

Étude auprès des citoyens Hiver 2005



Rapport final

Présenté à

Monsieur Claude Léger

Directeur général

4 avril 2005



Table des matières

Pages

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 Les services municipaux centraux.....	5
1.4 Le service de police	6
1.5 Le service des incendies.....	6
2. Satisfaction face aux services offerts par les arrondissements	7
2.1 L'enlèvement de la neige.....	7
2.2 Le nettoyage et la propreté des rues	7
2.3 La qualité générale des rues et des trottoirs	8
2.4 L'état des parcs et des terrains de jeux.....	8
2.5 La collecte des déchets.....	9
2.6 Le service des loisirs.....	9
2.7 Le service de la bibliothèque	10
3. Consultation des médias	11
3.1 Consultation des médias.....	11
3.2 Satisfaction face aux communications et à l'information	12
3.3 Les contacts avec la Ville.....	12
3.4 Satisfaction face à la qualité des contacts directs.....	13
3.5 Une demande au maire.....	13
4. Profil des répondants	14



Liste des tableaux

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



INTRODUCTION

L'actuel document présente l'opinion des citoyens de la **Ville de Longueuil** au début de l'année 2005. Les résultats sont issus d'un sondage téléphonique réalisé entre le 16 et le 28 février auprès d'un échantillon représentatif de la population de la **Ville de Longueuil**. Au total, 1208 entrevues ont été réalisées dans chacun des trois arrondissements suivants : Vieux Longueuil incluant Lemoyne, Greenfield Park et St-Hubert.

Le taux de réponse varie autour de 50 % pour tous les arrondissements. La marge d'erreur maximale de l'échantillon est de 2,9 %, 19 fois sur 20.

L'échantillon est stratifié non proportionnel, ce qui permet de produire des résultats représentatifs pour chacun des arrondissements. Afin de garantir la représentativité statistique, les résultats bruts sont pondérés en fonction des données sociodémographiques (sexe, âge, langue maternelle et population) des arrondissements concernés de la **Ville de Longueuil**.

Les thèmes abordés concernent la satisfaction des citoyens envers les services municipaux centraux et directs en arrondissement, ainsi que les communications et la circulation de l'information au sein de la **Ville de Longueuil**.

Chaque fois que cela est possible, les résultats sont comparés à ceux provenant d'un sondage similaire réalisé en février 2004. À cette fin, les données 2004 ont été reproduites afin de refléter la géographie actuelle de la **Ville de Longueuil**.

Résultats administratifs		
n=1208	Répondants	Marge d'erreur
Vieux-Longueuil	505	4,5%
Greenfield Park	303	5,7%
St-Hubert	400	5,0%
Ensemble	1208	2,9 %



1. SATISFACTION FACE AUX SERVICES OFFERTS PAR LA MUNICIPALITÉ

Dans le but de mesurer la satisfaction des citoyens, deux groupes de questions ont été élaborés. Un premier groupe était relatif aux services centraux dont bénéficient tous les citoyens. Cette section aborde spécifiquement la réaction des citoyens à ces 5 dimensions.

1.1 Gestion de la Ville

Plus des trois quarts des citoyens (78 %) s'estiment satisfaits (61 %) ou très satisfaits (17 %) de la façon dont la Ville est gérée. Ce niveau représente un gain net de 8 points par rapport à l'an passé, alors que 69 % des citoyens¹ des mêmes arrondissements s'estiment satisfaits de la gestion générale de la Ville.

Plus spécifiquement, les très satisfaits ont doublé, passant de 8 % à 17 %, alors que les insatisfaits ont diminué de 6 points, de 22 % à 16 %.

Ainsi, la proportion de gens satisfaits est de 78 % dans le Vieux Longueuil et de 80 % à St-Hubert. Le taux fléchit à 76 % dans l'arrondissement Greenfield Park, mais constitue une nette progression de la satisfaction (+17 %), accompagnée d'une diminution des insatisfaits de 35 % à 18 %.

Tableau 1 Satisfaction face à la gestion de la Ville

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	8	17	7	18	9	19	7	14
Assez satisfait	61	61	52	58	65	59	57	66
Insatisfait								
Peu satisfait	16	11	23	9	13	12	19	11
Pas du tout satisfait	6	5	12	9	4	5	8	4
Nsp/Nrp	9	6	7	6	9	6	10	6

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 Les données de ce rapport, relatives à hiver 2004 (H04), ont été recalculées pour le territoire du Longueuil actuel.



1.2 Les taxes municipales

Le présent sondage ayant été réalisé au moment même où des milliers de citoyens de Longueuil recevaient leur compte 2005, la question des taxes était donc tout à fait d'actualité.

Dans l'ensemble, 59 % des citoyens s'estiment satisfaits du niveau actuel des taxes à Longueuil. Ce taux atteint même 75 % chez les propriétaires, lesquels s'expriment avec plus de fermeté que les locataires, ces derniers refusant de répondre dans une proportion de 57 %. Ainsi, 19 % des propriétaires se déclarent très satisfaits du niveau des taxes, alors que 56 % s'estiment satisfaits.

Au niveau des arrondissements, les deux tiers des citoyens de Greenfield Park (65 %) et de St-Hubert (65 %) se montrent satisfaits du niveau des taxes à Longueuil. Le taux chute à 54 % dans l'arrondissement Vieux Longueuil, une diminution de 6 points par rapport au niveau de satisfaction enregistré en 2004 (62 %).

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	13	15	15	20	14	14	12	14
Assez satisfait	50	44	47	45	48	40	52	51
Insatisfait								
Peu satisfait	13	13	14	10	14	13	11	14
Pas du tout satisfait	10	8	11	9	8	7	12	8
Nsp/Nrp	14	21	12	17	15	26	12	13

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 Les services municipaux centraux

La qualité des services municipaux offerts à la population a fait des gains nets de 7 points par rapport à l'an passé. Actuellement, 80 % des citoyens expriment leur satisfaction (59 %) ou leur très grande satisfaction (21 %).

Ce niveau d'appréciation est stable dans tous les arrondissements. Il est de 80 % dans Vieux Longueuil, de 79 % dans Greenfield Park et de 78 % à St-Hubert.

Seuls les citoyens âgés de 35 à 44 ans présentent un taux d'appréciation plus faible (72 %). Ils sont deux fois moins nombreux à se montrer très satisfaits de la qualité des services municipaux reçus (9 % comparativement à 21 % dans l'ensemble). À l'inverse, on observe partout des gains substantiels dans les proportions de citoyens très satisfaits. En corollaire, le nombre de citoyens insatisfaits a fortement diminué.

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	15	21	12	22	18	21	10	19
Assez satisfait	58	59	45	57	60	59	59	59
Insatisfait								
Peu satisfait	17	14	26	10	5	13	16	18
Pas du tout satisfait	9	4	16	7	16	5	13	3
Nsp/Nrp	1	2	2	3	1	2	2	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

L'an dernier, 77 % des citoyens exprimaient leur satisfaction à l'égard du service de police. Cette année, le taux de satisfaction atteint 73 %, dans l'ensemble, soit 72 % dans l'arrondissement Greenfield Park (70 % l'an dernier), 72 % dans Vieux Longueuil comparativement à 80 % en hiver 2004 et 75 % dans l'arrondissement St-Hubert, un gain de 3 points par rapport à l'an dernier.

On observe également que les citoyens de plus de 55 ans se montrent en général significativement plus souvent très satisfaits (32 %) que l'ensemble des citoyens de Longueuil (26 %).

Tableau 4 Satisfaction face au service de police

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	18	26	18	29	18	26	17	26
Assez satisfait	59	47	52	43	62	46	55	49
Insatisfait								
Peu satisfait	7	9	10	10	7	8	7	10
Pas du tout satisfait	4	5	6	7	3	6	6	4
Nsp/Nrp	12	14	14	12	11	14	15	13

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

Même si un citoyen sur cinq s'estime incapable de préciser sa satisfaction à l'égard du service des incendies de la Ville de Longueuil, ceux qui s'expriment montrent 3 fois sur 4 (76 %) un haut niveau de satisfaction. Ils sont 31 % à se dire très satisfaits et 44 % satisfaits.

Des gains substantiels sont enregistrés parmi les citoyens de l'arrondissement Greenfield Park où le taux de gens très satisfaits a doublé par rapport à 2004, passant de 16 % à 32 %. Un constat semblable peut être identifié dans l'arrondissement Vieux Longueuil et St-Hubert, où la hausse des proportions de citoyens très satisfaits apparaît significative avec des gains de 9 points respectivement.

Chez les propriétaires, le taux « très satisfait » est de 10 points supérieur (38 %) à celui observé chez les locataires (28 %).

Tableau 5 Satisfaction face au service des incendies

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	21	32	16	32	23	34	18	29
Assez satisfait	54	44	44	35	57	43	50	46
Insatisfait								
Peu satisfait	2	2	11	7	1	1	2	2
Pas du tout satisfait	2	1	10	4	-	1	3	1
Nsp/Nrp	21	22	19	21	18	21	27	23

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 s'être exprimés sur un certain nombre de services ou d'aspects de l'organisation municipale, les citoyens ont été invités à livrer leur satisfaction à l'égard de 7 aspects relevant davantage des compétences et responsabilités des arrondissements. On se réfère ici à l'entretien des équipements municipaux et des rues ou aux services de loisirs et de la bibliothèque.

2.1 Les services de l'enlèvement de la neige

L'enlèvement de la neige à Longueuil soulève beaucoup de satisfaction (68 %), en hausse de 7 points par rapport à 2004, mais aussi d'insatisfaction (32 %, en baisse de 6 points cependant).

Au niveau des arrondissements, la situation en 2005 apparaît comparable à celle que nous observions à l'hiver 2004 dans Vieux Longueuil, en ce qui a trait aux citoyens très satisfaits.

Dans Greenfield Park et St-Hubert toutefois, la situation a beaucoup évolué par un hiver plus clément où une performance accrue des travailleurs aurait contribué peut être à doubler les proportions de citoyens très satisfaits de l'enlèvement de la neige en 2005. Ainsi, 39 % des citoyens de Greenfield Park sont maintenant très satisfaits de l'enlèvement de la neige, comparativement à 14 % en 2004, une progression de 25 points. Pendant ce temps, à St-Hubert, la proportion de très satisfaits passe de 14 % en 2004 à 30 % en 2005.

On note de plus que la proportion de citoyens de Greenfield Park insatisfaits du déneigement en 2004 (52 %) a diminué considérablement pour se situer, en 2005, à 29 %.

Ainsi, en 2005, l'évolution de l'opinion des gens de Greenfield Park influence positivement l'opinion générale des citoyens de Longueuil face à l'enlèvement de la neige.

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	21	29	14	39	25	27	14	30
Assez satisfait	40	39	34	32	40	41	40	37
Insatisfait								
Peu satisfait	23	21	28	14	23	21	23	21
Pas du tout satisfait	15	11	24	15	11	10	23	11
Nsp/Nrp	0	1	0	0	0	1	0	1

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

2.2 Le nettoyage et la propreté des rues

Plus de huit citoyens sur 10 se déclarent satisfaits du nettoyage et de la propreté des rues de Longueuil. Ce taux est constant et ne présente aucune variation significative, quel que soit le segment d'analyse.

On observe cependant des niveaux d'insatisfaction auprès d'un citoyen sur cinq et de grande insatisfaction auprès de 5 % des citoyens.



Tableau 7 Satisfaction face au service de nettoyage et de la propreté des rues

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	-	27	-	34	-	25	-	26
Assez satisfait	-	54	-	46	-	54	-	54
Insatisfait								
Peu satisfait	-	14	-	12	-	14	-	15
Pas du tout satisfait	-	5	-	8	-	5	-	5
Nsp/Nrp	-	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 service de nettoyage et de la propreté des rues?

2.3 La qualité générale des rues et des trottoirs

La question de la qualité générale des rues et des trottoirs soulève facilement la discussion avec les citoyens de Longueuil, voire même l'insatisfaction.

En fait, il y aurait encore plus de 4 citoyens sur 10 insatisfaits de la qualité générale des voies de circulation, rues et trottoirs. Ce haut taux d'insatisfaction apparaît présent partout, quel que soit l'arrondissement, 42 % d'insatisfaits à Greenfield Park, 50 % dans Vieux Longueuil et 48 % à St-Hubert.

Inversement, la question de la qualité des rues et des trottoirs est l'aspect qui génère le moins de satisfaction avec 51 % de citoyens satisfaits, ce taux étant à peu près stable depuis 2 ans.

Tableau 8 Satisfaction face à la qualité générale des rues et des trottoirs

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	14	15	14	20	16	13	10	17
Assez satisfait	40	36	35	38	41	36	40	34
Insatisfait								
Peu satisfait	27	23	30	26	27	32	27	32
Pas du tout satisfait	18	17	22	16	15	18	22	16
Nsp/Nrp	1	1	0	1	1	1	1	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 L'état des parcs et des terrains de jeux

La satisfaction face à l'état des parcs et des terrains de jeux de Longueuil atteint 68 % des citoyens, même si ce taux fléchit à 59 % dans l'arrondissement Greenfield Park. Les citoyens les plus jeunes (moins de 35 ans) s'expriment avec encore plus de clarté sur cet aspect. Plus des trois quarts d'entre eux (76 %) se montrent satisfaits (61 %) ou très satisfaits (15 %) de l'état des parcs et des terrains de jeux à Longueuil.

Les non francophones sont également plus nombreux (23 %) à signifier leur insatisfaction sur l'état des parcs et des terrains de jeux, que ne le sont leurs concitoyens francophones (13 %).



Tableau 9 Satisfaction face à la qualité de l'état des parcs et des terrains de jeux

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	-	19	-	21	-	19	-	19
Assez satisfait	-	49	-	38	-	51	-	49
Insatisfait								
Peu satisfait	-	10	-	12	-	10	-	11
Pas du tout satisfait	-	4	-	8	-	3	-	3
Nsp/Nrp	-	18	-	22	-	18	-	18

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

2.5 La collecte des déchets

La satisfaction des citoyens à l'égard de la collecte des déchets représente une situation idéale ou presque, que l'on pourrait souhaiter pour toutes les facettes de l'organisation municipale.

Près de 9 citoyens sur 10 (89 %) affirment qu'ils sont satisfaits (47 %) ou très satisfaits (42 %) de la façon dont s'effectue la collecte des déchets à Longueuil, un niveau constant depuis deux ans.

Bien plus, le taux de « pas du tout satisfait » n'excède pas 5 %, sauf à Greenfield Park où il est de 6 %.

Notons que 98 % des citoyens se sont exprimés sur cet aspect de la vie à Longueuil.

Tableau 10 Satisfaction face à la collecte des déchets

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	32	42	26	46	34	43	29	41
Assez satisfait	56	47	58	37	54	48	58	45
Insatisfait								
Peu satisfait	7	7	11	9	8	5	6	10
Pas du tout satisfait	4	3	4	6	3	2	5	3
Nsp/Nrp	1	2	1	2	1	2	1	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 de la collecte des déchets?

2.6 Le service des loisirs

Le service des loisirs est un autre service par rapport auquel la satisfaction des citoyens apparaît élevée. Même si plus ou moins 30 % des gens ont été incapables d'exprimer leur point de vue sur cet aspect, l'insatisfaction mesurée serait de l'ordre de 2 ou 3 %.

Ainsi, si on ignore ceux qui ne peuvent s'exprimer et qu'on effectue une répartition proportionnelle des opinions exprimées, on fait le constat que 92 % des citoyens de Longueuil concernés sont satisfaits (56 %) ou très satisfaits (36 %) du service des loisirs. Ce taux est encore plus élevé auprès des citoyens de 35 à 44 ans (94 %).



Tableau 11 Satisfaction face au service des loisirs

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	26	25	20	24	27	25	24	26
Assez satisfait	49	39	49	38	50	39	47	39
Insatisfait								
Peu satisfait	8	5	7	7	8	5	6	4
Pas du tout satisfait	3	2	6	3	2	1	3	2
Nsp/Nrp	15	30	18	29	13	30	19	29

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 La bibliothèque

La bibliothèque n'est pas un équipement fréquenté ou utilisé par tous; près du tiers des citoyens se disent dans l'incapacité d'en apprécier les services. Ceux qui le font manifestent un haut niveau de satisfaction. Plus du tiers des citoyens s'en montrent très satisfaits, sauf peut-être à St-Hubert où le taux de grande satisfaction est de 26 % en comparaison de 35 % dans l'ensemble.

En répartissant proportionnellement les opinions exprimées des citoyens concernés, le taux de satisfaction générale à l'égard du service de bibliothèque atteint 94 %, même qu'il est de 97 % auprès des gens de 35 à 54 ans. Après 55 ans, 46 % des citoyens se montrent dans l'incapacité d'apprécier les services de la bibliothèque.

Tableau 12 Satisfaction à l'égard du service de la bibliothèque

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	-	35	-	35	-	39	-	26
Assez satisfait	-	29	-	29	-	27	-	33
Insatisfait								
Peu satisfait	-	3	-	5	-	3	-	4
Pas du tout satisfait	-	1	-	3	-	1	-	2
Nsp/Nrp	-	32	-	28	-	30	-	35

Q1.2d 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 s'intéresse aux médias consultés par les citoyens, quand vient le temps de s'informer à l'égard de l'actualité municipale. On y aborde également la nature des contacts que les citoyens entretiennent avec la municipalité et la satisfaction qu'ils expriment.

3.1 Consultation des médias

L'*Hebdo local* apparaît le média le plus consulté par les citoyens, quand vient le temps de s'informer sur l'actualité municipale à Longueuil. Près de 80 % des citoyens le consultent souvent (60 %), à l'occasion (20 %) et 6 % plus rarement, ce qui porte le taux de couverture du marché des Hebdos à près de 84 %. Au second rang des outils de l'information des citoyens quant à l'actualité municipale, apparaît *ICI Longueuil*. Un citoyen sur deux le consulte souvent (30 %), à l'occasion (20 %) ou plus rarement (11 %). Le taux de couverture du marché de *ICI Longueuil* serait de 61 %.

Tableau 13a Consultation des médias

	ICI Longueuil	Hebdo Local	Quotidien et média électronique	Télévision communautaire
Souvent	30	60	25	6
À l'occasion	20	20	12	14
Rarement	11	6	11	16
Jamais	38	14	51	63

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

Au troisième rang des moyens d'information relatifs à l'actualité municipale, les citoyens mentionnent les différents grands quotidiens et médias électroniques accessibles tant radio que télévision. Aussi, un citoyen sur quatre consulte souvent les quotidiens et médias électroniques, 12 % occasionnellement et 11 % moins souvent encore. Le taux de couverture du marché de ces médias quant à l'actualité municipale serait de l'ordre de 49 %.

Enfin, la télévision communautaire est consultée souvent par 6 % des citoyens, et occasionnellement par 14 %. Le taux de couverture du marché serait de l'ordre de 36 %.

Au plan des arrondissements, le taux de consultation fréquent d'*ICI Longueuil* serait de 37 % à Greenfield Park, 31 % dans Vieux Longueuil et 25 % dans St-Hubert. Le taux de consultation fréquent d'*ICI Longueuil* atteint 42 % auprès des personnes de 55 ans et plus, et est de 36 % auprès des propriétaires comparativement à 19 % auprès des locataires. Il est par ailleurs de 30 % auprès des francophones, et de 26 % auprès des non francophones.

Tableau 13b Consultation des médias selon l'arrondissement

(Consulté souvent)	Greenfield Park %	Vieux Longueuil %	St-Hubert %
ICI Longueuil	37	31	25
Hebdo Local	50	59	61
Quotidien et médias	29	25	25
Télévision communautaire	7	7	5



Par ailleurs, l'étude indique que 20 % des citoyens auraient consulté le site Internet de la Ville de Longueuil au cours des 12 mois précédents l'étude. Ce taux varie en fonction des arrondissements, et est de 22 % dans Vieux Longueuil, 20 % à Greenfield Park et de 16 % à St-Hubert. L'âge agit aussi significativement sur la propension à visiter le site Internet de la Ville, le taux de consultation sur 12 mois étant de 30 % chez les moins de 45 ans et de 10 % chez les plus de 55 ans.

La scolarité des citoyens influence directement la fréquentation du site Internet de la Ville de Longueuil. Le taux de contact Internet est de 7 % chez les moins scolarisés, pour atteindre 29 % chez les universitaires.

3.2 Satisfaction face aux communications et à l'information

Selon les résultats obtenus, les citoyens expriment un niveau élevé de satisfaction à l'égard des activités de communication et de l'information transmise par la Ville de Longueuil. En fait, les trois quarts des citoyens (74 %) s'estiment satisfaits de ce que la Ville transmet comme information, et ce, quel que soit l'arrondissement de résidence. La seule différence significative provient des propriétaires qui plus que les locataires (77 % par rapport à 67 %) semblent apprécier l'approche des responsables des communications.

Dans l'ensemble, 59 % des citoyens sont satisfaits des communications et 15 % sont très satisfaits.

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

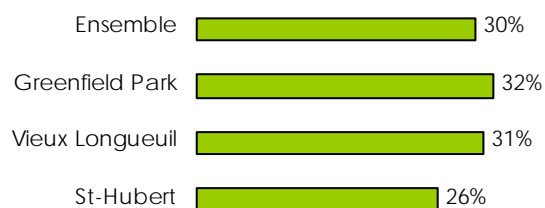
	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	11	15	10	16	12	15	9	16
Assez satisfait	63	59	58	56	65	61	60	56
Insatisfait								
Peu satisfait	15	13	19	11	14	12	17	17
Pas du tout satisfait	4	4	9	6	3	4	6	3
Nsp/Nrp	7	9	4	11	7	9	9	8

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 Les contacts avec la Ville

Près de 30 % des citoyens affirment avoir communiqué avec la Ville de Longueuil au cours de la dernière année. Ce sont surtout des propriétaires (34 %), des citoyens de 35 à 44 ans (40 %) et francophones (30 %), plutôt que non francophones (22 %).

Taux de contact avec la Ville de Longueuil



Les moyens utilisés pour contacter la Ville

Moyen	%
Téléphone	84
Courrier	3
Courriel	8
Comptoir	20



La grande majorité des contacts a été des appels téléphoniques (84 %), même si 20 % des contacts ont eu lieu en personne. Les principales portes d'entrée pour les citoyens sont les travaux publics (22 %), les loisirs (14 %), les taxes (12 %) et la police ou les pompiers (10 %).

3.4 Satisfaction face à la qualité des contacts directs

La majorité (77 %) affirme que ces contacts sont satisfaisants (35 %) ou très satisfaisants (42 %), un phénomène qui s'observe partout quelle que soit la catégorie d'analyse.

Notons toutefois que, parmi les moments de vérité dans le contact du citoyen avec la municipalité, 1 fois sur 10, il s'agira d'un contexte relationnel insatisfaisant ou décevant (13 %).

Les principaux services contactés

	%
Travaux publics	22
Loisirs	14
Taxes	12
Police/Pompiers/Sécurité	10
Permis	8
Urbanisme	7
Déchet/Recyclage	7
Règlements municipaux	3
Mairie	2
Autres	6

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

	Total		Greenfield Park		Vieux Longueuil		St-Hubert	
	H04	H05	H04	H05	H04	H05	H04	H05
Satisfait								
Très satisfait	34	42	23	39	39	45	28	36
Assez satisfait	47	35	51	39	46	30	48	44
Insatisfait								
Peu satisfait	7	13	11	9	4	15	12	10
Pas du tout satisfait	10	10	14	12	9	9	10	10
Nsp/Nrp	2	1	0	1	2	1	1	0

Q1.5 Diriez-vous que vous êtes très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait de la qualité des contacts que vous avez eu avec la Ville de Longueuil au cours des douze derniers mois?

3.5 Une demande au maire

Si les citoyens n'avaient qu'une seule demande à formuler au maire de Longueuil, ils lui demanderaient de mieux entretenir les rues. Ce premier cri du cœur provient plus intensément du Vieux Longueuil (28 %) et des personnes de plus de 55 ans (29 %).

Au second rang, les gens souhaitent une baisse des taxes (10 %) et une meilleure communication avec les citoyens (8 %). Enfin, autant de citoyens (5 %) souhaitent une offre accrue en matière de loisir.

Souhaits exprimés à l'égard du maire

	%
Entretien des rues	25
Baisse des taxes	10
Meilleure communication	8
Espaces verts	5
Déneigement	5
Plus de loisirs	5
Transport en commun	1



4. PROFIL DES RÉPONDANTS

Caractéristiques socio économiques des répondants	
	%
Âge	
18-34	20
35-44	17
45-54	24
55 et +	38
Scolarité	
Primaire	8
Secondaire	39
Collégial	23
Universitaire	28
Statut	
Propriétaire	66
Locataire	29
Autre	5
Revenu	
- 30 000 \$	24
30 000 à 49 999 \$	24
50 000 à 74 999 \$	16
75 000 et +	16
Langue maternelle	
Français	88
Anglais	5
Autre	7
Sexe	
Homme	51
Femme	49