

Sondage auprès de la
population
Ville de Beloeil





INTRODUCTION

L'Observateur a réalisé entre le 19 et le 29 mars dernier, un sondage téléphonique auprès d'un échantillon aléatoire de 400 citoyens représentatifs de la population adulte de Beloeil. Les résultats, précis à 5 % près, 19 fois sur 20, évaluent la satisfaction des citoyens, leur utilisation des services et équipements municipaux, leur vision des priorités de la ville pour l'avenir et quelques autres paramètres utiles à la prise de décision des administrateurs municipaux.

Le présent document réunit les principaux résultats de ce sondage et en présente une analyse descriptive.

La satisfaction des citoyens

Dans le commerce de détail lorsque le taux de satisfaction des clients dépasse les 80 %, on dit qu'on est en zone de fidélité, c'est-à-dire que les clients en général sont suffisamment satisfaits pour revenir et recommander le commerce.

Il en est de même dans le monde municipal. Un indicateur de satisfaction des citoyens calculé annuellement par **L'Observateur**, montre qu'au Québec, le taux moyen de satisfaction des citoyens envers les services de leur municipalité, est de 77 % en 2012, en hausse de 2 points depuis 2009.

À Beloeil, la satisfaction des citoyens apparaît enviable. En effet, sur 20 paramètres d'évaluation retenus, seulement 3 montrent des performances inférieures au seuil de 80 %. Ce sont : la qualité du déneigement avec 79 %, les pistes cyclables (76 %) et la réfection des rues (51 %). Tous les autres aspects de la vie municipale affichent des indices de satisfaction supérieurs à 80 %, dont 10 aspects ont des performances supérieures à 90 %.

Ce grand constat s'ajoute à ce que le sondage révèle par ailleurs. Beloeil est un milieu de vie agréable et satisfaisant.

Plus spécifiquement, le service de la bibliothèque vient au premier rang, accompagné des services de sécurité incendie, avec chacun 99 % comme note globale. On retrouve au troisième rang la *maison Villebon* (98 %), suivi du service offert au greffe (96 %) et à la cour municipale (95 %).

Aussi, les cinq services les plus appréciés maintiennent une note supérieure à 95 % et les dix services les plus appréciés, une note supérieure à 90 %. En fait, seulement trois aspects de la ville de Beloeil méritent une attention particulière. Mise à part le déneigement des rues qui suscite un niveau de satisfaction autour de 79 %, il y aurait le réseau de pistes



cyclables qui pourrait faire l'objet d'un examen plus attentif afin d'identifier quelques améliorations ou quelques inconvénients à atténuer.

Enfin, les données illustrent que près de la moitié de la population affiche son mécontentement concernant la réfection des rues. Le sondage ne révèle pas si ce sont des travaux ou les mesures de mitigation qui sont insuffisantes, mais la réfection des rues à Beloeil suscite l'insatisfaction de 40 % des citoyens concernés par la circulation dans les rues de la ville.

Taux de satisfaction des citoyens de Beloeil		
Aspects de la vie municipale	Satisfaction (très+ assez) %	Rang sur 20
La qualité du service offert aux citoyens	94	6
La qualité des services offerts en loisirs.	82	16
De la façon dont on vous répond quand vous faites affaire avec la ville de Beloeil	90	8
La gestion de la ville- en général	89	11
Le travail des employés des travaux publics	83	15
La bibliothèque	99	1
Les parcs	86	13
Les pistes cyclables	76	19
Le service des permis	87	12
Le greffe	96	4
Le service offert à la cour municipale	95	5
Le service de sécurité incendie	99	2
Le service des finances et des taxes	80	17
La maison de la culture Villebon	98	3
L'information transmise aux citoyens	91	7
- de la qualité du déneigement à Beloeil	79	18
- de la réfection des rues	51	20
- du fonctionnement des infrastructures d'égouts et d'aqueducs	90	9
- de la qualité du service de police	86	14
- de la propreté de la ville	94	7
- des heures d'ouverture des bureaux de la ville	90	10

Note : Les proportions de « très » et « assez satisfaits » ont été calculées avec les répondants s'étant exprimés sur l'aspect à évaluer. Aussi, les « ne sait pas » ou « indécis » ont été retirés du calcul. Les notes obtenues sont ainsi davantage comparables entre elles.



Les principaux enjeux municipaux

Invités à préciser sur une échelle en 10 points la priorité que devrait accorder les autorités municipales à certains aspects des services aux citoyens, on constate deux grands blocs de besoins plus urgents ou immédiats.

Il y a en premier lieu le transport en commun, qui non seulement cumule la plus haute note avec 7,66 sur 10, mais regroupe aussi la plus grande proportion de citoyens (21 %) lui ayant attribué la priorité 10 sur 10.

Dans le même esprit, le transport actif vient au second rang des priorités (7,61), rejoignant en ce sens les observations formulées précédemment, notamment relativement à la piste cyclable où le taux de satisfaction a fléchi sous la barre des 80 %.

Par ailleurs, les citoyens de Beloeil voient dans l'organisation des loisirs municipaux, un élément de leur qualité de vie et situent cet aspect au 3ième rang des priorités (7,55) jusqu'à égalité avec le service à la clientèle (7,53). Enfin, les préoccupations d'ordre économique constituent un secteur important de priorité pour les citoyens de Beloeil (7,48).

D'autre part, six dimensions de la vie municipale reçoivent des évaluations comparables au niveau de leur priorité d'intérêt. C'est le cas de la vie communautaire (7,16), du développement culturel (7,12), du plan directeur des parcs (7,07), du développement touristique (7,06), de la revitalisation du cœur du vieux Beloeil (7,05) et finalement de l'aménagement d'un écocentre(6,54).

De plus, certains citoyens ont spontanément suggéré quelques domaines de priorités pour la municipalité. Plusieurs souhaitent une amélioration au niveau de la réfection des rues et des infrastructures sanitaires, alors que d'autres suggèrent de porter attention au compte de taxes. Aussi, quelque 135 citoyens sur les 400 consultés ont exprimé spontanément des priorités recourant une panoplie de sujets. La liste des suggestions est présentée au tableau 6.



Priorités de la Ville de Beloeil*

(n : 400)	(en %)	Aucune										Très grande										\bar{X}
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Le transport en commun		1	-	2	3	8	10	15	28	12	21											7,66
Le transport actif (marche-vélo)		2	1	2	2	9	6	17	28	16	19											7,61
Les loisirs municipaux		2	-	1	2	8	10	21	32	8	18											7,55
Le service à la clientèle		1	-	2	1	11	9	21	28	12	16											7,53
Le développement économique		2	1	1	2	9	10	17	28	11	18											7,48
La vie communautaire		1	1	2	1	11	14	22	30	8	9											7,16
Le développement culturel		1	2	1	3	14	11	21	30	8	10											7,12
Le plan directeur des parcs		3	2	3	4	11	10	20	28	7	15											7,07
Le développement touristique		3	1	3	4	11	8	21	29	10	11											7,06
Le projet de revitalisation du cœur du vieux Beloeil		2	2	4	3	13	10	21	25	8	14											7,05
L'aménagement d'un écocentre		5	2	4	5	19	11	19	16	5	15											6,54

Sur une échelle de « 1 à 10 », où « 1 » veut dire « aucune » et « 10 » « très grande », quelle priorité la Ville de Beloeil devrait-elle accorder aux aspects suivants...?

* Exclut les réponses Nsp/Nrp, lesquelles permettent d'obtenir 100 % des mentions

Suggestions complémentaires d'éléments de priorité de la Ville de Beloeil

	Beloeil (n : 135) (%)
Réfection des rues	12
Baisser les taxes	7
Service et résidence pour les personnes âgées	6
L'aréna	4
Réfection du système d'égout	3
autres	68

Y a-t-il une autre priorité ?

Utilisation des services dans la dernière année

Au cours d'une année normale à Beloeil, la grande majorité des citoyens consultent le bulletin municipal (85 %), fréquentent l'esplanade en face de l'église (67 %), utilisent une piste cyclable (63%), fréquent la bibliothèque (61 %) et un parc de Beloeil (60 %).

Le sondage met également en évidence qu'un citoyen sur deux a utilisé le site Internet de la municipalité (51 %) ou a téléphoné à la municipalité (48 %) au cours de la dernière année alors que 42 % se sont déplacés à l'hôtel de Ville.



Taux de fréquentation ou d'utilisation		
	Taux (%)	Rang
• Été à l'hôtel de ville de Beloeil	46	8
• Acheté des produits au marché public de Beloeil l'été dernier	42	9
• Fréquenté l'esplanade en face de l'église	67	2
• Téléphoné à la municipalité	48	7
• Utilisé le site Internet de la municipalité	51	6
• Été au bureau des permis	21	14
• Été à la cours municipale	6	17
• Été au bureau de service des loisirs	11	16
• Été au comptoir des taxes	35	10
• Communiqué avec les services de travaux publics	29	11
• Été à l'aréna	29	12
• Été à la piscine intérieure (Polybel)	19	15
• Été à la piscine extérieure (Réal Vinet)	6	18
• Utilisé une patinoire extérieure à Beloeil	25	13
• Fréquenté la bibliothèque municipale de Beloeil	61	4
• Fréquenté un parc municipal de Beloeil	60	5
• Utilisé une piste cyclable à Beloeil	63	3
• Consulté (au moins une fois) le bulletin municipal- <i>Beloeil Info</i>	85	1

Par ailleurs, les taux de fréquentation ou d'utilisation sont généralement stables quel que soit le paramètre socioéconomique d'analyse. On observe cependant une corrélation significative entre le taux de participation à une activité ou de fréquentation d'un lieu ou équipement en fonction de l'âge. Aussi, les plus jeunes participent ou utilisent des équipements ou activités qui les concernent davantage tels les loisirs ou le site Internet, voire la bibliothèque.



Proportion des usagers ayant recours aux services de la Ville de Beloeil											
	Beloeil (%)	Sexe		Âge					Années de résidence		
		Homme (%)	Femme (%)	18-34 (%)	35-44 (%)	45-54 (%)	55-64 (%)	65 et + (%)	1-5 (%)	6-10 (%)	+ de 10 (%)
Consulté (au moins une fois) le bulletin municipal – <i>Beloeil info</i> .	85	79	90	70	80	88	84	88	76	84	85
Fréquenté l'esplanade en face de l'église	67	68	66	74	67	81	68	59	79	73	64
Utilisé une piste cyclable à Beloeil	63	69	58	88	88	81	66	39	87	76	58
Fréquenté la bibliothèque municipale de Beloeil	61	56	66	72	62	72	66	53	49	68	61
Fréquenté un parc municipal de Beloeil	60	63	58	97	80	72	59	39	90	76	54
Utilisé le site Internet de la municipalité	51	54	49	79	92	70	45	23	72	76	43
Téléphoné à la municipalité	48	49	46	48	60	52	49	41	47	57	45
Été à l'hôtel de ville de Beloeil	46	50	42	39	43	44	51	46	43	43	47
Acheté des produits au marché public de Beloeil l'été dernier	42	40	45	41	39	52	48	39	50	45	41
Été au comptoir des taxes	35	41	28	19	27	30	43	40	26	29	37
Communiqué avec les services des travaux publics	29	29	28	18	22	37	33	29	14	25	31
Été à l'aréna	29	33	24	36	52	37	24	15	43	37	25
Utilisé une patinoire extérieure à Beloeil	25	26	23	38	59	31	18	7	39	39	19
Été au bureau des permis	21	22	21	33	25	23	19	16	14	28	20
Été à la piscine intérieure (Polybel)	19	24	15	31	40	21	19	7	31	32	15
Été au bureau du service des loisirs	11	10	11	20	22	12	5	6	10	21	8
Été à la cour municipale	6	7	4	13	4	5	3	6	8	-	7
Été à la piscine extérieure (Réal Vinet)	6	7	6	15	13	2	5	4	11	10	5

Au cours de la dernière année, avez-vous...



QUESTIONS SOCIODÉMOGRAPHIQUES

Données complémentaires

Une catastrophe

En cas d'urgence, de sinistres, de catastrophes ou de forces majeures à Beloeil, près d'un citoyen sur deux aurait comme premier réflexe de composer le 911. Ce taux s'accroît avec l'âge passant de 23 % chez les moins de 35 ans à plus de 64 % chez les 65 ans et plus.

Près d'un citoyen sur cinq (19 %) aurait plutôt comme premier réflexe de consulter Internet. Ce taux décroît avec l'âge passant de 51 % chez les moins de 35 ans à seulement 6 % chez les plus de 65 ans.

Par ailleurs, près de 16 % contacteraient en premier la municipalité alors que les autres chercheraient de l'information dans les médias habituels tels que radio (7 %), télévision (8 %) ou autres (5 %).

Aussi, en cas d'événements dangereux majeurs, trois systèmes d'information seront mis à contribution : le 911, l'Internet et la ville de Beloeil.

Premier réflexe en cas de forces majeures

	Beloeil (%)	Sexe		Âge					Années de résidence		
		Homme (%)	Femme (%)	18-34 (%)	35-44 (%)	45-54 (%)	55-64 (%)	65 et + (%)	1-5 (%)	6-10 (%)	+ de 10 (%)
911	46	44	49	23	27	40	44	64	32	29	53
Contacteur la ville	16	17	15	11	13	12	24	17	18	18	15
Internet	19	21	17	51	31	25	11	6	44	29	14
Radio	7	5	8	2	5	15	6	5	0	5	8
Télévision	8	9	7	11	14	6	10	4	0	8	8
Autre	5	5	5	2	10	3	5	4	7	11	3

En cas d'urgence, de sinistres, de catastrophes ou de forces majeures à Beloeil, que serait votre premier réflexe pour vous informer sur la situation ?



La politique familiale

La politique familiale ou l'existence d'une politique familiale à ville de Beloeil est connue d'un citoyen sur deux (54 %).

Paradoxalement, elle est davantage méconnue des ménages de moins de 35 ans où le taux de connaissance est à son plus bas avec 35 %. Il atteint 63 % chez les plus de 55 ans.

Notoriété de la politique familiale de la Ville de Beloeil

	Beloeil (%)	Sexe		Âge					Années de résidence		
		Homme (%)	Femme (%)	18-34 (%)	35-44 (%)	45-54 (%)	55-64 (%)	65 et + (%)	1-5 (%)	6-10 (%)	+ de 10 (%)
Oui	54	52	56	35	52	57	63	56	51	52	55
Non	46	48	44	65	48	43	37	44	49	48	45

À votre connaissance, existe-t-il une politique familiale à Beloeil ?

Suggestions d'éléments avantageant les familles

	Beloeil (n 281) (%)
Les sports et les loisirs	42
Les garderies	9
Baisser les taxes	12
Les parcs	9
Logements à prix modiques	6
Pistes cyclables	3
L'éducation	2
Autres	16

Si la ville de Beloeil voulait avantager les familles, sur quels éléments surtout devrait-elle miser ?



La vie à Beloeil

La vie à Beloeil apparaît certes agréable à plus d'un puisque 94 % des citoyens recommanderaient à un proche ou un ami d'habiter Beloeil. Ce taux excède 90 % quelle que soit la catégorie d'analyse.

La qualité de vie qu'on y trouve est identifiée comme premier motif d'agrément à vivre à Beloeil, suivi de la beauté du cadre naturel (18 %) et de la tranquillité (16 %).

Niveau de recommandation du milieu de vie de Beloeil à des proches

	Beloeil (%)	Sexe		Âge					Années de résidence		
		Homme (%)	Femme (%)	18-34 (%)	35-44 (%)	45-54 (%)	55-64 (%)	65 et + (%)	1-5 (%)	6-10 (%)	+ de 10 (%)
Très certainement	57	53	62	48	57	55	71	56	48	60	57
Certainement	37	39	34	42	32	39	22	41	45	32	37
Pas vraiment	5	7	4	10	10	4	7	3	7	8	5
Certainement pas	1	1	1	0	2	1	0	1	0	0	1

Recommanderiez-vous à un proche ou un ami d'habiter Beloeil ?

Le transport en commun

Près de 32 % des répondants déclarent travailler ou étudier à Beloeil alors que 22 % fait chaque jour le trajet vers Montréal et 8 % vers Longueuil. Dans l'ensemble, 6 % indique prendre le transport en commun pour se rendre au travail ou aux études, un taux qui atteint 8 % chez les femmes, 10 % chez les moins de 35 ans et 14 % chez les citoyens récents de Beloeil.

Utilisation du transport en commun pour se rendre au lieu de travail

	Beloeil (%)	Sexe		Âge					Années de résidence		
		Homme (%)	Femme (%)	18-34 (%)	35-44 (%)	45-54 (%)	55-64 (%)	65 et + (%)	1-5 (%)	6-10 (%)	+ de 10 (%)
Oui	6	5	8	10	5	14	6	3	14	8	5
Non	94	95	92	90	95	86	94	97	86	92	95

Habituellement, pour vous y rendre utilisez-vous le transport en commun ?

Lieu de travail et d'étude

	Beloeil (n : 234) (%)
Beloeil	32
Montréal	22
Longueuil	8
Boucherville	4
Saint-Hyacinthe	5
Saint-Bruno	3
Saint-Hilaire	6
Sainte-Julie	3
Brossard	2
Autres	15

Dans quelle ville travaillez-vous (étudiez-vous) ?



PROFIL DES RÉPONDANTS

Profil des répondants		n : 400 (%)
↻	<u>Âge</u>	
	18-34 ans	10
	35-44 ans	16
	45-54 ans	17
	55-et plus	57
↻	<u>Situation de vie</u>	
	Seul	20
	En couple (avec enfants)	29
	En couple (sans enfants)	42
	Autres situations	9
↻	<u>Années de résidence à Beloeil</u>	
	Moins d'un an	-
	1 à 5 ans	7
	6 à 10 ans	19
	Plus de 10 ans	74
↻	<u>Sexe</u>	
	Homme	50
	Femme	50
↻	<u>Accès Internet à la maison</u>	
	Oui	79
	Non	21