9	

Q8. Quelle est votre **PRINCIPALE** source d'insécurité en tant que citoyen de la Ville de Terrebonne?

NOTE À L'INTERVIEWER : insister sur la principale source d'insécurité.

[NE PAS LIRE – UNE SEULE RÉPONSE]

Consommation ou trafic de drogues	01	
Vandalisme ou méfaits	02	
Vols	03	
Violence	04	
Égarage ou errance	05	
Tapage ou intimidation	06	
Conduites dangereuses ou avec facultés affaiblies	07	
Sécurité routière / vitesse trop élevée	08	
Danger d'incendie	09	
Manque de présence policière	10	
Crainte de se faire attaquer dans la rue	11	
Autre (préciser) :	97	OUVERTE
NSP/Refus	99	

Q9. Comment qualifiez-vous la **qualité des services municipaux** que vous avez reçus dans les domaines suivants au cours des 12 derniers mois? La qualité... [LIRE] était-elle... ? [LIRE]

LIGNES – ALÉATOIRE

- Du déneigement
- De l'entretien du réseau routier autre que le déneigement
- Du transport en commun
- De la circulation et du transport en général
- De la collecte des matières résiduelles
- Des services d'aqueduc
- Du service d'émission des permis de construction et rénovation de bâtiment
- Du service d'urbanisme (*Lire au besoin : Le domaine de l'urbanisme permet de planifier les villes et les adapter aux besoins des citoyens afin de les rendre plus adéquates*)
- Des loisirs
- De la sécurité policière
- Du service de sécurité incendies (pompiers)

COLONNE – UNE RÉPONSE

Très bonne	1
Bonne	2
Mauvaise	3
Très mauvaise	4

BIP Recherche 5

[NE PAS LIRE] NSP/Refus 9

Q10. le vais maintenant vous lire quelques énoncés généraux. Diriez-vous que vous êtes ... [LIRE] avec ces énoncés?

LIGNES – ALÉATOIRE

- Vous considérez que la Ville rend les services efficacement
- Vous considérez que les services offerts par la Ville sont fiables et constants
- Vous considérez que la Ville rend ses services dans des délais acceptables
- Vous considérez que vous bénéficiez de services municipaux à la mesure des taxes que vous payez

COLONNE – UNE RÉPONSE

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Tout à fait en désaccord	4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

Q11. Dans l'ensemble, diriez-vous que les services que vous avez reçus de la Ville au cours des 12 derniers mois étaient ...? [LIRE]

Au-delà de vos attentes	1
Conformes à vos attentes	2
En-deçà de vos attentes	3
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

Q12. Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes ... [LIRE] des services municipaux que vous avez reçus au cours des 12 derniers mois?

Très satisfait(e)	1
Assez satisfait(e)	2
Peu satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

Q13. Diriez-vous que la **gamme des services offerts** par la Ville répond ... [LIRE] à vos attentes?

Très bien	1
Assez bien	2
Peu	3
Pas du tout	4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

BIP Recherche 6

Questionnaire (4/7)

Q14. En matière [INSÉRER Q14_1/Q14_2/Q14_3/Q14_4], quel est l'aspect du service que vous jugez le plus important?

[SPLIT SAMPLE Q14_1, Q14_2, Q14_3, Q14_4]

Q14_1. de déneigement
Q14_2. d'entretien du réseau routier autre que le déneigement
Q14_3. de circulation et de transport en général
Q14_4. d'émission des permis de construction et rénovation de bâtiment

Veillez préciser: _____ 97 **OUVERTE**
NPS/Refus 99

Q15. Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout probable » et 10 « extrêmement probable », quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis ou des proches de vivre à Terrebonne?

0 – Pas du tout probable	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 – Extrêmement probable	10
NPS/Refus	99

Q16. Êtes-vous une personne vivant avec une limitation physique qui affecte la mobilité individuelle?

Oui	1
Non	2
NPS/Refus	9

[POSEZ SI Q16=1 (A UNE LIMITATION)]

Q17. Je vais maintenant vous lire quelques énoncés qui portent sur la **mobilité individuelle**. Diriez-vous que vous êtes ... [LIRE] avec chacun des énoncés?

LIGNES – ALÉATOIRE

- a) Les voies de circulation piétonnes sont conçues pour être utilisées par tous, sans égard aux limitations physiques
- b) En été, l'entretien des voies de circulation piétonnes permet une utilisation facile par tous, sans égard aux limitations physiques
- c) En hiver, l'entretien des voies de circulation piétonnes permet une utilisation facile par tous, sans égard aux limitations physiques

BIP Recherche

7

- d) L'accès aux bâtiments publics est facile, sans égard aux limitations physiques
- e) Les équipements des espaces publics, des parcs et des espaces verts sont facilement accessibles, sans égard aux limitations physiques
- f) Il est facile de participer aux événements et aux activités de la Ville, sans égard aux limitations physiques

COLONNE – UNE RÉPONSE

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Tout à fait en désaccord	4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

[POSEZ SI Q16=1 (A UNE LIMITATION)]

Q18. Avez-vous récemment vécu un problème d'accessibilité à un bâtiment ou à un espace public de la Ville de Terrebonne?

Oui	1
Non	2
NPS/Refus	9

[POSEZ SI Q16=1 (A UNE LIMITATION) ET Q18=1 (A VÉCU DES PROBLÈMES D'ACCÈS)]

Q19. Quel problème avez-vous vécu?

Veillez préciser: _____ 97 **OUVERTE**
NPS/Refus 99

[POSEZ SI Q16=1 (A UNE LIMITATION) ET Q18=1 (A VÉCU DES PROBLÈMES D'ACCÈS)]

Q20. À quel endroit?

Veillez préciser: _____ 97 **OUVERTE**
NPS/Refus 99

Q21. Avez-vous communiqué avec la Ville au cours des 12 derniers mois (en personne à un bureau, par téléphone, par courriel, via le site web de la ville, par les réseaux sociaux, etc.)?

Un appel au 911 n'est pas considéré comme une communication avec la Ville.

Oui	1
Non	2
NPS/Refus	9

BIP Recherche

8

Questionnaire (5/7)

[POSEZ SI Q21=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]
Q23. Quel est le sujet le plus récent pour lequel vous avez communiqué avec la Ville au cours des 12 derniers mois?

[LIRE AU BESOIN - UNE SEULE RÉPONSE]

Collecte des matières résiduelles (vidanges, recyclage, compost, résidus verts, etc.)	01
Loisirs	02
Voirie (nids-de-poule, trottoirs brisés, etc.)	03
Déneigement	04
Sécurité policière	05
Aqueduc (drain bouché, fuite d'eau, etc.)	06
Bibliothèque	07
Taxes et évaluation foncière	08
Licence pour un chien	09
Contrôle du bruit	10
Autre (préciser) : _____	97 OUVERTE
NSP/Refus	99

[POSEZ SI Q21=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]
Q22. Pour quels autres sujets avez-vous communiqué avec la Ville au cours des 12 derniers mois? Y en a-t-il d'autres?

[ÉLIMINER SELON Q23 – LIRE AU BESOIN – MENTIONS MULTIPLES]

Collecte des matières résiduelles (vidanges, recyclage, compost, résidus verts, etc.)	01
Loisirs	02
Voirie (nids-de-poule, trottoirs brisés, etc.)	03
Déneigement	04
Sécurité policière	05
Aqueduc (drain bouché, fuite d'eau, etc.)	06
Bibliothèque	07
Taxes et évaluation foncière	08
Licence pour un chien	09
Contrôle du bruit	10
Autre (préciser) : _____	97 OUVERTE
Aucun autre	96
NSP/Refus	99

[POSEZ SI Q21=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE) ET SI Q22=01-97 (A DONNÉ UNE RÉPONSE À Q22 – DONC A CONTACTÉ LA VILLE SUR PLUS D'UN SUJET)]
TEXT. Pour les questions suivantes, nous allons parler du sujet le plus récent pour lequel vous avez communiqué avec la Ville : **[INSÉRER Q23]**

BIP Recherche 9

[POSEZ SI Q21=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]
Q24. Par quel moyen avez-vous communiqué avec la Ville au cours des douze derniers mois? Avez-vous communiqué...

[LIRE – MENTIONS MULTIPLES]

Par téléphone	01
En personne à un bureau	02
Par Internet (le site Web de la ville, les formulaires en ligne)	03
Par courriel	04
Par Facebook (Messenger)	05
Par Twitter	06
Par Instagram	07
Par LinkedIn	08
Autrement (préciser) : _____	97 OUVERTE
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	99

[POSEZ SI Q21=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]
Q25. Diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous vouliez auprès de la Ville? Est-ce...? **[LIRE]**

Oui, totalement	1
Oui, partiellement	2
Non, pas vraiment	3
Non, pas du tout	4
[NE PAS LIRE] Dossier encore en cours	5
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

[POSEZ SI Q21=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]
Q26. Comment qualifiez-vous la **qualité du service que vous avez reçu** concernant les éléments suivants lorsque vous avez contacté la Ville? Était-il/elle...? **[LIRE]**

LIGNES - ALÉATOIRE

- Le délai qui a été requis pour obtenir le service
- L'empressement du personnel
- La compétence du personnel
- La politesse et la courtoisie du personnel
- Le nombre de démarches auprès de la Ville pour obtenir le service
- Les explications relatives aux démarches à faire pour obtenir le service
- La facilité d'accès au service

COLONNE – UNE RÉPONSE

Très bon(ne)	1
Bon(ne)	2
Mauvais(e)	3
Très mauvais(e)	4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

BIP Recherche 10

Questionnaire (6/7)

[POSEZ SI Q21=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q27. Par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, diriez-vous que les services que vous avez reçus étaient ...? **[LIRE]**

Au-delà de vos attentes 1
Conformes à vos attentes 2
En-deçà de vos attentes 3
[NE PAS LIRE] NSP/Refus 9

[POSEZ SI Q21=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q28. Par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, Diriez-vous que vous êtes ... **[LIRE]** des services que vous avez reçus?

Très satisfait(e) 1
Assez satisfait(e) 2
Peu satisfait(e) 3
Pas du tout satisfait(e) 4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus 9

[POSEZ SI Q21=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q29. Toujours par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « un niveau d'effort faible » et 10 un « niveau d'effort élevé », quel niveau d'effort avez-vous déployé pour obtenir ce que vous vouliez auprès de la Ville ?

1 – Niveau d'effort faible 01
2 02
3 03
4 04
5 05
6 06
7 07
8 08
9 09
10 – Niveau d'effort élevé 10
[NE PAS LIRE] NPS/Refus 99

Q30A. Selon votre perception, quel impact la COVID-19 a-t-elle eu sur les services municipaux ? Est-ce :

Un impact positif 1
Aucun impact 2
Un impact négatif 3

[POSEZ SI Q30A=3 (LA COVID-19 A EU UN IMPACT NÉGATIF SUR LES SERVICES MUNICIPAUX)]

BIP Recherche

11

Q30B. Selon vous, quel(s) service(s) et/ou quel(s) aspect(s) des services municipaux ont été affectés négativement par le contexte de Covid-19 ?

Veuillez préciser : _____ 97
Ne sait pas 99

[POSEZ SI Q21=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q31A. Selon votre perception, quel impact la COVID-19 a-t-elle eu sur la communication avec les agents de la Ville ? Est-ce :

Un impact positif 1
Aucun impact 2
Un impact négatif 3

[POSEZ SI Q21=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE) ET Q31A=3 (COVID-19 A EU UN IMPACT NÉGATIF SUR LA COMMUNICATION)]

Q31B. Selon vous, quel(s) aspect(s) de la communication avec les agents de la Ville ont été affectés négativement par le contexte de Covid-19 ?

Veuillez préciser : _____ 97
Ne sait pas 99

BIP Recherche

12

Questionnaire (7/7)

PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

Pour terminer, quelques questions générales qui permettront de classer vos données.

MENA. Lequel, parmi les types de ménage suivants, correspond le mieux à votre situation?

Couple sans enfant à charge	1
Couple avec au moins un enfant à charge	2
Famille monoparentale avec au moins un enfant à charge	3
Personne seule	4
Domicile partagé par plusieurs adultes	5
Autre (préciser) : _____	7 OUVERTE
NSP/Refus	9

PROP. Votre ménage est-il propriétaire ou locataire du logement dans lequel vous demeurez?

Propriétaire	1
Locataire	2
NSP/Refus	9

SCOL. Quel est le dernier niveau de scolarité que vous avez complété?

Primaire	1
Secondaire	2
Collégial	3
Universitaire	4
NSP/Refus	9

OCCLUP. Quelle est votre occupation? Êtes-vous : **[LIRE]**

Employé à temps plein	1
Employé à temps partiel	2
Retraité	3
Étudiant	4
Personne au foyer	5
Sans emploi	6
[NE PAS LIRE] Refus	9

LANGM. Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que vous comprenez toujours?

Français	1
Anglais	2

BIP Recherche 13

Autre	3
Français et anglais	4
Français et autres	5
Français, anglais et autres	6
Anglais et autres	7
Autre(s) et autre(s)	8

CODE. En terminant, quel sont les 3 premiers caractères de votre code postal?

___ ___ ___

Refus 9

SEXE. Notez le sexe du répondant (ne pas demander):

Homme	1
Femme	2

BIP Recherche 14

Contact

Pour plus d'information sur cette étude, veuillez contacter BIP Recherche :

Isabelle Bolduc

Analyste en recherche

isabellebolduc1994@gmail.com

418 957-9345