

# Léger



INDICATEUR  
MUNICIPAL  
Imaginé par Léger

Rapport de présentation

## Les tendances municipales

### Ville de Delson- 2025

*Sondage auprès de la population de la Ville de Delson*

 **Delson**

Date : Septembre 2025  
Projet : 17221-001



# Contenu

---

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1. | Approche méthodologique  | 3  |
| 2. | Constats clés  | 8  |
| 3. | Faits saillants  | 10 |
| 4. | Résultats détaillés  | 13 |
|    | 4.1 Enjeux municipaux  | 14 |
|    | 4.2 Satisfaction générale à l'égard de la municipalité         | 22 |
|    | 4.3 La gestion des travaux publics et des matières résiduelles | 31 |
|    | 4.4 Les services de sécurité publique                          | 34 |
|    | 4.5 Les services de culture, sports et loisirs                 | 37 |
|    | 4.6 Les services de transport et mobilité                      | 40 |
|    | 4.7 Sentiment d'appartenance                                   | 43 |
|    | 4.8 Changements climatiques                                    | 47 |
|    | 4.9 Outils de communications                                   | 52 |
|    | 4.10 Communication avec les citoyens                           | 69 |
| 5. | Profil des répondants  | 77 |
| 6. | Équipe   | 79 |

# Approche méthodologique

# Méthodologie

Dans le cadre de sa planification stratégique, la Ville de Delson a mandaté Léger pour réaliser une étude auprès de sa population afin de mieux comprendre les besoins citoyens et d'orienter ses actions en conséquence. Cette démarche vise à doter la Ville d'une base de données rigoureuse lui permettant d'évaluer la satisfaction des citoyens à l'égard des services municipaux et de mieux cerner leurs attentes.

L'étude repose sur une méthodologie éprouvée intégrant **l'Indicateur Municipal**, un outil exclusif développé par Léger qui permet de mesurer la perception des citoyens en lien avec divers aspects de la gestion municipale. Grâce à cet outil, la Ville bénéficie d'une analyse comparative qui met en perspective les résultats obtenus avec ceux d'autres municipalités comparables, lorsque possible.

L'objectif de cette étude est d'offrir des réflexions **stratégiques** permettant à la Ville d'optimiser ses services, d'adapter ses communications et d'adopter une approche plus centrée sur l'expérience citoyenne. Plus précisément, elle vise à :

## Contexte et objectifs

- ✓ **Mieux comprendre les besoins et attentes des citoyens** afin d'aligner les services municipaux avec leurs priorités ;
- ✓ **Mesurer la satisfaction des résidents** quant aux services offerts par la Ville ;
- ✓ **Analyser les habitudes d'information et de consommation des médias locaux** pour mieux cibler les communications municipales ;
- ✓ **Évaluer l'expérience des citoyens** dans leurs interactions avec les services municipaux ;
- ✓ **Identifier les enjeux prioritaires et les besoins futurs de la population** ;
- ✓ **Comparer les résultats obtenus** avec les normes récentes de l'Indicateur Municipal de Léger, lorsque pertinent.

Cette étude permettra ainsi à la Ville de Delson d'avoir une vision claire et factuelle des perceptions et attentes de ses citoyens, afin de prendre des décisions éclairées pour améliorer la qualité de vie et renforcer le lien de confiance avec la population.

## Méthode

Afin de réaliser l'étude auprès d'un échantillon représentatif de la population de Delson âgée de 18 ans et plus, Léger a adopté une approche innovante en envoyant une carte postale invitant les ménages à répondre au sondage en ligne. Cette méthode permet de garantir une couverture exhaustive, car le sondage en ligne a été distribué à tous les ménages privés, soit 3 233 ménages.

Chaque lien de sondage comprenait un code d'accès unique, attribué à chaque ménage, afin de prévenir les réponses multiples par une même personne et ainsi assurer l'intégrité des données recueillies.

Bien que notre approche utilise une carte postale pour inviter les participants, l'utilisation de codes d'accès uniques à chaque ménage simule un échantillonnage aléatoire simple probabiliste. Ainsi, chaque ménage ayant une chance égale de répondre au sondage, ce qui réduit les biais de sélection et assure que chaque segment de la population est représenté proportionnellement.

Afin d'encourager les citoyens à répondre et de favoriser l'achat local, un tirage de 2 cartes cadeaux prépayées d'une valeur de 250\$ chacune a été réalisé parmi les répondants du sondage.

## Méthodologie

### Qui et quand?

L'ensemble des résidents de Delson âgés de 18 ans et plus, pouvant s'exprimer en français ou en anglais, était éligible à répondre au sondage. Un seul répondant par ménage était invité à y participer. Les données ont été collectées du 5 au 21 août 2025.

### Pondération

Les résultats ont été pondérés selon l'âge, le sexe, le niveau de scolarité et le statut de propriétaire ou locataire afin de garantir un échantillon représentatif de la population à l'étude.

L'enquête a été réalisée auprès d'un échantillon de **264 résidents de Delson**, âgés de 18 ans et plus, pouvant s'exprimer en français ou en anglais.

Avec cette taille d'échantillon et une population de **3 233 ménages**, la **marge d'erreur maximale est de ±5,8 points de pourcentage, 19 fois sur 20**. Cela signifie que si l'étude était répétée plusieurs fois dans des conditions similaires, les résultats obtenus se situeraient dans cet intervalle dans 95 % des cas. Il est à noter que la marge d'erreur peut être plus élevée lorsque l'analyse est réalisée sur des sous-groupes de la population.

### Taux de réponse

Le taux de réponse est calculé sur la base du nombre de ménages, et non sur l'ensemble de la population totale. **Dans le cas présent, le taux de réponse est de 8,2 % (264 répondants sur 3 233 ménages). À titre comparatif, dans des démarches méthodologiquement comparables, les taux de réponse observés varient généralement entre 3 % et 10 %, avec une moyenne avoisinant 6 %. Le taux obtenu peut donc être considéré comme bon et représentatif, compte tenu du contexte.** En rapportant les répondants à la population totale de 8 557 personnes, on constate que 3,1 % de l'ensemble de la population a pris part à l'étude. Cette donnée est fournie à titre indicatif, puisqu'il est méthodologiquement plus juste de raisonner sur la base des ménages.

### Interprétation de la marge d'erreur

La marge d'erreur de ±5,8 % est une estimation dite « pessimiste », correspondant à une répartition de 50 % / 50 % (le scénario le plus incertain). Dans les cas de proportions plus déséquilibrées, la marge d'erreur réelle est plus faible.

Voici la répartition de la variation de la marge d'erreur selon les proportions observées :

- 60 % / 40 % : ±5,7 %
- 70 % / 30 % : ±5,3 %
- 80 % / 20 % : ±4,6 %
- 90 % / 10 % : ±3,5 %

# Méthodologie

L'Indicateur Municipal de Léger (IM) repose sur plus de 30 ans d'expertise en recherche municipale au Québec et au Canada. Il constitue une référence incontournable pour mesurer la perception des citoyen·ne·s sur divers aspects de la gestion municipale et comparer les résultats obtenus avec des normes éprouvées et représentatives. Les normes municipales de Léger sont établies à partir d'un sondage Web mené auprès de 2 010 citoyen·ne·s provenant de l'ensemble des municipalités du Québec.



## Normes Léger

Afin d'assurer des **comparaisons pertinentes, les normes utilisées dans ce rapport sont fondées sur les résultats des villes comptant 25 000 habitants et moins au Québec**. Lorsque les comparaisons avec l'édition 2025 ne sont pas disponibles, le comparatif a été effectué avec la version 2023 de l'Indicateur Municipal de Léger auprès de résident·e·s de municipalités de 50 000 habitants et moins.

Lorsque possible, des flèches d'indication sont utilisées pour signaler les écarts statistiquement significatifs entre la Norme Léger et les résultats de l'actuel sondage :

- Flèche vers le haut (↑) : différence significative à la hausse par rapport à la norme.
- Flèche vers le bas (↓) : différence significative à la baisse par rapport à la norme.

Grâce à cette approche rigoureuse, l'Indicateur Municipal permet aux municipalités d'évaluer leur performance de manière objective, de comparer leurs résultats à des références établies et de mieux comprendre les attentes et perceptions de leur population.

## Notes:

### Définitions

Les nombres dans les tableaux 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. Les résultats présentant des différences significatives et pertinentes sont indiqués dans une zone de texte à côté de la présentation des résultats globaux.

### NSP / Refus

La mention « NSP / Refus » qui apparaît dans le rapport se réfère à la mention « Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre ». Pour chacune des questions, le complément à 100% correspond à celle-ci.

### Arrondissement des données

Les données présentées ont été arrondies. Par conséquent, il est possible que les totaux diffèrent légèrement de 100% ou de la somme des parties.

L'indicateur municipal donne une voix à la **majorité silencieuse**, au-delà des opinions amplifiées par une **minorité bruyante** sur les réseaux sociaux.

– Jean-Marc Léger

# 2

---

## Constats clés



## Constats clés

Les citoyens de Delson expriment un haut niveau de **satisfaction globale** vis-à-vis des services municipaux et des communications.

Voici les éléments principaux à retenir :

### 8,0 /10

La qualité générale des services obtient une note de **8,0/10**, un résultat **significativement supérieur** à la norme observée dans les villes de tailles comparables (**6,6/10**).

Près de la moitié des citoyens (**49%**) estiment que la qualité des services s'est **améliorée au cours des quatre dernières années**, soit plus du double de la proportion observée dans les villes similaires (**22%**).

De plus, **42%** des citoyens considèrent que leur municipalité est **mieux gérée que les municipalités environnantes**.

Notons enfin que près de trois propriétaires delsonniers sur quatre (**74%**) jugent le niveau de taxation acceptable compte tenu des services offerts, une proportion nettement supérieure à celle enregistrée dans les municipalités de taille comparable (**54%**).

Dans l'ensemble, les services évalués se **distinguent avantageusement** par rapport aux autres municipalités de tailles comparables.

### 91%

La grande majorité des citoyens exprime une forte appréciation de leur ville. Ainsi, 91% se disent fiers de vivre à Delson et 85% affirment ressentir un fort sentiment d'appartenance.

Delson est perçue comme un milieu de vie favorable aux familles : 95% des citoyens estiment qu'il s'agit d'un bon endroit pour élever leurs enfants, et 93% jugent qu'elle leur permet d'adopter un mode de vie sain et actif.

Le sentiment de sécurité y est également élevé, obtenant une note de **8,7/10**, soit un résultat supérieur à la norme Léger (**8,0/10**).

Enfin, les citoyens témoignent d'une forte propension à recommander leur ville, avec une note moyenne de **8,5/10**.

### 8,3 /10

La qualité des communications obtient une note moyenne de **8,3/10**, un résultat nettement supérieur à celui observé dans les villes de taille comparable (**7,2/10**). La grande majorité des citoyens ayant communiqué avec la Ville au cours des 12 derniers mois (88%) se déclarent satisfaits du service à la clientèle reçu.

En ce qui concerne les outils d'information, 78% des citoyens consultent le bulletin L'Express et lui attribuent une excellente note d'appréciation de **8,7/10**, tandis que 70% consultent le cahier Loisirs et lui accordent une note similaire de **8,6/10**. Quant au site internet de la Ville, il a été utilisé au moins une fois par **89%** des répondants au cours de la dernière année, et obtient une note moyenne d'appréciation de **7,9/10**.

Bien que le niveau de satisfaction soit très élevé, les citoyens de Delson identifient trois principaux enjeux : **les embouteillages et le transport en commun** (38%), **l'abordabilité du logement** (36%) et les **infrastructures routières** (32%).

Notons que Delson se distingue des autres villes de 25 000 habitants ou moins au Québec pour ses attentes en matière de transport en commun.

Près de la moitié considèrent que la Ville pourrait en faire davantage pour améliorer l'accessibilité au logement abordable (46%) et le développement du transport en commun (45%). Le logement abordable apparaît encore plus important pour les personnes âgées de 55 ans ou plus.

Par ailleurs, 49% estiment que le prix d'achat d'une propriété est inabordable et 44% jugent que le coût de location d'un appartement est inabordable.

Enfin, les priorités d'investissement mises de l'avant concernent surtout le développement de l'axe de la route 132 (74%) et du transport en commun (65%).

# 3

---

## Faits saillants



## Faits saillants

|  | Résultats |     | Résultats |
|--|-----------|-----|-----------|
| <b>Enjeux prioritaires pour la ville (Top 3)</b>   |           |     |           |
| Embouteillages et transports en commun   | 38%       | -   |           |
| Abordabilité du logement   | 36%       | -   |           |
| Infrastructures routières  | 32%       | -   |           |
| <b>Satisfaction générale envers la qualité des services</b>                                    |           |     |           |
| Moyenne sur 10   | 8,0↑      | 6,6 |           |
| <b>Recommandation de sa ville</b>  |           |     |           |
| Moyenne sur 10   | 8,3↑      | 7,3 |           |
| Détracteurs (1-6)  | 15%↓      | 29% |           |
| Neutres (7-8)  | 33%       | 38% |           |
| Promoteurs (9-10)  | 51%↑      | 29% |           |
| NPS  | 37↑       | 0   |           |
| <b>Probabilité de déménager</b>  |           |     |           |
| Probable   | 21%       | 20% |           |
| Improbable   | 70%       | 20% |           |
| <b>Travaux publics et gestion des matières résiduelles (Moyenne sur 10)</b>                    |           |     |           |
| La collecte sélective (recyclage)  | 8,7↑      | 7,4 |           |
| La propreté de votre quartier  | 8,5↑      | 7,6 |           |
| La collecte des ordures ménagères de votre quartier  | 8,4↑      | 7,3 |           |
| La collecte des résidus organiques (ex : compost) dans votre quartier                          | 8,5↑      | 7,0 |           |
| L'entretien des rues et des trottoirs de votre quartier au printemps/été                       | 8,3       | -   |           |
| La qualité de l'eau potable  | 8,6       | -   |           |
| La planification et au développement communautaire   | 8,0       | -   |           |
| Au déneigement des rues  | 8,2↑      | 7,1 |           |
| Au déneigement des trottoirs   | 7,8↑      | 7,0 |           |
| L'application des règlements municipaux  | 7,8       | -   |           |
| <b>Services de sécurité publique (Moyenne sur 10)</b>  |           |     |           |
| Le service de protection contre les incendies  | 8,9↑      | 7,6 |           |
| La sécurité dans votre voisinage   | 8,4↑      | 7,2 |           |
| La sécurité au centre-ville  | 8,5↑      | 7,0 |           |
| Le service de police   | 7,8↑      | 6,7 |           |
| <b>Sentiment de sécurité</b>   |           |     |           |
| Moyenne sur 10   | 8,7↑      | 8,0 |           |
| <b>Services et infrastructures culturelles et de loisirs (Moyenne sur 10)</b>                  |           |     |           |
| Aux services offerts par des ententes avec les villes voisines                                 | 8,6       | -   |           |
| Aux organisations et activités communautaires (à caractère social) dans votre municipalité     | 8,6       | -   |           |
| aux événements organisés par votre municipalité  | 8,6↑      | 7,1 |           |
| la protection du patrimoine  | 8,4       | -   |           |
| aux activités de loisirs récréatifs offertes par votre municipalité                            | 8,3       | -   |           |
| aux équipements des parcs et terrains de jeux  | 8,1↑      | 7,3 |           |
| aux instances de participation publique (séances d'information, consultations publiques, etc.) | 8,3       | -   |           |
| l'aménagement des parcs et espaces verts   | 8,2↑      | 7,3 |           |
| aux activités sportives offertes par votre municipalité  | 8,1       | -   |           |
| la (aux) bibliothèque(s) municipale(s)   | 8,2↑      | 7,3 |           |
| <b>Transport et mobilité (Moyenne sur 10)</b>  |           |     |           |
| Au réseau de trottoirs et des pistes cyclables sur le territoire                               | 7,4↑      | 7,0 |           |
| La réglementation sur les limites de vitesse   | 7,2       | -   |           |
| La gestion de la circulation   | 6,3       | 6,0 |           |
| Aux services de transports en commun offerts dans votre municipalité                           | 5,9       | -   |           |
| La fluidité du transport, aux heures de pointe, dans votre municipalité                        | 5,3       | -   |           |
| <b>Niveau de taxation</b>  |           |     |           |
| Acceptable   | 74%↑      | 54% |           |
| Inacceptable   | 19%↓      | 38% |           |
| <b>Satisfaction à l'égard du personnel et des élus Moyenne sur 10</b>                          |           |     |           |
| Des employés du Service des loisirs  | 8,4       | -   |           |
| Votre mairesse ou maire  | 8,4↑      | 6,4 |           |
| De la réception à l'hôtel de ville (en personne ou au téléphone)                               | 8,4       | -   |           |
| Des employés à l'Urbanisme (permis)  | 8,0       | -   |           |
| Vos conseillères et conseillers municipaux   | 8,0↑      | 6,2 |           |

## Faits saillants

| Résultats   |             |            |
|---|-------------|------------|
| <b>Évolution de la qualité des services</b>                   |             |            |
|   |             |            |
| S'est améliorée   | <b>49%↑</b> | <b>22%</b> |
| Est restée stable   | <b>34%↓</b> | <b>60%</b> |
| S'est détériorée  | <b>6%↓</b>  | <b>14%</b> |
| <b>Évolution de la qualité de vie générale</b>                |             |            |
|   |             |            |
| S'est améliorée   | <b>36%↑</b> | <b>16%</b> |
| Est restée la même  | <b>51%↓</b> | <b>68%</b> |
| S'est détériorée  | <b>5%↓</b>  | <b>13%</b> |
| <b>Sentiment de fierté et d'appartenance (Moyenne sur 10)</b> |             |            |
|   |             |            |
| Ma ville est un bon endroit pour élever ma famille            | <b>8,7↑</b> | <b>8,0</b> |
| L'économie locale de ma ville se porte bien                   | <b>8,2↑</b> | <b>7,0</b> |
| Ma ville permet un mode de vie sain et actif                  | <b>8,2</b>  | <b>-</b>   |
| Je suis fier de vivre dans ma ville                           | <b>8,3↑</b> | <b>7,7</b> |
| J'ai un fort sentiment d'appartenance à ma ville              | <b>7,7</b>  | <b>-</b>   |
| <b>Qualité des communications</b>                             |             |            |
|   |             |            |
| Moyenne sur 10  | <b>8,3↑</b> | <b>7,2</b> |

| Résultats  |  |            |
|--|--|------------|
| <b>Satisfaction générale du service à la clientèle</b> |  |            |
|  |  |            |
| Moyenne sur 10   |  | <b>8,4</b> |
| <b>Satisfaction générale du service à la clientèle</b> |  |            |
|  |  |            |
| Moyenne sur 10   |  | <b>7,9</b> |
| <b>Appréciation de l'Express de Delson</b>             |  |            |
|  |  |            |
| Moyenne sur 10   |  | <b>8,7</b> |
| <b>Appréciation du cahier Loisirs</b>                  |  |            |
|  |  |            |
| Moyenne sur 10   |  | <b>7,3</b> |
| <b>Principales sources d'information (top 3)</b>       |  |            |
|  |  |            |
| Infolettre (envoyée par courriel)                      |  | <b>53%</b> |
| Les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, etc.)        |  | <b>43%</b> |
| Texto / SMS  |  | <b>41%</b> |

---

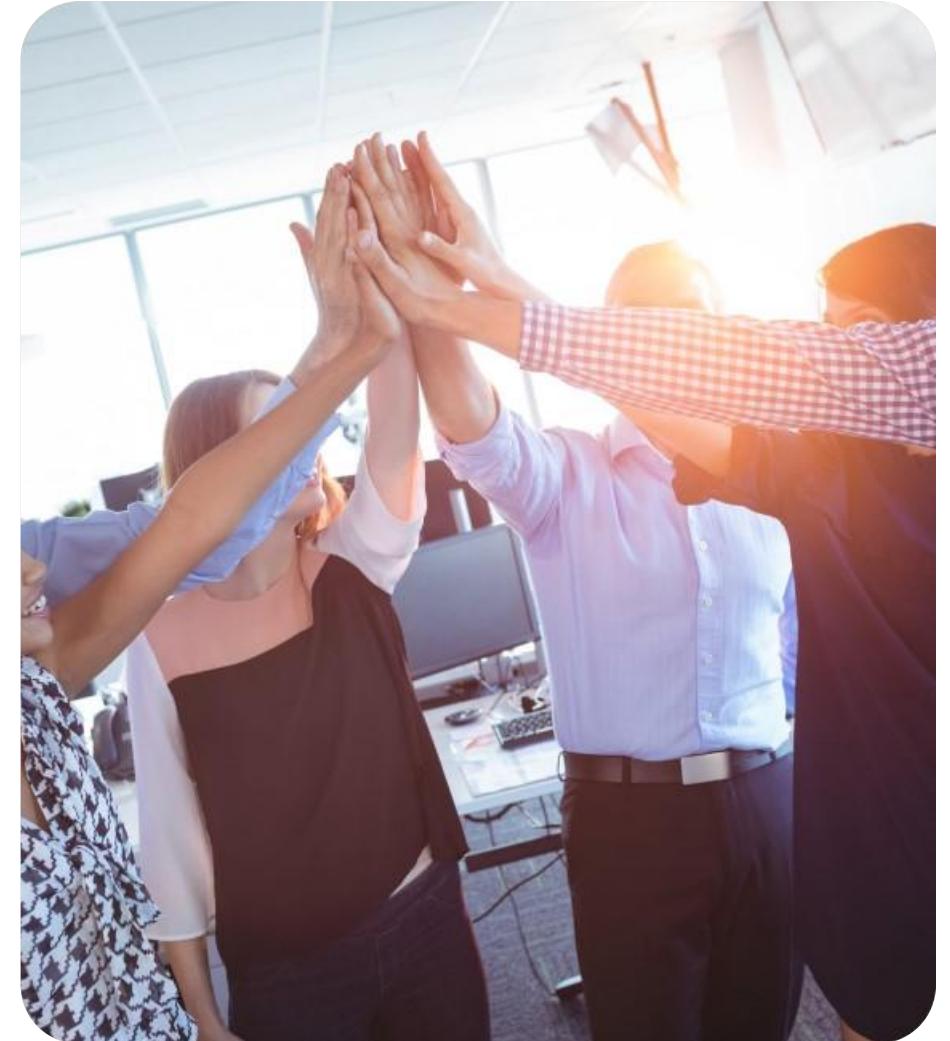
## Résultats détaillés



# 4.1

---

## Enjeux municipaux



La perception des citoyen·nes  
est **votre réalité.**

– Inspirée de Kate Zabriskie

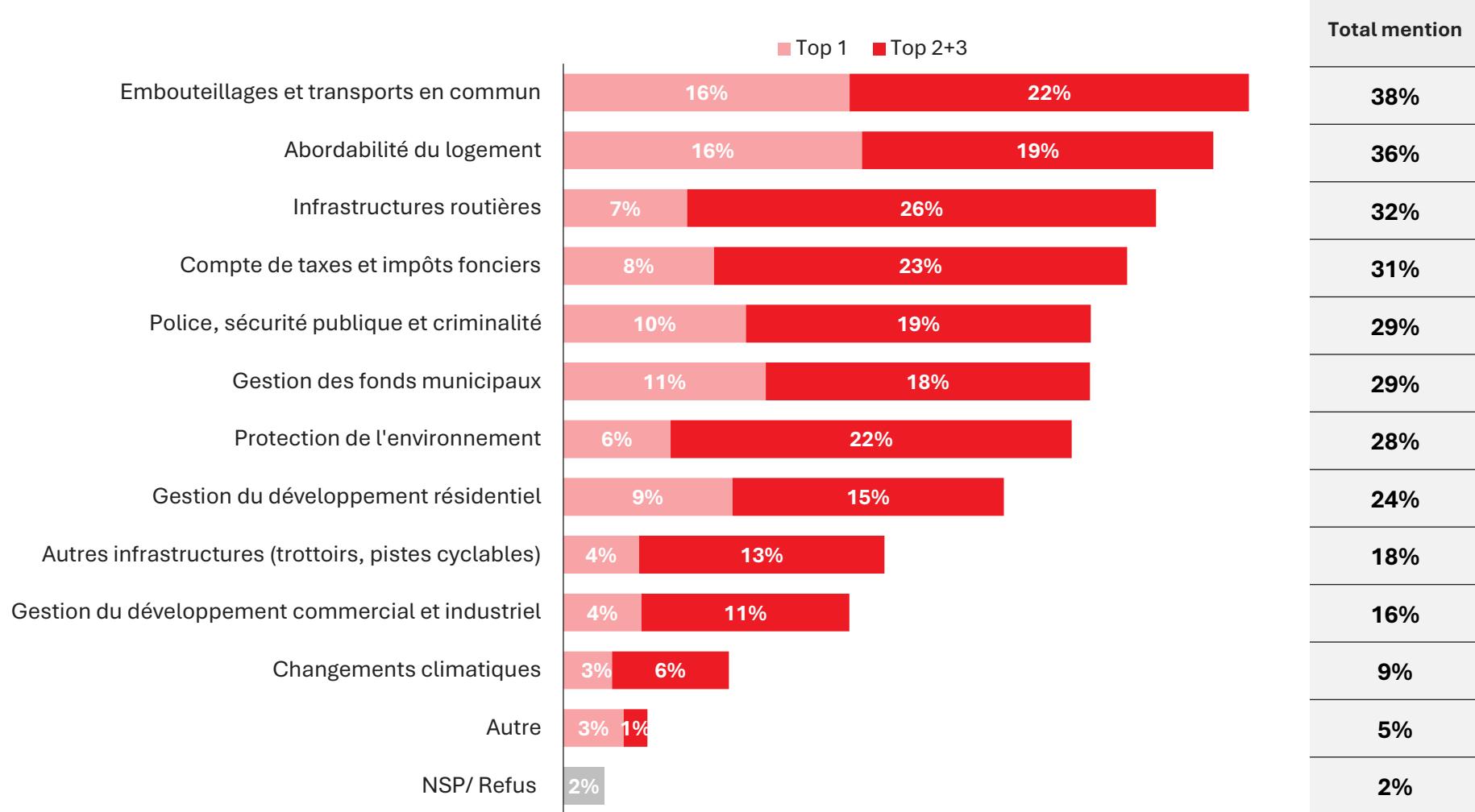
## Les enjeux prioritaires à Delson (1/2)



À Delson, certains des enjeux jugés prioritaires diffèrent quelque peu des tendances observées dans les villes de taille comparable (25 000 habitants ou moins au Québec).

Les embouteillages et le transport en commun apparaissent comme le tout premier enjeu à Delson (38%), alors qu'ils sont beaucoup moins mentionnés dans les autres villes de moins de 25 000 habitants au Québec (11%).

Les infrastructures routières, bien qu'importante, semble être une préoccupation légèrement moins prononcée à Delson (32% comparativement à 43%), tout comme les comptes de taxes et impôts fonciers (31% comparativement à 47%) dans les villes comparables au Québec.



**Q1.** Quel est, selon vous, l'enjeu le plus important dans votre municipalité? Quel est le deuxième plus important ? Le troisième?

Base: Tous les répondants (n=264)

PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES (MAX 3) - Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%

## Les enjeux prioritaires à Delson (2/2)

On constate certaines différences selon l'âge et la scolarité, bien que non significatives statistiquement. L'abordabilité du logement apparaît comme une préoccupation plus marquée chez les 55 ans et plus, alors que les plus jeunes mentionnent davantage le compte de taxes et impôts fonciers. Chez les répondants universitaires, le transport ressort davantage, tandis que la protection de l'environnement est davantage citée par ceux ayant une scolarité primaire/secondaire.

| TOP 3 PRÉSENTÉ                                       | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|--|--------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|  |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|  | n= 264 | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54          | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Embouteillages et transports en commun               | 38%    | 35%   | 40% | 45%   | 42%   | 30% | 22%         | 45%   | 45%   | 39%                 | 36%  | 38%               | 38% |
| Abordabilité du logement                             | 36%    | 30%   | 40% | 27%   | 31%   | 44% | 45%         | 29%   | 31%   | 17%                 | 77%  | 25%               | 40% |
| Infrastructures routières                            | 32%    | 38%   | 27% | 31%   | 40%   | 26% | 36%         | 28%   | 36%   | 33%                 | 32%  | 22%               | 37% |
| Compte de taxes et impôts fonciers                   | 31%    | 35%   | 27% | 41%   | 38%   | 19% | 27%         | 35%   | 28%   | 46%                 | 0%   | 39%               | 27% |
| Police, sécurité publique et criminalité             | 29%    | 36%   | 22% | 23%   | 27%   | 34% | 25%         | 36%   | 20%   | 34%                 | 18%  | 20%               | 33% |
| Gestion des fonds municipaux                         | 29%    | 41%   | 17% | 27%   | 21%   | 37% | 26%         | 31%   | 30%   | 34%                 | 18%  | 30%               | 29% |
| Protection de l'environnement                        | 28%    | 20%   | 35% | 28%   | 23%   | 32% | 36%         | 25%   | 15%   | 23%                 | 37%  | 28%               | 27% |
| Gestion du développement résidentiel                 | 24%    | 18%   | 30% | 19%   | 24%   | 27% | 19%         | 29%   | 24%   | 22%                 | 29%  | 27%               | 23% |
| Autres infrastructures (trottoirs, pistes cyclables) | 18%    | 20%   | 16% | 26%   | 21%   | 10% | 16%         | 13%   | 32%   | 22%                 | 7%   | 31%               | 12% |
| Gestion du développement commercial et industriel    | 16%    | 16%   | 15% | 21%   | 17%   | 12% | 13%         | 16%   | 19%   | 14%                 | 18%  | 17%               | 15% |
| Changements climatiques                              | 9%     | 7%    | 11% | 8%    | 8%    | 11% | 11%         | 7%    | 11%   | 9%                  | 8%   | 9%                | 9%  |
| Autre  | 5%     | 3%    | 7%  | 5%    | 5%    | 4%  | 1%          | 6%    | 7%    | 5%                  | 5%   | 9%                | 3%  |
| NSP / Refus  | 2%     | 0%    | 4%  | 0%    | 1%    | 5%  | 7%          | 0%    | 1%    | 1%                  | 5%   | 2%                | 3%  |

**Q1.** Quel est, selon vous, l'enjeu le plus important dans votre municipalité? Quel est le deuxième plus important ? Le troisième?

Base: Tous les répondants (n=264)

PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES (MAX 3) - Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

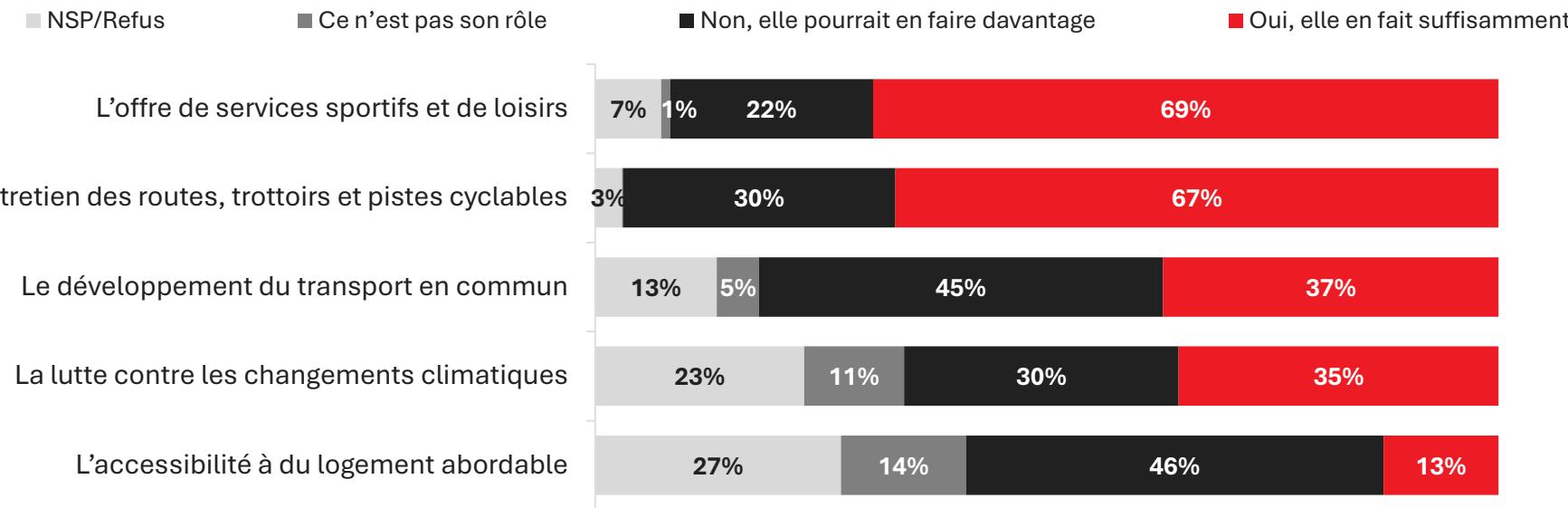
## Efforts de la Municipalité



À Delson, la **perception que la municipalité pourrait en faire davantage en matière d'accessibilité aux logements abordables est élevée (46%)**, mais inférieure à celle observée dans les villes de taille comparable (64%).

Pour la **lutte contre les changements climatiques**, les résultats suivent la même tendance, soit de (30% à Delson vs 45%). Enfin, en ce qui concerne le **développement du transport en commun**, Delson se situe au même niveau que les villes comparables (45% vs 45%).

### ***TOTAL OUI, elle en fait suffisamment***



|   | Total         | Genre      |            | Âge   |       |            | Scolarité  |       |            | Statut d'habitation |            | Parents d'enfants |     |
|---|---------------|------------|------------|-------|-------|------------|------------|-------|------------|---------------------|------------|-------------------|-----|
|   |               | H          | F          | 18-34 | 35-54 | 55+        | Prim./Sec. | Coll. | Univ.      | Prop.               | Loc.       | Oui               | Non |
|   | <i>n= 264</i> | 105        | 157        | 21*   | 105   | 138        | 54         | 84    | 115        | 223                 | 39         | 80                | 182 |
| L'offre de services sportifs et de loisirs            | <b>69%</b>    | 65%        | 74%        | 58%   | 72%   | 72%        | 71%        | 66%   | 74%        | 67%                 | 73%        | 60%               | 74% |
| L'entretien des routes, trottoirs et pistes cyclables | <b>67%</b>    | 68%        | 66%        | 90%   | 64%   | <b>58%</b> | 70%        | 66%   | 64%        | 69%                 | 61%        | 69%               | 66% |
| Le développement du transport en commun               | <b>37%</b>    | 41%        | 34%        | 39%   | 34%   | 39%        | 49%        | 41%   | <b>19%</b> | 34%                 | 43%        | 42%               | 35% |
| La lutte contre les changements climatiques           | <b>35%</b>    | <b>48%</b> | <b>24%</b> | 53%   | 34%   | 28%        | 33%        | 41%   | 30%        | <b>43%</b>          | <b>20%</b> | 46%               | 31% |
| L'accessibilité à du logement abordable               | <b>13%</b>    | 16%        | 10%        | 20%   | 13%   | 9%         | 7%         | 18%   | 11%        | 15%                 | <b>5%</b>  | 19%               | 10% |

**Q2. Diriez-vous que votre Municipalité en fait assez dans les domaines suivants ?**

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Investissements prioritaires

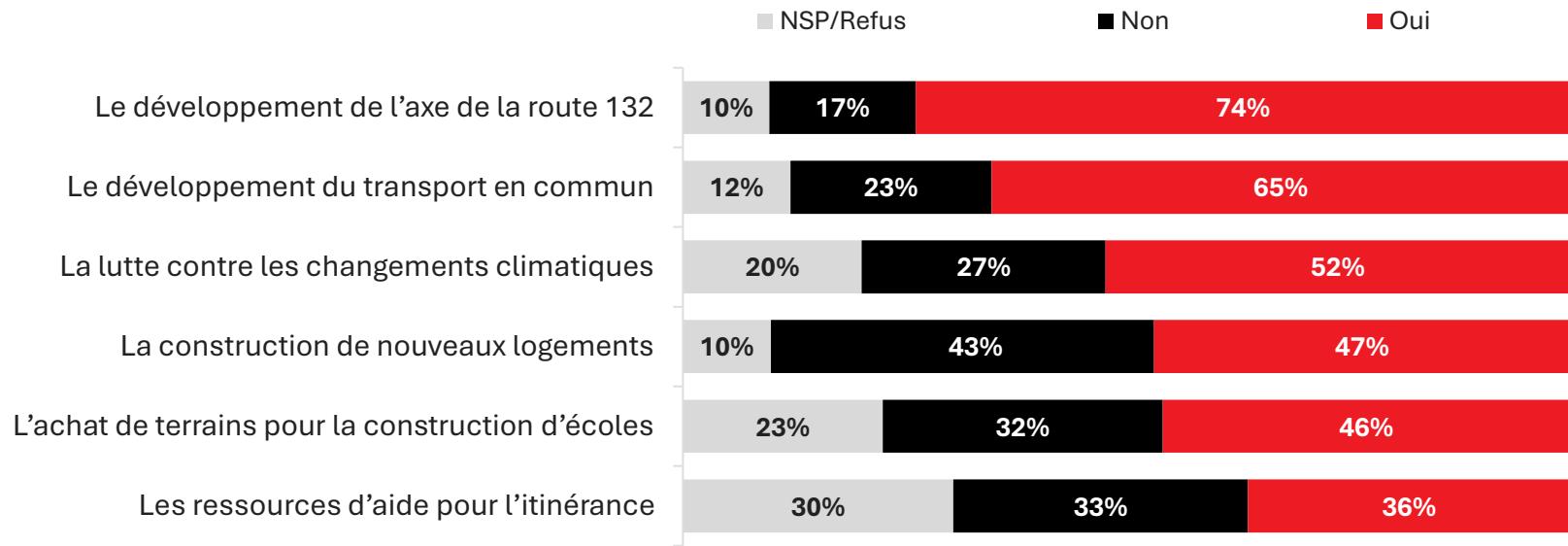


À Delson, le **développement du transport en commun** arrive au second rang des investissements prioritaires (65%), un niveau légèrement plus élevé que dans les villes de 25 000 habitants ou moins (59%).

La **lutte contre les changements climatiques** mobilise une proportion moindre à Delson (52%) que dans les villes comparables (58%).

Même constat pour la **construction de nouveaux logements** (47% vs 69%), tout comme pour les **ressources d'aide à l'itinérance** (36% vs 60%).

Enfin, l'**achat de terrains pour construire des écoles** obtient un appui légèrement supérieur (46% à Delson contre 41% dans les villes comparables).



| TOTAL OUI   | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|---|--------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|   |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|   | n= 264 | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54          | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Le développement de l'axe de la route 132         | 74%    | 85%   | 64% | 73%   | 78%   | 70% | 61%         | 80%   | 81%   | 72%                 | 80%  | 66%               | 77% |
| Le développement du transport en commun           | 65%    | 60%   | 70% | 67%   | 69%   | 60% | 57%         | 65%   | 74%   | 62%                 | 75%  | 72%               | 62% |
| La lutte contre les changements climatiques       | 52%    | 48%   | 57% | 52%   | 50%   | 55% | 49%         | 49%   | 67%   | 53%                 | 48%  | 57%               | 51% |
| La construction de nouveaux logements             | 47%    | 46%   | 48% | 21%   | 45%   | 62% | 48%         | 48%   | 40%   | 34%                 | 78%  | 34%               | 53% |
| L'achat de terrains pour la construction d'écoles | 46%    | 48%   | 44% | 65%   | 51%   | 32% | 38%         | 45%   | 61%   | 46%                 | 46%  | 66%               | 38% |
| Les ressources d'aide pour l'itinérance           | 36%    | 28%   | 45% | 26%   | 41%   | 37% | 37%         | 35%   | 33%   | 30%                 | 47%  | 36%               | 37% |

**Q4.** Selon vous, votre municipalité devrait-elle investir davantage pour agir dans les domaines suivants ?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

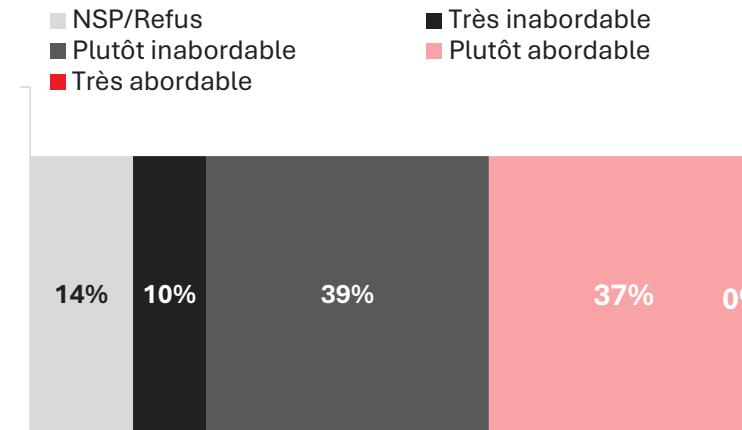
## Perception de l'abordabilité résidentielle



À Delson, la **perception d'accessibilité à la propriété** est similaire à celle observée dans des villes de tailles comparables (37% par rapport à 39%).

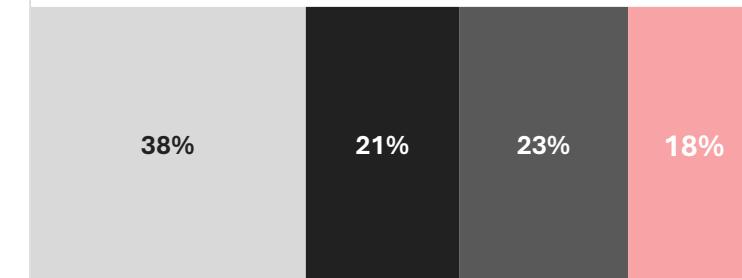
Pour le coût de location d'un appartement, la situation est différente, seuls 18% des citoyens trouvent le marché locatif abordable (vs 32% ailleurs dans les villes de 25 000 habitants ou moins), ce qui traduit une perception globalement plus défavorable de l'abordabilité locative à Delson.

Le prix pour acheter une propriété (maison, condo, etc.)



Notons que les **35 à 54 ans** sont significativement plus nombreux à considérer le prix pour acheter une propriété inabordable (**66%**)

Le coût pour louer un appartement



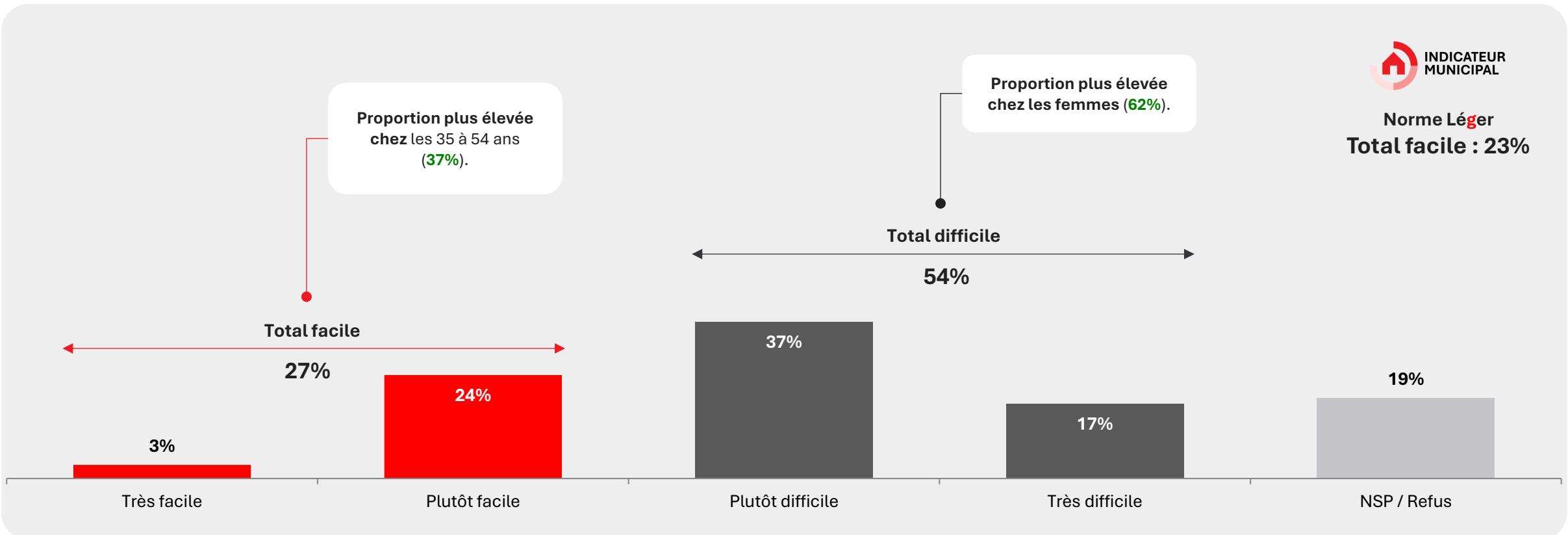
| Total abordable* | Total inabordable* |
|------------------|--------------------|
| 37%              | 49%                |
| 18%              | 44%                |

**Q21.** Comment évaluez-vous l'abordabilité pour se loger dans votre municipalité ? Diriez-vous que ... est abordable ou inabordable ?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Total abordable (Très abordable + plutôt abordable) ; total inabordable (Très inabordable + plutôt inabordable)

## Facilité de se reloger dans la municipalité



**Q22.** Si vous deviez déménager dans votre municipalité, dans quelle mesure pensez-vous qu'il serait facile de vous reloger selon vos besoins ?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

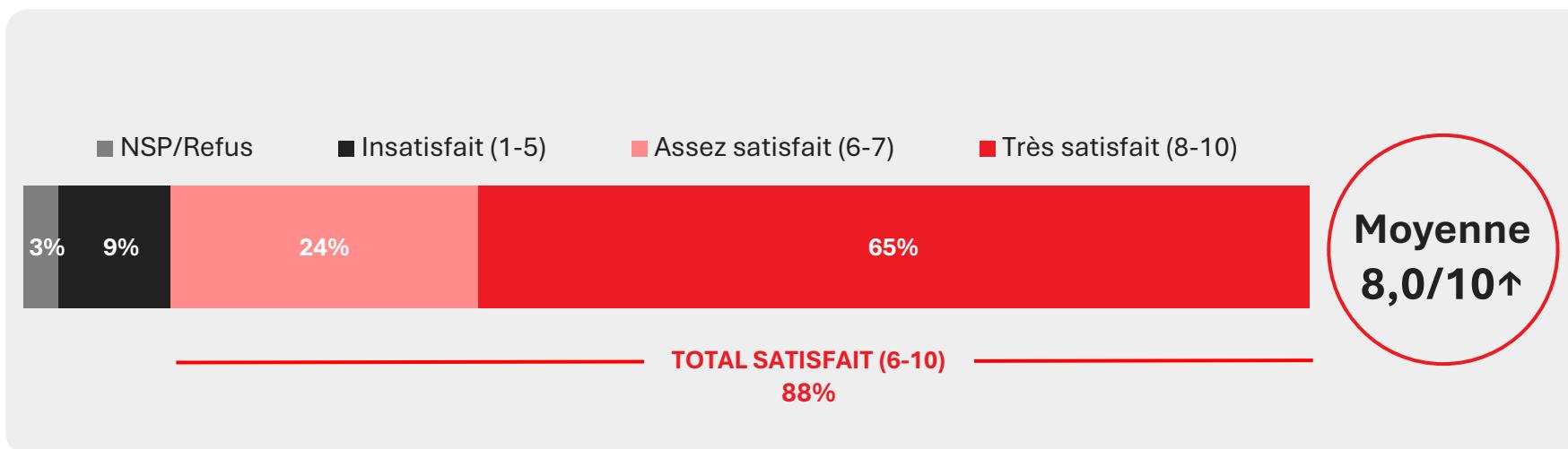
# 4.2

---

## Satisfaction générale à l'égard de la municipalité



## Satisfaction générale envers la qualité des services



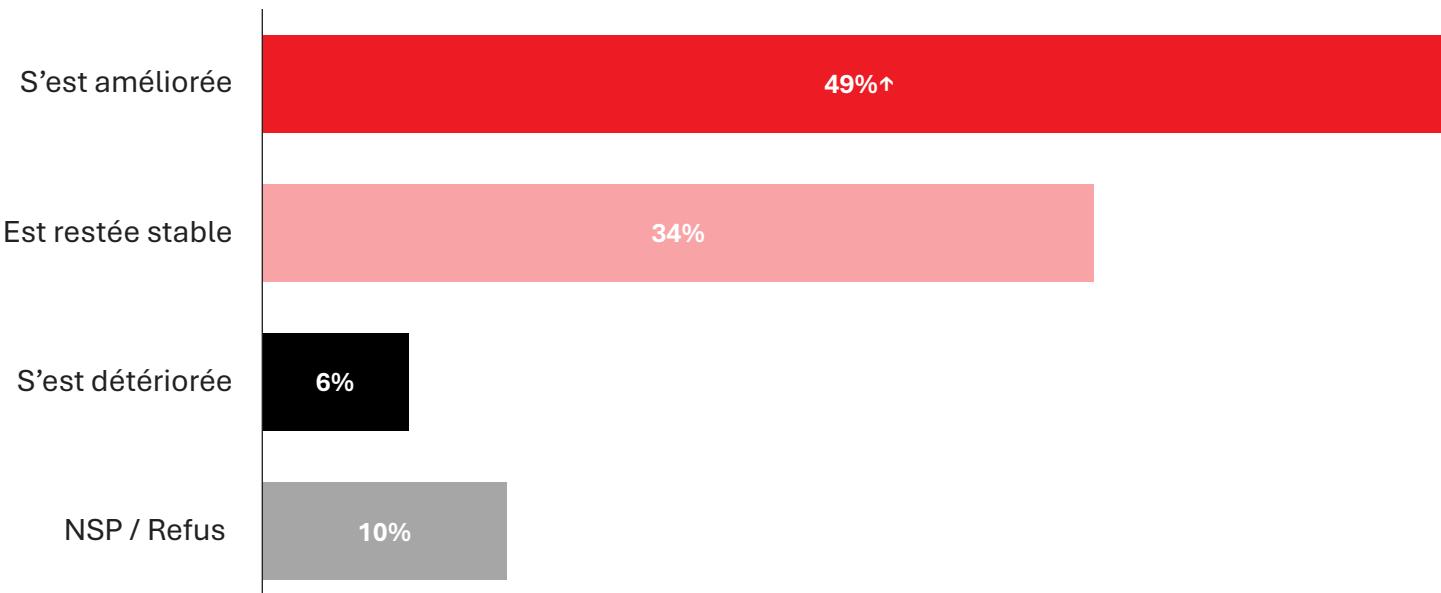
|                               | Total         | Genre      |     | Âge   |       |            | Scolarité   |           |            | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |              |
|-------------------------------|---------------|------------|-----|-------|-------|------------|-------------|-----------|------------|---------------------|------|-------------------|--------------|
|                               |               | H          | F   | 18-34 | 35-54 | 55+        | Prim./ Sec. | Coll.     | Univ.      | Prop.               | Loc. | Oui               | Non          |
| <b>TOTAL OUI</b>              |               |            |     |       |       |            |             |           |            |                     |      |                   |              |
|                               | <i>n= 264</i> | 105        | 157 | 21*   | 105   | 138        | 54          | 84        | 115        | 223                 | 39   | 80                | 182          |
| <b>TOTAL SATISFAIT (6-10)</b> |               | <b>88%</b> | 89% | 88%   | 77%   | <b>97%</b> | 87%         | 87%       | 93%        | 84%                 | 92%  | 81%               | 93% 86%      |
| Très satisfait (8-10)         |               | <b>65%</b> | 63% | 67%   | 61%   | 74%        | 58%         | 62%       | 68%        | 63%                 | 67%  | 58%               | 69% 63%      |
| Assez satisfait (6-7)         |               | <b>24%</b> | 25% | 22%   | 16%   | 23%        | 28%         | 25%       | 25%        | 22%                 | 24%  | 22%               | 24% 23%      |
| Insatisfait (1-5)             |               | <b>9%</b>  | 11% | 6%    | 15%   | <b>2%</b>  | 12%         | 13%       | <b>3%</b>  | 13%                 | 7%   | 13%               | 7% 10%       |
| NSP / Refus                   |               | <b>3%</b>  | 0%  | 5%    | 8%    | 1%         | 2%          | <b>0%</b> | 4%         | 3%                  | 1%   | 7%                | <b>0%</b> 4% |
| <b>Moyenne</b>                |               | <b>8,0</b> | 7,9 | 8,1   | 7,8   | 8,3        | 7,8         | 7,8       | <b>8,4</b> | <b>7,5</b>          | 8,0  | 7,9               | 8,2 7,9      |

**Q10.** 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=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Évolution de la qualité des services



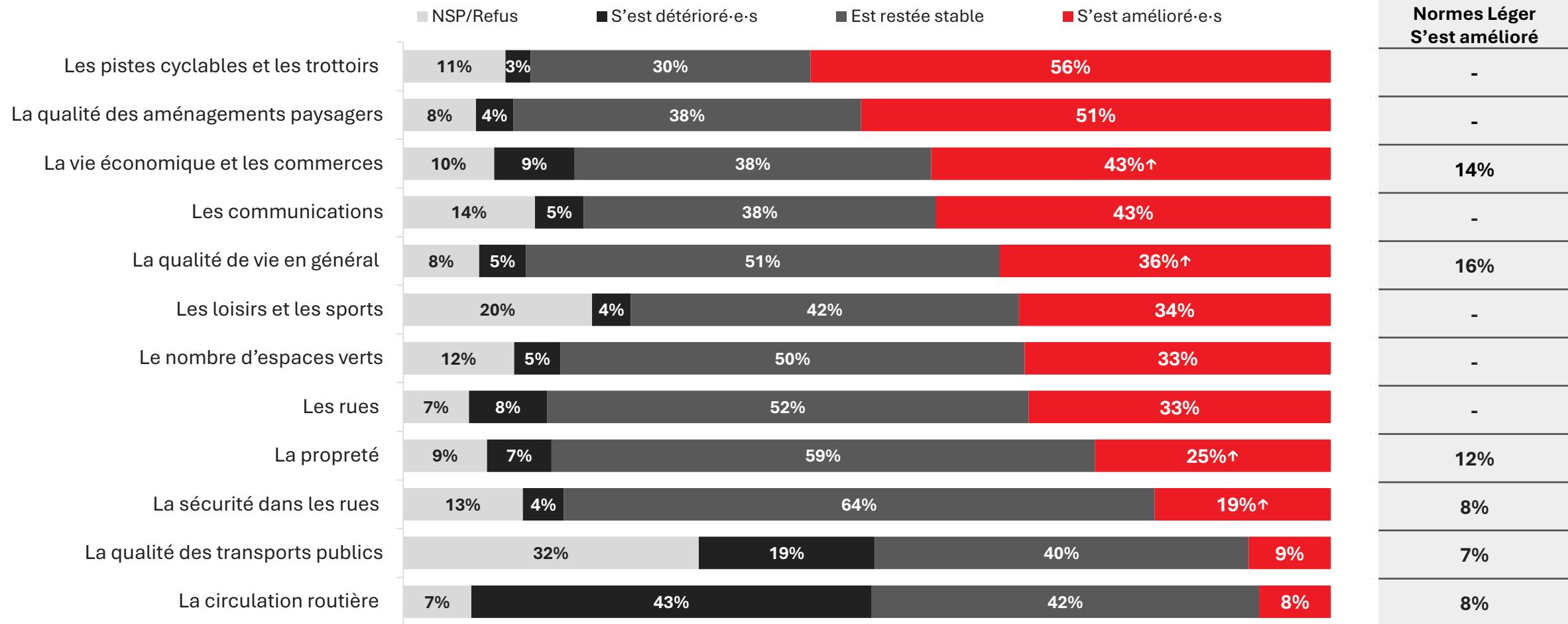
|                   | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité  |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |         |
|-------------------|--------|-------|-----|-------|-------|-----|------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|---------|
|                   |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non     |
|                   | n= 264 | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54         | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182     |
| S'est améliorée   |        | 49%   | 49% | 50%   | 42%   | 56% | 48%        | 64%   | 48%   | 40%                 | 54%  | 38%               | 58% 46% |
| Est restée stable |        | 34%   | 34% | 34%   | 25%   | 34% | 39%        | 21%   | 42%   | 28%                 | 31%  | 42%               | 23% 39% |
| S'est détériorée  |        | 6%    | 9%  | 3%    | 6%    | 5%  | 7%         | 5%    | 6%    | 8%                  | 7%   | 2%                | 6% 6%   |
| NSP / Refus       |        | 10%   | 8%  | 12%   | 26%   | 5%  | 7%         | 10%   | 4%    | 24%                 | 7%   | 17%               | 12% 9%  |

**Q11.** Lorsque vous pensez à votre municipalité, diriez-vous que, de façon générale, la qualité des services s'est améliorée, est restée stable ou s'est détériorée au cours des quatre dernières années ?

Base: Tous les répondants (n=264)

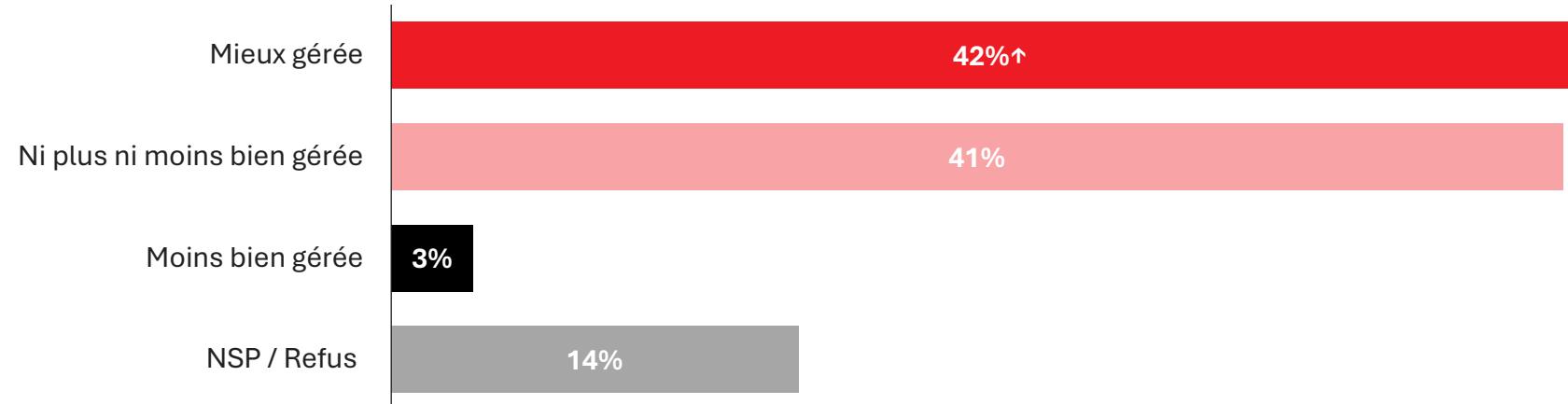
\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Évolution de certains éléments de la municipalité



**Q12.** Lorsque vous pensez à votre municipalité, diriez-vous que, de façon générale, la qualité des services s'est améliorée, est restée stable ou s'est détériorée au cours des quatre dernières années ?

## Perception de la gestion par rapport aux municipalités voisines



Norme Léger  
Mieux gérée :  
20%

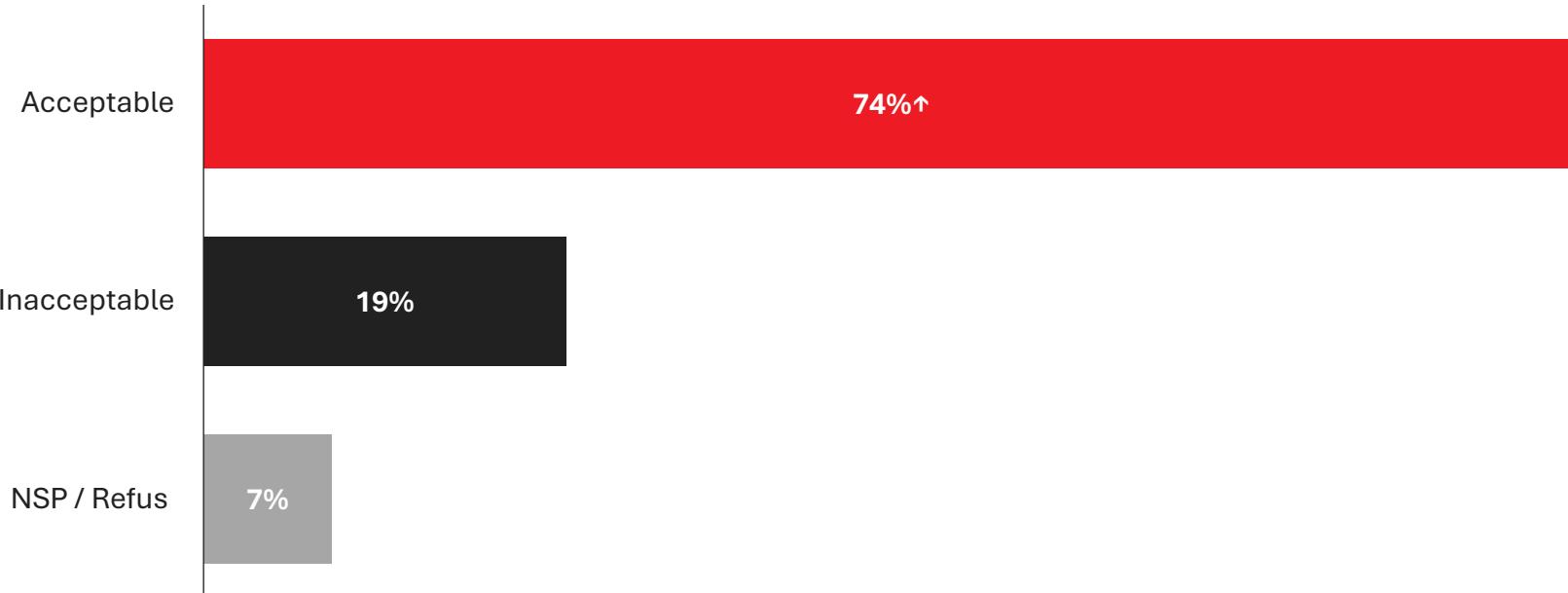
|                             | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité  |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|-----------------------------|--------|-------|-----|-------|-------|-----|------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|                             |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|                             | n= 264 | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54         | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Mieux gérée                 | 42%    | 50%   | 35% | 42%   | 52%   | 33% | 42%        | 47%   | 39%   | 49%                 | 29%  | 44%               | 42% |
| Ni plus ni moins bien gérée | 41%    | 43%   | 39% | 41%   | 33%   | 48% | 42%        | 46%   | 32%   | 38%                 | 49%  | 44%               | 40% |
| Moins bien gérée            | 3%     | 3%    | 2%  | 6%    | 2%    | 2%  | 0%         | 0%    | 12%   | 4%                  | 1%   | 2%                | 3%  |
| NSP / Refus                 | 14%    | 4%    | 23% | 11%   | 13%   | 17% | 16%        | 6%    | 17%   | 10%                 | 20%  | 11%               | 15% |

**Q13.** Pensez-vous que votre municipalité est mieux gérée, ni plus ni moins ou moins bien gérée que les municipalités environnantes ?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Niveau de taxation



|              | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité      |       |       | Parents d'enfants |     |
|--------------|--------|-------|-----|-------|-------|-----|----------------|-------|-------|-------------------|-----|
|              |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./<br>Sec. | Coll. | Univ. | Oui               | Non |
|              | n= 223 | 91    | 130 | 17*   | 96    | 110 | 41             | 72    | 101   | 74                | 147 |
| Acceptable   | 74%    | 71%   | 76% | 59%   | 77%   | 80% | 58%            | 86%   | 64%   | 64%               | 79% |
| Inacceptable | 19%    | 26%   | 12% | 37%   | 18%   | 10% | 40%            | 9%    | 22%   | 29%               | 14% |
| NSP / Refus  | 7%     | 3%    | 12% | 4%    | 6%    | 10% | 3%             | 5%    | 14%   | 7%                | 7%  |

**Q14.** Compte tenu des services municipaux offerts par votre municipalité, diriez-vous que votre niveau de taxation est...?

Base: Les répondants propriétaires (n=223)

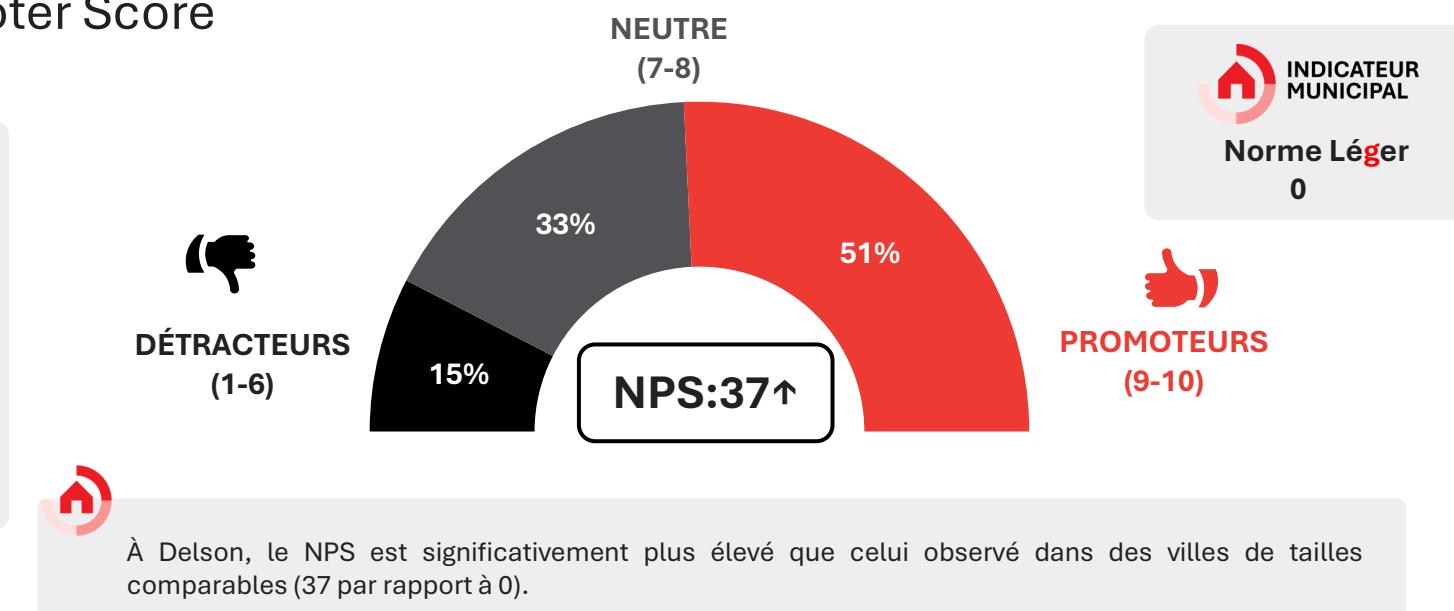
\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Recommandation de sa ville – Net Promoter Score

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

Le **Net Promoter Score** développé par F. Reichheld est la **différence** entre ceux qui recommanderaient de vivre dans la ville de Delson (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**.



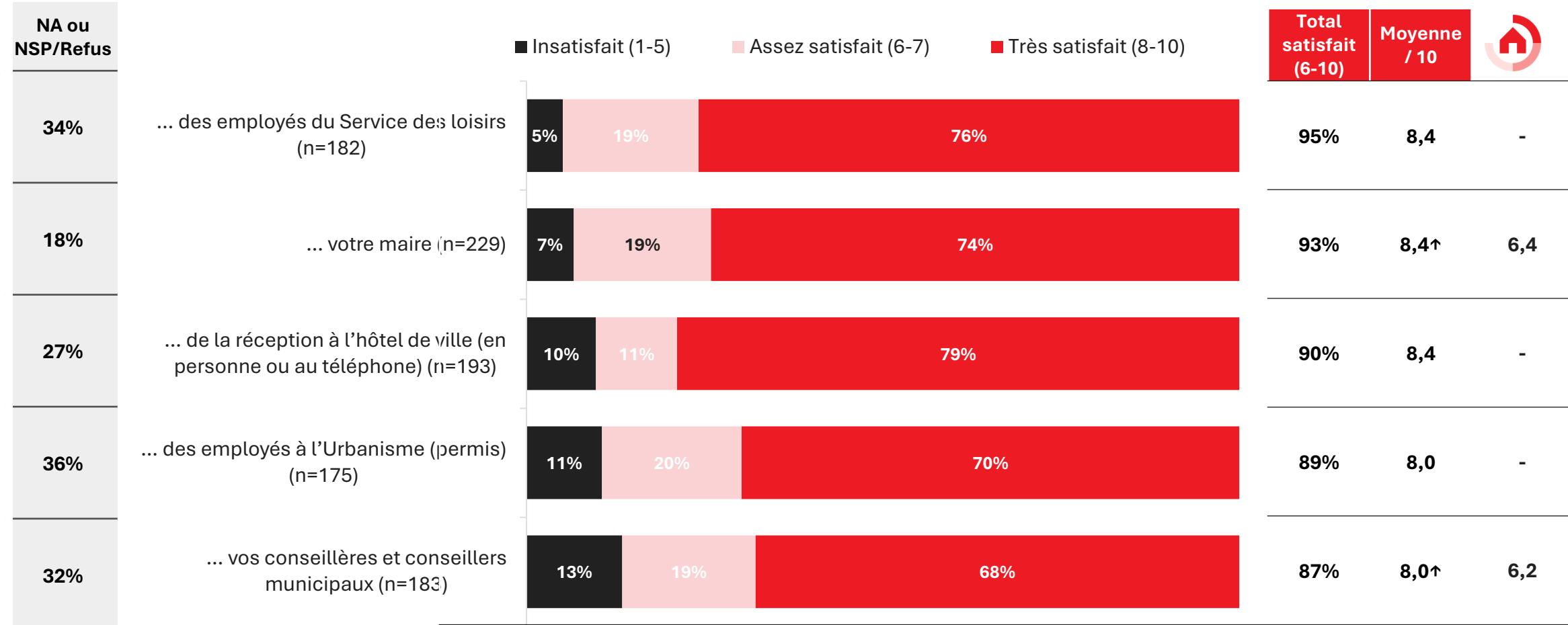
|                   | Total  | Genre       |     | Âge   |       |     | Scolarité  |       |            | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |             |
|-------------------|--------|-------------|-----|-------|-------|-----|------------|-------|------------|---------------------|------|-------------------|-------------|
|                   |        | H           | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./Sec. | Coll. | Univ.      | Prop.               | Loc. | Oui               | Non         |
|                   | n= 264 | 105         | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54         | 84    | 115        | 223                 | 39   | 80                | 182         |
| Détracteurs (1-6) |        | 15%↓        | 16% | 12%   | 13%   | 13% | 17%        | 18%   | 8%         | 19%                 | 15%  | 15%               | 11% 15% 29% |
| Neutres (7-8)     |        | 33%         | 26% | 39%   | 42%   | 28% | 32%        | 26%   | 32%        | 39%                 | 30%  | 39%               | 37% 31% 38% |
| Promoteurs (9-10) |        | 51%↑        | 56% | 47%   | 43%   | 56% | 52%        | 56%   | 59%        | 38%                 | 54%  | 45%               | 52% 52% 29% |
| <b>NPS</b>        |        | <b>37↑</b>  | 40  | 35    | 30    | 42  | 35         | 38    | 50         | 19                  | 39   | 30                | 41 36 0     |
| <b>Moyenne</b>    |        | <b>8,3↑</b> | 8,3 | 8,3   | 8,1   | 8,5 | 8,2        | 8,3   | <b>8,7</b> | 7,8                 | 8,3  | 8,2               | 8,4 8,3 7,3 |

**Q15.** 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 ville?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Satisfaction à l'égard du personnel et des élus (1/2)



**Q5.** Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quelle est votre niveau de satisfaction à l'égard du travail de...

Base: Tous les répondants (n=264) / sans les NSP/Refus (n=variable)

## Satisfaction à l'égard du personnel et des élus (2/2)

|  | Total      | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité      |             |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |            |
|--|------------|-------|-----|-------|-------|-----|----------------|-------------|-------|---------------------|------|-------------------|------------|
|  |            | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./<br>Sec. | Coll.       | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non        |
| ... des employés du Service des loisirs (n=182)                              | <b>95%</b> | 96%   | 94% | 100%  | 95%   | 92% | 93%            | <b>100%</b> | 91%   | 96%                 | 92%  | 99%               | 93%        |
| ... votre maire (n=229)  | <b>93%</b> | 95%   | 94% | 97%   | 93%   | 92% | 96%            | 97%         | 88%   | 92%                 | 96%  | 97%               | 93%        |
| ... de la réception à l'hôtel de ville (en personne ou au téléphone) (n=193) | <b>90%</b> | 89%   | 92% | 91%   | 94%   | 87% | 87%            | 92%         | 94%   | 91%                 | 87%  | 92%               | 89%        |
| ... des employés à l'Urbanisme (permis) (n=175)                              | <b>89%</b> | 88%   | 91% | 87%   | 90%   | 90% | 82%            | <b>96%</b>  | 84%   | 89%                 | 90%  | 83%               | 92%        |
| ... vos conseillères et conseillers municipaux (n=183)                       | <b>87%</b> | 86%   | 88% | 96%   | 89%   | 81% | 85%            | 90%         | 84%   | 89%                 | 81%  | <b>98%</b>        | <b>82%</b> |

**Q5.** Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quelle est votre niveau de satisfaction à l'égard du travail de...

Base: Tous les répondants (n=264) / sans les NSP/Refus (n=variable)

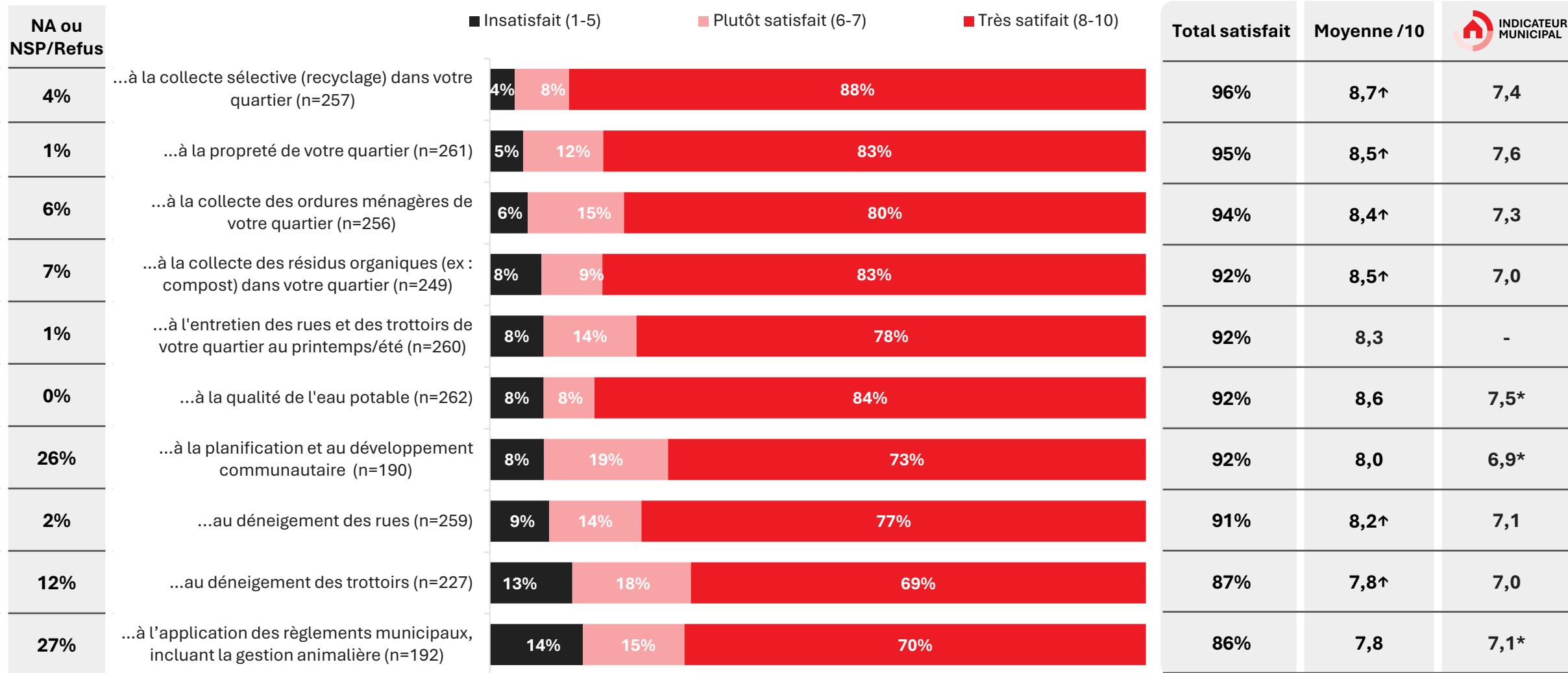
# 4.3

---

## La gestion des **travaux** **publics** et des **matières** **résiduelles**



## Travaux publics et gestion des matières résiduelles (1/2)



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

Base: Tous les répondants (n=264)/ Sans les mentions NA ou NSP/Refus (n=variable)

\*Données issues de l'Indicateur municipal Léger 2023, la plus récente mesure de ces énoncés

## Travaux publics et gestion des matières résiduelles (2/2)

|   | Total      | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |             |            | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |            |
|---|------------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------------|------------|---------------------|------|-------------------|------------|
|   |            | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll.       | Univ.      | Prop.               | Loc. | Oui               | Non        |
| ...à la collecte sélective (recyclage) dans votre quartier (n=257)                    | <b>96%</b> | 97%   | 95% | 93%   | 98%   | 96% | 99%         | <b>100%</b> | <b>87%</b> | 98%                 | 92%  | 98%               | 95%        |
| ...à la propreté de votre quartier (n=261)  | <b>95%</b> | 92%   | 98% | 94%   | 99%   | 92% | <b>100%</b> | 94%         | 93%        | 96%                 | 92%  | 95%               | 95%        |
| ...à la collecte des ordures ménagères de votre quartier (n=256)                      | <b>94%</b> | 94%   | 95% | 91%   | 96%   | 94% | 98%         | <b>99%</b>  | <b>83%</b> | 95%                 | 91%  | 98%               | 93%        |
| ...à la collecte des résidus organiques (ex : compost) dans votre quartier (n=249)    | <b>92%</b> | 95%   | 89% | 92%   | 95%   | 90% | 96%         | 94%         | 85%        | 95%                 | 84%  | <b>97%</b>        | 90%        |
| ...à l'entretien des rues et des trottoirs de votre quartier au printemps/été (n=260) | <b>92%</b> | 89%   | 94% | 94%   | 91%   | 91% | 94%         | 93%         | 90%        | 91%                 | 94%  | 92%               | 92%        |
| ...à la qualité de l'eau potable (n=262)  | <b>92%</b> | 93%   | 91% | 90%   | 95%   | 90% | 88%         | 96%         | 91%        | 96%                 | 84%  | <b>98%</b>        | <b>89%</b> |
| ...à la planification et au développement communautaire (n=190)                       | <b>92%</b> | 91%   | 95% | 89%   | 92%   | 93% | 94%         | 96%         | 87%        | 90%                 | 94%  | 93%               | 93%        |
| ...au déneigement des rues (n=259)  | <b>91%</b> | 94%   | 89% | 98%   | 89%   | 89% | 87%         | <b>97%</b>  | 86%        | 91%                 | 89%  | 94%               | 91%        |
| ...au déneigement des trottoirs (n=227)   | <b>87%</b> | 87%   | 88% | 91%   | 91%   | 82% | 88%         | 89%         | 85%        | 90%                 | 82%  | 89%               | 87%        |
| ...à l'application des règlements municipaux, incluant la gestion animalière (n=192)  | <b>86%</b> | 86%   | 85% | 98%   | 87%   | 80% | 91%         | 86%         | 84%        | 85%                 | 88%  | <b>98%</b>        | <b>81%</b> |

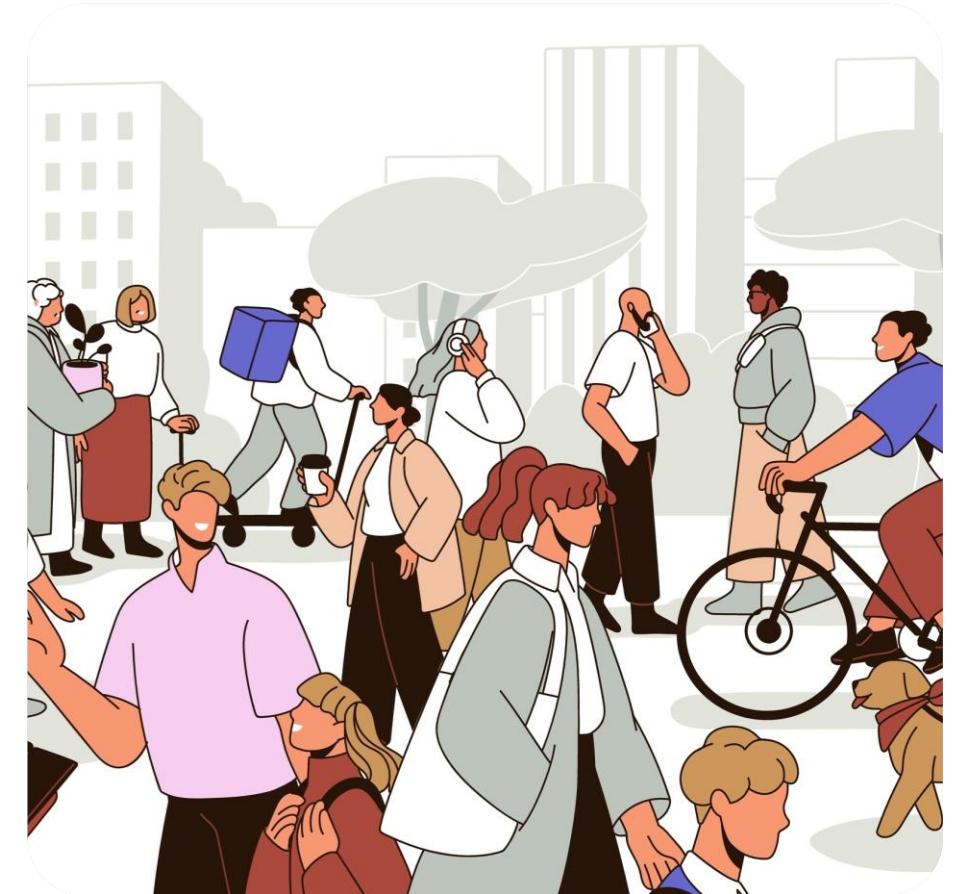
**Q10.** Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 1 et 10 points, si on pense ...?

Base: Tous les répondants (n=264) / Sans les mentions NA ou NSP/Refus (n=variable)

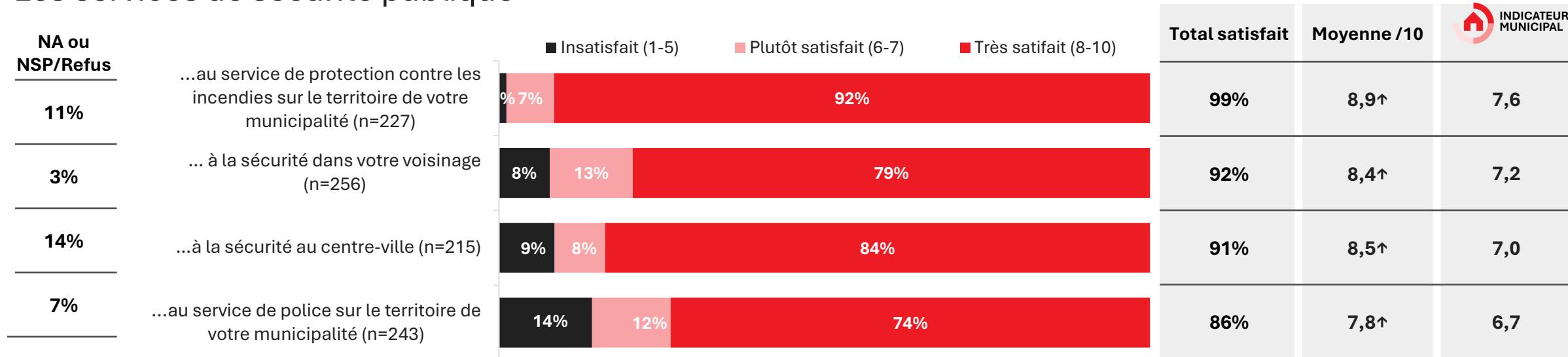
# 4.4

---

## Les services de sécurité publique



## Les services de sécurité publique

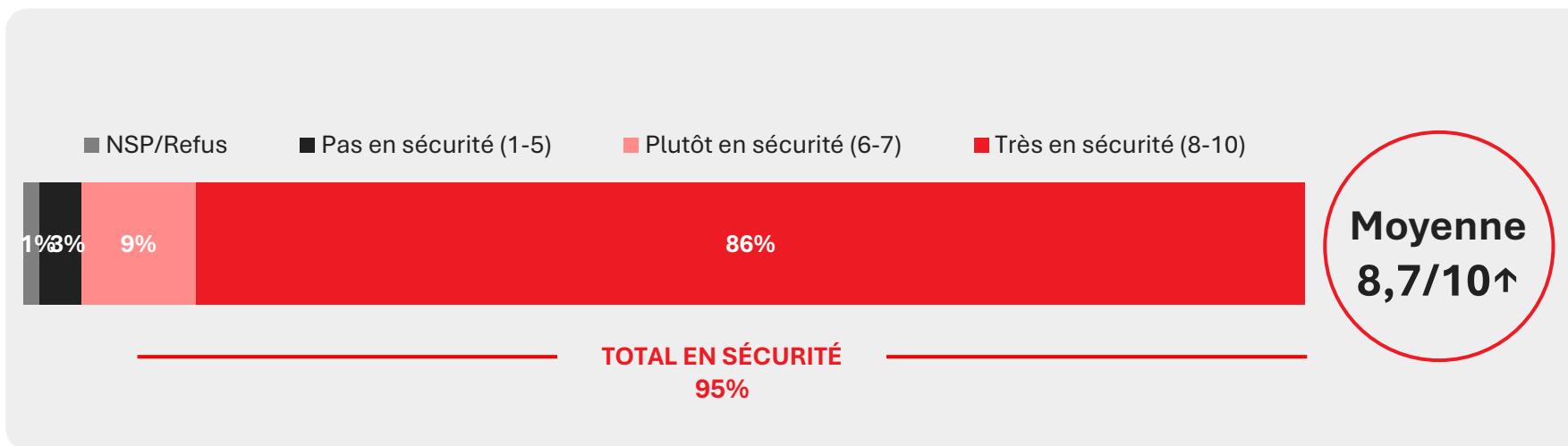


|  | Total | Genre |     | Âge   |       |      | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|------|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|  |       | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+  | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
| ...au service de protection contre les incendies sur le territoire de votre municipalité (n=227) | 99%   | 99%   | 99% | 100%  | 97%   | 100% | 99%         | 100%  | 97%   | 98%                 | 100% | 98%               | 99% |
| ... à la sécurité dans votre voisinage (n=256)   | 92%   | 91%   | 94% | 94%   | 89%   | 94%  | 95%         | 92%   | 90%   | 91%                 | 95%  | 92%               | 92% |
| ... à la sécurité au centre-ville (n=215)  | 91%   | 93%   | 90% | 91%   | 90%   | 93%  | 91%         | 92%   | 90%   | 91%                 | 94%  | 91%               | 92% |
| ...au service de police sur le territoire de votre municipalité (n=243)                          | 86%   | 77%   | 95% | 73%   | 86%   | 91%  | 85%         | 85%   | 86%   | 82%                 | 93%  | 85%               | 86% |

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

Base: Tous les répondants (n=264)/ Sans les mentions NA ou NSP/Refus (n=variable)

## Sentiment de sécurité



**Norme Léger**  
**8,0/10**

|                                     | Total         | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|-------------------------------------|---------------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|                                     |               | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|                                     | <i>n= 264</i> | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54          | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Total En sécurité                   | <b>95%</b>    | 96%   | 95% | 100%  | 96%   | 92% | 94%         | 97%   | 94%   | 96%                 | 94%  | <b>99%</b>        | 94% |
| Total Pas du tout / peu en sécurité | <b>3%</b>     | 3%    | 3%  | 0%    | 4%    | 5%  | 2%          | 3%    | 6%    | 3%                  | 3%   | 1%                | 4%  |
| NSP / Refus                         | <b>1%</b>     | 1%    | 2%  | 0%    | 0%    | 3%  | 5%          | 0%    | 0%    | 1%                  | 3%   | 0%                | 2%  |
| <b>Moyenne</b>                      | <b>8,7</b>    | 8,8   | 8,5 | 8,9   | 8,7   | 8,5 | 8,9         | 8,7   | 8,3   | 8,7                 | 8,6  | 8,8               | 8,6 |

**Q40.** 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, sans votre municipalité?

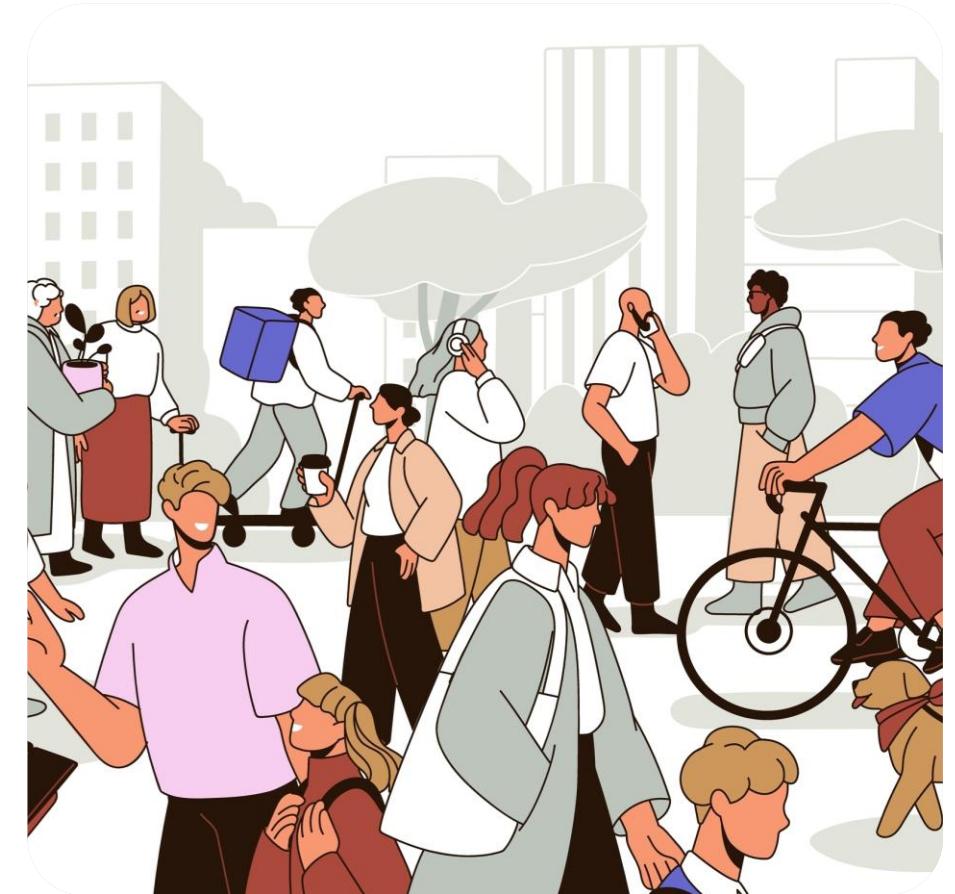
Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

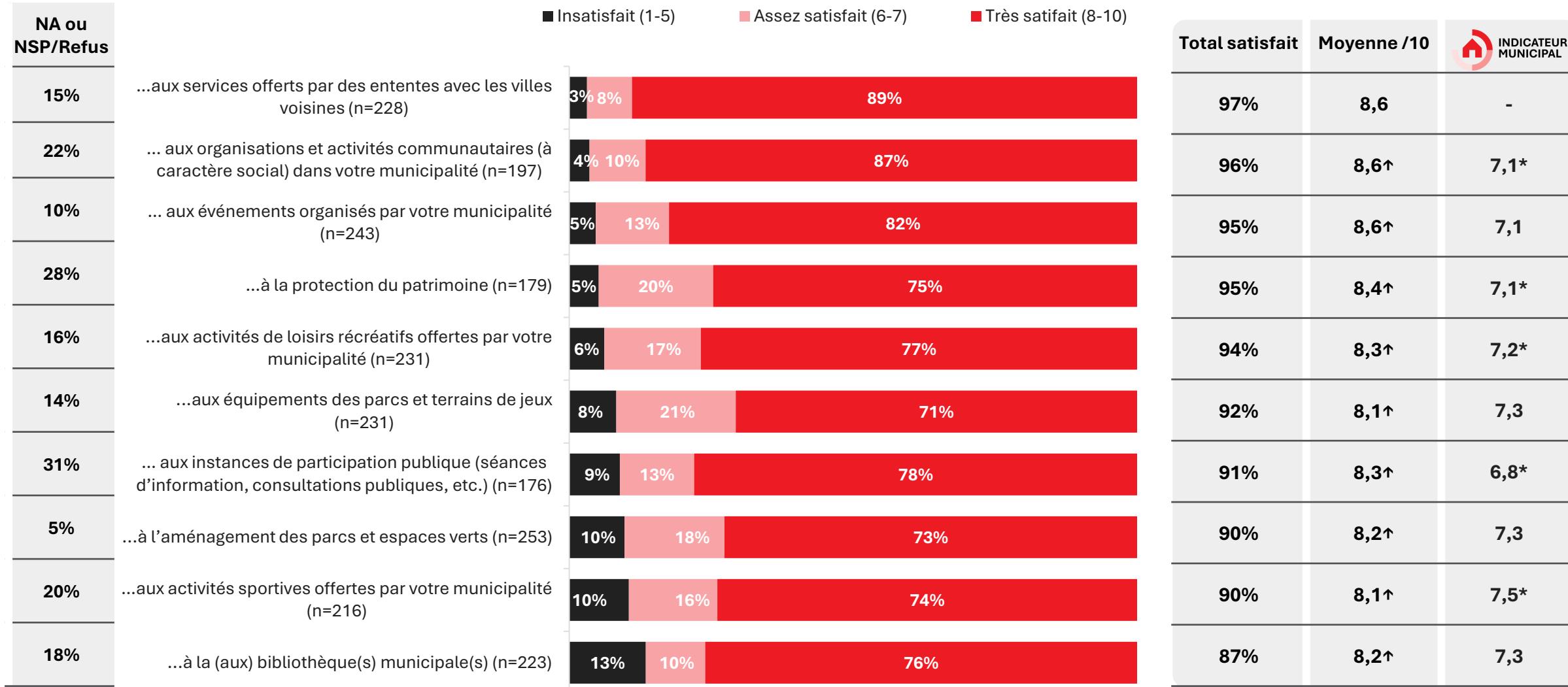
# 4.5

---

Les services de culture,  
sports et loisirs



## Services de culture, sports et loisirs (1/2)



**Q10.** Si on pense maintenant aux services et infrastructures culturelles, sportives et de loisirs suivants et offerts dans la ville de Sherbrooke, votre degré de satisfaction se situerait où, entre 1 et 10 points ?

Base: Tous les répondants (n=264)/ Sans les mentions NA ou NSP/Refus (n=variable)

\*Données issues de l'Indicateur municipal Léger 2023, la plus récente mesure de ces énoncés

## Services de culture, sports et loisirs (2/2)

|  | Total | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|  |       | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
| ...aux services offerts par des ententes avec les villes voisines (n=228)                                  | 97%   | 98%   | 97% | 100%  | 96%   | 96% | 98%         | 100%  | 95%   | 97%                 | 97%  | 98%               | 97% |
| ... aux organisations et activités communautaires (à caractère social) dans votre municipalité (n=197)     | 96%   | 98%   | 95% | 100%  | 96%   | 95% | 96%         | 100%  | 93%   | 98%                 | 94%  | 97%               | 96% |
| ... aux événements organisés par votre municipalité (n=243)  | 95%   | 96%   | 95% | 98%   | 96%   | 94% | 95%         | 98%   | 93%   | 96%                 | 95%  | 96%               | 95% |
| ...à la protection du patrimoine (n=179)   | 95%   | 97%   | 94% | 100%  | 92%   | 94% | 100%        | 96%   | 95%   | 94%                 | 97%  | 100%              | 93% |
| ...aux activités de loisirs récréatifs offertes par votre municipalité (n=231)                             | 94%   | 93%   | 95% | 90%   | 96%   | 94% | 96%         | 96%   | 90%   | 93%                 | 95%  | 92%               | 95% |
| ...aux équipements des parcs et terrains de jeux (n=231)   | 92%   | 90%   | 93% | 81%   | 96%   | 93% | 97%         | 91%   | 91%   | 90%                 | 97%  | 85%               | 95% |
| ... aux instances de participation publique (séances d'information, consultations publiques, etc.) (n=176) | 91%   | 89%   | 93% | 93%   | 92%   | 89% | 94%         | 96%   | 82%   | 89%                 | 94%  | 99%               | 88% |
| ...à l'aménagement des parcs et espaces verts (n=253)  | 90%   | 91%   | 89% | 89%   | 93%   | 88% | 94%         | 90%   | 90%   | 91%                 | 90%  | 88%               | 91% |
| ...aux activités sportives offertes par votre municipalité (n=216)   | 90%   | 85%   | 93% | 79%   | 92%   | 93% | 91%         | 89%   | 88%   | 88%                 | 93%  | 89%               | 90% |
| ...à la (aux) bibliothèque(s) municipale(s) (n=223)  | 87%   | 85%   | 87% | 85%   | 94%   | 81% | 88%         | 85%   | 91%   | 89%                 | 81%  | 89%               | 85% |

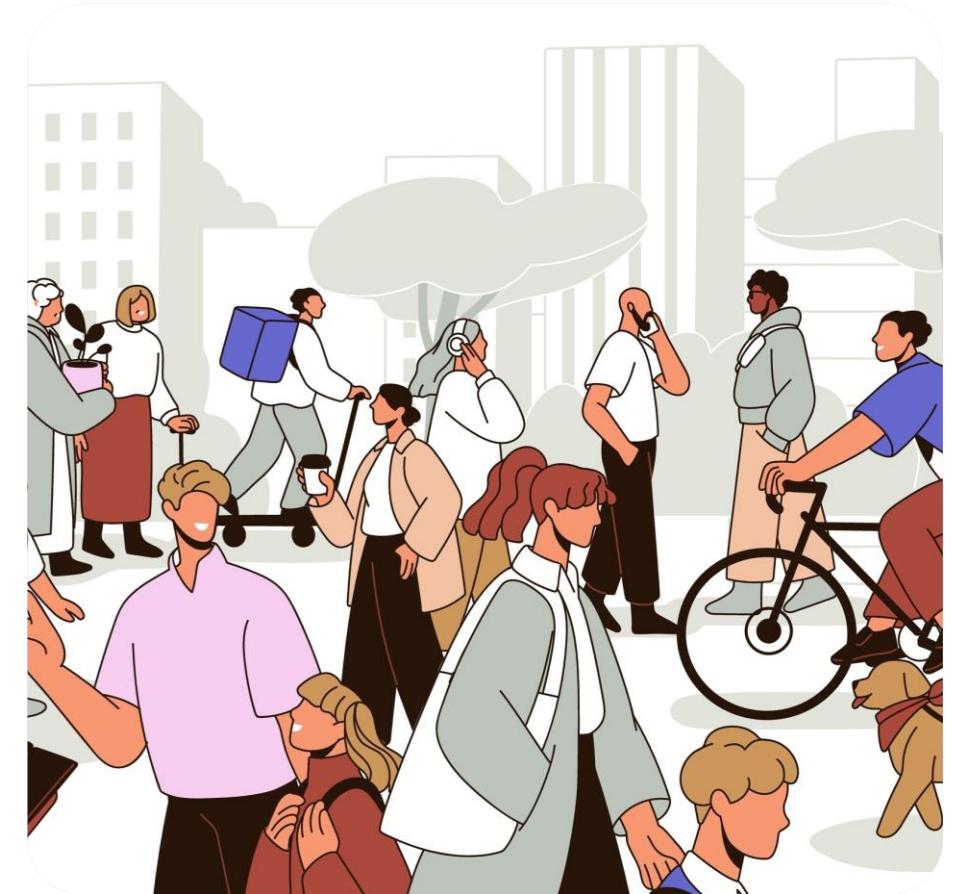
**Q10.** Si on pense maintenant aux services et infrastructures culturelles, sportives et de loisirs suivants et offerts dans la ville de Sherbrooke, votre degré de satisfaction se situerait où, entre 1 et 10 points ?

Base: Tous les répondants (n=264)/ Sans les mentions NA ou NSP/Refus (n=variable)

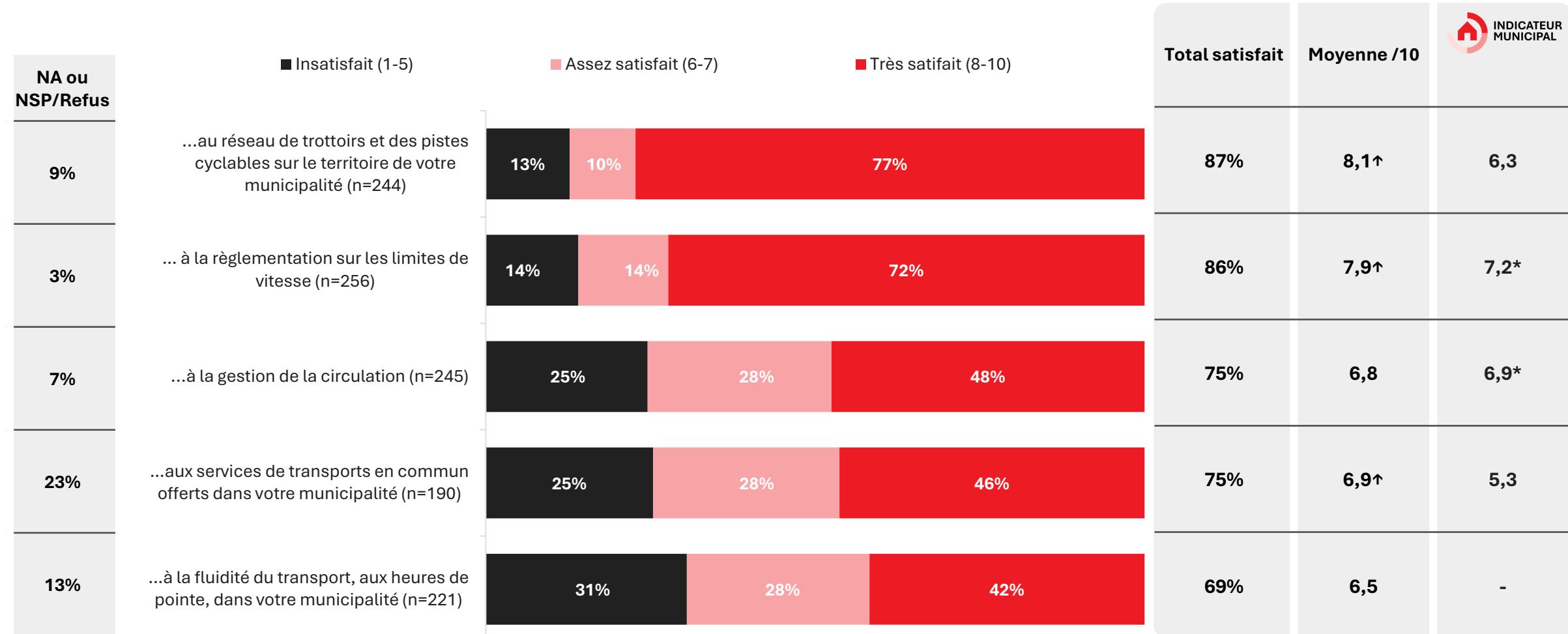
# 4.6

---

## Les services de transport et mobilité



## 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=264)/ Sans les mentions NA ou NSP/Refus (n=variable)

\*Données issues de l'Indicateur municipal Léger 2023, la plus récente mesure de ces énoncés

## Services de transport et mobilité (2/2)

|   | Total      | Genre |            | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|---|------------|-------|------------|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|   |            | H     | F          | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
| ...au réseau de trottoirs et des pistes cyclables sur le territoire de votre municipalité (n=244) | <b>87%</b> | 83%   | 93%        | 78%   | 89%   | 90% | 86%         | 89%   | 89%   | 83%                 | 97%  | 81%               | 91% |
| ... à la règlementation sur les limites de vitesse (n=256)  | <b>86%</b> | 83%   | 89%        | 85%   | 87%   | 85% | 88%         | 85%   | 88%   | 84%                 | 91%  | 81%               | 88% |
| ...à la gestion de la circulation (n=245)   | <b>75%</b> | 69%   | <b>83%</b> | 79%   | 74%   | 75% | 83%         | 70%   | 79%   | 73%                 | 82%  | 79%               | 75% |
| ...aux services de transports en commun offerts dans votre municipalité (n=190)                   | <b>75%</b> | 71%   | 79%        | 72%   | 73%   | 78% | 89%         | 72%   | 66%   | 67%                 | 90%  | 78%               | 74% |
| ...à la fluidité du transport, aux heures de pointe, dans votre municipalité (n=221)              | <b>69%</b> | 68%   | 72%        | 74%   | 65%   | 71% | 82%         | 65%   | 66%   | 65%                 | 78%  | 76%               | 67% |

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

Base: Tous les répondants (n=264)/ Sans les mentions NA ou NSP/Refus (n=variable)

# 4.7

---

## Sentiment d'appartenance



## Sentiment de fierté et d'appartenance (1/2)



**Q41.** Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Fortement en désaccord » et où 10 signifie « Fortement en accord », dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les affirmations suivantes ?

Base: Tous les répondants (n=264) / Sans les mentions NSP/Refus (n=variable)

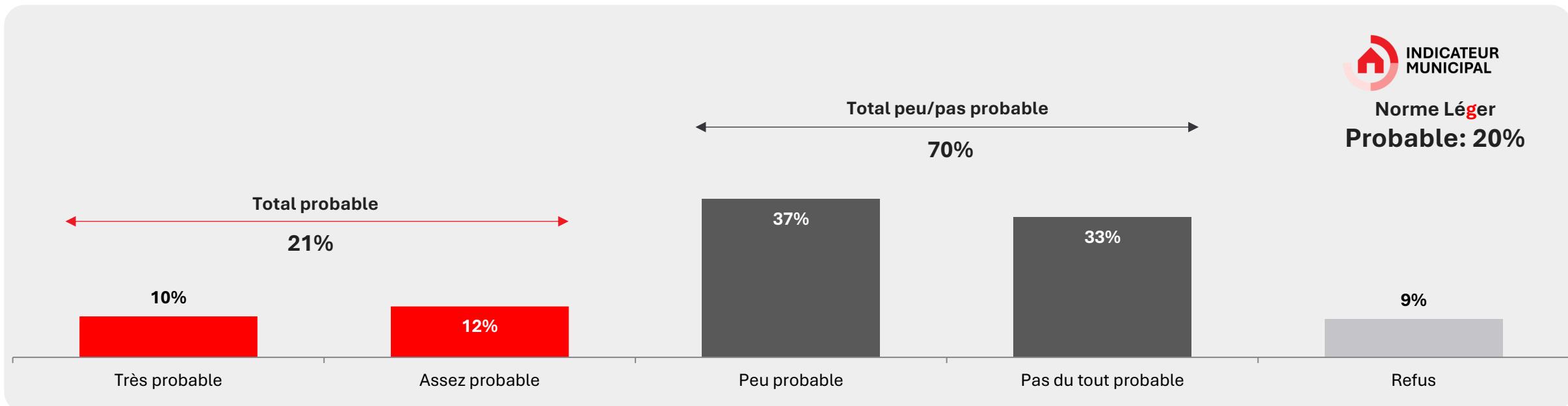
## Sentiment de fierté et d'appartenance (2/2)

|  | Total | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|  |       | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
| Ma ville est un bon endroit pour élever ma famille (n=238) | 95%   | 93%   | 98% | 92%   | 97%   | 96% | 98%         | 94%   | 95%   | 94%                 | 99%  | 99%               | 94% |
| L'économie locale de ma ville se porte bien (n=222)        | 95%   | 93%   | 96% | 100%  | 91%   | 95% | 99%         | 95%   | 91%   | 94%                 | 96%  | 95%               | 95% |
| Ma ville permet un mode de vie sain et actif (n=258)       | 93%   | 91%   | 97% | 92%   | 94%   | 93% | 92%         | 97%   | 91%   | 93%                 | 94%  | 92%               | 94% |
| Je suis fier de vivre dans ma ville (n=259)                | 91%   | 90%   | 93% | 96%   | 90%   | 89% | 96%         | 92%   | 85%   | 91%                 | 90%  | 97%               | 89% |
| J'ai un fort sentiment d'appartenance à ma ville (n=258)   | 85%   | 83%   | 87% | 85%   | 87%   | 82% | 94%         | 84%   | 79%   | 84%                 | 85%  | 96%               | 81% |

**Q14.** Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Fortement en désaccord » et où 10 signifie « Fortement en accord », dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les affirmations suivantes ?

Base: Tous les répondants (n=264) / Sans les mentions NSP/Refus (n=variable)

## Probabilité de déménager



|                        | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité  |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|------------------------|--------|-------|-----|-------|-------|-----|------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|                        |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|                        | n= 264 | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54         | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Total Probable         | 21%    | 20%   | 23% | 19%   | 19%   | 25% | 18%        | 22%   | 23%   | 13%                 | 39%  | 14%               | 25% |
| Total Peu/pas probable | 70%    | 73%   | 67% | 73%   | 75%   | 63% | 72%        | 74%   | 65%   | 80%                 | 50%  | 81%               | 66% |
| Refus                  | 9%     | 7%    | 10% | 8%    | 6%    | 12% | 10%        | 4%    | 12%   | 7%                  | 11%  | 5%                | 10% |

**Q19.** Au cours des cinq prochaines années, est-il probable que vous déménagiez dans une autre ville ? Est-ce...

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

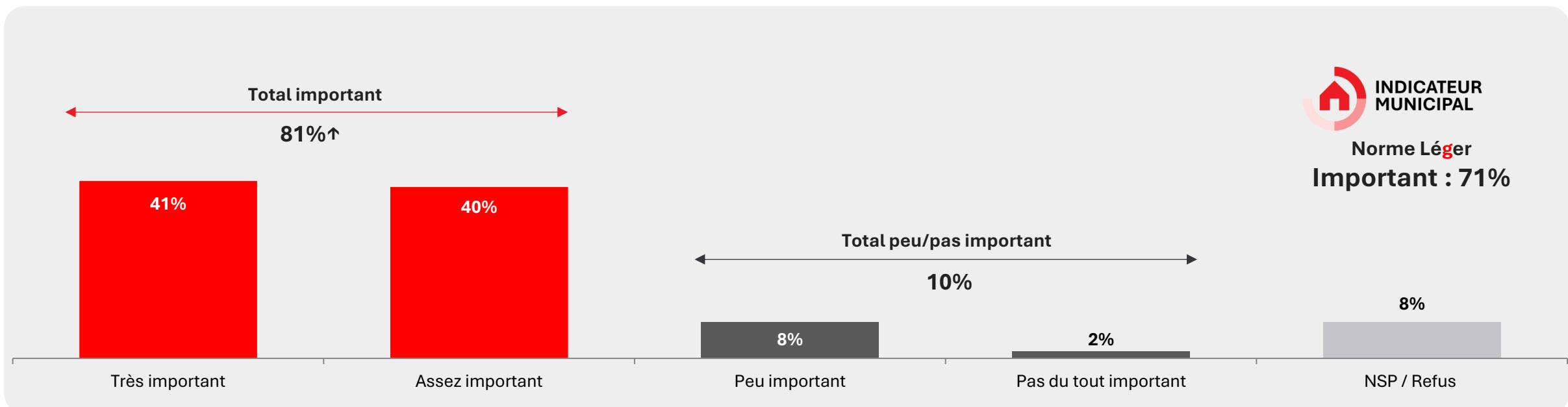
# 4.8

---

## Changements climatiques



## Importance des pratiques ESG municipales



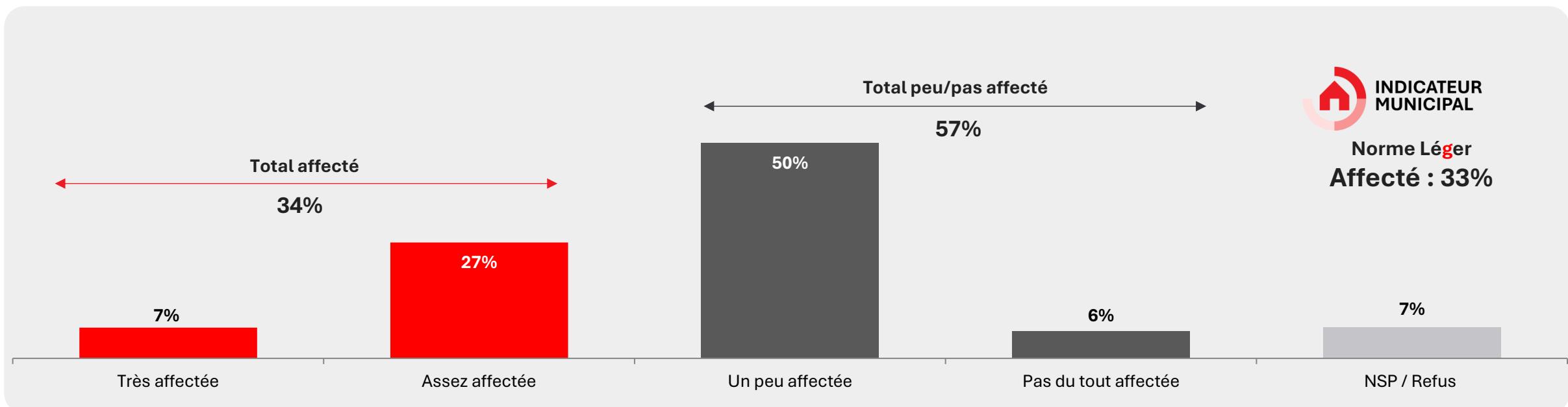
|                        | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|------------------------|--------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|                        |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|                        | n= 264 | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54          | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Total important        | 81%    | 77%   | 86% | 70%   | 84%   | 85% | 89%         | 76%   | 84%   | 82%                 | 80%  | 79%               | 82% |
| Total Peu/pas probable | 10%    | 19%   | 1%  | 21%   | 8%    | 7%  | 4%          | 18%   | 2%    | 12%                 | 6%   | 14%               | 8%  |
| NSP / Refus            | 8%     | 4%    | 13% | 8%    | 8%    | 8%  | 6%          | 6%    | 13%   | 6%                  | 14%  | 7%                | 9%  |

**Q20.** À quel point est-il important pour vous que votre municipalité mette en œuvre des pratiques favorisant la responsabilité Environnementale, Sociétale et de Gouvernance (ESG-RSO) dans la gestion des services municipaux et des projets communautaires ?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Perception des impacts climatiques locaux



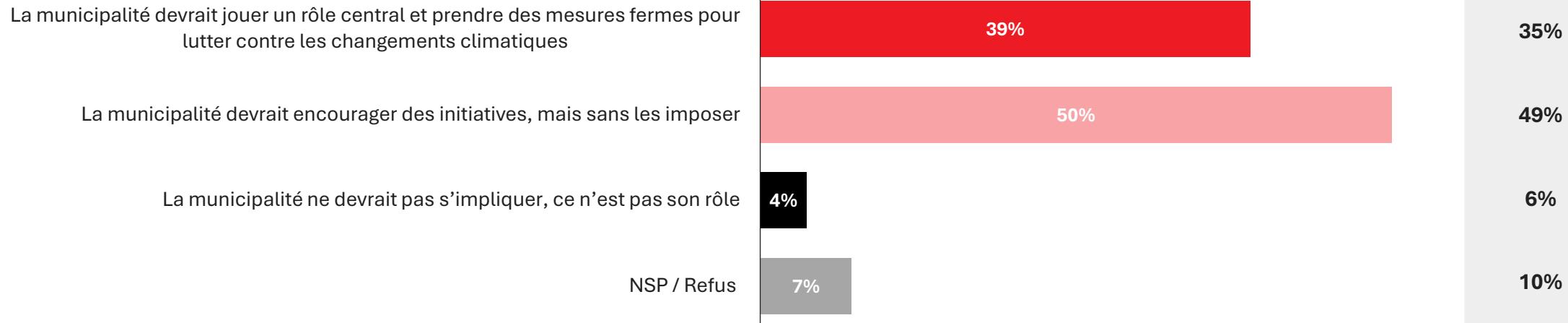
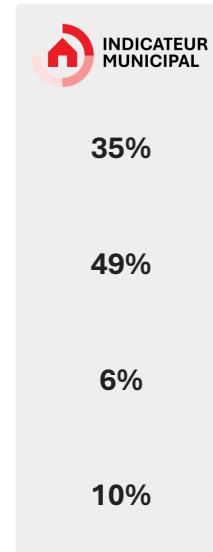
|                       | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|-----------------------|--------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|                       |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|                       | n= 264 | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54          | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Total affecté         | 34%    | 33%   | 36% | 32%   | 36%   | 34% | 36%         | 34%   | 35%   | 38%                 | 26%  | 34%               | 35% |
| Total Peu/pas affecté | 57%    | 64%   | 50% | 60%   | 57%   | 55% | 56%         | 59%   | 56%   | 58%                 | 54%  | 64%               | 53% |
| NSP / Refus           | 9%     | 3%    | 15% | 8%    | 7%    | 11% | 8%          | 6%    | 8%    | 4%                  | 20%  | 2%                | 12% |

**Q24.** À quel point pensez-vous que votre municipalité est affectée par les changements climatiques (ex. : inondations, vagues de chaleur, érosion, etc.) ?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Perception du rôle municipal face aux changements climatiques



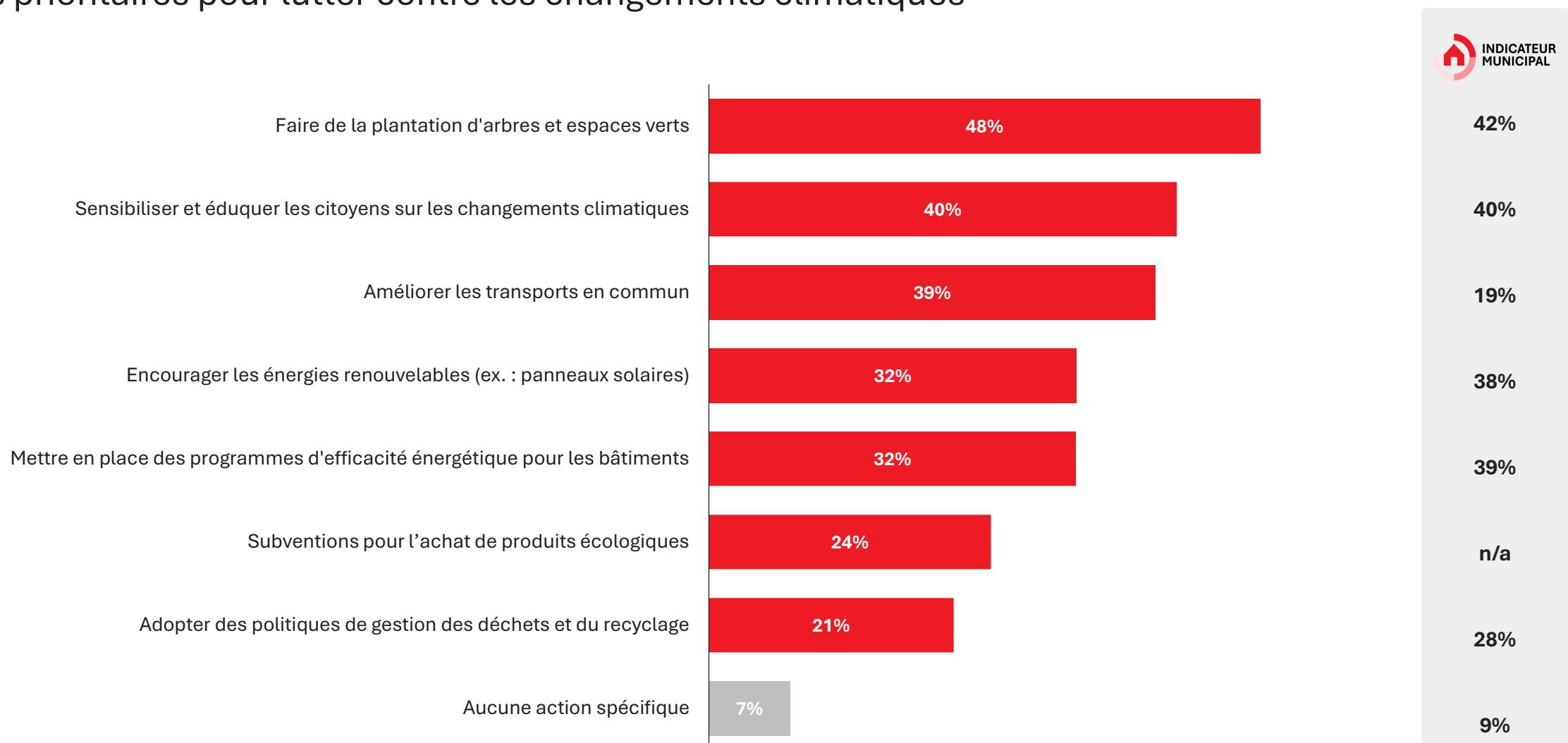
|  | Total | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|  |       | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
| n=   | 264   | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54          | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| La municipalité devrait jouer un rôle central et prendre des mesures fermes pour lutter contre les changements climatiques | 39%   | 32%   | 46% | 38%   | 38%   | 40% | 37%         | 39%   | 43%   | 32%                 | 54%  | 30%               | 43% |
| La municipalité devrait encourager des initiatives, mais sans les imposer  | 50%   | 62%   | 40% | 60%   | 51%   | 45% | 47%         | 57%   | 47%   | 58%                 | 31%  | 61%               | 46% |
| La municipalité ne devrait pas s'impliquer, ce n'est pas son rôle  | 4%    | 4%    | 3%  | 2%    | 6%    | 3%  | 4%          | 3%    | 4%    | 5%                  | 0%   | 5%                | 2%  |
| NSP / Refus  | 7%    | 3%    | 12% | 0%    | 6%    | 12% | 12%         | 2%    | 6%    | 4%                  | 15%  | 4%                | 9%  |

**Q25.** Selon vous, quel rôle devrait jouer la municipalité dans la lutte contre les changements climatiques à l'échelle locale?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Actions prioritaires pour lutter contre les changements climatiques



**Q26.** Quelles actions votre municipalité devrait-elle prioriser pour mieux lutter contre les changements climatiques ?\*

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Question multiple – Max 3

# 4.9

---

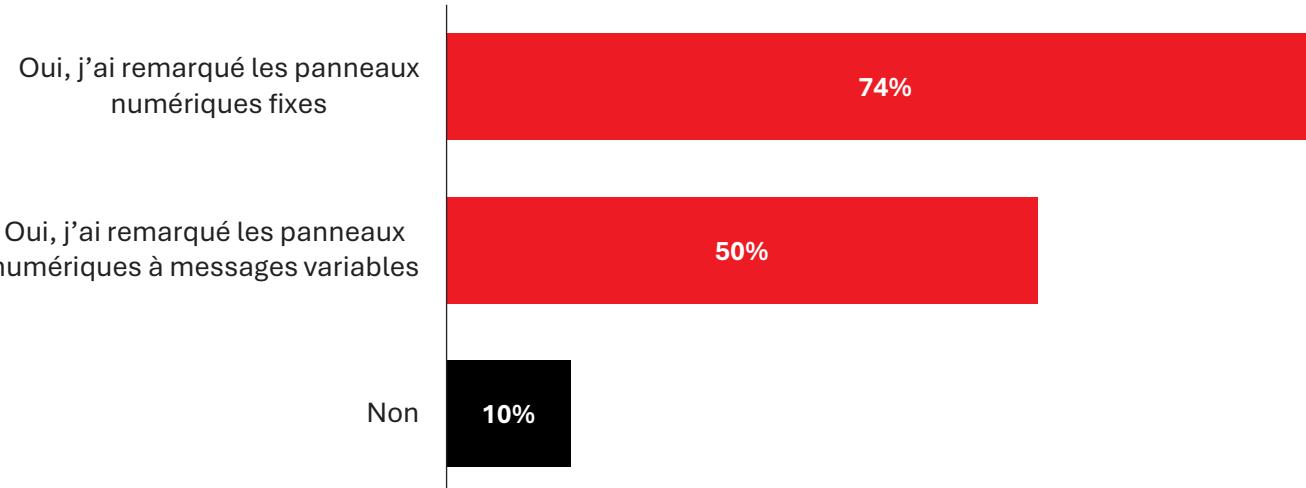
## Outils de communications



Les citoyen·nes ne se souviendront  
pas de ce que **vous avez dit**, ni même  
ce que **vous avez promis**, mais ils se  
rappelleront toujours ce que vous leur  
**avez fait ressentir.**

– Jean-Marc Léger

## Connaissance des panneaux numériques



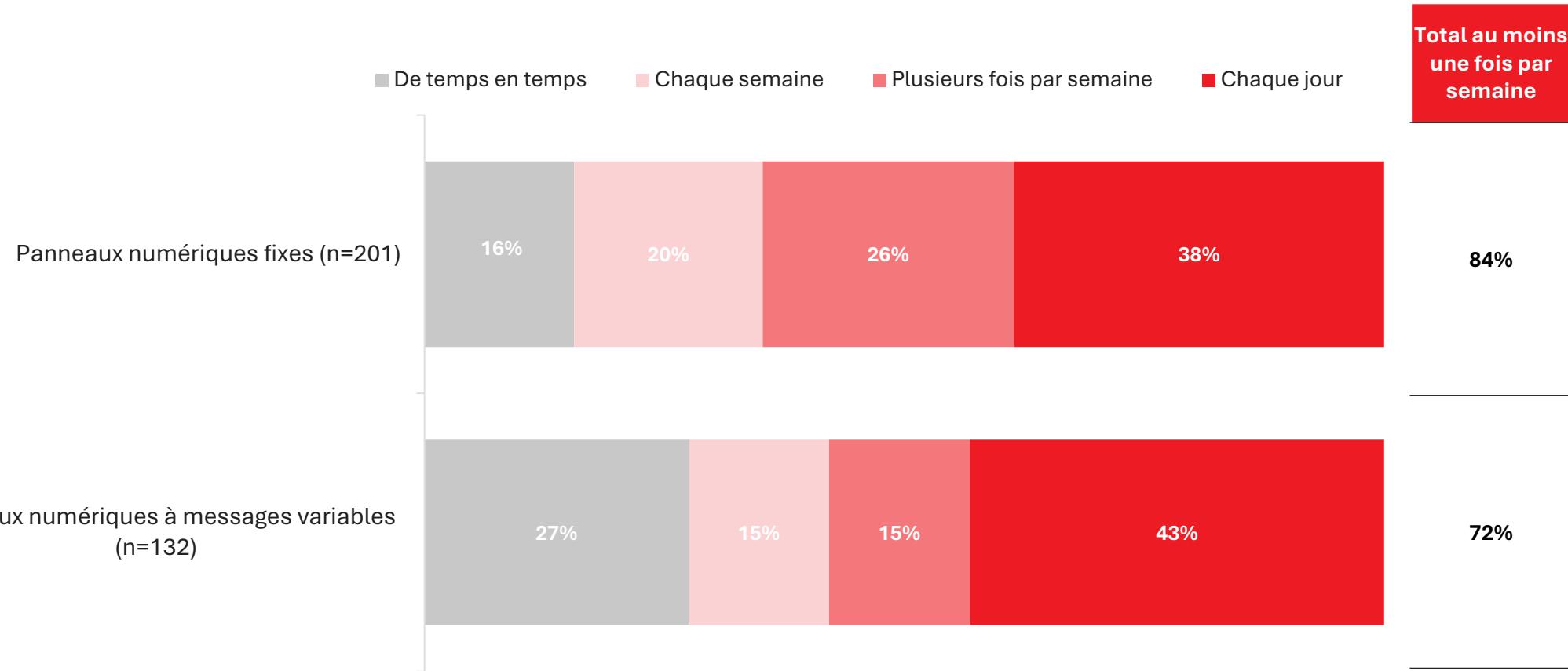
|   | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|---|--------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|   |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|   | n= 264 | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54          | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Oui, j'ai remarqué les panneaux numériques fixes                | 74%    | 73%   | 75% | 83%   | 81%   | 62% | 70%         | 78%   | 73%   | 80%                 | 62%  | 88%               | 68% |
| Oui, j'ai remarqué les panneaux numériques à messages variables | 50%    | 50%   | 50% | 50%   | 49%   | 50% | 47%         | 52%   | 51%   | 47%                 | 54%  | 47%               | 51% |
| Non   | 10%    | 10%   | 10% | 13%   | 8%    | 11% | 6%          | 6%    | 21%   | 7%                  | 17%  | 3%                | 13% |

**QB11.** Avez-vous remarqué les panneaux numériques extérieurs appartenant à la Ville de Delson sur le territoire ?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

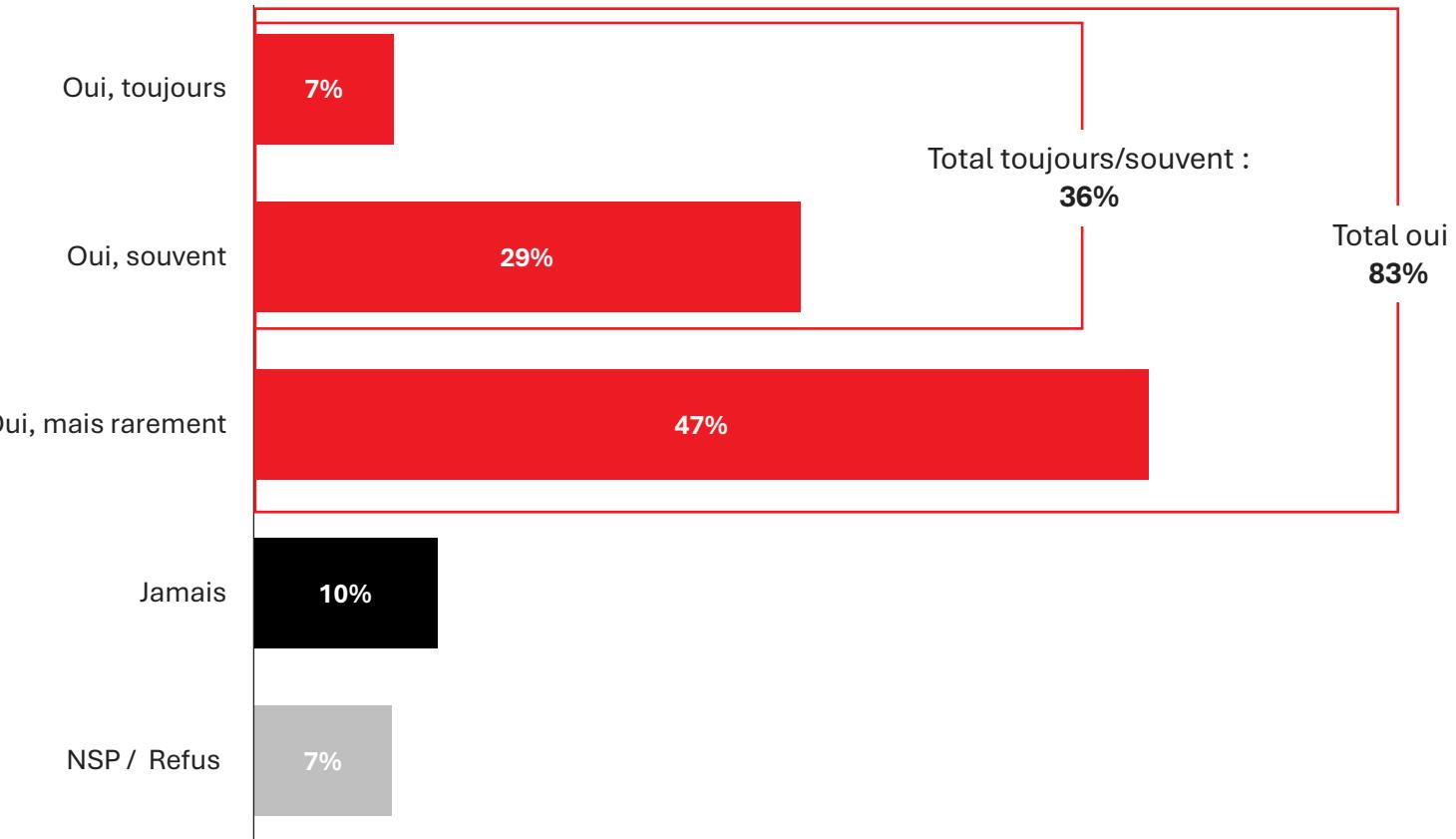
## Fréquence d'exposition aux panneaux numériques



**QB13.** À quelle fréquence êtes-vous exposés à ces panneaux numériques ?

Base: Les répondants ayant remarqué les panneaux (n=variable)

## Incitation à l'action par les panneaux numériques



**QB14.** Est-ce que l'information retrouvée sur les panneaux vous incite à prendre action (ex : s'inscrire à une activité, consulter le site web de la ville, etc.)

Base: Les répondants ayant remarqué les panneaux (n=241)

## Connaissance du bulletin L'Express

Oui, et je consulte la version papier

36%

Oui, et je consulte la version électronique

23%

Oui, et je consulte la version papier et la version électronique

18%

Oui, mais je ne le consulte pas

12%

Non

9%

NSP / Refus

1%

Total consulte :  
78%

Total connaît :  
90%



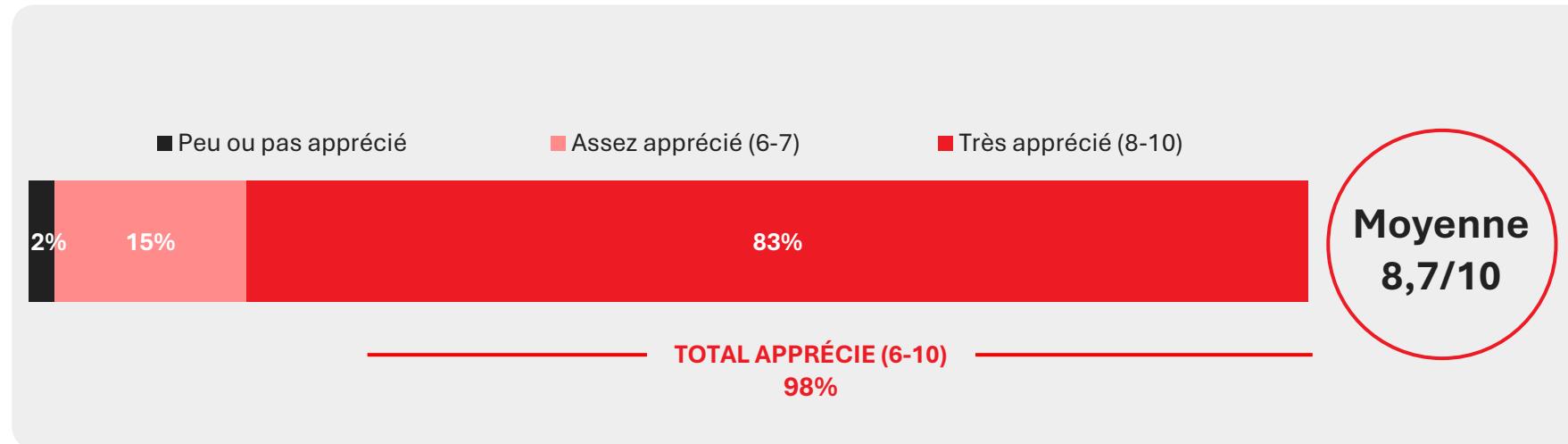
|  | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité  |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|--|--------|-------|-----|-------|-------|-----|------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|  |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|  | n= 264 | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54         | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Oui, et je consulte la version papier                            | 36%    | 33%   | 39% | 25%   | 40%   | 39% | 48%        | 29%   | 33%   | 36%                 | 36%  | 35%               | 36% |
| Oui, et je consulte la version électronique                      | 23%    | 24%   | 22% | 25%   | 19%   | 25% | 22%        | 24%   | 24%   | 26%                 | 17%  | 21%               | 24% |
| Oui, et je consulte la version papier et la version électronique | 18%    | 18%   | 19% | 2%    | 18%   | 27% | 16%        | 23%   | 16%   | 18%                 | 19%  | 12%               | 21% |
| Oui, mais je ne le consulte pas                                  | 12%    | 14%   | 10% | 34%   | 13%   | 1%  | 8%         | 12%   | 17%   | 12%                 | 13%  | 19%               | 10% |
| Non  | 9%     | 10%   | 9%  | 14%   | 10%   | 6%  | 6%         | 12%   | 10%   | 8%                  | 13%  | 14%               | 8%  |
| NSP / Refus  | 1%     | 0%    | 1%  | 0%    | 0%    | 2%  | 0%         | 0%    | 0%    | 0%                  | 2%   | 0%                | 1%  |

**QB15.** Parmi ses moyens de communication pour joindre la population, la Ville de Delson publie un bulletin municipal, L'Express de Delson, et ce, 4 fois par année. Connaissez-vous ce bulletin municipal, L'Express de Delson ?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Niveau d'appréciation de L'Express de Delson



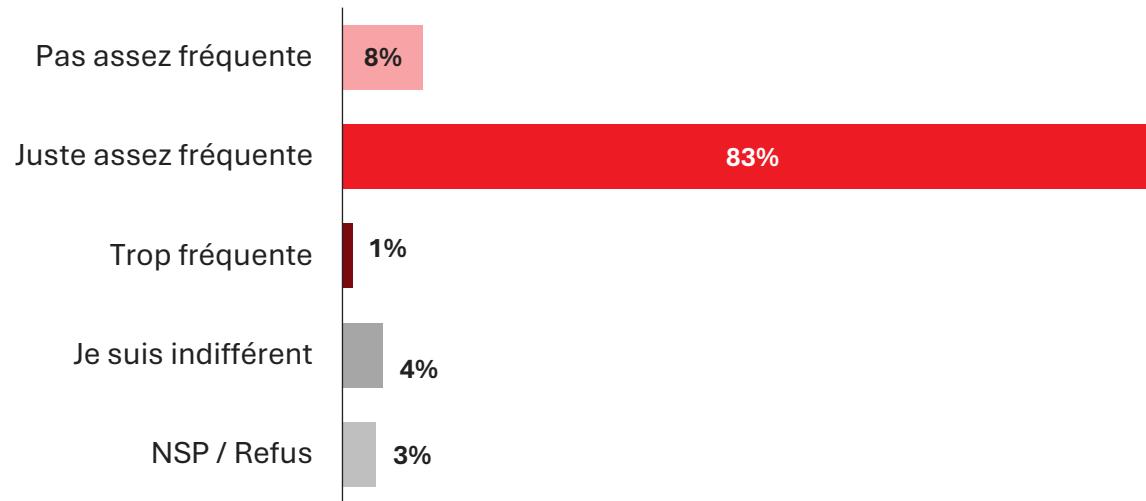
|                              | Total         | Genre      |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |         |
|------------------------------|---------------|------------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|---------|
|                              |               | H          | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non     |
| <b>TOTAL OUI</b>             |               |            |     |       |       |     |             |       |       |                     |      |                   |         |
|                              | <i>n= 228</i> | 86         | 140 | 12*   | 85    | 131 | 49          | 71    | 99    | 197                 | 30   | 62                | 164     |
| <b>TOTAL APPRÉCIE (6-10)</b> |               | 98%        | 99% | 97%   | 100%  | 97% | 98%         | 99%   | 98%   | 96%                 | 97%  | 100%              | 99% 98% |
| Très apprécié (8-10)         |               | 83%        | 87% | 81%   | 78%   | 82% | 85%         | 91%   | 85%   | 69%                 | 80%  | 89%               | 81% 85% |
| Assez apprécié (6-7)         |               | 15%        | 12% | 17%   | 22%   | 15% | 13%         | 8%    | 13%   | 26%                 | 17%  | 11%               | 19% 13% |
| Peu ou pas apprécié (1-5)    |               | 2%         | 1%  | 3%    | 0%    | 3%  | 2%          | 1%    | 2%    | 4%                  | 3%   | 0%                | 1% 2%   |
| <b>Moyenne</b>               |               | <b>8,7</b> | 8,7 | 8,7   | 8,3   | 8,7 | 8,8         | 8,9   | 8,8   | 8,3                 | 8,5  | 9,2               | 8,4 8,8 |

**QB16a.** Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 signifie « beaucoup », quel est votre niveau d'appréciation de L'Express de Delson ?

Base: Les répondants qui consultent d'Express de Delson (n=228)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Fréquence de parution de L'Express de Delson



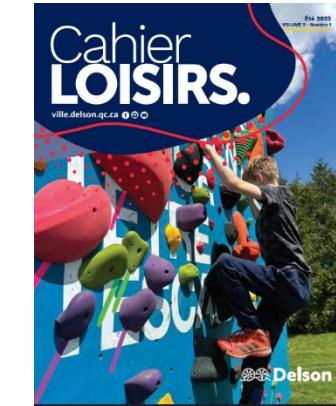
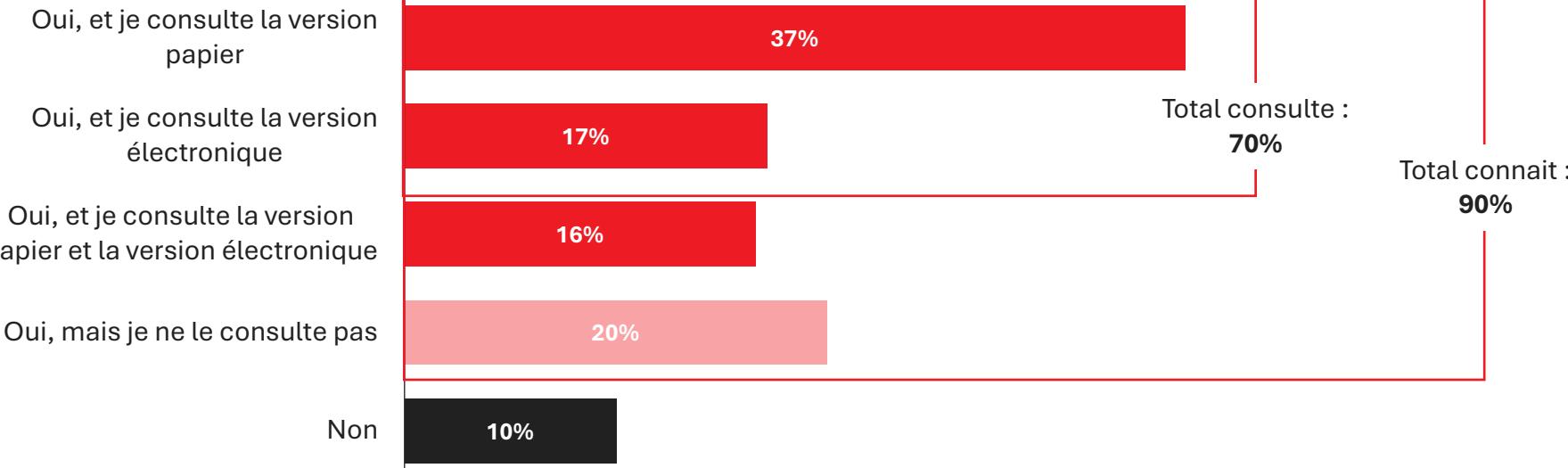
|                       | Total | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|-----------------------|-------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|                       |       | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
| n=                    | 228   | 86    | 140 | 12*   | 85    | 131 | 49          | 71    | 99    | 197                 | 30   | 62                | 164 |
| Pas assez fréquente   | 8%    | 13%   | 4%  | 12%   | 12%   | 4%  | 15%         | 8%    | 1%    | 10%                 | 4%   | 8%                | 8%  |
| Juste assez fréquente | 83%   | 84%   | 84% | 84%   | 77%   | 88% | 75%         | 87%   | 89%   | 81%                 | 89%  | 82%               | 85% |
| Trop fréquente        | 1%    | 0%    | 2%  | 0%    | 0%    | 2%  | 3%          | 0%    | 1%    | 1%                  | 0%   | 0%                | 1%  |
| Je suis indifférent   | 4%    | 2%    | 6%  | 4%    | 6%    | 3%  | 6%          | 1%    | 8%    | 5%                  | 3%   | 4%                | 4%  |
| NSP / Refus           | 3%    | 2%    | 3%  | 0%    | 6%    | 3%  | 1%          | 5%    | 1%    | 3%                  | 5%   | 6%                | 2%  |

**QB16c.** Selon vous, une fréquence de quatre parutions par année pour L'Express de Delson est-elle...

Base: Les répondants qui consultent d'Express de Delson (n=228)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Connaissance et consultation du Cahier loisirs



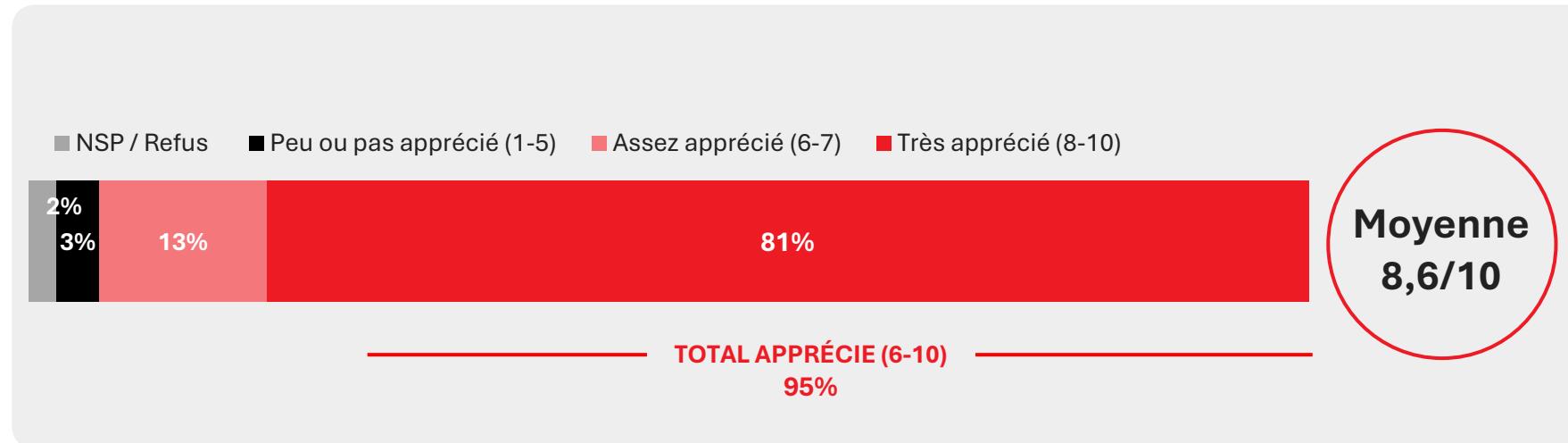
|  | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité  |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|--|--------|-------|-----|-------|-------|-----|------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|  |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|  | n= 264 | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54         | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Oui, et je consulte la version papier                            | 37%    | 32%   | 41% | 38%   | 34%   | 38% | 46%        | 30%   | 38%   | 37%                 | 34%  | 41%               | 35% |
| Oui, et je consulte la version électronique                      | 17%    | 12%   | 22% | 4%    | 20%   | 21% | 10%        | 20%   | 22%   | 17%                 | 17%  | 14%               | 18% |
| Oui, et je consulte la version papier et la version électronique | 16%    | 16%   | 17% | 2%    | 20%   | 21% | 14%        | 20%   | 15%   | 16%                 | 18%  | 15%               | 17% |
| Oui, mais je ne le consulte pas                                  | 20%    | 25%   | 15% | 45%   | 18%   | 9%  | 23%        | 19%   | 15%   | 18%                 | 23%  | 26%               | 18% |
| Non  | 10%    | 15%   | 5%  | 11%   | 9%    | 10% | 8%         | 11%   | 10%   | 11%                 | 8%   | 4%                | 12% |

**QS5.** Connaissez-vous le Cahier loisirs de la ville de Delson, qui présente l'ensemble de la programmation des activités de loisirs et communautaires?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Niveau d'appréciation du Cahier Loisirs



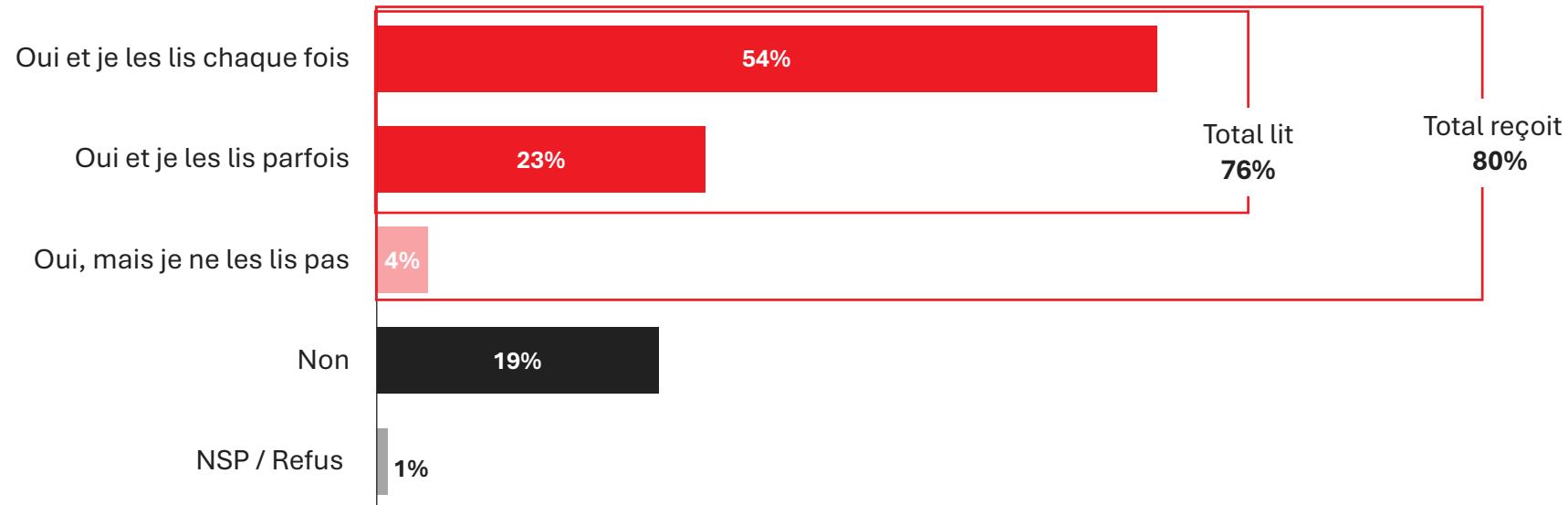
|                              | Total         | Genre      |     | Âge   |       |     | Scolarité  |            |            | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |         |
|------------------------------|---------------|------------|-----|-------|-------|-----|------------|------------|------------|---------------------|------|-------------------|---------|
|                              |               | H          | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./Sec. | Coll.      | Univ.      | Prop.               | Loc. | Oui               | Non     |
| <b>TOTAL OUI</b>             |               |            |     |       |       |     |            |            |            |                     |      |                   |         |
|                              | <i>n= 211</i> | 75         | 135 | 11*   | 85    | 115 | 42         | 66         | 96         | 180                 | 30   | 66                | 144     |
| <b>TOTAL APPRÉCIE (6-10)</b> |               | <b>95%</b> | 91% | 97%   | 81%   | 97% | 97%        | 100%       | 95%        | 90%                 | 94%  | 95%               | 89% 97% |
| Très apprécié (8-10)         |               | <b>81%</b> | 73% | 87%   | 68%   | 83% | 84%        | 85%        | 84%        | 75%                 | 78%  | 89%               | 83% 81% |
| Assez apprécié (6-7)         |               | <b>13%</b> | 18% | 10%   | 12%   | 14% | 13%        | 15%        | 12%        | 15%                 | 17%  | 6%                | 6% 16%  |
| Peu ou pas apprécié (1-5)    |               | <b>3%</b>  | 4%  | 3%    | 5%    | 3%  | 3%         | 0%         | 0%         | 10%                 | 3%   | 5%                | 5% 3%   |
| NSP / Refus                  |               | <b>2%</b>  | 5%  | 0%    | 15%   | 0%  | 1%         | 0%         | 5%         | 0%                  | 3%   | 0%                | 6% 0%   |
| <b>Moyenne</b>               |               | <b>8,6</b> | 8,5 | 8,7   | 8,6   | 8,6 | 8,6        | <b>8,9</b> | <b>8,1</b> |                     | 8,5  | 8,7               | 8,6     |

**QSB.** Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 signifie « beaucoup », quel est votre niveau d'appréciation du Cahier Loisirs de la Ville?

Base: Les répondants qui consultent le Cahier loisirs (n=211)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Réception et lecture des infolettres



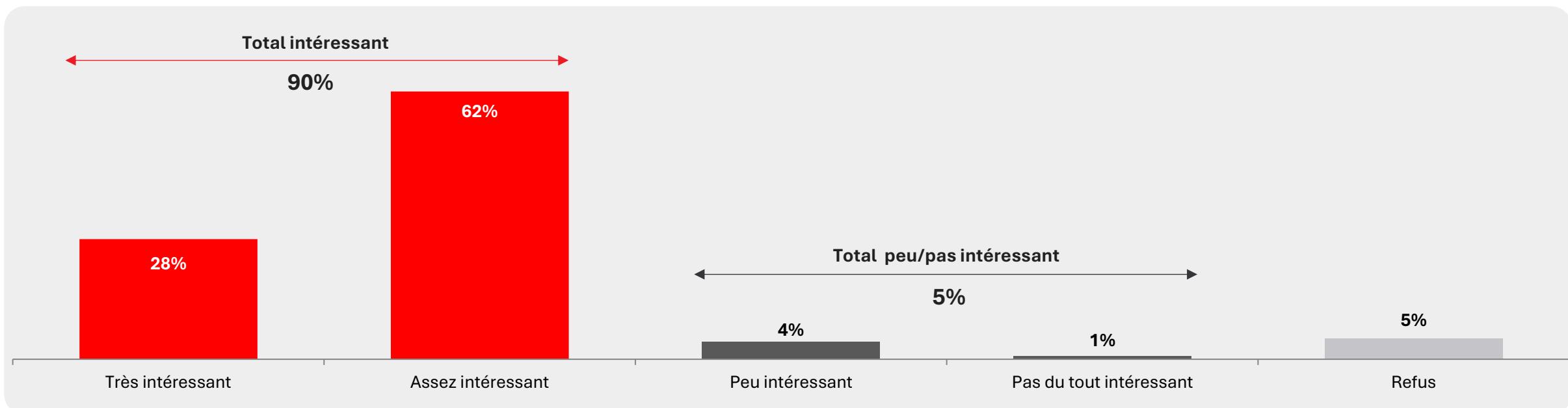
|                               | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|-------------------------------|--------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|                               |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|                               | n= 264 | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54          | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Oui et je les lis chaque fois | 54%    | 52%   | 56% | 26%   | 53%   | 68% | 56%         | 54%   | 53%   | 55%                 | 54%  | 43%               | 59% |
| Oui et je les lis parfois     | 23%    | 25%   | 21% | 33%   | 23%   | 18% | 22%         | 24%   | 21%   | 23%                 | 19%  | 28%               | 20% |
| Oui, mais je ne les lis pas   | 4%     | 3%    | 4%  | 2%    | 8%    | 0%  | 0%          | 3%    | 5%    | 4%                  | 3%   | 4%                | 3%  |
| Non                           | 19%    | 19%   | 19% | 39%   | 16%   | 13% | 21%         | 19%   | 19%   | 17%                 | 23%  | 23%               | 17% |
| NSP / Refus                   | 1%     | 2%    | 0%  | 0%    | 1%    | 1%  | 0%          | 1%    | 2%    | 1%                  | 0%   | 1%                | 0%  |

**QS6.** Recevez-vous les infolettres de la Ville de Delson ?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Niveau d'appréciation du contenu des infolettres



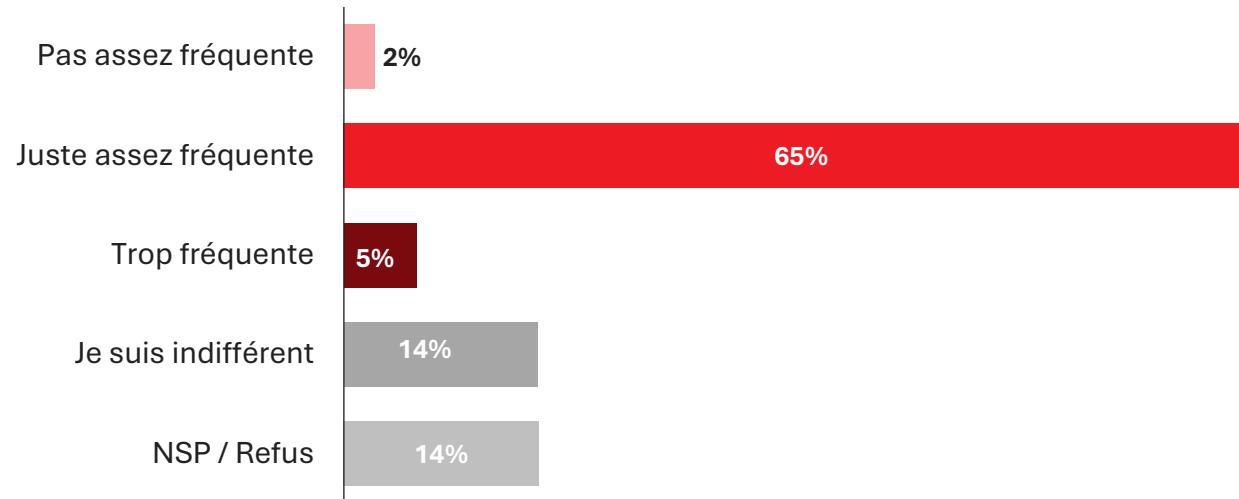
|                           | Total  | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité  |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|---------------------------|--------|-------|-----|-------|-------|-----|------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|                           |        | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|                           | n= 264 | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54         | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Total intéressant         | 90%    | 91%   | 90% | 86%   | 86%   | 95% | 100%       | 92%   | 85%   | 90%                 | 91%  | 86%               | 92% |
| Total peu/pas intéressant | 5%     | 2%    | 7%  | 0%    | 10%   | 2%  | 0%         | 3%    | 8%    | 5%                  | 5%   | 3%                | 5%  |
| NSP / Refus               | 5%     | 7%    | 3%  | 14%   | 3%    | 3%  | 0%         | 5%    | 7%    | 5%                  | 4%   | 10%               | 3%  |

**QB20.** Quel est votre niveau d'appréciation général du contenu des infolettres de la Ville de Delson ?

Base: Les répondants qui lisent le contenu des infolettres (n=230)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Appréciation de la fréquence des infolettres



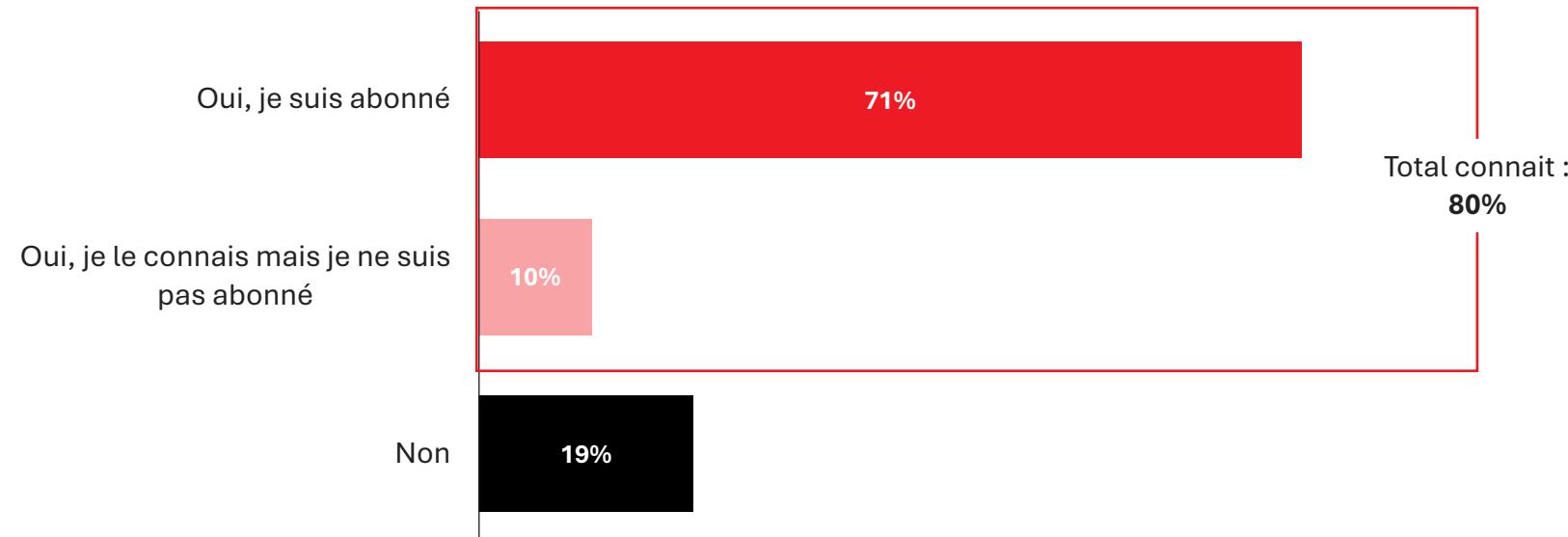
|                       | Total | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|-----------------------|-------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|                       |       | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
| n=                    | 264   | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54          | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| Pas assez fréquente   | 2%    | 4%    | 0%  | 0%    | 4%    | 2%  | 1%          | 3%    | 3%    | 3%                  | 1%   | 0%                | 3%  |
| Juste assez fréquente | 65%   | 61%   | 70% | 42%   | 64%   | 78% | 73%         | 66%   | 57%   | 66%                 | 62%  | 61%               | 68% |
| Trop fréquente        | 5%    | 8%    | 3%  | 10%   | 5%    | 2%  | 3%          | 7%    | 5%    | 6%                  | 3%   | 2%                | 7%  |
| Je suis indifférent   | 14%   | 9%    | 18% | 21%   | 13%   | 11% | 9%          | 15%   | 12%   | 8%                  | 27%  | 13%               | 14% |
| NSP / Refus           | 14%   | 18%   | 9%  | 28%   | 13%   | 8%  | 14%         | 10%   | 22%   | 17%                 | 7%   | 24%               | 9%  |

**QB21.** Quel est votre niveau d'appréciation général quant à la fréquence d'envoi des infolettres de la Ville de Delson, actuellement aux deux semaines ?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Connaissance et abonnement à Comalerte



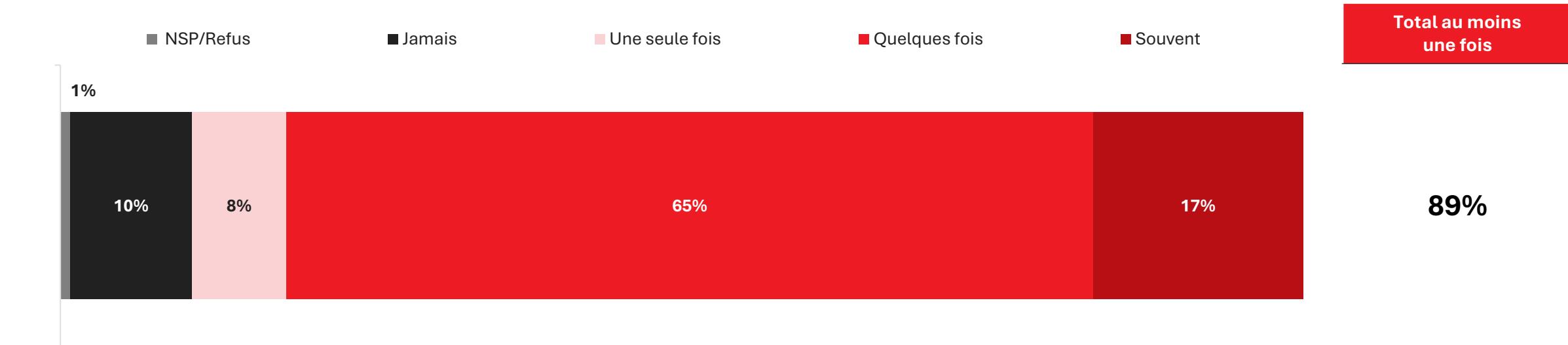
|   | Total | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |         |
|---|-------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|---------|
|   |       | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non     |
| n=  | 228   | 86    | 140 | 12*   | 85    | 131 | 49          | 71    | 99    | 197                 | 30   | 62                | 164     |
| Oui, je suis abonné                           |       | 71%   | 69% | 75%   | 64%   | 81% | 67%         | 55%   | 81%   | 74%                 | 79%  | 58%               | 66% 74% |
| Oui, je le connais mais je ne suis pas abonné |       | 10%   | 13% | 6%    | 6%    | 8%  | 13%         | 17%   | 10%   | 3%                  | 10%  | 10%               | 13% 8%  |
| Non   |       | 19%   | 18% | 18%   | 30%   | 11% | 20%         | 28%   | 10%   | 22%                 | 11%  | 32%               | 21% 17% |

**Q29.** Connaissez-vous le système d'alertes citoyennes Comalerte qui permet de recevoir des messages d'alerte de la Ville de Delson lors de situations d'urgence?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Visite du site internet



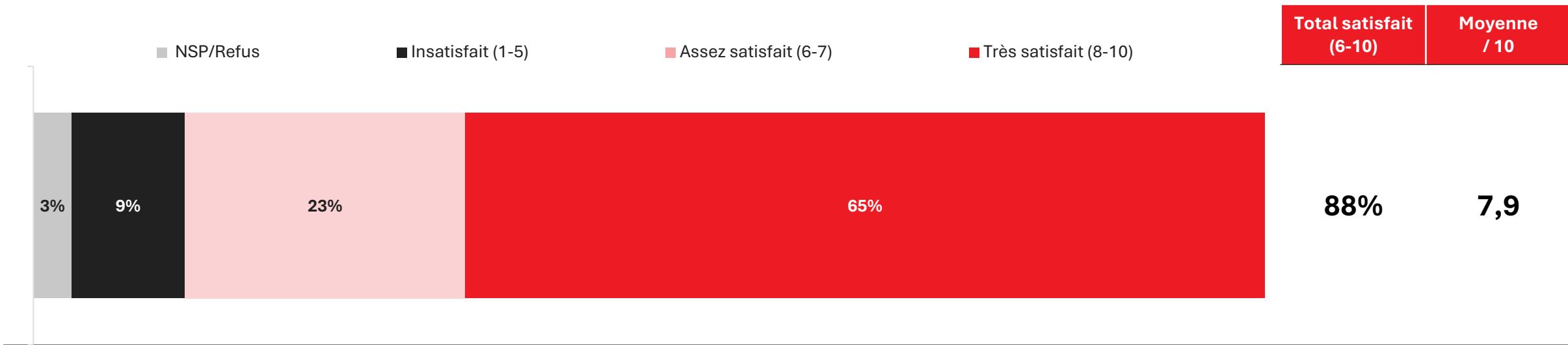
|                | Total         | Genre      |           | Âge        |       |     | Scolarité   |           |            | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |         |
|----------------|---------------|------------|-----------|------------|-------|-----|-------------|-----------|------------|---------------------|------|-------------------|---------|
|                |               | H          | F         | 18-34      | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll.     | Univ.      | Prop.               | Loc. | Oui               | Non     |
|                | <i>n= 264</i> | 105        | 157       | 21*        | 105   | 138 | 54          | 84        | 115        | 223                 | 39   | 80                | 182     |
| Souvent        |               | <b>17%</b> | <b>9%</b> | <b>24%</b> | 15%   | 19% | 16%         | 26%       | <b>10%</b> | 23%                 | 14%  | 20%               | 19% 16% |
| Quelques fois  |               | <b>65%</b> | 72%       | 59%        | 61%   | 64% | 67%         | 63%       | 70%        | 61%                 | 69%  | 59%               | 69% 64% |
| Une seule fois |               | <b>8%</b>  | 8%        | 7%         | 11%   | 6%  | 7%          | <b>0%</b> | 12%        | 3%                  | 9%   | 5%                | 4% 8%   |
| Jamais         |               | <b>10%</b> | 9%        | 11%        | 12%   | 9%  | 9%          | 10%       | 6%         | 13%                 | 7%   | 16%               | 6% 12%  |
| NSP / Refus    |               | <b>1%</b>  | 2%        | 0%         | 0%    | 1%  | 1%          | 1%        | 1%         | 0%                  | 1%   | 0%                | 2% 0%   |

**Q30.** Au cours des 12 derniers mois, avez-vous consulté le **SITE INTERNET** de votre Ville?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Satisfaction générale du site internet de la Ville



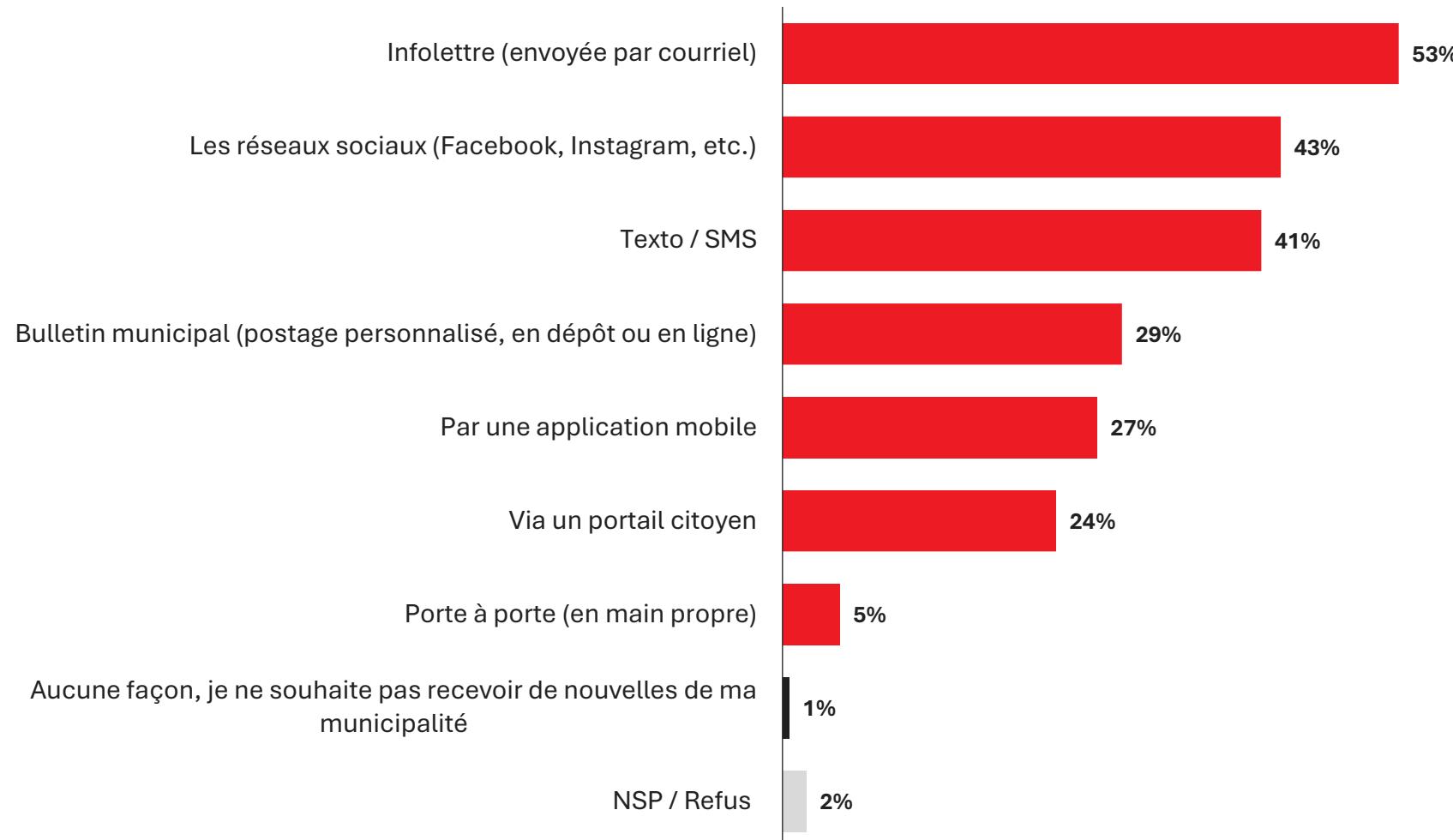
|                               | Total      | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|-------------------------------|------------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|                               |            | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
| n=                            | 228        | 86    | 140 | 12*   | 85    | 131 | 49          | 71    | 99    | 197                 | 30   | 62                | 164 |
| <b>TOTAL SATISFAIT (6-10)</b> | <b>88%</b> | 86%   | 90% | 92%   | 87%   | 86% | 91%         | 90%   | 81%   | 89%                 | 84%  | 93%               | 85% |
| Très satisfait (8-10)         | 65%        | 66%   | 64% | 55%   | 67%   | 68% | 71%         | 67%   | 53%   | 64%                 | 65%  | 55%               | 69% |
| Assez satisfait (6-7)         | 23%        | 20%   | 26% | 37%   | 21%   | 18% | 19%         | 22%   | 28%   | 25%                 | 19%  | 38%               | 16% |
| Insatisfait (1-5)             | 9%         | 11%   | 7%  | 5%    | 9%    | 11% | 5%          | 9%    | 14%   | 8%                  | 11%  | 5%                | 11% |
| NSP / Refus                   | 3%         | 3%    | 3%  | 2%    | 3%    | 3%  | 5%          | 2%    | 5%    | 3%                  | 5%   | 1%                | 4%  |
| <b>Moyenne</b>                | <b>7,9</b> | 7,9   | 8,0 | 7,5   | 8,1   | 8,0 | 8,3         | 8,0   | 7,4   | 7,9                 | 8,1  | 7,8               | 8,0 |

**Q31.** Quel est votre niveau de **SATISFACTION GÉNÉRALE** à l'égard du **SITE INTERNET DE VOTRE VILLE** sur une échelle de 1 à 10 ?

Base: Les répondants qui ont consulté le site internet dans les 12 derniers mois (n=240)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Sources d'informations sur l'actualité municipale (1/2)



**Q16.** Vers quelle source d'information vous tournez-vous pour obtenir de l'information sur ce qui se passe dans votre ville ?

Base: Tous les répondants (n=264)

PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES (MAX 3) - Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%

## Sources d'informations sur l'actualité municipale (2/2)

|   | Total | Genre  |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |    |
|---|-------|--------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|----|
|   |       | H      | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |    |
|   |       | n= 264 |     | 105   | 157   | 21* | 105         | 138   | 54    | 84                  | 115  | 223               | 39  | 80 |
| Infolettre (envoyée par courriel)   | 53%   | 52%    | 55% | 41%   | 50%   | 62% | 48%         | 51%   | 65%   | 52%                 | 54%  | 45%               | 57% |    |
| Les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, etc.)                           | 43%   | 34%    | 52% | 74%   | 51%   | 21% | 47%         | 42%   | 42%   | 48%                 | 31%  | 61%               | 36% |    |
| Texto / SMS   | 41%   | 51%    | 33% | 51%   | 43%   | 35% | 35%         | 50%   | 36%   | 48%                 | 27%  | 49%               | 38% |    |
| Bulletin municipal (postage personnalisé, en dépôt ou en ligne)           | 29%   | 24%    | 34% | 28%   | 25%   | 34% | 31%         | 25%   | 39%   | 25%                 | 38%  | 27%               | 31% |    |
| Par une application mobile  | 27%   | 36%    | 19% | 35%   | 35%   | 16% | 24%         | 34%   | 22%   | 31%                 | 18%  | 27%               | 27% |    |
| Via un portail citoyen  | 24%   | 24%    | 23% | 18%   | 26%   | 24% | 13%         | 31%   | 24%   | 20%                 | 31%  | 14%               | 28% |    |
| Porte à porte (en main propre)  | 5%    | 9%     | 2%  | 8%    | 3%    | 5%  | 13%         | 1%    | 4%    | 7%                  | 0%   | 6%                | 5%  |    |
| Aucune façon, je ne souhaite pas recevoir de nouvelles de ma municipalité | 1%    | 1%     | 0%  | 0%    | 2%    | 0%  | 0%          | 1%    | 0%    | 1%                  | 0%   | 0%                | 1%  |    |
| NSP / Refus   | 2%    | 2%     | 1%  | 0%    | 4%    | 1%  | 3%          | 0%    | 1%    | 3%                  | 0%   | 2%                | 1%  |    |

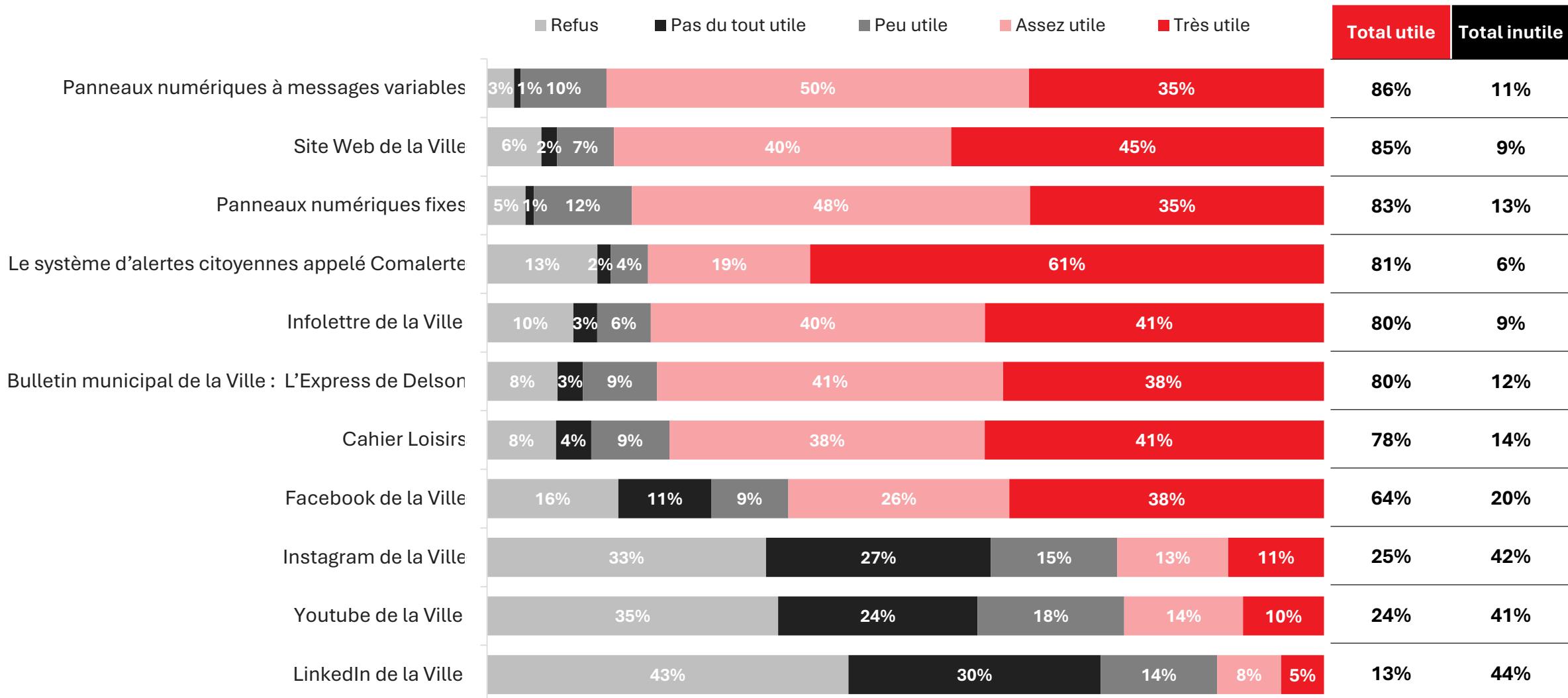
**Q16.** Vers quelle source d'information vous tournez-vous pour obtenir de l'information sur ce qui se passe dans votre ville ?

Base: Tous les répondants (n=264)

PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES (MAX 3) - Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Outils pour se renseigner sur les activités municipales



**QB9.** Est-ce que les plateformes ou outils suivants sont utiles pour vous renseigner sur les activités municipales ?

Base: Tous les répondants (n=264)

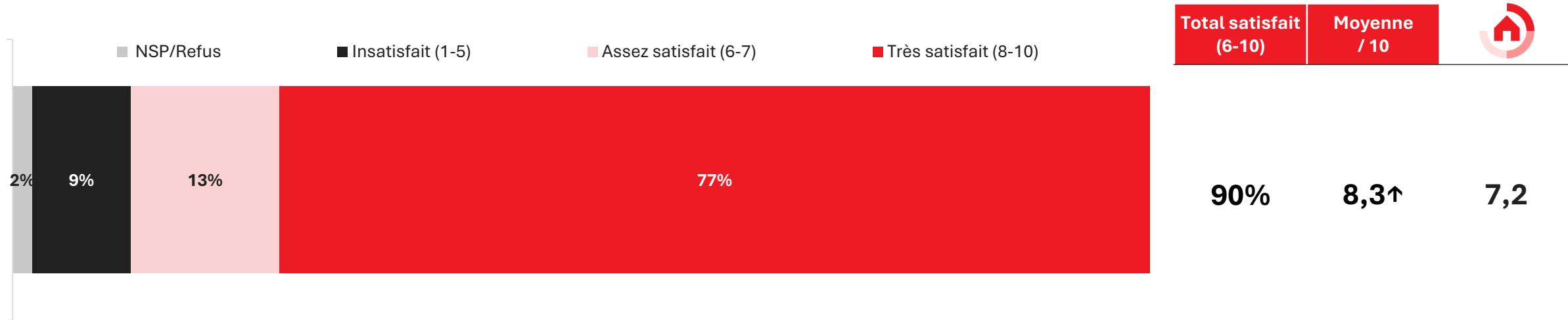
# 4.10

---

## Communication avec les citoyens



## Qualité des communications



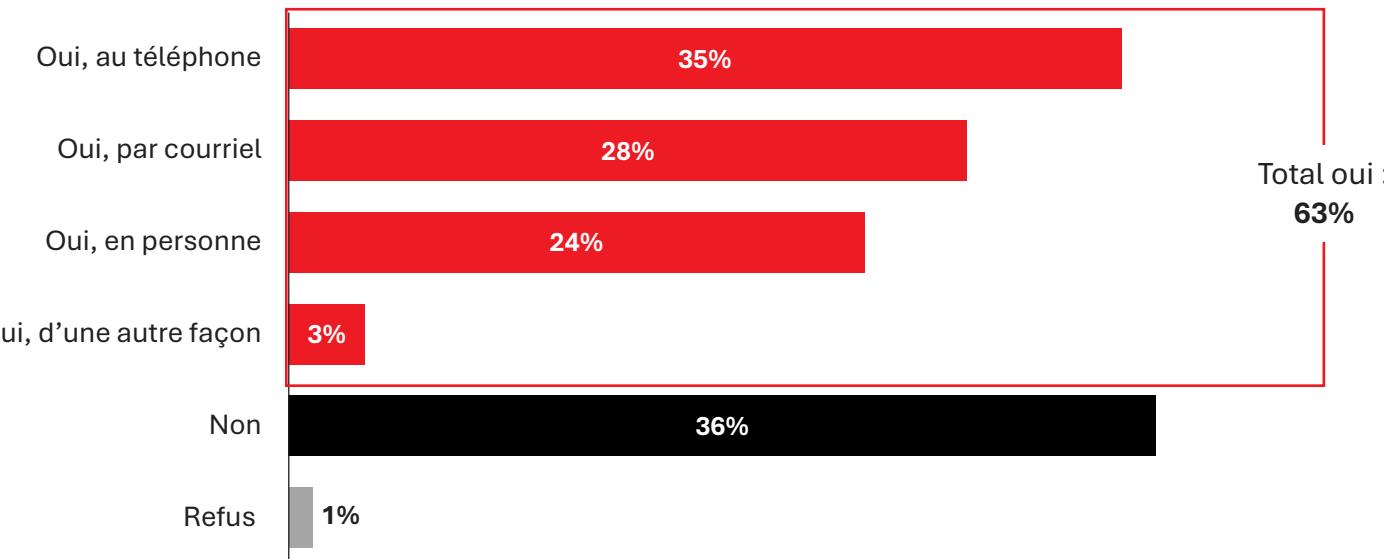
|                               | Total      | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|-------------------------------|------------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|                               |            | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
|                               | n= 264     | 105   | 157 | 21*   | 105   | 138 | 54          | 84    | 115   | 223                 | 39   | 80                | 182 |
| <b>TOTAL SATISFAIT (6-10)</b> | <b>90%</b> | 89%   | 90% | 93%   | 92%   | 85% | 90%         | 92%   | 86%   | 92%                 | 84%  | 99%               | 86% |
| Très satisfait (8-10)         | 77%        | 78%   | 76% | 76%   | 81%   | 73% | 81%         | 81%   | 65%   | 79%                 | 71%  | 86%               | 73% |
| Assez satisfait (6-7)         | 13%        | 11%   | 14% | 18%   | 11%   | 13% | 8%          | 11%   | 21%   | 13%                 | 14%  | 12%               | 13% |
| Insatisfait (1-5)             | 9%         | 11%   | 7%  | 7%    | 6%    | 12% | 7%          | 8%    | 12%   | 8%                  | 11%  | 1%                | 12% |
| NSP / Refus                   | 2%         | 0%    | 3%  | 0%    | 2%    | 3%  | 4%          | 0%    | 2%    | 1%                  | 4%   | 1%                | 2%  |
| <b>Moyenne</b>                | <b>8,3</b> | 8,1   | 8,6 | 8,2   | 8,5   | 8,2 | 8,5         | 8,6   | 7,8   | 8,3                 | 8,3  | 8,7               | 8,2 |

**Q17.** Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction générale à l'égard de la **QUALITÉ DES COMMUNICATIONS** de votre Ville avec ses citoyens ?

Base: Tous les répondants (n=264)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

## Contact avec la Ville de Delson au cours des 12 derniers mois



|                        | Total | Genre      |           | Âge       |       |     | Scolarité   |           |       | Statut d'habitation |            | Parents d'enfants |         |
|------------------------|-------|------------|-----------|-----------|-------|-----|-------------|-----------|-------|---------------------|------------|-------------------|---------|
|                        |       | H          | F         | 18-34     | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll.     | Univ. | Prop.               | Loc.       | Oui               | Non     |
| n=                     | 264   | 105        | 157       | 21*       | 105   | 138 | 54          | 84        | 115   | 223                 | 39         | 80                | 182     |
| <b>Total oui</b>       |       | <b>63%</b> | 58%       | 68%       | 43%   | 66% | 69%         | 70%       | 65%   | 58%                 | 67%        | 54%               | 69% 60% |
| Oui, au téléphone      |       | <b>35%</b> | 33%       | 36%       | 38%   | 36% | 33%         | 45%       | 32%   | 33%                 | <b>41%</b> | 24%               | 40% 33% |
| Oui, par courriel      |       | <b>28%</b> | 29%       | 28%       | 16%   | 35% | 29%         | 27%       | 31%   | 27%                 | 30%        | 25%               | 28% 29% |
| Oui, en personne       |       | <b>24%</b> | 24%       | 24%       | 16%   | 27% | 25%         | 33%       | 21%   | 23%                 | 26%        | 17%               | 25% 24% |
| Oui, d'une autre façon |       | <b>3%</b>  | <b>0%</b> | <b>6%</b> | 0%    | 2%  | 6%          | <b>0%</b> | 7%    | 1%                  | 2%         | 6%                | 2% 4%   |
| Non                    |       | <b>36%</b> | 41%       | 31%       | 57%   | 31% | 31%         | 30%       | 34%   | 40%                 | 32%        | 45%               | 29% 39% |
| Refus                  |       | <b>1%</b>  | 1%        | 1%        | 0%    | 2%  | 0%          | 0%        | 1%    | 2%                  | 1%         | 1%                | 2% 1%   |

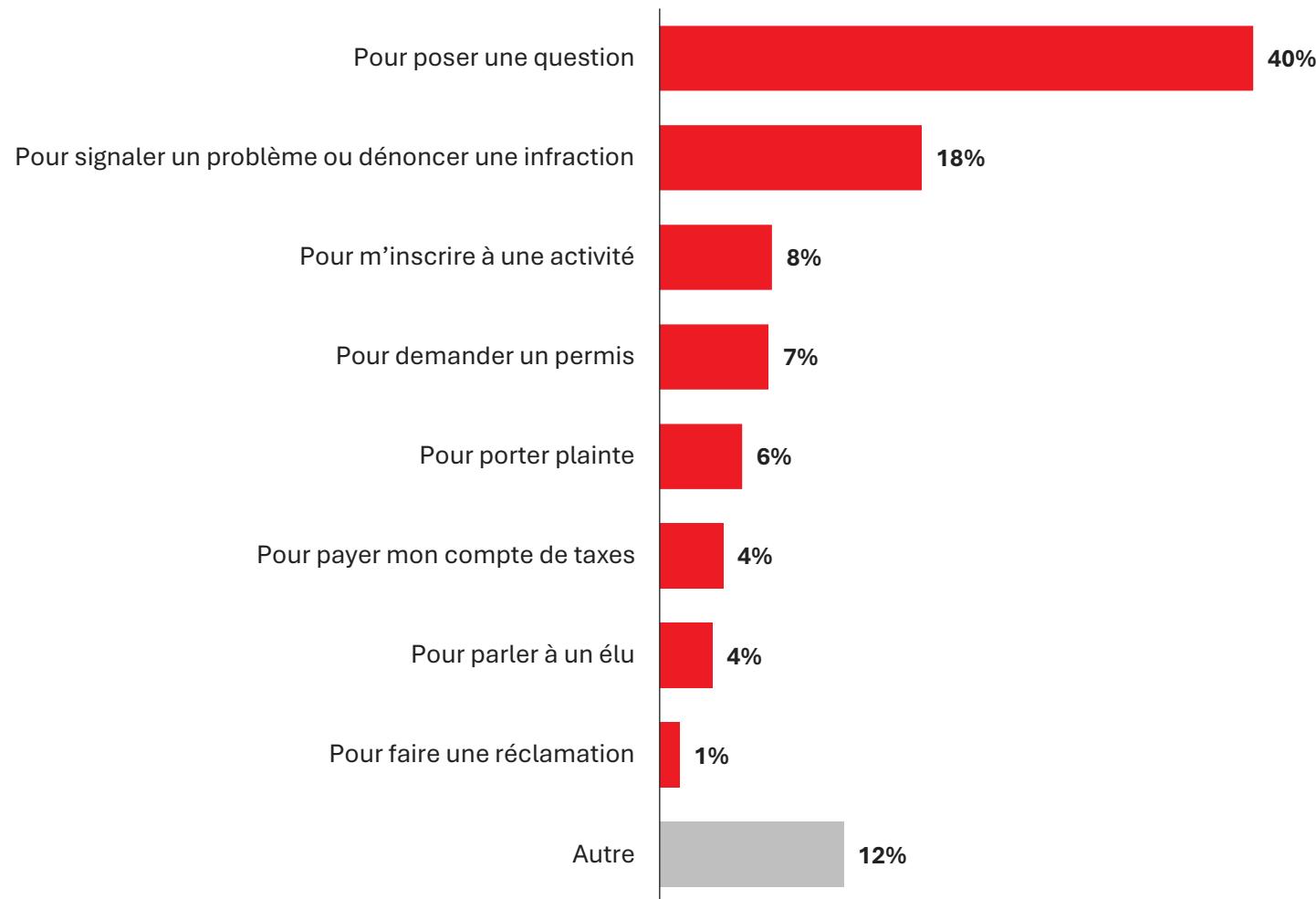
**Q42.** Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous entré en contact avec la Ville de Delson ?

Base: Tous les répondants (n=264)

PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES - Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution.

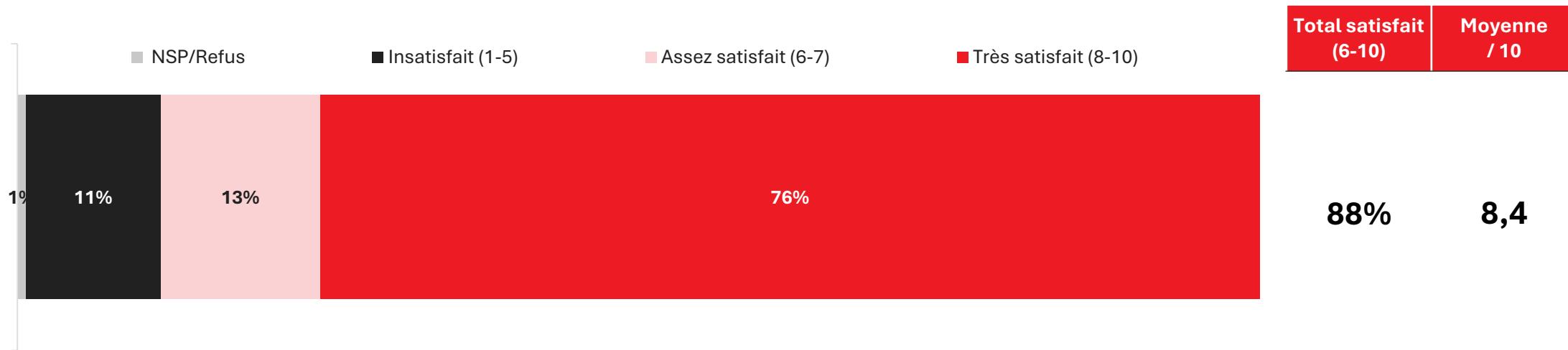
## Raisons d'être entré en contact avec la Ville



**Q43. Pour quelle principale raison êtes-vous entré en contact avec la Ville de Delson ?**

Base: Ceux étant entré en contact avec la ville au cours des 12 derniers mois (n=183)

## Satisfaction générale du service à la clientèle reçu



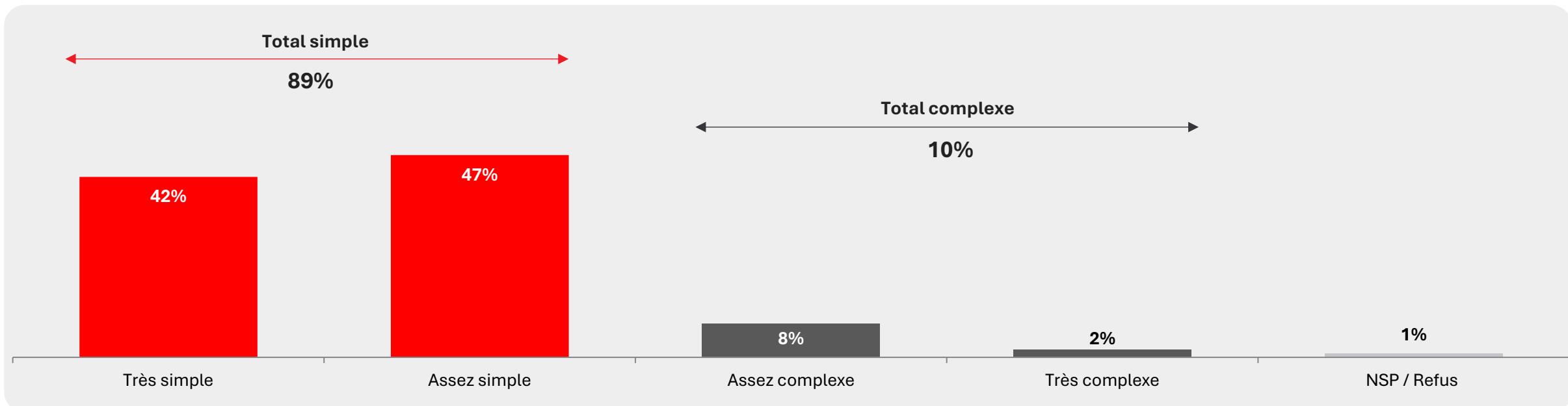
|                               | Total  | Genre      |            | Âge        |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |         |
|-------------------------------|--------|------------|------------|------------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|---------|
|                               |        | H          | F          | 18-34      | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non     |
|                               | n= 183 | 70         | 112        | 9*         | 71    | 103 | 40          | 57    | 82    | 160                 | 22*  | 55                | 127     |
| <b>TOTAL SATISFAIT (6-10)</b> |        | <b>88%</b> | <b>79%</b> | <b>96%</b> | -     | 87% | 92%         | 94%   | 88%   | 80%                 | 88%  | 90%               | 81% 92% |
| Très satisfait (8-10)         |        | <b>76%</b> | 71%        | 79%        | -     | 71% | 78%         | 87%   | 73%   | 64%                 | 77%  | 70%               | 68% 80% |
| Assez satisfait (6-7)         |        | <b>13%</b> | 8%         | 17%        | -     | 16% | 14%         | 7%    | 15%   | 17%                 | 10%  | 20%               | 14% 12% |
| Insatisfait (1-5)             |        | <b>11%</b> | <b>21%</b> | <b>3%</b>  | -     | 12% | 8%          | 6%    | 12%   | 17%                 | 12%  | 8%                | 17% 8%  |
| NSP / Refus                   |        | <b>1%</b>  | 0%         | 1%         | -     | 1%  | 0%          | 0%    | 0%    | 3%                  | 0%   | 2%                | 2% 0%   |
| <b>Moyenne</b>                |        | <b>8,4</b> | 8,0        | 8,7        | -     | 8,1 | 8,5         | 8,9   | 8,3   | <b>7,6</b>          | 8,2  | 8,6               | 8,1 8,5 |

**Q27.** Quel est votre niveau de SATISFACTION GÉNÉRALE à l'égard du SERVICE À LA CLIENTÈLE REÇU sur une échelle de 1 à 10?

Base: Ceux étant entré en contact avec la ville au cours des 12 derniers mois (n=183)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution ou ne sont pas présentées (n<10).

## Niveau de complexité de l'expérience



|                | Total | Genre |     | Âge   |       |     | Scolarité   |       |       | Statut d'habitation |      | Parents d'enfants |     |
|----------------|-------|-------|-----|-------|-------|-----|-------------|-------|-------|---------------------|------|-------------------|-----|
|                |       | H     | F   | 18-34 | 35-54 | 55+ | Prim./ Sec. | Coll. | Univ. | Prop.               | Loc. | Oui               | Non |
| n=             | 183   | 70    | 112 | 9*    | 71    | 103 | 40          | 57    | 82    | 160                 | 22*  | 55                | 127 |
| Total simple   | 89%   | 84%   | 94% | -     | 83%   | 97% | 91%         | 90%   | 84%   | 85%                 | 100% | 80%               | 94% |
| Total complexe | 10%   | 14%   | 6%  | -     | 15%   | 3%  | 6%          | 10%   | 16%   | 13%                 | 0%   | 18%               | 6%  |
| NSP / Refus    | 1%    | 2%    | 0%  | -     | 2%    | 0%  | 3%          | 0%    | 0%    | 1%                  | 0%   | 3%                | 0%  |

**Q45.** Lors de votre contact avec la Ville de Delson, diriez-vous que votre expérience était simple ou complexe?

Base: Ceux étant entrés en contact avec la ville au cours des 12 derniers mois (n=183)

\*Échantillon de petite taille (n<30); ces données sont présentées à titre indicatif seulement et doivent être analysées avec précaution ou ne sont pas présentées (n<10).

# 5

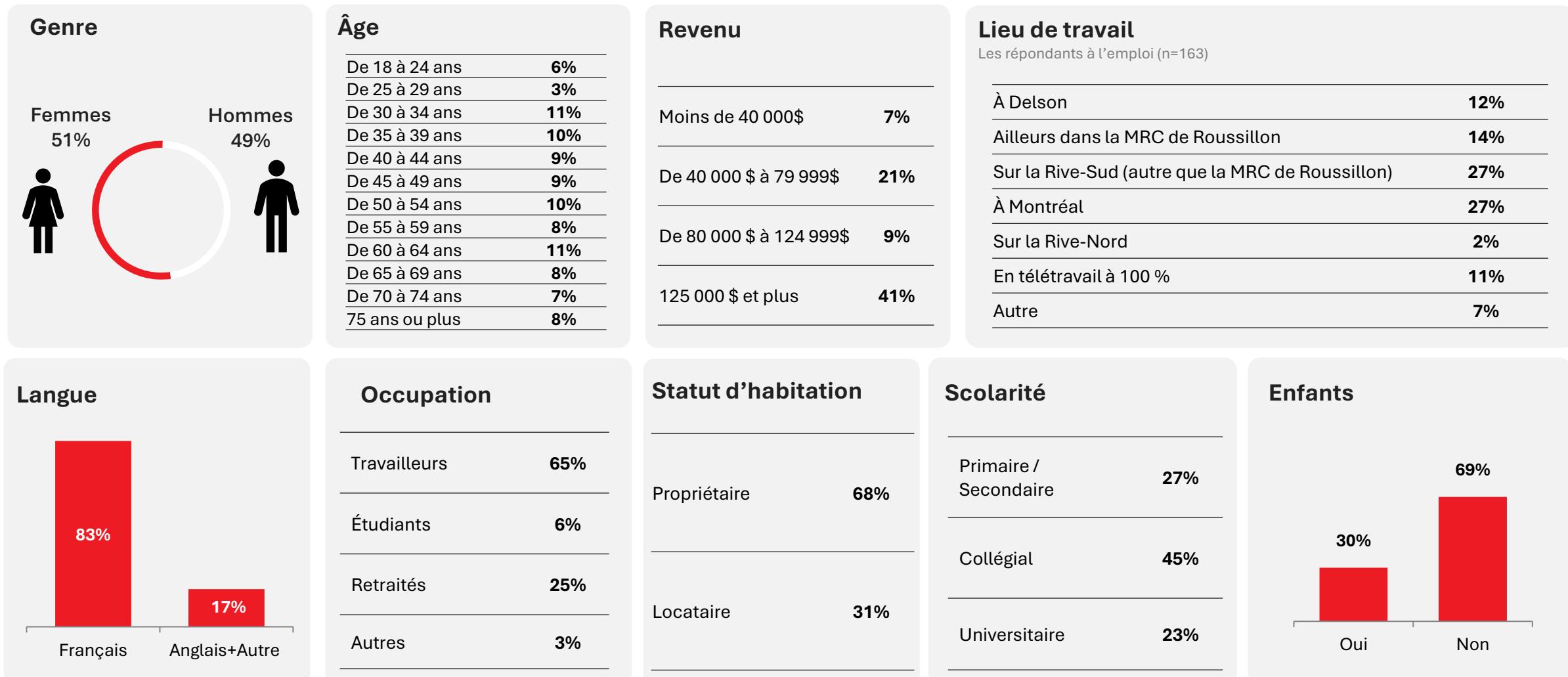
---

## Profil des répondants



## Profil des répondants

Base n=264



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

# 6

---

## Équipe



# Notre équipe

---

POUR OBTENIR PLUS D'INFORMATIONS, Veuillez contacter →

## Guillaume Gingras

Directeur de recherche, Affaires publiques et communications

[ggingras@leger360.com](mailto:ggingras@leger360.com)

514-982-2464

## Camille Grandmaison

Analyste de recherche sénior, 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)*

**300**

Employé(e)s

**185**

Consultant(e)s

**8**

Bureaux

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

Leger

LE POUVOIR DE SAVOIR

[Leger360.com](http://Leger360.com)