

# SONDAGE: CANDIAC OBTIENT UNE TRÈS BONNE NOTE !

Soucieux de préserver la qualité de vie unique de Candiac, de prendre le pouls de l'ensemble de la population et de bien se préparer pour l'avenir, votre conseil municipal décidait, l'hiver dernier, de mener un sondage auprès des citoyens. Bien que conscients des principaux atouts de la municipalité, nous avons jugé important de connaître votre opinion, afin d'être en mesure de préparer l'avenir et de se doter d'orientations générales, en fonction de vos demandes et de vos attentes.

Votre conseil municipal et les directeurs de service se sont donc réunis tout un week-end, il y a quelques mois, dans le cadre d'un séminaire sur la planification stratégique. Nos objectifs : répertorier les forces et faiblesses de notre municipalité, faire un bilan de nos réalisations et surtout, réfléchir sur les enjeux qui seront nôtres. Nous avons jugé important, dans cette optique, de sonder notre population pour savoir si nos préoccupations communes étaient les mêmes. Car, faut-il le rappeler, dix ans se sont écoulés depuis le dernier sondage.

Nous avons donc confié au Groupe Conseil I.D.E. le mandat d'élaborer un sondage sur la satisfaction des citoyens de la Ville de Candiac et bien sûr d'en faire l'analyse. Nous sommes heureux de vous présenter ici les résultats.

André J. Côté, maire

## PARTICIPATION

En décembre dernier, 5 105 lettres ont été expédiées par la poste aux propriétaires-résidents, les invitant à se rendre sur le site Internet de la municipalité, afin de répondre « en ligne » au sondage. 1 316 questionnaires, soit 25,8 % ont été retournés et intégrés au logiciel de traitement statistique. Ce taux de participation est très appréciable et nettement suffisant pour refléter l'opinion de l'ensemble de la population. Signe des temps, 21,9 % des répondants ont acheminé leur formulaire par voie électronique alors que 3,9 % ont demandé et rempli la version manuscrite.

<b>Tableau I</b>	Majorité des hommes : _____	64,7%
	Moyenne d'âge : _____	48 ans
	Nombre moyen d'années de résidence à Candiac : _____	15,75
	District ayant obtenu le plus de réponses : _____	Montcalm

## LE SONDAGE

Les questions du sondage, divisées en cinq parties, ont été formulées pour mieux cerner les attentes des citoyens et connaître leur opinion.

## SERVICES MUNICIPAUX

La première partie visait à mesurer votre niveau de satisfaction (tableau II) et l'importance que vous accordez aux différents services municipaux. On constate qu'en général, les citoyens sont satisfaits des services municipaux puisqu'ils accordent une moyenne de tout près de 8. L'enlèvement des ordures (8,43) et la bibliothèque (8,30) sont les services qui obtiennent la plus haute cote. Le taux de satisfaction le moins élevé concerne les activités culturelles (7,71) mais cet indice ne dénote pas nécessairement de l'insatisfaction puisqu'il ne se situe pas très loin de la moyenne qui est assez élevée. On remarque que des éléments d'infrastructures et la collecte des ordures ménagères semblent rencontrer les attentes des citoyens, puisque l'écart entre l'importance qu'ils y accordent et leur niveau de satisfaction n'est pas très élevé.

### L'IMPORTANT ACCORDÉE PAR LES CITOYENS AUX SERVICES MUNICIPAUX

<b>Tableau II Énoncés</b>	<b>Satisfaction</b>
Enlèvement des ordures ménagères	8,43
Fonctionnement de la bibliothèque municipale.	8,30
Gestion des communications et du site Internet municipal.	8,15
État des rues et des trottoirs.	8,12
Collecte sélective.	8,11
Parcs et espaces verts (qualité et quantité).	8,03
Activités communautaires.	7,86
Activités sportives.	7,86
Équipements des parcs et terrains de jeux.	7,81
Déneigement des rues et des trottoirs.	7,80
État des pistes cyclables.	7,79
Activités culturelles.	7,71
<b>Moyenne générale pour les services municipaux</b>	<b>7,99</b>

Quant à l'importance accordée aux différents services (tableau III), les résultats indiquent que le déneigement des rues et des trottoirs (8,91) est au cœur de vos préoccupations ainsi que tout ce qui touche à la propreté de la ville et au respect de l'environnement, suivis de ce qui concerne les activités sportives et culturelles. On peut donc affirmer que les infrastructures et les services de collecte sont à vos yeux prioritaires alors que les activités communautaires (7,18) viennent en tout dernier. On peut être fier de constater que malgré qu'on lui accorde une importance moindre, la satisfaction liée aux services des loisirs est très bonne.

**LA SATISFACTION  
DES CITOYENS À PROPOS  
DES SERVICES MUNICIPAUX**

Tableau III

Énoncés	Importance
Déneigement des rues et des trottoirs.	8,91
Collecte sélective.	8,85
Enlèvement des ordures ménagères.	8,82
Parcs et espaces verts (qualité et quantité).	8,75
État des rues et des trottoirs.	8,67
État des pistes cyclables.	8,50
Équipements des parcs et terrains de jeux.	8,02
Fonctionnement de la bibliothèque municipale.	7,90
Gestion des communications et du site Internet municipal.	7,67
Activités sportives.	7,58
Activités culturelles.	7,34
Activités communautaires.	7,18
<b>Moyenne générale</b>	<b>8,18</b>

## GESTION MUNICIPALE

La deuxième partie portait sur la gestion municipale et permettait de mesurer le niveau de satisfaction des répondants quant aux décisions prises par le Conseil municipal, la qualité des investissements visant entre autres l'enrichissement collectif, le niveau de taxation et la sécurité dans les rues. Dans l'ensemble, les citoyens semblent très satisfaits de la qualité des services et de l'administration (7,79). Les actions prises par le conseil satisfont la population, puisqu'elles maintiennent leur cote à 7,49 alors que 10 ans plus tôt, on leur accordait 7,2.

**LA SATISFACTION  
DES CITOYENS À PROPOS  
DE LA GESTION MUNICIPALE**

Tableau IV

Énoncés	Satisfaction
Service d'incendie .	8,30
Qualité de l'ensemble des services offerts par votre municipalité.	8,03
Administration actuelle de la Ville de Candiac.	7,90
Qualité des investissements réalisés pour l'enrichissement collectif (centres municipaux, réfection des rues, pistes cyclables, etc.).	7,78
Efforts déployés pour faire de votre municipalité une ville plus «verte» (milieu de vie écologique).	7,76
Qualité des communications de votre municipalité avec ses citoyens.	7,67
Décisions prises par votre Conseil municipal.	7,49
Service de police .	7,39
<b>Moyenne générale pour la gestion municipale</b>	<b>7,79</b>

Le sondage nous révèle également que les efforts déployés pour augmenter l'enrichissement collectif et pour mettre en place un milieu de vie écologique semblent rencontrer les objectifs des répondants. Cependant, à la lecture des commentaires, on comprend que certaines préoccupations devront être considérées dans les prochaines années.

Aussi, les résultats démontrent que dans l'ensemble, les citoyens sont satisfaits des communications (ville-citoyens). Des suggestions ont été apportées afin d'en améliorer les résultats.

Au niveau de la sécurité, les services d'incendie sont très bien perçus, avec 8,30 ; cependant, on perçoit d'un tout autre œil la sécurité policière, la note moyenne de 7,39 étant la plus basse du sondage. Ceci nous révèle un certain niveau d'insatisfaction, particulièrement en comparaison avec 1996 alors que le service de police recevait 8,20. Nous devons donc travailler à améliorer celui-ci.

## NIVEAU DE TAXATION

Nous avons également demandé aux répondants de se prononcer sur le niveau de taxation actuel (tableau V). La très grande majorité des citoyens considère que le taux de taxation est acceptable (84%) ; mais, dans une proportion équivalente, les citoyens ne sont pas prêts à déboursier davantage pour l'amélioration ou l'ajout de services (85,6%).

OPINION SUR LE NIVEAU DE TAXATION	Tableau V	
	Énoncés	Proportion
	Considérant la qualité des services reçus, croyez-vous que le niveau de taxation actuel est	
	Trop élevé	16,0 %
	Acceptable	84,0 %
	Seriez-vous prêts à déboursier davantage pour l'amélioration des services actuels ou l'ajout de nouveaux services	
	Oui	14,4 %
	Non	85,6 %

## ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Dans la troisième partie du sondage, les citoyens sont appelés à se prononcer sur les priorités sur lesquelles la Ville devrait axer. Huit (8) énoncés étaient soumis ; le sondé devait les numéroter par ordre d'importance (tableau VI).

Il en ressort que les citoyens désirent plus que tout se sentir en sécurité en tout temps dans leur ville. La qualité des services offerts est aussi au cœur de leurs préoccupations.

Les autres éléments de la liste peuvent être considérés comme étant aussi importants les uns que les autres. Par contre, les citoyens considèrent que des 8 priorités, la promotion de l'image et du leadership de la Ville à l'extérieur du territoire est la moins importante.

Ces résultats confirment que les priorités émises par les citoyens correspondent exactement aux orientations que le conseil s'est données.

LA VISION QUE CANDIAC DOIT ADOPTER DANS LE FUTUR	Tableau VI.	
	Une ville qui...	Personnes ayant répondu 1, 2 ou 3 sur l'échelle de priorité*
		Nombre %
	Donne priorité en tout temps à la sécurité	687 66,5
	Offre des services de qualité supérieure	545 52,5
	Donne priorité au développement durable (entretien et renouvellement de ses infrastructures)	438 42,4
	Est dotée d'une organisation municipale performante	403 39,0
	Donne priorité à l'environnement	373 36,2
	Est axée sur les loisirs et les services récréatifs	267 25,8
	Entretient le sentiment de fierté chez ses citoyens	303 29,4
	Fait la promotion de son image et de son leadership à l'extérieur de son territoire	90 8,7

\* Les gens devaient indiquer l'ordre de priorité pour chacun des énoncés, 1 étant la priorité la plus importante.

## ACTUALITÉ

La quatrième partie, intitulée « Actualité », portait sur des questions s’articulant autour du site Internet de la Ville et des services de transport en commun.

La proportion de gens utilisant l’Internet est très élevée. Les citoyens visitent régulièrement et parfois le site de la Ville (74,9 au total) et plus de 70% d’entre eux désirent que l’on développe de nouveaux services en ligne (tableau VII). On constate que l’inscription aux activités de loisirs serait le service à mettre en ligne de façon prioritaire, suivi du paiement de taxes et de la consultation et réservation à la bibliothèque. Certains d’entre vous ont profité de l’occasion pour faire des suggestions de services en ligne (au total 116). Soyez assurés que nous les prendrons en considération.

**Tableau VII. Portrait global de l’utilisation d’Internet pour l’ensemble des citoyens**

Énoncés	Proportion	
Êtes-vous un utilisateur régulier d’Internet	Oui	85,7 %
	Non	14,3 %
Si oui, à quel rythme consultez-vous le site de la Ville à <a href="http://www.ville.candiac.qc.ca">www.ville.candiac.qc.ca</a>	Régulièrement	14,9 %
	Parfois	60,0 %
	Jamais	16,8 %
	Je ne savais pas que la ville avait un site	8,3 %
Aimeriez-vous que la Ville développe de nouveaux services en ligne, à partir de son site Internet	Oui	70,5 %
	Non	29,5 %

Services à mettre en ligne	Répondants ayant coté 1 ou 2 sur l’échelle de priorités	
	Nombre	%
Inscription aux activités de loisirs	482	64,4
Paieement de taxes	389	52,0
Consultation et réservation de livres à la bibliothèque	377	50,2
Demandes de permis de construction / rénovation	185	24,7

## TRANSPORT EN COMMUN

Près du quart de la population utilise les transports en commun (tableau VIII). Aussi, 69,7% des répondants considèrent que le train est un atout majeur pour la municipalité.

**PORTRAIT GLOBAL DE L’UTILISATION DU TRANSPORT EN COMMUN POUR L’ENSEMBLE DES CITOYENS** **Tableau VIII.**

Énoncés	Proportion	
Êtes-vous un utilisateur du service de transport en commun	Oui	25,6 %
	Non	74,4 %
	Utilise l’autobus	23,1 %
	Utilise le train	4,1 %
Considérez-vous que le train de banlieue soit un atout pour la municipalité	Atout majeur	69,7 %
	Atout mineur	20,6 %
	Sans intérêt	9,7 %

## EN CONCLUSION...

Suite aux résultats du sondage, on peut affirmer que de façon générale, les candiacois ont un degré de satisfaction très élevé. Nous avons pu faire le constat que les candiacois souhaitent s’exprimer, vu le haut taux de participation au sondage. De plus, suite à la lecture des commentaires rédigés par les répondants, on s’aperçoit que le sentiment de fierté et d’appartenance à la ville est considérable. Beaucoup d’idées d’amélioration sont suggérées, signe que les citoyens ont le développement de leur ville à coeur.

**Publié à Candiac, Juin 2007**

*Il est de l’intention du conseil municipal de sonder ses concitoyens à tous les deux ans. Vous pouvez être assurés que toutes vos suggestions ont fait l’objet d’une lecture attentive de la part de nous tous, membres du conseil municipal et que dans la mesure du possible et en fonction des ressources disponibles, nous y donnerons suite. Nous vous remercions sincèrement d’avoir pris le temps de répondre au sondage et nous vous invitons à visiter régulièrement le site Internet, tant pour être à l’affût des nouveautés que pour nous écrire.*