

Sondage sur la satisfaction du citoyen

Organisme municipal : _____

Partie A : Vos vues

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants concernant les services offerts par votre municipalité?

Encerclez un chiffre

*Tout à fait
en désaccord*

*Tout à fait
en accord*

<ul style="list-style-type: none">• Il m'est facile d'avoir accès à tout service municipal dont j'ai besoin.	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<ul style="list-style-type: none">• Ma municipalité mène ses activités de façon transparente.	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<ul style="list-style-type: none">• J'obtiens des services valant les taxes que je paie.	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<ul style="list-style-type: none">• Je pense que ma municipalité fait un bon travail.	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<ul style="list-style-type: none">• Ma municipalité est sensible aux besoins des citoyens.	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<ul style="list-style-type: none">• Mes impressions sur ma municipalité sont fondées en grande partie sur la qualité des services municipaux	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<ul style="list-style-type: none">• Les services municipaux que j'utilise répondent à mes besoins.	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

Partie B : Sondage sur les services que vous avez utilisés

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette section décrit des services offerts par votre municipalité.

Protection contre les incendies

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?						Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?					
	1 = Tout à fait en désaccord 2 = Plutôt en désaccord 3 = Neutre 4 = Plutôt en accord 5 = Tout à fait en accord S. O. = Sans objet						1 = Absolument pas important 2 = Pas important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très important S. O. = Sans objet					
<i>Encerclez votre réponse</i>												
A. Le travail fait par les pompiers pour prévenir les incendies est adéquat.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
B. Les pompiers ont été rapides à venir sur les lieux.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
C. Les pompiers ont pris le soin de limiter les pertes matérielles.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.

Encerchez votre réponse

Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?

- 1 = Tout à fait en désaccord
- 2 = Plutôt en désaccord
- 3 = Neutre
- 4 = Plutôt en accord
- 5 = Tout à fait en accord
- S. O. = Sans objet

Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?

- 1 = Absolument pas important
- 2 = Pas important
- 3 = Neutre
- 4 = Important
- 5 = Très important
- S. O. = Sans objet

D. Avant de quitter, les pompiers se sont assurés que les lieux étaient sécuritaires.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
E. Les pompiers étaient disposés à vous aider.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
F. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encercler la lettre correspondante.							A	B	C	D	E	
G. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre	Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans objet	1	2	3	4	5	S. O.

Police

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette section décrit des services offerts par votre municipalité.

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

<i>Encerclez votre réponse</i>	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?							Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?							
	1	2	3	4	5	S. O.		1	2	3	4	5	S. O.		
A. La présence policière dans votre municipalité est suffisante.															
B. Les policiers ont été rapides à venir sur les lieux.															
C. Les policiers ont répondu à vos questions en vous donnant les renseignements dont vous aviez besoin.															
D. Les policiers étaient disposés à vous aider.															
E. Les policiers ont pris tous les renseignements nécessaires pour traiter votre requête.															

Encerchez votre réponse

Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?

- 1 = Tout à fait en désaccord
- 2 = Plutôt en désaccord
- 3 = Neutre
- 4 = Plutôt en accord
- 5 = Tout à fait en accord
- S. O. = Sans objet

Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?

- 1 = Absolument pas important
- 2 = Pas important
- 3 = Neutre
- 4 = Important
- 5 = Très important
- S. O. = Sans objet

F. Les policiers ont fait les démarches nécessaires pour traiter votre requête.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
G. Les policiers vous ont tenu informé des résultats de leurs démarches.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
H. Le traitement de votre requête a été équitable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
I. Les policiers vous ont expliqué les raisons de la décision au sujet de votre requête.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
J. Les renseignements que vous avez donnés ont été traités de manière confidentielle.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
K. Les renseignements que l'on vous a donnés étaient faciles à comprendre.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
L. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encercler la lettre correspondante.	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
M. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre	Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans objet						
	1	2	3	4	5	S. O.						

Voirie municipale

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette section décrit des services offerts par votre municipalité.

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

<i>Encerclez votre réponse</i>	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?							Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?						
	1	2	3	4	5	S. O.		1	2	3	4	5	S. O.	
A. En général, l'état de la chaussée des rues de votre municipalité est bon.														
B. En général, l'état des trottoirs de votre municipalité est bon.														
C. En général, l'état des pistes cyclables de votre municipalité est bon.														
D. En général, la propreté des lieux publics est adéquate.														
E. Lors des travaux de voirie, la signalisation est claire.														

Encerchez votre réponse

Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?

- 1 = Tout à fait en désaccord
- 2 = Plutôt en désaccord
- 3 = Neutre
- 4 = Plutôt en accord
- 5 = Tout à fait en accord
- S. O. = Sans objet

Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?

- 1 = Absolument pas important
- 2 = Pas important
- 3 = Neutre
- 4 = Important
- 5 = Très important
- S. O. = Sans objet

F. Lors des travaux de voirie, les mesures prises pour faciliter la circulation sont bonnes.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.	
G. En général, la durée des travaux de voirie est acceptable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.	
H. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encercler la lettre correspondante.							A	B	C	D	E	F	G
I. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre		Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans objet						
	1	2	3	4	5	S. O.							

Enlèvement de la neige

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette section décrit des services offerts par votre municipalité.

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?						Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?					
	1 = Tout à fait en désaccord 2 = Plutôt en désaccord 3 = Neutre 4 = Plutôt en accord 5 = Tout à fait en accord S. O. = Sans objet						1 = Absolument pas important 2 = Pas important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très important S. O. = Sans objet					
<i>Encerclez votre réponse</i>												
A. Le délai requis pour exécuter les travaux de déneigement est acceptable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
B. Les trottoirs sont bien déneigés.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
C. La chaussée est bien déneigée.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
D. Le ramassage de la neige est fait de façon sécuritaire.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
E. Le soufflage de la neige est fait de façon sécuritaire.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
F. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encircler la lettre correspondante.							A	B	C	D	E	
G. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait		Plutôt insatisfait		Neutre		Plutôt satisfait		Très satisfait		Sans objet	
	1	2	3	4	5	S. O.						

Approvisionnement et traitement de l'eau potable et réseau de distribution

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette section décrit des services offerts par votre municipalité.

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

<i>Encerclez votre réponse</i>	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?						Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?						
	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.	
A. L'eau est suffisamment limpide.													
B. L'eau est sans arrière-goût désagréable.													
C. L'eau est sans odeur.													
D. Les interruptions de service ne sont pas trop nombreuses.													
E. Le nombre d'avis d'ébullition n'est pas trop élevé.													

Encerchez votre réponse

Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?

- 1 = Tout à fait en désaccord
- 2 = Plutôt en désaccord
- 3 = Neutre
- 4 = Plutôt en accord
- 5 = Tout à fait en accord
- S. O. = Sans objet

Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?

- 1 = Absolument pas important
- 2 = Pas important
- 3 = Neutre
- 4 = Important
- 5 = Très important
- S. O. = Sans objet

F. La pression de l'eau est constante.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
--	---	---	---	---	---	-------	---	---	---	---	---	-------

G. La pression de l'eau est suffisante.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
---	---	---	---	---	---	-------	---	---	---	---	---	-------

H. Le délai requis pour le retour à la normale lors d'une interruption est acceptable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
--	---	---	---	---	---	-------	---	---	---	---	---	-------

I. Les mesures prises par votre municipalité pour éviter le gaspillage de l'eau sont appropriées.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
---	---	---	---	---	---	-------	---	---	---	---	---	-------

J. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encercler la lettre correspondante.												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I			

K. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre	Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans objet
	1	2	3	4	5	S. O.

Traitement des eaux usées et réseaux d'égout

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette section décrit des services offerts par votre municipalité.

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?						Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?						
	1 = Tout à fait en désaccord 2 = Plutôt en désaccord 3 = Neutre 4 = Plutôt en accord 5 = Tout à fait en accord S. O. = Sans objet						1 = Absolument pas important 2 = Pas important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très important S. O. = Sans objet						
<i>Encercler votre réponse</i>													
A. Les égouts pluviaux sont efficaces.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.	
B. Les égouts municipaux ne dégagent pas d'odeurs nauséabondes.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.	
C. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encercler la lettre correspondante.							A						B
D. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait		Plutôt insatisfait		Neutre		Plutôt satisfait		Très satisfait		Sans objet		
	1	2	3	4	5	S. O.							

Cueillette et élimination des matières résiduelles

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette section décrit des services offerts par votre municipalité.

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?						Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?					
	1 = Tout à fait en désaccord 2 = Plutôt en désaccord 3 = Neutre 4 = Plutôt en accord 5 = Tout à fait en accord S. O. = Sans objet						1 = Absolument pas important 2 = Pas important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très important S. O. = Sans objet					
<i>Encerclez votre réponse</i>												
A. La fréquence de la cueillette est adéquate.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
B. Les éboueurs s'assurent de ne laisser aucun débris derrière eux.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
C. Les éboueurs s'assurent de placer les poubelles de façon sécuritaire après leur passage.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
D. L'horaire des cueillettes est respecté.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
E. Votre municipalité accorde suffisamment d'importance aux méthodes de recyclage.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
F. Vous ne percevez pas d'odeurs provenant des sites d'enfouissement.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
G. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encircler la lettre correspondante.							A	B	C	D	E	F
H. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait		Plutôt insatisfait		Neutre		Plutôt satisfait		Très satisfait		Sans objet	
	1	2	3	4	5	S. O.						

Activités récréatives et culturelles

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette section décrit des services offerts par votre municipalité.

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?						Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?					
	1 = Tout à fait en désaccord 2 = Plutôt en désaccord 3 = Neutre 4 = Plutôt en accord 5 = Tout à fait en accord S. O. = Sans objet						1 = Absolument pas important 2 = Pas important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très important S. O. = Sans objet					
Encerlez votre réponse												
A. L'information sur les services disponibles est bien diffusée.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
B. Les activités récréatives et culturelles sont suffisamment diversifiées.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
C. Il y a suffisamment de parcs et d'espaces verts sur le territoire de votre municipalité.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
D. Les équipements des parcs et espaces verts sont sécuritaires.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
E. Le nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire des centres récréatifs et culturels est suffisant.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
F. Les tarifs exigés par votre municipalité pour les activités récréatives et culturelles sont raisonnables.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
G. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encercler la lettre correspondante.							A	B	C	D	E	F
H. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait		Plutôt insatisfait		Neutre		Plutôt satisfait		Très satisfait		Sans objet	
	1	2	3	4	5	S. O.						

Bibliothèques

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette page décrit des services offerts par votre municipalité.

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

<i>Encerclez votre réponse</i>	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?						Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?					
	1 = Tout à fait en désaccord 2 = Plutôt en désaccord 3 = Neutre 4 = Plutôt en accord 5 = Tout à fait en accord S. O. = Sans objet						1 = Absolument pas important 2 = Pas important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très important S. O. = Sans objet					
A. Le nombre de copies de chaque document disponible est suffisant.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
B. Les collections détenues sont suffisamment diversifiées.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
C. Le nombre d'heures d'ouverture est suffisant.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
D. Les tarifs d'abonnement sont raisonnables.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
E. Les tarifs d'emprunt, lorsqu'applicables, sont raisonnables.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.

Encerchez votre réponse

Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?

- 1 = Tout à fait en désaccord
- 2 = Plutôt en désaccord
- 3 = Neutre
- 4 = Plutôt en accord
- 5 = Tout à fait en accord
- S. O. = Sans objet

Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?

- 1 = Absolument pas important
- 2 = Pas important
- 3 = Neutre
- 4 = Important
- 5 = Très important
- S. O. = Sans objet

F. L'horaire est adéquat.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
G. La politique d'emprunt quant au nombre de documents est appropriée.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
H. La politique d'emprunt quant au laps de temps accordé est appropriée.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
I. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encercler la lettre correspondante.							A	B	C	D	E	F	G	H
J. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre		Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans objet							
	1	2	3	4	5	S. O.								

Zonage, promotion et développement économique et rénovation urbaine

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette section décrit des services offerts par votre municipalité.

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

<i>Encerclez votre réponse</i>	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?						Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?					
	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
A. La réglementation pour l'émission de permis est appliquée équitablement.												
B. Le délai d'émission d'un permis est acceptable.												
C. L'effort de développement du secteur résidentiel est efficace.												
D. L'effort de développement des secteurs commercial et industriel est efficace.												
E. Les employés ont répondu à vos questions en vous donnant les renseignements dont vous aviez besoin.												

Encerchez votre réponse

Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?

- 1 = Tout à fait en désaccord
- 2 = Plutôt en désaccord
- 3 = Neutre
- 4 = Plutôt en accord
- 5 = Tout à fait en accord
- S. O. = Sans objet

Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?

- 1 = Absolument pas important
- 2 = Pas important
- 3 = Neutre
- 4 = Important
- 5 = Très important
- S. O. = Sans objet

F. La préservation des vieux quartiers est acceptable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.	
G. Le développement du territoire s'harmonise bien avec le milieu existant.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.	
H. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encercler la lettre correspondante.							A	B	C	D	E	F	G
I. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre	Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans objet							
	1	2	3	4	5	S. O.							

Transport en commun

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette section décrit des services offerts par votre municipalité.

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?						Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?					
<i>Encerclez votre réponse</i>	1 = Tout à fait en désaccord 2 = Plutôt en désaccord 3 = Neutre 4 = Plutôt en accord 5 = Tout à fait en accord S. O. = Sans objet						1 = Absolument pas important 2 = Pas important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très important S. O. = Sans objet					
A. La fréquence des autobus est acceptable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
B. Le service est fiable (l'horaire publié est respecté).	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
C. Le service est rapide (temps de parcours).	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
D. Les autobus sont confortables.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
E. Les chauffeurs ont un bon comportement.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.

Encerchez votre réponse

Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?

- 1 = Tout à fait en désaccord
- 2 = Plutôt en désaccord
- 3 = Neutre
- 4 = Plutôt en accord
- 5 = Tout à fait en accord
- S. O. = Sans objet

Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?

- 1 = Absolument pas important
- 2 = Pas important
- 3 = Neutre
- 4 = Important
- 5 = Très important
- S. O. = Sans objet

F. Le nombre de quartiers desservis est suffisant.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
G. Le droit de passage est raisonnable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
H. Vous vous sentez en sécurité lorsque vous utilisez le transport en commun.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
I. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encercler la lettre correspondante.	<p>A B C D E F G H</p>											
J. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre		Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans objet					
	1	2	3	4	5	S. O.						

Électricité

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette section décrit des services offerts par votre municipalité.

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?						Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?					
	1 = Tout à fait en désaccord 2 = Plutôt en désaccord 3 = Neutre 4 = Plutôt en accord 5 = Tout à fait en accord S. O. = Sans objet						1 = Absolument pas important 2 = Pas important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très important S. O. = Sans objet					
<i>Encerclez votre réponse</i>												
A. Le délai de remise en fonction lors d'une rupture de service est acceptable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
B. L'état des équipements du service est bon.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
C. Le tarif du service est acceptable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
D. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encircler la lettre correspondante.							A	B	C			
E. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait		Plutôt insatisfait		Neutre		Plutôt satisfait		Très satisfait		Sans objet	
	1	2	3	4	5	S. O.						

Administration générale : conseil, application de la loi, gestion financière et administrative et évaluation

Veillez évaluer les services dont vous ou votre famille avez bénéficié au cours des douze derniers mois.

Cette section décrit des services offerts par votre municipalité.

Remarque : Ne répondez aux questions et aux énoncés suivants que si vous ou votre famille avez bénéficié de ce service au cours des douze derniers mois.

<i>Encerclez votre réponse</i>	Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?						Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?						
	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.	
A. Les décisions du conseil municipal sont communiquées adéquatement.													
B. Les réunions du conseil municipal sont menées de façon satisfaisante.													
C. Le conseil municipal répond adéquatement à vos questions.													
D. Lorsque vous vous présentez à l'hôtel de ville, l'accueil est adéquat.													
E. Lorsque vous téléphonez à l'hôtel de ville, l'accueil est adéquat.													

Encerchez votre réponse

Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?

- 1 = Tout à fait en désaccord
- 2 = Plutôt en désaccord
- 3 = Neutre
- 4 = Plutôt en accord
- 5 = Tout à fait en accord
- S. O. = Sans objet

Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?

- 1 = Absolument pas important
- 2 = Pas important
- 3 = Neutre
- 4 = Important
- 5 = Très important
- S. O. = Sans objet

F. Le délai pour obtenir une audition de la cour municipale est acceptable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
G. Le mode de paiement des taxes est approprié.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
H. L'information qui accompagne le compte de taxes est claire.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
I. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir? Veuillez encercler la lettre correspondante.							A	B	C	D	E	F	G	H
J. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Neutre		Plutôt satisfait	Très satisfait	Sans objet							
	1	2	3	4	5	S. O.								

Partie C : Vos suggestions d'amélioration

1. Qu'appréciez-vous dans les services municipaux offerts actuellement?

2. Comment votre municipalité peut-elle améliorer la prestation de services aux citoyens?

Merci de votre participation!

*Veillez s.v.p. transmettre votre questionnaire dès aujourd'hui
dans l'enveloppe-réponse préaffranchie.*

Partie D : À propos de vous

1. Sexe

Femme

Homme

2. Âge

18-24 ans

25-34 ans

35-49 ans

50-64 ans

65 ans ou +

3. (S'il y a lieu) Quel quartier, arrondissement ou secteur habitez-vous?

(liste des quartiers de la municipalité)

4. Quel est votre niveau de scolarité?

Primaire

Secondaire

Collégial

Universitaire

5. Quelle est votre langue maternelle?

Français 0

Anglais 0

Autre : _____ 0

6. Depuis combien de temps habitez-vous dans cette municipalité?

Plus de 25 ans

Plus de 15 ans, moins de 25 ans

Plus de 10 ans, moins de 15 ans

Plus de 5 ans, moins de 10 ans

Plus de 2 ans, moins de 5 ans

Moins de 2 ans

7. Avez-vous un handicap?

Oui

Non

8. Avez-vous accès à Internet?

Oui

Non
