

Étude auprès des citoyens des arrondissements en instance de défusion Hiver 2005

Rapport final

Présenté à

Monsieur Claude Léger

Directeur général



4 avril 2005



Table des matières

	<i>Pages</i>
Données maîtresses	1
Introduction	3
1. Satisfaction face aux services offerts par la municipalité	4
1.1 Gestion de la Ville	4
1.2 Les taxes municipales.....	5
1.3 La qualité des services municipaux	5
1.4 Le service de police	6
1.5 Le service des incendies.....	7
2. Satisfaction face aux services offerts par les arrondissements	8
2.1 L'enlèvement de la neige	8
2.2 Le nettoyage et la propreté des rues	8
2.3 La qualité générale des rues et des trottoirs	9
2.4 État des parcs et des terrains de jeux	10
2.5 La collecte des déchets.....	10
2.6 Le service des loisirs.....	11
2.7 Le service de la bibliothèque	12
3. Consultation des médias	13
3.1 Consultation des médias.....	13
3.2 Satisfaction face aux communications	14
3.3 Contact avec la Ville	14
3.4 Satisfaction face à la qualité des contacts avec la Ville	15
4. Profil des répondants	16

Annexes :

- I Questionnaire
- II Tableaux statistiques détaillés



Liste des tableaux

	<i>Pages</i>
1 Satisfaction face à la façon dont la Ville est gérée	4
2 Satisfaction face au niveau des taxes	5
3 Satisfaction face aux services municipaux	6
4 Satisfaction face au service de police	6
5 Satisfaction face au service des incendies	7
6 Satisfaction à l'égard de l'enlèvement de la neige	8
7 Satisfaction face au nettoyage et à la propreté des rues	9
8 Satisfaction à l'égard de la qualité des rues et des trottoirs	9
9 Satisfaction face à l'état des parcs et des terrains de jeux	10
10 Satisfaction face au service de collecte des déchets	10
11 Satisfaction face au service des loisirs	11
12 Satisfaction à l'égard du service de la bibliothèque	12
13a Consultation des médias	13
13b Consultation des médias selon les arrondissements	13
14 Satisfaction face aux communications et à l'information transmise par la Ville	14
15 Satisfaction face à la qualité des contacts avec la Ville	15



INTRODUCTION

L'actuel document présente l'opinion des citoyens des arrondissements de la **Ville de Longueuil** qui ont entrepris un processus de défusion suite aux résultats des référendums de juin 2004. Les résultats sont issus d'un sondage téléphonique réalisé entre les 18 et 28 février auprès d'un échantillon représentatif de la population adulte des arrondissements concernés.

Au total, 800 entrevues ont été réalisées, dont 200 dans chacun des 4 arrondissements suivants : Boucherville, Brossard, St-Bruno et St-Laurent. Le taux de réponse global est de 50 % et varie peu d'un arrondissement à l'autre. La marge d'erreur échantillonnale maximale est de 3,5 %, 19 fois sur 20. Les données ont été pondérées selon le sexe et l'arrondissement d'origine.

Les thèmes abordés concernent la satisfaction des citoyens envers les services municipaux centraux et d'arrondissements, ainsi que les communications et l'information transmise par la **Ville de Longueuil**.

Données administratives		
	Répondants	Marge d'erreur %
Ensemble	802	3,5
Boucherville	200	7
St-Bruno	202	7
St-Lambert	200	7
Brossard	200	7

(1) Aux fins des présentes, la zone à l'étude réunit les arrondissements de Boucherville, St-Bruno, St-Lambert et Brossard.



1. SATISFACTION FACE AUX SERVICES OFFERTS PAR LA MUNICIPALITÉ

Deux paramètres servent à apprécier la satisfaction des citoyens face à la municipalité. Nous avons retenu « la façon dont la Ville est gérée » et la « qualité des services municipaux reçus ».

Ces deux questions, avec trois autres respectivement relatives aux taxes, à la police et aux services des incendies, ont été soumises aux citoyens sans autres mentions quant à la ville de référence.

1.1 Gestion de la Ville

Dans l'ensemble, 73 % des citoyens interrogés se montrent satisfaits de la façon dont la Ville est gérée. Il s'agit d'une augmentation de 23 points par rapport à ce qui était observable l'an dernier à pareille date (50 %).

La satisfaction varie selon l'arrondissement étudié. Ainsi, la satisfaction des citoyens de Brossard apparaît plus élevée en 2005 (78 %) et plus basse à St-Lambert avec 66 %, bien qu'il s'agisse d'une hausse de 15 points par rapport à 2004.

À Boucherville, la satisfaction des citoyens sur la façon dont la Ville est gérée atteint 70 %, comparativement à 37 % en février 2004, soit près du double de l'an passé.

Partout, on observe une diminution significative des proportions de citoyens insatisfaits parfois même de plus de la moitié.

Tableau 1 Satisfaction face à la façon dont la Ville est gérée										
	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	5	16	3	16	4	19	10	11	4	17
Assez satisfait	45	57	34	54	49	55	41	55	52	61
Insatisfait										
Peu satisfait	25	17	33	20	22	16	22	22	23	13
Pas du tout satisfait	14	6	20	6	16	6	15	7	9	6
Nsp/Nrp	11	5	10	5	9	4	12	6	12	4

Q1.1a Jusqu'à maintenant êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait à l'égard de la façon dont la ville est gérée?



1.2 Les taxes municipales

La taxation constitue un aspect sensible de la satisfaction des citoyens des arrondissements en instance de défusion à Longueuil.

L'an dernier, 60 % se déclaraient satisfaits du niveau des taxes à Longueuil, alors que, cette année, la satisfaction dépasse à peine 50 %, sauf à Boucherville (57 %) et à St-Bruno (56 %).

Les citoyens de St-Lambert (43 %) sont significativement moins satisfaits que l'ensemble des autres citoyens.

Parallèlement à la diminution de la satisfaction des citoyens, les taxes sont aussi responsables d'un accroissement senti du nombre de citoyens insatisfaits. Ainsi, dans l'ensemble, le taux d'insatisfaction passe de 29 %, l'an dernier, à 38 % en 2005. Ce sont les citoyens de Brossard qui sont largement responsables de cette baisse de satisfaction. De 28 % en 2004, la proportion de citoyens de Brossard insatisfaits des taxes atteint maintenant 43 %.

Tableau 2 Satisfaction face au niveau des taxes										
	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	10	8	10	11	14	9	8	3	9	9
Assez satisfait	50	43	55	46	54	47	38	40	51	40
Insatisfait										
Peu satisfait	15	23	15	26	14	19	19	21	14	25
Pas du tout satisfait	14	15	11	7	12	17	20	17	14	18
Nsp/Nrp	11	11	9	10	6	9	15	19	11	9

Q1.1b Jusqu'à maintenant êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait à l'égard du niveau actuel des taxes?

1.3 La qualité des services municipaux

La qualité des services municipaux génère, en 2005, un niveau de satisfaction significativement plus élevé que l'an passé. En 2004, ils étaient 60 % à s'exprimer satisfaits de la qualité des services municipaux reçus, alors que ce taux atteint 77 % en 2005.

Dans tous les arrondissements concernés, on observe une hausse de citoyens satisfaits. Boucherville enregistre une hausse de 22 points, St-Bruno de 19 points, St-Lambert de 17 points et Brossard de 15 points.

Cette hausse de satisfaction entraîne en corollaire une diminution sentie des proportions de citoyens insatisfaits, particulièrement des citoyens très insatisfaits. Par ailleurs, seulement 2 % de citoyens ont refusé de s'exprimer sur cette question.



Tableau 3 Satisfaction face aux services municipaux										
	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	11	18	8	16	11	21	14	16	11	19
Assez satisfait	49	59	40	54	49	58	43	58	56	63
Insatisfait										
Peu satisfait	24	16	30	23	22	14	23	17	22	13
Pas du tout satisfait	14	5	19	5	15	6	17	5	10	4
Nsp/Nrp	2	2	2	2	3	1	3	4	1	2

Q1.1c Jusqu'à maintenant êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait à l'égard de la qualité des services municipaux que vous recevez actuellement?

1.4 Le service de police

La proportion de citoyens satisfaits du service de police atteint 64 % en diminution apparente de 5 points, ce qui est dû surtout à la proportion de citoyens qui n'ont pas d'opinion au sujet du service de police (22 %). Le nombre de citoyens insatisfaits serait relativement stable autour de 12 % ou 14 % depuis 2 ans.

Si on effectue une répartition des opinions en fonction de ceux qui s'expriment, on constate que 82 % des citoyens sont satisfaits du service de la police de Longueuil, un niveau comparable à ce qui s'observe dans les autres arrondissements de la **Ville de Longueuil** (84 %).

Ce niveau de satisfaction d'ensemble est fortement influencé par l'opinion des citoyens de Boucherville qui apparaissent moins indécis et plus satisfaits du service de police.

Tableau 4 Satisfaction face au service de police										
	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	15	22	12	26	17	23	15	21	15	20
Assez satisfait	54	42	49	45	48	39	50	43	61	41
Insatisfait										
Peu satisfait	6	10	9	8	7	13	9	10	3	11
Pas du tout satisfait	6	4	6	6	6	4	8	6	4	3
Nsp/Nrp	19	22	24	15	21	21	18	20	17	27

Q1.1d Jusqu'à maintenant êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait à l'égard du service de police?



1.5 Le service des incendies

La satisfaction des citoyens face au service des incendies apparaît plus élevée et comparable à ce qui s'observait en février 2004. Près des deux tiers des citoyens interrogés manifestent leur satisfaction, mais plus du tiers (35 %) estiment qu'ils ne sont pas en mesure de s'exprimer sur cette question.

Ainsi, après répartition des opinions exprimées à l'ensemble des citoyens, on constate que la proportion de citoyens satisfaits des services des incendies atteint 95 %.

Partout, le niveau d'insatisfaction des services des incendies n'excède pas 5 %.

Tableau 5 Satisfaction face au service des incendies										
	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	16	25	12	27	17	26	20	23	17	27
Assez satisfait	48	37	47	39	44	37	42	34	53	36
Insatisfait										
Peu satisfait	4	2	3	4	4	2	5	4	4	1
Pas du tout satisfait	3	1	3	1	6	1	3	1	2	1
Nsp/Nrp	28	35	34	30	29	34	30	38	24	36

Q1.1e Jusqu'à maintenant êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait à l'égard du service des incendies?



2. SATISFACTION FACE AUX SERVICES OFFERTS PAR LES ARRONDISSEMENTS

Après avoir livré leur opinion à l'égard de certains services qu'ils partagent avec l'ensemble des citoyens de Longueuil, les citoyens des arrondissements en instance de défusion ont été invités à s'exprimer sur certains services de proximité relevant davantage de leur ancienne/future municipalité.

Ainsi, toute la question de l'état et de l'entretien des rues et équipements incluant la collecte des déchets, ainsi que les services de loisirs et de la bibliothèque, a été soumise à l'appréciation des citoyens.

2.1 L'enlèvement de la neige

Deux citoyens sur trois (66 %) sont satisfaits (43 %) ou très satisfaits (23 %) de l'enlèvement de la neige en 2005, un gain de 8 points par rapport à l'an dernier. En 2005, les citoyens « très satisfaits » apparaissent plus nombreux qu'en 2004. Ainsi, à Boucherville, le taux de citoyens très satisfaits passe de 11 % à 18 %, de 16 % à 28 % à St-Bruno, de 15 % à 21 % à St-Lambert et de 18 % à 26 % à Brossard.

Globalement, le taux de citoyens très insatisfaits a chuté de 40 % à 50 % presque partout. Tous se sont exprimés sur cet aspect.

Tableau 6 Satisfaction à l'égard de l'enlèvement de la neige										
	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	16	23	11	18	16	28	15	21	18	26
Assez satisfait	42	43	43	46	47	45	39	41	40	41
Insatisfait										
Peu satisfait	25	23	27	25	20	18	22	21	27	25
Pas du tout satisfait	17	11	19	11	17	9	14	16	14	9
Nsp/Nrp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Q1.2a Jusqu'à maintenant êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait à l'égard de la qualité des services municipaux à l'égard de l'enlèvement de la neige?

2.2 Le nettoyage et la propreté des rues

Le nettoyage et la propreté des rues dans les arrondissements de Longueuil sont une source de satisfaction. Au total, 77 % des citoyens sont très satisfaits (24 %) ou satisfaits (53 %) du nettoyage et de la propreté des rues.

Le taux de satisfaction le plus bas s'observe à Boucherville (70 %), et le plus élevé à St-Lambert (85 %). Seul l'arrondissement Boucherville présente un nombre significatif de citoyens pas du tout satisfaits (10 %) du nettoyage et de la propreté des rues.



Tableau 7 Satisfaction face au nettoyage et à la propreté des rues										
	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	-	24	-	23	-	25	-	27	-	22
Assez satisfait	-	53	-	47	-	53	-	58	-	54
Insatisfait										
Peu satisfait	-	16	-	18	-	17	-	10	-	18
Pas du tout satisfait	-	6	-	10	-	4	-	5	-	6
Nsp/Nrp	-	1	-	2	-	1	-	1	-	1

Q1.2b Jusqu'à maintenant êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait à l'égard du nettoyage et de la propreté des rues?

2.3 La qualité générale des rues et des trottoirs

Même si les citoyens se montrent satisfaits du nettoyage et de la propreté des rues, ils demeurent très critiques en ce qui a trait à la qualité des rues et trottoirs. S'ils sont bien entretenus, ils seraient néanmoins en mauvais état selon l'avis de plusieurs.

Près de 4 citoyens sur 10 (40 %) se montrent insatisfaits de la qualité des rues et des trottoirs, un taux comparable à ce que nous observions l'an passé (46 %). Ce taux atteint même 50 % à St-Lambert en 2005.

La qualité générale des rues et des trottoirs arrive tout de même à satisfaire 59 % des citoyens, dont 16 % s'estiment très satisfaits.

En général, les femmes (45 %) sont plus souvent insatisfaites de la qualité des rues et des trottoirs que ne le sont les hommes (35 %).

Tableau 8 Satisfaction à l'égard de la qualité des rues et des trottoirs										
	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	13	16	8	14	10	14	14	12	18	20
Assez satisfait	40	43	34	44	42	45	40	36	43	45
Insatisfait										
Peu satisfait	25	30	31	30	27	30	22	37	23	27
Pas du tout satisfait	21	10	27	12	20	11	23	13	16	8
Nsp/Nrp	0	1	0	0	1	1	2	2	0	1

Q1.2e Jusqu'à maintenant êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait à l'égard de la qualité générale des rues et des trottoirs?

Note : À l'hiver 2004, la question était relative à l'entretien des rues seulement.



2.4 État des parcs et des terrains de jeux

Près des trois quarts des citoyens sont satisfaits (49 %) ou très satisfaits (24 %) de l'état actuel des parcs et des terrains de jeux, même si 16 % ne peuvent exprimer une opinion sur cette dimension de la municipalité. Aussi, lorsque nous répartissons proportionnellement les opinions exprimées à l'ensemble des citoyens, le taux de satisfaction atteint 87 % laissant en général moins de 5 % de citoyens pas du tout satisfaits. Au total, 12 % des citoyens seraient insatisfaits de l'état des parcs et des terrains de jeux.

Tableau 9 Satisfaction de l'état des parcs et des terrains de jeux										
	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	-	24	-	23	-	26	-	22	-	24
Assez satisfait	-	49	-	49	-	50	-	52	-	48
Insatisfait										
Peu satisfait	-	8	-	8	-	7	-	9	-	8
Pas du tout satisfait	-	4	-	4	-	4	-	4	-	4
Nsp/Nrp	-	16	-	17	-	14	-	13	-	17

Jusqu'à maintenant êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait à l'égard l'état des parcs et des terrains de jeux?

2.5 La collecte des déchets

La collecte des déchets est un autre service de la municipalité qui génère un très haut taux de satisfaction. En fait, 38 % des citoyens sont très satisfaits et 50 % sont satisfaits pour un total de 88 %, un gain de 6 points par rapport à l'an dernier. Ce taux de citoyens satisfaits atteint 93 % à St-Lambert, 90 % à St-Bruno, 88 % à Boucherville et 86 % à Brossard.

Les citoyens insatisfaits ont diminué significativement par rapport à l'an passé, surtout à Boucherville passant de 24 % à 12 % en 2005.

Le taux de satisfaction est de 92 % chez les hommes et de 84 % chez les femmes.

Tableau 10 Satisfaction face au service de collecte des déchets										
	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	27	38	18	41	31	44	35	41	27	34
Assez satisfait	55	50	57	47	57	46	50	52	56	52
Insatisfait										
Peu satisfait	10	9	16	10	7	7	6	4	10	11
Pas du tout satisfait	6	2	8	2	3	3	3	2	6	2
Nsp/Nrp	2	1	1	0	0	1	5	2	1	2

Q1.2c Jusqu'à maintenant êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait à l'égard du service de collecte des déchets?



2.6 Le service des loisirs

Le service des loisirs, à l'instar de ce qui avait été mesuré en 2004, soulève un niveau de satisfaction digne d'être mentionné. Au total, 71 % des citoyens sont satisfaits (40 %) ou très satisfaits (31 %). Un constat semblable s'observe dans chaque arrondissement étudié.

Toutefois, le niveau de satisfaction à l'égard du service des loisirs serait encore plus impressionnant. Ainsi, si on considère uniquement ceux qui n'ont pu s'exprimer et qui hésitent parce qu'ils ne s'estiment pas en mesure d'évaluer le service, on obtient que les usagers potentiels apprécient le service des loisirs dans une proportion de 92 %.

Le niveau d'insatisfaction est toujours sous les 10 % même à St-Lambert où il était de 12 % en 2004.

Le service des loisirs est, de plus, encore mieux apprécié par les citoyens de moins de 45 ans, plus scolarisés et ayant des revenus annuels plus élevés que la moyenne.

Inversement, les gens à faibles revenus et moins scolarisés s'expriment nettement moins à propos du service des loisirs, comme s'ils n'en étaient pas (ou moins) des usagers aussi fréquents que les autres catégories de citoyens.

Tableau 11 Satisfaction face au service des loisirs										
	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	25	31	25	36	26	32	24	36	25	26
Assez satisfait	49	40	54	40	46	34	42	39	51	44
Insatisfait										
Peu satisfait	6	5	6	3	6	6	8	6	6	5
Pas du tout satisfait	2	1	1	1	2	1	4	1	3	1
Nsp/Nrp	17	23	14	21	20	27	22	20	16	25

Q1.2d Jusqu'à maintenant êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait à l'égard du service des loisirs?



2.7 Le service de la bibliothèque

Le service de la bibliothèque soulève la satisfaction chez 79 % de la population, et ce, de façon tout aussi importante dans tous les arrondissements. Appliqué à l'ensemble des citoyens « usagers potentiels » de la bibliothèque, le taux de satisfaction atteint 96 %. Partout, le nombre d'insatisfaits ne dépasse pas 4 %, une situation jugée idéale au plan marketing.

Deux aspects méritent, par ailleurs, un examen plus attentif. Les non francophones sont, en général, moins satisfaits (70 % par rapport à 81 % chez les francophones) et plus souvent insatisfaits (5 % par rapport à 2 % chez les francophones) du service de la bibliothèque. Un constat semblable s'observe chez les citoyens à plus faibles revenus, auquel s'ajoute le fait que 37 % d'entre eux ne s'expriment pas, comme s'ils n'étaient pas des usagers de la bibliothèque municipale.

Tableau 12 Satisfaction à l'égard du service de la bibliothèque										
	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	-	50	-	50	-	44	-	54	-	51
Assez satisfait	-	29	-	35	-	30	-	29	-	26
Insatisfait										
Peu satisfait	-	2	-	4	-	4	-	1	-	2
Pas du tout satisfait	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
Nsp/Nrp	-	18	-	11	-	22	-	16	-	23

Jusqu'à maintenant êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait à l'égard du service de la bibliothèque?



3. CONSULTATION DES MÉDIAS

Cette section concerne l'utilisation de différents médias par les citoyens à la recherche d'information concernant l'actualité municipale. On aborde aussi la nature et la fréquence des contacts que les citoyens entretiennent avec la municipalité de même que le niveau de satisfaction à cet égard.

3.1 Consultation des médias

L'*Hebdo Local* constitue le média le plus fréquemment utilisé par les citoyens quand vient le temps de s'informer sur l'actualité municipale. Ainsi, près de 7 citoyens sur 10 (69 %) affirment y avoir recours souvent, auxquels s'ajoutent 16 % de citoyens qui le consultent occasionnellement.

ICI *Longueuil* est le second média retenu par 27 % des citoyens qui affirment le consulter souvent et 19 % occasionnellement.

Tableau 13a Consultation des médias

	ICI Longueuil %	Hebdo Local %	Quotidien et média électronique %	Télévision communautaire %
Souvent	27	69	22	5
À l'occasion	19	16	14	12
Rarement	14	6	15	17
Jamais	39	8	48	65

Q1.3 Consultez-vous souvent, à l'occasion, rarement ou jamais les médias suivants pour vous renseigner sur l'actualité municipale?

Ce média atteint l'audience de chaque arrondissement avec autant d'importance. Il rejoindrait cependant un peu plus souvent les femmes (30 % comparativement à 23 % pour les hommes) et les personnes de 55 ans et plus que les jeunes (34 % par rapport à 15 %). Les citoyens de St-Bruno (19 %) sont moins souvent lecteurs d'ICI *Longueuil*.

ICI *Longueuil* est aussi plus utilisé par les propriétaires (28 %) que par les locataires (18 %).

Partout, ICI *Longueuil* atteint une majorité de citoyens, ce qui en fait un médium comparable aux grands quotidiens et autres médias électroniques quant à l'efficacité à rejoindre les citoyens à la recherche d'information sur l'actualité municipale.

Tableau 13b Consultation des médias selon l'arrondissement

(Consulté souvent)	Boucherville %	St-Bruno %	St-Lambert %	Brossard %
ICI Longueuil	26	19	28	29
Hebdo Local	78	80	61	63
Quotidien et médias	23	13	22	24
Télévision communautaire	3	4	3	7

Par ailleurs, l'étude révèle que 23 % des citoyens auraient consulté le site Internet de la Ville de Longueuil au cours de la dernière année. Le taux le plus élevé s'observe auprès des citoyens de 35 à 44 ans (36 %) et des citoyens plus scolarisés (30 %).



Inversement, les moins scolarisés l'utilisent moins (14 %). Une situation semblable prévaut chez les non francophones (10 %) comparativement à leurs concitoyens francophones (24 %).

3.2 Satisfaction face aux communications

Près des deux tiers des citoyens (64 %) se déclarent satisfaits des communications et de l'information transmise par la **Ville de Longueuil**, une situation tout à fait comparable à ce qui s'observait l'an dernier à pareille date.

En fait, 10 % des citoyens sont très satisfaits des communications et de l'information transmise par la Ville, alors que 54 % sont satisfaits. Ce taux de satisfaction prévaut dans tous les arrondissements étudiés. Seuls les citoyens âgés de plus de 55 ans sont moins nombreux à se déclarer satisfaits (57 % par rapport à 64 % dans l'ensemble) des communications.

Tableau 14 Satisfaction face aux communications et à l'information transmise par la Ville

	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	7	10	5	9	7	8	10	10	7	12
Assez satisfait	57	54	52	52	61	52	59	59	58	54
Insatisfait										
Peu satisfait	20	18	24	22	17	21	15	11	21	17
Pas du tout satisfait	5	8	6	12	8	7	5	6	3	7
Nsp/Nrp	10	10	12	5	6	12	12	14	10	11

Q1.5 Diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait des communications et de l'information transmise par la Ville de Longueuil?

3.3 Contact avec la Ville

Près d'un citoyen sur quatre (27 %) affirment avoir contacté la **Ville de Longueuil** au cours de la dernière année. Ce taux atteint 31 % à Boucherville et St-Bruno, alors qu'il est de 26 % à St-Lambert et 24 % à Brossard.

Il est aussi de 30 % chez les propriétaires et de 18 % chez les locataires.

Taux de contact avec la Ville de Longueuil



Le téléphone est le moyen le plus fréquemment utilisé par les citoyens désireux de contacter la **Ville de Longueuil** et représente 82 % des contacts établis. Le courriel avec 6 % apparaît tout de même deux fois supérieur au courrier de Poste Canada.

Notons enfin que la municipalité reçoit un peu plus d'un citoyen sur cinq à ses différents points de contact.



Les moyens utilisés pour contacter la Ville de Longueuil

	%
Téléphone	82
Courrier	3
Courriel	6
Comptoir	22

Les principaux services contactés

	%
Travaux publics	19
Loisirs	18
Taxes	12
Police/Pompiers/Sécurité	8
Permis	3
Urbanisme	4
Déchet/Recyclage	3
Règlements municipaux	2
Mairie	-
Autres	16

3.4 Satisfaction face à la qualité des contacts avec la Ville

Près des trois quarts des citoyens (72 %) qui sont entrés en contact avec la **Ville de Longueuil** s'estiment satisfaits (44 %) ou très satisfaits (28 %) de la qualité du contact qu'ils ont établi avec la municipalité. Ce taux apparaît supérieur à 75 % dans les arrondissements de St-Bruno et Brossard mais, à St-Lambert, il est de 67 %.

À Boucherville, bien que le taux soit également de 67 %, on observe une croissance de 10 points du nombre de citoyens très satisfaits de la qualité de leur contact avec la municipalité par rapport à l'an passé.

Tableau 15 Satisfaction face à la qualité des contacts avec la Ville

	Total		Boucherville		St-Bruno		St-Lambert		Brossard	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait										
Très satisfait	30	28	19	29	26	34	36	21	34	27
Assez satisfait	43	44	47	38	48	43	37	46	42	48
Insatisfait										
Peu satisfait	12	17	15	18	11	18	12	21	10	15
Pas du tout satisfait	14	9	17	13	15	5	15	10	13	8
Nsp/Nrp	1	2	2	3	0	0	0	2	1	2

Q1.5 Diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait de la qualité des contacts avec la ville?



4. PROFIL DES RÉPONDANTS

Caractéristiques socio économiques des répondants	
	%
Âge	
18-24	16
35-44	20
45-54	22
55 et +	42
Scolarité	
Primaire	2
Secondaire	22
Collégial	30
Universitaire	44
Statut	
Propriétaire	81
Locataire	14
Autre	5
Revenu	
- 30 000 \$	8
30 000 à 49 999 \$	18
50 000 à 74 999 \$	19
75 000 et +	27
Langue maternelle	
Français	82
Anglais	9
Autre	9
Sexe	
Homme	48
Femme	52