



SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES ÉLUS DES MRC DU QUÉBEC

**DIRECTION DES RELATIONS AVEC
LES MUNICIPALITÉS ET DES
COMMUNICATIONS**

TABLE DES MATIÈRES



• Objectif et population à l'étude	p.3
• Méthodologie	p.4
• Profil de la population étudiée	p.5
• Comprendre l'évaluation de la satisfaction	p.6
• Satisfaction globale des services de la SQ (membres et non-membres) et contributions de certains facteurs	p.7
• Satisfaction à l'égard des CSP (membres et non-membres) et contributions de certains facteurs	p.17
• Satisfaction selon la taille des municipalités	p.21
• Améliorations et suggestions des répondants	p.23
• Priorités d'action	p.24
• Conclusions globales	p.26

OBJECTIF et population à l'étude



Objectif :

- Évaluer la satisfaction et la qualité perçue de la prestation de services de la SQ par les élus municipaux dans leur territoire de MRC et identifier des priorités d'action pouvant améliorer la qualité de la prestation de services et la satisfaction des élus.

Population :

- Quelques 7 172 élus municipaux des 81 MRC qui reçoivent les services de la Sûreté du Québec;
- Un sous-groupe formé de 461 élus membres des Comités de sécurité publique des MRC.

Méthodologie



- Enquête réalisée par sondage multimodes (téléphonique / courriel / fax);
- 612 entrevues/questionnaires complétés du 5 avril au 14 mai 2009;
- Répondants : 248 membres CSP / 364 élus non-membres (pondération des résultats);
- Quotas minimums de 50 répondants par district;
- Taux de réponse de 57 % (pas de « pattern » de non-réponse);.
- Marge d'erreur de $\pm 4,3$ %;
- Analyse de régression pour mesurer l'importance de certains aspects du service et des CSP dans la satisfaction globale à l'égard de la SQ et à l'égard des CSP.

Profil de la population étudiée



- Population totale : 86 % de conseillers / 14 % de maires / 1 % de préfets;
- Membres des CSP : 79 % de maires (dont 11 % de préfets);
- 57 % ont cinq ans ou plus d'expérience comme élus / 43 % sont à leur premier mandat;
- 8,6 années d'expérience en moyenne, 12,5 ans dans les CSP;
- 69 % hommes / 31 % femmes;
- 63 % représentent des municipalités de 2 000 habitants ou moins;
- Sous-représentation des petites municipalités sur les CSP et Conseils de MRC;
- 74 % ne siègent pas et n'ont jamais siégé au sein des conseils de MRC.

Comprendre l'évaluation de la satisfaction



- Un taux de satisfaction n'a pas de sens dans l'absolu;
- Il prend son sens avec des comparables ou dans le temps;
- Comparaison avec d'autres aspects, entre les districts et clientèles;
- Croisements avec d'autres données;
- Matrices de régression (influence de certaines variables sur la satisfaction globale);
- Pistes pour un plan concret d'amélioration de la satisfaction.

Satisfaction globale des services de la SQ



Taux de satisfaction global des élus à l'égard des services de la Sûreté (sur 10)

- Satisfaction globale 6,8
- Membres des CSP 7,9
- Non-Membres des CSP 6,7

• Les membres CSP sont plus satisfaits que les élus en général, globalement et dans tous les autres aspects de l'étude.

Actions policières



Taux de satisfaction des élus à l'égard des actions policières (sur 10)

	Moy	Membres CSP	Non-membres
Réponse aux plaintes de désordre public	6,7	7,4	6,7
Réponse aux appels dans un délai raisonnable	6,7	7,2	6,6
Programme de prévention de la criminalité mis de l'avant par la Sûreté	6,6	7,7	6,5
Contrôle des conducteurs en état d'ébriété	6,5	7,8	6,4
Enquêtes concernant les crimes contre les biens	6,5	7,4	6,4
Contrôle de la vitesse	6,3	7,3	6,2
Lutte contre les réseaux de vente de drogue	6,3	7,5	6,2
Application des règlements municipaux	6,3	7,1	6,2
Informations fournies aux citoyens pour prévenir la criminalité	6,2	7,3	6,1
Sensibilisation des automobilistes au respect des piétons et des cyclistes	6,1	7,0	6,0
Présence policière	6,0	7,0	6,0

- Peu de variations entre les différentes actions;
- Présence policière est classée en dernier;
- Cet élément est un point sensible pour les élus.

Connaissance des services spécialisés



Connaissance des services spécialisés (sur 10)

	Moy	Membres CSP	Non-membres
Crimes contre la personne (meurtre, enlèvement, etc.)	4,4	6,1	4,3
Crimes économiques (fraude, corruption)	3,6	5,3	3,5
Lutte contre le terrorisme (menace, extrémiste)	2,8	4,0	2,7
Crime organisé (réseau criminel)	4,3	5,6	4,2
Criminalité financière organisée (blanchiment, évasion fiscale)	3,3	4,5	3,2

Informations transmises (intervention des services spécialisés)



Informations transmises (intervention des services spécialisés)

	Moyenne	Membres CSP	Non-membres
Pendant l'intervention	6,9	7,5	6,8
Après l'intervention	6,6	7,6	6,6

Emphase à mettre sur les communications postintervention.

Relations avec les intervenants SQ



Nombre de contacts avec les intervenants de la SQ au cours de la dernière année

	Moyenne	Membres CSP	Non-membres
Contact avec le directeur du poste ou son adjoint	1,4	4,6	1,2
Contact avec le commandant du district ou ses adjoints	1,1	3,2	1,0
Contact avec le policier-parrain de la municipalité	2,1	4,1	1,9

- Le fait d'être en contact et la fréquence de ceux-ci font que les élus sont globalement plus satisfaits envers les intervenants;
- On observe aussi que certains aspects de la relation ont un impact certain sur la satisfaction globale.

Satisfaction globale - Relations avec les intervenants SQ



Satisfaction globale - relations avec les intervenants de la SQ (sur 10)

	Moyenne	Membres CSP	Non-membres
Satisfaction globale – relations avec le directeur du poste ou son adjoint	8,3	9,1	8,2
Satisfaction globale - relations avec le commandant du district ou ses adjoints	8,3	9,0	8,2
Satisfaction globale – relations avec le policier-parrain de la municipalité	8,4	8,7	8,4

Activités communautaires



Taux de satisfaction des élus à l'égard des activités communautaires (sur 10)

	Moyenne	Membres CSP	Non-Membres
Tables de concertation en prévention et/ou forum de planification stratégique	7,0	7,8	6,9
Activités de relations communautaires (visites des postes, kiosques)	6,3	7,8	6,2
Activités de communication s'adressant aux citoyens (capsules radio, articles)	6,2	7,4	6,1
Activités sociales (dîner spaghetti, tournoi de soccer)	5,9	7,4	5,8

Les relations avec les élus et les municipalités sont mieux perçues que celles s'adressant aux citoyens.

Qualité des services



Taux de satisfaction des élus à l'égard de la qualité des services (sur 10)

	Moyenne	Membres CSP	Non-membres
Collaboration avec la municipalité à l'identification et à la résolution des problématiques de sécurité publique	7,3	8,2	7,2
Réceptivité à l'égard des particularités de la municipalité	7,1	8,1	7,0
Importance accordée au développement de partenariat avec la municipalité	7,1	8,3	7,0
Degré d'écoute à l'égard des préoccupations des citoyens	7,1	8,0	7,9
Prise en compte des préoccupations des citoyens	7,0	7,9	6,9
Informations transmises aux citoyens sur la prévention de la criminalité	6,7	7,8	6,6

- Informations transmises aux citoyens est l'aspect le moins bien perçu, mais constitue l'une des préoccupations les plus importantes pour les élus.

Programme des cadets



Intérêt à participer au financement du programme des cadets

	Moyenne	Membres CSP	Non-Membres
Élus intéressés	63,9%	61,5%	64,1%
Élus non-intéressés	21,2%	25,1%	20,9%

Facteurs qui contribuent à la satisfaction de la SQ



- La présence policière, les informations fournies aux citoyens pour prévenir la criminalité, l'application des règlements municipaux, les réponses aux appels dans un délai raisonnable;
- Ouverture de la part du directeur de poste et du commandant de district, le suivi des engagements de la part du commandant de district et du policier-parrain, l'efficacité du policier-parrain;
- La réceptivité que la SQ affiche à l'égard des particularités des municipalités.

Satisfaction aspects CSP (non-membres)



Satisfaction des aspects CSP par les non-membres

	Moyenne
Les priorités déterminées par votre CSP visant la sécurité publique de votre MRC	6,9
La gestion des problématiques régionales de sécurité publique	6,6
La clarté des rôles et des responsabilités	6,5
La concordance entre les priorités de la SQ et celles des citoyens et des élus municipaux	6,5
La cohérence du plan d'organisation des ressources en fonction de la nature du territoire	6,4
Les informations transmises par le CSP sur ses travaux	6,3
Satisfaction globale	6,8

Informations transmises est l'aspect le moins bien perçu et constitue, tel que mentionné auparavant, un élément clé de la satisfaction.

Satisfaction aspects CSP (membres)



Satisfaction des aspects CSP par les membres

	Moy
Le dialogue entre les élus municipaux et la SQ au sein des CSP	9,0
Le relevé sur les principaux événements et activités par le directeur de poste	8,9
La clarté des rôles et des responsabilités au sein du CSP de votre MRC	8,4
L'établissement des priorités d'action	8,3
La participation du CSP à l'élaboration du plan semestriel en fonction des priorités identifiées	8,3
Le suivi de l'entente de service	8,2
La gestion des problématiques régionales de sécurité publique	8,1
La diffusion d'information sur les résultats de vos travaux	8,1
L'évaluation des services fournis par la SQ	8,0
L'approbation du plan d'organisation des ressources policières	7,9
La participation du CSP au choix de l'emplacement du poste s'il y a lieu	7,7
Satisfaction globale	8,6

Les membres CSP sont beaucoup plus satisfaits que les non-membres, et ce, sur l'ensemble des éléments.

Degré d'accord avec des affirmations concernant les CSP (membres)



Degré d'accord

Moyenne

Suffisance de l'information transmise par le directeur de poste pour faire le suivi de l'entente de service

8,6

Profitabilité des CSP pour tisser des liens avec la SQ

8,8

Les membres des CSP sont satisfaits des informations et considèrent le CSP comme étant profitable pour tisser des liens avec la SQ.

Facteurs qui contribuent à la satisfaction des CSP



- Non-membres : la clarté des rôles et des responsabilités du CSP, les informations transmises par les membres des CSP aux élus au sujet de leurs travaux;
- Membres : la participation du CSP à l'élaboration du plan semestriel, la gestion des problématiques régionales de sécurité publique, le dialogue entre les élus municipaux et la SQ au sein des CSP, le relevé des principaux événements et activités par le Directeur de poste, l'évaluation des services fournis par la SQ, l'approbation du POP.

Satisfaction selon la taille des municipalités



- Peu de différences sont observées;
- **On note toutefois que :**
- *Pour les municipalités de moins de 1 000 habitants :*
- On accorde plus d'importance à la sécurité des réseaux de transport;
- On est satisfaits des actions policières suivantes :
- Réponses aux plaintes de désordre public;
- Programme de prévention de la criminalité mis de l'avant par la SQ.
- Pour les municipalités de 1 000 à 2 000 habitants, aucune différence notable à souligner.

Note : Selon un sondage fait auprès des citoyens en 2009, la confiance qu'ils accordent à la Sûreté du Québec s'élève à 7,6.

Leur satisfaction globale envers les services est de 7,23; l'assistance aux personnes obtenant une note moyenne de 8,26.

*Note sur 10

Satisfaction selon la taille des municipalités (suite)



- *Pour les municipalités de 2 000 à 5 000 habitants :*
- On est moins satisfaits des actions policières suivantes :
- La sensibilisation des automobiles au respect des piétons/cyclistes;
- L'application des règlements municipaux.
- On est globalement plus satisfaits des contacts avec les intervenants de la SQ.
- *Pour les municipalités de 5 000 habitants et plus :*
- On accorde plus d'importance à l'application des règlements municipaux comme priorité;
- On est globalement plus satisfaits des contacts avec les intervenants de la SQ.

Améliorations et suggestions des répondants



Améliorations à apporter :

- **Plus importante de loin :** « Plus de présence, de visibilité et d'effectifs »;
- **Autres :** « Communication, information et ouverture aux citoyens et aux élus », « Plus de sécurité routière et de contrôle de la vitesse sur les routes ».
- **Autres :** « Assurer une présence plus stratégique à certains endroits ou à certaines périodes ».

Priorités d'action services SQ selon la perception des élus



- Accroître la présence policière;
- Fournir de l'information aux citoyens pour prévenir la criminalité;
- Les réponses aux appels dans un délais raisonnable;
- L'application des règlements municipaux;
- Directeur de poste : mieux vulgariser l'information de nature policière;
- Commandant de district : assurer le suivi des engagements et faire preuve d'ouverture;
- Policier-parrain : efficacité; assurer le suivi des engagements et disponibilité;
- Qualité de service : rien de prioritaire.

Priorités d'action CSP



Non-membres : la clarté des rôles et des responsabilités des CSP, les informations transmises par les membres des CSP aux autres élus;

Membres : la gestion des problématiques régionales de sécurité publique, l'évaluation des services fournis par la SQ, la participation du CSP au plan semestriel en fonction des priorités identifiées.

Conclusions globales



- Plus on est en contact avec la SQ, plus on est satisfait de ses services;
- Procéder à des améliorations dans les actions policières, dans les relations des intervenants de la SQ et dans le rôle des CSP en fonction des priorités et attentes de la clientèle;
- Prioriser les actions policières, l'implication communautaire et la communication qui permettent d'accroître la visibilité de la SQ auprès de la clientèle;



*MERCI DE VOTRE
ATTENTION!*

*AVEZ-VOUS DES
QUESTIONS?*