



Satisfaction des citoyens

Dans quelle mesure les citoyens sont-ils satisfaits de la performance de leur gouvernement municipal et des services?

Les enquêtes sur la satisfaction des citoyens sont l'un des moyens les plus efficaces à la disposition des autorités locales pour connaître la satisfaction des citoyens, leurs besoins, leurs préoccupations et leurs priorités. Ces enquêtes offrent une forme scientifique de consultation publique qui garantit aux municipalités qu'elles sont à l'écoute de l'ensemble de leur public au lieu d'entendre seulement une minorité. En plus d'évaluer l'état et les dispositions de la communauté, ces enquêtes peuvent aussi aider à prendre des décisions stratégiques en matière de planification à long terme, d'établissement de priorités, de financement et de gestion des problèmes.

L'enquête multi-intérêts sur la satisfaction des citoyens d'Ipsos Reid examine les perceptions des citoyens à propos de leur communauté et de la performance gouvernementale et situe ces données en contexte en les comparant à d'autres municipalités canadiennes.

Sujets de la recherche

Les principaux sujets abordés par l'enquête multi-intérêts sur la satisfaction des citoyens comprennent ceux-ci:

- Problèmes locaux qui préoccupent les gens;
- Qualité de la vie;
- Perceptions à propos du personnel et du conseil;
- Satisfaction à l'égard des services municipaux;
- Perception de la valeur reçue pour les taxes payées et les modes de financement privilégiés;
- Besoins en matière de communication et d'information.

En plus des sujets mentionnés plus haut, la recherche de cette année offre deux modules en option qui ciblent des préoccupations importantes:

- **Service à la clientèle:** Quel pourcentage de citoyens a communiqué avec leur municipalité au cours des 12 derniers mois? Quels sont les citoyens qui ont communiqué avec leur municipalité? Quels moyens de communication ont-ils utilisés

pour communiquer? Dans quelle mesure les citoyens sont-ils satisfaits du service qu'ils ont obtenu lors de ces interactions?

- **Sécurité dans la communauté:** Selon les citoyens, quels sont les principaux problèmes à propos de la sécurité et des crimes auxquels fait face leur communauté? Les citoyens se sentent-ils en sécurité dans leur communauté? Est-ce que leur perception de la sécurité a changé au cours des cinq dernières années?

Comparaisons normatives

En plus d'examiner l'ensemble de vos résultats, Ipsos Reid est d'avis que l'une des meilleures façons de comprendre le degré de performance de votre municipalité est de comparer vos résultats à ceux des autres municipalités au Canada. Dans le cadre des livrables finaux fournis pour la participation à cette recherche multi-intérêts, Ipsos Reid comparera les résultats de votre municipalité à sa base de données sur les normes municipales en ce qui concerne les questions de base. Ces comparaisons offriront une mise en contexte utile, des connaissances plus étendues, de la profondeur aux analyses et des points de repère permettant d'évaluer votre performance.

Méthodologie de l'enquête

Une enquête multi-intérêts est à la recherche l'équivalent du covoiturage pour les navetteurs: c'est un véhicule partagé avec des coûts partagés. Dans une enquête multi-intérêts, les participants partagent les coûts de la cueillette des données correspondant aux questions de base. Par conséquent, le coût du rapport revient à une fraction de ce qu'il aurait été si une recherche sur mesure avait été réalisée uniquement pour vous.

Cette enquête sur la satisfaction des citoyens d'Ipsos Reid sera effectuée par téléphone auprès de 300 citoyens de 18 ans et plus dans chaque municipalité qui décide de participer à la recherche. Cela donnera des résultats globaux avec une marge d'erreur de $\pm 5,7\%$ (19 fois sur 20) et permettra d'effectuer une analyse en



fonction des principaux sous-groupes de données démographiques comme l'âge, le sexe, etc.

Afin de réduire les coûts, les mêmes questions de base (décrites ci-dessus) seront posées dans toutes les municipalités. Cependant, il est possible d'ajouter des questions personnalisées ou d'augmenter le nombre d'entrevues moyennant des frais supplémentaires. Les résultats propres à votre municipalité ne seront pas divulgués aux autres municipalités, même si elles feront partie de l'ensemble des résultats normatifs aux fins de comparaison.

Livrables

Tous les participants à l'enquête multi-intérêts sur la satisfaction des citoyens recevront:

- Une consultation par téléphone avec le personnel d'Ipsos sur la manière de personnaliser la recherche pour votre municipalité (questions personnalisées, augmentation des échantillons)
- Un diaporama PowerPoint des résultats.
- Des tableaux détaillés (Excel) avec des tabulations en croix des données démographiques
- Un accès aux normes municipales d'Ipsos Reid, s'il y a lieu
- Une présentation en personne des résultats (le déplacement sera facturé en supplément)

Options et coûts de participation

(excluant les taxes)

Abonnement de base: \$6,900

Module Service à la clientèle: \$1,500

(offert seulement avec l'abonnement de base)

Module sur la sécurité de la communauté: \$1,500

(offert seulement avec l'abonnement de base)

Questions personnalisées:

Questions fermées: **\$900** par question

Questions ouvertes: **\$1,400** par question

Augmentation de la taille de l'échantillon

\$25 par interview supplémentaire

Échéancier

Date limite pour confirmer votre participation	25 avril
Date limite pour les questions personnalisées	30 avril
Cueillette des données	7 au 17 mai
Résultats disponibles à la	mi-juin

*L'enquête sera réalisée seulement s'il y a un nombre suffisant de participants.

À propos d'Ipsos Reid Affaires municipales

Ipsos Reid est le chef de file en recherche municipale au Canada. Notre groupe de recherche municipale a une grande expérience dans les recherches pour le compte des municipalités

à travers le Canada, ce qui en fait les spécialistes les plus reconnus au Canada en matière de recherche municipale. Notre expertise pangouvernementale apporte aux municipalités une valeur ajoutée exceptionnelle et nous permet de placer les résultats dans un contexte en offrant des comparaisons

avec d'autres municipalités. Au cours de la dernière année seulement, notre groupe a conçu et surveillé des projets municipaux dans plus d'une cinquantaine de municipalités canadiennes. Notre expérience est étendue et comprend des recherches sur les parcs et les loisirs, les questions d'intérêt public, la planification financière, la planification stratégique, la qualité de la vie et la satisfaction des citoyens.

Visitez notre site Web à l'adresse www.ipsos-na.com

Personnes-ressources

Pour plus d'information, veuillez contacter:

Colombie-Britannique

Catherine Knaus

Vice-présidente associée

778.373.5131

catherine.knaus@ipsos.com

Alberta, Saskatchewan, Manitoba

Jamie Duncan

Vice-président associé

403.294.7385

jamie.duncan@ipsos.com

Ontario et Canada atlantique

Jennifer McLeod Macey

Vice-présidente associée

416.324.2101

jennifer.mcleodmacey@ipsos.com

Quebec

Mark Wilkins

Vice-président

514.904.4360

mark.wilkins@ipsos.com



Ipsos Reid