

**RÉSULTATS DU  
SONDAGE**  
*« Satisfaction du citoyen  
Votre avis nous intéresse »*



*Juillet 2018*

# RAPPORT RÉSULTANT D'UN SONDAGE

## SUR LA SATISFACTION DES CITOYENS DE LA VILLE DE SHANNON

---

La Ville de Shannon est heureuse de présenter les résultats du sondage sur la satisfaction du citoyen réalisé en juillet 2018.

**Méthodologie** : Ce sondage, issu d'une demande du conseil municipal a été inspiré d'un modèle utilisé par le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT). Il a été soumis aux citoyens, en ligne, par le biais du site Internet de la Ville et sous forme papier disponible à la réception de l'Hôtel de Ville. Le sondage était offert en français et en anglais. Pour informer la population de la présence de ce sondage, nous avons diffusé l'information à plusieurs endroits : réseaux sociaux, site Internet de la Ville, avis public distribué à chaque résidence sur le territoire, écrans électroniques ainsi que le journal municipal Shannon Express.

**Objectifs** : L'objectif principal de ce sondage était d'évaluer le degré de satisfaction du citoyen dans chaque secteur municipal. Nous souhaitons également prendre connaissance de l'opinion des citoyens de Shannon, notamment sur les sujets traités dans le sondage.

**Présentation** : Les données vous sont présentées en pourcentage. Sur un total de 2 500 répondants potentiels, nous avons compilé 418 répondants francophones et 23 anglophones, soit 441 répondants. Parmi ceux-ci, 49 % des répondants sont de sexe féminin et 44 % des répondants correspondent à la catégorie d'âge se situant entre 35 et 49 ans. Dans la section des 55 ans et plus, nous avons un total de 122 répondants.

**Résultats généraux** : D'après les résultats, 74 % des répondants se disent satisfaits des services offerts par la Ville de Shannon, 17 % sont neutres et 9 % de la population se disent insatisfaits.

**Transport collectif** : Si un service de transport collectif était présent sur le territoire de la Ville de Shannon, 39 % des répondants utiliseraient le service de transport collectif contre 61 % pas du tout. Parmi ceux qui utiliseraient le service, 28 % le feraient sur une fréquence de 1 fois par semaine, 52 % de 2 à 5 fois par semaine et 20 % plus de 5 fois par semaine.

La destination de 71 % des utilisateurs serait la Ville de Québec, 13 % dans un parc industriel et 16 % dans un secteur résidentiel.

## RÉSULTATS DU SONDAGE

### 1. VOIRIE MUNICIPALE

#### A. En général, l'état de la chaussée des rues de votre Ville est bon.

Neutre	10 %
En accord	54 %
En désaccord	36 %

#### B. En général, l'état des voies réservées aux cyclistes de votre Ville est bon.

Neutre	25 %
En accord	58 %
En désaccord	17 %

#### C. En général, la propreté des lieux publics est adéquate.

Neutre	8 %
En accord	88 %
En désaccord	4 %

#### D. Le délai requis pour exécuter les travaux de déneigement est acceptable.

Neutre	6 %
En accord	87 %
En désaccord	7 %

#### E. Les trottoirs sont bien déneigés.

Neutre	46 %
En accord	47 %
En désaccord	6 %

#### F. La chaussée est bien déneigée.

Neutre	10 %
En accord	79 %
En désaccord	11 %

<b>G. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir?</b>	
A L'état de la chaussée des rues de votre Ville	59 %
B L'état des voies réservées aux cyclistes de votre Ville	12 %
C La propreté des lieux publics	5 %
D Le délai requis pour exécuter les travaux de déneigement	5 %
E Les trottoirs sont bien déneigés	6 %
F La chaussée est bien déneigée	12 %
<b>H. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?</b>	
Neutre	12 %
Satisfait	78 %
Insatisfait	10 %

## 2. CUEILLETTE ET ÉLIMINATION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

<b>A. La fréquence de la cueillette est adéquate.</b>	
Neutre	4 %
En accord	72 %
En désaccord	24 %
<b>B. Les éboueurs s'assurent de ne laisser aucun débris derrière eux.</b>	
Neutre	8 %
En accord	79 %
En désaccord	13 %
<b>C. Votre Ville accorde suffisamment d'importance aux méthodes de recyclage.</b>	
Neutre	12 %
En accord	84 %
En désaccord	4 %
<b>D. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir?</b>	
A La fréquence de la cueillette	49 %
B Les éboueurs s'assurent de ne laisser aucun débris derrière eux	27 %
C Votre Ville accorde suffisamment d'importance aux méthodes de recyclage	24%

**E. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?**

Neutre	8 %
Insatisfait	9 %
Satisfait	83 %

### **3. ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES ET MAISON DE LA CULTURE**

**A. L'information sur les services disponibles est bien diffusée.**

Neutre	21 %
En accord	67 %
En désaccord	12 %

**B. Les activités récréatives et culturelles sont suffisamment diversifiées.**

Neutre	29 %
En accord	63%
En désaccord	8 %

**C. Il y a suffisamment de parcs et d'espaces verts sur le territoire de votre Ville.**

Neutre	10 %
En accord	84 %
En désaccord	6 %

**D. Les équipements des parcs et espaces verts sont sécuritaires.**

Neutre	21 %
En accord	74 %
En désaccord	5 %

**E. Les collections sont suffisamment diversifiées.**

Neutre	40 %
En accord	56 %
En désaccord	4 %

**F. L'horaire est adéquat.**

Neutre	36 %
En accord	56 %
En désaccord	8 %

**G. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir?**

A L'information sur les services disponibles est bien diffusée	26 %
B Les activités récréatives et culturelles sont suffisamment diversifiées	17 %
C Il y a suffisamment de parcs et d'espaces verts sur le territoire de votre Ville	13 %
D Les équipements des parcs et espaces verts sont sécuritaires	13 %
E Les collections sont suffisamment diversifiées	10 %
F L'horaire est adéquat	21 %

**H. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?**

Neutre	17 %
Insatisfait	5 %
Satisfait	78 %

## 4. ZONAGE, PROMOTION, DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET RÉNOVATION URBAINE

**A. Le délai d'émission d'un permis est acceptable.**

Neutre	47 %
En accord	48 %
En désaccord	5 %

**B. L'effort de développement du secteur résidentiel est efficace.**

Neutre	32 %
En accord	56 %
En désaccord	12 %

**C. Les employés ont répondu à vos questions en vous donnant les renseignements dont vous aviez besoin.**

Neutre	37 %
En accord	54 %
En désaccord	9 %

**D. Le développement du territoire s'harmonise bien avec le milieu existant.**

Neutre	20 %
En accord	56 %
En désaccord	24 %

**E. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir?**

A Le délai d'émission d'un permis	14 %
B L'effort de développement du secteur résidentiel	16 %
C Les employés ont répondu à vos questions en vous donnant les renseignements dont vous aviez besoin	15 %
D Le développement du territoire s'harmonise bien avec le milieu existant	55 %

**F. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?**

Neutre	28 %
Insatisfait	9 %
Satisfait	63 %

**Si un service de transport collectif était existant dans votre Ville, est-ce que vous seriez un utilisateur?**

Non	60 %
Oui	40 %

**Si oui, à quelle fréquence utiliseriez-vous ce service?**

1 fois par semaine	16 %
2 à 5 fois par semaine	28 %
Jamais	44 %
Plus de 5 fois par semaine	11 %

**Si oui, quelle serait votre destination à l'extérieur de la Ville?**

Centre-ville de Québec	71 %
Parcs industriels	13 %
Quartiers résidentiels	16 %

## 5. ADMINISTRATION GÉNÉRALE : CONSEIL MUNICIPAL, APPLICATION DE LA LOI, GESTIONS FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE ET ÉVALUATION

**A. L'effort de développement du secteur résidentiel est efficace.**

Neutre	31 %
En accord	45 %
En désaccord	24 %

**B. Les séances du conseil municipal sont menées de façon satisfaisante.**

Neutre	70 %
En accord	24 %
En désaccord	6 %

**C. Le conseil municipal répond adéquatement à vos questions.**

Neutre	67 %
En accord	25 %
En désaccord	8 %

**D. Lorsque vous vous présentez ou téléphonez à l'Hôtel de Ville, l'accueil est adéquat.**

Neutre	18 %
En accord	75 %
En désaccord	7 %

**E. L'information qui accompagne le compte de taxes est claire.**

Neutre	18 %
En accord	72 %
En désaccord	10 %



<b>F. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux qui sont mentionnés ci-dessus, lequel devrions-nous choisir?</b>	
A L'effort de développement du secteur résidentiel est efficace	45 %
B Les séances du conseil municipal sont menées de façon satisfaisante	6 %
C Le conseil municipal répond adéquatement à vos questions	10 %
D Lorsque vous vous présentez ou téléphonez à l'Hôtel de Ville, l'accueil est adéquat	10 %
E L'information qui accompagne le compte de taxes est claire	29 %
<b>G. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus?</b>	
Neutre	20 %
Insatisfait	11 %
Satisfait	69 %

## 6. À PROPOS DE VOUS

### 1. Sexe

Femme	49 %
Homme	51 %

### 2. Âge

18-24 ans	4 %
25-34 ans	17 %
35-49 ans	44 %
50-64 ans	27 %
65 ans +	8 %

### 3. Envisagez-vous de déménager?

D'ici 10 ans	9 %
D'ici 2 ans	10 %
D'ici 5 ans	10 %
Non	71 %

<b>4. Pourquoi aimez-vous vivre à Shannon?</b>	
Je n'aime pas	1 %
La proximité de mon travail	12 %
La tranquillité	31 %
Le taux de taxation	19 %
Les activités familiales	8 %
Les grands terrains	29 %
<b>5. Achetez-vous localement?</b>	
Non	20 %
Oui	80 %

**90 % des répondants qui ne consomment pas à Shannon mentionnent que c'est le manque de diversité et d'offres.**

<b>6. Quelle est votre priorité?</b>	
Développement économique	10 %
Entretien des routes	19 %
Environnement	18 %
Finances	19 %
Loisirs	12 %
Sécurité	22 %
<b>7. À quelle fréquence souhaitez-vous recevoir le journal Shannon Express?</b>	
1 fois par année	3 %
12 fois par année	30 %
2 fois par année	7 %
4 fois par année	23 %
6 fois par année	29 %
Cesser la publication	8 %

### 8. De quelle manière souhaitez-vous recevoir votre courrier postal?

Laisser les boîtes postales comme elles sont actuellement	88 %
Rassembler plusieurs boîtes postales sous un abri comprenant poubelle, babillard et rond de virée (3 - 4 endroits spécifiques)	12 %

## 7. LA PROCHAINE SÉRIE DE QUESTIONS S'ADRESSE UNIQUEMENT AUX RÉSIDENTS DE 55 ANS ET PLUS

### 1. À quel groupe d'âge appartenez-vous?

55-59 ans	43 %
60-64 ans	27 %
65-69 ans	14 %
70 ans ou +	16 %

### 2. Quels sont les éléments que vous appréciez le plus de la Ville de Shannon? (Vous pouvez cocher plus d'un élément)

Autre	1 %
Le milieu naturel	29 %
Le service de premiers-répondants	12 %
Les activités de loisirs (ex. : exercices pour aînés)	6 %
Les infrastructures de loisirs (ex. : la patinoire, les sentiers de randonnée)	15 %
Un endroit paisible	37 %

### 3.1 Entretien de ma maison (rez-de-chaussée, sous-sol, premier étage)

Pas du tout un inconvénient ou difficile	78 %
À l'occasion un inconvénient ou difficile	22 %

### 3.2 Dénéigement de l'entrée, patio, etc.

Pas du tout un inconvénient ou difficile	70 %
Souvent un inconvénient ou difficile	6 %
À l'occasion un inconvénient ou difficile	24 %

### 3.3 Tondre la pelouse

Pas du tout un inconvénient ou difficile	74 %
Souvent un inconvénient ou difficile	6 %
À l'occasion un inconvénient ou difficile	20 %

### 4. Est-ce que ces inconvénients pourraient, dans le futur, représenter des irritants suffisamment importants pour vous donner envie de quitter votre domicile et trouver un lieu plus petit nécessitant moins d'entretien?

Non	44 %
Oui	32 %
Tout dépend du type d'habitation	24 %

### 5. Quel type de domicile pourrait vous intéresser? (Vous pouvez cocher plus d'une réponse)

Des résidences pour personnes âgées (avec soins médicaux sur place)	31 %
Un immeuble ayant peu de condos à louer, pour personnes autonomes (environ 8 condos à louer par immeuble)	55 %
Un immeuble ayant plusieurs appartements à louer, pour personnes autonomes (environ une centaine de locataires)	14 %

**6. Si on vous offrait de pouvoir habiter dans une demeure qui diminue les inconvénients que vous avez identifiés à la question 3, quels seraient les éléments que vous aimeriez retrouver dans votre nouvelle demeure :**

Autre	1 %
Aire ouverte pour le salon, la cuisine, la salle à manger	7 %
Cabanon	7 %
Que les propriétaires de l'immeuble travaillent en collaboration avec le Service des loisirs de la Ville de Shannon	6 %
Stationnement pour ma voiture (avec garage)	14 %
Un ascenseur	11 %
Un dispositif de sécurité permettant d'alerter les premiers-répondants	7 %
Un grand balcon (assez grand pour installer un petit ensemble de patio)	11 %
Un immeuble sécuritaire (porte extérieure verrouillée avec interphone)	12 %
Un minimum de 2 chambres à coucher	12 %
Un service de transport disponible 2 - 3 fois par semaine pour réaliser des courses	6 %
Une présence régulière des responsables de l'immeuble	6 %

**7. Quelle tranche de prix accepteriez-vous de payer pour la location d'un condo? (Veuillez cocher le maximum que vous accepteriez)**

Entre 850 \$ et 900 \$ par mois	33 %
Entre 900 \$ et 950 \$ par mois	15 %
Entre 950 \$ et 1 000 \$ par mois	27 %
Plus de 1 000 \$ par mois	25 %

## RÉSUMÉ DES COMMENTAIRES

La plupart des commentaires sont écrits dans un but très précis, celui d'améliorer la qualité de vie à Shannon. Voici la liste des **7 commentaires** qui reviennent le plus souvent :

- 1- L'amélioration de l'entrée de la Ville du côté de Québec. Autant au niveau de l'élargissement de la route afin d'améliorer la circulation que le paysage peu agréable;
- 2- La hausse des taxes depuis les dernières années;
- 3- L'offre commerciale est manquante;
- 4- Pas de transport collectif;
- 5- La vitesse en général sur le territoire est trop grande à l'exception du chemin de Dublin qui est trop basse;
- 6- La fréquence du ramassage des matières résiduelles, les citoyens aimeraient qu'il y ait une collecte 1 fois par semaine pendant la saison estivale;
- 7- La construction d'un parc sur la rue Galway.

***MERCI DE VOTRE PRÉCIEUSE COLLABORATION !***