

**Rapport concernant un sondage
destiné à évaluer la satisfaction
des citoyens
(Phase III)**

**présenté au
ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir**

**par
HEC Montréal**

**pour
les membres de la table de concertation sur
les indicateurs de gestion municipaux**

Mars 2004

Avant-propos

La première partie de ce rapport (catégories de services, degrés de contrainte et modèle conceptuel) est largement inspirée des travaux du Centre d'expertise sur la prestation de services (CEPS) du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration du gouvernement du Québec.

La deuxième partie présente l'adaptation, faite par la table sur les indicateurs de gestion municipaux, du modèle du CEPS au monde municipal.

La troisième partie (échantillon, types de sondages, sondage retenu, collecte des données et traitement des données) est aussi grandement issue des travaux de l'Environmental Protection Agency (EPA), organisme américain, du Secrétariat à la restructuration de la fonction publique de l'Ontario et de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), deux organismes canadiens.

Remerciements

Nous tenons à remercier monsieur Sylvain Sauvé du Centre d'expertise sur la prestation de services du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration du gouvernement du Québec pour son aide empressée et ses judicieux commentaires.

Table des matières

Introduction	6
1. Catégories de services, degrés de contrainte et modèle conceptuel	7
1.1 Catégories de services rendus	7
1.2 Degrés de contrainte imposée à la clientèle	8
1.3 Modèle conceptuel	9
1.3.1 Liens relationnels	10
1.3.2 Liens fondamentaux	10
1.3.3 Liens procéduraux	10
2. Suite au développement du modèle de mesure de la performance	12
2.1 Contexte	12
2.2 Modèle adapté au monde municipal	12
2.3 Modèle intégrant la mesure de la satisfaction du citoyen	14
3. Sondage sur la satisfaction des citoyens pour l'ensemble des activités de la municipalité	15
3.1 Échantillon	15
3.1.1 Marge d'erreur	15
3.1.2 Niveau de confiance	16
3.1.3 Taille de l'échantillon	16
3.2 Types de sondages	17
3.3 Sondage retenu	19

3.4	Collecte des données	20
3.4.1	Sondage postal	20
3.4.2	Sondage téléphonique	20
3.4.3	Sondage électronique	21
3.5	Traitement des données	21
3.5.1	Matrice de la satisfaction compte tenu de l'importance accordée au service	21
3.5.2	Présentation des données	24
3.5.3	Formulation de recommandations	25
3.5.4	Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action	25
4.	Recommandations	26
	Conclusion	27
	Liste des annexes	
	ANNEXE A : Liste des indicateurs intégrant les questions permettant d'évaluer la satisfaction des citoyens	29
	ANNEXE B : Sondage sur la satisfaction du citoyen	56
	ANNEXE C : Sondage sur la satisfaction du citoyen – Notes d'accompagnement	84
	Références bibliographiques	97

Introduction

L'élaboration d'un sondage visant à mesurer la satisfaction du citoyen face aux différents services municipaux dont il bénéficie s'inscrit dans le cadre du développement des indicateurs de gestion. Ce développement est réalisé depuis 1999 par un groupe de travail constitué de membres représentant diverses associations de fonctionnaires municipaux, les trois ordres comptables professionnels, le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir et HEC Montréal.

Les membres de ce groupe ont convenu de retenir un modèle d'évaluation où quatre dimensions sont prises en considération : *vitalité de l'organisation*, *efficacité économique*, *valeur des ressources humaines* et *relations avec les groupes de référence*. Le modèle retenu est adapté au domaine municipal alors que le concept de vitalité remplace celui de pérennité.

Les dimensions de la performance sont définies à l'aide de critères. Ce sont des caractéristiques concrètes et observables de l'organisation. En ce qui concerne la dimension *relations avec les groupes de référence*, le critère retenu est la *satisfaction du citoyen et de la communauté*, et la mesure de celle-ci s'effectue principalement par sondage.

Les travaux réalisés à ce jour ont permis de retenir plus de 120 indicateurs qui peuvent être calculés par les organismes municipaux. Les indicateurs de gestion développés et retenus par les membres de la table ont pour but principal d'aider les élus et les gestionnaires à améliorer la gestion des organismes municipaux et d'en rendre compte au citoyen. Le sondage s'intègre parfaitement comme élément de mesure dans l'objectif ultime recherché.

Il est à noter que le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir a participé assidûment aux rencontres d'un groupe de travail sur l'étude nationale portant sur les besoins, les attentes et la satisfaction des citoyens à l'égard des services publics coordonné par le Centre d'expertise sur la prestation de services (CEPS). Il est alors apparu qu'il appartient aux municipalités d'interroger les citoyens sur les services qu'elles leur rendent.

Pour avoir le point de vue et la vision des élus municipaux, la table s'est adjoint la Fédération québécoise des municipalités (FQM) et l'Union des municipalités du Québec (UMQ).

Les travaux qui ont mené à l'élaboration d'un sondage pour mesurer la satisfaction du citoyen sont présentés dans les prochaines sections.

1. Catégories de services, degrés de contrainte et modèle conceptuel

Dans le contexte d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle, l'élaboration du questionnaire, l'analyse des résultats et l'interprétation que l'on en fait sont tous trois fonction à la fois de la catégorie de services rendus et du degré de contrainte imposée à la clientèle.

1.1 Catégories de services rendus

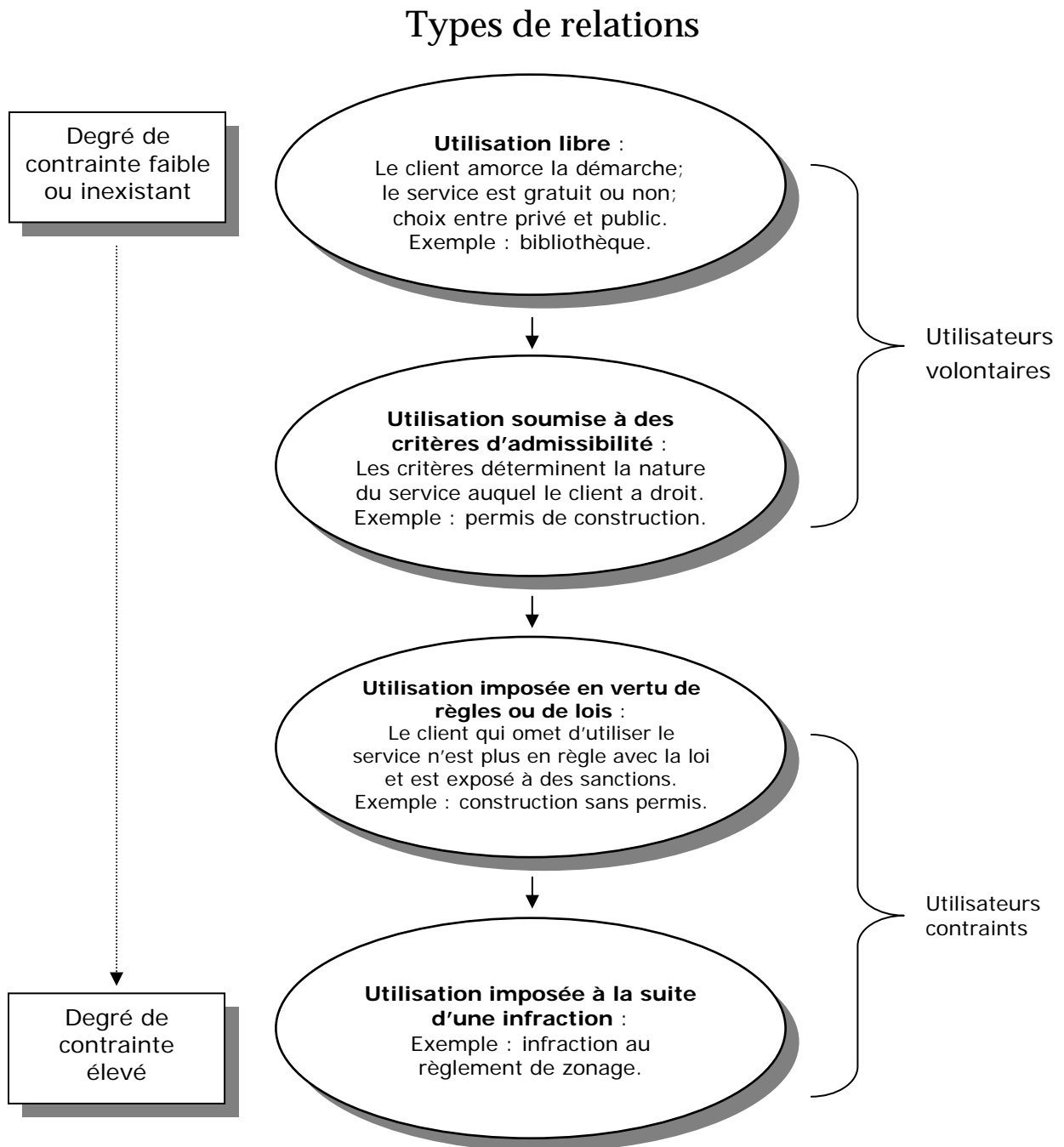
Les municipalités du Québec offrent trois catégories de services :

1. Lorsqu'il est utilisé, le service donne lieu à une relation avec un employé (exemple : demande de permis de construction).
2. Lorsqu'il est utilisé, le service ne donne pas lieu à une relation avec un employé (exemple : réseau routier).
3. Le service produit des bénéfices pour le citoyen sans qu'il y ait une utilisation concrète (exemple : programme de protection de l'environnement : qualité de l'eau, qualité de l'air).

De manière générale, un sondage sur la satisfaction de la clientèle est davantage adapté aux services qui donnent lieu à une prestation de service par un employé. En dépit de cette réalité, il est privilégié d'opter pour un sondage qui visera aussi les services ne donnant pas lieu à une relation avec un employé.

1.2 Degrés de contrainte imposée à la clientèle

Lorsqu'il y a prestation de service par un employé, le type de relation que crée l'offre de ce service est important au moment de l'analyse et de l'interprétation des résultats d'un sondage portant sur la satisfaction. Les types de relations, selon le degré de contrainte auquel est soumis l'utilisateur, s'illustrent de la façon suivante.



Le type de relation imposée à la clientèle est important au moment de l'analyse et de l'interprétation des résultats d'un sondage portant sur la satisfaction. Par exemple, il est probable qu'un sentiment d'inconfort persistera dans le cas des clients contraints, et ce, malgré tous les efforts de courtoisie de la part du personnel. C'est pourquoi, de manière générale, un sondage sur la satisfaction de la clientèle est davantage adapté aux trois premiers types d'utilisations imposées à la clientèle comme le montre le graphique précédent. Devant ce constat, le sondage sur la satisfaction du citoyen considérera essentiellement les trois premiers types de relations imposées à la clientèle.

1.3 Modèle conceptuel

Pour sonder la satisfaction de la clientèle, il faut expliquer la satisfaction à l'égard d'une expérience de service par la qualité du service telle qu'elle est perçue par les utilisateurs. Il ne s'agit pas d'évaluer un programme, pas plus que de mesurer un temps réel d'attente lors d'un appel téléphonique ou encore un délai de réponse par courrier. Il s'agit bien de la **perception du client**. La qualité est une perception qui découle d'une évaluation faite par le client pendant qu'il utilise le service. Cette évaluation précède et détermine la satisfaction. La satisfaction est un sentiment consécutif à l'expérience de service. Elle succède à l'évaluation de la qualité. Les liens entre la variable dépendante (la satisfaction) et la variable indépendante (la qualité perçue) sont au nombre de trois :

1. Les liens relationnels
2. Les liens fondamentaux
3. Les liens procéduraux

1.3.1 Liens relationnels

Les **liens relationnels** se subdivisent en quatre dimensions :

- I. **La tangibilité** : c'est-à-dire l'apparence des bureaux, des équipements et des employés qui rendent le service.
- II. **La fiabilité** : c'est-à-dire la capacité à fournir le service avec exactitude.
- III. **L'empressement** : c'est-à-dire l'engagement du personnel à fournir un service rapide et à aider les clients.
- IV. **L'empathie** : c'est-à-dire l'écoute et l'attention personnelle accordée aux clients.

1.3.2 Liens fondamentaux

Les **liens fondamentaux** se subdivisent en trois dimensions :

- I. **La justice** : c'est-à-dire le sentiment d'être traité sans favoritisme.
- II. **La sécurité** : c'est-à-dire le sentiment de confiance de n'avoir rien à redouter sur les plans psychologique et physique.
- III. **La dignité et le respect** : c'est-à-dire le sentiment d'être traité avec convenance, politesse et déférence.

1.3.3 Liens procéduraux

Les **liens procéduraux** se subdivisent en trois dimensions :

- I. **L'accès** : c'est-à-dire la présence ou l'absence d'obstacles pour obtenir le service.
- II. **La clarté** : c'est-à-dire la facilité de comprendre l'information ou le langage.
- III. **La simplicité** : c'est-à-dire la facilité avec laquelle on peut s'acquitter des procédures pour obtenir le service.

Par ces liens, on constate qu'il y a plusieurs dimensions à la qualité. Il importe de ne pas se limiter à évaluer la qualité en posant au client une seule question du type : *Le service est-il de bonne ou de mauvaise qualité?* Il faut plutôt mesurer la qualité **perçue** pour chacune des dimensions que l'on sait pertinentes.

2. Suite au développement du modèle de mesure de la performance

2.1 Contexte

Les systèmes traditionnels de mesure de la performance s'appuient sur des indicateurs financiers. Plusieurs auteurs ont souligné l'insuffisance de ces indicateurs parce qu'ils ne permettent pas d'établir de liens entre les opérations et la stratégie. Ces indicateurs n'expliquent aucunement les problèmes d'amélioration des activités liés à la qualité, à l'innovation, au service à la clientèle, à la satisfaction du citoyen, etc. En fait, ils ne reflètent pas la stratégie mais plutôt les résultats finaux visés par celle-ci. Ils n'indiquent pas quand et où intervenir pour améliorer une situation donnée.

2.2 Modèle adapté au monde municipal

L'ouvrage de Morin, Guindon et Boulianne¹ décrit un modèle de mesure de la performance comportant trois niveaux d'abstraction. Ce modèle a été retenu par les membres de la table :

NIVEAU 1 : DIMENSION

Délimiter l'espace dans lequel une municipalité évolue.

NIVEAU 2 : CRITÈRE

Établir les caractéristiques observables qui vont définir les dimensions.

NIVEAU 3 : INDICATEUR

Fournir un ensemble d'opérations sur des données qui produisent une information pertinente sur les critères.

1. Morin, E., M. Guindon, et É. Boulianne (1996), *Les Indicateurs de performance*, Guérin, 167 pages.

Il a été recommandé au ministère antérieurement de retenir un modèle où quatre dimensions sont prises en considération : *vitalité de l'organisation*, *efficacité économique*, *valeur des ressources humaines* et *relations avec les groupes de référence*. Le résultat de ce travail est le suivant :

DIMENSIONS	CRITÈRES
1. Vitalité	Qualité du service
2. Efficacité économique	Économie des ressources et productivité
3. Valeur des ressources humaines	Mobilisation Climat Rendement Développement
4. Relations avec les groupes de référence	Satisfaction du citoyen et de la communauté

Le rapport final de la phase I déposé au ministère en novembre 2000 par les membres de la table de travail sur les indicateurs élabore davantage sur ce modèle théorique. Il est suggéré de le consulter pour en apprendre davantage sur les notions de dimensions, de critères et d'indicateurs.

Au début de l'année 2003, des indicateurs pour les dimensions *vitalité* et *efficacité économique* ont été développés et validés. Certains indicateurs avaient aussi été mentionnés, dans le rapport, pour la dimension *valeur des ressources humaines*, mais ce volet du modèle reste toutefois à compléter. En ce qui concerne la dimension *relations avec les groupes de référence* et le critère *satisfaction du citoyen et de la communauté*, « ... un des meilleurs outils pour l'organisation municipale dans l'évaluation de ce critère est le sondage² ».

2. Rapport soumis au ministère des Affaires municipales et de la Métropole du Québec, 13 novembre 2000, p. 46.

Les travaux de développement du modèle de mesure de la performance se sont poursuivis en y intégrant, pour chaque activité, les questions jugées pertinentes pour évaluer la satisfaction du citoyen à l'égard de cette activité. Ces travaux, il va sans dire, ont été réalisés en conformité avec les concepts exposés en première partie de ce texte.

2.3 Modèle intégrant la mesure de la satisfaction du citoyen

On trouve à l'annexe A la liste des indicateurs intégrant les questions permettant d'évaluer la satisfaction des citoyens pour chaque activité de l'organisme municipal.

3. Sondage sur la satisfaction des citoyens pour l'ensemble des activités de la municipalité

Cette partie du rapport est essentiellement issue des travaux de l'Environmental Protection Agency (EPA), un organisme américain, du Secrétariat à la restructuration de la fonction publique de l'Ontario et de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), deux organismes canadiens. Elle traite d'abord de l'échantillon et des types de sondages. Ensuite, il est question du sondage retenu et on y présente quelques observations quant à la collecte et au traitement des données.

3.1 Échantillon

Les sondages nationaux utilisent généralement des échantillons de 1 350 à 1 800 personnes. Ces sondages choisissent des échantillons assez grands pour produire un résultat représentatif de toute la population canadienne adulte, avec une marge d'erreur de l'ordre de 2,5 % à 3 %. Des marges d'erreur aussi faibles sont nécessaires, car ces sondages se rapportent à des dossiers d'importance nationale. Les décisions prises à la lumière des résultats de ces sondages peuvent toucher des millions de personnes. Par contre, à l'échelle municipale, même dans le pire des cas, il sera possible (en continuant de demander les commentaires des citoyens) de découvrir une erreur et d'être en mesure de la corriger sans occasionner des dépenses excessives.

Compte tenu de ces considérations, il est raisonnable d'accepter une marge d'erreur un peu plus élevée que dans le cas d'un sondage national.

3.1.1 Marge d'erreur

La marge d'erreur dans une situation donnée signifie que la valeur réelle d'une mesure donnée pour le groupe visé par le sondage est la valeur obtenue de l'échantillon, plus ou moins cette marge d'erreur. Par exemple, si 75 % des citoyens interrogés sont satisfaits et que la marge d'erreur est de plus ou moins 3,5 %, alors le pourcentage réel des clients satisfaits se situe entre 71,5 % (75 % - 3,5 %) et 78,5 % (75 % + 3,5 %).

Cependant, il n'y a aucune taille d'échantillon raisonnable qui peut offrir la certitude que l'intervalle calculé comprend effectivement la valeur réelle qui serait obtenue dans la population. Il y a toujours la possibilité que, à la suite de circonstances particulières très peu probables, les caractéristiques des citoyens inclus dans l'échantillon soient très différentes de celles des citoyens qui n'y sont pas. Dans une telle situation, la valeur réelle pour l'ensemble des citoyens serait très différente de celle qui est obtenue auprès des citoyens qui ont participé au sondage. Le moyen de tenir compte de cette possibilité consiste à déterminer dans quelle mesure on veut avoir l'assurance que la valeur réelle s'inscrit dans l'intervalle calculé autour du résultat de l'échantillon. Ce degré d'assurance est connu sous le nom de niveau de confiance.

3.1.2 Niveau de confiance

Dans la plupart des sondages d'opinion publique, on utilise un niveau de confiance de 95 % (19 fois sur 20). Ainsi, une marge d'erreur de 3 % avec un niveau de confiance de 95 % signifie que l'on peut être certain à 95 % que la valeur réelle dans la population visée se situe à l'intérieur d'un intervalle dont la borne inférieure est égale au résultat obtenu dans l'échantillon, moins 3 %, et la borne supérieure au résultat obtenu dans l'échantillon, plus 3 %.

Pour choisir un niveau de confiance, on doit tenir compte des facteurs suivants : la façon dont les résultats sont utilisés, l'effet que ces résultats auront sur les services et la fréquence avec laquelle des collectes de données supplémentaires sont faites. Par exemple, plus l'effet sur les services est important, plus un niveau de confiance élevé est souhaitable. À l'inverse, plus les collectes sont fréquentes, moins le niveau de confiance doit être élevé puisqu'une éventuelle erreur est rapidement décelée.

3.1.3 Taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon est fonction de la marge d'erreur et du niveau de confiance retenus. Plus le niveau de confiance est bas et plus la marge d'erreur est grande, plus la taille de l'échantillon est petite.

Dans la majorité des sondages, des tailles d'échantillon minimales et maximales peuvent être établies. Un échantillon de 30 répondants ou moins est trop petit pour se prêter à une analyse statistique rigoureuse. Toutefois, un tel échantillon fournit de l'information utile.

Dans les cas où la population est très grande, l'échantillon maximal le plus pratique tout en étant d'un coût raisonnable est d'environ 1 000 personnes. En règle générale, la taille d'échantillon maximale dans ces cas est établie à environ 10 % de la population. Ainsi, pour une population de 1 000 personnes, un échantillon de 100 est généralement considéré comme étant approprié. Pour une population entre 1 000 et 5 000 personnes, un échantillon de 100 à 500 personnes est très acceptable. Pour une population de 5 000 personnes ou plus, un échantillon de 200 à 1 000 répondants est approprié.

Voici sous forme de tableau la taille suggérée de l'échantillon en fonction de la taille de la population.

Taille de l'échantillon suggérée

Taille de la population	Taille de l'échantillon	
	Taille minimale suggérée	Taille maximale suggérée
Moins de 1 000 habitants	30	100
Plus de 1 000, moins de 5 000 habitants	100	500
Plus de 5 000 habitants	200	1 000

Toutefois, contrairement à ce que bien des gens pensent, la taille de la population n'a que peu ou rien à voir avec la taille de l'échantillon requis. C'est d'ailleurs pourquoi il n'est pas nécessaire de sélectionner des échantillons de milliers ou de millions de répondants, pour connaître l'opinion de la population sur un sujet donné.

3.2 Types de sondages

Le sondage est la méthode de collecte de données recommandée. Il existe au moins quatre types de sondages : postal, téléphonique, en personne et électronique. Les facteurs qui influenceront le choix sont les suivants : le coût, le temps requis pour répondre au questionnaire, la possibilité

d'encourager les citoyens à participer, la possibilité de fournir des instructions aux citoyens, la possibilité de poser des questions approfondies (demander *pourquoi* au citoyen), les informations préalables requises, la capacité d'obtenir des réponses plus ou moins rapidement et le taux de réponse souhaité.

Le tableau qui suit compare chaque type de sondages en fonction des facteurs énumérés. En ce sens, il facilite le choix du type de sondages à retenir. Il résume ce que la littérature nous enseigne sur ce sujet.

Sondages

Sondages <i>Facteurs</i>	Postal	Téléphonique	En personne	Électronique (Internet)
<i>Coût</i>	Modéré	Modéré	Élevé	Bas
<i>Temps requis pour répondre au questionnaire ou nombre de pages</i>	12 pages maximum	15 minutes maximum	90 minutes maximum	Très court
<i>Possibilité d'encourager les citoyens à participer</i>	Modérée	Élevée	Élevée	Basse
<i>Possibilité de fournir des instructions aux citoyens</i>	Basse	Élevée	Élevée	Basse
<i>Possibilité de poser des questions approfondies (pourquoi?)</i>	Limitée	Élevée	Élevée	Limitée
<i>Nécessité d'obtenir des listes d'adresses ou de numéros de téléphone</i>	Oui	Oui	Selon le cas	Oui
<i>Capacité d'obtenir des réponses rapidement</i>	Basse	Élevée	Élevée	Modérée
<i>Taux de réponse</i>	Modéré	Élevé	Élevé	Bas

La nature de chaque type de sondages impose diverses pratiques qui influencent aussi le choix. Les sondages téléphoniques s'adaptent plus facilement que les sondages postaux aux différences linguistiques et aux divers degrés d'alphabétisation. Par contre, ces derniers peuvent être plus longs mais ne permettent pas de poser des questions complexes.

3.3 Sondage retenu

Les principaux organismes publics qui conçoivent des sondages dont le but est de connaître la satisfaction des citoyens quant aux services publics qu'ils reçoivent sont :

1. L'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC). C'est un organisme canadien.
2. Le Secrétariat à la restructuration de la fonction publique de l'Ontario.
3. Le Centre d'expertise sur la prestation de services (CEPS) de la Direction de la planification stratégique du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration du Québec.
4. L'Environmental Protection Agency (EPA). C'est un organisme américain.

Peu importe la méthode de collecte de données choisie, tous les questionnaires administrés par ces organismes ont un format semblable :

1. Une introduction qui présente le but du sondage et guide le citoyen dans tout le questionnaire.
2. La collecte d'information. Cette partie est composée de plusieurs subdivisions visant à connaître l'expérience du client à l'égard d'un service, sa satisfaction, ses besoins et ses attentes à titre de citoyen.
3. Les informations sur le citoyen. Cette partie permet de recueillir les renseignements personnels qui sont utilisés pour décrire les répondants.

On trouve à l'annexe B un sondage qui vise à mesurer la satisfaction des citoyens par rapport aux services qu'ils reçoivent de leur municipalité. Son format est conforme aux règles présentées ci-dessus.

3.4 Collecte des données

3.4.1 Sondage postal

Avant de poster le sondage, il est suggéré d'annoncer l'intention de la municipalité de mieux connaître le degré de satisfaction des citoyens quant aux services municipaux qu'ils utilisent par un exemple en faisant paraître un avis dans le journal de la municipalité ou le journal local.

Environ une semaine plus tard, le sondage est envoyé aux citoyens. Une étiquette portant un numéro d'identification est collée sur chacun d'eux. Dans l'enveloppe, l'organisme inclut une lettre qui réfère à l'annonce faite au préalable, il demande la collaboration du citoyen et fournit un numéro de téléphone où les citoyens peuvent téléphoner s'ils ont des questions. L'envoi contient aussi une enveloppe-réponse préaffranchie que les citoyens utiliseront pour retourner le questionnaire rempli.

Au fur et à mesure que les questionnaires arrivent, l'organisme doit les enregistrer dans un système de suivi. Il fait de même avec les questionnaires non livrés, notamment si le citoyen a déménagé, en indiquant qu'ils n'ont pas été remis aux citoyens.

Environ trois semaines après avoir posté le premier questionnaire, il est recommandé de transmettre un deuxième exemplaire à tous ceux qui n'ont pas encore répondu. La lettre incluse dans cet envoi indique l'importance de l'étude et demande aux citoyens d'y participer.

3.4.2 Sondage téléphonique

Le sondage téléphonique doit être annoncé dans le journal local ou par lettre circulaire. Une formation est requise à l'intention des interviewers. Les sujets suivants nécessitent d'être abordés :

- contexte et portée de l'enquête;
- contenu du questionnaire;
- façon de traiter avec des répondants peu coopératifs;

- réponses à donner aux questions les plus fréquemment posées par les citoyens : Comment ai-je été sélectionné? Quel est le sujet de l'enquête? Comment puis-je être certain que vous êtes bien la personne que vous dites être?

3.4.3 Sondage électronique

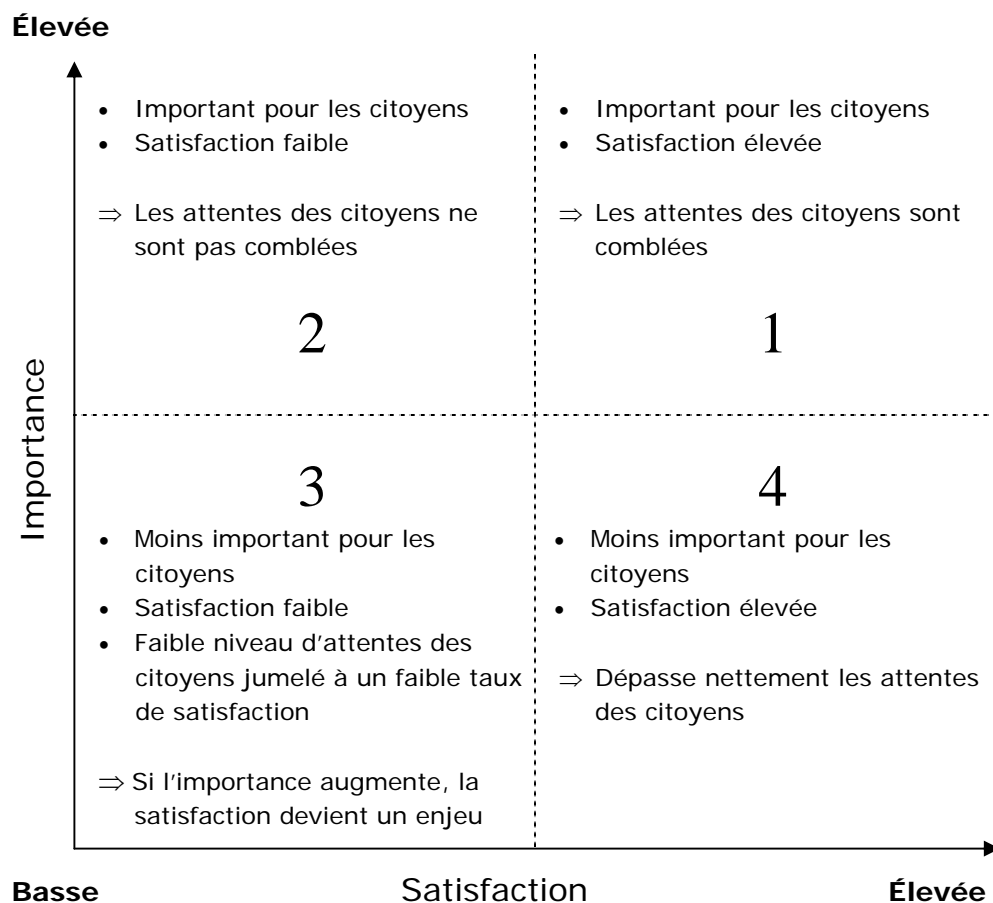
Les sondages par Internet se font au moyen d'un questionnaire électronique que l'utilisateur remplit en ligne à une adresse Web donnée. Bien sûr, cette méthode de collecte de données est adéquate seulement si la population visée a accès à Internet.

Dans un tel sondage, le meilleur moyen de communiquer avec les personnes sélectionnées dans l'échantillon est d'envoyer à celles-ci un avis par courrier électronique de façon à les diriger vers le site Web où se trouve le sondage. Une fois sur le site, les répondants accèdent au sondage et y répondent.

3.5 Traitement des données

3.5.1 Matrice de la satisfaction compte tenu de l'importance accordée au service

L'analyse des données permet de cibler le ou les services qui ont le plus de répercussions sur le taux de satisfaction des citoyens. Ce type d'analyse fournit un outil qui sert à établir un ordre de priorité dans les services à améliorer. Pour ce faire, la matrice de la *satisfaction compte tenu de l'importance accordée au service* peut être utilisée. Cette matrice est présentée à la page suivante.



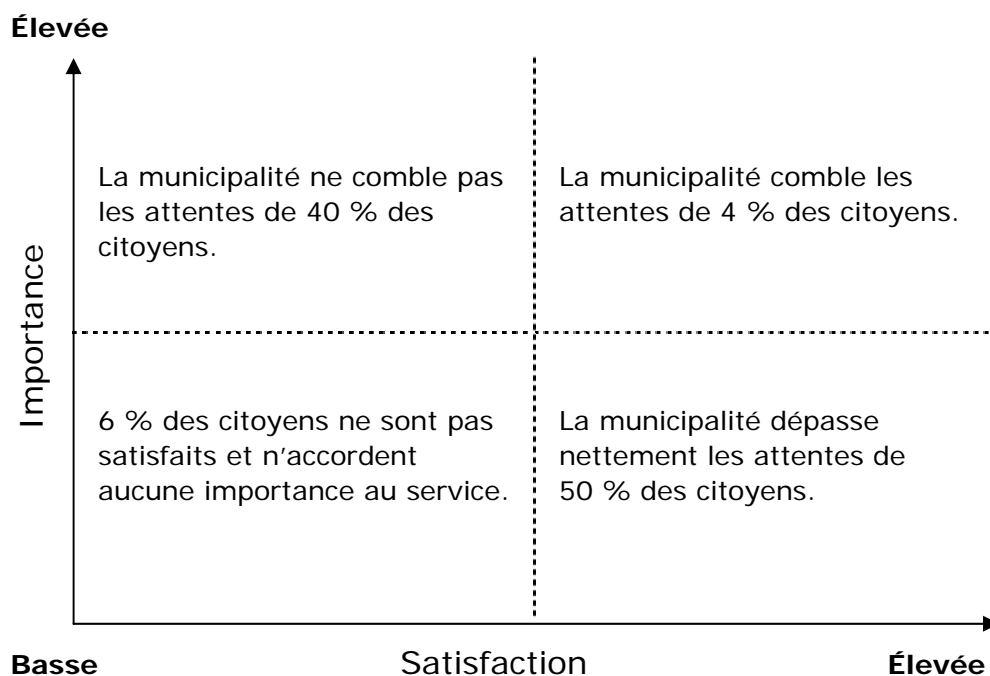
Pour illustrer l'utilité de cette matrice, prenons l'exemple de l'énoncé A de l'activité *protection contre les incendies* : « Le travail fait par les pompiers pour prévenir les incendies est adéquat » comme l'indique le sondage reproduit à l'annexe B. Posons comme hypothèse de travail que la distribution des réponses est la suivante :

- 54 % des répondants se disent plutôt en accord (4) ou tout à fait en accord (5) avec l'énoncé;
- 46 % des répondants se disent tout à fait en désaccord (1) ou plutôt en désaccord (2) avec l'énoncé.

Une interprétation sommaire et probablement trop hâtive serait que la municipalité arrive à offrir un bon service en ce qui concerne la prévention des incendies puisque la majorité des citoyens sont satisfaits, voire très satisfaits de ce service; mais supposons qu'en examinant les résultats de plus près on obtienne ce qui suit :

- 50 % des répondants répondent plutôt en accord (4) ou tout à fait en accord (5), et absolument pas important (1) ou pas important (2);
- 4 % des répondants répondent plutôt en accord (4) ou tout à fait en accord (5), et important (4) ou très important (5);
- 40 % des répondants répondent tout à fait en désaccord (1) ou plutôt en désaccord (2), et important (4) ou très important (5);
- 6 % des répondants répondent tout à fait en désaccord (1) ou plutôt en désaccord (2), et absolument pas important (1) ou pas important (2).

La représentation graphique de ces résultats est la suivante :



La matrice ajoute de l'information qui permet de nuancer l'interprétation présentée précédemment. Ainsi, 50 % des citoyens satisfaits n'accordent à ce service que peu d'importance alors que 40 % des citoyens insatisfaits accordent une grande importance à ce service. Somme toute, 4 % seulement de la population répond positivement sur les deux échelles à la fois, celle de la satisfaction et celle de l'importance.

Il existe d'autres techniques pour analyser des données. Les plus courantes sont les suivantes : les tableaux croisés pour examiner la distribution des réponses selon une autre variable; le test de Student (test t) pour détecter des différences statistiquement significatives entre deux groupes indépendants; l'analyse de la variance (*ANOVA*) pour détecter des différences statistiquement significatives entre trois groupes indépendants ou plus; la corrélation pour trouver comment les réponses à une question rendent prévisibles les réponses à une autre question; la régression pour analyser les effets de la relation entre les réponses à deux questions ou plus (mesure les effets d'une variable ou plus sur une autre variable).

3.5.2 Présentation des données

Il est essentiel d'éliminer tout renseignement permettant d'identifier un citoyen. En aucun cas la présentation des résultats ne doit amener une telle identification.

La majorité des gens sont intéressés par le résultat final, présenté le plus succinctement et le plus clairement possible. Il est préférable de présenter les données de façon simple et directe aux destinataires principaux et de garder les détails mathématiques en annexe ou comme information supplémentaire. De façon générale, les destinataires veulent un court résumé du résultat du sondage. La présentation des « faits saillants » est donc fort utile pour élaborer une présentation.

Des représentations graphiques sont une façon efficace d'afficher des résultats. Il est facile pour le citoyen de comprendre l'information présentée à l'aide d'histogrammes ou de graphiques à barres, par exemple.

3.5.3 Formulation de recommandations

Un sondage pour mesurer la satisfaction du citoyen devrait naturellement mener à des idées d'action ayant pour but l'amélioration des services offerts.

Les recommandations élaborées doivent être réalisables, appuyées par les résultats et exprimées sans ambiguïté. Il est utile aussi de fournir une liste de différentes options visant à mettre en œuvre les améliorations recommandées.

3.5.4 Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action

Dans le but de rentabiliser l'exercice, l'organisme municipal voudra utiliser l'information de la meilleure façon possible. La prochaine étape est d'une importance primordiale pour le succès de l'exercice : élaborer et mettre en œuvre un plan d'action.

S'il s'agit de la première fois que l'organisme recueille et analyse de façon systématique des données provenant des citoyens, il découvrira probablement un nouveau monde d'information. Il pourra choisir de répéter ce processus annuellement ou dans une période de temps qui se prête logiquement à sa situation.

Les citoyens qui ont participé à l'exercice s'attendent à ce que l'organisme agisse en fonction de leurs commentaires et qu'il communique son plan d'action à l'ensemble de la population.

4. Recommandations

Il importe à ce stade-ci de formuler, au bénéfice du ministère, quelques recommandations pour l'optimisation du sondage destiné à la satisfaction du citoyen.

1. Il est recommandé que le ministère reconnaisse officiellement le sondage produit à l'annexe B et le rende accessible à l'ensemble des organismes municipaux.
2. Il est recommandé de voir à intégrer au logiciel de calcul les questions du sondage touchant l'ensemble des activités, complétant ainsi le modèle de mesure.

Conclusion

La mesure de la satisfaction des citoyens vise à expliquer la satisfaction de l'utilisateur tel qu'il la perçoit en utilisant le service.

Pour ce travail, un sondage a été conçu dans le but de mesurer non seulement la qualité du service telle qu'elle est perçue par le citoyen, mais aussi l'importance que celui-ci accorde à ce service. Sur le plan méthodologique, l'examen simultané mais distinct des perceptions et des attentes permet une meilleure interprétation des résultats à l'aide de la matrice de la satisfaction.

En plus du sondage proprement dit qui devrait être disponible pour l'ensemble des organismes municipaux, un guide d'utilisation est suggéré. Ainsi, ceux-ci disposent maintenant des outils nécessaires pour connaître, en n'utilisant que les ressources internes de l'organisation, la satisfaction des citoyens sur une base permanente. Le rapport coût/bénéfice en est d'autant bonifié.

Par l'utilisation de ce sondage, les gestionnaires municipaux bénéficieront dorénavant d'informations additionnelles qui permettront de bonifier encore la qualité de leurs décisions. Quant aux élus, ils pourront connaître le niveau de satisfaction de leurs citoyens. Ils seront donc encore mieux outillés pour les représenter et satisfaire leurs attentes.

Annexes

Annexe A

Liste des indicateurs intégrant les questions
permettant d'évaluer la satisfaction des citoyens

FONCTION : SÉCURITÉ PUBLIQUE / ACTIVITÉ : PROTECTION CONTRE LES INCENDIES

Objectif : Réduire le nombre d'accidentés et les pertes à la propriété en agissant tant sur le plan de l'intervention que sur celui de la prévention.

<i>DIMENSION</i>	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
<i>CRITÈRE</i>	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
INDICATEURS	<p><u>SUR LE PLAN DE LA PRÉVENTION</u> Pourcentage des logements résidentiels inspectés : $\frac{\text{Nombre de logements résidentiels inspectés}}{\text{Nombre total de logements résidentiels}} \times 100$</p> <p>Pourcentage des locaux non résidentiels inspectés : $\frac{\text{Nombre de locaux non résidentiels inspectés}}{\text{Nombre total de locaux non résidentiels}} \times 100$</p> <p>Pourcentage d'incendies de bâtiments déclarés : $\frac{\text{Nombre d'incendies de bâtiments déclarés}}{\text{Nombre total de bâtiments}} \times 100$</p> <p>Pourcentage des heures consacrées à la prévention par les pompiers permanents : $\frac{\text{Nombre d'heures consacrées à la prévention par les pompiers permanents}}{\text{Nombre d'heures travaillées par les pompiers permanents}} \times 100$</p> <p>Pourcentage des heures consacrées à la prévention par les pompiers non permanents : $\frac{\text{Nombre d'heures consacrées à la prévention par les pompiers non permanents}}{\text{Nombre d'heures travaillées par les pompiers non permanents}} \times 100$</p> <p><u>SUR LE PLAN DE L'INTERVENTION</u> Pourcentage des pertes matérielles des bâtiments incendiés : $\frac{\text{Pertes matérielles des bâtiments incendiés}}{\text{Évaluation totale des bâtiments incendiés}} \times 100$</p> <p>Délai de réponse moyen pour les feux de bâtiments : $\frac{\text{Somme du temps de réponse}}{\text{Nombre d'appels d'incendie}}$</p>	<p>Coût par 100 \$ d'évaluation : $\frac{\text{Coût de l'activité } \textit{protection contre les incendies}}{\text{Richesse foncière uniformisée}} \times 100$</p>

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L'INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. profil du territoire (superficie, géographie, topographie); 2. profil du parc immobilier (âge du bâtiment, structure, densité, industrie, entreprise à risque); 3. profil des équipements (état et nombre de casernes); | <ol style="list-style-type: none"> 4. statut du pompier (permanent, temps partiel); 5. fluctuation de l'évaluation. |
|--|---|

FONCTION : SÉCURITÉ PUBLIQUE / ACTIVITÉ : PROTECTION CONTRE LES INCENDIES

DIMENSION	VALEUR DES RESSOURCES HUMAINES	RELATIONS AVEC LES GROUPES DE RÉFÉRENCE																		
CRITÈRE	MOBILISATION, CLIMAT, RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT	SATISFACTION DU CITOYEN ET DE LA COMMUNAUTÉ																		
INDICATEURS	Taux d'absentéisme des pompiers permanents : Nombre d'heures d'absence _____ x 100 Nombre d'heures régulières de travail payées	<i>Remarque :</i> <i>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>	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														
	Taux d'accidents des pompiers : Nombre d'accidents de travail _____ x 100 Nombre moyen de pompiers																			
	Effort de formation des pompiers : Nombre d'heures de formation _____ Nombre de personnes-année (pompiers)																			
	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.
	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.														

FONCTION : SÉCURITÉ PUBLIQUE / ACTIVITÉ : POLICE

Objectif : Assurer la sécurité de la communauté par le maintien de l'ordre et de la paix et par la prévention de la criminalité.

<i>DIMENSION</i>	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
<i>CRITÈRE</i>	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
<i>INDICATEURS</i>	Taux de criminalité contre la personne par 1 000 habitants : $\frac{\text{Nombre de crimes contre la personne}}{\text{Nombre total d'habitants sur le territoire desservi par le service de police}} \times 1\,000$	Coût par 100 \$ d'évaluation : $\frac{\text{Coût de l'activité police} + \text{services rendus}}{\text{Richesse foncière uniformisée}} \times 100$
	Taux de criminalité contre la propriété par 1 000 habitants : $\frac{\text{Nombre de crimes contre la propriété}}{\text{Nombre total d'habitants sur le territoire desservi par le service de police}} \times 1\,000$	Coût par habitant : $\frac{\text{Coût de l'activité police}}{\text{Nombre total d'habitants sur le territoire desservi par le service de police}}$
	Taux des autres types de crimes par 1 000 habitants : $\frac{\text{Nombre des autres types de crimes}}{\text{Nombre total d'habitants sur le territoire desservi par le service de police}} \times 1\,000$	Coût par local : $\frac{\text{Coût de l'activité police}}{\text{Nombre de locaux sur le territoire desservi}}$
	Pourcentage de résolution des crimes contre la personne : $\frac{\text{Nombre de crimes contre la personne résolus}}{\text{Nombre de crimes contre la personne}} \times 100$	
	Pourcentage de résolution des crimes contre la propriété : $\frac{\text{Nombre de crimes contre la propriété résolus}}{\text{Nombre de crimes contre la propriété}} \times 100$	
	Pourcentage de résolution des autres types de crimes : $\frac{\text{Nombre des autres types de crimes résolus}}{\text{Nombre des autres types de crimes}} \times 100$	
	Délai de réponse moyen : $\frac{\text{Somme du temps de réponse pour les appels d'urgence de priorité 1}}{\text{Nombre d'appels d'urgence de priorité 1}}$	
	Nombre de policiers par 1 000 habitants : $\frac{\text{Nombre de policiers}}{\text{Nombre total d'habitants sur le territoire desservi par le service de police}} \times 1\,000$	

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L'INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. profil socio-économique de la population (âge, revenu, taux de chômage, ethnie, etc.); 2. profil du territoire (superficie, topographie, géographie); 3. type du parc immobilier (bâtiment); | <ol style="list-style-type: none"> 4. type d'activité économique (université, tourisme, ville-centre, région, industries); 5. fluctuation du rôle d'évaluation; 6. niveau de service requis. |
|---|---|

FONCTION : SÉCURITÉ PUBLIQUE / ACTIVITÉ : POLICE

DIMENSION	VALEUR DES RESSOURCES HUMAINES	RELATIONS AVEC LES GROUPES DE RÉFÉRENCE											
CRITÈRE	MOBILISATION, CLIMAT, RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT	SATISFACTION DU CITOYEN ET DE LA COMMUNAUTÉ											
INDICATEURS	Taux d'absentéisme des policiers permanents : Nombre d'heures d'absence _____ x 100 Nombre d'heures régulières de travail payées	<i>Remarque :</i> <i>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>	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							
	Taux d'accidents des policiers : Nombre d'accidents de travail x 100 Nombre moyen de policiers												
	Effort de formation des policiers : Nombre d'heures de formation _____ Nombre moyen de personnes-année												
	A. La présence policière dans votre municipalité est suffisante.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
	B. Les policiers ont été rapides à venir sur les lieux.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
	C. Les policiers ont répondu à vos questions en vous donnant les renseignements dont vous aviez besoin.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
	D. Les policiers étaient disposés à vous aider.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
	E. Les policiers ont pris tous les renseignements nécessaires pour traiter votre requête.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
	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.							

FONCTION : TRANSPORT-RÉSEAU ROUTIER / ACTIVITÉ : VOIRIE MUNICIPALE

Objectif : Assurer l'entretien des infrastructures routières.

<i>DIMENSION</i>	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
<i>CRITÈRE</i>	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
<i>INDICATEURS</i>	État de la vétusté : $\frac{\text{Coût amorti des infrastructures de rue}}{\text{Nombre de km de voie}}$	Coût de la vétusté : $\frac{\text{Coût de l'activité voirie municipale}}{\text{Coût amorti des infrastructures de rue}} \times 100$
	Plaintes par kilomètre de rue : $\frac{\text{Nombre de plaintes}}{\text{Nombre de km de rue}}$	Coût par kilomètre de voie : $\frac{\text{Coût de l'activité voirie municipale}}{\text{Nombre de km de voie}}$

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L'INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. fréquence de circulation; 2. type de circulation; 3. investissement; 4. nombre de km de trottoir; 5. topographie; 6. type de rue (boulevard, ruelle, etc.); | <ol style="list-style-type: none"> 7. viaduc, pont, tunnel; 8. climat; 9. type de recouvrement; 10. état des équipements; 11. existence d'un programme d'entretien préventif. |
|---|--|

FONCTION : TRANSPORT-RÉSEAU ROUTIER / ACTIVITÉ : ENLÈVEMENT DE LA NEIGE

Objectif : Assurer le déneigement du réseau routier pour le maintenir accessible et sécuritaire.

<i>DIMENSION</i>	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
<i>CRITÈRE</i>	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
INDICATEURS	Plaintes par kilomètre de voie par centimètre de précipitations : $\frac{\text{Nombre de plaintes}}{\text{Nombre de km de voie déneigés} \times \text{Nombre de cm de précipitations}}$	Coût par kilomètre de voie : $\frac{\text{Coût de l'activité enlèvement de la neige}}{\text{Nombre de km de voie déneigés}}$
	Temps affecté au déneigement : $\frac{\text{Nombre d'heures totales des opérations de déneigement}}{\text{Nombre de km de voie déneigés} \times \text{Nombre de cm de précipitations}}$	Coût par kilomètre de voie par centimètre de précipitations : $\frac{\text{Coût de l'activité enlèvement de la neige}}{\text{Nombre de km de voie déneigés} \times \text{Nombre de cm de précipitations}}$

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L'INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. proximité d'un établissement public (école, hôpital, parc); 2. densité de la population; 3. topographie; 4. type de rue (boulevard, ruelle, etc.); 5. nombre de km de trottoir; 6. stationnement public, abribus; | <ol style="list-style-type: none"> 7. climat; 8. type de précipitations; 9. type d'activités (épandage, soufflage, ramassage, tassement); 10. plan d'intervention de déneigement; 11. règlement municipal sur l'interdiction de stationnement; 12. type d'équipement utilisé et quantité. |
|---|---|

FONCTION : TRANSPORT-RÉSEAU ROUTIER / ACTIVITÉ : ENLÈVEMENT DE LA NEIGE

DIMENSION	VALEUR DES RESSOURCES HUMAINES	RELATIONS AVEC LES GROUPES DE RÉFÉRENCE													
CRITÈRE	MOBILISATION, CLIMAT, RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT	SATISFACTION DU CITOYEN ET DE LA COMMUNAUTÉ													
INDICATEURS	<p>N.B. : Évaluation globale pour l'ensemble des employés.</p>	<p>Plaintes par 1 000 habitants par centimètre de précipitations : $\frac{\text{Nombre de plaintes}}{\frac{\text{Nombre total d'habitants}}{1\,000} \times \text{Nombre de cm de précipitations}}$</p>													
		<p><i>Remarque :</i> 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.</p>		<p>Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?</p> <p>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</p>		<p>Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?</p> <p>1 = Absolument pas important 2 = Pas important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très important S. O. = Sans objet</p>									
		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 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.			

FONCTION : HYGIÈNE DU MILIEU

ACTIVITÉS : APPROVISIONNEMENT ET TRAITEMENT DE L'EAU POTABLE ET RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Objectif : Fournir un approvisionnement adéquat, conforme aux normes québécoises sur l'environnement.

DIMENSION	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
CRITÈRE	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
INDICATEURS	Respect des normes provinciales : a) Nombre d'avis d'ébullition pour l'ensemble du territoire desservi par le système de distribution de l'eau b) Nombre d'avis d'ébullition pour une partie du territoire desservi	Coût de distribution par kilomètre de conduite : $\frac{\text{Coût de l'activité } \textit{distribution de l'eau potable}}{\text{Nombre de km de conduite d'eau}}$
	Bris par kilomètre de conduite : $\frac{\text{Nombre de bris d'aqueduc}}{\text{Nombre de km de conduite d'eau}}$	Coût de traitement et d'approvisionnement par mètre cube : $\frac{\text{Coût de l'activité } \textit{approvisionnement et traitement de l'eau potable} \text{ augmenté des revenus des services rendus}}{\text{Nombre de mètres}^3 \text{ d'eau circulant dans le réseau}}$
	Plaintes par local : $\frac{\text{Nombre de plaintes}}{\text{Nombre de locaux desservis en eau}}$	Coût de distribution par mètre cube : $\frac{\text{Coût de l'activité } \textit{distribution de l'eau potable}}{\text{Nombre de mètres}^3 \text{ d'eau circulant dans le réseau}}$

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L'INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. politique d'économie de l'eau; 2. immobilisations amorties; 3. existence d'un programme de détection des fuites; 4. état du réseau; 5. vétusté de l'équipement; 6. type de traitement; | <ol style="list-style-type: none"> 7. capacité des usines; 8. population en transit; 9. modalité des ententes intermunicipales; 10. topographie. |
|--|--|

FONCTION : HYGIÈNE DU MILIEU
ACTIVITÉS : APPROVISIONNEMENT ET TRAITEMENT DE L'EAU POTABLE ET RÉSEAU DE DISTRIBUTION

DIMENSION	VALEUR DES RESSOURCES HUMAINES	RELATIONS AVEC LES GROUPES DE RÉFÉRENCE														
CRITÈRE	MOBILISATION, CLIMAT, RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT	SATISFACTION DU CITOYEN ET DE LA COMMUNAUTÉ														
INDICATEURS	N.B. : Évaluation globale pour l'ensemble des employés.	<i>Remarque :</i> <i>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>					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				
		A. L'eau est suffisamment limpide.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
		B. L'eau est sans arrière-goût désagréable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
		C. L'eau est sans odeur.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
		D. Les interruptions de service ne sont pas trop nombreuses.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
		E. Le nombre d'avis d'ébullition n'est pas trop élevé.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
		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.					

FONCTION : HYGIÈNE DU MILIEU / ACTIVITÉS : TRAITEMENT DES EAUX USÉES ET RÉSEAUX D'ÉGOUT

Objectif : Assurer le captage et l'épuration des eaux usées selon les normes environnementales québécoises.

<i>DIMENSION</i>	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
<i>CRITÈRE</i>	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
INDICATEURS	Taux de refoulement par 100 locaux : $\frac{\text{Nombre de réclamations reliées aux refoulements} \times 100}{\text{Nombre de locaux desservis en égout}}$	Coût de traitement par mètre cube : $\frac{\text{Coût de l'activité } \textit{traitement des eaux usées} \text{ augmenté des revenus des services rendus}}{\text{Nombre de mètres}^3 \text{ d'eaux usées traitées}}$
	Performance des ouvrages d'assainissement : a) Respect des exigences de rejet en pourcentage pour la station d'épuration b) Respect des exigences de rejet en pourcentage pour l'ensemble des ouvrages de surverse rattachés à la station d'épuration	Coût du réseau par kilomètre : $\frac{\text{Coût de l'activité } \textit{réseaux d'égout}}{\text{Nombre de km de conduite d'égout}}$
	Plaintes par local : $\frac{\text{Nombre de plaintes}}{\text{Nombre de locaux desservis en égout}}$	

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L'INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

1. nombre de citoyens (densité);
2. industrie;
3. population en transit;
4. degré de pollution;
5. existence d'un programme d'entretien préventif;
6. existence d'un programme de détection des fuites;
7. état du réseau;
8. profil du territoire;
9. type de traitement;
10. capacité de l'usine;
11. nombre de débordements;
12. nombre de mm de pluie;
13. existence d'une réglementation sur les clapets;
14. type de réseau (pluvial, sanitaire, combiné).

FONCTION : HYGIÈNE DU MILIEU / ACTIVITÉS : TRAITEMENT DES EAUX USÉES ET RÉSEAUX D'ÉGOUT

DIMENSION	VALEUR DES RESSOURCES HUMAINES	RELATIONS AVEC LES GROUPES DE RÉFÉRENCE												
CRITÈRE	MOBILISATION, CLIMAT, RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT	SATISFACTION DU CITOYEN ET DE LA COMMUNAUTÉ												
INDICATEURS	N.B. : Évaluation globale pour l'ensemble des employés.	<p><i>Remarque :</i> <i>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></p>	<p>Quel est votre degré d'accord avec l'énoncé suivant?</p> <p>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</p>			<p>Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service?</p> <p>1 = Absolument pas important 2 = Pas important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très important S. O. = Sans objet</p>								
		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 1	Plutôt insatisfait 2	Neutre 3	Plutôt satisfait 4	Très satisfait 5	Sans objet S. O.						

FONCTION : HYGIÈNE DU MILIEU / ACTIVITÉS : CUEILLETTE ET ÉLIMINATION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

Objectif : Assurer la cueillette et l'élimination des déchets domestiques et la cueillette des matières secondaires dans le respect de l'environnement.

<i>DIMENSION</i>	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
<i>CRITÈRE</i>	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
INDICATEURS	Déchets domestiques recueillis par habitant : <u>Nombre de tonnes métriques de déchets domestiques recueillis</u> Nombre total d'habitants sur le territoire desservi par le service de la cueillette des déchets domestiques	Coût de la cueillette des déchets domestiques par tonne métrique : <u>Coût des activités <i>cueillette, transport et élimination des déchets domestiques</i></u> Nombre de tonnes métriques de déchets domestiques recueillis
	Déchets domestiques recueillis par local : <u>Nombre de tonnes métriques de déchets domestiques recueillis</u> Nombre de locaux desservis en cueillette de déchets domestiques	Coût de la cueillette des déchets domestiques par local : <u>Coût des activités <i>cueillette, transport et élimination des déchets domestiques</i></u> Nombre de locaux desservis en cueillette de déchets domestiques
	Matières secondaires recueillies par habitant : <u>Nombre de tonnes métriques de matières secondaires recueillies</u> Nombre d'habitants sur le territoire desservi par le service de la cueillette des matières secondaires	Coût de la cueillette des matières secondaires par tonne métrique : <u>Coût des activités <i>cueillette, transport et traitement des matières secondaires</i></u> Nombre de tonnes métriques de matières secondaires recueillies
	Matières secondaires recueillies par local : <u>Nombre de tonnes métriques de matières secondaires recueillies</u> Nombre de locaux desservis en cueillette de matières secondaires	Coût de la cueillette des matières secondaires par local : <u>Coût des activités <i>cueillette, transport et traitement des matières secondaires</i></u> Nombre de locaux desservis en cueillette de matières secondaires
	Effort de recyclage : <u>Nombre de tonnes métriques de matières secondaires recueillies</u> x 100 Nombre de tonnes métriques de déchets domestiques recueillis + Nombre de tonnes métriques de matières secondaires recueillies	

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L'INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. fréquence des cueillettes; 2. type de cueillette (résidus, solides, etc.); 3. lieu du site de disposition (distance); 4. types d'organisation assurant le service; 5. âge des véhicules; 6. modification à la cueillette; | <ol style="list-style-type: none"> 7. clientèle desservie (résidentielle, commerciale, industrielle); 8. superficie du territoire desservi; 9. densité de la population; 10. présence d'un site d'enfouissement sur le territoire; 11. type d'élimination. |
|---|---|

FONCTION : HYGIÈNE DU MILIEU / ACTIVITÉS : CUEILLETTE ET ÉLIMINATION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

DIMENSION	VALEUR DES RESSOURCES HUMAINES	RELATIONS AVEC LES GROUPES DE RÉFÉRENCE				
CRITÈRE	MOBILISATION, CLIMAT, RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT	SATISFACTION DU CITOYEN ET DE LA COMMUNAUTÉ				
INDICATEURS	N.B. : Évaluation globale pour l'ensemble des employés.	Plaintes par 1 000 habitants : Nombre de plaintes _____ x 1 000 Nombre total d'habitants				
		<i>Remarque :</i> 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? 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		
		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 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 1	Plutôt insatisfait 2	Neutre 3	Plutôt satisfait 4	Très satisfait 5	Sans objet S. O.

FONCTION : LOISIRS ET CULTURE / ACTIVITÉS : RÉCRÉATIVES ET CULTURELLES

Objectif : Offrir à la communauté des activités récréatives et culturelles favorisant une meilleure qualité de vie.

<i>DIMENSION</i>	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
<i>CRITÈRE</i>	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
<i>INDICATEURS</i>	Espaces naturels non aménagés par habitant : <u>Nombre de mètres carrés d'espaces naturels</u> Nombre total d'habitants	Coût des activités récréatives par habitant : <u>Coût des activités récréatives</u> Nombre total d'habitants
	Espaces récréatifs extérieurs par habitant : <u>Nombre de mètres carrés d'espaces récréatifs extérieurs</u> Nombre total d'habitants	Coût des activités culturelles par habitant : <u>Coût des activités culturelles excluant les bibliothèques</u> Nombre total d'habitants
	Pourcentage d'utilisation des équipements affectés aux activités sportives et physiques : <u>Nombre d'heures d'activités sportives et physiques utilisées</u> x 100 Nombre d'heures d'activités sportives et physiques disponibles	Coût des parcs et terrains de jeux par habitant : <u>Coût de l'activité parcs et terrains de jeux</u> Nombre total d'habitants
	Pourcentage d'utilisation des équipements affectés aux activités culturelles : <u>Nombre d'heures d'activités culturelles utilisées</u> x 100 Nombre d'heures d'activités culturelles disponibles	Coût des patinoires intérieures et extérieures par habitant : <u>Coût de l'activité patinoires intérieures et extérieures</u> Nombre total d'habitants
	Pourcentage d'utilisation des équipements affectés aux activités communautaires : <u>Nombre d'heures d'activités communautaires utilisées</u> x 100 Nombre d'heures d'activités communautaires disponibles	Coût des piscines intérieures et extérieures par habitant : <u>Coût de l'activité piscines intérieures et extérieures</u> Nombre total d'habitants
		Coût des centres communautaires par habitant : <u>Coût de l'activité centres communautaires</u> Nombre total d'habitants

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L'INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

1. taille, type, vétusté et nombre des équipements;
2. principe de « l'utilisateur-payeur »;
3. profil démographique;
4. taux d'utilisation par des non-résidents (le tourisme par exemple);
5. équipement à vocation régionale ou touristique;
6. étendue de l'engagement de la communauté dans l'organisation et la gestion des activités.

FONCTION : LOISIRS ET CULTURE / ACTIVITÉS : RÉCRÉATIVES ET CULTURELLES

DIMENSION	VALEUR DES RESSOURCES HUMAINES	RELATIONS AVEC LES GROUPES DE RÉFÉRENCE												
CRITÈRE	MOBILISATION, CLIMAT, RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT	SATISFACTION DU CITOYEN ET DE LA COMMUNAUTÉ												
INDICATEURS	N.B. : Évaluation globale pour l'ensemble des employés.	<i>Remarque :</i> <i>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>		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								
		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 1	Plutôt insatisfait 2	Neutre 3	Plutôt satisfait 4	Très satisfait 5	Sans objet S. O.						

FONCTION : LOISIRS ET CULTURE / ACTIVITÉ : BIBLIOTHÈQUES

Objectif : Offrir à la communauté l'accès à divers documents sous toutes leurs formes.

<i>DIMENSION</i>	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
<i>CRITÈRE</i>	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
<i>INDICATEURS</i>	Inventaire par habitant : <u>Nombre de documents de tous les types</u> Nombre total d'habitants sur le territoire desservi par la bibliothèque	Coût des bibliothèques par habitant : <u>Coût de l'activité bibliothèques</u> Nombre total d'habitants
	Effort d'acquisition de documents : <u>Coût d'acquisition de documents de tous les types</u> Nombre total d'habitants sur le territoire desservi par la bibliothèque	Coût de fonctionnement par heure d'ouverture : <u>Coût de l'activité bibliothèques</u> Nombre total d'heures d'ouverture
	Indice d'utilisation : <u>Nombre de documents empruntés</u> Nombre total d'habitants sur le territoire desservi par la bibliothèque	
	Accessibilité aux services d'une bibliothèque : a) Nombre d'heures pendant lesquelles la bibliothèque principale est ouverte b) Nombre d'heures pendant lesquelles au moins une succursale est ouverte	

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L'INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

1. type de service (régional, ambulant, etc.);
2. proportion des utilisateurs non-résidents;
3. durée maximale des emprunts;
4. nombre maximal de documents par emprunt;
5. politique d'élagage;
6. superficie de la bibliothèque;
7. importance de la participation des bénévoles;
8. entente de service avec d'autres organismes (commission scolaire);
9. profil socio-économique de la communauté;
10. politique de tarification.

FONCTION : LOISIRS ET CULTURE / ACTIVITÉ : BIBLIOTHÈQUES

DIMENSION	VALEUR DES RESSOURCES HUMAINES	RELATIONS AVEC LES GROUPES DE RÉFÉRENCE														
CRITÈRE	MOBILISATION, CLIMAT, RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT	SATISFACTION DU CITOYEN ET DE LA COMMUNAUTÉ														
INDICATEURS	N.B. : Évaluation globale pour l'ensemble des employés.	<i>Remarque :</i> <i>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>					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				
		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.		
		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.					

FONCTION : AMÉNAGEMENT, URBANISME ET DÉVELOPPEMENT
ACTIVITÉS : ZONAGE, PROMOTION ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET RÉNOVATION URBAINE

Objectif : Optimiser l'utilisation et le développement du territoire.

<i>DIMENSION</i>	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
<i>CRITÈRE</i>	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
INDICATEURS	Croissance des valeurs résidentielles imposables : $\frac{\text{Valeur des nouvelles unités et des rénovations résidentielles imposables} \times 100}{\text{Valeur totale des unités résidentielles imposables}}$	Effort de développement : $\frac{\text{Coût de l'activité } \textit{promotion et développement économique} \times 100}{\text{Richesse foncière uniformisée}}$
	Croissance des valeurs non résidentielles imposables : $\frac{\text{Valeur des nouvelles unités et des rénovations non résidentielles imposables} \times 100}{\text{Valeur totale des unités non résidentielles imposables}}$	
	Croissance du nombre d'unités résidentielles imposables : $\frac{\text{Nombre de nouvelles unités résidentielles imposables} \times 100}{\text{Nombre total d'unités résidentielles imposables}}$	
	Croissance du nombre de permis de rénovation résidentielle imposable : $\frac{\text{Nombre de permis de rénovation résidentielle imposable} \times 100}{\text{Nombre total d'unités résidentielles imposables}}$	

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L'INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

1. âge du parc immobilier;
2. croissance de développement du parc immobilier.

FONCTION : AMÉNAGEMENT, URBANISME ET DÉVELOPPEMENT
ACTIVITÉS : ZONAGE, PROMOTION ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET RÉNOVATION URBAINE

DIMENSION	VALEUR DES RESSOURCES HUMAINES	RELATIONS AVEC LES GROUPES DE RÉFÉRENCE												
CRITÈRE	MOBILISATION, CLIMAT, RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT	SATISFACTION DU CITOYEN ET DE LA COMMUNAUTÉ												
INDICATEURS	N.B. : Évaluation globale pour l'ensemble des employés.	Plaintes par 1 000 habitants : Nombre de plaintes _____ x 1 000 Nombre total d'habitants												
		<i>Remarque :</i> <i>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>	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								
		A. La réglementation pour l'émission de permis est appliquée équitablement.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
		B. Le délai d'émission d'un permis est acceptable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
		C. L'effort de développement du secteur résidentiel est efficace.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
		D. L'effort de développement des secteurs commercial et industriel est efficace.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
		E. Les employés ont répondu à vos questions en vous donnant les renseignements dont vous aviez besoin.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
		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.		

FONCTION : TRANSPORT COLLECTIF / ACTIVITÉ : TRANSPORT EN COMMUN

Objectif : Assurer à la communauté un service de transport en commun adéquat.

<i>DIMENSION</i>	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
<i>CRITÈRE</i>	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
<i>INDICATEURS</i>	Indice d'utilisation du transport en commun régulier : $\frac{\text{Nombre de passagers du transport en commun régulier}}{\text{Nombre total d'habitants sur le territoire desservi par le transport en commun régulier}}$	Coût par passager : $\frac{\text{Coût de l'activité transport en commun}}{\text{Nombre de passagers}}$
	Taux d'occupation des véhicules du transport en commun régulier : $\frac{\text{Nombre de passagers du transport en commun régulier}}{\text{Nombre d'heures de service des véhicules du transport en commun régulier}} \times 100$	Pourcentage de récupération des coûts : $\frac{\text{Revenus provenant des usagers du transport en commun} \times 100}{\text{Coût de l'activité transport en commun}}$
	Indice d'utilisation des véhicules : $\frac{\text{Nombre de passagers}}{\text{Nombre de km parcourus par les véhicules}}$	
	Étendue du service : $\frac{\text{Nombre de km parcourus par les véhicules}}{\text{Nombre total d'habitants sur le territoire desservi par le transport en commun régulier}}$	

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L'INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

1. existence d'un métro;
2. voie réservée au covoiturage et aux autobus;
3. superficie et densité du territoire desservi;
4. présence de stationnements incitatifs (nombre d'emplacements);
5. politique de tarification;
6. profil socio-démographique;
7. topographie du territoire.

FONCTION : TRANSPORT COLLECTIF / ACTIVITÉ : TRANSPORT EN COMMUN

DIMENSION	VALEUR DES RESSOURCES HUMAINES	RELATIONS AVEC LES GROUPES DE RÉFÉRENCE				
CRITÈRE	MOBILISATION, CLIMAT, RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT	SATISFACTION DU CITOYEN ET DE LA COMMUNAUTÉ				
INDICATEURS	N.B. : Évaluation globale pour l'ensemble des employés.	Plaintes par 1 000 passagers : $\frac{\text{Nombre de plaintes}}{\text{Nombre total de passagers}} \times 1\,000$				
		<i>Remarque :</i> 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? 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		
		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.		
		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 encrer 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.					

FONCTION : ÉLECTRICITÉ

Objectif : Assurer à la clientèle du territoire desservi l’approvisionnement en électricité.

<i>DIMENSION</i>	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
<i>CRITÈRE</i>	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
INDICATEURS	Fiabilité du réseau : <u>Total des heures d’interruption pendant l’année</u> Nombre total d’abonnés du réseau	Marge bénéficiaire : <u>Bénéfice net de la vente d’électricité</u> x 100 Ventes totales
	Pourcentage des abonnés utilisant le mode de versements égaux (MVE) : <u>Nombre d’abonnés utilisant le mode de versements égaux</u> x 100 Nombre total d’abonnés du réseau	Croissance des ventes d’électricité : kWh vendus au cours de l’année courante - kWh vendus au cours de l’année précédente x 100 kWh vendus au cours de l’année précédente
		Bénéfice net par kilowattheure : <u>Bénéfice net de la vente d’électricité</u> kWh vendus au cours de l’année courante
		Pourcentage des mauvaises créances : <u>Mauvaises créances</u> x 100 Ventes totales
		Ratio d’endettement : <u>Dette à long terme du réseau d’électricité</u> x 100 Dette à long terme du réseau d’électricité + avoir des contribuables du réseau d’électricité

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L’INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

1. écarts de température par rapport aux normales saisonnières;
2. températures normales selon la localisation géographique;
3. composition de la clientèle desservie;
4. densité du territoire desservi.

FONCTION : ÉLECTRICITÉ

DIMENSION	VALEUR DES RESSOURCES HUMAINES	RELATIONS AVEC LES GROUPES DE RÉFÉRENCE												
CRITÈRE	MOBILISATION, CLIMAT, RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT	SATISFACTION DU CITOYEN ET DE LA COMMUNAUTÉ												
INDICATEURS	N.B. : Évaluation globale pour l'ensemble des employés.	Plaintes par 1 000 abonnés : Nombre de plaintes _____ x 1 000 Nombre total d'abonnés du réseau												
		<i>Remarque :</i> 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? 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								
		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 encrer 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.

FONCTION : ADMINISTRATION GÉNÉRALE

ACTIVITÉS : CONSEIL, APPLICATION DE LA LOI, GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE ET ÉVALUATION

DIMENSION	VITALITÉ	EFFICIENCE ÉCONOMIQUE
CRITÈRE	QUALITÉ DU SERVICE	ÉCONOMIE DES RESSOURCES ET PRODUCTIVITÉ
INDICATEURS	APPLICATION DE LA LOI Délai moyen entre la date du plaidoyer et la date d'audition (en jours) : Pour les jugements rendus durant l'année concernant les infractions en matière pénale : $\frac{\text{Nombre de jours entre la date de réception de chaque plaidoyer et la date d'audition}}{\text{Nombre total d'infractions pénales ayant obtenu un jugement durant l'année}}$	APPLICATION DE LA LOI Coût du service de la cour municipale par constat traité : $\frac{\text{Coût du service de la cour municipale}}{\text{Nombre de constats traités}}$
	ÉVALUATION Délai moyen entre la date effective des nouvelles unités et la date d'émission du certificat d'évaluation : A. Pour les unités résidentielles B. Pour les unités commerciales et industrielles A) $\frac{\text{Nombre de jours entre la date effective de chaque nouvelle unité résidentielle et la date d'émission du certificat d'évaluation}}{\text{Nombre de certificats d'évaluation des nouvelles unités résidentielles émis durant l'année}}$ B) $\frac{\text{Nombre de jours entre la date effective de chaque nouvelle unité commerciale ou industrielle et la date d'émission du certificat d'évaluation}}{\text{Nombre de certificats d'évaluation des nouvelles unités commerciales et industrielles émis durant l'année}}$	GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE Taux de perception des taxes : $\frac{\text{Montant total encaissé des taxes de l'exercice}}{\text{Revenu total des taxes de l'exercice}} \times 100$ Coût de l'activité gestion financière et administrative par 100 \$ d'évaluation : $\frac{\text{Coût de l'activité gestion financière et administrative}}{\text{Richesse foncière uniformisée}} \times 100$
		Taux de l'effectif travaillant à l'administration générale : $\frac{\text{Nombre total de personnes-année travaillant pour l'administration générale}}{\text{Nombre total de personnes-année travaillant pour la municipalité}} \times 100$
		ÉVALUATION Coût de l'activité évaluation par 100 \$ d'évaluation : $\frac{\text{Coût de l'activité évaluation}}{\text{Richesse foncière uniformisée}} \times 100$ Coût de l'activité évaluation par unité évaluée : $\frac{\text{Coût de l'activité évaluation}}{\text{Nombre d'unités évaluées}}$

FACTEURS POUVANT INFLUENCER L'INTERPRÉTATION DES INDICATEURS

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. nombre de conventions collectives; 2. profil du parc immobilier (proportion du résidentiel, commercial, industriel); 3. croissance du développement; | <ol style="list-style-type: none"> 4. importance de la réglementation; 5. structure de taxation 6. valeur locative |
|---|---|

FONCTION : ADMINISTRATION GÉNÉRALE

ACTIVITÉS : CONSEIL, APPLICATION DE LA LOI, GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE ET ÉVALUATION

DIMENSION	VALEUR DES RESSOURCES HUMAINES	RELATIONS AVEC LES GROUPES DE RÉFÉRENCE														
CRITÈRE	MOBILISATION, CLIMAT, RENDEMENT, DÉVELOPPEMENT	SATISFACTION DU CITOYEN ET DE LA COMMUNAUTÉ														
INDICATEURS	N.B. : Évaluation globale pour l'ensemble des employés.	<i>Remarque :</i> <i>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>					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				
		A. Les décisions du conseil municipal sont communiquées adéquatement.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
		B. Les réunions du conseil municipal sont menées de façon satisfaisante.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
		C. Le conseil municipal répond adéquatement à vos questions.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
		D. Lorsque vous vous présentez à l'hôtel de ville, l'accueil est adéquat.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
		E. Lorsque vous téléphonez à l'hôtel de ville, l'accueil est adéquat.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.		
		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.					

Annexe B

Sondage sur la satisfaction du citoyen

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

<i>Encerclez un chiffre</i>	<i>Tout à fait en désaccord</i>					<i>Tout à fait en accord</i>				
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• 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>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• Ma municipalité mène ses activités de façon transparente.	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• 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>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• Je pense que ma municipalité fait un bon travail.	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• Ma municipalité est sensible aux besoins des citoyens.	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• 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>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
• 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>	<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.														

Encerclez 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 encircler 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.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
B. L'eau est sans arrière-goût désagréable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
C. L'eau est sans odeur.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
D. Les interruptions de service ne sont pas trop nombreuses.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
E. Le nombre d'avis d'ébullition n'est pas trop élevé.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.

Encerclez 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 encircler 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>Encerchez 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					
<i>Encerclez votre réponse</i>												
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 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.						

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.

Encerclez 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 encircler 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 = 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 réglementation pour l'émission de permis est appliquée équitablement.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
B. Le délai d'émission d'un permis est acceptable.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
C. L'effort de développement du secteur résidentiel est efficace.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
D. L'effort de développement des secteurs commercial et industriel est efficace.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.
E. Les employés ont répondu à vos questions en vous donnant les renseignements dont vous aviez besoin.	1	2	3	4	5	S. O.	1	2	3	4	5	S. O.

Encerclez 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 encircler 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.

Encerclez 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 encircler 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.												

Encerclez 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 encirculer 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.						

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

Anglais

Autre : _____

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

Annexe C

Sondage sur la satisfaction du citoyen
Notes d'accompagnement

Sondage sur la satisfaction du citoyen

Notes d'accompagnement

Table des matières

Introduction	87
1. La planification	88
1.1 Qui assume la responsabilité du projet de mesure de la satisfaction du citoyen?	88
1.2 Quelle devrait être la durée du projet?	88
1.3 Quelles sont les exigences des lois sur la vie privée?	89
2. Le choix de la méthode de collecte de données et de la taille de l'échantillon	90
2.1 Quelle méthode de collecte de données choisir?	90
2.2 Quelle doit être la taille de l'échantillon	91
3. La collecte des données	92
3.1 Dans le cas d'un sondage postal	92
3.2 Dans le cas d'un sondage téléphonique	92
3.3 Dans le cas d'un sondage électronique	93
4. Le traitement des données	94
4.1 La matrice de la satisfaction compte tenu de l'importance accordée au service	94
4.2 La présentation des données	95
4.3 La formulation de recommandations	95
5. L'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action	96

Introduction

Il est courant pour ceux qui travaillent dans le secteur public de servir la population. Communiquer avec les citoyens et tenir compte de leurs idées font partie de leur travail quotidien.

Pour améliorer la prestation des services qu'elle rend, toute organisation a intérêt à savoir comment elle est perçue. Pour recueillir les commentaires de ses citoyens, elle peut simplement écouter un commentaire ou exiger un sondage approfondi. Dans tous les cas, les résultats de ces collectes d'information permettent d'améliorer les processus, les produits et les services. Les citoyens le remarqueront et l'apprécieront.

Un modèle de mesure de la performance des organismes municipaux dont une dimension traite des relations avec les groupes de référence a déjà été adopté. La satisfaction du citoyen et de la communauté est au centre de ces relations.

C'est pourquoi un sondage sur le degré de satisfaction du citoyen à l'égard de chaque activité municipale a été préparé. On trouve à l'annexe B les questions de ce sondage.

Ces notes d'accompagnement mettent en relief diverses considérations reliées à l'administration d'un sondage telles que la planification, la taille de l'échantillon, le traitement des données et la mise en œuvre d'un plan d'action. Puisque ces notes d'accompagnement sont une synthèse, le lecteur qui souhaite une analyse détaillée devrait lire l'ensemble du *Rapport concernant un sondage destiné à évaluer la satisfaction des citoyens*, notamment la section 3 du texte. Pour mener ces sondages et mesurer la satisfaction du citoyen, cinq étapes sont suggérées.

1. La planification

1.1 Qui assume la responsabilité du projet de mesure de la satisfaction du citoyen?

L'approbation du conseil municipal est essentielle pour effectuer un exercice de mesure de la satisfaction des citoyens. Un projet écrit doit être soumis pour approbation avant de commencer l'exercice.

La municipalité nomme un responsable pour ce projet. Le responsable n'a pas nécessairement l'habileté d'agir sur le plan de l'analyse des données. Si d'autres membres du personnel sont touchés, il est impératif de les intégrer le plus tôt possible au moment de la planification. Il est important que toutes les personnes intéressées appuient la décision de recueillir les opinions des citoyens et soient disposées à agir selon les commentaires qu'elles recevront.

Cette coordination initiale permet de prévoir d'éventuels obstacles comme la réaction face à un travail supplémentaire auquel pourraient donner lieu les suggestions des citoyens, l'incertitude quant aux réactions des employés découlant des critiques des citoyens et l'inquiétude face aux attentes irréalistes de la part des citoyens au sujet des capacités de l'organisme.

1.2 Quelle devrait être la durée du projet?

Plusieurs variables peuvent avoir une influence sur le temps à investir dans un exercice de rétroaction des citoyens : la méthodologie retenue et le nombre de répondants en sont des exemples. Il est probable que plusieurs personnes, y compris le citoyen, auront des attentes concernant la durée de l'exercice et le moment où les résultats pourront être disponibles. Il est donc important de planifier un calendrier de réalisation.

1.3 Quelles sont les exigences des lois sur la vie privée?

Les lois sur la vie privée ont été adoptées afin de protéger les renseignements personnels que les organismes publics détiennent sur les citoyens. Les renseignements personnels consistent en de l'information sur une personne qui peut être identifiée, entre autres par son nom, son adresse, son sexe, son âge, son éducation, ainsi que son dossier médical ou professionnel. Des règles s'appliquent à la protection de ce type de renseignement. Il faut s'abstenir de recueillir, d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels, sauf en cas de nécessité absolue. Il est préférable de communiquer avec un responsable de l'accès à l'information afin de s'assurer de n'enfreindre aucune loi.

2. Le choix de la méthode de collecte de données et de la taille de l'échantillon

2.1 Quelle méthode de collecte de données choisir?

Plusieurs méthodes formelles peuvent être utilisées pour recueillir les commentaires des citoyens. Les méthodes les plus fréquentes incluent les sondages effectués par la poste ou au téléphone ou les sondages en personne. Les sondages par courrier électronique et par l'entremise d'un site Web sont en voie de devenir un moyen important de recueillir les commentaires des citoyens puisque de plus en plus de gens ont accès à Internet.

Le choix de la méthode est influencé par le type et le nombre de questions à poser, les ressources dont on dispose, l'échéance fixée et la précision souhaitée pour les résultats. Le taux de réponse est un autre facteur important à considérer puisqu'il a des répercussions sur la façon dont on peut se servir des résultats.

Le choix d'une méthode de collecte des commentaires des citoyens doit de plus tenir compte des divers types d'information préalable que nécessite chaque méthode. Par exemple, pour un sondage par la poste ou au téléphone, le nom et l'adresse ou le numéro de téléphone des citoyens doivent être connus.

La nature même de chacune des méthodes impose des pratiques qui influencent aussi le choix d'une méthode de collecte de données. Les sondages téléphoniques ou en personne nécessitent du personnel formé pour diriger des entrevues et éviter un parti pris de la part de l'interviewer. Ils s'adaptent aussi facilement aux différences linguistiques et aux divers degrés d'alphabétisation. Les sondages postaux peuvent être plus longs puisque les répondants travaillent généralement à leur rythme. Mais ils ont un délai de réponse plus long et ne permettent pas d'approfondir ou de poser des questions complexes.

Enfin, le niveau de suivi que nécessitent certaines méthodes peut influencer considérablement sur les coûts, la rapidité et la capacité d'obtenir des résultats. Par exemple, les sondages postaux peuvent exiger un rappel auprès des citoyens qui n'ont pas répondu après un certain laps de temps.

2.2 Quelle doit être la taille de l'échantillon?

Dans la majorité des sondages, des tailles d'échantillon minimales et maximales peuvent être établies. Un échantillon de 30 répondants ou moins est trop petit pour se prêter à une analyse statistique rigoureuse. Toutefois, un tel échantillon fournit de l'information utile.

Dans la plupart des cas où la population est très grande, l'échantillon maximal le plus pratique tout en étant d'un coût raisonnable est d'environ 1 000 personnes. En règle générale, la taille d'échantillon maximale dans ces cas est établie à environ 10 % de la population. Ainsi, pour une population de 1 000 personnes, un échantillon de 100 est généralement considéré comme étant approprié. Pour une population entre 1 000 et 5 000 personnes, un échantillon de 100 à 500 personnes est très acceptable. Pour une population de 5 000 personnes ou plus, un échantillon de 200 à 1 000 répondants est approprié.

Voici sous forme de tableau la taille suggérée de l'échantillon en fonction de la taille de la population.

Taille de l'échantillon suggérée

Taille de la population	Taille de l'échantillon	
	Taille minimale suggérée	Taille maximale suggérée
Moins de 1 000	30	100
Plus de 1 000, moins de 5 000	100	500
Plus de 5 000	200	1 000

Toutefois, contrairement à ce que bien des gens pensent, la taille de la population n'a que peu ou rien à voir avec la taille de l'échantillon requis. C'est d'ailleurs pourquoi il n'est pas nécessaire de sélectionner des échantillons de milliers ou de millions de répondants, pour connaître l'opinion de la population sur un sujet donné.

3. La collecte des données

3.1 Dans le cas d'un sondage postal

Avant de poster le sondage, il est suggéré d'annoncer l'intention de la municipalité de mieux connaître le degré de satisfaction des citoyens quant aux services municipaux qu'ils utilisent par exemple en faisant paraître un avis dans le journal de la municipalité ou le journal local.

Environ une semaine plus tard, le sondage est envoyé aux citoyens. Une étiquette portant un numéro d'identification est collée sur chacun d'eux. Dans l'enveloppe, l'organisme inclut une lettre qui réfère à l'annonce faite au préalable, il demande la collaboration du citoyen et fournit un numéro de téléphone où les citoyens peuvent téléphoner s'ils ont des questions. L'envoi contient aussi une enveloppe-réponse préaffranchie que les citoyens utiliseront pour retourner le questionnaire rempli.

Au fur et à mesure que les questionnaires arrivent, l'organisme doit les enregistrer dans un système de suivi. Il fait de même avec les questionnaires non livrés, notamment si le citoyen a déménagé, en indiquant qu'ils n'ont pas été remis aux citoyens.

Environ trois semaines après avoir posté le premier questionnaire, il est recommandé de transmettre un deuxième exemplaire à tous ceux qui n'ont pas encore répondu. La lettre incluse dans cet envoi indique l'importance de l'étude et demande aux citoyens d'y participer.

3.2 Dans le cas d'un sondage téléphonique

Le sondage téléphonique doit être annoncé dans le journal local ou par lettre circulaire. Une formation est requise à l'intention des interviewers. Les sujets suivants nécessitent d'être abordés :

- contexte et portée de l'enquête;
- contenu du questionnaire;
- façon de traiter avec des répondants peu coopératifs;
- réponses à donner aux questions les plus fréquemment posées par les citoyens : Comment ai-je été sélectionné? Quel est le sujet de l'enquête? Comment puis-je être certain que vous êtes bien la personne que vous dites être?

3.3 Dans le cas d'un sondage électronique

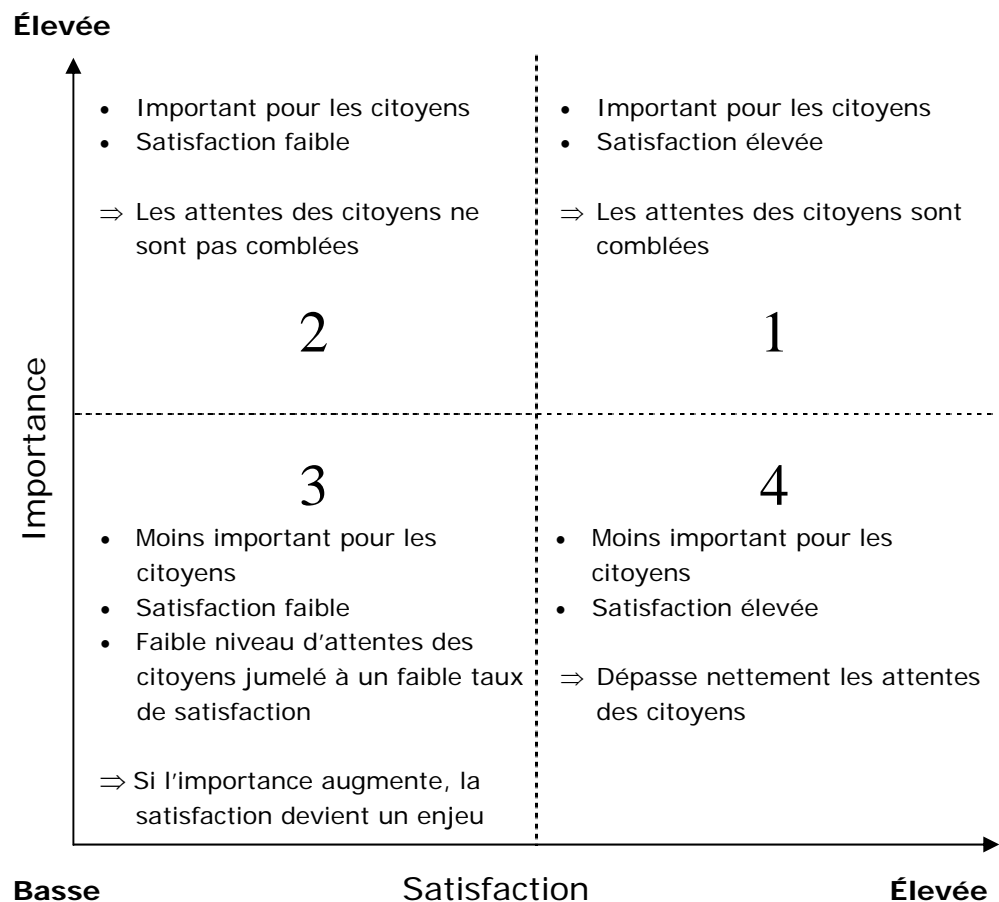
Les sondages par Internet se font au moyen d'un questionnaire électronique que l'utilisateur remplit en ligne à une adresse Web donnée. Bien sûr, cette méthode de collecte de données est adéquate seulement si la population visée a accès à Internet.

Dans un tel sondage, le meilleur moyen de communiquer avec les personnes sélectionnées dans l'échantillon est d'envoyer à celles-ci un avis par courrier électronique de façon à les diriger vers le site Web où se trouve le sondage. Une fois sur le site, les répondants accèdent au sondage et y répondent.

4. Le traitement des données

4.1 La matrice de la satisfaction compte tenu de l'importance accordée au service

L'analyse des données permet de cibler le ou les services qui ont le plus de répercussions sur le taux de satisfaction des citoyens. Ce type d'analyse fournit un outil qui sert à établir un ordre de priorité dans les services à améliorer. Pour ce faire, la matrice de la *satisfaction compte tenu de l'importance accordée au service* peut être utilisée. Cette matrice se présente ainsi :



4.2 La présentation des données

Il est essentiel d'éliminer tout renseignement permettant d'identifier un citoyen. En aucun cas la présentation des résultats ne doit amener une telle identification.

La majorité des gens sont intéressés par le résultat final, présenté le plus succinctement et le plus clairement possible. Il est préférable de présenter les données de façon simple et directe aux destinataires principaux et de garder les détails mathématiques en annexe ou comme information supplémentaire. De façon générale, les destinataires veulent un court résumé du résultat du sondage. La présentation des « faits saillants » est donc fort utile pour élaborer une présentation.

Des représentations graphiques sont une façon efficace d'afficher des résultats. Il est facile pour le citoyen de comprendre l'information présentée à l'aide d'histogrammes ou de graphiques à barres, par exemple.

4.3 La formulation de recommandations

Un sondage pour mesurer la satisfaction du citoyen devrait naturellement mener à des idées d'action ayant pour but l'amélioration des services offerts.

Les recommandations élaborées doivent être réalisables, appuyées par les résultats et exprimées sans ambiguïté. Il est utile aussi de fournir une liste de différentes options visant à mettre en œuvre les améliorations recommandées.

5. L'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action

Dans le but de rentabiliser l'exercice, l'organisme municipal voudra utiliser l'information de la meilleure façon possible. La prochaine étape est d'une importance primordiale pour le succès de l'exercice : élaborer et mettre en œuvre un plan d'action.

S'il s'agit de la première fois que l'organisme recueille et analyse de façon systématique des données provenant des citoyens, il découvrira probablement un nouveau monde d'information. Il pourra choisir de répéter ce processus annuellement ou dans une période de temps qui se prête logiquement à sa situation.

Les citoyens qui ont participé à l'exercice s'attendent à ce que l'organisme agisse en fonction de leurs commentaires et qu'il communique son plan d'action à l'ensemble de la population.

Références bibliographiques

- BARTIKOWSKI, Boris. *La Satisfaction des clients dans les services : une vue situationnelle du poids fluctuant des éléments*, Institut d'administration des entreprises, Université de droit, d'économie et des sciences d'Aix-Marseille, février 1999, 43 p.
- BOWEN, David et Benjamin SCHNEIDER. « Understanding customer delight and outrage », *Sloan Management Review*, automne 1999, p. 35-45.
- CHURCHILL, Gilbert, Peter PAUL et Tom BROWN. « Caution in the use of difference scores in consumer research », *Journal of Consumer Research*, mars 1993, p. 655-662.
- ENVIRONMENTAL PROTECTION AGENCY. *Hearing the Voice of the Customer*, 1999, 79 p.
- INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS. *Comment mener des sondages auprès de nos clients*, décembre 2001, 93 p.
- MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION, Centre d'expertise sur la prestation de services, Groupe de travail sur l'instrumentation nationale. *Outil québécois de mesure des attentes et de la satisfaction des clientèles des ministères et des organismes du gouvernement du Québec, outil sectoriel*, février 2003, 24 p.
- ROY, Claude. *Measuring the Quality of and Satisfaction with Municipal Services*, Canadian political science association, 2000, 27 p.
- SCHMIDT, Faye, Kasia SEYDEGART et George SPEARS. *Les citoyens d'abord*, Erin Research inc. pour l'Institut des services axés sur les citoyens et l'Institut d'administration publique du Canada, janvier 2003, 33 p.
- SECRÉTARIAT À LA RESTRUCTURATION DE LA FONCTION PUBLIQUE DE L'ONTARIO. *How to Conduct Customer Surveys*, 2000, 83 p.