



FAITS SAILLANTS:

**Enquête de satisfaction
auprès de la clientèle
fréquentant le Vieux-Saint-Jean**

JANVIER 2024



VILLE DE
SAINT-JEAN-
SUR-RICHELIEU

Table des matières

Objectifs..... 3

Méthodologie et
profil des répondants..... 4

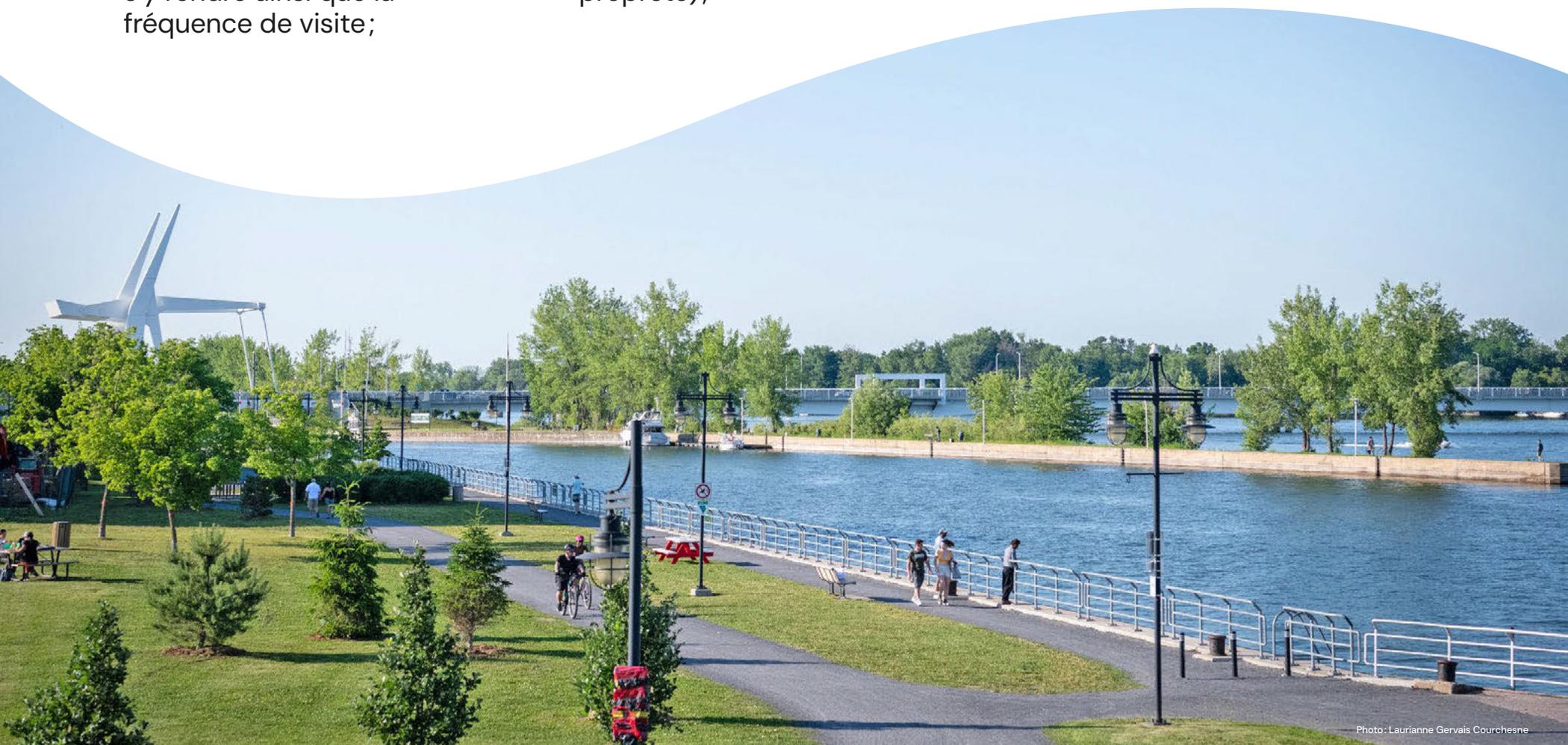
Faits saillants..... 5

Taux de satisfaction
selon les critères..... 6 et 7

Objectifs

La Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu a mandaté la firme Segma recherche afin de réaliser une enquête de satisfaction auprès de la clientèle fréquentant le Vieux-Saint-Jean. Les objectifs de cette enquête sont:

- **Connaître** les raisons pour lesquelles les résidents et non-résidents visitent le Vieux-Saint-Jean, leurs moyens de transport pour s'y rendre ainsi que la fréquence de visite;
- **Mesurer** la satisfaction des visiteurs envers différents éléments de la composition et qualification du quartier (ex. ambiance, sécurité et propreté);
- **Évaluer** les dépenses de la clientèle lors d'une visite dans le Vieux-Saint-Jean.



Méthodologie

Réalisée au cours des mois de septembre et octobre 2023, l'enquête a permis de joindre trois types de clientèles en utilisant trois différentes techniques de sondage :



TÉLÉPHONIQUE – Entre le 20 et 30 septembre
Taux de participation: 421 sondages



FACE-À-FACE – Entre le 7 et 27 septembre dans différents secteurs achalandés du Vieux-Saint-Jean.
Taux de participation: 310 sondages



WEB – Offert sur le site Internet de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu entre le 28 septembre et 19 octobre
Taux de participation: 341 sondages

Au total, **1 072 questionnaires** ont été remplis par des personnes ayant visité le Vieux-Saint-Jean au cours des 12 derniers mois. Pour les besoins d'analyse et d'interprétation, les résultats seront présentés distinctement.

Profil des répondants

Sondage face-à-face et téléphonique

- Femmes 58 % | Hommes 42 %
- 61,1% de 55 ans et +

Niveaux de scolarité:

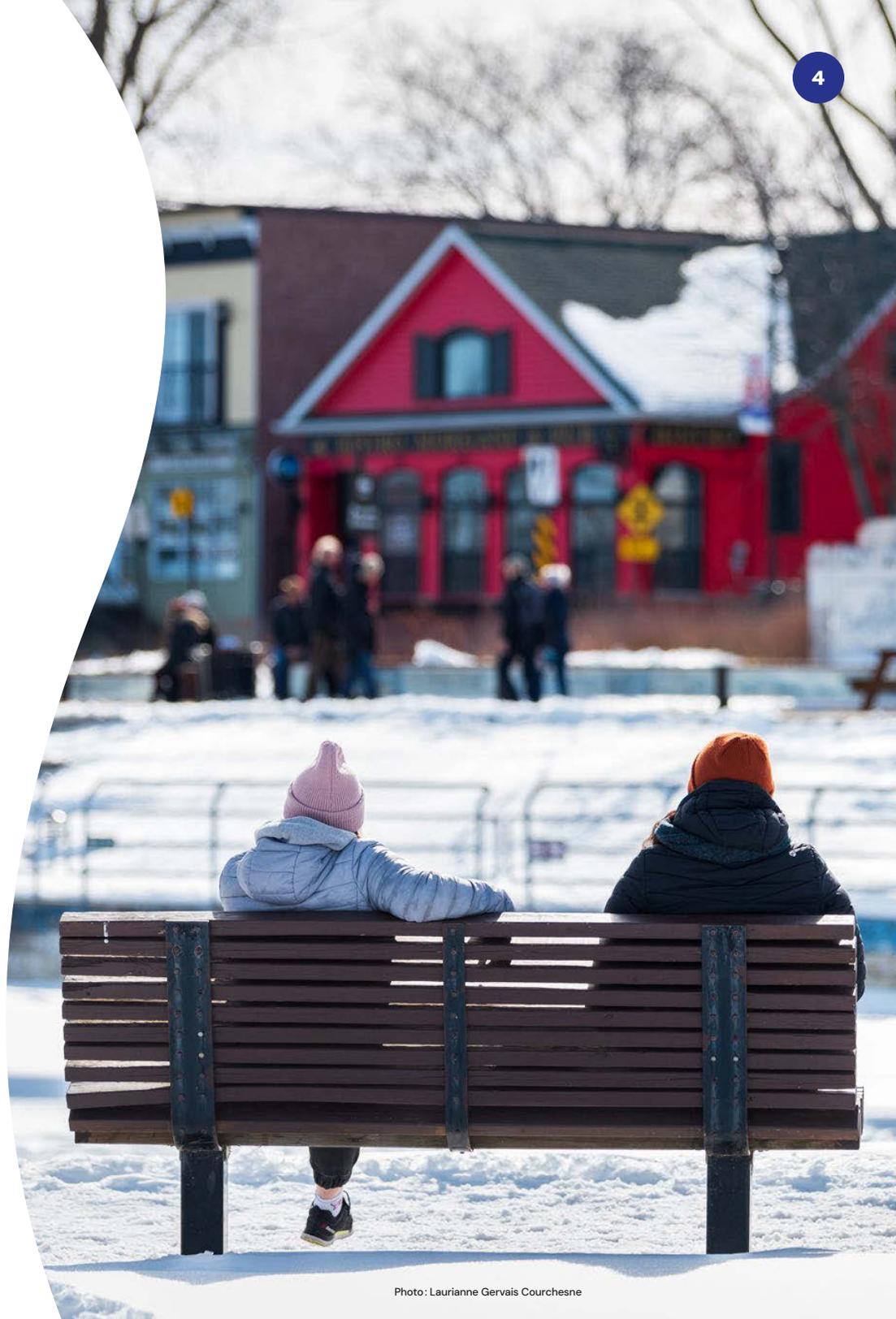
Primaire et secondaire 25,2 % | Collégial 30,5 % | Universitaire 43,8 %

Sondage Web

- Femmes 76 % | Hommes 24 %
- 79,4 % entre 25 et 54 ans

Niveaux de scolarité:

Primaire et secondaire 7,3 % | Collégial 37 % | Universitaire 52,2 %



Faits saillants

Sondage face-à-face et téléphonique

- Les répondants visitent le Vieux-Saint-Jean dans le but de s'y promener (48,7%), d'y faire des achats (43%) et pour aller au restaurant (41%).
- Plus de la moitié des répondants visitent le secteur au moins une fois par semaine.
- Selon les critères d'évaluation de l'enquête (aménagement, propreté, qualité de l'architecture, transport, etc..), le taux de satisfaction dépasse 85%.
- En moyenne, les dépenses sont de 170,46 \$ par personne. Elles sont effectuées dans le secteur de la restauration avec une moyenne d'achat de 92,07 \$ et dans le commerce de détail avec une dépense moyenne de 85,33 \$.

Sondage Web

- Les répondants visitent le Vieux-Saint-Jean dans le but de s'y promener (68,2%), d'aller se restaurer (66,9%), d'y faire des achats (49,3%) ou pour assister à un événement (43,4%).
- Un peu moins de la moitié des répondants visitent le secteur au moins une fois par semaine.
- Selon les critères d'évaluation de l'enquête, les répondants apprécient le secteur en général. La sécurité des lieux (60,4%) et l'accessibilité (49,6%) recueillent les taux de satisfaction les plus faibles.
- En moyenne, les dépenses sont de 77,40 \$ par personne. Elles sont effectuées dans le secteur de la restauration avec une dépense moyenne de 77,48 \$ et dans le commerce de détail avec une dépense moyenne de 45,13 \$.



Résumé du taux de satisfaction par critère

Les répondants devaient statuer à l'égard de leur degré de satisfaction selon l'échelle suivante: très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait.

Sondage face-à-face et téléphonique

• Qualité des aménagements	95,9%	Locaux (96,3%) / Visiteurs (82,6%)
• Destinations diverses	95,1%	Locaux (95,5%) / Visiteurs (82,6%)
• Propreté des lieux publics	95,1%	Locaux (95,1%) / Visiteurs (95,7%)
• Sécurité	91,7%	Locaux (91,7%) / Visiteurs (91,3%)
• Ambiance	89,1%	Locaux (88,7%) / Visiteurs (100%)
• Qualité de l'architecture, état des bâtiments et vitrines commerciales	88%	Locaux (87,9%) / Visiteurs (91,3%)
• Événements et animation culturelle	86,9%	Locaux (86,9%) / Visiteurs (87%)
• Qualité et diversité de l'offre en commerce, restaurant, bar et service	85,4%	Locaux (85,2%) / Visiteurs (91,3%)
• Accessibilité (ex.: mobilité durable, stationnement)	76,6%	Locaux (76%) / Visiteurs (95,7%)



Les points forts

- Propreté des lieux
- Qualité des aménagements
- Destinations diverses
(ex. bande du canal, Cabaret-Théâtre du Vieux-Saint-Jean)



L'opportunité d'amélioration

- Accessibilité

Résumé du taux de satisfaction par critère

Les répondants devaient statuer à l'égard de leur degré de satisfaction selon l'échelle suivante: très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait.

Sondage Web

• Destinations diverses	87,7%	Locaux (87,3%) / Visiteurs (100%)
• Propreté des lieux publics	85%	Locaux (84,6%) / Visiteurs (100%)
• Qualité des aménagements	83,3%	Locaux (82,8%) / Visiteurs (100%)
• Événements et animation culturelle	81,2%	Locaux (81%) / Visiteurs (90%)
• Ambiance	79,8%	Locaux (79,2%) / Visiteurs (100%)
• Qualité de l'architecture, état des bâtiments et vitrines commerciales	71,8%	Locaux (71,3%) / Visiteurs (90%)
• Qualité et diversité de l'offre en commerce, restaurant, bar et service	65,7%	Locaux (65%) / Visiteurs (90%)
• Sécurité	60,4%	Locaux (60,1%) / Visiteurs (70%)
• Accessibilité (ex.: mobilité durable, stationnement)	49,6%	Locaux (49,8%) / Visiteurs (40%)



Les points forts

- Propreté des lieux
- Qualité des aménagements
- Destinations diverses
(ex. bande du canal, Cabaret-Théâtre du Vieux-Saint-Jean)



Les opportunités d'amélioration

- Accessibilité
- Sentiment de sécurité
- Qualité et diversité de l'offre de commerce, restaurant, bar et service

La réalisation de cette enquête a été supervisée par la Division Développement économique.

Les entrepreneurs actuels et futurs désirant obtenir plus d'information sont invités à nous écrire au dev.economique@sjsr.ca



VILLE DE
**SAINT-JEAN-
SUR-RICHELIEU**

Pour consulter l'étude complète, visitez

 imagine.sjsr.ca

