



MONTREAL

700, boul. René-Lévesque O.
Bureau 1210
Montréal (Québec) H3B 3A5
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
4^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025

ÉTUDE DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS AUX MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC

RAPPORT FINAL

**PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ
DURABLE DU QUÉBEC**

03	/Contexte, objectifs et méthodologie abrégée
04	/Services évalués
05	/Faits saillants
07	/Profil des répondants
09	/Chapitre 1 : Niveau de satisfaction
15	/Chapitre 2 : Attentes envers le Ministère
19	/Conclusions

ANNEXES

- /1.** Méthodologie détaillée (sous pli séparé)
- /2.** Questionnaire (sous pli séparé)
- /3.** Tableaux statistiques détaillés (sous pli séparé)

CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Pour une quatrième année consécutive, le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) souhaite mener un sondage auprès des directeurs généraux ou des directeurs généraux adjoints des municipalités du Québec. Cette initiative s'inscrit dans le cadre du Plan stratégique 2023–2027 et a pour objectif de mesurer leur degré de satisfaction à l'égard des services offerts par le Ministère afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes. Les résultats permettront au Ministère d'orienter ses actions en vue d'améliorer la qualité et la pertinence de sa prestation de services. Le mandat a été confié à SOM pour la première fois.

SONDAGE EN LIGNE	POPULATION CIBLE	Municipalités du Québec.
	ÉCHANTILLONNAGE	Au total, 154 répondants ont pris part à l'étude.
	COLLECTE ET TAUX DE RÉPONSE	Sondage en ligne réalisé du 3 juin au 10 juillet 2025. De plus, un code QR était disponible lors de deux événements qui se sont déroulés entre le 4 et le 20 juin 2025. Taux de réponse estimé à 13,1 % pour la collecte faite à partir de la liste fournie par le MTMD.
	PONDÉRATION	Les données ont été pondérées pour s'assurer d'une bonne représentativité des municipalités en fonction de leur taille.
	MARGE D'ERREUR	La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des municipalités est de 7,4 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle augmente toutefois pour les sous-groupes de l'échantillon.
	INTERPRÉTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS	Les résultats de l'année 2024 sont présentés à titre indicatif seulement. La marge d'erreur pour les résultats de l'étude précédente ainsi que l'effet de plan n'étant pas disponibles, la comparaison n'a pu être réalisée.

Dans le cadre de la présente étude, dix services offerts par le Ministère ont été évalués en matière de satisfaction. Afin d'alléger la présentation visuelle des résultats, seuls les intitulés des services sont affichés dans les graphiques. Il est toutefois important de préciser que les libellés des questions comprenaient une description complète de chacun des services.

Voici la liste des services mesurés ainsi que leur description telle que présentée dans le questionnaire :

1. **Développement et amélioration du réseau routier** – adaptation d'infrastructures routières efficaces et modernes soutenant le développement de la municipalité.
2. **Exploitation et sécurité du réseau routier** – gestion des corridors, surveillance, fluidité, gestion de la viabilité hivernale (le déneigement, entre autres), marquage, etc.
3. **Entretien et conservation du réseau routier** – entretien courant et périodique des infrastructures (par exemple : réparation des nids-de-poule et des glissières de sécurité, rapiéçage mécanisé des chaussées, etc.).
4. **Entretien courant et périodique des abords du réseau routier** – tonte de gazon et fauchage, balayage et nettoyage, émondage et abattage d'arbres, drainage, nettoyage de fossés et de puisards, rafraîchissement du marquage, etc.
5. **Ouvrages d'art** – conception, amélioration et conservation (par exemple : ponts, ponceaux, viaducs, murs de soutènement et quais, structures d'équipement routier, etc.).
6. **Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes** – développement, amélioration et conservation (par exemple : bâtiments, desserte maritime, etc.).
7. **Programmes d'aide financière aux municipalités** – traitement de la demande.
8. **Soutien technique et professionnel** – acquisitions et aliénation des droits immobiliers, expertise-conseil.
9. **Aménagement du territoire favorisant la sécurité routière** – analyses et mesures (par exemple : réduction de vitesse, mode de contrôle, aménagements pour piétons et cyclistes, éclairage, signalisation, etc.).
10. **Gestion et octroi des permis** – traitement de la demande (par exemple : permission de voirie, permis d'événements spéciaux, etc.).



Faits saillants

FAITS SAILLANTS



SATISFACTION GÉNÉRALE

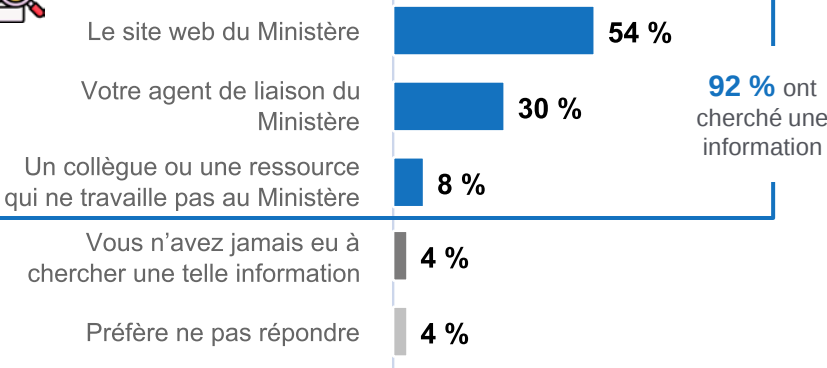
Base : tous, excluant la non-réponse, n : 145

6,6

Satisfaction à l'égard des services évalués	Note moyenne sur 10	1 ^{re} raison d'insatisfaction	Priorité d'amélioration des services
Gestion et octroi des permis	7,1	Long délai de traitement	8
Programmes d'aide financière aux municipalités	6,8	Long délai de traitement	2
Soutien technique et professionnel	6,7	Long délai de traitement	9
Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes	6,5	Ne sait pas	10
Exploitation et sécurité du réseau routier	6,4	Mauvaise qualité/rapidité	6
Entretien courant et périodique des abords du réseau routier	6,1	Mauvaise qualité/rapidité	5
Ouvrages d'art	6,1	Mauvaise qualité/rapidité	7
Entretien et conservation du réseau routier	5,8	Mauvaise qualité/rapidité	1
Développement et amélioration du réseau routier	5,6	Manque de consultation	4
Aménagement du territoire favorisant la sécurité routière	5,5	Long délai de traitement	3

SOURCES D'INFORMATION – PRODUITS ET SERVICES

Base : tous, n : 154



PRINCIPALES ATTENTES ENVERS LE MINISTÈRE

Base : tous, n : 154



- 1 Traitement rapide et efficace des demandes administratives, en particulier celles qui ont une incidence sur la vie quotidienne des citoyens 62 %
- 2 Accès facile à un point de contact ou à une personne responsable du service public 45 %
- 3 Fourniture d'informations précises, pertinentes et actualisées en réponse aux questions ou préoccupations 22 %



Profil des répondants

	Ensemble n : 154
Expérience en tant que directeur général ou directeur général adjoint	%
Moins d'un an	7
Entre 1 et 5 ans	34
Entre 6 et 10 ans	17
Entre 11 et 20 ans	23
Plus de 20 ans	12
Préfère ne pas répondre	7

Taille de la municipalité

1 000 habitants ou moins	41
Entre 1 001 et 4 999 habitants	42
Entre 5 000 et 9 999 habitants	7
Entre 10 000 et 24 999 habitants	6
Entre 25 000 et 99 999 habitants	3
100 000 habitants ou plus	1

	Ensemble n : 154
Direction générale territoriale	%
Estrie	21
Chaudière-Appalaches	13
Mauricie-Centre-du-Québec	11
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	11
Montérégie	10
Laurentides-Lanaudière	10
Abitibi-Témiscamingue	7
Outaouais	5
Capitale-Nationale	3
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3
Côte-Nord	3
Région métropolitaine de Montréal	2
Préfère ne pas répondre	1

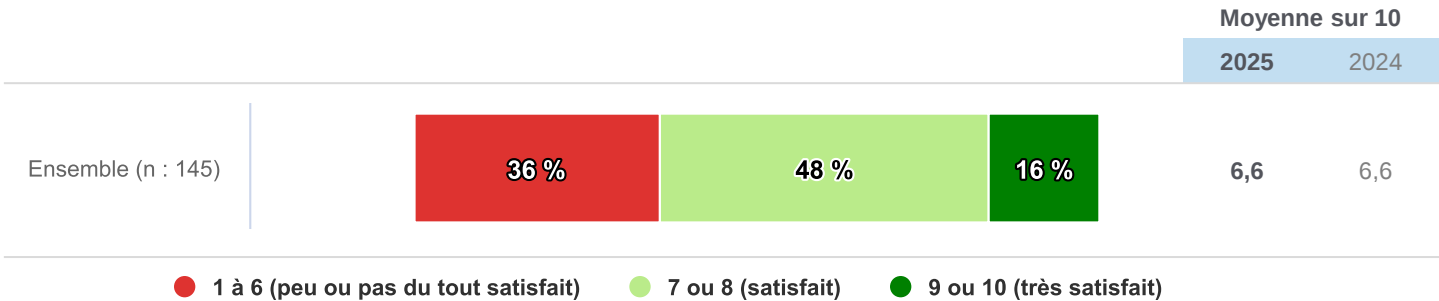


Chapitre 1

NIVEAU DE SATISFACTION

- Satisfaction globale
- Satisfaction à l'égard des services
- Raisons d'insatisfaction
- Service à améliorer

Q1. Au cours de la dernière année, en vous basant sur l'ensemble de la prestation de services offerte par le Ministère, quel est votre degré de satisfaction générale?
Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout satisfait(e) » et 10, « totalement satisfait(e) ».
Base : tous, excluant la non-réponse



Une satisfaction générale limitée envers les services du Ministère

Les municipalités se montrent peu satisfaites des services offerts par le Ministère. Le tiers des répondants ont exprimé un faible niveau de satisfaction globale à l'égard de l'ensemble de la prestation de services (36 %), tandis qu'une minorité seulement se déclare très satisfaite (16 %). Conséquemment, la moyenne de satisfaction est peu élevée (6,6 sur 10), ce qui concorde avec les résultats observés pour chacun des services évalués (voir page suivante).

Certains sous-groupes de répondants présentent toutefois une perception plus favorable. Les directeurs généraux ou adjoints ayant plus de dix ans d'expérience affichent une moyenne de satisfaction plus élevée (7,0), tout comme les représentants de municipalités comptant 1 000 habitants ou moins (6,9).

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES



Q2A à Q2J Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout satisfait(e) » et 10, « totalement satisfait(e) », quel serait votre degré de satisfaction à l'égard de la prestation de services suivante offerte par le Ministère au courant de la dernière année?

Base : répondants qui ont utilisé ou qui connaissent le service en question, excluant la non-réponse

				Moyenne sur 10	
				2025	2024
Q2JR. Gestion et octroi des permis (n : 105)	27 %	51 %	22 %	7,1	7,2
Q2GR. Programmes d'aide financière aux municipalités (n : 140)	32 %	45 %	23 %	6,8	6,5
Q2HR. Soutien technique et professionnel (n : 52)	32 %	53 %	15 %	6,7	6,2
Q2FR. Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes (n : 9)*	30 %	59 %	11 %	6,5	6,4
Q2BR. Exploitation et sécurité du réseau routier (n : 118)	42 %	46 %	12 %	6,4	6,8
Q2DR. Entretien courant et périodique des abords du réseau routier (n : 134)	49 %	42 %	9 %	6,1	6,0
Q2ER. Ouvrages d'art (n : 84)	45 %	41 %	14 %	6,1	6,3
Q2CR. Entretien et conservation du réseau routier (n : 137)	56 %	37 %	7 %	5,8	6,0
Q2AR. Développement et amélioration du réseau routier (n : 101)	56 %	39 %	5 %	5,6	5,8
Q2IR. Aménagement du territoire favorisant la sécurité routière (n : 114)	59 %	35 %	6 %	5,5	5,7

● 1 à 6 (peu ou pas du tout satisfait) ● 7 ou 8 (satisfait) ● 9 ou 10 (très satisfait)

Presque tous les services sont jugés insatisfaisants

En effet, seul le service de la gestion et l'octroi des permis enregistre une satisfaction modérée (note moyenne de 7,1 sur 10). Cela dit, tous affichent une proportion importante de répondants ayant indiqué un faible degré de satisfaction (notes de 1 à 6 variant de 27 % à 59 %). Ils nécessitent donc tous une attention de la part du Ministère. Les plus préoccupants, lesquels devraient constituer des priorités d'action et concernent tous la gestion du réseau routier, sont l'aménagement du territoire favorisant la sécurité routière (5,5), le développement et l'amélioration du réseau routier (5,6) ainsi que l'entretien et la conservation de celui-ci (5,8). Par ailleurs, les répondants ayant au plus cinq ans d'expérience dans leur poste ont tendance à être plus insatisfaits en moyenne (pour 6 services sur 10).

* Ce résultat est à interpréter avec prudence en raison de la faible taille de l'échantillon (n<30).

RAISONS D'INSATISFACTION



Q3A à Q3J. Vous avez accordé une note de satisfaction de [...] sur 10 pour le service [...]. Quelle(s) est (sont) la (les) principale(s) raison(s) qui a (ont) contribué à cette évaluation?

Base : répondants qui ont octroyé une note de satisfaction de 1 à 6 au service en question

Question semi-ouverte, plusieurs réponses possibles*

	Q3C. Entretien et conservation du réseau routier n : 77	Q3I. Aménagement du territoire favorisant la sécurité routière n : 67	Q3D. Entretien courant et périodique des abords du réseau routier n : 65	Q3A. Développement et amélioration du réseau routier n : 56	Q3B. Exploitation et sécurité du réseau routier n : 48	Q3G. Programmes d'aide financière aux municipalités n : 45	Q3E. Ouvrages d'art n : 38	Q3J. Gestion et octroi des permis n : 28***	Q3H. Soutien technique et professionnel n : 17***
Mauvaise qualité et/ou rapidité de réalisation du service	56 % 1	24 %	64 % 1	30 % 3	55 % 1	7 %	37 % 1	21 %	20 %
Long délai de traitement administratif de votre demande	27 % 2	39 % 1	27 % 2	33 % 2	24 % 2	40 % 1	25 % 3	51 % 1	48 % 1
Manque de réactivité ou de disponibilité du personnel	25 % 3	18 %	11 %	17 %	8 %	12 %	13 %	27 % 2	26 % 3
Manque de suivi quant à l'avancement des demandes	16 %	18 %	16 % 3	25 %	12 %	30 % 3	27 % 2	27 % 2	27 % 2
Manque de clarté des processus décisionnels et/ou de la communication des critères de décision	10 %	25 % 2	3 %	25 %	19 % 3	35 % 2	21 %	26 %	19 %
Manque d'entretien des routes**	8 %	0 %	0 %	4 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Manque de précision et de pertinence des réponses	6 %	25 % 2	5 %	19 %	12 %	13 %	15 %	15 %	17 %
Manque de consultation dans le processus administratif décisionnel	6 %	23 %	3 %	34 % 1	14 %	13 %	17 %	11 %	12 %
Manque d'accès aux services en ligne	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	2 %	0 %	2 %	0 %
Manque d'adaptation aux besoins des municipalités**	0 %	6 %	0 %	3 %	0 %	4 %	0 %	0 %	0 %
Manque de subventions ou de financement**	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	23 %	0 %	0 %	0 %
Manque de compétence du personnel**	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	5 %	0 %
Mauvaise qualité de l'information**	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	6 %
Ne sait pas, ne répond pas	11 %	13 %	11 %	13 %	18 %	9 %	19 %	18 %	6 %

* Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.

** Réponses mentionnées par les répondants dans la catégorie « Autre ». Ces réponses ont été regroupées en grandes catégories. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie. Seules les catégories ayant été mentionnées par plus de 2 % des répondants pour au moins un service ont été indiquées.

*** La taille de l'échantillon étant faible (n<30), les résultats sont à interpréter avec prudence. Dans cette optique, les raisons d'insatisfaction concernant les infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes ne sont pas présentées, étant donné le trop faible nombre de répondants (n : 3).

RAISONS D'INSATISFACTION (SUITE)



Les principales raisons d'insatisfaction varient selon les services, mais certains irritants sont récurrents

Les résultats des principales raisons évoquées pour expliquer l'insatisfaction mettent en lumière des enjeux communs à plusieurs services du Ministère. Le long délai de traitement administratif de la demande est indiqué comme l'une des trois principales causes d'insatisfaction pour tous les services évalués. Cela témoigne d'un besoin généralisé d'accélérer les délais de réponse ou de traitement.

D'autres motifs sont mentionnés à plusieurs reprises, comme le manque de suivi quant à l'avancement des demandes ainsi que la mauvaise qualité ou rapidité de réalisation du service, ce dernier étant particulièrement associé aux services liés au réseau routier.

Enfin, le manque de réactivité ou de disponibilité du personnel ainsi que le manque de clarté des processus décisionnels sont également cités comme irritants notables dans certains services.

SERVICES À AMÉLIORER EN PRIORITÉ



Q4a. Pour contribuer à la démarche d'amélioration des services du Ministère, veuillez indiquer quels services devraient être améliorés en priorité. Veuillez répondre en sélectionnant d'abord le service qui, selon vous, devrait être amélioré en premier puis le deuxième et le troisième, s'il y a lieu.

Base : tous, n : 154

Trois réponses possibles*

		Première réponse	
		2025 (n : 154)	2024 (n : 220)
Entretien et conservation du réseau routier	54 %	27 %	25 %
Programmes d'aide financière aux municipalités	38 %	20 %	21 %
Aménagement du territoire favorisant la sécurité routière	34 %	13 %	12 %
Développement et amélioration du réseau routier	31 %	7 %	11 %
Entretien courant et périodique des abords du réseau routier	29 %	6 %	4 %
Exploitation et sécurité du réseau routier	23 %	5 %	2 %
Ouvrages d'art	13 %	3 %	3 %
Gestion et octroi des permis	10 %	4 %	2 %
Soutien technique et professionnel	8 %	3 %	<1 %
Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes	1 %	1 %	<1 %
Aucun service ne nécessite d'amélioration à mes yeux	4 %	4 %	6 %
Préfère ne pas répondre	7 %	7 %	14 %

Les priorités d'amélioration reflètent les insatisfactions constatées

L'entretien et la conservation du réseau routier constitue la priorité d'amélioration pour les municipalités. En effet, la moitié des répondants (54 %) l'ont sélectionné comme l'un des services à renforcer. Ce qui fait écho aux résultats sur la satisfaction observés précédemment, où ce service se classait parmi ceux ayant les notes les plus faibles.

Les programmes d'aide financière aux municipalités arrivent en deuxième position (38 %), suivis par l'aménagement du territoire favorisant la sécurité routière (34 %). À noter que ce dernier a obtenu la moyenne de satisfaction la plus basse.

* Comme les répondants pouvaient mentionner jusqu'à trois réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.



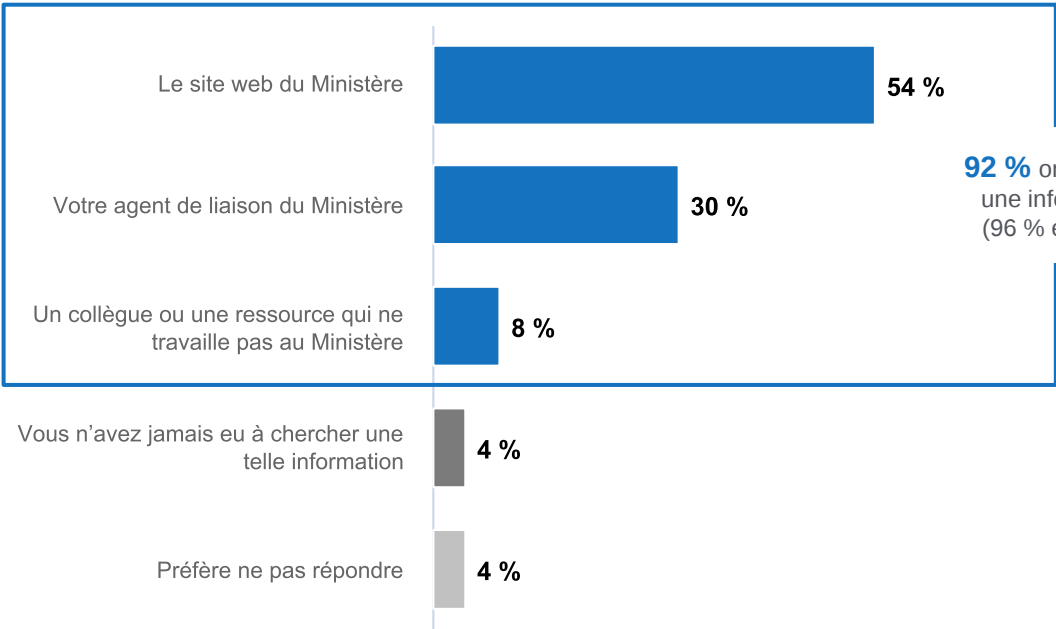
Chapitre 2

ATTENTES ENVERS LE MINISTÈRE

- Sources d'information
- Attentes
- Commentaires ou suggestions d'amélioration

Q5. De manière générale, lorsque vous cherchez une information en lien avec un produit ou un service du Ministère (ex. : un formulaire), quelle source consultez-vous? Veuillez répondre en sélectionnant une seule source.

Base : tous, n : 154



92 % ont cherché une information (96 % en 2024)

2024 (n : 220)
50 %
37 %
9 %
1 %
3 %

Il y a un fort besoin d'information en lien avec les produits et services du Ministère

La très grande majorité des répondants (92 %) ont déjà cherché de l'information à ces sujets.

Pour ce faire, la moitié des répondants (54 %) consultent en priorité le site web du Ministère, alors que le tiers (30 %) se tourne vers leur agent de liaison pour obtenir des réponses, ce qui témoigne du rôle encore important de l'accompagnement humain.

Q6a. De façon générale, en vous basant sur l'ensemble des services offerts dans votre municipalité par le Ministère, quelles sont vos attentes envers le Ministère en tant que dirigeant municipal?
Veuillez répondre en sélectionnant d'abord l'élément le plus important pour vous, puis le second, s'il y a lieu.

Base : tous, n : 154

Question semi-ouverte, deux réponses possibles*		Première réponse	
		2025 (n : 154)	2024 (n : 220)
Traitement rapide et efficace des demandes administratives, en particulier celles qui ont une incidence sur la vie quotidienne des citoyens	62 %	36 %	51 %
Accès facile à un point de contact ou à une personne responsable du service public	45 %	28 %	31 %
Fourniture d'informations précises, pertinentes et actualisées en réponse aux questions ou aux préoccupations	22 %	12 %	5 %
Respect des délais pour la réalisation des services publics, en particulier dans les cas où des délais sont fixés par des lois ou des règlements	17 %	6 %	4 %
Notification de l'état d'avancement de la demande et possibilité de suivre le processus de traitement	17 %	7 %	6 %
Collaboration et coopération avec le Ministère**	1 %	0 %	0 %
Amélioration des services de base (ex. : entretien, sécurité)**	1 %	<1 %	0 %
Subvention plus accessible (ex. : critères plus souples)**	1 %	9 %	0 %
Préfère ne pas répondre	9 %	<1 %	4 %

Deux attentes sont prioritaires

L'attente principale exprimée par les répondants concerne le traitement rapide et efficace des demandes administratives, en particulier celles ayant un impact direct sur la vie des citoyens (62 %). L'accès facile à une personne-ressource ou à un point de contact clair constitue la deuxième en importance (45 %). Ce besoin d'accessibilité vient appuyer l'idée du rôle encore notable de l'accompagnement humain.

D'autres désirs, bien que moins fréquemment cités, demeurent non négligeables, soit la fourniture d'informations précises, pertinentes et à jour (22 %), le respect des délais prescrits (17 %) ou la possibilité de suivre l'évolution d'une demande (17 %).

* Comme les répondants pouvaient mentionner jusqu'à deux réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement.
** Réponses mentionnées par les répondants dans la catégorie « Autre ». Ces réponses ont été regroupées en grandes catégories. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie. Seules les catégories ayant été mentionnées par plus de 2 % des répondants pour au moins un service ont été indiquées.

COMMENTAIRES OU SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION



Q7. Quels sont vos commentaires ou suggestions d'amélioration en lien avec les services offerts aux municipalités?

Base : tous, n : 154

Question ouverte, plusieurs réponses possibles*

Commentaires	%
Collaborer davantage avec les municipalités (ex. : aide mutuelle, ministère moins directif)	7
Réduire la bureaucratie (ex. : simplifier les processus, moins de paliers d'autorisation)	6
Réduire les délais de réponse (ex. : accomplir les demandes plus rapidement)	6
Faire un meilleur suivi (ex. : retourner les appels, informer sur l'état des demandes)	5
Améliorer la communication sur les travaux (ex. : indications sur travaux en cours, transparence sur délais)	3
Offrir plus d'information (ex. : précisions, détails)	3
Faciliter l'accès au Ministère (ex. : facile à joindre)	3
S'adapter aux besoins des plus petites municipalités (ex. : aide financière adaptée)	3
Faire une meilleure gestion de l'entretien des routes (ex. : être plus proactif)	3
Améliorer l'aide financière (ex. : accès, montant, couverture)	2
Faire preuve de flexibilité (ex. : critères, normes)	1
Renforcer les liens entre le Ministère et les municipalités (ex. : proximité, agent attitré)	1
Améliorer la communication	1
Assurer l'imputabilité (ex. : être responsable des décisions)	1
Assurer la stabilité du personnel (ex. : moins de roulement)	1
Assurer la sécurité routière (ex. : faire appliquer les lois)	1
Aucune amélioration	1
Préfère ne pas répondre	68

Des commentaires alignés avec les enjeux déjà exprimés

Bien que la majorité des répondants (68 %) n'aient formulé aucun commentaire ou suggestion, ceux recueillis rejoignent les constats présentés dans ce rapport. Notamment, certaines municipalités expriment le souhait d'une collaboration plus étroite avec le Ministère (7 %), un besoin qui converge avec l'attente d'un accès facile à une personne-ressource ou à un point de contact clair.

Par ailleurs, le désir de réduire la bureaucratie (6 %) ou les délais de réponse (6 %) reflète le long délai de traitement des demandes administratives qui a été identifié comme l'une des principales raisons d'insatisfaction.

* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient mentionner plusieurs réponses, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse en lien avec la catégorie.



Conclusions

CONCLUSIONS



UNE INSATISFACTION MARQUÉE ENVERS PLUSIEURS SERVICES

Les résultats révèlent un niveau d'insatisfaction substantiel à l'égard des services offerts aux municipalités du Québec. Ainsi, tous les services évalués nécessitent une attention de la part du Ministère. Ce constat est particulièrement vrai pour les services liés à l'aménagement du territoire, le développement et l'amélioration du réseau routier ainsi qu'à l'entretien de ce dernier, qui affichent les plus faibles moyennes de satisfaction. En contrepartie, la gestion et l'octroi des permis enregistre une satisfaction modérée.

L'ENTRETIEN ROUTIER, L'AIDE FINANCIÈRE ET L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE SONT JUGÉS LES PLUS PRIORITAIRES

Lorsque les municipalités identifient les services à améliorer en priorité, plus de la moitié d'entre elles pointent vers l'entretien et la conservation du réseau routier. S'ensuivent les programmes d'aide financière et l'aménagement du territoire favorisant la sécurité routière. Notons que deux de ces trois services figurent parmi ceux ayant obtenu les niveaux de satisfaction les plus faibles. Les principales raisons évoquées pour justifier l'insatisfaction envers ces services incluent la mauvaise qualité ou lenteur de réalisation des services, les longs délais de traitement administratif, ainsi que le manque de suivi, de réactivité ou de clarté de la part du Ministère.

DES ATTENTES TOURNÉES VERS L'EFFICACITÉ ADMINISTRATIVE ET LA COMMUNICATION DIRECTE

Les municipalités expriment des attentes claires à l'égard du Ministère, surtout en ce qui concerne le traitement rapide et efficace des demandes administratives ainsi que l'accès facile à un point de contact précis. Ces attentes se reflètent dans les commentaires recueillis, qui soulignent le besoin de renforcer la collaboration, de réduire la bureaucratie, de raccourcir les délais de réponse et d'assurer un meilleur suivi des demandes. L'ensemble des résultats suggère une volonté de voir évoluer la prestation de services vers un modèle plus agile, réactif et adapté aux besoins des municipalités.