

# Faits saillants


# Faits saillants


## La satisfaction des Terrebonniens à l'égard des services municipaux est comparable aux résultats de 2012.

- À l'heure actuelle à Terrebonne, 62% des citoyens se disent très satisfaits des services offerts en général par leur municipalité, 29% s'en disent assez satisfaits et 8% peu ou pas du tout satisfaits. Ces résultats se traduisent en une moyenne de satisfaction de 7,7 sur 10, soit un résultat comparable à ceux obtenus lors des précédentes mesures (7,5 sur 10 en 2009 et en 2012).
- Parmi les 17 services municipaux évalués, cinq obtiennent une note moyenne de satisfaction supérieure à la mesure de 2012. Les onze autres services sont statistiquement comparables aux résultats de 2012. Le tableau de la page suivante présente les gains et les baisses par rapport aux résultats de la précédente mesure.
- **Les gains depuis 2012** : l'enlèvement des ordures ménagères, la collecte sélective, la qualité de l'eau potable, l'entretien des rues et des trottoirs aux printemps et en été, le service de pompier et les activités sportives offertes par la municipalité.
- **Les baisses depuis 2012** : Aucune baisse significative n'est observée depuis 2012.

## En comparaison aux autres villes québécoises de 50 000 à 149 999 habitants, Terrebonne fait très bonne figure quant à la satisfaction de ses citoyens.

- Parmi les 17 services municipaux évalués, onze obtiennent une note moyenne de satisfaction supérieure à la norme Léger. Les six autres services sont comparables à la Norme pour les autres villes de taille similaire, dont deux qui ont trait à la sécurité publique.
- **Les principales forces de Terrebonne par rapport aux autres villes de même envergure sont** : les transports en commun, les loisirs et la culture (tous les services à l'exception de la bibliothèque municipale et des pistes cyclables, qui se situent dans la norme) et les travaux publics (pour tous les services, à l'exception du déneigement des rues et des trottoirs et de la qualité de l'eau potable, qui sont perçus de manière semblable dans les autres villes comparables).

 Attention : compte tenu de la satisfaction et de l'importance accordée au déneigement des rues et des trottoirs, ce service devra faire l'objet d'une attention particulière de la part de la Ville de Terrebonne puisqu'il est perçu comme étant à améliorer aux yeux des citoyens.

 Il en va de même pour les pistes cyclables, qui sont perçues comme étant à améliorer. De même, si la satisfaction à l'égard de la qualité des parcs et des espaces verts diminue et que l'importance demeure similaire, ce service pourrait être considéré comme un aspect à améliorer. Par conséquent, la Ville doit y porter une attention particulière.

*Ces résultats sont illustrés dans le tableau des pages suivantes.*

# Faits saillants

## Vue d'ensemble de la satisfaction à l'égard des services municipaux

<u>SATISFACTION MOYENNE SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10 POINTS</u>	RÉSULTATS 2009	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2015	NORME LÉGER 2015	% 8 à 10 2015
<b>SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS</b>	7,5	7,5	7,7	7,6	62%
<b>INDICATEUR : SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE (2 dimensions)</b>	7,9	8,0	8,1	8,2	74%
Le service de pompier	8,7	8,5	8,7↑	8,7	70%
Le service de police	7,5	7,6	7,7	7,9	60%
<b>INDICATEUR : SERVICES DE LOISIRS ET DE CULTURE (7 dimensions)</b>	7,8	7,9	8,0	7,8	73%
Le service de bibliothèque municipale	8,6	8,4	8,5	8,5	69%
Les activités sportives offertes par votre municipalité	8,0	7,9	8,1↑	7,7	66%
La programmation culturelle	-	-	8,1	7,6*	65%
L'offre culturelle, de façon générale	-	-	8,0	7,6*	68%
Les parcs et des espaces verts	7,7	7,9	8,0	7,7	69%
Les équipements des parcs et terrains de jeux	7,5	7,8	7,9	7,9	66%
Les activités communautaires offertes par votre municipalité	7,9	7,7	7,8	7,8	55%
Le réseau des pistes cyclables	7,4	7,6	7,7	7,7	58%
<b>INDICATEUR : SERVICES DE TRAVAUX PUBLICS (7 dimensions)</b>	7,5	7,8	7,9	7,7	70%
L'enlèvement des ordures ménagères	8,8	8,5	8,8↑	8,4	90%
La collecte sélective (recyclage des déchets)	8,8	8,5	8,7↑	8,4	88%
La qualité de l'eau potable	8,0	8,0	8,3↑	8,2	72%
La propreté des rues et des trottoirs	7,4	7,9	8,0	7,4	70%
L'entretien des rues et des trottoirs au printemps/été	6,9	7,4	7,6↑	6,9	60%
L'entretien des rues et des trottoirs de votre quartier en automne/hiver	6,1	7,2	7,2	--	50%
Le déneigement des rues et des trottoirs	6,2	7,1	7,0	7,1	48%

# Faits saillants

## Vue d'ensemble de la satisfaction à l'égard des services municipaux

<u>SATISFACTION MOYENNE SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10 POINTS</u>	RÉSULTATS 2009	RÉSULTATS 2012	RÉSULTATS 2015	NORME LÉGER 2015	% 7 à 10 2015
<b>ADMINISTRATION, ÉLUS MUNICIPAUX, COMMUNICATIONS ET AUTRES ASPECTS ÉVALUÉS</b>					
L'accueil et la qualité du service reçu de la part du personnel <i>(parmi ceux qui ont contacté le personnel municipal)</i>	--	7,6	<b>7,8</b>	8,0	66%
Le niveau de satisfaction à l'égard du site Internet <i>(parmi ceux qui l'ont visité)</i>	--	7,6	<b>7,6</b>	7,5	61%
L'administration municipale actuelle	7,2	6,7	<b>7,0↑</b>	7,0	40%*
La qualité des communication	7,2	6,7	<b>7,1↑</b>	7,1	43%
La qualité des décisions de votre Conseil municipal	7,0	6,5	<b>7,0↑</b>	-	34%*
Les services de transport en commun	6,6	6,5	<b>6,7</b>	6,4	26%*
Le travail accompli par le Maire	--	6,4	<b>7,0↑</b>	7,0	40%*

# Faits saillants

En plus de ces indicateurs, la recherche nous permet de connaître le point de vue des Terrebonniens sur les enjeux municipaux actuels suivants :

## Les loisirs et la culture

- Les citoyens de Terrebonne sont nombreux à participer à la vie culturelle de leur municipalité. En effet, 79% ont participé à au moins une des activités culturelles proposées au cours des douze derniers mois.
- Lorsqu'on demande aux citoyens s'ils préféreraient que la Ville organise divers petits spectacles dans les différents quartiers et secteurs de la Ville ou la tenue d'un seul événement d'envergure à un endroit plus central, plus de la moitié de ceux-ci (56%) favoriserait la première option, mais une part non négligeable (41%) est plus intéressée par la deuxième.
- Enfin, les citoyens jugent que les activités ou installations culturelles proposées actuellement par leur municipalité répondent entièrement à leur besoin. En effet, 66% disent qu'ils n'ajouteraient rien à l'offre actuelle.

## Les outils de communication

- Les citoyens de Terrebonne sont satisfaits de la qualité des communications de leur municipalité (7,1 sur 10) et de son site Internet (7,6 sur 10). De plus, 54% des Terrebonniens seraient intéressés à s'abonner à une infolettre par courriel qui leur permettrait d'être informés des diverses activités dans leur ville.

## Les investissements potentiels

- Lorsqu'on demande aux citoyens quel aspect devrait être amélioré au cours des cinq prochaines années pour une meilleure qualité de vie, les suggestions fournies sont plutôt modestes. En effet, 21% disent d'emblée que rien n'est à améliorer, que « tout est correct ».
- Les suggestions émises par les autres répondants sont très variées, signe qu'aucun besoin majeur ne se fait sentir de façon urgente. Toutefois, plusieurs citoyens ont abordé les déplacements dans la ville, par exemple, l'amélioration du service de transport en commun (7%), de l'entretien du réseau routier (7%), de la circulation routière (6%) et du réseau de pistes cyclables (3%).

**En conclusion, au regard de ces très bons résultats et du fait que les citoyens ne semblent pas ressentir de besoin d'investissement urgent à court terme, il appert que la Ville de Terrebonne fait le bon choix lorsqu'elle décide d'axer ses communications sur le renforcement du sentiment de fierté et d'appartenance des Terrebonniens. Pour les prochaines années, il semble que ce sentiment sera un élément-clé afin d'améliorer la satisfaction et passer d'une ville-solution, qui répond aux attentes, à une ville attractive, forte d'un positionnement clair..**