



Rapport détaillé

Indicateur municipal 2024

Sondage auprès des citoyens de Beloeil

Rapport préparé pour :



Date : 07-08-2024
Projet : 11813-001



Approche méthodologique



Méthodologie

Soucieuse de demeurer en phase avec les priorités et les besoins de ses citoyens, la Ville de Beloeil a mandaté **Léger** afin de mener un sondage scientifique visant à mesurer la satisfaction citoyenne à l'égard des services offerts par la Ville.

L'étude vise à mesurer les éléments suivants:

CONTEXTE

- Élaborer le portrait statistique actuel de la population et des ressources du milieu;
- Déterminer les enjeux et besoins prioritaires des citoyens;
- Mesurer le niveau de satisfaction des citoyens à l'égard des services offerts et du travail des élus;
- Illustrer des axes à capitaliser, à prioriser ou à améliorer pour augmenter la satisfaction citoyenne.

Afin de réaliser l'étude auprès d'un échantillon représentatif de la population de Beloeil âgés de 18 ans et plus, **Léger** a adopté une approche mixte combinant des méthodes de collecte de données web et téléphonique pour atteindre un échantillon représentatif de 405 répondants. Cette stratégie mixte nous a permis de maximiser la portée de l'étude.

MÉTHODE

En parallèle à cette démarche scientifique et dans une perspective de participation et de consultation citoyenne, la Ville de Beloeil a également fait la promotion du sondage par la voie d'un lien ouvert sur ses plateformes, ce qui a permis de constituer un échantillon de convenance totalisant 144 répondants volontaires. Il importe toutefois de noter que les données présentées dans ce rapport font état des résultats provenant de l'échantillon représentatif de 405 répondants, car il possède une validité scientifique. Les résultats de l'échantillon de convenance ont été fournis sous forme de tableaux statistiques en complément du présent rapport.

Afin de composer l'échantillon représentatif, nous avons utilisé des plateformes en ligne et des appels téléphoniques pour inviter les participants à l'étude. L'approche en ligne s'est appuyée sur des invitations par courriel via le panel LÉO, soit le seul panel représentatif de la population québécoise. Parallèlement, des appels téléphoniques ont été effectués à l'aide d'un échantillon aléatoire généré à partir d'un registre de numéros de téléphone locaux, combinant des numéros de téléphones cellulaire et terrestres. Cette dualité d'approches nous a permis de toucher à la fois des individus à l'aise avec les technologies numériques et ceux préférant une interaction plus personnelle, de même que toutes les groupes d'âges.

Méthodologie (suite)

Afin de garantir la qualité des données et éviter les réponses multiples du même individu, nous avons mis en place plusieurs mécanismes de validation :

VALIDATION DE L'ÉCHANTILLON ET CONTRÔLE DE QUALITÉ

Identification unique : Chaque participant s'est vu attribuer un code unique au début de l'enquête, qu'il ait répondu en ligne ou par téléphone. Ce code a été utilisé pour vérifier que chaque répondant ne participe qu'une seule fois.

Vérification téléphonique : Pour les participants en ligne, un suivi téléphonique aléatoire a été effectué pour confirmer leur identité et leurs réponses.

Filtrage IP et cookies : Sur la plateforme en ligne, nous avons utilisé des filtres d'adresse IP et des cookies pour détecter et être en mesure d'éliminer les participations multiples depuis le même appareil.

QUAND ?

Les données ont été collectées du **12 juin au 2 juillet 2024**.

MARGE D'ERREUR

La marge d'erreur maximale pour un échantillon probabiliste de **405 répondants** dans une population de 20 783 est de **± 4,8%**, et ce, 19 fois sur 20.

PONDÉRATION

Suite à la collecte, les données ont été anonymisées et agrégées pour l'analyse. Des techniques statistiques avancées, telles que la pondération démographique, ont été appliquées pour assurer que notre échantillon soit représentatif de la population de Beloeil selon les dernières statistiques démographiques.

Les résultats ont été pondérés en fonction du **sexe**, de l'**âge** et de **type de résidence** afin d'assurer un échantillon représentatif de la population à l'étude. Les données brutes ont été pondérées à partir des données du recensement 2021 de Statistique Canada.

Ces méthodes combinées nous ont permis de collecter des données fiables et de haute qualité, essentielles pour comprendre les perspectives variées des résidents de Beloeil.

Méthodologie (suite)

NOTES AUX LECTEURS

DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES

Les nombres en caractères **gras et rouges** indiquent une différence significative statistiquement **inférieure** par rapport au complément, alors que les nombres en caractères **gras et verts** indiquent une différence significative statistiquement **supérieure** par rapport au complément. Le seuil de signification est établi à 0,95.

LECTURE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUE

Dans les tableaux et les graphiques, le « n » représente le nombre réel de personnes interrogées. Dans les tableaux, seules les variables enregistrant des différences significatives pertinentes sont présentées.

Les totaux différents de 100 % sont dus à la non-réponse, à l'arrondissement à l'entier ou à la mention multiple. Pour certaines questions, les répondants pouvaient mentionner plus d'une réponse. Le total de ces questions est par conséquent supérieur à 100 %.

FORME DU TEXTE

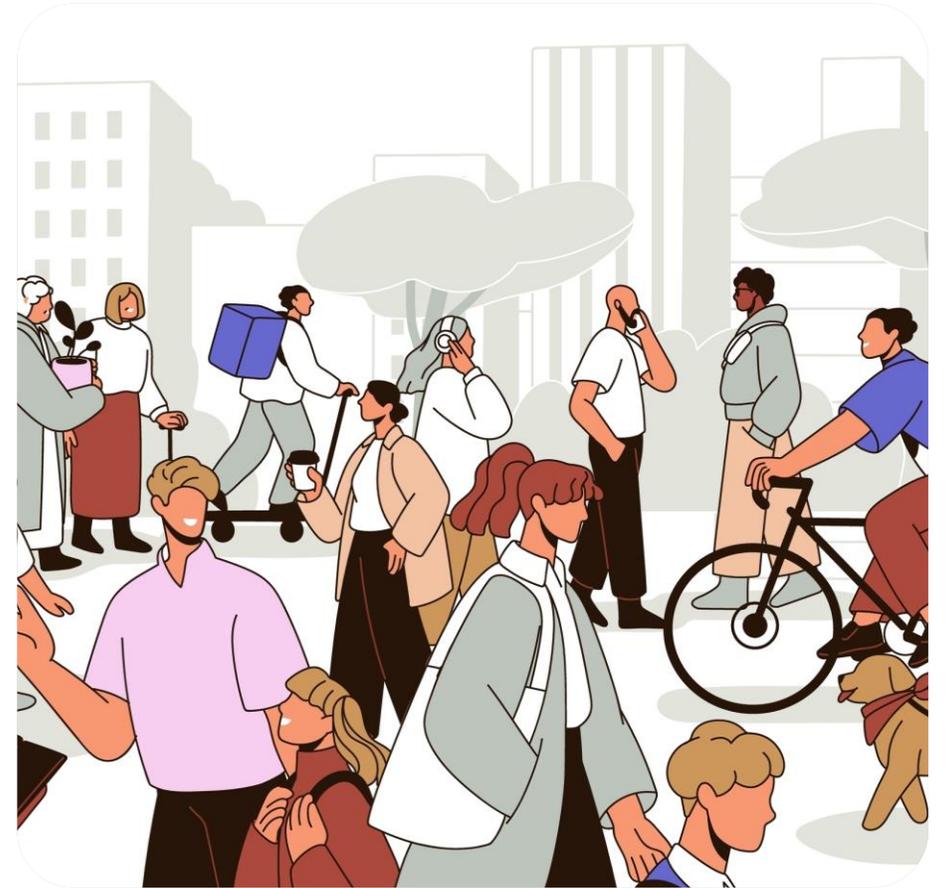
La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.



NORMES LÉGER

Les **Normes Léger 2023** résultent d'une consultation auprès de 3 000 citoyens de l'ensemble des municipalités du Canada au moyen d'un sondage Web. À des fins de comparaisons, les normes utilisées dans ce rapport sont établies à partir des résultats des villes de 25 000 à 49 999 habitants au Québec. Lorsque possible, les flèches montrent les différences statistiquement significatives à la hausse ↑ ou à la baisse ↓ entre la **Norme Léger 2023** et le résultat de l'actuel sondage. Les normes de l'ensemble des villes québécoises sont également présentées à titre indicatif.

Faits saillants



Faits saillants

Qualité de vie à Beloeil

Moyenne
8,4/10 ↑



Norme Léger 2023
8.1/10

Satisfaction générale envers la qualité des services

Moyenne
7,5/10 ↑



Norme Léger 2023
7.1/10

Recommandation de la Ville de Beloeil

NPS
36↑



Norme Léger 2023
12

45% des citoyens de la Ville de Beloeil recommanderaient à leur ville à des amis. Alors que 9% ne le feraient pas, 45% restent neutres.

> Services municipaux

	Moyenne /10	INDICATEUR MUNICIPAL
Propreté de votre quartier	8,1↑	7,4
Collecte des résidus organiques dans votre quartier	8,1↑	7,3
Entretien des rues et des trottoirs de votre quartier durant le printemps/l'été	7,8↑	7,0
Déneigement des rues	7,1↑	6,6

> Services de sécurité publique

	Moyenne /10	INDICATEUR MUNICIPAL
Sentiment de sécurité dans la Ville de Beloeil	8,7↑	8,0
Satisfaction envers le service de protection contre les incendies sur le territoire de la Ville de Beloeil	8,5↑	8,2
Satisfaction envers le service de police sur le territoire de la Ville de Beloeil	7,8↑	7,4

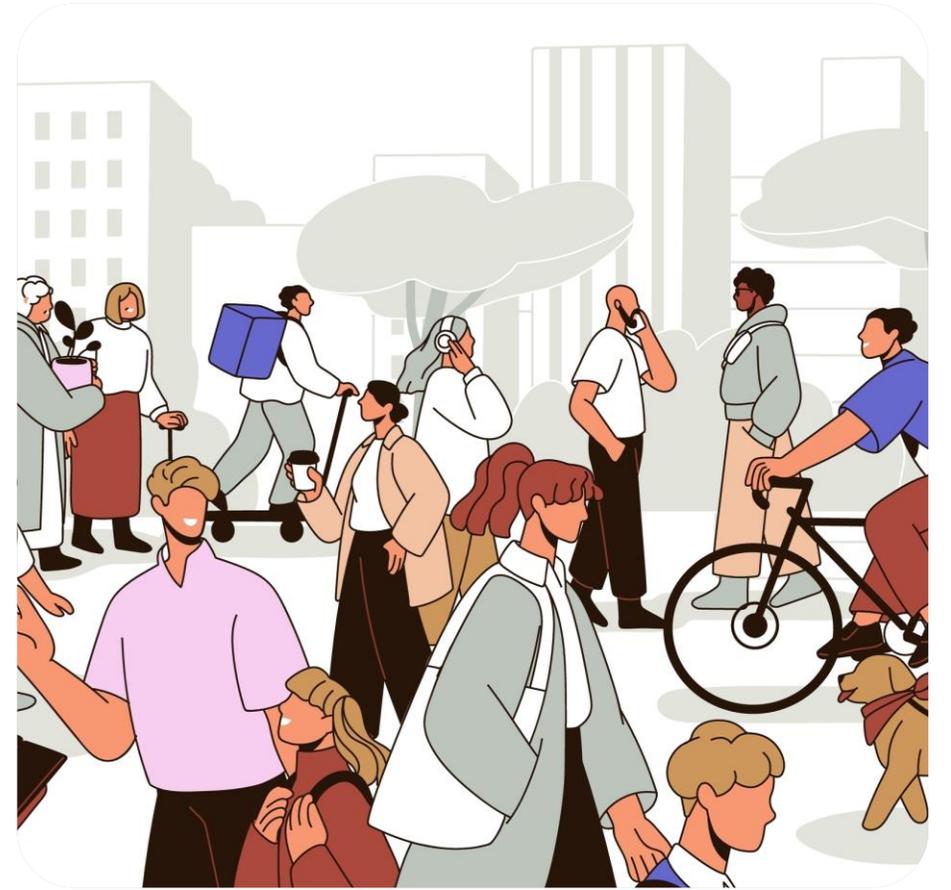
> Services de sports, de culture et de loisirs

	Moyenne /10	INDICATEUR MUNICIPAL
Bibliothèques municipales	8,4↑	7,8
Événements organisés à Beloeil	7,7↑	7,3
Activités de loisirs récréatifs offertes à Beloeil	7,7↑	7,2
Organisations et activités communautaires à Beloeil	7,6↑	7,1

> Transport et mobilité

	Moyenne /10	INDICATEUR MUNICIPAL
Réseau des pistes cyclables sur le territoire de votre municipalité	7,5↓	7,9
Services de transports en commun offerts dans votre municipalité par la MRC	7,3↑	6,4

Résultats détaillés



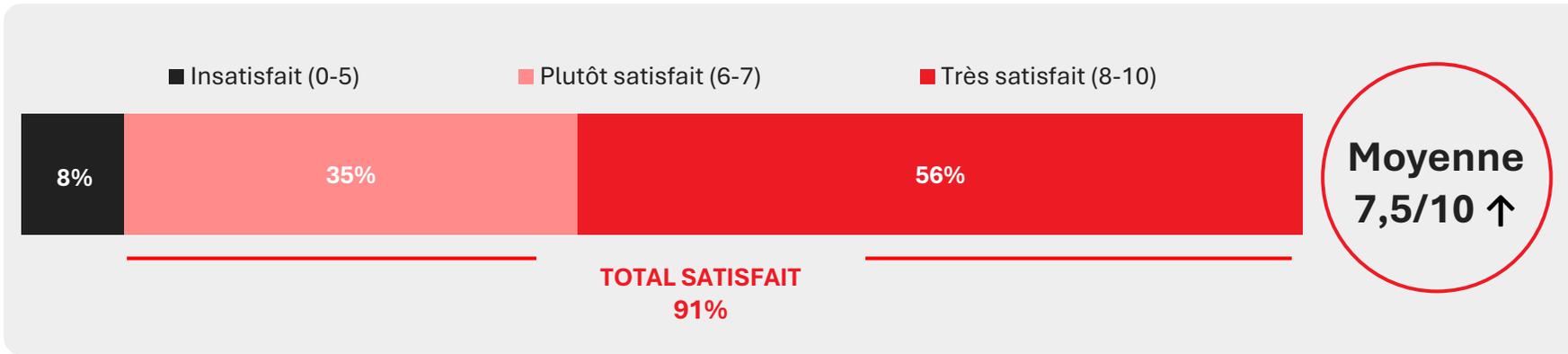
Satisfaction générale à l'égard de la municipalité



Satisfaction générale à l'égard de la qualité des services

Q1. Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par votre municipalité?

Base: Tous les répondants (n=405)



	Total	Âge			Propriété de la résidence		Parents d'enfants	
		18-34	35-54	55+	Propriétaire	Locataire	Oui	Non
n=	405	25*	86	294	339	66	71	332
Total Satisfait	91%	94%	93%	88%	90%	96%	97%	88%
Total Insatisfait	8%	3%	7%	12%	10%	4%	3%	11%
Moyenne	7,5	7,9	7,5	7,5	7,4	7,8	7,6	7,5

* Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

Recommandation de la municipalité de Beloeil

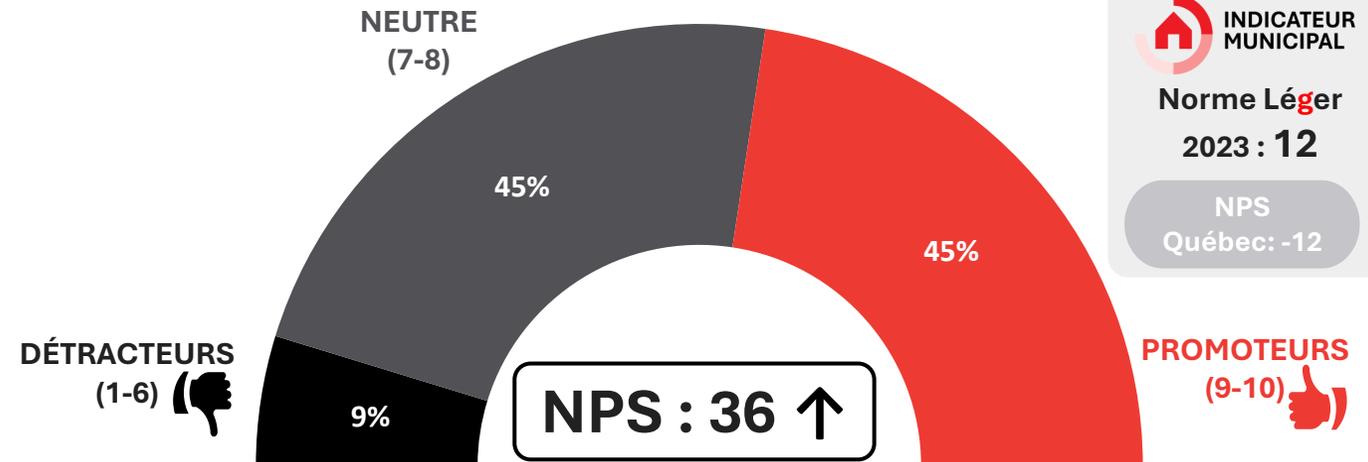
Q2. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant « pas du tout probable » et 10 « extrêmement probable », quelle est la probabilité que VOUS RECOMMANDIEZ à des amis de vivre dans votre municipalité?

Base: Tous les répondants (n=405)

NET PROMOTOR SCORE (NPS) = % promoteurs - % détracteurs

Le **Net Promoter Score** développé par F. Reichheld est la **différence** entre ceux qui recommanderaient à leurs élèves d'utiliser l'IA dans une perspective pédagogique (scores de 9 ou 10) et ceux qui ne le recommanderaient pas (scores de 0 à 6).

Selon ce modèle, le NPS peut être **aussi faible que -100** (tout le monde est un détracteur) ou **aussi élevé que +100** (tout le monde est un promoteur). Plus le **score est positif** (supérieur à zéro), plus la **performance est bonne**. Un **NPS de +50 est considéré excellent**.



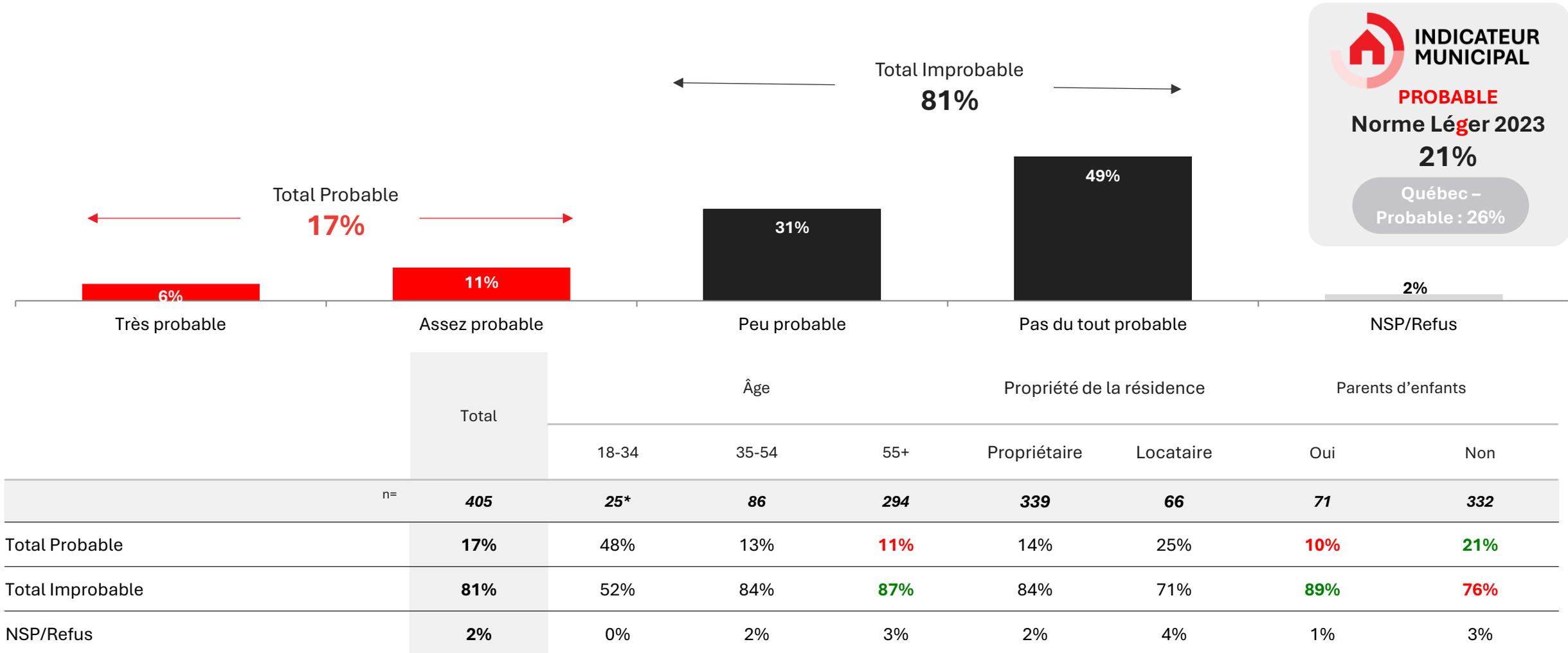
	Total	Âge			Propriété de la résidence		Parents d'enfants		Qualité des services offerts	
		18-34	35-54	55+	Propriétaire	Locataire	Oui	Non	Insatisfait	Satisfait
n=	405	25*	86	294	339	66	71	332	48	356
Détracteurs (1-6)	9%	0%	7%	15%	4%	12%	4%	12%	55%	5%
Neutres (7-8)	45%	49%	50%	40%	52%	41%	52%	41%	25%	47%
Promoteurs (9-10)	45%	51%	43%	45%	43%	46%	43%	46%	21%	48%
NPS	36	51	36	31	39	34	39	34	-34	42
Moyenne	8,2	8,5	8,2	8,1	8,3	8,1	8,3	8,1	5,7	8,4

* Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

Probabilité de déménager prochainement

DEM. Au cours des cinq prochaines années, est-il probable que vous déménagiez dans une autre municipalité ? Est-ce...?

Base: Tous les répondants (n=405)



* Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

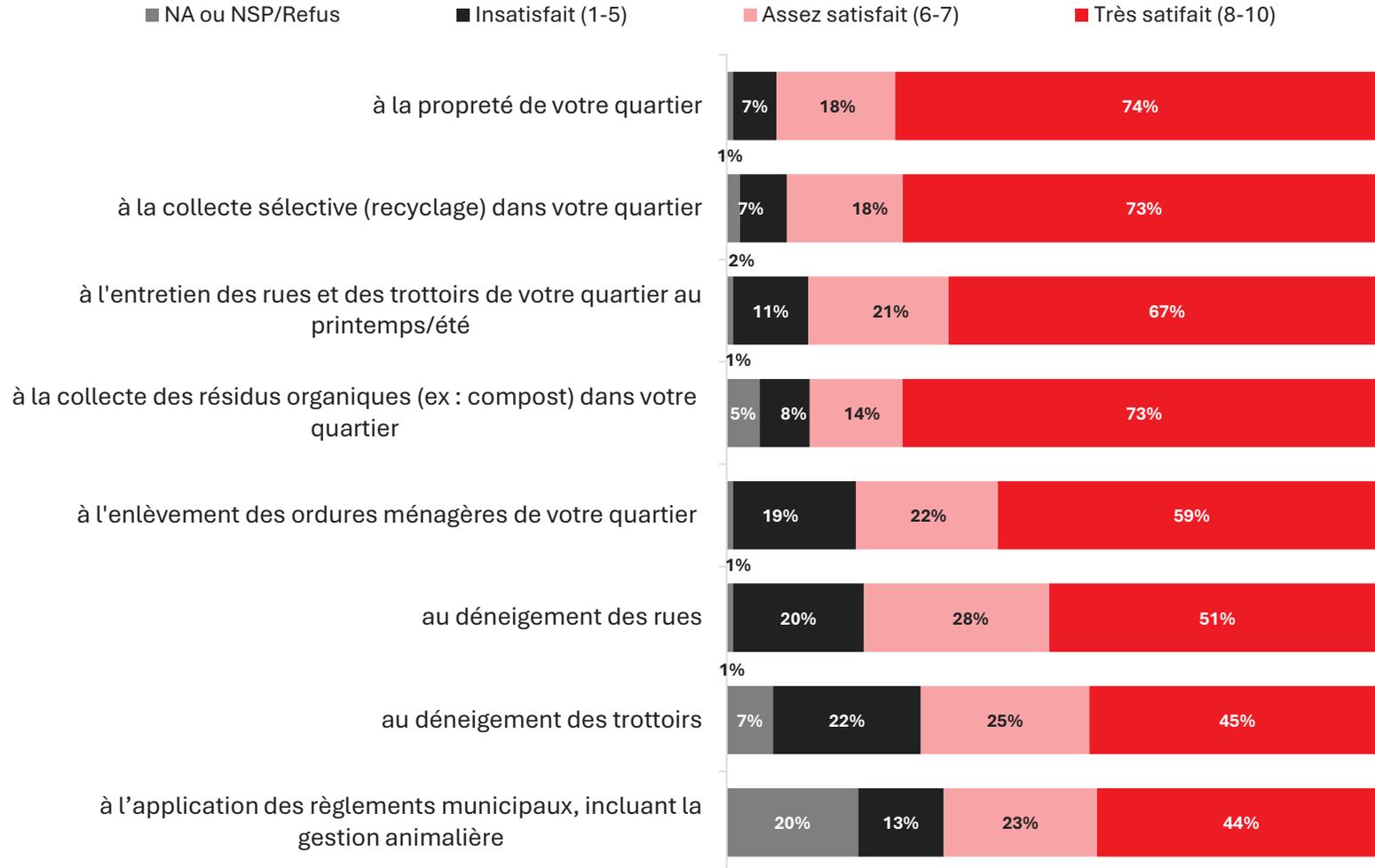
Satisfaction générale à l'égard des services



Satisfaction avec les différents services municipaux (1/2)

Q4. Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 1 et 10 points, si on pense ...?

Base: Tous les répondants (n=405)



Total Satisfait (6-10)	Moyenne /10	INDICATEUR MUNICIPAL	Québec
92%	8,1↑	7,4	6,8
91%	8,1	7,7	7,1
88%	7,8↑	7,0	6,5
87%	8,1↑	7,3	6,8
80%	7,3	7,4	7,0
79%	7,1↑	6,6	6,2
70%	6,9	6,9	6,2
67%	7,3	7,1	6,7

Satisfaction avec les différents services municipaux (2/2)

Q4. Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 1 et 10 points, si on pense ...?

Base: Tous les répondants (n=405)

Total satisfait présenté	Total	Âge			Propriété de la résidence		Parents d'enfants	
		18-34	35-54	55+	Propriétaire	Locataire	Oui	Non
n=	405	25*	86	294	339	66	71	332
à la propreté de votre quartier	92%	100%	89%	93%	91%	95%	93%	92%
à la collecte sélective (recyclage) dans votre quartier	91%	94%	91%	89%	90%	92%	93%	90%
à l'entretien des rues et des trottoirs de votre quartier au printemps/été	88%	85%	90%	87%	89%	86%	95%	84%
à la collecte des résidus organiques (ex : compost) dans votre quartier	87%	94%	92%	80%	89%	82%	94%	83%
à l'enlèvement des ordures ménagères de votre quartier	80%	74%	84%	79%	81%	80%	87%	77%
au déneigement des rues	79%	72%	84%	77%	79%	81%	86%	75%
au déneigement des trottoirs	70%	72%	73%	67%	66%	82%	79%	65%
à l'application des règlements municipaux, incluant la gestion animalière	67%	80%	69%	61%	67%	68%	71%	65%

* Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

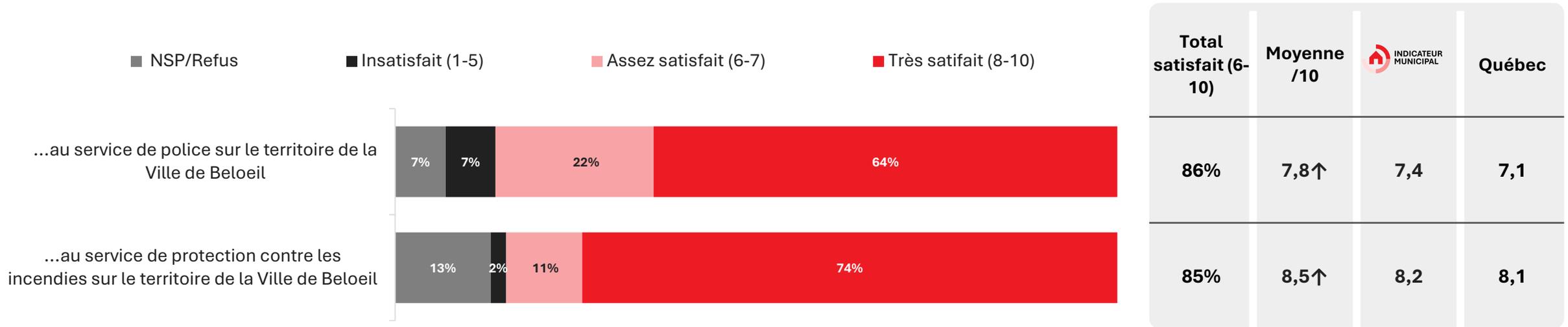
Les services de sécurité publique



Satisfaction envers les services de sécurité publique

Q6. Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 1 et 10 points, si on pense ...?

Base: Tous les répondants (n=405)

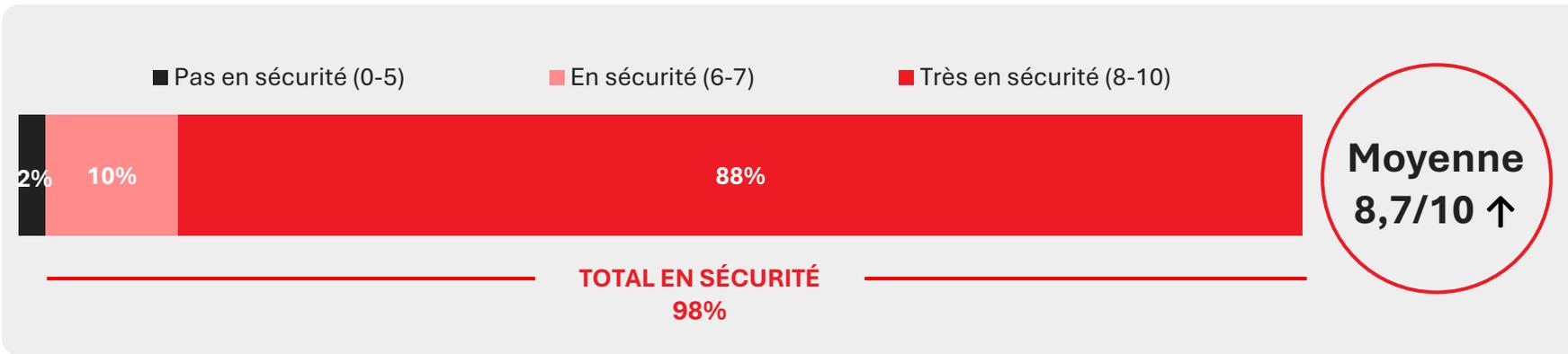


Total satisfait présenté	Total	Âge			Propriété de la résidence		Parents d'enfants	
		18-34	35-54	55+	Propriétaire	Locataire	Oui	Non
	n= 405	25*	86	294	339	66	71	332
au service de police sur le territoire de la Ville de Beloeil	86%	83%	86%	88%	83%	95%	89%	84%
au service de protection contre les incendies sur le territoire de la Ville de Beloeil	85%	86%	80%	89%	83%	90%	83%	86%

Sentiment de sécurité dans la Ville de Beloeil

Q7. Et toujours sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « pas du tout en sécurité » et 10 signifiant « totalement en sécurité », à quel point vous sentez-vous EN SÉCURITÉ, en général, dans votre municipalité?

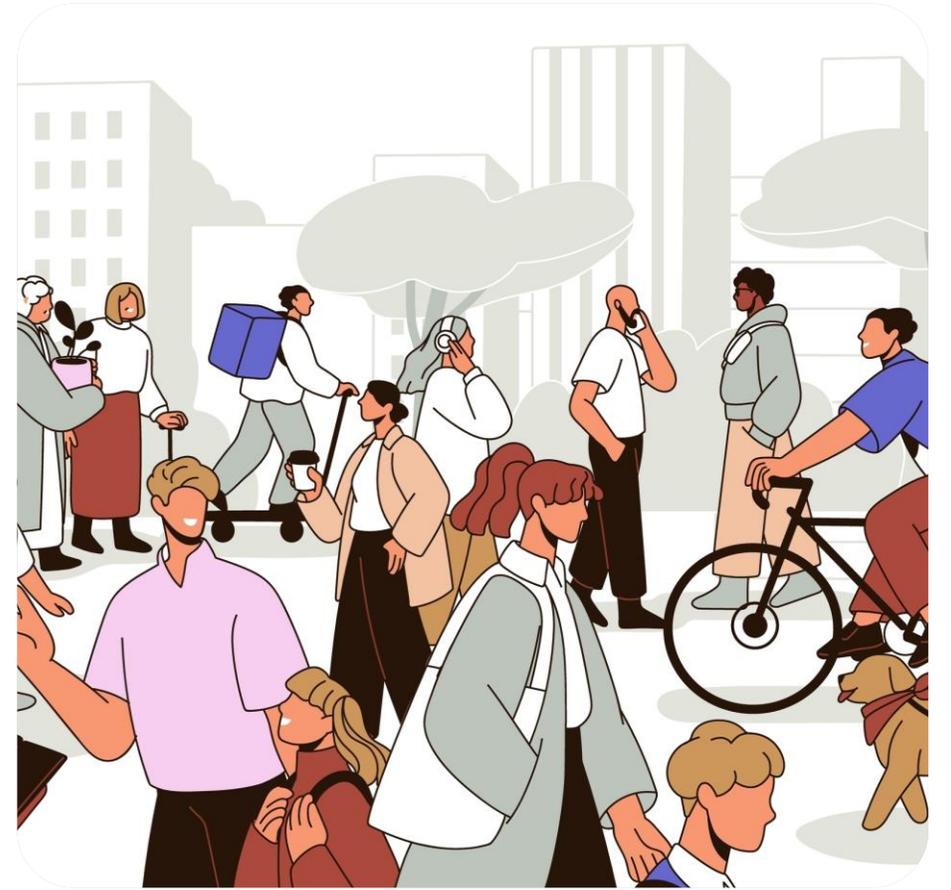
Base: Tous les répondants (n=405)



	Total	Âge			Propriété de la résidence		Parents d'enfants	
		18-34	35-54	55+	Propriétaire	Locataire	Oui	Non
n=	405	25*	86	294	339	66	71	332
Total En sécurité	98%	100%	96%	99%	97%	100%	98%	98%
Total Pas en sécurité	2%	0%	4%	1%	3%	0%	2%	2%
Moyenne	8,7	9,0	8,6	8,7	8,6	8,9	8,8	8,6

* Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

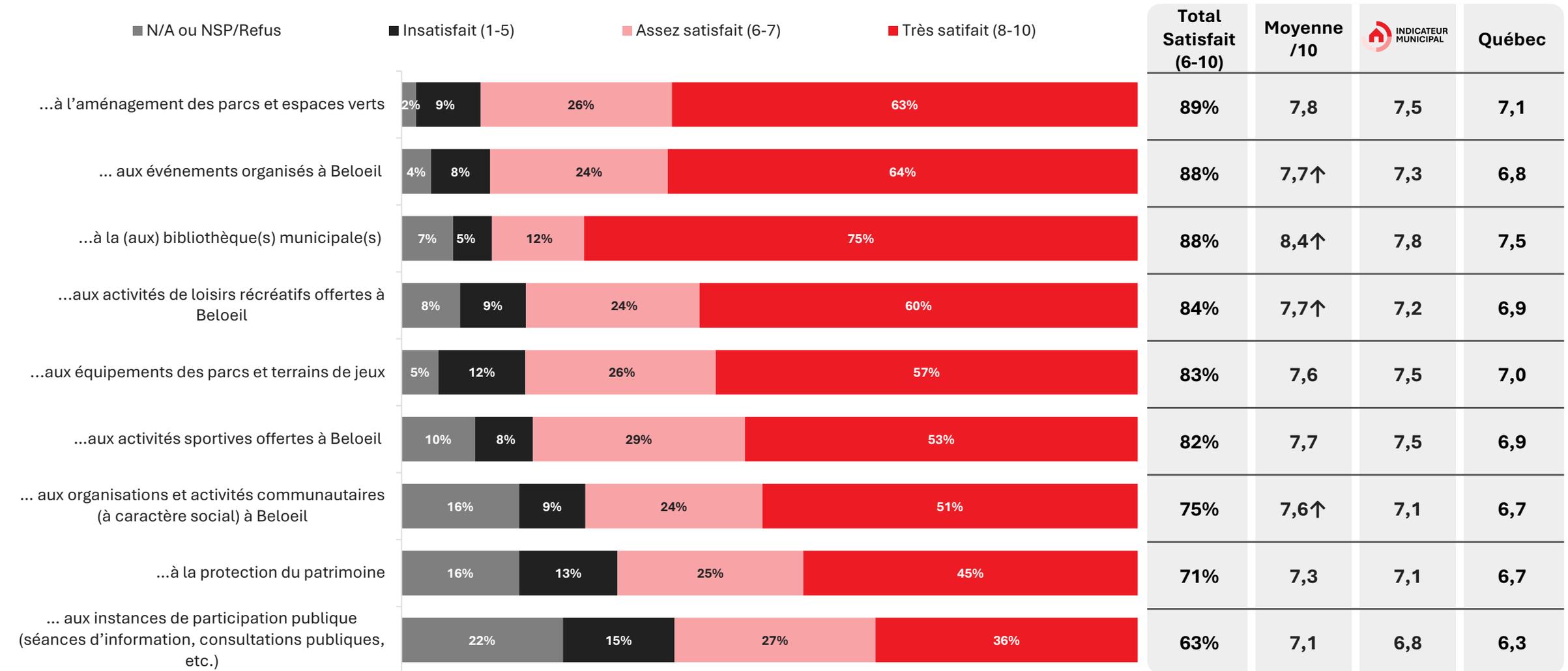
Les services de culture, sports et loisirs



Satisfaction envers les services de sports, de culture et de loisirs (1/2)

Q9. Si on pense maintenant aux services et infrastructures culturelles, communautaires et de loisirs suivants, votre degré de satisfaction se situerait où, entre 1 et 10 points ?

Base: Tous les répondants (n=405)



Satisfaction envers les services de sports, de culture et de loisirs (2/2)

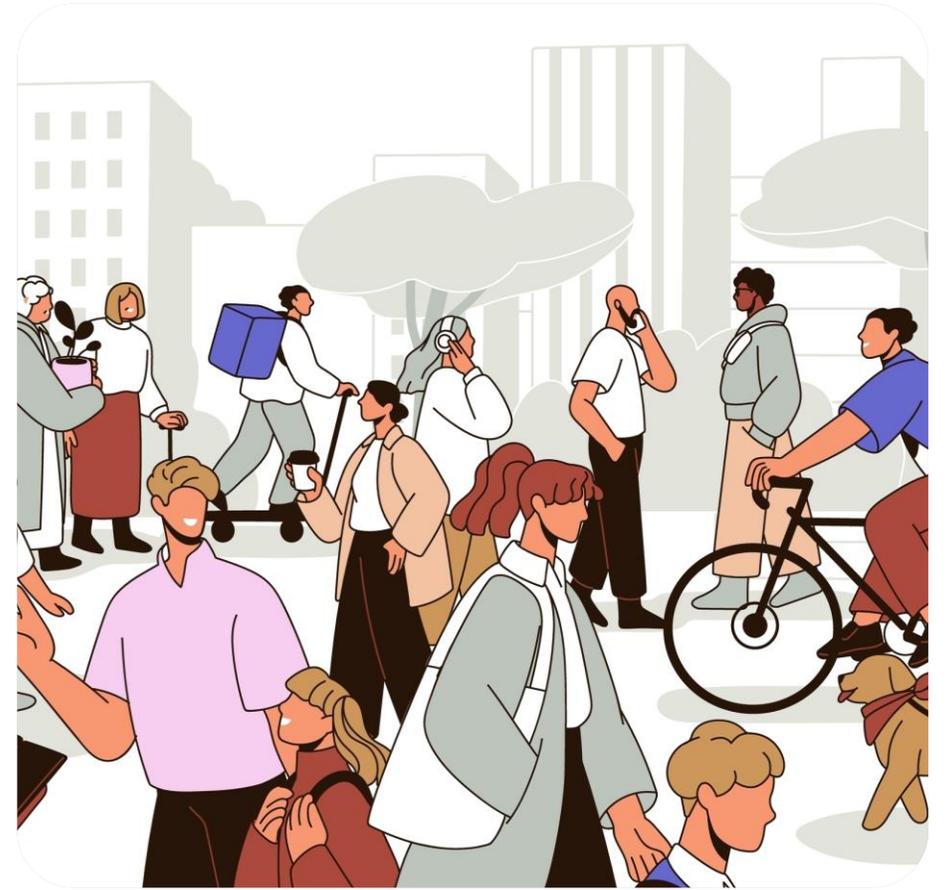
Q9. Si on pense maintenant aux services et infrastructures culturelles, communautaires et de loisirs suivants, votre degré de satisfaction se situerait où, entre 1 et 10 points ?

Base: Tous les répondants (n=405)

Total satisfait présenté	Total	Âge			Propriété de la résidence		Parents d'enfants	
		18-34	35-54	55+	Propriétaire	Locataire	Oui	Non
n=	405	25*	86	294	339	66	71	332
à l'aménagement des parcs et espaces verts	89%	94%	90%	87%	88%	94%	93%	87%
aux événements organisés à Beloeil	88%	88%	86%	90%	85%	94%	93%	85%
à la (aux) bibliothèque(s) municipale(s)	88%	83%	90%	87%	86%	92%	89%	87%
aux activités de loisirs récréatifs offertes à Beloeil	84%	88%	84%	82%	84%	83%	89%	81%
aux équipements des parcs et terrains de jeux	83%	86%	83%	82%	80%	92%	84%	82%
aux activités sportives offertes à Beloeil	82%	88%	87%	75%	80%	88%	93%	76%
aux organisations et activités communautaires (à caractère social) à Beloeil	75%	77%	79%	71%	73%	81%	83%	71%
à la protection du patrimoine	71%	77%	69%	71%	69%	75%	75%	69%
aux instances de participation publique (séances d'information, consultations publiques, etc.)	63%	71%	58%	65%	61%	70%	57%	66%

* Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

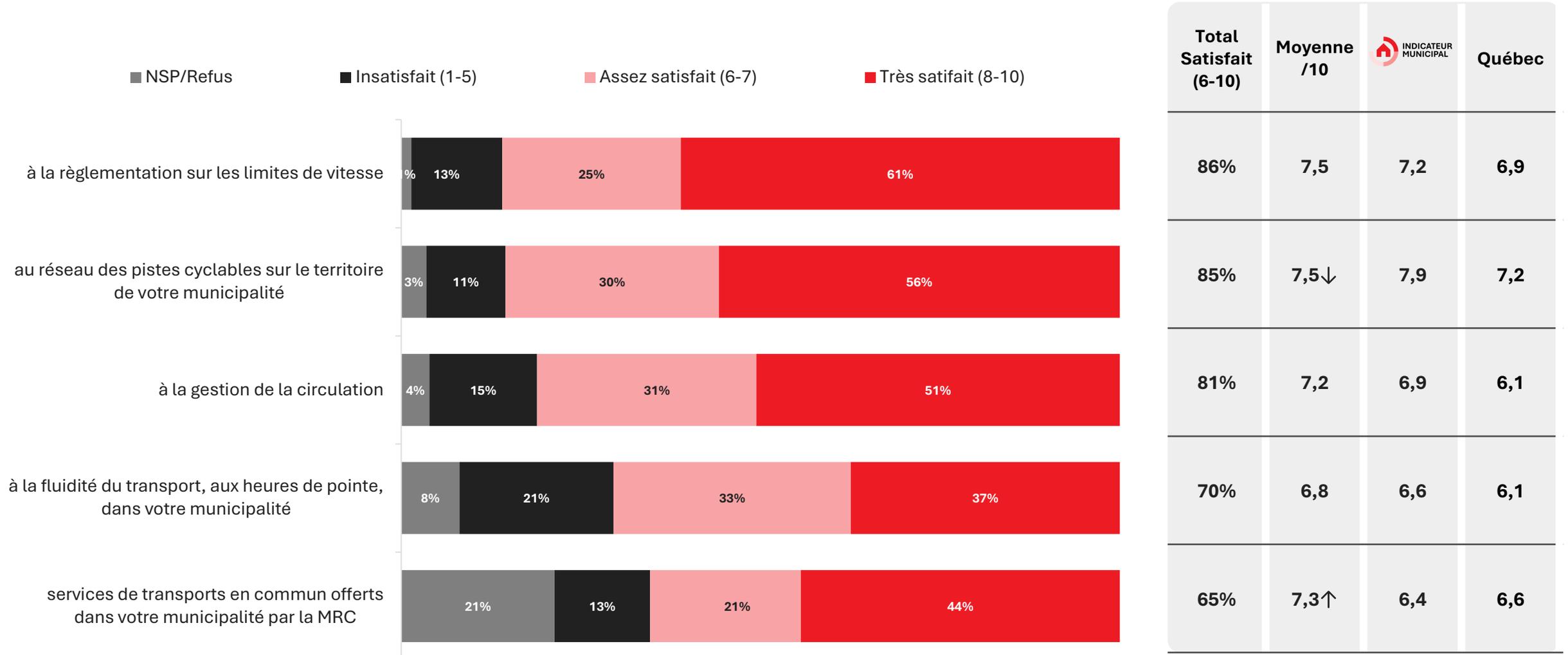
Les services de transport et mobilité



Satisfaction envers les services de transport et mobilité (1/2)

Q10. Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 1 et 10 points, si on pense ...?

Base: Tous les répondants (n=405)



Satisfaction envers les services de transport et mobilité (2/2)

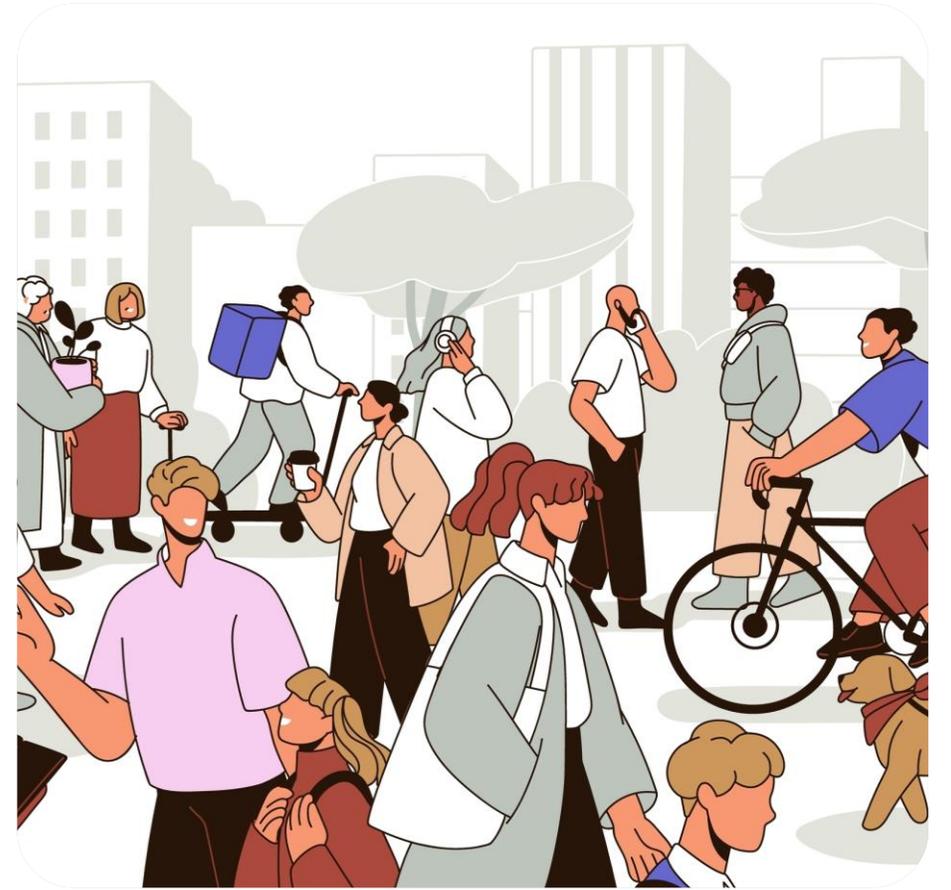
Q10. Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 1 et 10 points, si on pense ...?

Base: Tous les répondants (n=405)

Total Satisfait présenté	Total	Âge			Propriété de la résidence		Parents d'enfants	
		18-34	35-54	55+	Propriétaire	Locataire	Oui	Non
	n= 405	25*	86	294	339	66	71	332
à la réglementation sur les limites de vitesse	86%	89%	91%	80%	84%	93%	92%	82%
au réseau des pistes cyclables sur le territoire de votre municipalité	85%	88%	90%	80%	84%	91%	93%	81%
à la gestion de la circulation	81%	86%	83%	77%	79%	86%	90%	76%
à la fluidité du transport, aux heures de pointe, dans votre municipalité	70%	71%	73%	67%	71%	69%	76%	67%
services de transports en commun offerts dans votre municipalité par la MRC	65%	68%	65%	64%	65%	66%	69%	64%

* Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

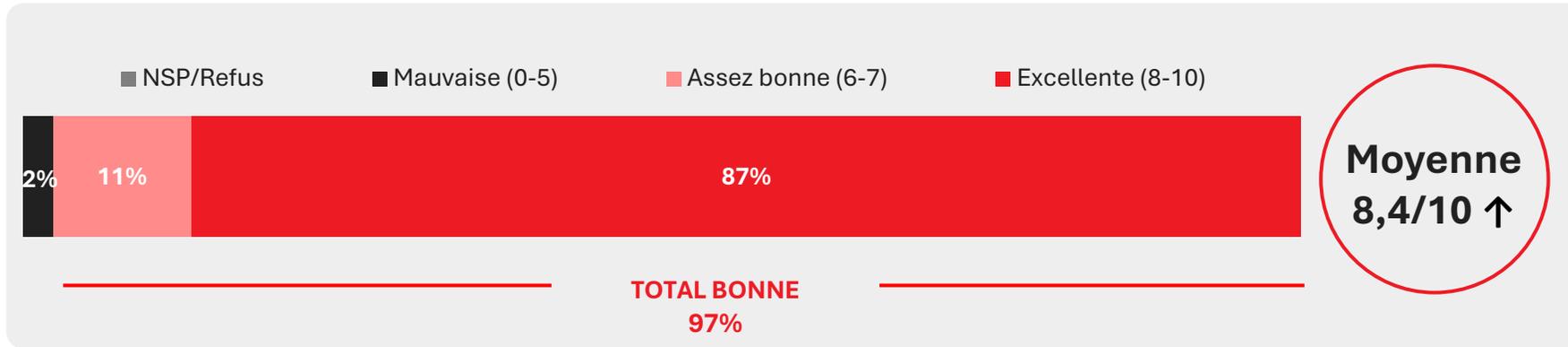
La qualité de vie



Qualité de vie générale

Q12. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très mauvaise » et où 10 signifie « excellente », comment évalueriez-vous LA QUALITÉ DE VIE générale dans votre municipalité?

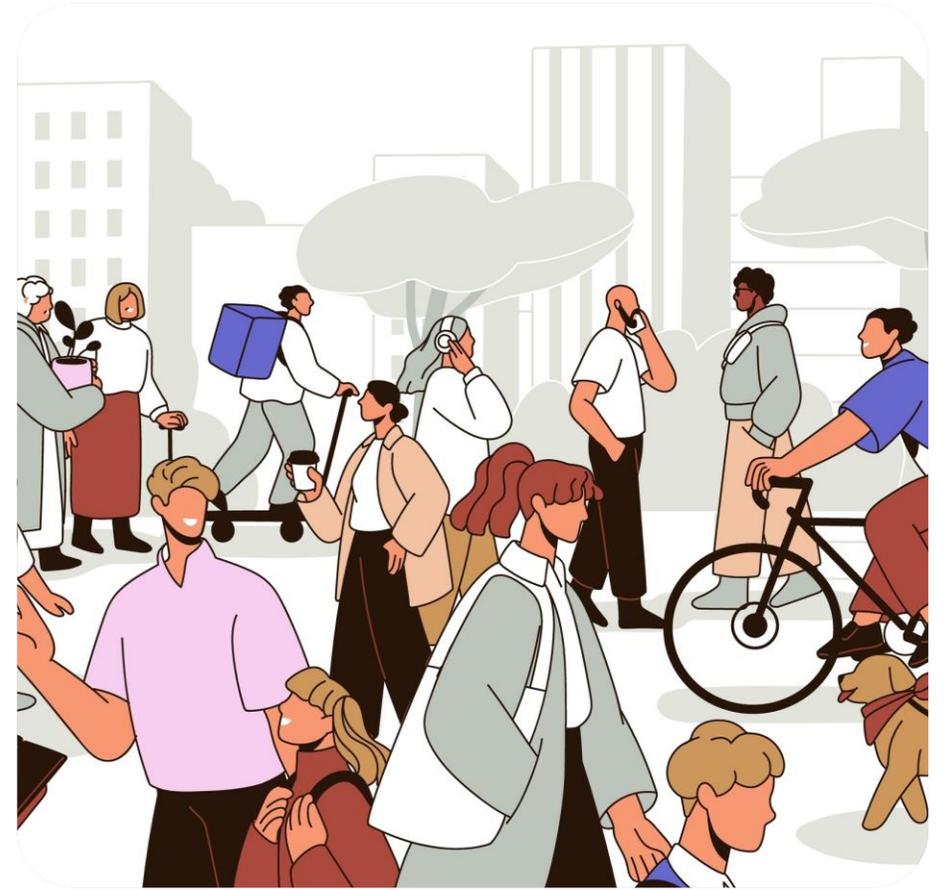
Base: Tous les répondants (n=405)



	Total	Âge			Propriété de la résidence		Parents d'enfants		Qualité des services offerts	
		18-34	35-54	55+	Propriétaire	Locataire	Oui	Non	Insatisfait	Satisfait
n=	405	25*	86	294	339	66	71	332	48	356
Total Bonne	97%	100%	98%	97%	97%	98%	99%	97%	78%	99%
Total Mauvaise	2%	0%	2%	3%	3%	1%	1%	3%	20%	1%
Moyenne	8,4	8,5	8,3	8,4	8,3	8,6	8,4	8,4	6,9	8,5

* Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

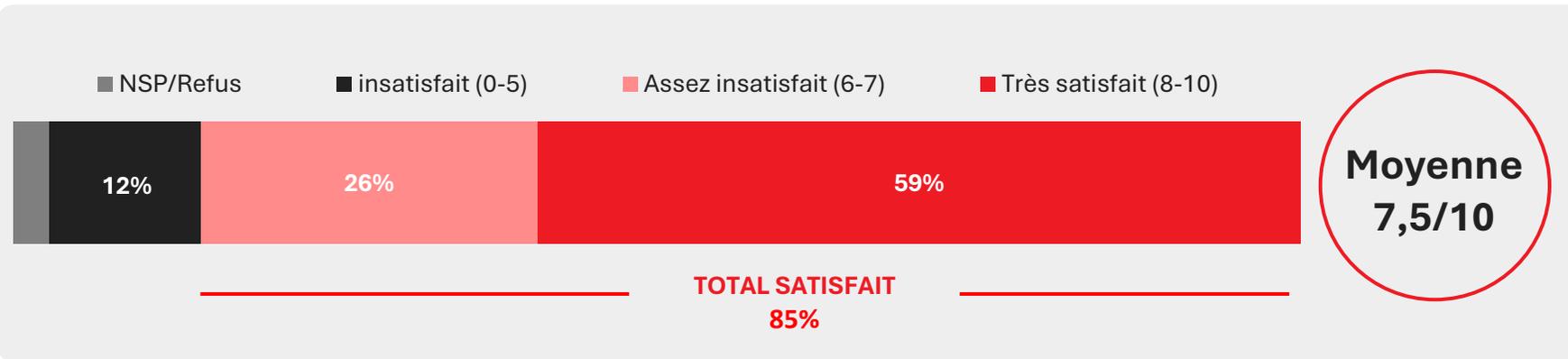
Les communications



Satisfaction avec les communications de la Ville de Beloeil

Q16. Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction générale à l'égard de la QUALITÉ DES COMMUNICATIONS de votre municipalité avec ses citoyens ?

Base: Tous les répondants (n=405)



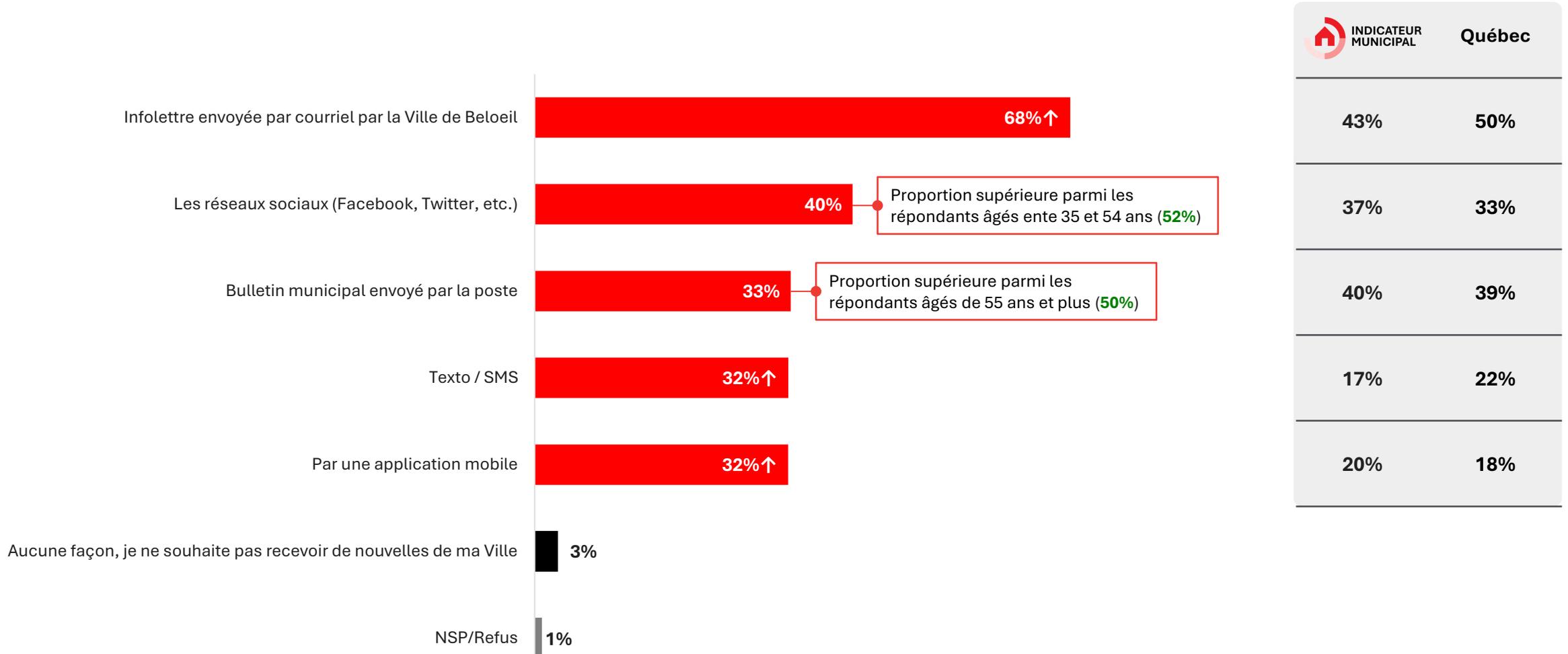
	Total	Âge			Propriété de la résidence		Parents d'enfants	
		18-34	35-54	55+	Propriétaire	Locataire	Oui	Non
n=	405	25*	86	294	339	66	71	332
Total Satisfait	85%	91%	88%	81%	85%	87%	89%	83%
Total Insatisfait	12%	3%	11%	16%	14%	5%	9%	13%
Moyenne	7,5	8,0	7,4	7,4	7,4	7,9	7,5	7,5

* Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

Outils de communication favoris pour apprendre les nouvelles sur la Ville de Beloeil

Q17A. Par quels outils aimeriez-vous que votre municipalité communique avec vous pour vous donner des nouvelles sur ce qui s'y passe?

Base: Tous les répondants (n=405) – mentions multiples*

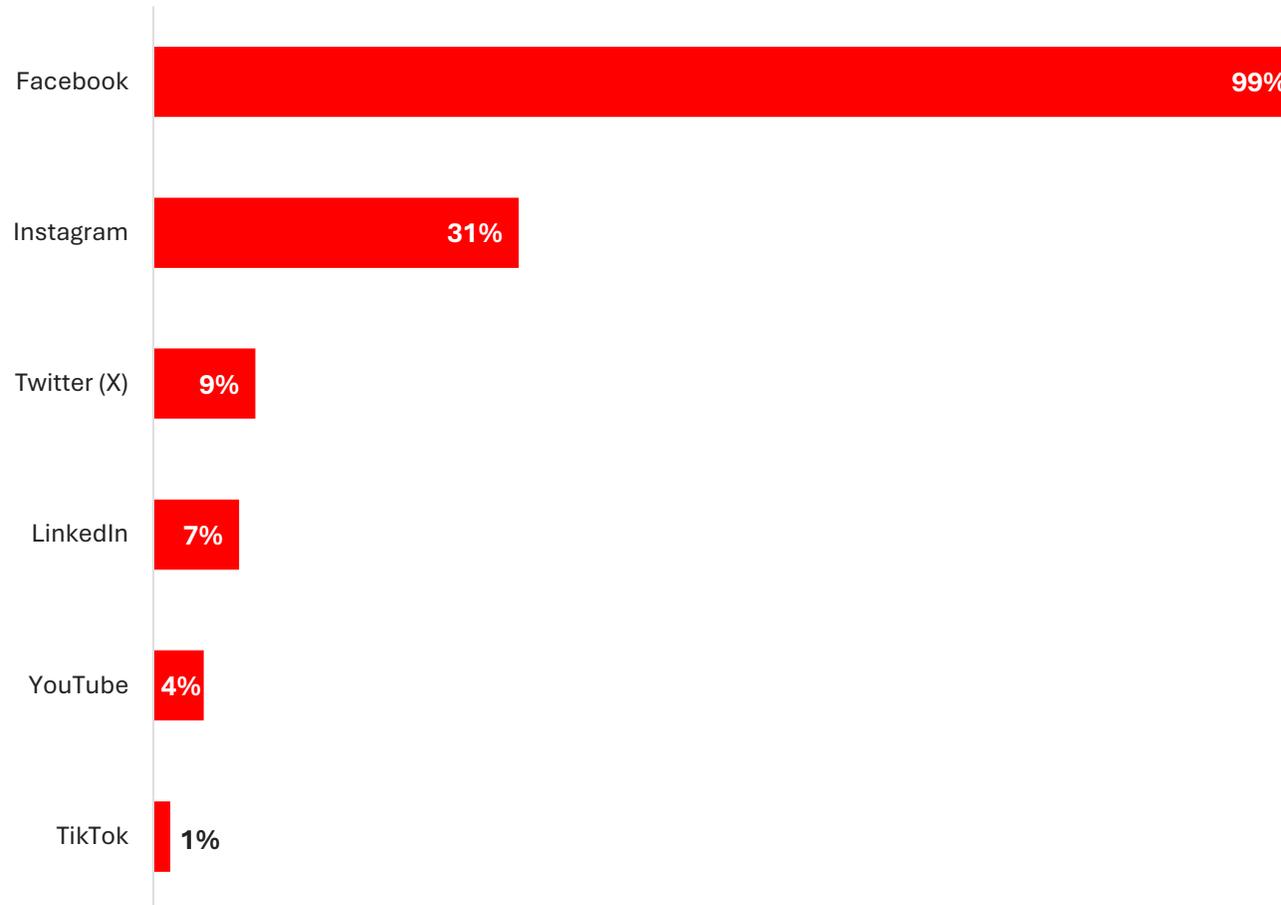


* Comme les répondants pouvaient donner plus d'une réponse, le total peut excéder 100%.

Réseaux sociaux préférés pour recevoir des informations sur la Ville de Beloeil

Q17B. Plus précisément, sur quel(s) réseaux sociaux aimeriez-vous recevoir des informations ou des nouvelles sur ce qui se passe dans votre municipalité?

Base: Les répondants qui veulent recevoir de l'information de la Ville de Beloeil sur les réseaux sociaux (n=125) – mentions multiples*



INDICATEUR MUNICIPAL	Québec
95%	88%
25%	36%
6%	18%
6%	7%
6%	18%
3%	7%

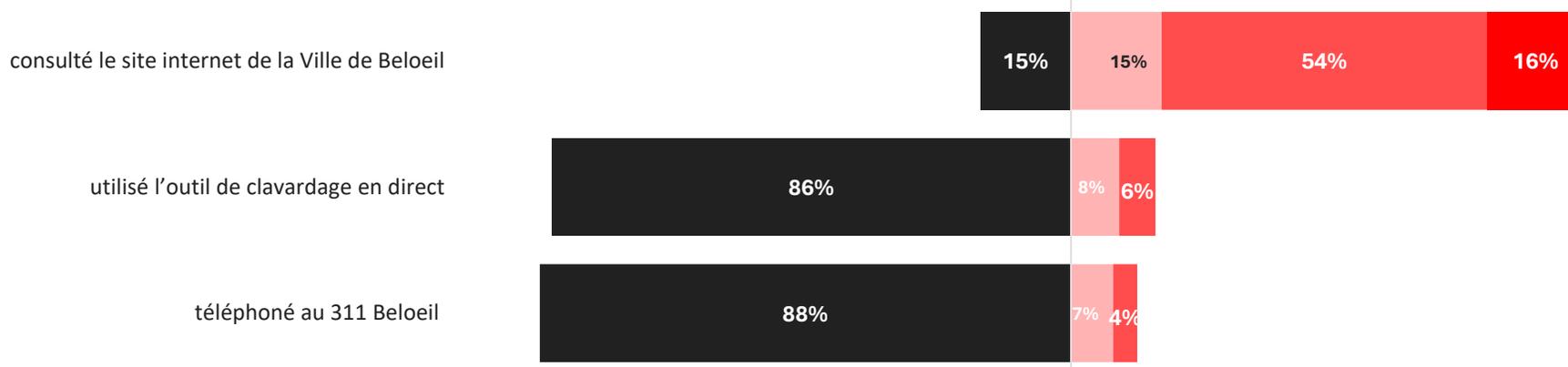
* Comme les répondants pouvaient donner plus d'une réponse, le total peut excéder 100%.

Utilisation des outils de communication de la Ville de Beloeil

Q18A. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous...?

Base: Tous les répondants (n=405)

■ Jamais ■ Une seule fois ■ Quelques fois ■ Souvent



Total A consulté**	INDICATEUR MUNICIPAL	Québec
84%	85%	78%
14%	-	-
11%	-	-

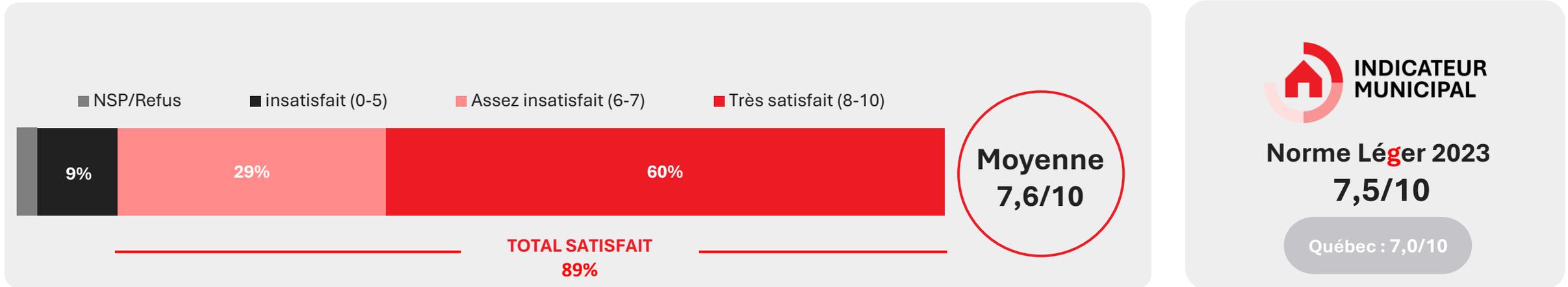
	Total	Âge			Propriété de la résidence		Parents d'enfants	
		18-34	35-54	55+	Propriétaire	Locataire	Oui	Non
	n= 405	25*	86	294	339	66	71	332
consulté le site internet de la Ville de Beloeil	84%	84%	91%	78%	87%	76%	96%	78%
utilisé l'outil de clavardage en direct	14%	11%	11%	17%	17%	5%	15%	13%
téléphoné au 311 Beloeil	11%	26%	8%	10%	11%	13%	11%	12%

* Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.// **Le total « A consulté » correspond aux répondants qui ont consulté souvent, quelques fois ou une seule fois chaque outil de communication.

Satisfaction à l'égard du site internet de la Ville de Beloeil

Q18B. Quel est votre niveau de SATISFACTION GÉNÉRALE à l'égard du SITE INTERNET de la ville de Beloeil sur une échelle de 1 à 10 ?

Base: Les répondants qui ont navigué sur le site internet de la Ville de Beloeil (n=325)



	Total	Âge			Propriété de la résidence		Parents d'enfants	
		18-34	35-54	55+	Propriétaire	Locataire	Oui	Non
n=	325	22	76	227	278	47	67	257
Total Satisfait	89%	100%	90%	84%	88%	93%	91%	88%
Total Insatisfait	9%	0%	10%	10%	10%	4%	9%	9%
Moyenne	7,6	7,8	7,5	7,6	7,5	7,8	7,5	7,6

* Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

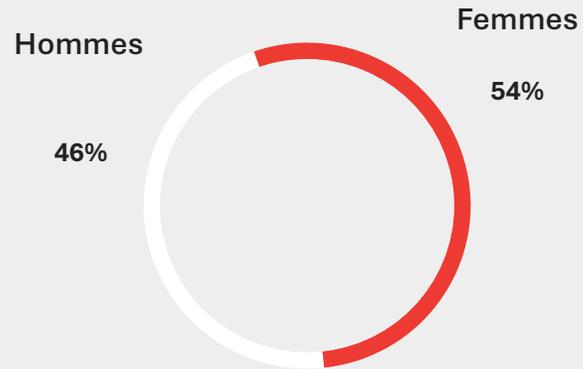
Profil des répondants



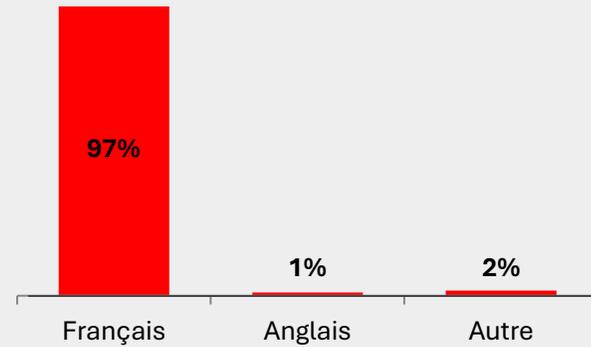
Profil des répondants

Base n=405

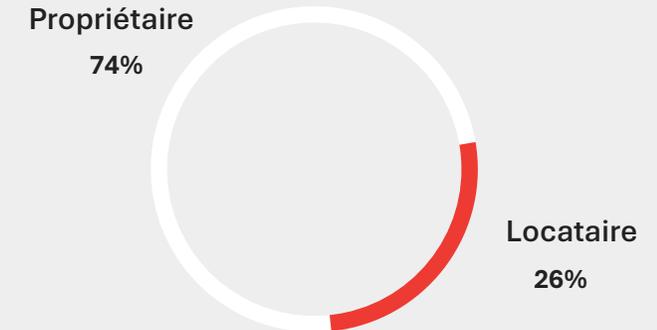
Genre



Langue



Propriété de la résidence



Âge

De 18 à 34 ans	14%
De 35 à 54 ans	42%
55 ans ou plus	43%

Scolarité

Primaire / Secondaire	26%
Collégial	32%
Universitaire	41%

Emploi

Travailleur	55%
Étudiant	5%
Retraité	33%
Autre	6%

Revenu

Moins de 40 000\$	10%
Entre 40 000\$ et 79 999\$	25%
Entre 80 000\$ et 99 999\$	13%
100 000\$ et plus	40%

Enfants



Note : Pour chacune des catégories de profil, le complément à 100% correspond aux mentions « Ne sait pas » et « Refus ».

Notre équipe



Notre équipe

POUR OBTENIR PLUS D'INFORMATIONS, VEUILLEZ CONTACTER →

Guillaume Gingras

Directeur de recherche , Affaires publiques et communications

ggingras@leger360.com

514-982-2464

Jean-François Faye

Analyste de recherche, Affaires publiques et communications



Nos services

Léger

Recherche marketing et sondages

Expérience client (CX)

Services de conseil stratégique et opérationnel pour l'expérience client

Léger Analytique (LEA)

Modélisation et analyse de données

Léger Opinion (LEO)

Gestion de panel

Communautés Léger

Gestion de communautés en ligne

Léger DGTL

Stratégie digitale et expérience utilisateur

Recherche internationale

Worldwide Independent Network (WIN)

600

Employé(e)s

185

Consultant(e)s

8

Bureaux

MONTRÉAL | QUÉBEC |
TORONTO | WINNIPEG
EDMONTON | CALGARY |
VANCOUVER | NEW YORK

Le^ger

Data-driven intelligence for a changing world.

leger360.com