

# Sondage sur la satisfaction des citoyens 2009

## Ville de Fredericton

### Résumé

#### *Vue d'ensemble de l'étude*

Ce rapport présente les résultats du Sondage sur la satisfaction des citoyens 2009 réalisé par MarketQuest Research au nom de la Ville de Fredericton. Le sondage avait pour premier objectif de connaître le degré de satisfaction des résidents à l'égard de divers aménagements, initiatives, programmes et services municipaux. Ce sondage a été mené auprès de 403 résidents<sup>1</sup> de Fredericton ayant 18 ans et plus qui se disaient chef de famille.

#### *Résumé des résultats clés*

#### Perceptions de l'administration municipale

La majorité des citoyens ont une bonne perception de leur ville. Plus de la moitié (54 %) des répondants estiment que c'est un « excellent » endroit où vivre alors que 38 % jugent que c'est un « bon » endroit où vivre. Ces résultats sont cohérents avec ceux de 2007 et supérieurs à ceux de 2005.

La plus grande partie des résidents se sentent toujours en sécurité à Fredericton. Une grande majorité se sentent en sécurité le jour quand ils marchent dans leur quartier (98 %), dans la ville en général (96 %) et quand ils utilisent le transport en commun (99 %<sup>2</sup>). Moins de résidents se sentent en sécurité la nuit tombée dans l'autobus (87 %), les sentiers de marche (79 %) et à pied dans leur quartier (77 %) et dans le reste de la ville (67 %).

Les résidents voient la croissance économique d'un bon oeil, mais les opinions sont partagées quant à la manière dont la Ville tire son épingle du jeu sur le plan de la croissance économique et de création ou d'expansion d'entreprises par rapport à il y a deux ans. Plus précisément, 45 % pensent que la municipalité s'en tire *mieux* qu'il y a deux ans tandis que 42 % croient que la situation est *à peu près la même*. Seulement 5 % croient que les conditions sont pires. Même si ces résultats ne sont pas aussi positifs qu'il y a deux ans, ils sont néanmoins encourageants vu les revers de l'économie mondiale. Les perspectives sont beaucoup plus favorables pour les deux prochaines années, car 50 % des résidents s'attendent à une croissance économique et à un développement des entreprises, tandis que 38 % pensent que la situation restera stable.

Une promotion continue du développement économique et du potentiel d'affaires est importante, et 18 % des citoyens croient que la croissance économique et le développement représentent le problème le plus important auquel la ville sera confrontée au cours des cinq prochaines années.

---

<sup>1</sup> À noter que le terme « résident » ne se rapporte ici qu'aux résultats du sondage et que à cette fin, il ne vise que les *chefs de famille de 18 ans et plus* pour rendre compte des attitudes et opinions.

<sup>2</sup> Les résultats pour le transport en commun contenaient un pourcentage élevé de réponses « ne sait pas », lesquelles ont été retirées aux fins d'analyse.

## **Satisfaction des services et perception du rendement de l'administration municipale**

En général, les résidents sont satisfaits des services de police et, dans certains domaines, le degré de satisfaction a même augmenté par rapport à 2007 (programmes de prévention du crime – augmentation de 9 %; patrouille de tout le territoire – augmentation de 7 %; maintien de l'ordre dans les quartiers – augmentation de 7 %). Les aspects qui causaient le plus d'insatisfaction en 2009 étaient l'application des règlements de la circulation (15 %); le besoin d'augmenter les patrouilles (53 %), le manque de contrôle (38 %), en particulier en ce qui concerne l'excès de vitesse (28 %).<sup>3</sup>

La confiance dans le Service d'incendie municipal reste élevée, la plupart des résidents ayant confiance en sa capacité de répondre à des urgences incendie (97 %) et à d'autres urgences (95 %). D'ailleurs, la plupart des résidents pensent que le Service d'incendie dessert bien la population (96 %), qu'il est compétent (94 %), professionnel (95 %) et attentif (97 %). En comparaison avec ces aspects du service, il y a moins de résidents (82 %) qui ont confiance en la capacité du Service d'incendie à faire l'éducation du public en matière de prévention. La cause semble attribuable au nombre plus grand de résidents à ne pas pouvoir évaluer le Service d'incendie à ce chapitre (13 % par rapport 5 % en 2005) plutôt qu'à un manque de confiance.

Dans l'ensemble, les résidents sont satisfaits des services et programmes municipaux, notamment la collecte des ordures (96 %), l'eau et les égouts (91 %) et les efforts de nettoyage (90 %). La satisfaction du service de déneigement a décliné depuis 2007; pour les rues et chaussées – 76 %, une diminution de 6 %; pour les trottoirs – 65 %, une diminution de 7 %. L'insatisfaction face au déneigement tient surtout à un manque d'efficacité selon les répondants. Les hivers rudes et longs du Canada atlantique pourraient rendre les gens plus sensibles à l'efficacité du service de déneigement. De plus, il faut considérer que l'hiver 2008-2009 plutôt rude à Fredericton peut avoir entraîné une baisse de satisfaction à l'égard du déneigement.

Au chapitre des Services d'aménagement, c'est la sauvegarde des bâtiments historiques de la ville qui obtient l'évaluation du rendement la plus élevée (3,9 sur 5), ainsi que la promotion de la ville comme une destination touristique (3,9) et la promotion de la communauté artistique (3,8). D'ailleurs, l'évaluation du rendement dans ces domaines s'est améliorée depuis 2005. Comme par les années passées, c'est l'application des arrêtés qui a reçu la note la plus faible (3,3). Qu'il s'agisse de revoir l'application des arrêtés ou de dissiper les idées fausses à ce sujet, c'est un domaine où la division devrait chercher à améliorer ses notes.

En tout, 21 % des résidents ont indiqué que des membres de leur maisonnée utilisaient fréquemment (*toujours* ou *souvent*) ou *parfois* les transports en commun. Presque tous les résidents (98 %) croient important que leur ville ait un système de transport en commun; en fait, 92 % le qualifient de *très* important.

---

<sup>3</sup> Les réponses multiples étaient permises.

## **Installations récréatives**

La plupart des résidents (88 %) sont généralement satisfaits des services et programmes de loisirs. De plus, la plupart sont satisfaits des installations récréatives qu'ils utilisent en particulier (de 90 % à 100 % selon les installations). Les sentiers de marche restent de loin l'installation récréative la plus utilisée (78 %). Les résidents sont moins nombreux à indiquer l'utilisation d'autres types d'installations récréatives par des membres de leur maisonnée; les arénas (38 %), terrains de jeu (37 %), piscines intérieures (37 %) et terrains de sport (37 %).

Quoique 28 % des résidents considèrent qu'ils ne sont pas très informés ou pas informés du tout des programmes et services de loisirs municipaux, on ne sait pas s'ils veulent l'être davantage. Actuellement, les renseignements qu'ils ont à ce sujet viennent des journaux (43 %) et du site web de la Ville (38 %).

## **Contact avec la municipalité**

Au cours de la dernière année, la moitié des résidents (50 %) ont communiqué avec un service ou un représentant municipal pour obtenir de l'information; le téléphone (80 %) reste le mode de communication le plus utilisé. La plupart des résidents ont une opinion favorable des employés municipaux (94 % les trouvent sympathiques et courtois) et conviennent que la Ville est gérée efficacement (89 %) et qu'elle fournit ses services équitables à tous les groupes (88 %).

Les outils médiatiques comme les journaux (60 %), la radio (40 %) et la télévision (23 %) sont les moyens les plus populaires que prennent les citoyens pour s'informer des activités et programmes municipaux; toutefois, leur popularité à cette fin a diminué depuis 2005. Environ la moitié des citoyens (49 %) utilisent le site web de la Ville pour se tenir au courant, ce qui concorde avec les résultats de 2007 (48 %), mais est plus élevé qu'en 2005 (34 %).

## **Initiatives écologiques**

L'appui à l'engagement de la Ville envers l'écologie et le souci de l'environnement est énorme (95 %); 73 % des répondants l'appuient *fortement* tandis que 22 % y sont *assez favorables*. De même, une grande majorité croit à l'importance d'un tel engagement de la Ville (73 % *très important*; 22 % *assez important*).

## **Buts sociaux**

Par l'entremise des objectifs de sa certification ISO, la Ville de Fredericton s'efforce d'offrir des programmes et services qui correspondent à ses buts sociaux dans sept domaines : développement communautaire, milieu d'affaires, développement économique, santé environnementale, loisirs, sécurité publique et transport.

D'après les constatations du sondage, la Ville semble atteindre les buts sociaux qu'elle s'est fixés. Cette réussite se voit dans les commentaires généralement positifs des répondants sur les programmes, services, aménagements et initiatives correspondant à chacun des buts sociaux.

## Principales constatations et conclusions

Les points saillants qui se dégagent du Sondage sur la satisfaction des citoyens 2009 sont les suivants<sup>4</sup>:

- Les résidents de Fredericton restent fiers de leur ville. Plus de la moitié croient que c'est un excellent endroit où vivre et 38 % jugent que c'est un bon endroit, des résultats comparables à ceux de 2007.
- La majorité des résidents se sentent en sécurité à Fredericton, surtout le jour quand ils marchent dans leur quartier (98 %) et dans le reste de la ville (96 %). Il y a moins de gens qui se sentent en sécurité dans les sentiers de marche (79 %) et après la tombée de la nuit dans leur quartier (77 %) et dans le reste de la ville (67 %). Cependant, ils sont plus nombreux (67 %) à se sentir en sécurité quand ils marchent dans la ville à la nuit tombée qu'en 2007 (60 %).
- La plupart des résidents sont satisfaits de la prestation de services policiers dans la ville (de 72 % à 82 %) et la satisfaction a augmenté pour certains aspects du service.
  - Le degré de satisfaction le plus élevé porte sur le professionnalisme des agents de police (87 %), la patrouille (87 %) et la police de quartier (85 %).
  - Le degré de satisfaction le plus faible a trait à l'application des règlements de la circulation (81 %), aux programmes de prévention du crime (81 %) et à l'information du public (72 %).
  - Depuis 2007, on note plus de satisfaction pour les programmes de prévention du crime (hausse de 9 %), la patrouille (hausse de 7 %) et la police de quartier (hausse de 7 %).
- La confiance dans la capacité du Service d'incendie municipal à répondre aux urgences d'incendie (97 %) et aux autres urgences (95 %) reste élevée, et une grande majorité des citoyens ont des opinions favorables du caractère adéquat du service (96 %), de sa compétence (94 %), de son professionnalisme (95 %) et de sa réceptivité (97 %). Moins de gens ont confiance en la capacité du service à faire de l'éducation publique en 2009 (82 %) qu'en 2007 (89 %).
- Comme par le passé, la satisfaction des services relevant d'Ingénierie et travaux publics variait beaucoup selon l'activité (allant de 65 % à 96 %).
  - On note le degré de satisfaction le plus élevé pour la collecte des déchets (96 %), l'eau et les égouts (96 %) et le programme de nettoyage (90 %).
  - Les résidents ont le moins de satisfaction pour le déneigement des trottoirs (65 %), celui des chemins et rues (76 %) et l'entretien des rues des quartiers (83 %).
  - La satisfaction pour le déneigement a décliné depuis 2007 (76 % pour les chemins et rues, une baisse de 6 %; 65 % pour les trottoirs, une baisse de 7 %), et la cause pourrait en être le dur hiver qui a frappé Fredericton en 2008-2009.

---

<sup>4</sup> À noter que le terme « résident » ne se rapporte ici qu'aux résultats du sondage et que à cette fin, il ne vise que les *chefs de famille de 18 ans et plus* pour rendre compte des attitudes et opinions.

- Les aspects du travail des Services d'aménagement qui reçoivent les meilleures notes sont la conservation des bâtiments historiques (moyenne de 3,9 sur 5), la promotion de la ville comme destination touristique (3,9) et le soutien et la promotion du milieu des arts (3,8), tous en hausse depuis 2005. L'application des arrêtés continue à recevoir la note la plus basse (3,3). Environ deux résidents sur dix (21 %) jugent cet aspect du service pauvre ou très pauvre, surtout parce qu'ils pensent qu'on n'applique pas les arrêtés (73 %).
- L'utilisation des installations récréatives de Fredericton varie d'un cas à l'autre, la plus fréquente étant celle des sentiers de marche par un membre de la maisonnée (78 %) <sup>5</sup> et la plus faible celle du complexe sportif (38 %). Par rapport à 2007, les sentiers sont moins utilisés (moins 8 %) tout comme le complexe sportif (moins 7 %) et les piscines extérieures. Cependant, l'utilisation des centres récréatifs a augmenté progressivement depuis 2005 (en hausse de 11 %).
- La plupart des résidents sont satisfaits des installations récréatives particulières qu'ils utilisent (de 90 % à 100 %). La satisfaction à l'égard des courts de basketball ou de tennis (hausse de 15 %) et du complexe sportif (hausse de 13 %) a augmenté au cours des deux dernières années pour atteindre des niveaux comparables à ceux de 2005. Depuis cette année, la satisfaction à l'égard des arénas a progressé régulièrement (en hausse de 17 %).
- Un résident sur cinq s'estime *très* informé des programmes et services loisirs municipaux. La plupart (51 %) se disent assez informés tandis que 28 % se disent pas informés du tout ou peu informés. Les résidents plus jeunes (18-34 ans : 41 %) sont plus nombreux à se dire pas informés du tout ou peu informés par rapport aux groupes plus âgés (35-54 ans : 27 %; 55 ans et plus : 22 %).
- Compte tenu du repli de l'économie mondiale, les perceptions de la croissance économique et du développement des entreprises sont bonnes : 45 % des résidents croient que la ville s'en tire *mieux* maintenant qu'il y a deux ans et 42 % pensent que la situation est *à peu près la même*. Les attentes pour les deux prochaines années sont plus optimistes, 50 % des résidents prévoyant que la croissance économique et le développement des entreprises s'amélioreront.
- Divers problèmes ont été signalés comme étant les plus importants auxquels la Ville devrait s'attaquer au cours des cinq prochaines années. La croissance économique et le développement revenaient le plus souvent (18 %), suivis par un problème connexe, l'emploi (7 %).
- La grande majorité des résidents (95 %) reconnaissent l'importance d'avoir une ville verte et soucieuse de l'environnement et le même nombre appuie les efforts de la Ville à ce chapitre.

---

<sup>5</sup> Les répondants devaient indiquer à quelle fréquence eux ou un membre de leur maisonnée utilise chaque installation en choisissant une réponse parmi les options suivantes : toujours, souvent, parfois, rarement ou jamais.

Dans l'ensemble, les résultats indiquent que Fredericton continue à être bien gérée, la plupart des résidents ayant une perception favorable de leur municipalité et des services qu'elle offre. La recherche montre aussi des possibilités d'amélioration et, d'après ces constatations, les aspects suivants semblent prioritaires :

- L'application des règlements de la circulation
- Les programmes de prévention du crime
- L'information du public par la police
- L'information du public sur la prévention des incendies
- Le déneigement
- L'entretien des rues
- La sensibilisation aux programmes et services de loisirs
- L'application des arrêtés

La Ville devrait chercher des moyens d'augmenter le degré de satisfaction des citoyens dans ces domaines. Dans sa démarche, elle devrait considérer 1) le service lui-même (trouver de quelle façon améliorer le service) et 2) les communications (comment communiquer efficacement avec les citoyens au sujet du service). Comme les opinions se forment souvent à partir de méprises ou d'un manque d'information, la communication peut jouer un rôle crucial dans l'amélioration des perceptions et l'augmentation de la satisfaction.