



# Satisfaction des résidents à l'égard du Service des sports et loisirs

Rapport préparé pour le compte de la :





# Table des matières

---



VILLE DE | CITY OF  
WESTMOUNT

<b>CONTEXTE</b>	<b>3</b>
<b>INFORMATIONS RECHERCHÉES</b>	<b>4</b>
<b>MÉTHODOLOGIE</b>	<b>5</b>
<b>RÉSULTATS</b>	<b>10</b>
<i>ACTIVITÉS ET PROGRAMMES : PARTICIPATION ET LISTE DE SOUHAITS</i>	<b>15</b>
<i>SATISFACTION : GLOBALE ET PAR ACTIVITÉ, PROGRAMME ET INSTALLATION</i>	<b>17</b>
<b>EN RÉSUMÉ</b>	<b>34</b>
<b>ANNEXE : SOURCES DE GRANDE INSATISFACTION</b>	<b>37</b>

---



- Au printemps 2019, la Ville de Westmount a décidé d'entreprendre une évaluation de la satisfaction des résidents à l'égard des services offerts par son Service des sports et loisirs.
  - À cet effet, les services de la firme d'experts-conseils ont été retenus pour aider à l'élaboration d'un instrument d'enquête inspiré des éléments d'information fournis par la Ville et pour analyser les données obtenues par la Ville afin de produire le présent rapport.
  - La collecte des données pour le sondage s'est déroulée sur une période d'environ 4 semaines, en juin et juillet 2019, et a permis de recueillir les commentaires d'un total de 265 résidents de Westmount.
  - Les principales constatations et conclusions de cette initiative de recherche sont présentées ci-après.
-



- **La portée de la recherche englobait les informations suivantes :**
    - 1. Les activités et les programmes offerts par le Service des sports et loisirs auxquels les ménages participent actuellement ou ont participé par le passé**
    - 2. Satisfaction à l'égard de :**
      - **Le Service des sports et loisirs (au niveau global)**
      - **Centre des loisirs de Westmount (au niveau global)**
      - **Victoria Hall**
      - **Sports d'équipe pour adultes et enfants**
      - **Disciplines sportives pour adultes et enfants**
      - **Activités récréatives pour adultes, enfants et personnes âgées**
      - **Patinoires intérieures et extérieures**
      - **Piscine extérieure**
      - **Salles de fitness**
      - **Terrains de jeux extérieurs**
      - **Terrains de tennis extérieurs**
-



## Informations recherchées

---



3. Sources d'insatisfaction (parmi ceux qui ont exprimé leur insatisfaction à l'égard du Service des sports et loisirs dans son ensemble)
4. Activités et programmes souhaités qui ne sont pas déjà offerts dans les installations existantes
5. Installations sportives et récréatives souhaitées qui ne sont pas actuellement offertes par la Ville



## Aperçu

- Une invitation à répondre au sondage a été distribuée par Postes Canada à chaque adresse civique (10 418 au total) de la Ville de Westmount au cours de la semaine du 27 mai 2019.
  - La lettre d'invitation expliquait le contexte de ce sondage et offrait à chaque ménage l'opportunité de remplir le questionnaire (un questionnaire par ménage) par l'un des deux moyens suivants : soit en ligne, au moyen d'un hyperlien fourni dans la lettre, soit en copie papier, au moyen de la version papier du questionnaire disponible à quatre endroits :
    - Hôtel de ville de Westmount
    - Bibliothèque publique de Westmount
    - Victoria Hall, et
    - Centre des loisirs de Westmount
  - Un code NIP figurant dans la lettre d'invitation était nécessaire pour accéder au questionnaire en ligne ou pour qu'une version papier dûment remplie du questionnaire puisse être saisie et ajoutée à la base de données des résultats.
  - La lettre et le questionnaire ont été fournis dans les deux langues, ce qui a permis aux destinataires de lire et de répondre dans la langue de leur choix.
-



## Élaboration du questionnaire / Collecte des données / Taux de réponse

- Le questionnaire lui-même a été élaboré par la firme d'experts-conseils, à partir d'une première série d'informations recherchées par la Ville.
  - La collecte des données a commencé le 3 juin et s'est officiellement terminée le 28 juin, accordant ainsi aux répondants environ quatre semaines pour remplir le questionnaire.
  - Au total, 265 répondants ont répondu au sondage, la grande majorité ayant opté pour la version en ligne (93 % en ligne, 7 % sur papier). Sur la base d'un total de 10 418 ménages, cela représente un taux de réponse de 3 % (comparativement à 13 % et 9 % pour les sondages sur la piscine intérieure et les artères commerciales réalisés en 2017).
-



## Durée de l'enquête / Taux d'achèvement

- La durée moyenne du sondage (en ligne seulement) était de 8 minutes, soit un peu plus élevée que la limite de 5 à 6 minutes initialement prévue.
- Parmi ceux qui ont commencé le sondage en ligne, 20 % ne l'ont pas terminé (comparativement à un taux d'abandon d'environ 5 % pour les sondages sur la piscine intérieure et les artères commerciales, dont la durée moyenne était de l'ordre de 10 minutes). Malgré le taux d'abandon plus élevé, un taux d'achèvement de 80 % est acceptable.



## Extrapolation des résultats / Rapport

- Étant donné que chaque ménage avait une chance égale de participation, les résultats de ce sondage peuvent être extrapolés pour représenter, avec une certaine marge d'erreur, l'univers des ménages de la Ville de Westmount.
  - La marge d'erreur maximale à un niveau de confiance de 95 % associée à un échantillon de 265 est de  $\pm 6,0\%$  (le « *gold standard* » est de  $\pm 5,7\%$ ).
  - Autrement dit, on peut s'attendre à ce que les résultats de l'échantillon global représentent fidèlement l'opinion des ménages de la Ville de Westmount, à  $\pm 6,0\%$  près, 19 fois sur 20.
  - Les répondants avaient la possibilité de choisir « Ne s'applique pas » pour les questions qui ne les concernaient pas. Les résultats sur les questions auxquelles ne répond qu'un sous-ensemble de répondants sont nécessairement sujets à une marge d'erreur plus grande que celle décrite ci-dessus pour l'échantillon dans son ensemble.
  - La somme des résultats présentés dans le rapport peut ne pas correspondre exactement à 100 % en raison de l'arrondissement des chiffres.
-



# RÉSULTATS



## ACTIVITÉS ET PROGRAMMES : PARTICIPATION ET LISTE DE SOUHAITS

---



- Près d'un répondant sur 2 mentionne que le soccer, les sports aquatiques divers et le hockey sont en tête des activités et des programmes auxquels les ménages de Westmount participent actuellement ou ont participé par le passé. Pour environ 1 ménage sur 3, le patinage et le tennis se situent au deuxième rang (passé ou présent), avec tous les autres activités et programmes ayant été mentionnés par moins d'un ménage sur 5.
  - À près d'une mention sur quatre, la natation et les sports aquatiques représentent la catégorie d'activité ou de programme à l'égard de laquelle les ménages de Westmount souhaitent le plus une expansion ou un ajout aux installations existantes. Tous les autres activités et programmes souhaités sont mentionnés par moins d'un ménage sur 10.
  - Enfin, à 36 %, la mention principale en matière de nouvelles installations souhaitées est pour une piscine intérieure (certains spécifiant un programme d'aquaforme intérieure).
-



# Participation des ménages aux activités et programmes de S & L



Activité / Programme	Pourcentage des ménages participant (passé et présent)
Soccer	50 %
Sports quatiques - leçons, cours + bain libre	46 %
Hockey	42 %
Patinage	36 %
Tennis	33 %
Cours de conditionnement physique	17 %
Danse - <i>break, hip hop, jazz, sociale, etc.</i>	15 %
Ballet	14 %
Yoga	12 %
Camp de jour d'été (incluant 2 Camp d'entraînement des moniteurs)	12 %
Baseball, balle molle, T-ball	9 %
Karaté	9 %
Science et samedis scientifiques	7 %
Musique	6 %

NOTE : Affiche toutes les activités et tous les programmes mentionnés par au moins 5 % des répondants.

Q. Le Service des sports et loisirs de la Ville propose un large éventail d'activités et de programmes ; énumérez ci-dessous les activités et les programmes auxquels vous et les membres de votre foyer participez ou avez déjà participé

Base: All respondents.



## Activités et programmes souhaités qui ne sont actuellement pas offerts dans les installations existantes

Activité / Programme	Pourcentage des ménages mentionnant
Natation et sports aquatiques	23 %
Hockey – variés (ex. : développement, élite, non-compétitive, enseignement)	9 %
Conditionnement physique – variés (ex. : aînés, circuit, spinning, step, essentrics)	8 %
Tennis en salle	8 %
Basketball	6 %
Danse – variés (ex. : hip hop, jive, contemporain, irlandais, jazz)	6 %
Yoga	5 %
Arts martiaux – variés (ex. ju-jitsu, judo, Krav Maga, tae kwon do, tai chi, Qigong)	4 %
Patinage	4 %
Badminton	4 %
Cours d'art - variés	3 %
Cours de langues	3 %
Sciences / mathématiques / informatique / dactylographie / robotique	3 %
Volley-ball	3 %
Marche / randonnée	3 %

NOTE : Affiche toutes les activités et tous les programmes mentionnés par au moins 3 % des répondants.

Q. Dans les installations existantes, est-ce qu'il y a des activités ou programmes auxquels vous et votre foyer aimeriez pouvoir participer et QUI NE SONT PAS offerts actuellement par le Service des sports et loisirs de la Ville?

Base: Tous les répondants.



## Installations sportives et récréatives souhaitées La Ville n'offre pas / n'a pas actuellement



Installations sportives et récréatives	Pourcentage des ménages mentionnant
Piscine intérieure / aquaforme	36 %
Basketball	6 %
Soccer	6 %
Salle de gym	4 %
Tennis intérieur	3 %
Athlétisme	3 %

**NOTE :** Affiche toutes les activités et tous les programmes mentionnés par au moins 3 % des répondants.

**Q. Est-ce qu'il y a des installations sportives et récréatives que vous et votre foyer souhaiteriez pouvoir utiliser et dont la Ville ne dispose pas actuellement?**

Base: Tous les répondants.



# SATISFACTION

---



## GLOBALEMENT

- Une grande majorité (77 %) des ménages de Westmount sont généralement satisfaits des activités et des programmes du Service des sports et loisirs dans l'ensemble, près d'un ménage sur 3 (31 %) se disant entièrement satisfait et le reste, 46 %, plutôt satisfaits.
- 1 ménage sur 10 déclare n'avoir aucun sentiment marqué d'une façon ou d'une autre (c.-à-d. ni satisfait ni insatisfait) et, à l'autre extrémité du spectre, 14 % des ménages sont généralement insatisfaits des services offerts par le Service des sports et loisirs – 11 % relativement insatisfait et seulement un faible 3 % exprime son insatisfaction totale.



# SATISFACTION

---

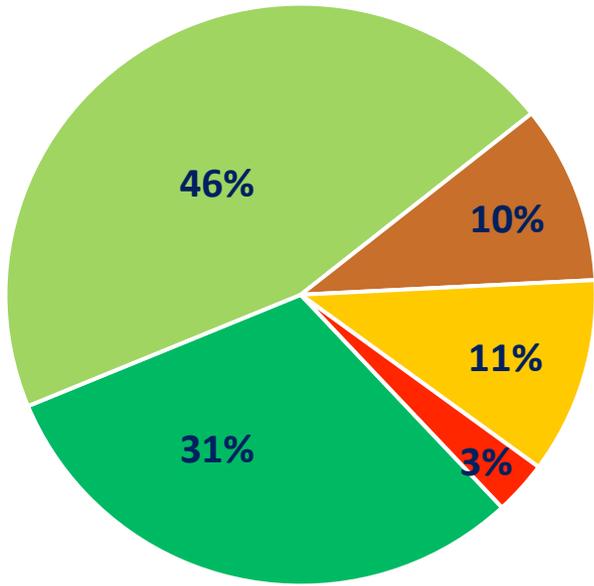


## PAR ACTIVITÉ, PROGRAMME ET INSTALLATION

- La satisfaction nette (c.-à-d. entièrement + plutôt satisfait combiné) à l'égard de la gamme d'activités, programmes et installations évalués dans le cadre du présent sondage correspond à la majorité (soit +50 %).
  - Cela dit, nous constatons une grande diversité en ce qui concerne la satisfaction. En haut de l'échelle, le plus haut degré de satisfaction se retrouve au niveau des patinoires intérieures (88 %), des terrains de tennis extérieurs (83 %), du Centre des loisirs (82 %) et des activités sportives et récréatives en équipe pour enfants de la Ville (respectivement 82 % et 81 %).
  - En revanche, les salles de fitness et les activités récréatives pour personnes âgées de la Ville suscitent les plus faibles taux de satisfaction nette (respectivement 57 % et 59 %).
  - Par ailleurs, l'insatisfaction manifeste à l'égard de l'offre et des installations du Service des sports et loisirs est plus évidente en ce qui concerne les éléments suivants : les terrains de jeux extérieurs (29 % d'insatisfaction nette), les activités récréatives pour personnes âgées (20 %), les salles de fitness (19 %).
- 
- Les détails suivent.



# Satisfaction globale à l'égard des activités et programmes des S & L



- Entièrement satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Complètement insatisfait

Satisfaction nette : 77%

Insatisfaction nette : 14%

Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux programmes et activités offerts par le Service des sports et loisirs de la Ville?

Base: Tous les répondants.



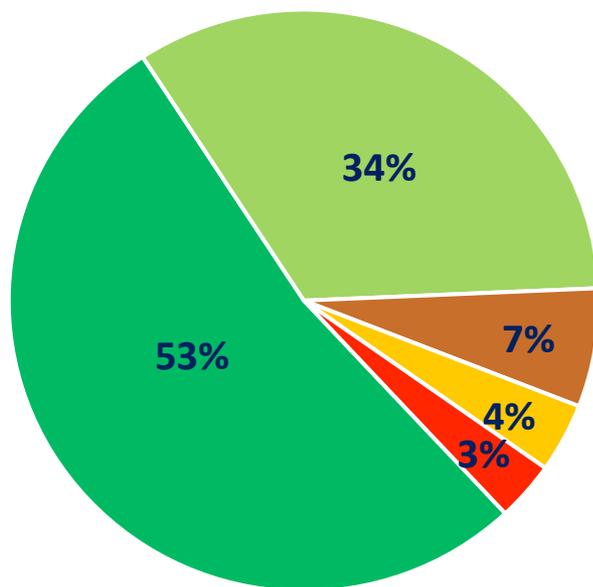
# Satisfaction nette de diverses activités, programmes et installations des S & L



Sujet	Entièrement + Plutôt satisfait	Pourcentage de répondants ayant répondu à la question
Patinoires intérieures	88 %	69 %
Terrains de tennis extérieurs	83 %	62 %
Centre des loisirs de Westmount (en général)	82 %	93 %
Sports d'équipe pour enfants	82 %	53 %
Activités récréatives pour enfants	81 %	50 %
Sports individuel pour enfants	78 %	37 %
Piscine extérieure	76 %	81 %
Victoria Hall	71 %	76 %
Sports individuel pour adultes	71 %	55 %
Activités récréatives pour adultes	68 %	60 %
Patinoires extérieures	62 %	57 %
Terrains de jeux extérieurs	61 %	61 %
Sports d'équipe pour adultes	60 %	38 %
Activités récréatives pour personnes âgées	59 %	29 %
Salle de fitness	57 %	41 %



# Satisfaction à l'égard des patinoires intérieures



- Entièrement satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Complètement insatisfait

*Satisfaction nette : 88%*

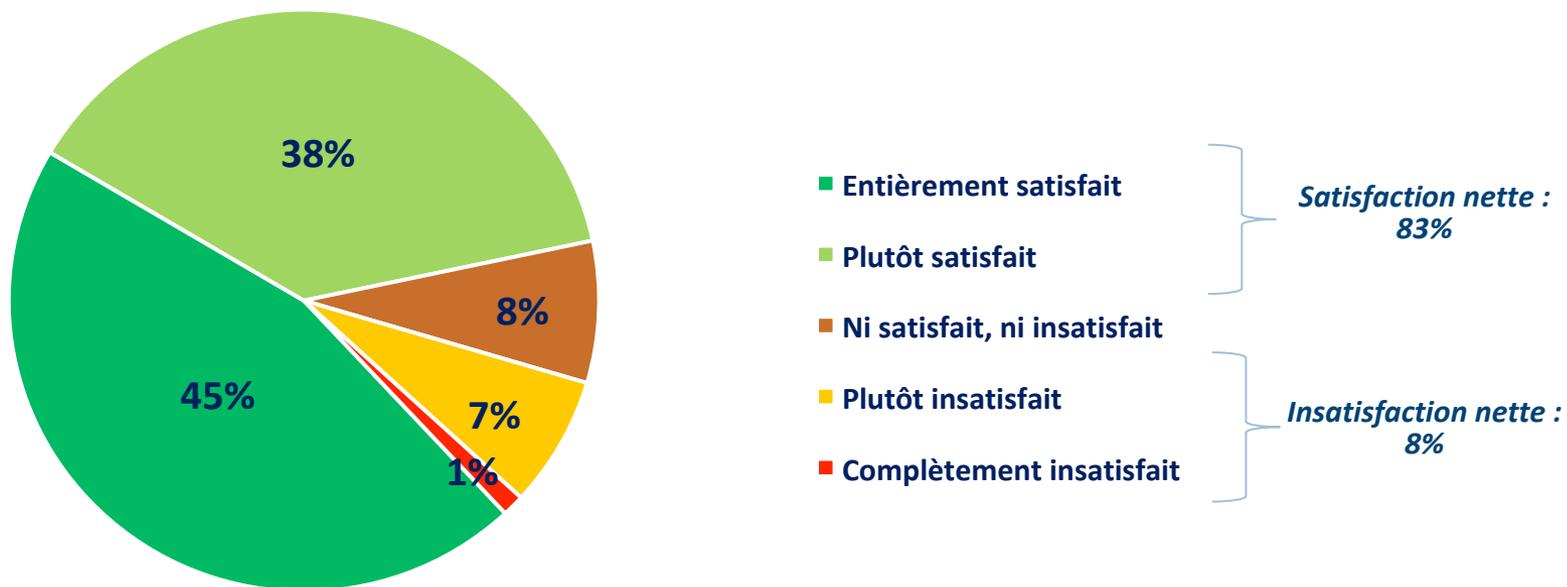
*Insatisfaction nette : 7%*

Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux éléments suivants?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=182).



# Satisfaction à l'égard des terrains de tennis extérieurs

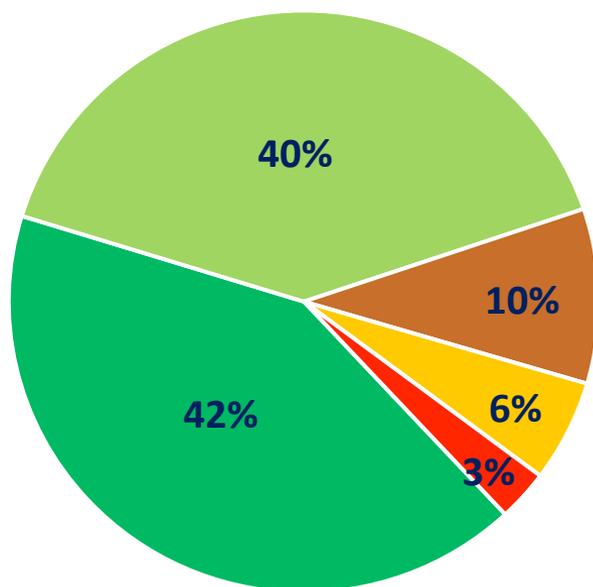


Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux éléments suivants?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=165).



# Satisfaction à l'égard du Centre des loisirs de Westmount (dans l'ensemble)



■ Entièrement satisfait

■ Plutôt satisfait

■ Ni satisfait, ni insatisfait

■ Plutôt insatisfait

■ Complètement insatisfait

*Satisfaction nette :  
82%*

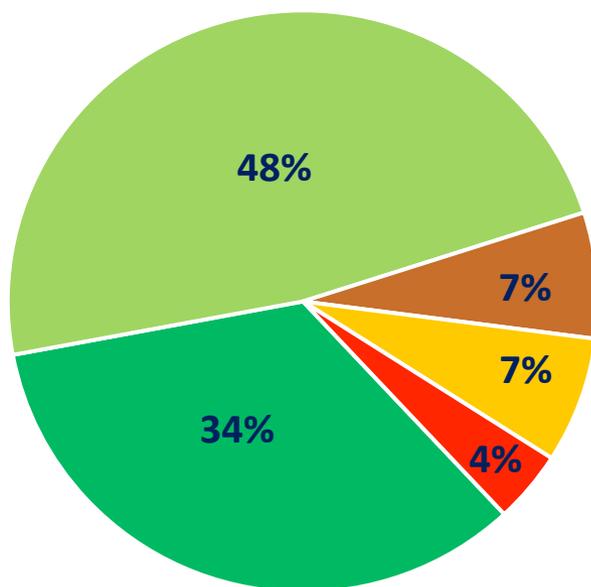
*Insatisfaction nette :  
9%*

Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux éléments suivants?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=247).



# Satisfaction à l'égard des sports d'équipe pour enfants



- Entièrement satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Complètement insatisfait

*Satisfaction nette : 82%*

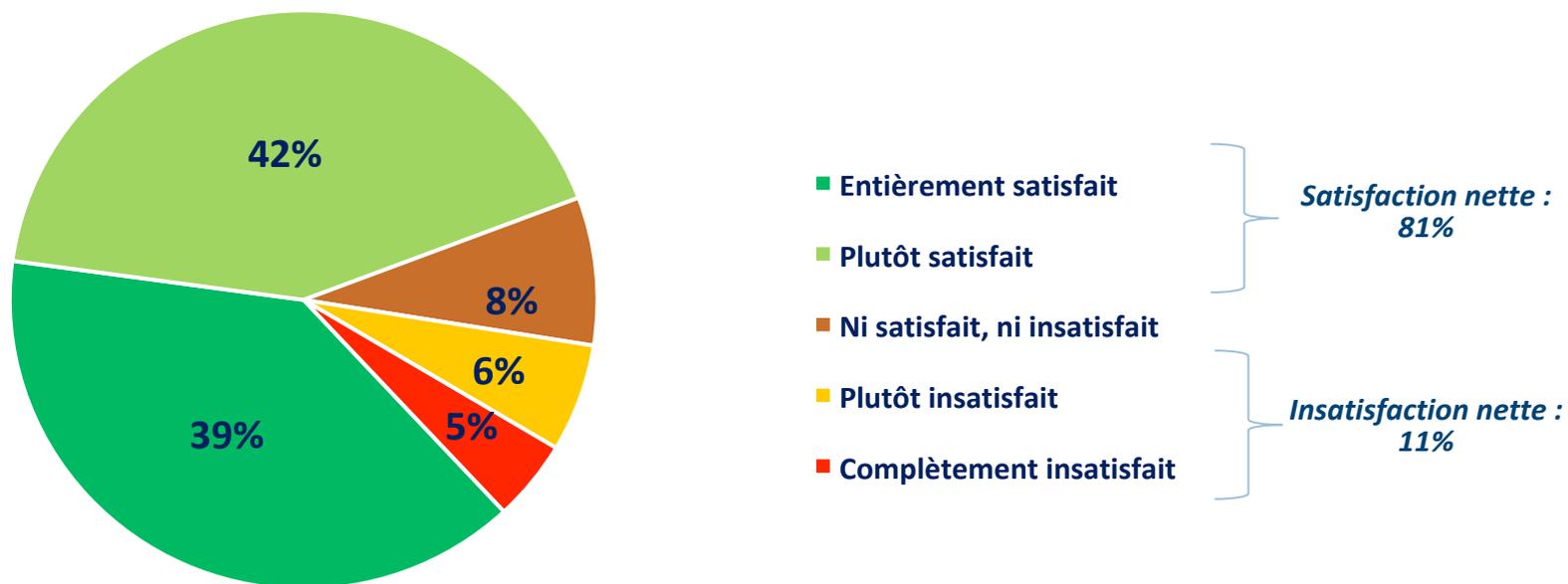
*Insatisfaction nette : 11%*

Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux catégories suivantes?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=144).



# Satisfaction à l'égard des activités récréatives pour les enfants

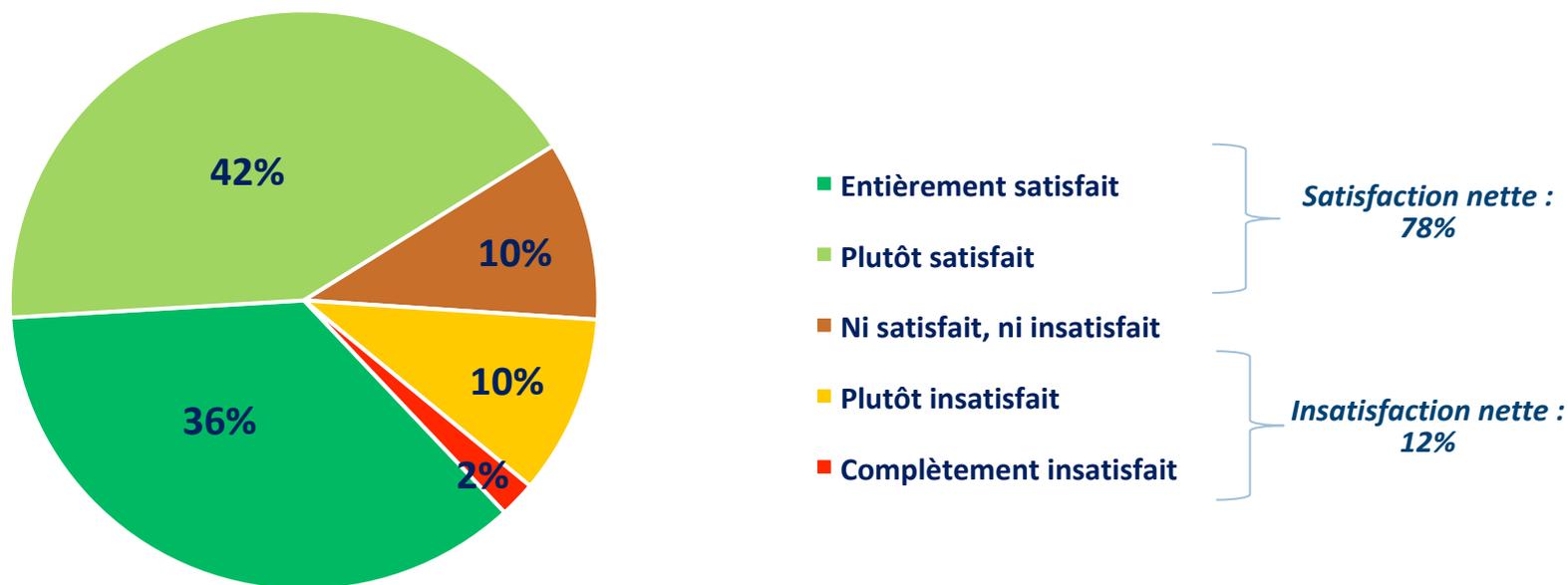


Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux catégories suivantes?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=133).



# Satisfaction à l'égard des sports individuels pour enfants

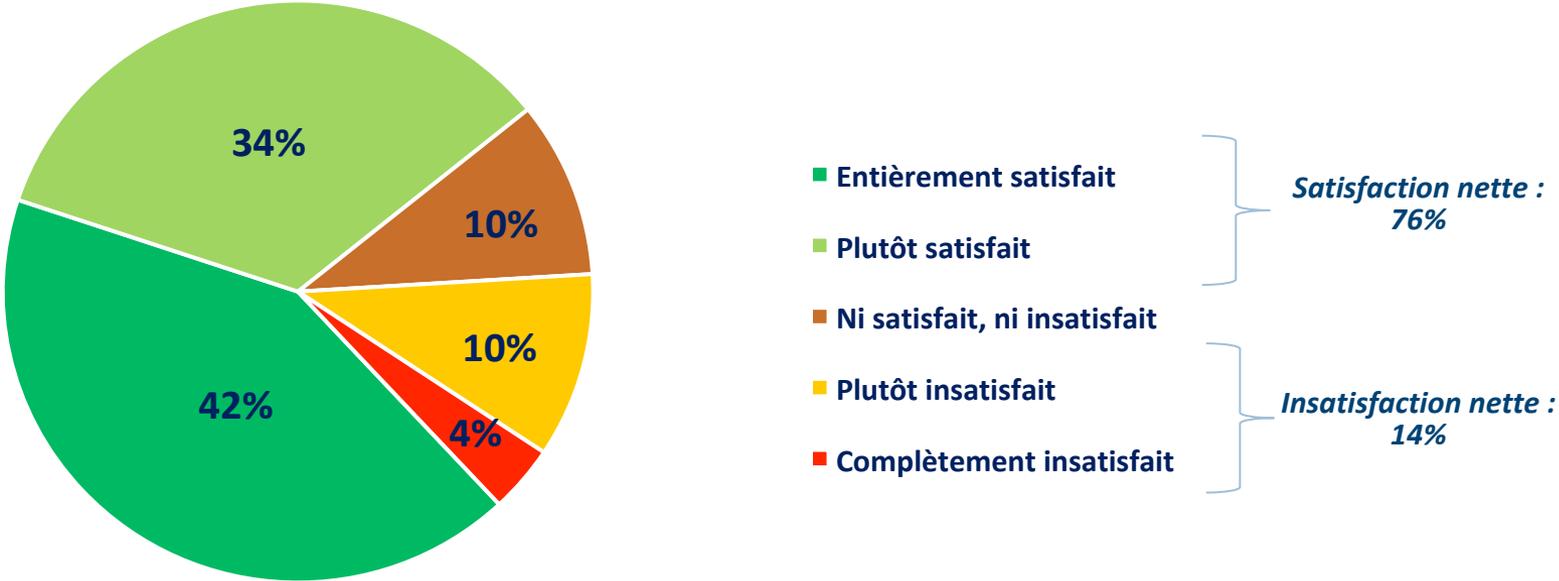


Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux catégories suivantes?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=98).



# Satisfaction à l'égard de la piscine extérieure

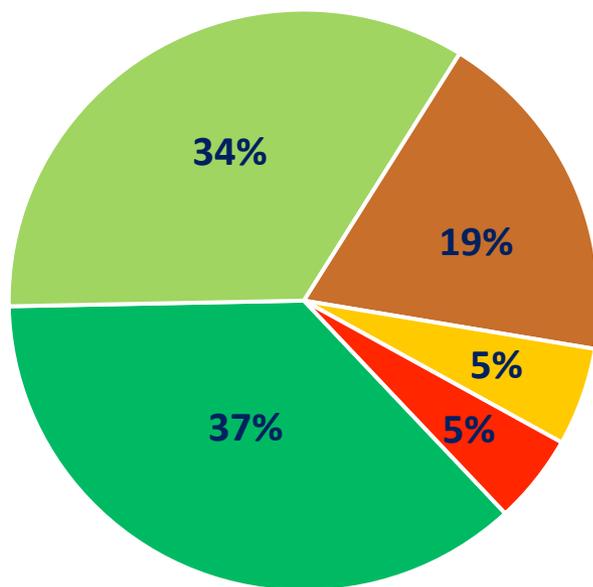


Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux éléments suivants?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=214).



# Satisfaction à l'égard du Victoria Hall



■ Entièrement satisfait

■ Plutôt satisfait

■ Ni satisfait, ni insatisfait

■ Plutôt insatisfait

■ Complètement insatisfait

*Satisfaction nette : 71%*

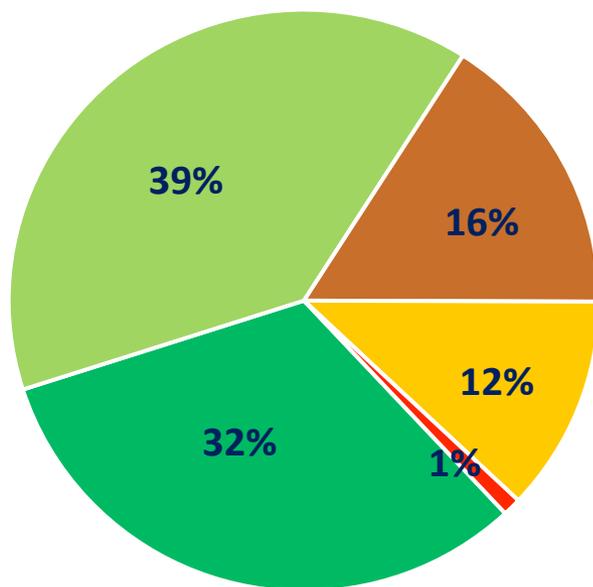
*Insatisfaction nette : 10%*

Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux éléments suivants?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=202).



# Satisfaction à l'égard des sports individuels pour adultes



- Entièrement satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Plutôt insatisfait
- Complètement insatisfait

*Satisfaction nette : 71%*

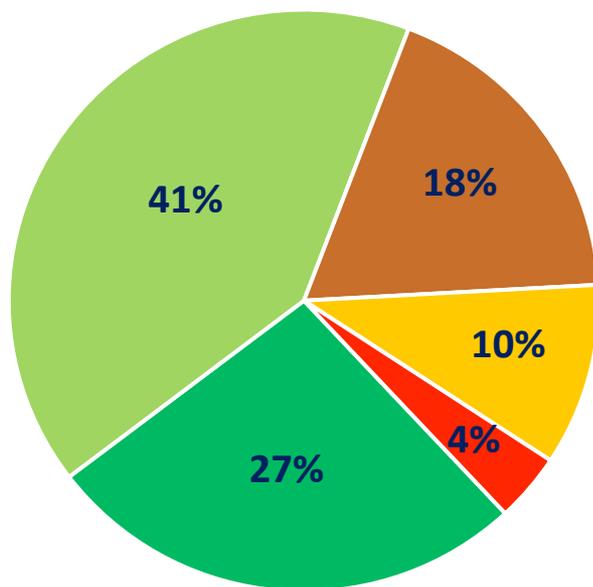
*Insatisfaction nette : 13%*

Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux catégories suivantes?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=146).



# Satisfaction à l'égard des activités récréatives pour adultes



■ Entièrement satisfait

■ Plutôt satisfait

■ Ni satisfait, ni insatisfait

■ Plutôt insatisfait

■ Complètement insatisfait

*Satisfaction nette : 68%*

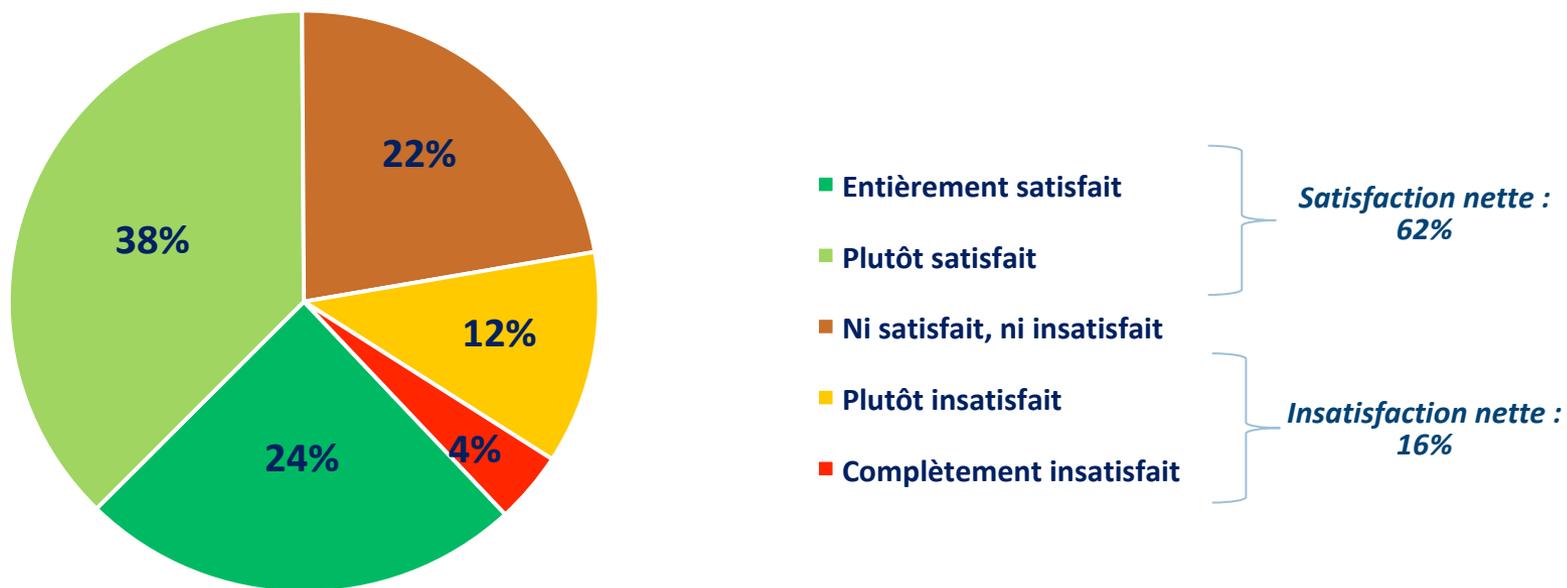
*Insatisfaction nette : 14%*

Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux catégories suivantes?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=158).



# Satisfaction à l'égard des patinoires extérieures

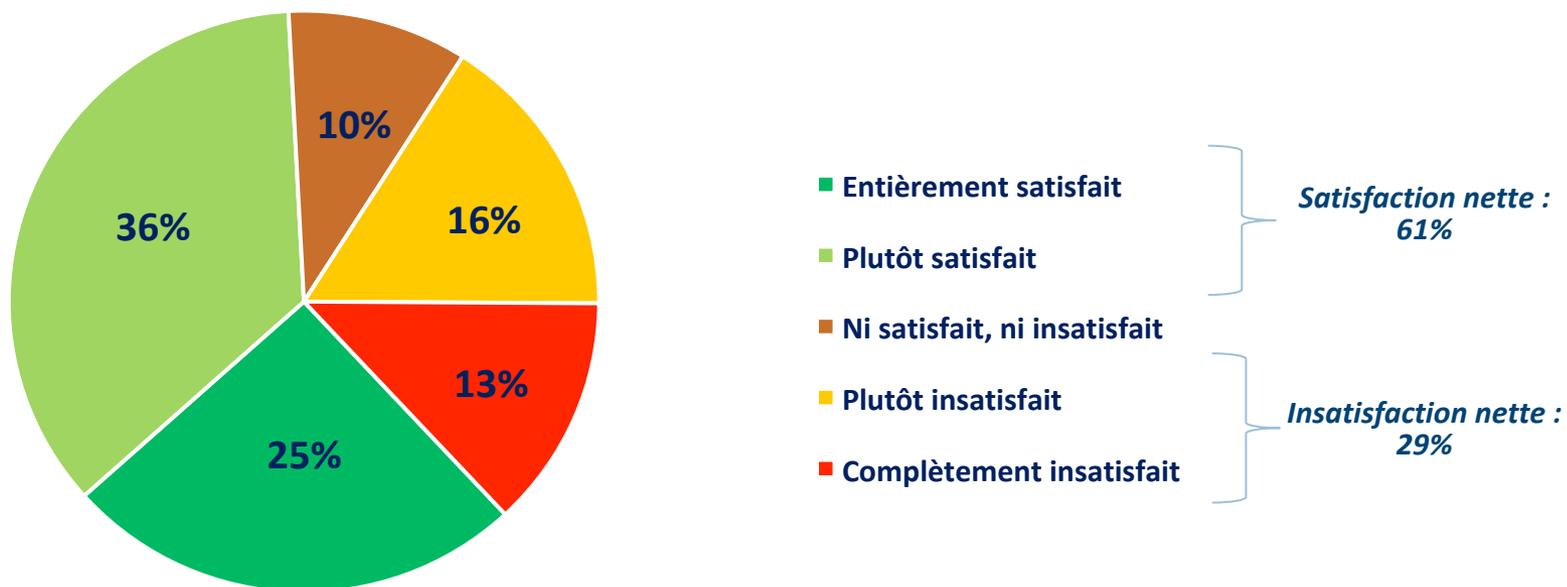


Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux éléments suivants?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=152).



## Satisfaction à l'égard des terrains de jeux extérieurs

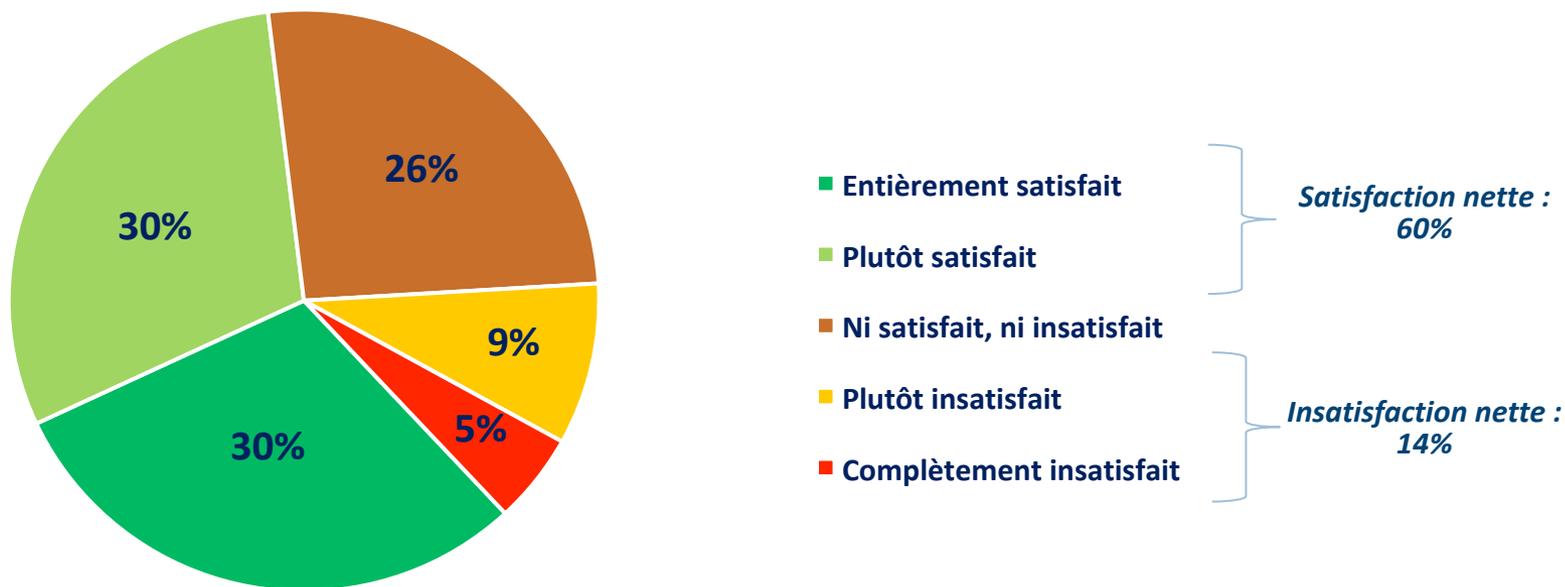


Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux éléments suivants?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=162).



# Satisfaction à l'égard des sports d'équipe pour adultes

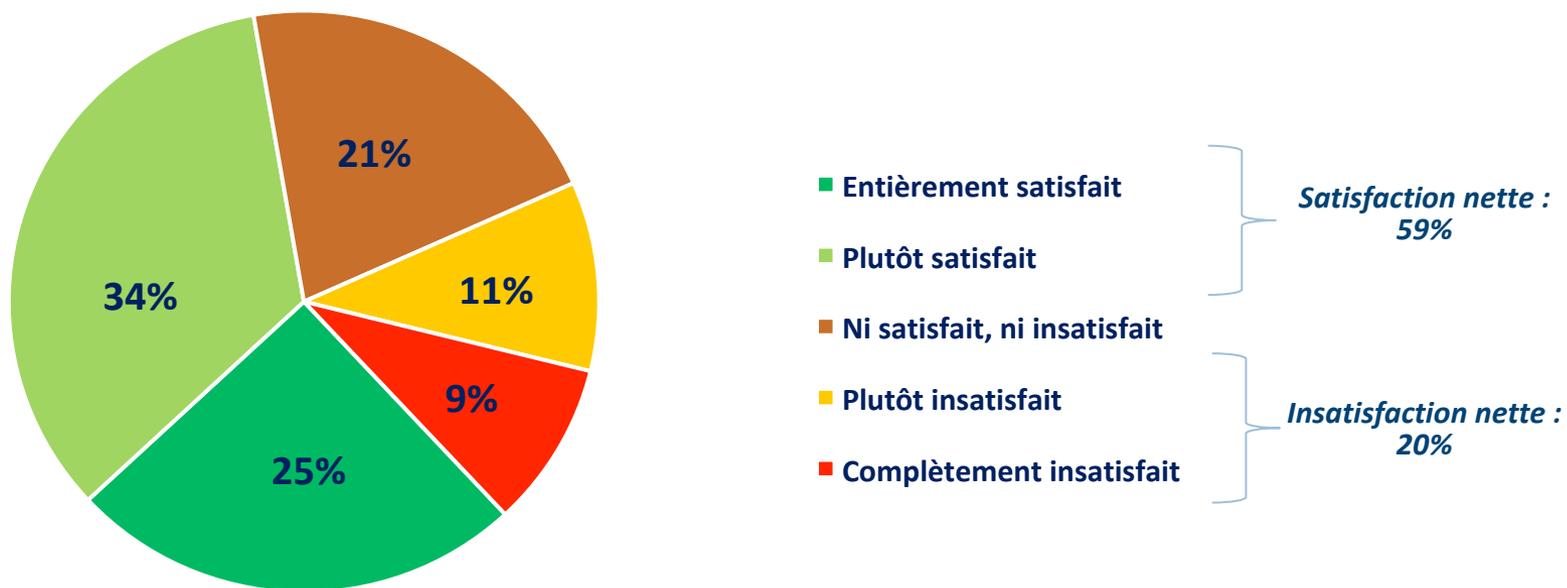


Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux catégories suivantes?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=100).



# Satisfaction à l'égard des activités récréatives pour les personnes âgées

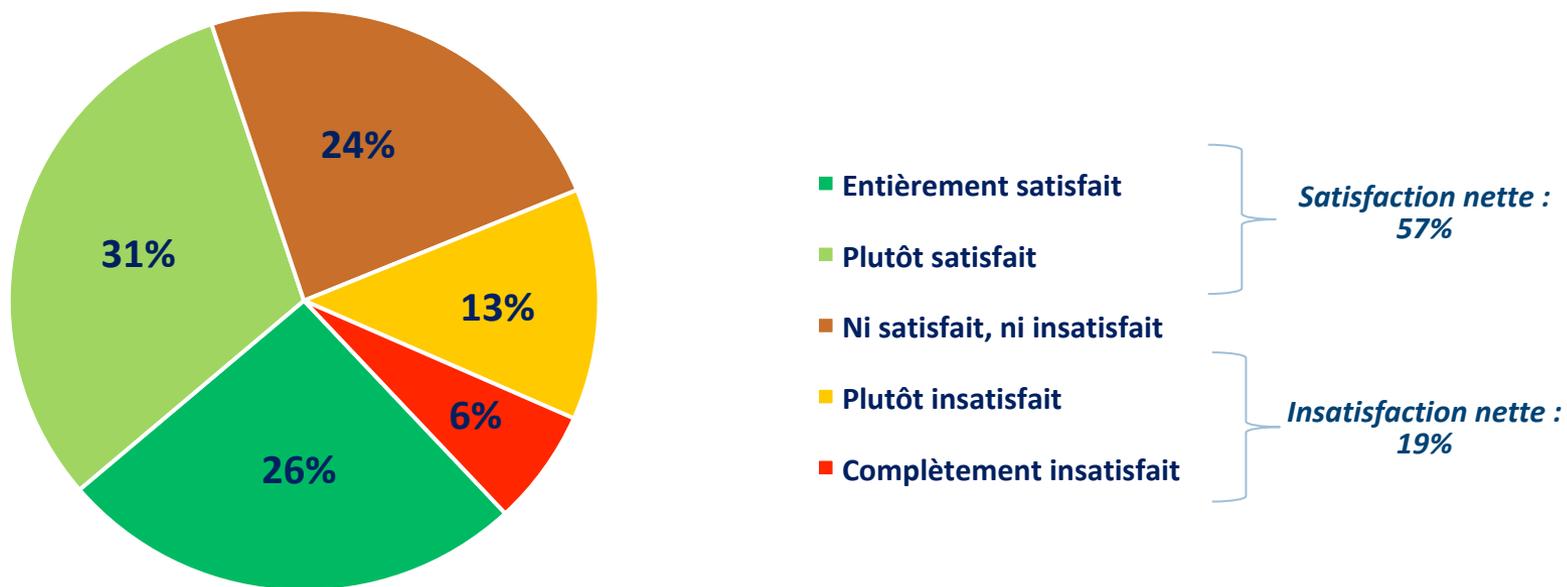


Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux catégories suivantes?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=76).



## Satisfaction à l'égard des salles de fitness



Q. Pour vous et votre foyer, quel est votre niveau de satisfaction général par rapport aux éléments suivants?

Base : Tous les répondants, moins ceux qui ont répondu « ne s'applique pas » (n=109).



# EN RÉSUMÉ



## EN RÉSUMÉ

---



Le présent sondage a été entrepris dans le but de fournir une perspective sur la façon dont les résidents de Westmount profitent des activités offertes par le Service des sports et loisirs et leur degré de satisfaction, tant sur le plan global que par activité, programme et installation.

Les principaux constats sont les suivants :

- Les ménages qui ont répondu au présent sondage participent (ou ont participé) d'abord et avant tout au soccer et aux divers sports aquatiques et, en second lieu, au patinage et au tennis.
  - Suivant de près le soccer, en ce qui concerne l'utilisation et la participation, la population demande néanmoins davantage au Service des sports et loisirs de la Ville en matière d'activités aquatiques.
  - Et, avec plus d'un tiers des répondants qui demandent directement l'installation d'une nouvelle piscine intérieure, devançant de loin toute autre nouvelle installation mentionnée, la Ville a une indication claire de la part de ses résidents quant à leurs attentes concernant un prochain grand projet du Service des sports et loisirs.
-



## EN RÉSUMÉ

---



- Les résidents de Westmount semblent généralement très satisfaits de l'offre du Service des sports et loisirs, tant au niveau global que de chaque activité, programme et installation.
- Plus de 3 ménages sur 4 (77 %) se disent généralement satisfaits, une grande majorité d'entre eux estiment que le Service des sports et loisirs est sur la bonne voie dans l'ensemble.
- Une grande insatisfaction indiquant la nécessité d'un changement ou d'une amélioration urgente et/ou significative de l'offre existante est effectivement marginale sur une base globale de la population (3 % ; dans l'annexe figurent les commentaires traduits des cinq (5) ménages répondants qui ont exprimé leur grande insatisfaction et ont choisi d'élaborer sur le sujet).
- De plus, la satisfaction à l'égard de chaque activité, programme et installation est majoritaire dans l'ensemble, allant de 88 % pour les patinoires intérieures de la Ville à 57 % pour les salles de fitness.
- Par conséquent, il n'y a pas lieu d'apporter des corrections flagrantes, que ce soit au niveau global ou au niveau d'une activité, d'un programme ou d'une installation en particulier. Mais, il existe plusieurs possibilités d'amélioration sur le plan de la satisfaction, qui se caractérise par des niveaux d'insatisfaction relativement plus élevés pour les terrains de jeux extérieurs, les activités récréatives pour les personnes âgées et les salles de fitness.