



Institut de hautes études en administration publique
Swiss Graduate School of Public Administration
Institut universitaire autonome

Unité de Politiques locales et d'Evaluation
des politiques publiques

Enquête de satisfaction de la population d'Yverdon-les-Bains

Mandatée par la Municipalité d'Yverdon-les-Bains

Rapport final

Novembre 2013

Prof. Katia Horber-Papazian

Grégory Häuptli, collaborateur scientifique

Damien Wirths, collaborateur scientifique

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| 1. Introduction | 6 |
| 2. Objectifs, démarches et méthodes | 7 |
| 2.1. Objectifs de l'enquête de satisfaction | 7 |
| 2.2. Démarches et méthodes | 7 |
| 3. Les prestations concernant l'ensemble des dicastères | 10 |
| 3.1. Les collaborateurs de la Commune | 10 |
| 3.2. L'attachement à la Ville | 11 |
| 3.3. Les points clés du chapitre | 11 |
| 4. Les prestations concernant le dicastère de l'administration générale | 12 |
| 4.1. Le secrétariat général / le greffe | 12 |
| 4.2. Les informations transmises par la Commune | 12 |
| 4.3. Les prestations en ligne | 13 |
| 4.4. La mobilité douce et la circulation | 14 |
| 4.5. Les points clés du chapitre | 18 |
| 5. Les prestations concernant le dicastère de la jeunesse et de la cohésion sociale | 19 |
| 5.1. La politique de renforcement des liens sociaux et le sentiment d'intégration à la Ville et au quartier | 19 |
| 5.2. L'animation de la Ville et la participation aux événements organisés par et avec la Ville | 21 |
| 5.3. La vie associative | 23 |
| 5.4. Les prestations parascolaires | 24 |
| 5.5. Les activités de l'animation socioculturelle | 24 |
| 5.6. Les prestations offertes aux jeunes (16-25 ans) | 25 |
| 5.7. Les prestations offertes aux aînés | 26 |
| 5.8. La qualité de vie | 26 |
| 5.9. Les points clés du chapitre | 27 |
| 6. Les prestations concernant le dicastère de la culture et du tourisme | 28 |
| 6.1. L'offre culturelle | 28 |
| 6.2. Les spectacles pour jeune public | 28 |
| 6.3. La bibliothèque publique | 29 |
| 6.4. Les points clés du chapitre | 30 |
| 7. Les prestations concernant le dicastère de la police, des sports et du service incendie et secours | 31 |
| 7.1. La sécurité publique et les services de police | 31 |
| 7.2. Les installations sportives | 32 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 7.3. | Les points clés du chapitre _____ | 33 |
| 8. | Les prestations concernant le dicastère du service des énergies _____ | 34 |
| 8.1. | La facture d'énergie _____ | 34 |
| 8.2. | Les pannes de réseau _____ | 34 |
| 8.3. | Les points clés du chapitre _____ | 36 |
| 9. | Les prestations concernant le dicastère des travaux et de l'environnement _____ | 37 |
| 9.1. | La fréquence du ramassage des déchets et la propreté de la Ville _____ | 37 |
| 9.2. | Les espaces verts _____ | 39 |
| 9.3. | L'infrastructure routière _____ | 39 |
| 9.4. | Les points clés du chapitre _____ | 39 |
| 10. | Les prestations concernant le dicastère de l'urbanisme et des bâtiments _____ | 40 |
| 10.1. | L'offre en logements _____ | 40 |
| 10.2. | Les autorisations de construire _____ | 40 |
| 10.3. | Le développement des nouveaux espaces publics _____ | 41 |
| 10.4. | Les bâtiments communaux _____ | 42 |
| 10.5. | Possibilités de faire ses courses _____ | 42 |
| 10.6. | Les points clés du chapitre _____ | 44 |
| 11. | Les domaines d'intervention prioritaires _____ | 45 |
| 12. | Synthèse des entretiens de groupe avec les associations et les membres de la SIC _____ | 46 |
| 12.1. | Synthèse de l'entretien de groupe avec les associations _____ | 46 |
| 12.2. | Synthèse de l'entretien de groupe avec les membres de la SIC _____ | 47 |
| 12.3. | Les points clés du chapitre _____ | 49 |
| 13. | Conclusion _____ | 50 |
| 14. | Propositions d'amélioration et recommandations _____ | 52 |
| 15. | Annexes _____ | 55 |

Table des illustrations

| | |
|---|----|
| Graphique 1: Satisfaction par rapport aux collaborateurs de la Commune..... | 10 |
| Graphique 2: Satisfaction par rapport aux collaborateurs de la Commune (sans les « sans avis ») | 10 |
| Graphique 3: Attachement à la Ville en fonction du nombre d'années de résidence | 11 |
| Graphique 4: Attachement à la Ville en fonction de l'âge..... | 11 |
| Graphique 5: Satisfaction par rapport au secrétariat général / au greffe..... | 12 |
| Graphique 6: Satisfaction par rapport aux informations transmises par la Commune en fonction de l'âge | 13 |
| Graphique 7: Satisfaction par rapport aux informations transmises par la Commune en fonction de l'âge (sans les « sans avis »)..... | 13 |
| Graphique 8: Elargissement des prestations en ligne en fonction de l'âge..... | 13 |
| Graphique 9: Satisfaction par rapport au nombre de zones piétonnes | 14 |
| Graphique 10: Satisfaction par rapport au nombre de zones piétonnes (sans les « sans avis »)..... | 14 |
| Graphique 11: Satisfaction par rapport au nombre de zones piétonnes en fonction du quartier d'habitation (sans les « sans avis »)..... | 15 |
| Graphique 12 : Satisfaction par rapport au nombre de pistes cyclables | 16 |
| Graphique 13: Satisfaction par rapport au nombre de pistes cyclables (sans les « sans avis »)..... | 16 |
| Graphique 14: Satisfaction par rapport au nombre de pistes cyclables en fonction du quartier d'habitation (sans les « sans avis »)..... | 16 |
| Graphique 15 : Satisfaction par rapport à la desserte en transports publics..... | 17 |
| Graphique 16: Satisfaction par rapport à la desserte en transports publics (sans les « sans avis ») | 17 |
| Graphique 17: Satisfaction par rapport à la desserte en transports publics en fonction du quartier d'habitation (sans les « sans avis »)..... | 17 |
| Graphique 18: Satisfaction par rapport à la politique visant à renforcer les liens sociaux..... | 19 |
| Graphique 19: Satisfaction par rapport à la politique visant à renforcer les liens sociaux par quartier (sans les « sans avis »)..... | 20 |
| Graphique 20: Sentiment d'intégration dans la Ville en fonction de la nationalité..... | 20 |
| Graphique 21: Sentiment d'intégration dans le quartier en fonction de la nationalité | 20 |
| Graphique 22: Sentiment d'intégration dans le quartier par quartier (sans les « sans avis ») | 21 |
| Graphique 23: Sentiment d'intégration dans la Ville par quartier (sans les « sans avis »)..... | 21 |
| Graphique 24: Animation de la Ville en fonction de l'âge..... | 22 |
| Graphique 25: Animation de la Ville en fonction de l'âge (sans les « sans avis ») | 22 |
| Graphique 26: Satisfaction par rapport à l'animation de la Ville en fonction de la fréquence de la participation aux événements organisés par et avec la Ville..... | 22 |
| Graphique 27: Participation aux événements organisés par et avec la Ville en fonction de l'âge..... | 23 |
| Graphique 28: Satisfaction par rapport à la vie associative en fonction de l'âge | 23 |
| Graphique 29: Satisfaction par rapport à la vie associative en fonction de l'âge (sans les « sans avis »)..... | 23 |
| Graphique 30: Satisfaction par rapport aux prestations parascolaires..... | 24 |
| Graphique 31: Satisfaction par rapport aux prestations parascolaires (sans les « sans avis ») | 24 |
| Graphique 32: Satisfaction par rapport aux activités de l'animation socioculturelle | 25 |
| Graphique 33: Satisfaction par rapport aux activités de l'animation socioculturelle (sans les « sans avis ») | 25 |

| | |
|--|----|
| Graphique 34: Satisfaction par rapport aux prestations offertes aux jeunes en fonction de l'âge..... | 25 |
| Graphique 35: Satisfaction par rapport aux prestations offertes aux jeunes en fonction de l'âge (sans les « sans avis »)..... | 25 |
| Graphique 36: Satisfaction par rapport aux prestations offertes aux aînés en fonction de l'âge..... | 26 |
| Graphique 37: Satisfaction par rapport aux prestations offertes aux aînés en fonction de l'âge (sans les « sans avis »)..... | 26 |
| Graphique 38: Satisfaction par rapport à la qualité de vie à Yverdon-les-Bains en fonction de l'âge | 26 |
| Graphique 39: Satisfaction par rapport à l'offre culturelle en fonction de l'âge | 28 |
| Graphique 40: Satisfaction par rapport à l'offre culturelle en fonction de l'âge (sans les « sans avis »)..... | 28 |
| Graphique 41: Satisfaction par rapport aux spectacles pour jeune public | 29 |
| Graphique 42: Satisfaction par rapport aux spectacles pour jeune public (sans les « sans avis »)..... | 29 |
| Graphique 43: Profil des personnes qui fréquentent la bibliothèque publique | 29 |
| Graphique 44: Satisfaction par rapport à la bibliothèque publique..... | 30 |
| Graphique 45: Sentiment d'insécurité en fonction de l'âge | 31 |
| Graphique 46: Sentiment d'insécurité en fonction du nombre d'années de résidence à Yverdon-les-Bains | 31 |
| Graphique 47: Satisfaction par rapport aux services de police | 32 |
| Graphique 48: Satisfaction par rapport aux services de police (sans les « sans avis »)..... | 32 |
| Graphique 49: Satisfaction par rapport aux installations sportives..... | 32 |
| Graphique 50: Satisfaction par rapport aux installations sportives (sans les « sans avis »)..... | 32 |
| Graphique 51: Satisfaction par rapport à la facturation de l'énergie | 34 |
| Graphique 52: Satisfaction par rapport à la facturation de l'énergie (sans les « sans avis »)..... | 34 |
| Graphique 53: Les pannes de réseau suivant les quartiers de la Ville..... | 35 |
| Graphique 54: Satisfaction par rapport à la rapidité de la réparation de la panne et de la gestion en cas de rupture de canalisation | 35 |
| Graphique 55: Satisfaction par rapport à la rapidité de la réparation de la panne et de la gestion en cas de rupture de canalisation (sans les « sans avis »)..... | 35 |
| Graphique 56: Satisfaction par rapport à la fréquence du ramassage des déchets..... | 37 |
| Graphique 57: Satisfaction par rapport à la propreté de la Ville en fonction de l'âge..... | 38 |
| Graphique 58: Satisfaction par rapport à la propreté de la Ville en fonction de l'âge (sans les « sans avis ») | 38 |
| Graphique 59: Satisfaction par rapport à la propreté de la Ville en fonction des quartiers de la Ville (sans les « sans avis »)..... | 38 |
| Graphique 60: Satisfaction par rapport aux espaces verts | 39 |
| Graphique 61: Satisfaction par rapport à l'offre en logements | 40 |
| Graphique 62: Satisfaction par rapport à l'offre en logements (sans les « sans avis »)..... | 40 |
| Graphique 63 : Satisfaction par rapport à une demande d'autorisation de construire | 41 |
| Graphique 64: Satisfaction par rapport à une demande d'autorisation de construire (sans les « sans avis »)..... | 41 |
| Graphique 65: Satisfaction du développement des nouveaux espaces publics en fonction de l'âge..... | 41 |
| Graphique 66: Satisfaction par rapport aux bâtiments communaux..... | 42 |
| Graphique 67: Satisfaction par rapport aux bâtiments communaux (sans les « sans avis ») | 42 |
| Graphique 68: Satisfaction par rapport à la possibilité de faire ses courses..... | 42 |
| Graphique 69 : Satisfaction par rapport à la possibilité de faire ses courses en fonction du quartier de résidence..... | 43 |

1. INTRODUCTION

Mandat

En juin 2012, la Municipalité d'Yverdon-les-Bains a publié sa vision pour la législature 2011-2016 et s'est engagée dans ce cadre à mettre en œuvre différentes mesures afin de tendre vers une administration exemplaire. La satisfaction des usagers¹ fait partie des composantes d'une administration exemplaire telle que définie par la Municipalité. Afin de répondre à cet objectif, l'enquête de satisfaction présentée ci-dessous vise à dresser un état des lieux de la satisfaction des habitants, des associations et des entreprises de la Commune d'Yverdon-les-Bains par rapport à un panel de prestations proposées par les chefs de services de l'administration communale et validées par le Comité de pilotage (COPIL) du projet.

Lecture rapide du rapport

Sans tenir compte de l'introduction, le rapport est structuré en 13 chapitres. Le chapitre 2 énumère les objectifs visés par cette enquête de satisfaction et explique les démarches et les méthodes retenues afin d'établir la satisfaction des habitants, des associations et des entreprises d'Yverdon-les-Bains par rapport aux prestations retenues. Le chapitre 3 analyse les prestations retenues dans le questionnaire destiné aux habitants d'Yverdon-les-Bains et qui concernent l'ensemble des dicastères. Les sept chapitres suivants portent chacun sur un des sept dicastères de l'administration et sur les prestations concernées analysées dans le questionnaire. Au chapitre 11, un tableau synthétise les domaines dans lesquels, d'après les habitants qui se sont prononcés, la Commune devrait investir en priorité à l'avenir. Au chapitre 12, les informations provenant des deux entretiens de groupe sont synthétisées et regroupées par thématique. Un résumé des points clés se trouve à la fin de chaque chapitre. Enfin une conclusion du rapport est faite au chapitre 13, qui permet d'émettre des recommandations formulées au chapitre 14.

Remerciement

L'équipe de l'Unité de politiques locales et d'évaluation de l'Institut de hautes études en administration publique (IDHEAP) tient à remercier l'ensemble des personnes qui ont contribué à la présente étude : toutes les personnes qui ont répondu au questionnaire en ligne, les membres de la Société industrielle et commerciale d'Yverdon-les-Bains, Granson et environs (SIC) et des associations qui ont participé aux deux entretiens de groupe organisés ainsi que les chefs de services de l'administration d'Yverdon-les-Bains pour leur collaboration. Elle tient enfin à remercier tout particulièrement le COPIL, qui a accompagné cette enquête de satisfaction.

¹ Toute désignation de personne, de statut ou de fonction s'entend indifféremment au féminin et au masculin.

2. OBJECTIFS, DEMARCHES ET METHODES

2.1. Objectifs de l'enquête de satisfaction

La Municipalité poursuit à travers cette enquête de satisfaction les 5 objectifs suivants :

Objectif 1 : Faire un état de la situation

Cette enquête de satisfaction doit permettre d'effectuer un arrêt sur image de la qualité d'un panel de prestations fournies par l'administration communale, en procédant par sondage et en menant des entretiens de groupe.

Objectif 2 : Proposer des améliorations

Les résultats de l'enquête de satisfaction doivent être analysés de manière à pouvoir dégager des pistes d'amélioration.

Objectif 3 : Définir les développements futurs

L'analyse de la satisfaction des habitants, des associations et des entreprises d'Yverdon-les-Bains doit aussi permettre d'établir des recommandations sur la base de la perception des résultats par le COPIL et par le groupe de projet.

Objectif 4 : Identifier les facteurs de réussite

Le décalage entre le souhaitable et l'existant, mis en évidence par les différentes analyses réalisées, doit permettre de déterminer les facteurs clés et les risques inhérents à la mise en œuvre des recommandations visant la mise en place d'une administration exemplaire.

Objectif 5 : Communication

Les résultats de l'enquête de satisfaction doivent être communiqués aussi bien à l'interne de l'administration qu'à l'externe (aux habitants, aux associations et aux entreprises).

2.2. Démarches et méthodes

Les méthodes suivantes de récolte et d'analyse d'informations ont été utilisées pour répondre aux objectifs de l'enquête de satisfaction.

Enquête auprès d'un échantillon représentatif de la population de la Commune d'Yverdon-les-Bains

Sur la base d'un échantillon aléatoire de 1600 personnes fourni par le contrôle des habitants de la Commune d'Yverdon-les-Bains, un questionnaire a été envoyé à 1200 personnes représentatives de l'ensemble de la population (voir annexe 5). Le tableau 1 montre la répartition de l'ensemble de la population d'Yverdon-les-Bains en fonction de l'âge et du sexe alors que le tableau 2 montre l'échantillon de la population auquel le questionnaire a été envoyé.

Tableau 1: Répartition de l'ensemble population en fonction du sexe et de l'âge

| | Femmes | | Hommes | | Total | |
|----------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| 18-25 ans | 1483 | 6% | 1578 | 7% | 3061 | 13% |
| 26-40 ans | 3210 | 14% | 3396 | 15% | 6606 | 28% |
| 41-65 ans | 4520 | 19% | 4350 | 19% | 8870 | 38% |
| 66-75 ans | 1292 | 6% | 1038 | 4% | 2330 | 10% |
| 76 ans et plus | 1611 | 7% | 909 | 4% | 2520 | 11% |
| Total | 12116 | 52% | 11271 | 48% | 23387 | 100% |

Source : Contrôle des habitants d'Yverdon-les-Bains

Tableau 2: Echantillon représentatif auquel le questionnaire a été envoyé

| | Femmes | | Hommes | | Total | |
|----------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| 18-25 ans | 75 | 6% | 82 | 7% | 157 | 13% |
| 26-40 ans | 169 | 14% | 171 | 14% | 340 | 28% |
| 41-65 ans | 228 | 19% | 228 | 19% | 456 | 38% |
| 66-75 ans | 60 | 5% | 62 | 5% | 122 | 10% |
| 76 ans et plus | 90 | 8% | 35 | 3% | 125 | 10% |
| Total | 622 | 52% | 578 | 48% | 1200 | 100% |

Source : Contrôle des habitants d'Yverdon-les-Bains

Le tableau 3 montre le nombre de questionnaires valides reçus en retour en fonction de l'âge et du sexe. Le taux de réponse de 52% (625 sur 1200) est très élevé pour une enquête de satisfaction auprès de la population².

Tableau 3: Echantillon des personnes qui ont répondu

| | Femmes | | Hommes | | Total général | |
|--------------|------------|------------|------------|------------|---------------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| 18-25 ans | 34 | 5% | 27 | 4% | 61 | 10% |
| 26-40 ans | 95 | 15% | 67 | 11% | 162 | 26% |
| 41-65 ans | 148 | 24% | 119 | 19% | 267 | 43% |
| 66-75 ans | 42 | 7% | 37 | 6% | 79 | 13% |
| 76 et plus | 44 | 7% | 12 | 2% | 56 | 9% |
| Total | 363 | 58% | 262 | 42% | 625 | 100% |

Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction

Afin d'obtenir un échantillon représentatif de la population, une pondération des réponses a dû être effectuée. La pondération donne plus de poids aux réponses des personnes insuffisamment représentées, et moins de poids à celles qui le sont trop. Un coefficient a été calculé en fonction de l'âge et du sexe afin que les réponses de chaque personne puissent ainsi être multipliées. Le tableau 4 montre la répartition des personnes qui ont répondu après que leurs réponses aient été multipliées par le coefficient de pondération.

² Au total, 659 questionnaires ont été retournés. Cependant, 34 questionnaires n'ont pas été pris en considération parce qu'ils ne contenaient aucune information soit sur le sexe, soit sur l'âge de la personne ayant répondu.

Tableau 4: Echantillon pondéré

| | Femmes | | Hommes | | Total | |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| 18-25 ans | 40 | 6% | 42 | 7% | 82 | 13% |
| 26-40 ans | 86 | 14% | 91 | 15% | 177 | 28% |
| 41-65 ans | 121 | 19% | 116 | 19% | 237 | 38% |
| 66-75 ans | 35 | 6% | 28 | 4% | 63 | 10% |
| 76 et plus | 43 | 7% | 24 | 4% | 67 | 11% |
| Total | 325 | 52% | 301 | 48% | 626 | 100% |

Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction

L'analyse des réponses reçues a été faite avec le logiciel SPSS, avec une application systématique du coefficient de pondération afin que les résultats obtenus soient représentatifs de l'ensemble de la population d'Yverdon-les-Bains.

Entretiens de groupe avec des membres de la SIC et des associations actives sur le territoire de la Commune d'Yverdon-les-Bains

Une lettre signée par la Municipalité a été envoyée à 30 associations et à 70 membres de la SIC actifs sur le territoire de la Ville d'Yverdon-les-Bains pour les inviter à participer à un entretien de groupe. 11 personnes représentant 9 associations et 12 personnes représentant 9 membres de la SIC ont participé à l'entretien de groupe leur étant destiné.

Entretiens téléphoniques avec les chefs de service

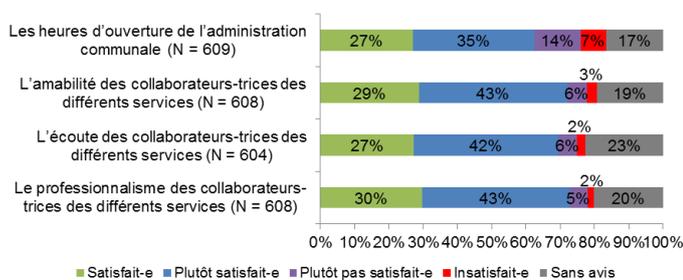
Des tableaux numériques permettant de répertorier les prestations à analyser dans l'enquête de satisfaction ont été adressés à chaque chef de service. Si nécessaire, des chefs de service ont été contactés par téléphone afin de clarifier le contenu de certaines prestations et de préciser les questions posées dans l'enquête de satisfaction.

3. LES PRESTATIONS CONCERNANT L'ENSEMBLE DES DICASTERES

3.1. Les collaborateurs de la Commune

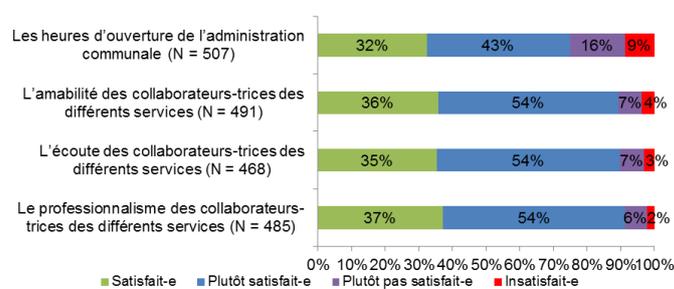
Un peu moins d'un tiers des personnes qui ont répondu sont satisfaites des collaborateurs de la commune, qu'il s'agisse de leur professionnalisme (30%), de leur écoute (27%) ou de leur amabilité (29%). Il en est de même en ce qui concerne les heures d'ouverture de l'administration (27%) même si c'est l'aspect le plus critiqué (voir graphiques 1 et 2). Pour ces trois aspects, le taux de personnes plutôt satisfaites est plus important que la proportion de personnes entièrement satisfaites. Si l'on ne tient pas compte des personnes sans avis, les proportions de personnes satisfaites et plutôt satisfaites augmentent. Une analyse par tranche d'âge révèle que ce sont les jeunes de 18 à 25 ans qui sont les plus critiques sur tous les aspects.

Graphique 1: Satisfaction par rapport aux collaborateurs de la Commune



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 2: Satisfaction par rapport aux collaborateurs de la Commune (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Vingt-cinq personnes demandent dans leurs commentaires que les heures d'ouverture de l'administration soient adaptées aux besoins d'une personne exerçant une activité professionnelle. Pour ce faire, tous les commentaires sur le sujet demandent que les heures d'ouverture de l'administration soient prolongées le soir (par exemple jusqu'à 19h) une à deux fois par semaine ou que l'administration ait des horaires continus un ou deux jours par semaine.

Neuf personnes se plaignent du manque d'amabilité des collaborateurs de certains services. Une personne fait référence aux collaborateurs de l'administration de façon générale. Six personnes ont nommé les services suivant dans leurs commentaires :

- Contrôle des habitants (2)
- Gestion des déchets du périmètre nord vaudois (STRID) (1)³
- Service des impôts (1)⁴
- Service de police (1)
- Service des sports (1)

³ Il est important de préciser que STRID est une société anonyme gérant la gestion des déchets non seulement pour la Ville d'Yverdon-les-Bains, mais également pour l'ensemble du Nord Vaudois. STRID ne fait donc pas partie de l'administration de la Commune.

⁴ Il est important de préciser que le service des impôts est un service cantonal et non communal.

Cinq personnes se plaignent du manque de professionnalisme de certains collaborateurs dans leurs commentaires. Deux d'entre elles se plaignent du nombre de fonctionnaires, qu'elles estiment trop important. Les autres nomment les services suivants :

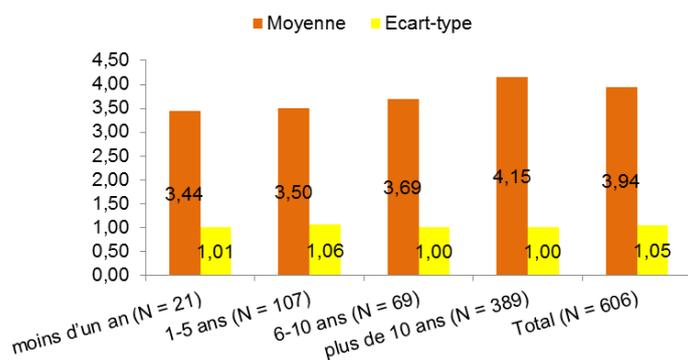
- Le service des impôts (2)
- Le contrôle des habitants (1)

3.2. L'attachement à la Ville

La plupart des personnes qui ont répondu se sentent attachées à la Ville d'Yverdon-les-Bains. Sur une échelle allant de 1 (pas du tout attaché-e) à 5 (très attaché-e), la moyenne des 606 répondants se situe à 3,94.

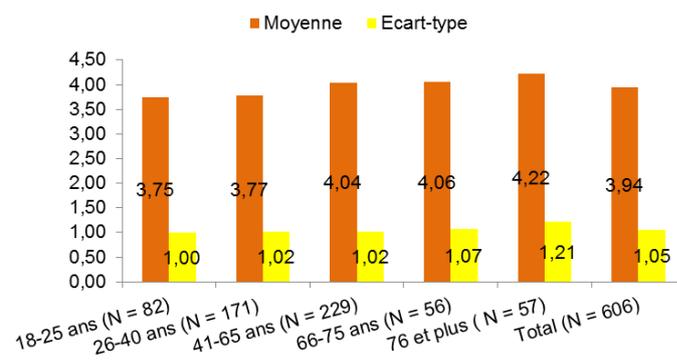
Comme le montrent les graphiques 3 et 4, le sentiment d'attachement augmente en fonction de l'âge des personnes et du nombre d'années de résidence sur le territoire de la commune. L'attachement à la Ville ne varie que très faiblement entre les personnes de nationalité étrangère (moyenne 3,89) et les Suisses (moyenne 3,97).

Graphique 3: Attachement à la Ville en fonction du nombre d'années de résidence



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 4: Attachement à la Ville en fonction de l'âge



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

3.3. Les points clés du chapitre

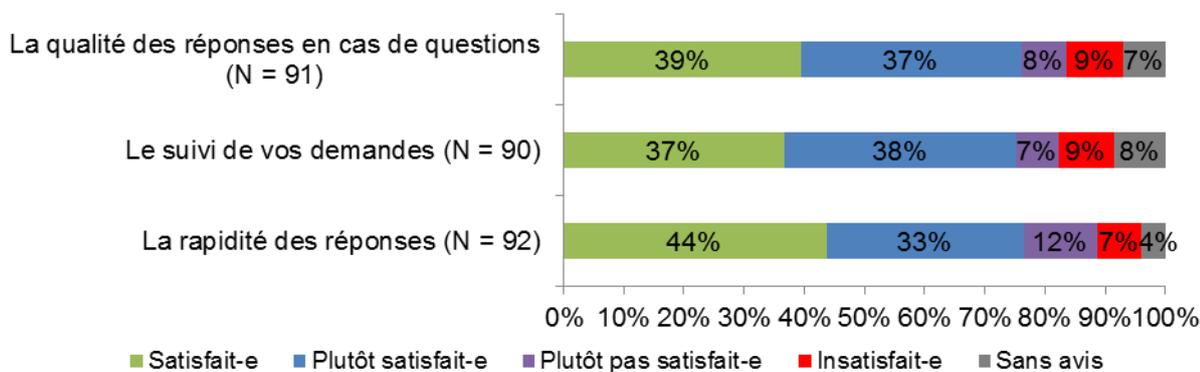
- La majorité des personnes qui ont répondu au questionnaire est plutôt satisfaite du professionnalisme, de l'écoute et de l'amabilité des collaborateurs de la Commune. Ce sont les jeunes de 18 à 25 ans qui sont les plus critiques sur ces trois aspects.
- Un nombre important de personnes demande à ce que les heures d'ouverture de l'administration soient adaptées aux contraintes liées à l'exercice d'une activité professionnelle.
- La plupart des personnes qui ont répondu au questionnaire se sentent attachées à la Ville d'Yverdon-les-Bains. Le sentiment d'attachement augmente en fonction de l'âge des personnes et du nombre d'années de résidence sur le territoire de la Commune.

4. LES PRESTATIONS CONCERNANT LE DICASTERE DE L'ADMINISTRATION GENERALE

4.1. Le secrétariat général / le greffe

La grande majorité des personnes qui ont répondu au questionnaire (85%) dit ne jamais avoir eu de contact avec le secrétariat général / le greffe. Comme le montre le graphique 5, la majorité des personnes qui ont eu un contact avec le secrétariat général est satisfaite de la rapidité (44%) et de la qualité des réponses en cas de questions (39%). En ce qui concerne le suivi des demandes de la part du secrétariat général, le taux de personnes plutôt satisfaites (38%) est plus important que celui des personnes satisfaites. Le graphique 5 révèle aussi que l'aspect le plus critiqué, avec 12 % de personnes plutôt pas satisfaites et 7% de personnes insatisfaites, est la rapidité des réponses apportées par le secrétariat général.

Graphique 5: Satisfaction par rapport au secrétariat général / au greffe



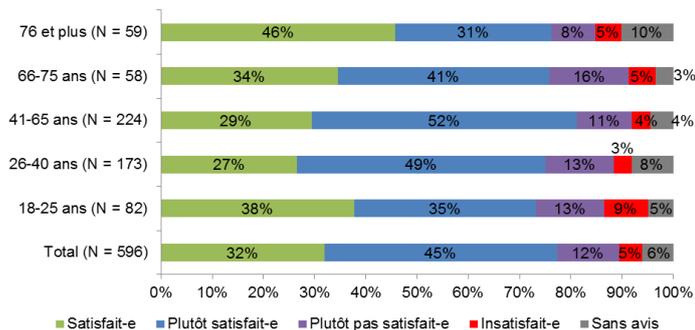
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Trois personnes soulignent dans leurs commentaires la lenteur avec laquelle leur demande a été traitée et par conséquent le manque de qualité du suivi de leur demande. Deux personnes ont également émis des critiques à l'encontre de la qualité des réponses : l'une d'entre elles souligne le peu de connaissance du règlement de la part d'un collaborateur de la Commune, l'autre pense que les apprentis ne devraient pas s'occuper du guichet du greffe.

4.2. Les informations transmises par la Commune

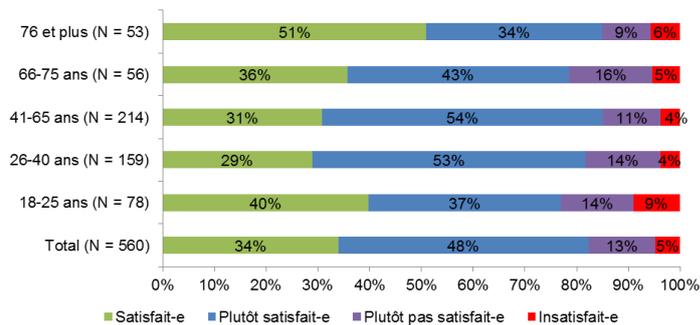
Pour 32% des personnes qui ont répondu, les informations transmises par la Commune sont satisfaisantes et pour 45%, elles sont plutôt satisfaisantes. Le pourcentage cumulé des personnes satisfaites et plutôt satisfaites s'élève même à 82% si l'on ne tient pas compte des personnes sans avis. L'analyse par tranche d'âge montre que ce sont à nouveau les jeunes qui sont les plus critiques. 14% des jeunes de 18 à 25 ans ne sont plutôt pas satisfaits des informations transmises par la Commune et 9% sont insatisfaits de cet aspect (voir graphiques 6 et 7).

Graphique 6: Satisfaction par rapport aux informations transmises par la Commune en fonction de l'âge



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 7: Satisfaction par rapport aux informations transmises par la Commune en fonction de l'âge (sans les « sans avis »)



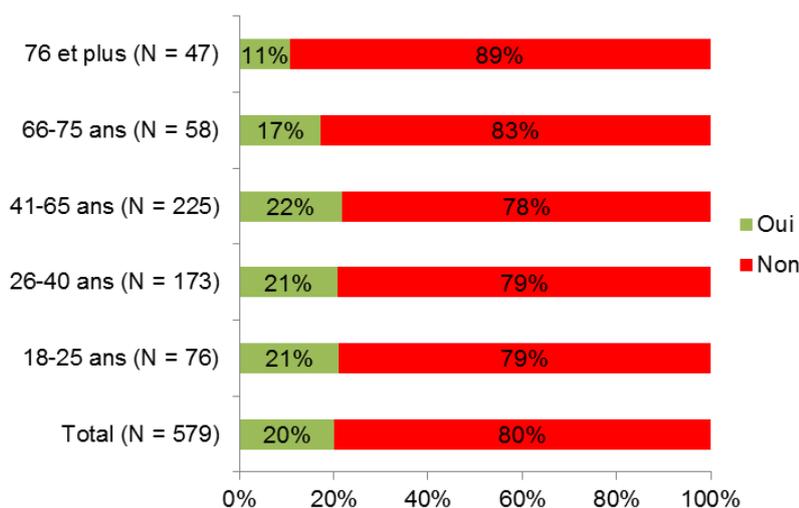
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Dans les commentaires, une personne se plaint du manque d'information sur les aides à disposition des familles alors qu'une autre demande des informations sur les heures d'ouverture du bureau de vote. Enfin, trois personnes demandent plus d'informations de la part de la Commune sur les bâtiments qu'il est possible de louer et le prix de location (voir aussi à ce sujet le point 10.4).

4.3. Les prestations en ligne

Tous âges confondus, seule une très faible proportion des personnes qui ont répondu au questionnaire souhaite un élargissement des prestations en lignes. Ce souhait est plus présent chez les personnes de moins de 66 ans (voir graphique 8).

Graphique 8: Elargissement des prestations en ligne en fonction de l'âge



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

La liste ci-dessous synthétise les prestations que certains habitants souhaiteraient voir être mises en ligne :

- Simplifier, rendre plus convivial et faire connaître **l'agenda**, qui permet de prendre connaissance des différentes fêtes et offres culturelles qui se déroulent sur le territoire de la Ville, et faire **une newsletter** afin de recevoir toutes les informations par e-mails. (7)
- Donner la possibilité aux citoyens de **voter en ligne** (6)
- Offrir la possibilité **d'obtenir des documents officiels** (certificat de naissance, de famille, divers attestations) à l'aide d'un formulaire et d'un paiement en ligne (4)
- Permettre de connaître **le nombre de cartes journalières CFF** encore disponible pour une date précise et offrir la possibilité de les acheter en ligne (3)
- Mettre en place **un système d'e-facture** pour les factures qui concernent l'administration (2)
- Faire une **application smartphone** du site de la Ville (1)
- Développer les zones dans la Ville avec un **accès gratuit à Internet** (1)

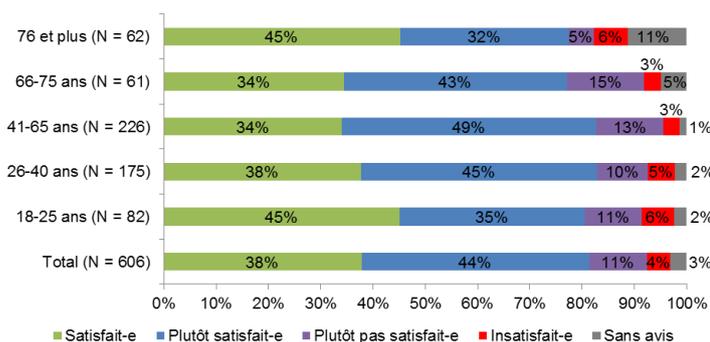
Il est encore important de mentionner que cinq personnes jugent nécessaire d'élargir les prestations en ligne sans pour autant faire de propositions concrètes.

4.4. La mobilité douce et la circulation

Le nombre de zones piétonnes

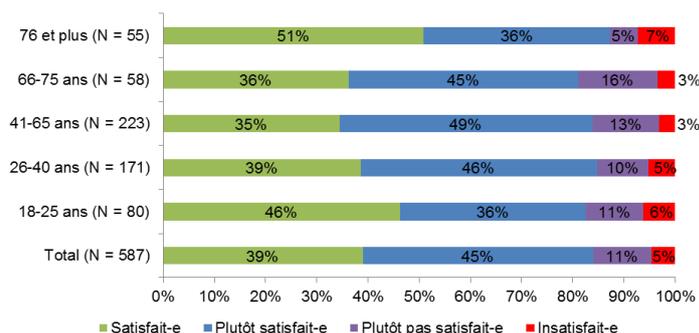
38% des personnes qui ont répondu sont satisfaites du nombre de zones piétonnes et 44% en sont plutôt satisfaites. Si l'on ne tient pas compte des personnes qui n'ont pas d'avis à ce sujet, une analyse par tranche d'âge montre que ce sont les personnes de 66 à 75 ans qui sont les plus critiques (16% ne sont plutôt pas satisfaites et 3% sont insatisfaites). Pour les autres catégories d'âges, le taux cumulé des personnes plutôt pas satisfaites et insatisfaites se situe entre 12% et 16%.

Graphique 9: Satisfaction par rapport au nombre de zones piétonnes



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

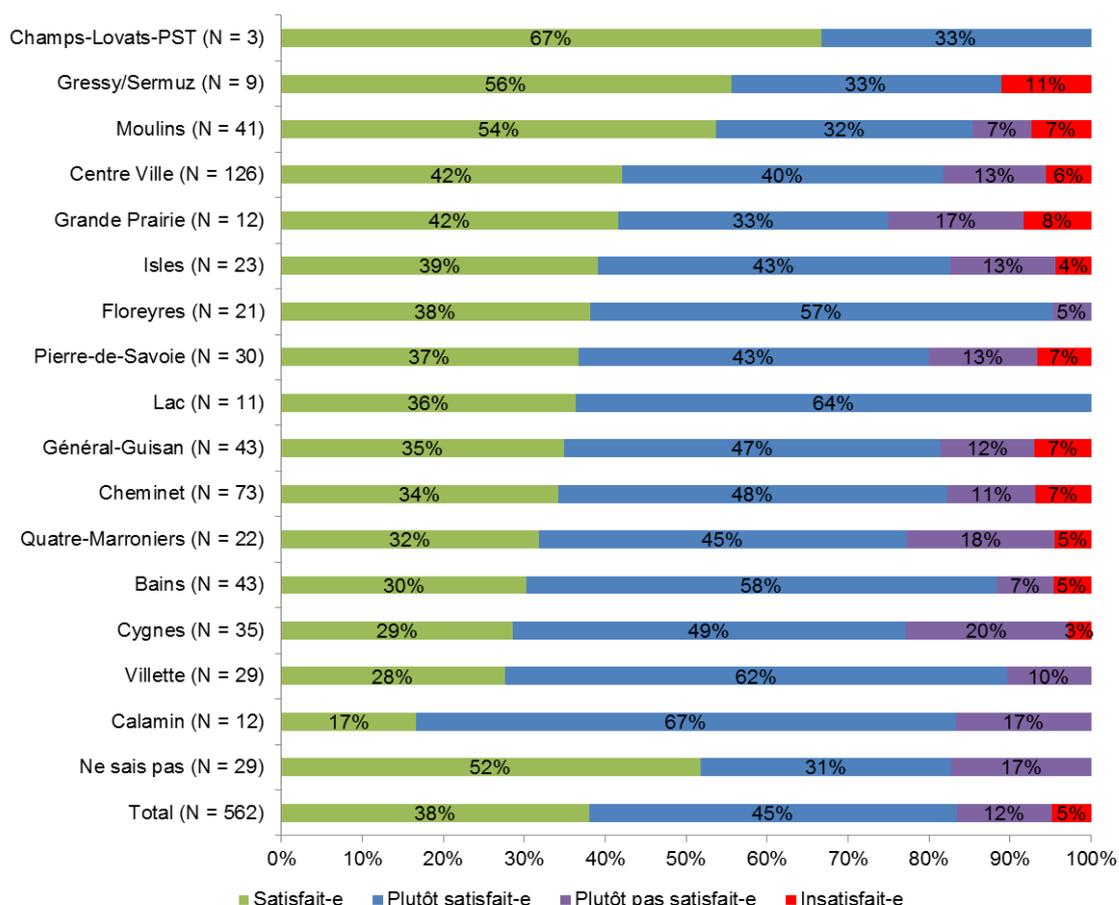
Graphique 10: Satisfaction par rapport au nombre de zones piétonnes (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Une analyse par quartier montre que dans cinq quartiers, la majorité des personnes qui ont répondu est satisfaite du nombre de zones piétonnes et que dans onze quartiers, la majorité des personnes en est plutôt satisfaite. Les habitants des quartiers « Grande Prairie », « Quatre-Marronniers » et « Cygnes » sont les plus mécontents du nombre de zones piétonnes si l'on considère le taux cumulé des personnes plutôt pas satisfaites et insatisfaites. Il est cependant important de prendre en considération que le nombre de réponses varie fortement suivant les quartiers et que 29 personnes n'ont pas indiqué dans quel quartier elles habitent (voir graphique 11).

Graphique 11: Satisfaction par rapport au nombre de zones piétonnes en fonction du quartier d'habitation (sans les « sans avis »)



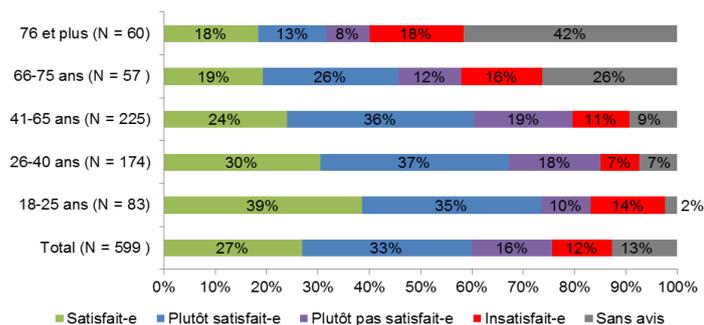
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction

Deux personnes ont émis des critiques envers les zones piétonnes dans leurs commentaires en soulignant qu'il fallait en créer plus et qu'elles étaient utilisées de manière abusive par les cyclistes.

Le nombre de pistes cyclables

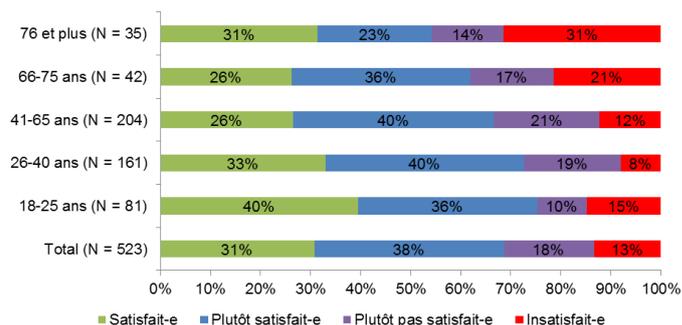
27% des personnes qui ont répondu sont satisfaites du nombre de pistes cyclables et 33% en sont plutôt satisfaites (voir graphique 12). Le taux de « sans avis » est particulièrement important pour les personnes de 66 ans et plus. Si l'on ne tient pas compte des personnes qui n'ont pas d'avis, plus les personnes sont jeunes, plus la satisfaction avec le nombre de pistes cyclables est élevée (voir graphique 13).

Graphique 12 : Satisfaction par rapport au nombre de pistes cyclables



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

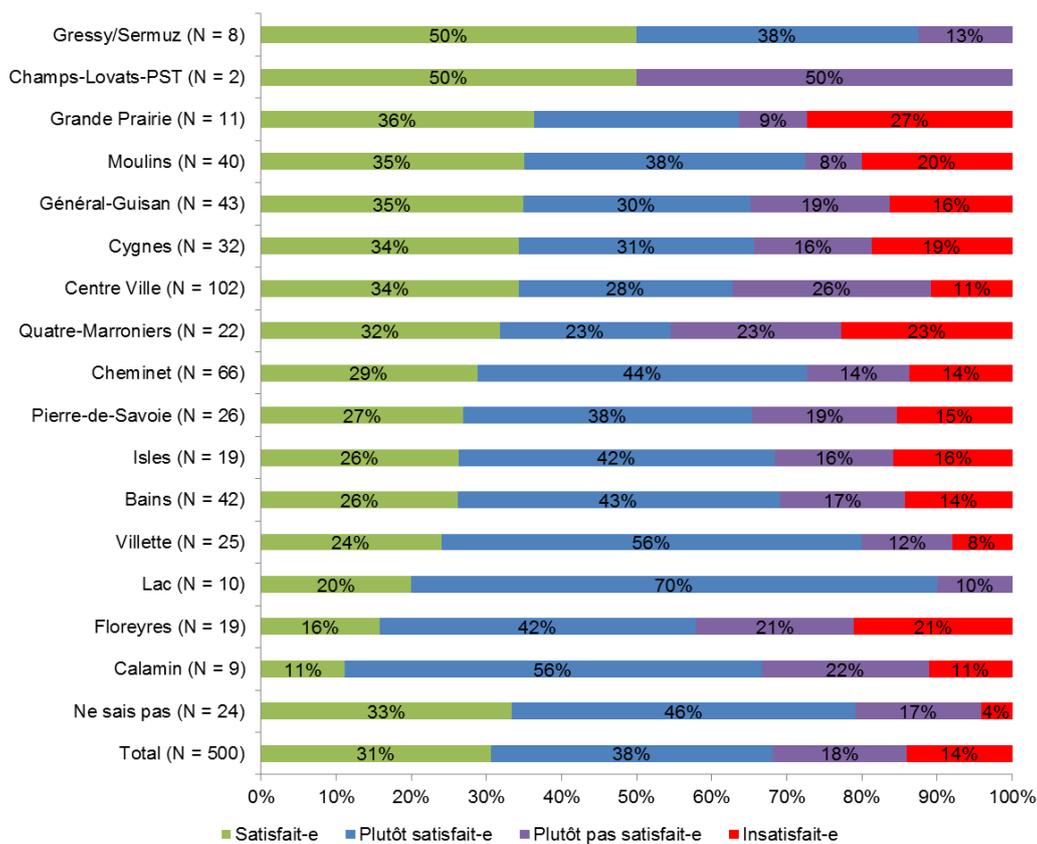
Graphique 13: Satisfaction par rapport au nombre de pistes cyclables (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Une analyse par quartier montre que la satisfaction par rapport aux nombres de pistes cyclables varie considérablement suivant les quartiers de la Ville. S'il l'on ne tient pas compte des personnes qui n'ont pas d'avis, ce sont les personnes qui habitent dans les quartiers de la « Grande Prairie », « Quatre-Marronniers » et « Floreyres » qui sont les plus mécontentes. Il est cependant important de prendre en considération que le nombre de réponses varie fortement suivant les quartiers et que 24 personnes n'ont pas indiqué le quartier dans lequel elles habitent (voir graphique 14).

Graphique 14: Satisfaction par rapport au nombre de pistes cyclables en fonction du quartier d'habitation (sans les « sans avis »)



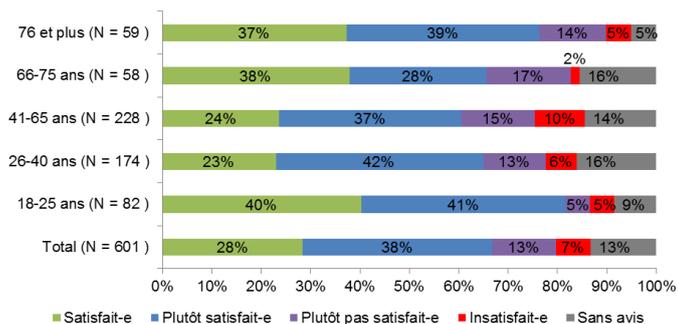
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Douze personnes relèvent qu'il manque des pistes cyclables sur le territoire de la Commune afin de faire une séparation plus importante entre les automobilistes et les cyclistes et d'améliorer la sécurité de ces derniers.

La desserte en transports publics

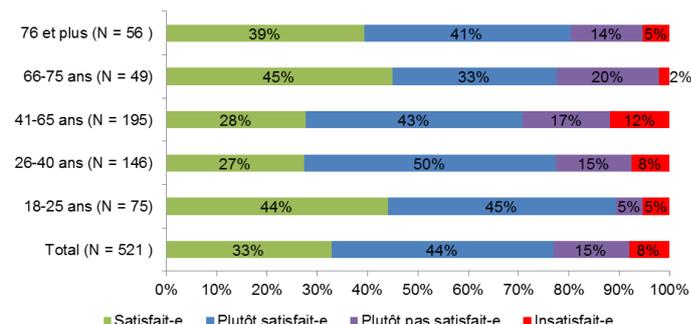
28% des personnes qui ont répondu jugent la desserte en transports publics satisfaisante et 38% la jugent plutôt satisfaisante (voir graphique 15). Si l'on ne tient pas compte des personnes sans avis, une analyse par tranche d'âge montre que ce sont les personnes âgées entre 41 et 65 ans qui sont les plus critiques envers cette prestation (17% de plutôt pas satisfaites et 12% d'insatisfaites) alors que ce sont les jeunes de 18 à 25 ans qui sont le moins critiques envers cette prestation (44% de satisfaits et 45% de plutôt satisfaites) (voir graphique 16).

Graphique 15 : Satisfaction par rapport à la desserte en transports publics



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

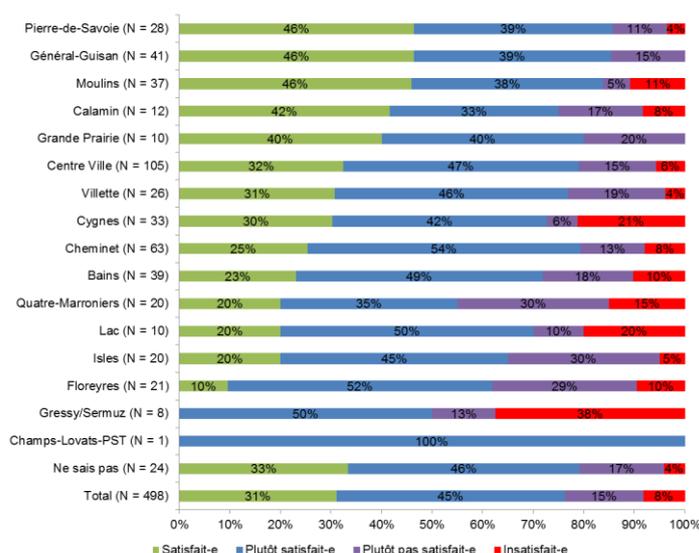
Graphique 16: Satisfaction par rapport à la desserte en transports publics (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Une analyse par quartier révèle une différence importante du taux de satisfaction en fonction du lieu de résidence des personnes qui ont répondu au questionnaire. Dans quatre quartiers (« Pierre-de-Savoie », « Général-Guisan », « Moulins », « Calamin »), les personnes sont en majorité satisfaites de la desserte en transports publics. Dans les autres quartiers, la majorité des personnes qui ont répondu est plutôt satisfaite de cet aspect. Le taux d'insatisfaites est particulièrement élevé dans le quartier de « Gressy/Sermuz ». La desserte en transports publics est aussi jugée problématique par un nombre important de personnes habitant les quartiers de « Vilette » et du « Lac ». Il est cependant important de prendre en considération que le nombre de réponse varie fortement suivant les quartiers et que 24 personnes n'ont pas indiqué le quartier dans lequel elles habitent (voir graphique 17).

Graphique 17: Satisfaction par rapport à la desserte en transports publics en fonction du quartier d'habitation (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Sept remarques portent sur le manque de connexion et de correspondance entre les trains des Chemins de Fers Fédéraux (CFF) et les transports de la Vallée de Joux, d'Yverdon-les-Bains et de Ste-Croix (TRAVYS). Pour six personnes, le réseau de transports publics devrait être densifié et la fréquence augmentée en particulier le soir et le week-end, et certains quartiers de la Ville devraient être mieux desservis. Trois personnes ont aussi mentionné le coût trop élevé des transports publics.

La circulation et le nombre de places de parc

Même si cet aspect n'était pas abordé dans le questionnaire, cent remarques mettent en avant les problèmes liés à la circulation. Les personnes qui se sont prononcées dans le sondage auprès de la population demandent des mesures permettant de désengorger le centre-ville et d'améliorer son cheminement, surtout aux heures de pointe. Les habitants de la Ville estiment que le projet de contournement de la Ville doit rapidement être mis en œuvre.

Quarante-sept personnes dans le sondage auprès de la population mettent en avant la diminution et le manque de place de parc surtout au centre-ville. Certains habitants qui se sont prononcés dans le sondage proposent l'instauration d'un système de macarons afin que des personnes n'habitant pas la ville ne puissent pas rester stationnées indéfiniment.

4.5. Les points clés du chapitre

- 85% des personnes qui ont répondu au questionnaire disent ne jamais avoir eu de contact avec le secrétariat général / le greffe.
- La majorité des personnes qui ont répondu est satisfaite de la rapidité et de la qualité des réponses du secrétariat général / du greffe en cas de question et plutôt satisfaites du suivi de leur demande.
- Les informations transmises par la Commune sont jugées en majorité plutôt satisfaisantes par toutes les tranches d'âges représentées dans l'enquête de satisfaction. Ce sont les jeunes de 18 à 25 ans qui sont les plus critiques sur cet aspect.
- Tous âges confondus, seule une très faible proportion des personnes qui ont répondu souhaitent un élargissement des prestations en lignes.
- Plusieurs personnes demandent que l'agenda de la Ville soit plus convivial et accessible (à travers une newsletter) ainsi que la possibilité de voter en ligne.
- La majorité des personnes qui ont répondu est plutôt satisfaite du nombre de zones piétonnes et de pistes cyclables ainsi que de la desserte en transports publics.
- La satisfaction par rapport aux nombres de zones piétonnes et de pistes cyclables ainsi que par rapport à la desserte en transports publics varie considérablement suivant les quartiers de la Ville.
- Les personnes de 66 à 75 ans sont les plus critiques par rapport au nombre de zones piétonnes.
- Les personnes âgées de 76 ans et plus sont les plus critiques par rapport au nombre de pistes cyclables.
- Les personnes âgées entre 41 et 65 ans sont les plus critiques par rapport à la desserte en transports publics.
- Bien que ces aspects ne soient pas abordés par l'enquête de satisfaction, la circulation (engorgement du centre-ville) et la diminution du nombre de places de parc sont critiquées par un nombre très important de personnes.

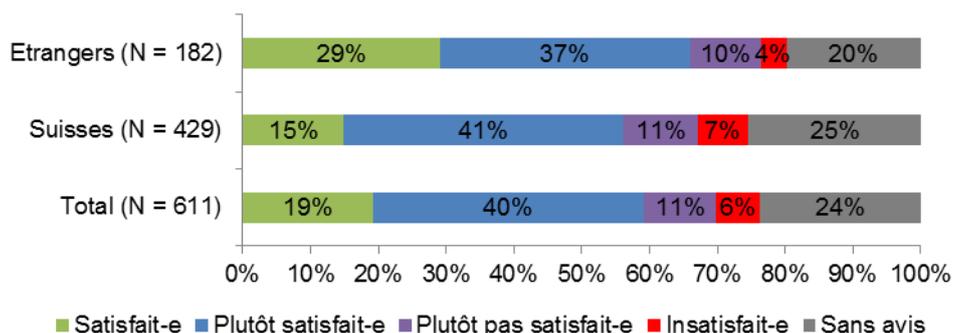
5. LES PRESTATIONS CONCERNANT LE DICASTERE DE LA JEUNESSE ET DE LA COHESION SOCIALE

5.1. La politique de renforcement des liens sociaux et le sentiment d'intégration à la Ville et au quartier

La politique de renforcement des liens sociaux

La plupart des étrangers (29%) et des Suisses (15%) jugent la politique de renforcement des liens sociaux menée par la Municipalité satisfaisante. 37% des étrangers et 41% des Suisses la jugent plutôt satisfaisante (voir graphique 18). Même si quelques personnes (3) mettent en avant, dans leurs commentaires, la qualité de la politique menée par la Municipalité, le taux important de « sans avis » ainsi que seize commentaires tels que: « *Quelles démarches? Je ne suis pas au courant* » ou « *Je ne savais pas que la ville mène ce type d'initiatives* » montrent que cette politique n'est que peu visible et peu connue par une grande partie des habitants de la Ville.

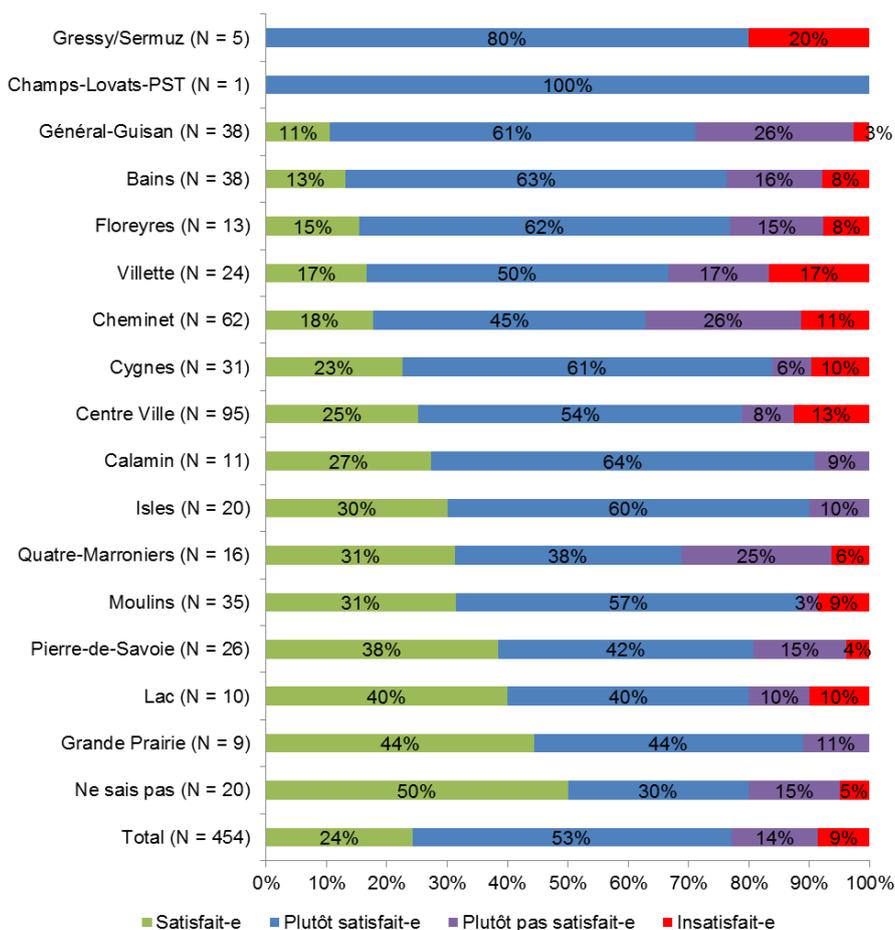
Graphique 18: Satisfaction par rapport à la politique visant à renforcer les liens sociaux



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Si l'on ne tient pas compte des personnes sans avis, une analyse par quartier montre que dans tous les quartiers, la majorité des personnes est plutôt satisfaite de la politique visant à renforcer les liens sociaux. Le taux d'insatisfaction est le plus élevé dans les quartiers de Cheminet, de Vilette et des Quatre-Marronniers (voir graphique 19). Il est cependant important de prendre en considération que le nombre de réponses varie fortement suivant les quartiers et que 20 personnes n'ont pas indiqué le quartier dans lequel elles habitent.

Graphique 19: Satisfaction par rapport à la politique visant à renforcer les liens sociaux par quartier (sans les « sans avis »)

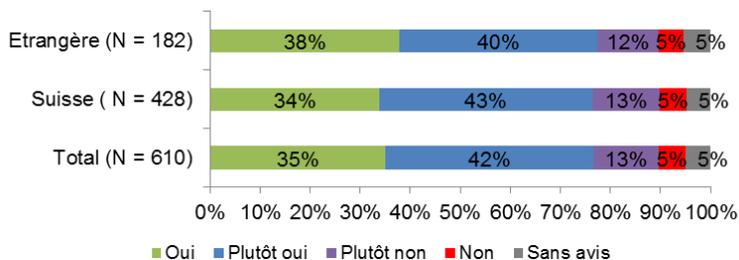


Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Le sentiment d'intégration à la Ville et au quartier

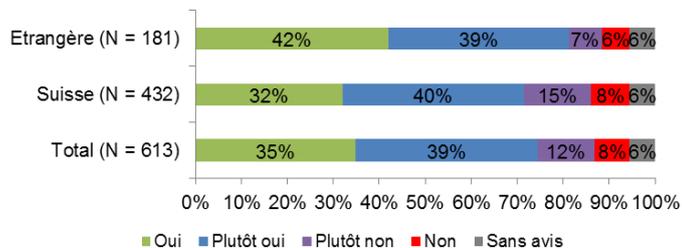
La politique de renforcement des liens sociaux menée par la Municipalité explique aussi certainement que les étrangers se sentent aussi bien, voire plus intégrés dans la Ville et dans leur quartier que les Suisses (voir graphiques 20 et 21).

Graphique 20: Sentiment d'intégration dans la Ville en fonction de la nationalité



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 21: Sentiment d'intégration dans le quartier en fonction de la nationalité

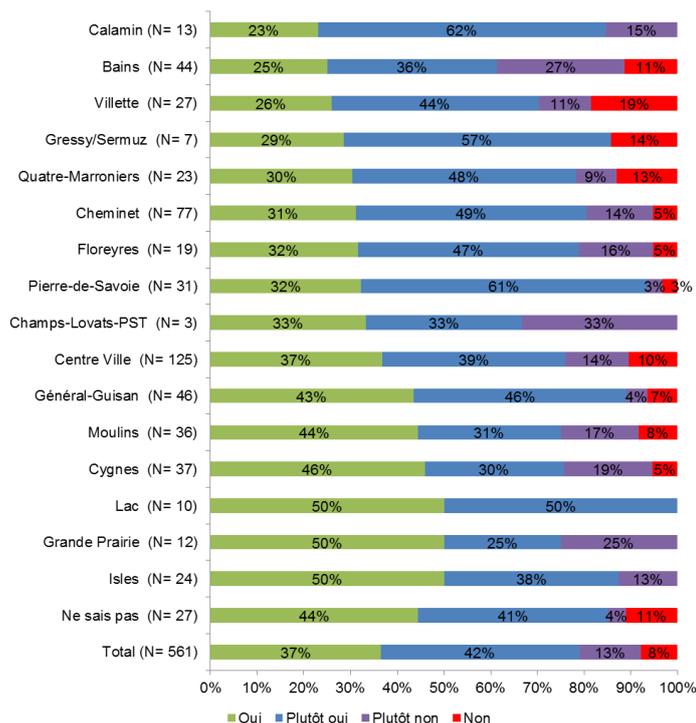


Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Le sentiment d'intégration dans la Ville augmente avec le nombre d'années de résidence sur le territoire de la Commune et en fonction du sentiment d'attachement à la Ville. Le même constat ne peut cependant pas être fait en ce qui concerne le sentiment d'intégration au quartier.

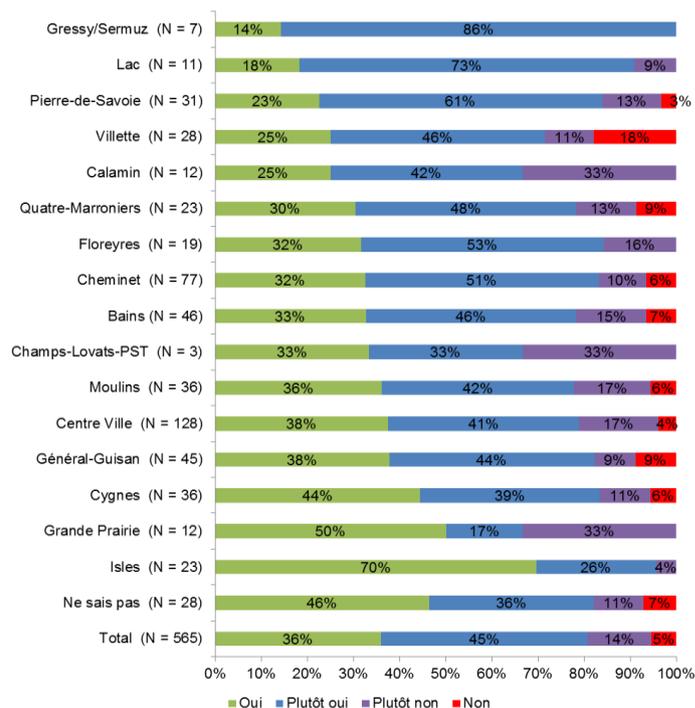
Une analyse par quartier montre que ce sont les personnes qui habitent les quartiers de l'Isles et de Grande Prairie qui se sentent le plus intégrées dans leur quartier et dans leur Ville. En revanche c'est dans les quartiers de Villette et des Quatre-Marronniers que les personnes se sentent le moins intégrées dans leur quartier et dans leur Ville (voir graphiques 22 et 23). Il est cependant important de prendre en considération que le nombre de réponses varie fortement suivant les quartiers et que 27 personnes n'ont pas indiqué le quartier dans lequel elles habitent.

Graphique 22: Sentiment d'intégration dans le quartier par quartier (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 23: Sentiment d'intégration dans la Ville par quartier (sans les « sans avis »)

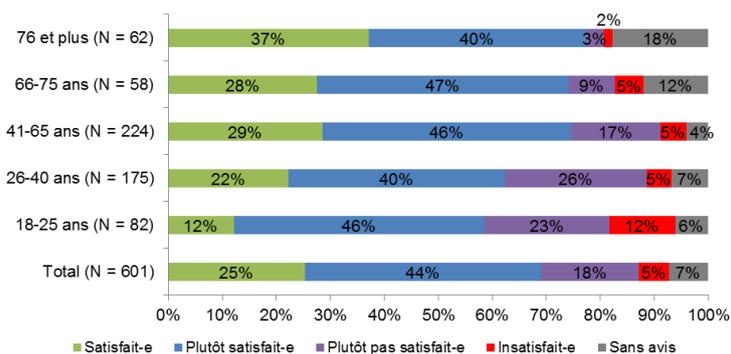


Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

5.2.L'animation de la Ville et la participation aux événements organisés par et avec la Ville

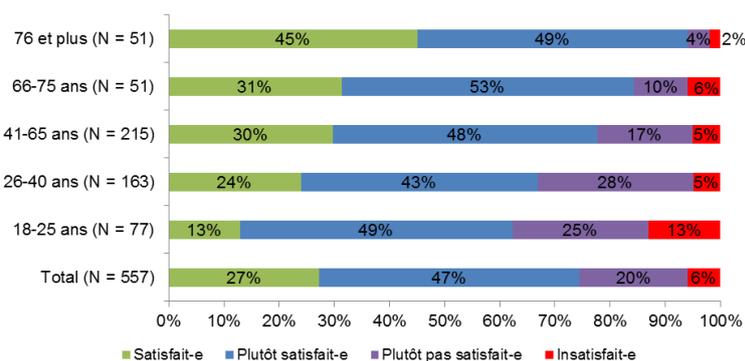
26% des personnes qui ont répondu sont satisfaites de l'animation de la ville et 44% en sont plutôt satisfaites. Une analyse par tranche d'âge montre que plus les personnes sont âgées, plus le taux de satisfaction augmente (voir graphiques 24 et 25). En effet, la tranche d'âge des 18 à 25 ans est la plus critique sur cet aspect et demande à ce la ville soit plus animée le soir et le week-end (voir aussi à ce sujet les points 5.6 et 6.1).

Graphique 24: Animation de la Ville en fonction de l'âge



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

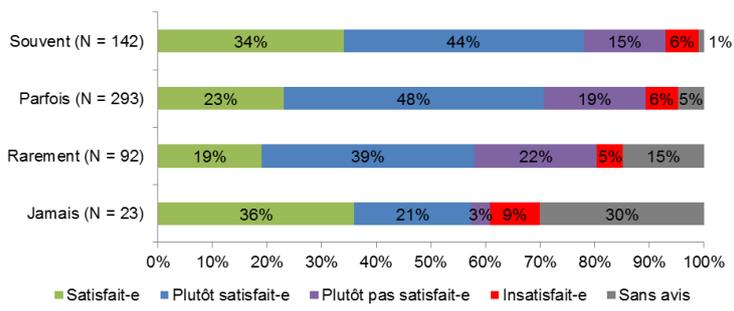
Graphique 25: Animation de la Ville en fonction de l'âge (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Un croisement entre les réponses concernant la satisfaction par rapport à l'animation de la Ville et la fréquence de la participation aux événements organisés par et avec la Ville montre que ce sont les personnes qui ne participent jamais ou souvent aux événements qui sont les plus satisfaites avec l'animation de la Ville. Au contraire, les personnes les plus critiques envers l'animation de la Ville sont celles qui participent parfois ou rarement aux événements organisés par la Ville (voir graphique 26).

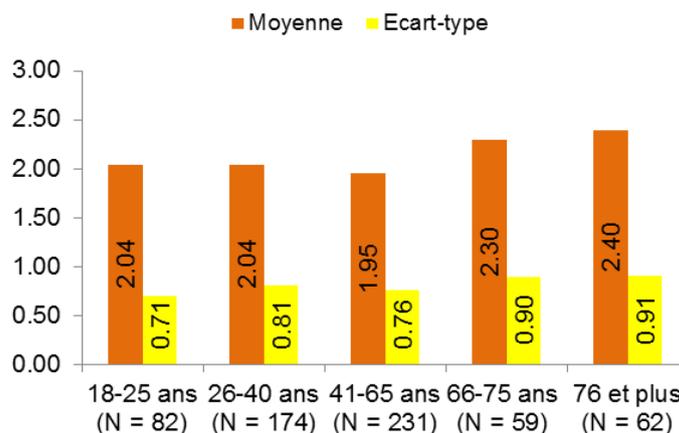
Graphique 26: Satisfaction par rapport à l'animation de la Ville en fonction de la fréquence de la participation aux événements organisés par et avec la Ville



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Si l'on ne considère que les réponses concernant la participation aux événements organisés par et avec la Ville, 23% des personnes qui ont répondu disent y participer souvent, un peu plus de la moitié (51%) dit y participer parfois, 18% répondent « rarement » et 6% répondent « jamais ». Une analyse par tranche d'âge révèle que ce sont les personnes âgées de 41 à 65 ans qui participent en moyenne le plus souvent aux événements organisés par et avec la Ville (voir graphique 27).

Graphique 27: Participation aux événements organisés par et avec la Ville en fonction de l'âge⁵



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

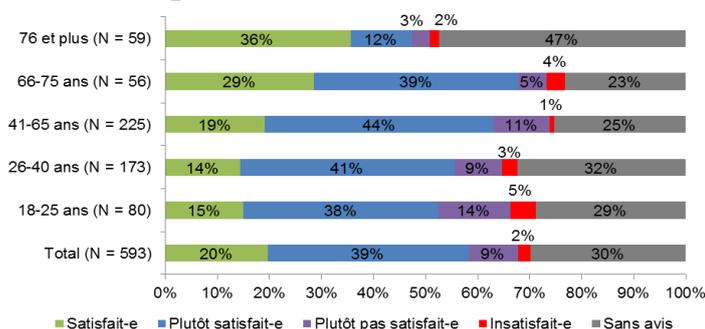
L'enquête de satisfaction révèle aussi que plus la durée de résidence sur le territoire de la Commune est longue, plus la participation aux événements organisés par la Ville est fréquente.

5.3.La vie associative

20% des personnes qui ont répondu sont satisfaites de la vie associative d'Yverdon-les-Bains et 39% en sont plutôt satisfaites. Il est cependant important de relever que le taux de sans avis concernant cet aspect est, toutes tranches d'âge confondues, élevé (30%). Il est particulièrement important pour la tranche d'âge des 76 ans et plus (47%) (voir graphique 28).

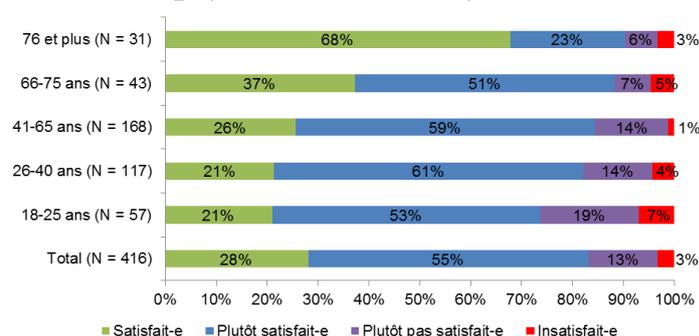
Si l'on ne tient pas compte des personnes sans avis, le graphique 29 montre que ce sont les jeunes de 18 à 25 ans qui sont les plus critiques sur cet aspect. Le graphique 29 montre également que le taux de satisfaction augmente avec l'âge.

Graphique 28: Satisfaction par rapport à la vie associative en fonction de l'âge



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 29: Satisfaction par rapport à la vie associative en fonction de l'âge (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

⁵ Les choix de réponses « souvent », « parfois », « rarement » et « jamais » étaient proposés aux répondants. Le score de 1 est attribué à une personne qui dit participer souvent à un événement organisé par et avec la Ville alors que le score de 4 était attribué aux personnes répondant « jamais ».

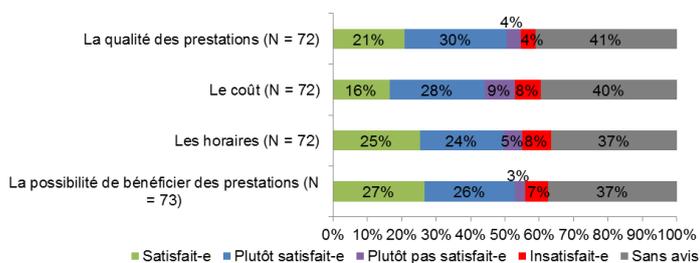
5.4. Les prestations parascolaires

Parmi les personnes qui ont répondu au questionnaire, 94 ont répondu avoir des enfants âgés de 4 à 12 ans. Sur ces 94 personnes, seules 26 (28%) répondent que leurs enfants bénéficient des prestations parascolaires. Ce sont en majorité des enfants de parents suisses (58%) et de personnes âgées de 26 à 40 ans (54%) qui bénéficient des prestations parascolaires.

Même si la possibilité a été donnée aux 94 personnes ayant des enfants âgés de 4 à 12 ans de se prononcer alors même que leurs enfants ne bénéficient pas forcément des prestations parascolaires, un nombre important de personnes n'a pas répondu ou n'a pas émis d'avis en ce qui concerne la possibilité de bénéficier de ces prestations, leurs horaires, leur coût ainsi que sur leur qualité (voir graphique 30).

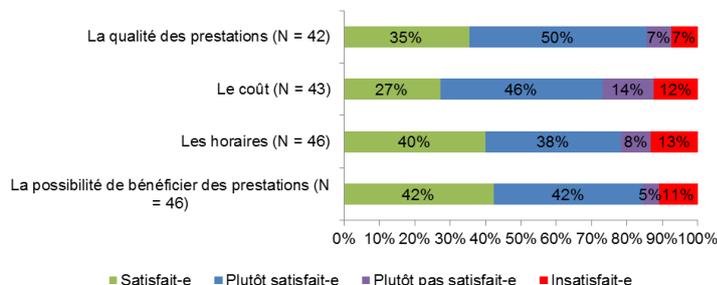
Si l'on ne tient pas compte des personnes qui ne se sont pas du tout prononcées ou qui n'avaient pas d'avis, les différents aspects abordés sont jugés le plus souvent plutôt satisfaisants. L'aspect le plus critiqué est le coût des prestations parascolaires. 14% des personnes qui se sont exprimées ont répondu n'être plutôt pas satisfaites sur ce point et 12% en sont insatisfaites (voir graphique 31).

Graphique 30: Satisfaction par rapport aux prestations parascolaires



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 31: Satisfaction par rapport aux prestations parascolaires (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Trois personnes ont écrit qu'elles trouvent le coût de la cantine trop cher. L'une d'entre elles trouve juste que les parents paient les prestations parascolaires en fonction de leur revenu, mais trouve par contre inadmissible que les parents soient taxés sur leur salaire brut et, qu'en comparaison avec d'autres villes, le prix des prestations parascolaires soit plus élevé. Deux personnes estiment aussi que les horaires des prestations parascolaires ne sont pas adaptés à leurs besoins, l'une d'entre elles mentionne notamment le fait que l'unité d'accueil ferme à 18h30 et qu'il est impossible pour un parent qui termine son activité professionnelle à 18h00 dans une autre ville de venir chercher ses enfants à l'heure. L'enquête de satisfaction auprès de la population révèle également que plusieurs personnes (12) se plaignent du manque de places en garderie.

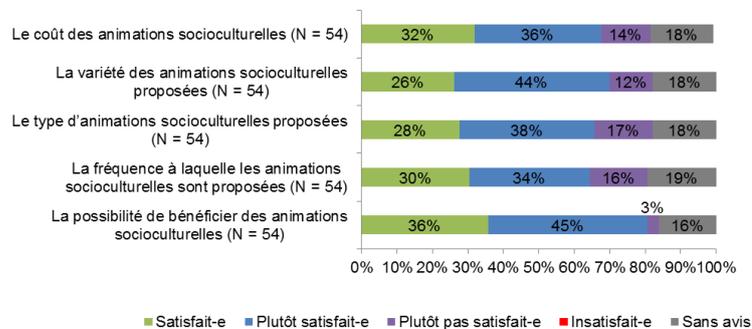
5.5. Les activités de l'animation socioculturelle

Parmi les personnes qui ont répondu au questionnaire, 67 ont des enfants âgés de 12 à 16 ans. Plus de la moitié (58%) de ces personnes répondent que leur(s) enfant(s) a/ont déjà participé à une activité proposée par l'animation socioculturelle de la Ville. Ce sont en majorité des enfants de parents suisses (74%) et de personnes âgées de 41 à 65 ans (72%) qui participent à ces activités.

Même si la possibilité a été donnée aux 67 personnes ayant des enfants âgés de 12 à 16 ans de se prononcer alors même que leurs enfants n'ont pas forcément participé aux activités de l'animation socioculturelle, 13 personnes n'ont pas répondu et un nombre important (entre 16% et 19%) n'a pas émis d'avis sur le coût, la variété, le type, la fréquence et la possibilité de bénéficier des prestations parascolaires (voir graphique 32).

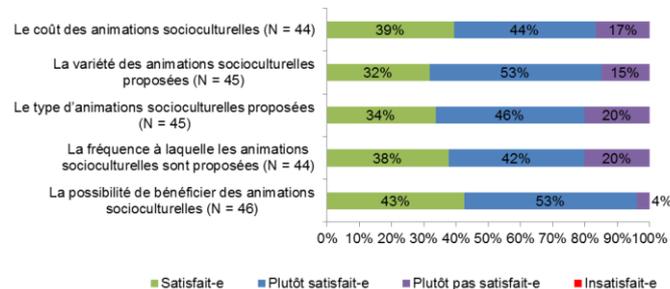
Si l'on ne tient pas compte des personnes sans avis, ces différents aspects sont jugés plutôt satisfaisants par la majorité des personnes. Les aspects les plus critiqués sont le type et la fréquence des animations socioculturelles. Pour chaque aspect, 20% des personnes qui se sont exprimées ne sont plutôt pas satisfaites (voir graphique 33). Aucune personne qui s'est prononcée ne juge l'un des aspects insatisfaisant.

Graphique 32: Satisfaction par rapport aux activités de l'animation socioculturelle



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 33: Satisfaction par rapport aux activités de l'animation socioculturelle (sans les « sans avis »)



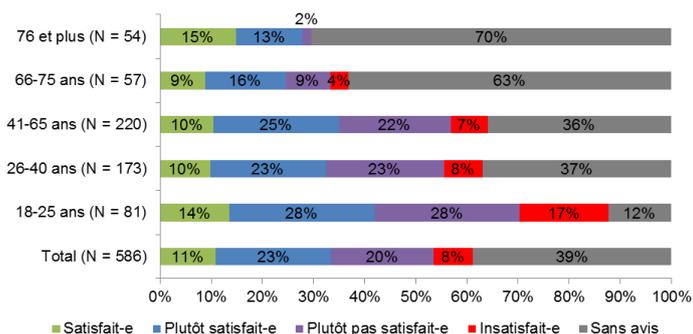
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

5.6. Les prestations offertes aux jeunes (16-25 ans)

Le fait que 39% des personnes interrogées ne se soient pas prononcées sur les prestations offertes aux jeunes (voir graphique 34) s'explique par le fait que cet aspect ne concerne pas directement toutes les catégories d'âges représentées dans le questionnaire.

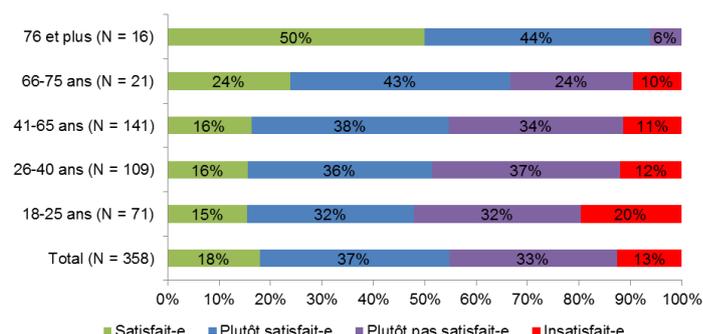
Si l'on ne tient pas compte des personnes qui n'ont pas émis d'avis, une analyse par tranche d'âge montre que les personnes directement concernées par ces prestations, les jeunes de 18 à 25 ans, sont les plus insatisfaites (voir graphique 35), 32% ont répondu n'être plutôt pas satisfaits et 20 % se disent insatisfaits.

Graphique 34: Satisfaction par rapport aux prestations offertes aux jeunes en fonction de l'âge



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 35: Satisfaction par rapport aux prestations offertes aux jeunes en fonction de l'âge (sans les « sans avis »)



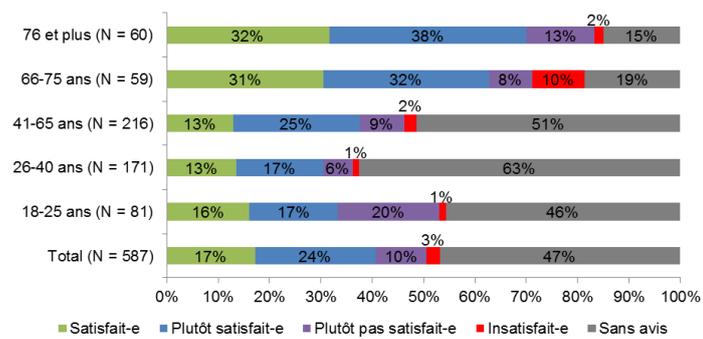
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Cinq personnes ont mentionné dans leurs commentaires que l'offre de prestations destinées aux jeunes était insuffisante, voire inexistante, et que plus de lieux de rencontre et d'activité devraient être proposés aux jeunes.

5.7. Les prestations offertes aux aînés

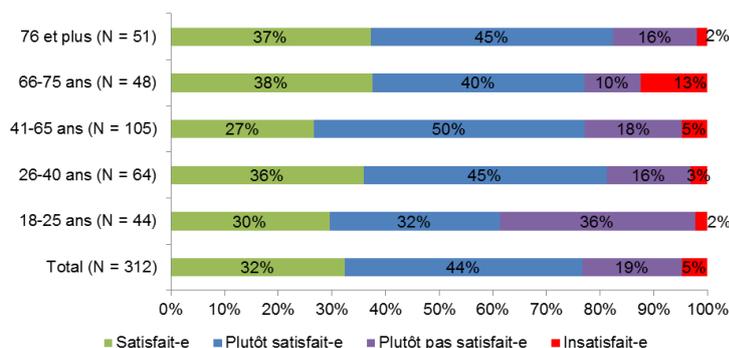
Le fait que pratiquement la moitié (47%) des personnes interrogées ne se soit pas prononcée sur les prestations offertes aux aînés s'explique là aussi par le fait que cet aspect ne concernait pas toutes les catégories d'âges représentées dans le questionnaire (voir graphique 36). Si l'on ne tient pas compte des personnes sans avis, ce sont les personnes directement concernées qui sont les plus satisfaites (voir graphique 37).

Graphique 36: Satisfaction par rapport aux prestations offertes aux aînés en fonction de l'âge



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 37: Satisfaction par rapport aux prestations offertes aux aînés en fonction de l'âge (sans les « sans avis »)



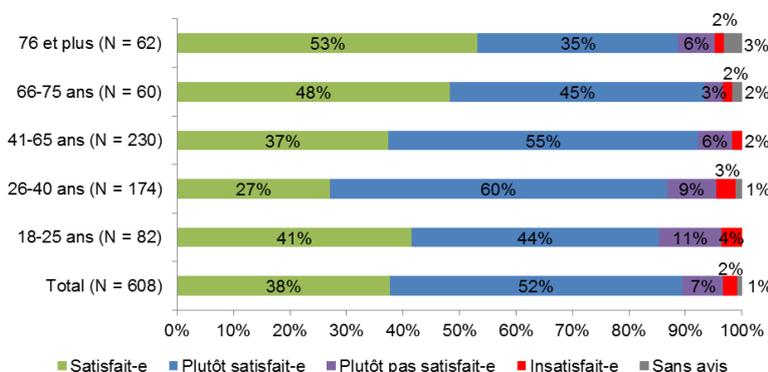
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Cinq personnes se sont prononcées plus en détail sur les prestations offertes aux aînés. Deux d'entre elles relèvent qu'il manque des logements pour les personnes âgées. Deux personnes mentionnent que l'offre culturelle pour les personnes âgées est pratiquement inexistante. Enfin, une personne signale que le prix des transports publics est trop cher pour les personnes âgées.

5.8. La qualité de vie

38% des personnes qui ont répondu disent être satisfaites de la qualité de vie à Yverdon-les-Bains et 52% en sont plutôt satisfaites. Ce sont à nouveau les jeunes de 18 à 25 ans qui sont les plus insatisfaits par rapport à cet aspect.

Graphique 38: Satisfaction par rapport à la qualité de vie à Yverdon-les-Bains en fonction de l'âge



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

5.9. Les points clés du chapitre

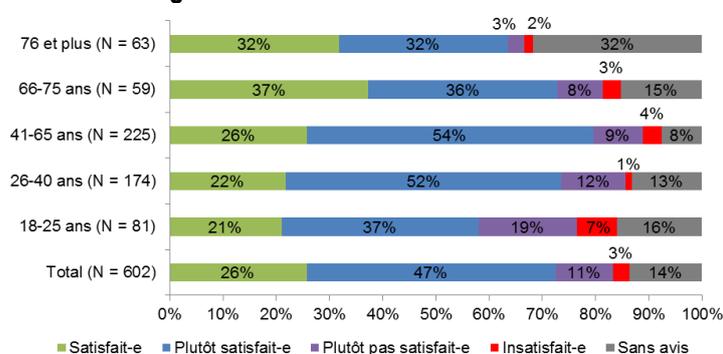
- La politique de la Ville visant à renforcer les liens sociaux n'est que peu connue des habitants de la Ville et donc peu visible.
- Ce sont les habitants des quartiers de Cheminet, de Villette et des Quatre-Marronniers qui sont les plus insatisfaits quant à la politique visant à renforcer les liens sociaux.
- Les Suisses et les étrangers qui se sont prononcés jugent en majorité plutôt satisfaisante la politique menée par la Ville pour renforcer les liens sociaux.
- Les étrangers se sentent aussi bien, voire mieux intégrés dans la Ville et dans leur quartier que les Suisses.
- Le sentiment d'intégration dans la Ville augmente avec le nombre d'années de résidence sur le territoire de la Commune et en fonction du sentiment d'attachement à la Ville.
- Ce sont les habitants des quartiers de Villette et des Quatre-Marronniers qui se sentent le moins intégrés dans leur quartier et dans leur Ville.
- La majorité des personnes qui ont répondu est plutôt satisfaite de l'animation de la Ville. Les jeunes de 18 à 25 ans sont les plus critiques sur cet aspect.
- 51% des personnes qui ont répondu disent participer parfois aux événements organisés par et avec la Ville.
- Les personnes qui participent parfois ou rarement aux événements organisés par la Ville sont les plus critiques envers l'animation de la Ville.
- La majorité des personnes est plutôt satisfaite de la vie associative et 30%, principalement des personnes âgées de 76 ans et plus, n'ont pas d'avis sur cet aspect.
- Les jeunes de 18 à 25 ans sont les plus critiques par rapport à la vie associative.
- Peu d'enfants ou d'adolescents bénéficient des prestations parascolaires et des activités de l'animation socioculturelle.
- La majorité des personnes qui se sont prononcées est plutôt satisfaite de la qualité, des horaires des prestations parascolaires ainsi que de la possibilité d'en bénéficier. L'aspect le plus critiqué est le coût de ces prestations.
- La majorité des personnes qui se sont prononcées est plutôt satisfaite du coût, de la variété, du type, de la fréquence et de la possibilité de bénéficier des activités de l'animation socioculturelle. Toutefois, 20% des personnes qui se sont exprimées ne sont plutôt pas satisfaites du type et de la fréquence des activités proposées dans le cadre de l'animation socioculturelle.
- Les jeunes de 18 à 25 ans sont les plus insatisfaits des prestations qui les concernent directement.
- Les personnes directement concernées (de 66 ans et plus) sont les plus satisfaites des prestations offertes aux aînés.
- La majorité des personnes qui ont répondu est plutôt satisfaite de la qualité de vie à Yverdon-les-Bains. Les jeunes âgés de 18 à 25 ans sont les plus critiques sur cet aspect.

6. LES PRESTATIONS CONCERNANT LE DICASTERE DE LA CULTURE ET DU TOURISME

6.1. L'offre culturelle

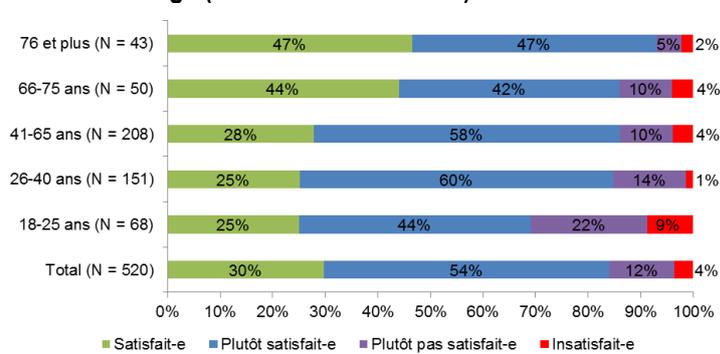
26% des personnes qui ont répondu sont satisfaites de l'offre culturelle et 47% en sont plutôt satisfaites (voir graphique 39). Si l'on ne tient pas compte des personnes sans avis, la satisfaction par rapport à l'offre culturelle augmente en fonction de l'âge et ce sont par conséquent à nouveau les jeunes entre 18 et 25 ans qui sont les plus insatisfaits (voir graphique 40).

Graphique 39: Satisfaction par rapport à l'offre culturelle en fonction de l'âge



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 40: Satisfaction par rapport à l'offre culturelle en fonction de l'âge (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Pour deux personnes, l'offre culturelle de la Ville n'est pas assez développée. Certaines personnes (4) soulignent la cherté de l'offre culturelle ou le manque de concerts et de films ainsi que le manque d'attractivité touristique de la Ville.

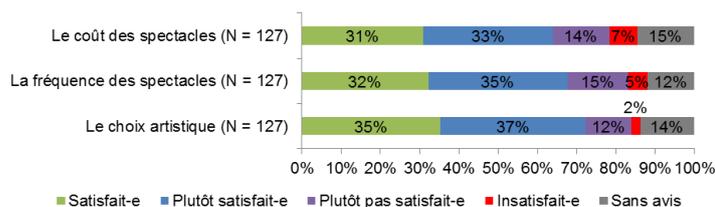
6.2. Les spectacles pour jeune public

22% (135 sur 625) des personnes qui ont répondu au questionnaire ont des enfants âgés de 4 à 16 ans. Il s'agit en majorité de personnes de nationalité suisse (62%). 49% d'entre elles sont des personnes âgées de 26 à 40 ans et 51% sont âgées de 41 à 65 ans.

Sur les 130 personnes qui se sont prononcées, 22% disent que leur(s) enfant(s) a/ont déjà assisté à un spectacle pour jeune public proposé par la Ville.

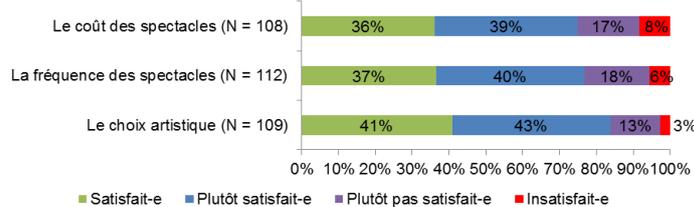
127 personnes se sont prononcées sur le coût et la fréquence ainsi que sur le choix artistique des spectacles proposés. Si l'on ne considère que les personnes qui ont émis un avis, la majorité juge la fréquence, le choix artistique et le coût plutôt satisfaisants. 17% des personnes qui se sont prononcées pensent que le coût des spectacles est plutôt trop élevé et 8% le considèrent comme trop élevé. Le taux d'insatisfaction est plus ou moins identique en ce qui concerne la fréquence des spectacles (voir graphiques 41 et 42).

Graphique 41: Satisfaction par rapport aux spectacles pour jeune public



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 42: Satisfaction par rapport aux spectacles pour jeune public (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

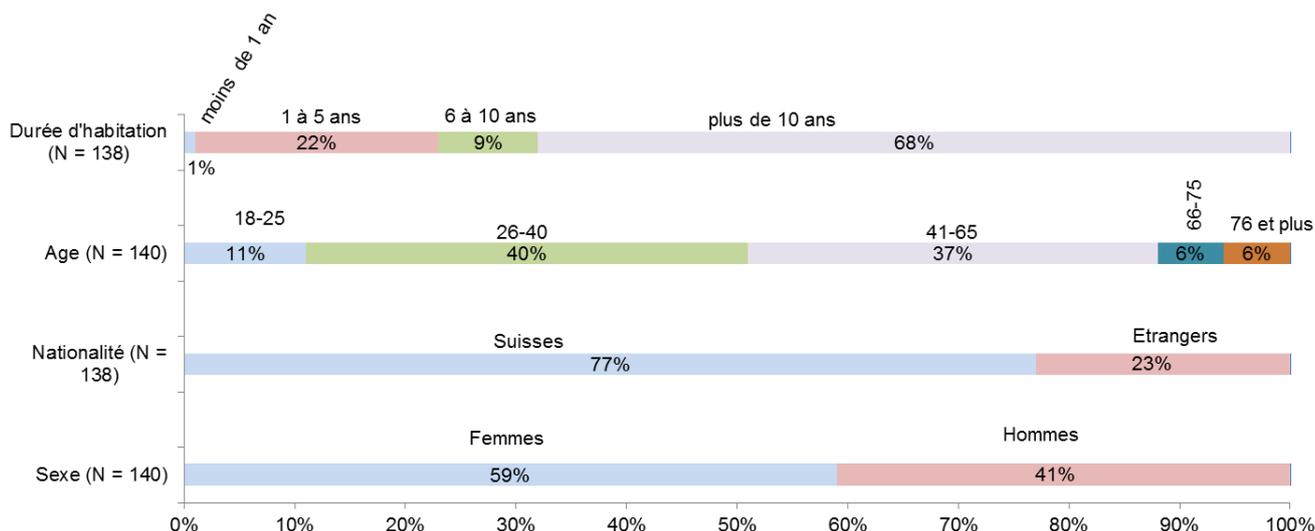
Deux personnes expliquent leur insatisfaction par rapport à la fréquence des spectacles, en soulignant que les enfants devraient avoir plus souvent la possibilité d'assister à des spectacles pour jeune public proposés par la Ville. Trois personnes trouvent les spectacles trop chers, pour l'une d'entre elles la raison réside dans le fait que les accompagnants doivent aussi payer. Enfin, une autre personne pense que s'il y avait plus d'offres et que les spectacles n'avaient pas tout le temps lieu à l'Echandole, le coût des spectacles pourrait diminuer.

6.3. La bibliothèque publique

Une très faible proportion (23%) des personnes qui ont répondu au questionnaire fréquente la bibliothèque publique.

Une analyse du profil de ces personnes montre que ce sont en majorité des femmes, des Suisses, des personnes âgées de 26 à 40 ans ainsi que des personnes qui habitent depuis plus de 10 ans à Yverdon-les-Bains, qui fréquentent la bibliothèque publique (voir graphique 43). Parmi les personnes qui fréquentent la bibliothèque, 63% disent emprunter des ouvrages ou des DVDs. 46% d'entre elles disent emprunter des ouvrages ou des DVDs au moins une fois par mois.

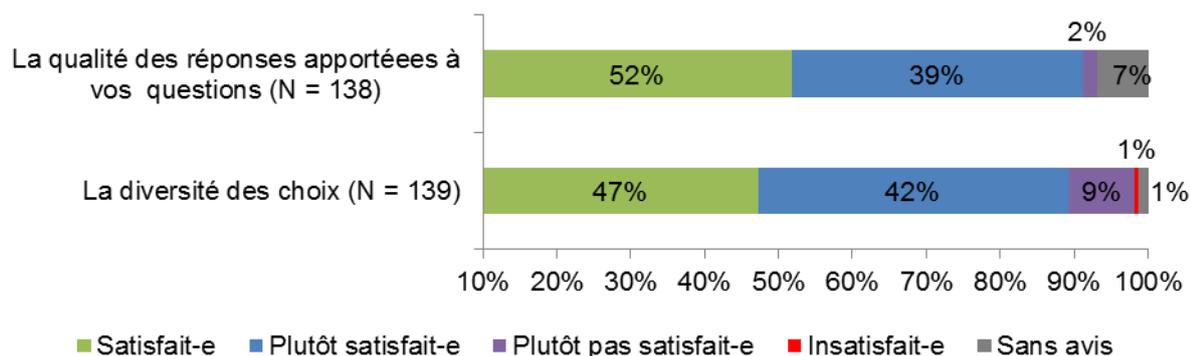
Graphique 43: Profil des personnes qui fréquentent la bibliothèque publique



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

La majorité des personnes qui fréquentent la bibliothèque publique est plutôt satisfaite de la diversité du choix offert et la plupart des personnes sont satisfaites de la qualité des réponses en cas de questions (voir graphique 44). Cinq personnes notent qu'il serait nécessaire d'augmenter la diversité des choix (par exemple en proposant des audiobooks ou des livres politiques) et de renouveler certaines collections (par exemple celles des guides de voyages et des films). Deux étudiants mentionnent aussi que les horaires de la bibliothèque ne sont pas adaptés à leurs besoins et qu'elle devrait être ouverte plus tard le soir.

Graphique 44: Satisfaction par rapport à la bibliothèque publique



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

6.4. Les points clés du chapitre

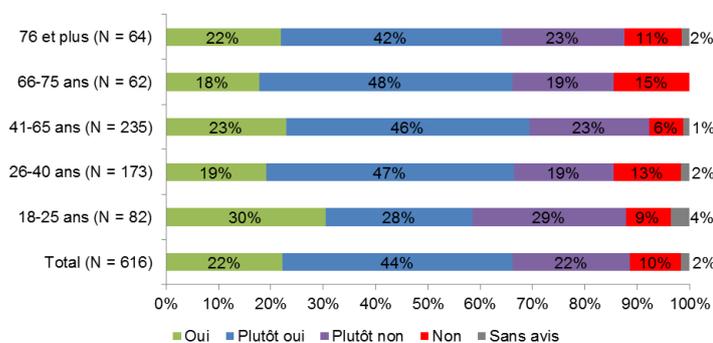
- La majorité des personnes qui ont répondu est plutôt satisfaite de l'offre culturelle. Les jeunes âgés de 18 à 25 ans sont les plus critiques sur cet aspect.
- Peu de personnes qui ont répondu mentionnent que leur(s) enfant(s) a/ont déjà assisté à un spectacle pour jeune public.
- La majorité des personnes qui se sont prononcées juge le coût, la fréquence et le choix artistique des spectacles proposés plutôt satisfaisants. L'aspect le plus critiqué est le coût des spectacles.
- Seuls 23% des personnes qui ont répondu au questionnaire fréquentent la bibliothèque publique et 63% d'entre elles disent emprunter des ouvrages ou des DVDs.
- La majorité des personnes qui fréquentent la bibliothèque publique est plutôt satisfaite de la diversité du choix offert et la plupart des personnes sont satisfaites de la qualité des réponses apportées en cas de questions.

7. LES PRESTATIONS CONCERNANT LE DICASTERE DE LA POLICE, DES SPORTS ET DU SERVICE INCENDIE ET SECOURS

7.1. La sécurité publique et les services de police

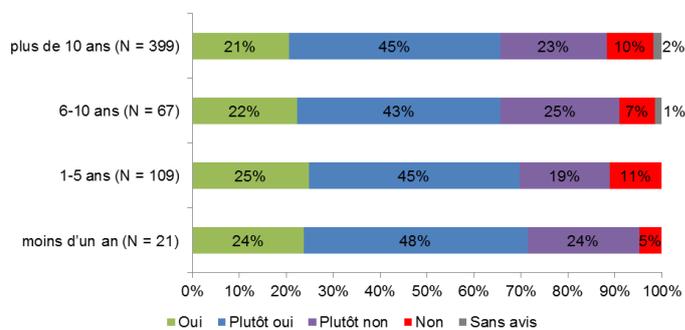
La sécurité est un des aspects les plus critiqués dans le questionnaire envoyé à la population. Si l'on ne tient pas compte des personnes sans avis, 23% des personnes qui se sont prononcées disent se sentir plutôt pas en sécurité sur le territoire de la Ville et 10% disent ne pas se sentir en sécurité. Même si la différence suivant les âges est minime, ce sont les jeunes de 18 à 25 ans (voir graphique 45) et les personnes qui habitent depuis le plus longtemps sur le territoire de la Commune (voir graphique 46) qui se sentent le plus en insécurité. Une analyse en fonction du sexe ne révèle aucune différence importante.

Graphique 45: Sentiment d'insécurité en fonction de l'âge



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 46: Sentiment d'insécurité en fonction du nombre d'années de résidence à Yverdon-les-Bains



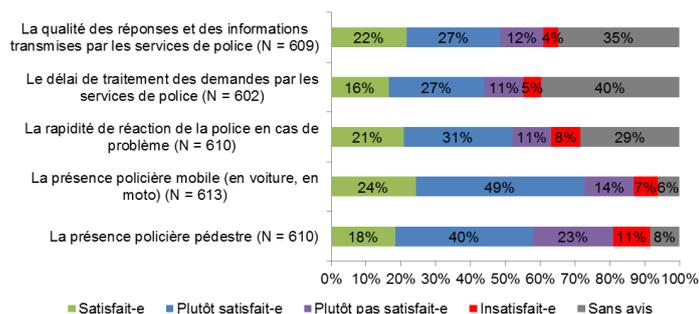
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

En comparaison avec les autres aspects abordés dans le questionnaire et en regard du nombre important de commentaires, la sécurité semble être un problème important aux yeux de la population d'Yverdon. 121 commentaires, tels que celui-ci : « Le soir, au niveau de la gare et ses environs, on ne se sent pas en sécurité avec tous les dealers. On n'ose pas se promener, ça fait peur. Certes je doute qu'ils nous sautent dessus sans raison mais il faudrait faire quelque chose », permettent de mettre en évidence que le sentiment d'insécurité est plus important le soir et sur certaines places de la Ville et qu'il est causé par la présence de dealers sur la place de la gare et dans le parc japonais. Pour ces mêmes raisons, dix commentaires signalent que la présence policière pédestre devrait être renforcée à ces endroits. Quinze personnes estiment également que ce sentiment d'insécurité est dû à la présence de mendiants. Enfin, la délinquance et les cambriolages expliquent pour deux personnes le sentiment d'insécurité.

Alors que le taux de sans avis est très faible pour la question de l'insécurité, celui-ci est beaucoup plus important en ce qui concerne les prestations fournies par le service de police, en particulier pour la qualité des réponses et des informations transmises par les services de police, le délai de traitement des demandes par les services de police ainsi que la rapidité de réaction de la police en cas de problème (voir graphique 47). Cela s'explique par le fait qu'un nombre important d'habitants n'a pas eu à faire au service de police. En effet, ce sont les personnes qui habitent depuis moins de 6 ans à Yverdon-les-Bains qui comptabilisent le taux de sans avis les plus importants. Le taux de sans avis est moins important en ce qui concerne les questions liées à la présence policière pédestre et mobile.

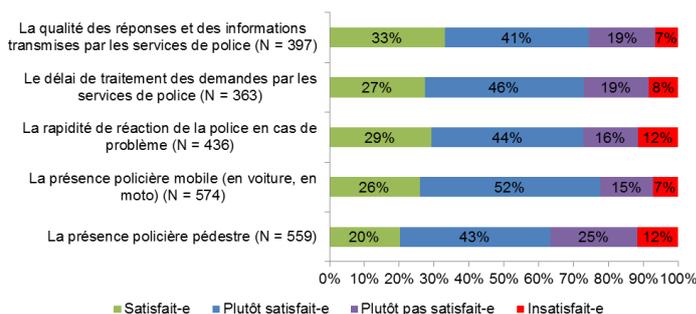
Si l'on ne tient pas compte des personnes qui ont répondu « sans avis », les différentes prestations du service de police sont jugées le plus fréquemment plutôt satisfaisantes (voir graphique 48). La présence policière pédestre est l'aspect le plus critiqué.

Graphique 47: Satisfaction par rapport aux services de police



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 48: Satisfaction par rapport aux services de police (sans les « sans avis »)



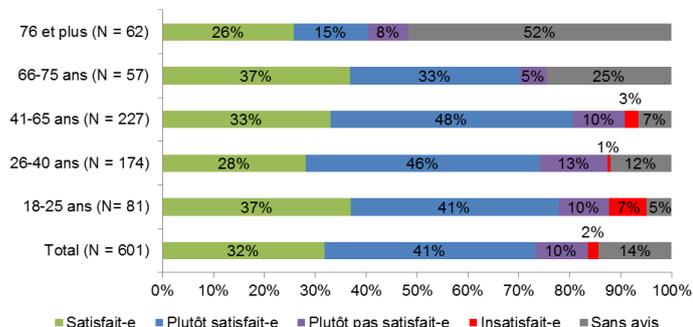
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Six personnes ont aussi mentionné dans les commentaires que le temps de réaction de la police était trop long ou que la qualité des réponses du service de police était insuffisante, sans toutefois donner de justification à leur opinion.

7.2. Les installations sportives

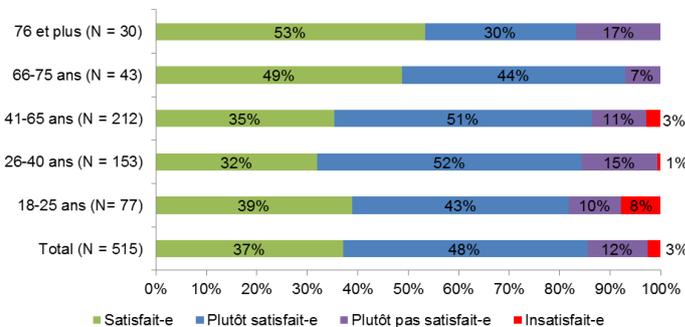
32% de la population d'Yverdon-les-Bains est satisfaite des installations sportives mises à sa disposition et 41% en sont plutôt satisfaits. Il est cependant important de relever que s'il l'on ne tient pas compte des personnes sans avis, ce sont à nouveau les jeunes de 18 à 25 qui sont les plus critiques sur cet aspect.

Graphique 49: Satisfaction par rapport aux installations sportives



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 50: Satisfaction par rapport aux installations sportives (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Huit personnes relèvent dans les commentaires le manque d'installations sportives ou leur manque d'entretien.

7.3. Les points clés du chapitre

- Parmi tous les aspects abordés dans le questionnaire, la sécurité est l'un des plus critiqués et celui sur lequel les personnes ont émis le plus de commentaires.
- Les jeunes de 18 à 25 ans, qui représentent la classe d'âge la plus critique, sont 29% à n'être plutôt pas satisfaits et 9% à être insatisfaits de la sécurité. Le sentiment d'insécurité est aussi le plus important parmi les personnes qui habitent depuis plus de 10 ans la Commune.
- Le sentiment d'insécurité est particulièrement présent le soir. Il est la conséquence, d'une part, de la présence de dealers sur la place de la gare et dans le parc japonais et, d'autre part, de la présence de mendiants.
- Une proportion importante des personnes qui ont répondu n'a pas d'avis en ce qui concerne la qualité des réponses et des informations transmises par les services de police, le délai de traitement des demandes par les services de police ainsi que la rapidité de réaction de la police en cas de problème.
- Les personnes qui se sont prononcées considèrent les différentes prestations du service de police plutôt satisfaisantes. La présence policière pédestre est l'aspect le plus critiqué.
- La majorité des personnes qui ont répondu est plutôt satisfaite des installations sportives. Les jeunes de 18 à 25 sont les plus critiques sur cet aspect.

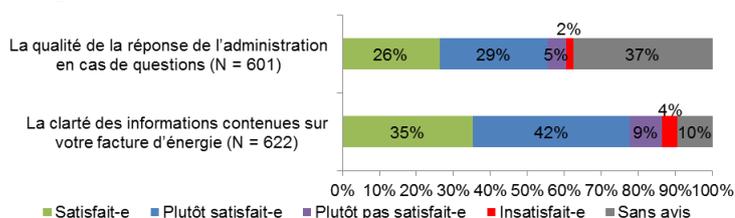
8. LES PRESTATIONS CONCERNANT LE DICASTERE DU SERVICE DES ENERGIES

8.1. La facture d'énergie

35% des personnes qui ont répondu sont satisfaites et 42% sont plutôt satisfaites de la clarté des informations contenues sur la facture d'électricité. En ce qui concerne la qualité de la réponse de l'administration en cas de question à propos de la facture d'électricité, 26% des personnes qui ont répondu sont satisfaites et 29% plutôt satisfaites. Un grand nombre de personnes n'a pas émis d'avis à ce sujet (37%). Plutôt que de ne pas avoir d'avis, il est probable que les personnes qui n'ont pas répondu ne sont pas concernées par cette prestation, car ils n'y ont jamais eu recours (voir graphique 51).

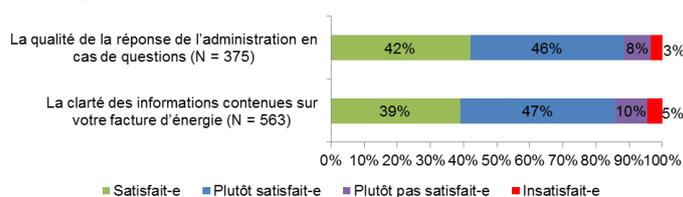
Si l'on ne tient pas compte des personnes sans avis, 39% sont satisfaites et 47% plutôt satisfaites de la clarté des informations contenues sur la facture d'énergie. 42% sont satisfaites et 46% plutôt satisfaites de la qualité de la réponse en cas de question (voir graphique 52).

Graphique 51: Satisfaction par rapport à la facturation de l'énergie



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 52: Satisfaction par rapport à la facturation de l'énergie (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Les remarques suivantes ont été émises en ce qui concerne la clarté de la facture d'électricité :

- La facture contient trop de détails techniques, trop de « jargon » (3)
- Le montant de la TVA n'est pas clairement indiqué (1)
- Une meilleure formation des collaborateurs pour répondre aux questions est nécessaire (1)

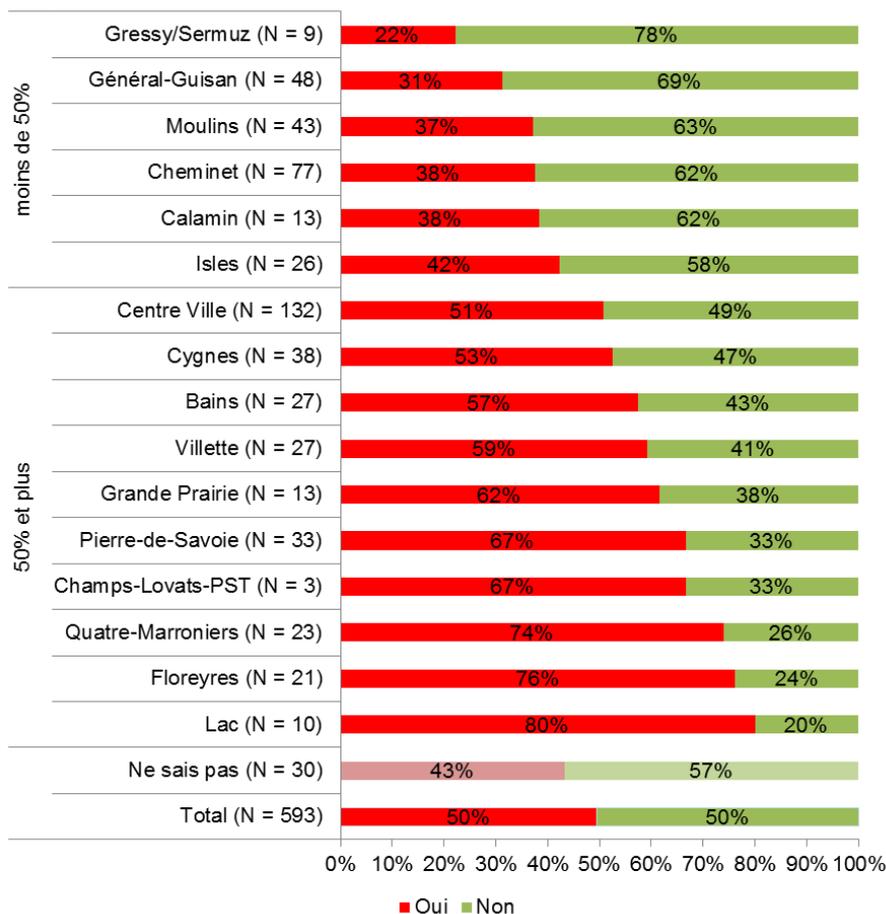
Trois personnes demandent que les informations suivantes apparaissent sur la facture d'électricité :

- Les montants de l'année précédente ainsi que les courbes de consommation afin de pouvoir les comparer d'année en année et de pouvoir ainsi réduire les coûts (3)

8.2. Les pannes de réseau

Sur 620 personnes qui ont répondu à la question, la moitié (50%) a déjà été confrontée à une panne de réseau (eau, gaz ou électricité). Même si le nombre de réponses varie fortement suivant les quartiers et que 30 personnes n'ont pas pu dire dans quel quartier elles habitent, le graphique 53 montre que les différents quartiers de la Ville sont plus ou moins touchés par les pannes de réseau.

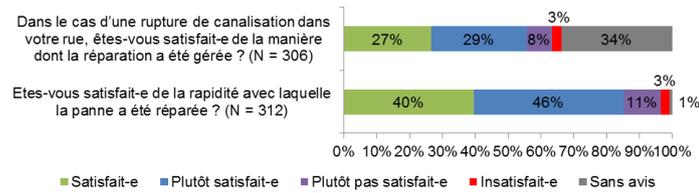
Graphique 53: Les pannes de réseau suivant les quartiers de la Ville



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

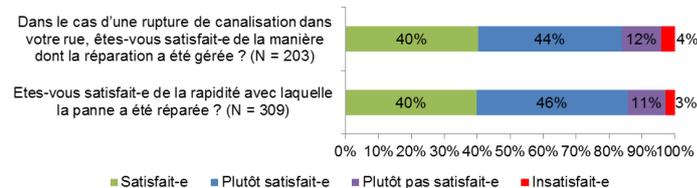
40% des personnes qui ont répondu au questionnaire sont satisfaites de la rapidité avec laquelle la panne de réseau a été réparée et 46% en sont plutôt satisfaites. Si l'on ne tient pas compte des personnes qui n'ont jamais été confrontées à une rupture de canalisation et qui ont donc répondu « sans avis », 40% sont satisfaites et 44% plutôt satisfaites de la manière dont la réparation a été gérée (voir graphiques 54 et 55)

Graphique 54: Satisfaction par rapport à la rapidité de la réparation de la panne et de la gestion en cas de rupture de canalisation



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 55: Satisfaction par rapport à la rapidité de la réparation de la panne et de la gestion en cas de rupture de canalisation (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Le manque de rapidité a encore été signalé par quatre personnes dans leurs commentaires. Trois personnes signalent aussi le peu d'information qui est donné par l'administration en cas de panne.

8.3. Les points clés du chapitre

- La majorité des personnes qui se sont prononcées est plutôt satisfaite de la clarté des informations contenues sur la facture d'électricité et de la qualité des réponses en cas de questions concernant la facture d'électricité.
- La moitié des personnes qui se sont prononcées a déjà été confrontée à une panne de réseau (eau, gaz ou électricité).
- Certains quartiers de la Ville sont plus touchés que d'autres par des pannes de réseau (eau, gaz ou électricité).
- La majorité des personnes déjà touchées par une panne de réseau est plutôt satisfaite de la rapidité avec laquelle elle a été réparée.

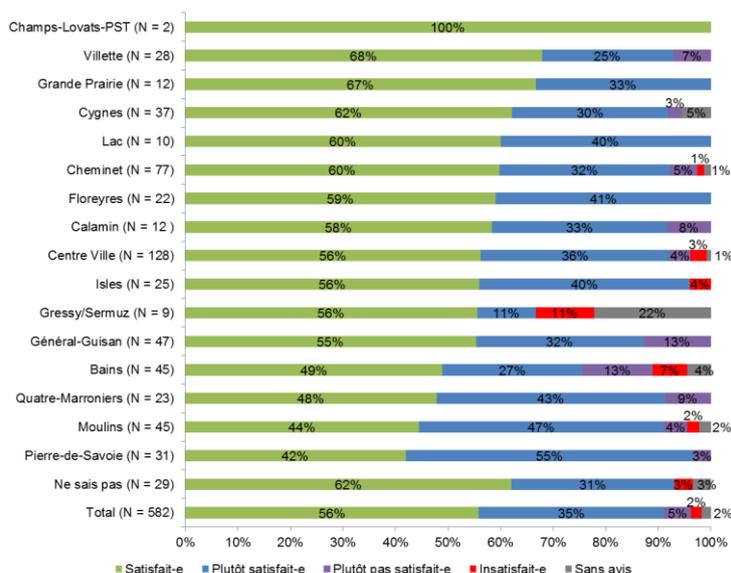
9. LES PRESTATIONS CONCERNANT LE DICASTERE DES TRAVAUX ET DE L'ENVIRONNEMENT

9.1. La fréquence du ramassage des déchets et la propreté de la Ville

La fréquence du ramassage des déchets

57% des personnes qui ont répondu sont satisfaites de la fréquence du ramassage des déchets et 35 % en sont plutôt satisfaites. Une analyse par quartier montre que dans tous les quartiers sauf « Moulins » et « Pierre-de-Savoie », les personnes qui ont répondu sont en majorité satisfaites de la fréquence du ramassage des déchets (voir graphique 56). Même si l'on ne tient pas compte des personnes qui n'ont pas émis d'avis sur le sujet, ce sont toujours les personnes qui habitent dans le quartier de « Gressy/Sermuz » qui sont les plus insatisfaites. Il est cependant important de prendre en considération que le nombre de réponse varie fortement suivant les quartiers et que 29 personnes n'ont pas indiqué le quartier dans lequel elles habitent.

Graphique 56: Satisfaction par rapport à la fréquence du ramassage des déchets



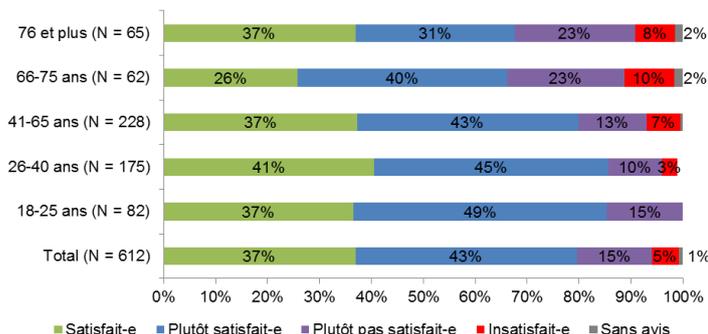
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Deux personnes mentionnent dans les commentaires que les poubelles à compost ne sont pas assez nombreuses et qu'elles ne sont pas ramassées assez souvent en été.

La propreté de la Ville

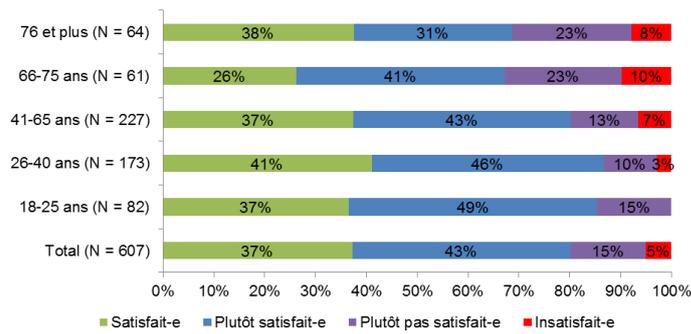
37% de la population est satisfaite de la propreté de la Ville et 43% en est plutôt satisfaite. L'analyse par tranche d'âge révèle que ce sont les personnes âgées de 66 ans et plus qui sont le plus insatisfaites de la propreté de la Ville (voir graphiques 57 et 58).

Graphique 57: Satisfaction par rapport à la propreté de la Ville en fonction de l'âge



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

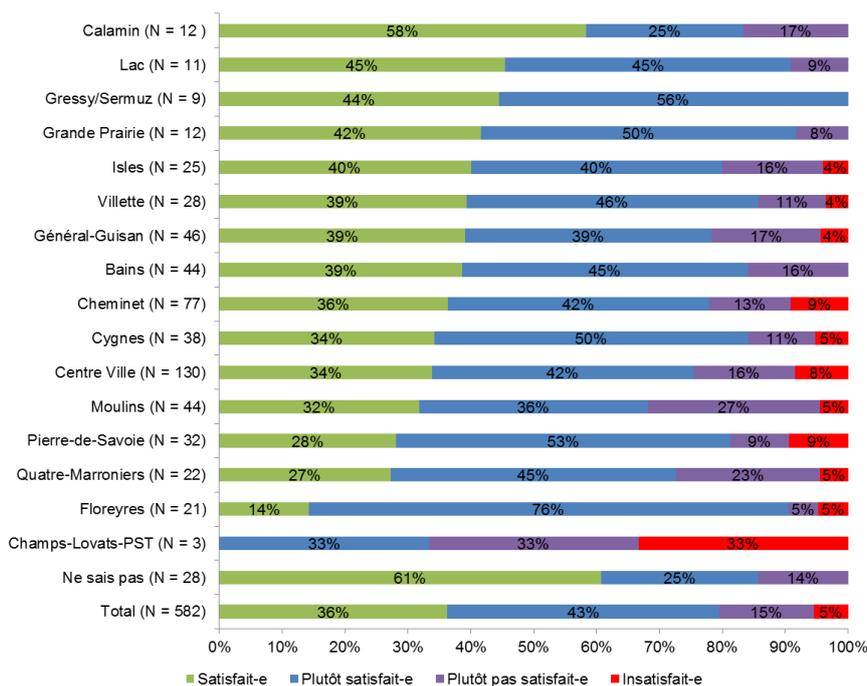
Graphique 58: Satisfaction par rapport à la propreté de la Ville en fonction de l'âge (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

La satisfaction par rapport à la propreté de la Ville varie considérablement selon les quartiers de résidence. Le taux de satisfaction est le plus élevé dans le quartier des « Moulins » et celui des « Quatre-Marronniers » (voir graphique 59).

Graphique 59: Satisfaction par rapport à la propreté de la Ville en fonction des quartiers de la Ville (sans les « sans avis »)



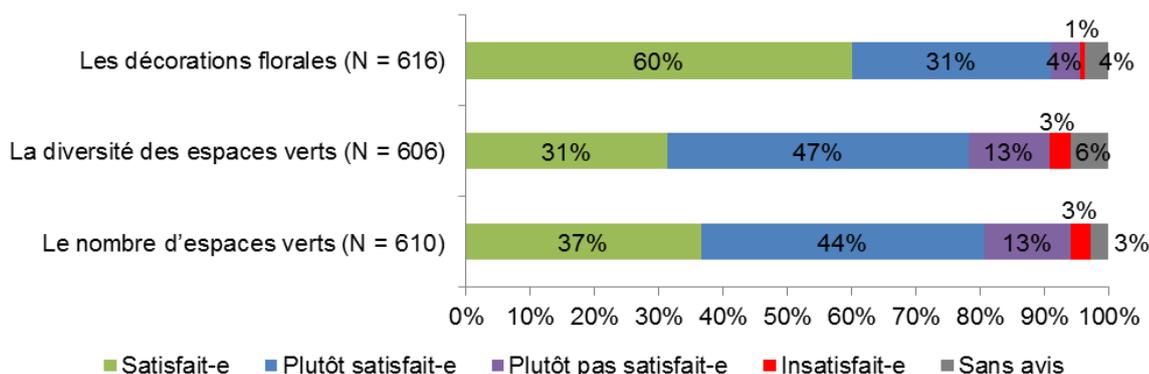
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Quinze personnes se plaignent du nombre de détritres jetés sur la voie publique (*littering*), ce qui devrait être selon eux plus sévèrement réprimandé, et regrettent le nombre important de crottes de chien qui traînent dans les rues de la Ville.

9.2. Les espaces verts

Une très large majorité des personnes qui a répondu à la question est satisfaite ou plutôt satisfaite des espaces verts de la Ville. Les décorations florales sont l'aspect le plus apprécié, avec 60% de personnes qui se disent satisfaites et 31% plutôt satisfaites (voir graphique 60). A ce propos, cinquante-cinq personnes émettent des commentaires tels que : « *Le travail des jardiniers de la ville est magnifique !* » La diversité des espaces verts et le nombre d'espaces verts sont également très appréciés. Quinze personnes ont tout de même mentionné dans leurs commentaires que la Ville manque d'espaces verts.

Graphique 60: Satisfaction par rapport aux espaces verts



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

9.3. L'infrastructure routière

La question de l'infrastructure routière n'était pas abordée dans le questionnaire à la base de l'enquête de satisfaction. Cependant, vingt-huit remarques dans le sondage auprès de la population portent sur la mauvaise qualité des routes à certains endroits de la Ville et six personnes demandent également que des mesures soient prises afin que les limitations de vitesse soient respectées et que la synchronisation des feux soit améliorée.

9.4. Les points clés du chapitre

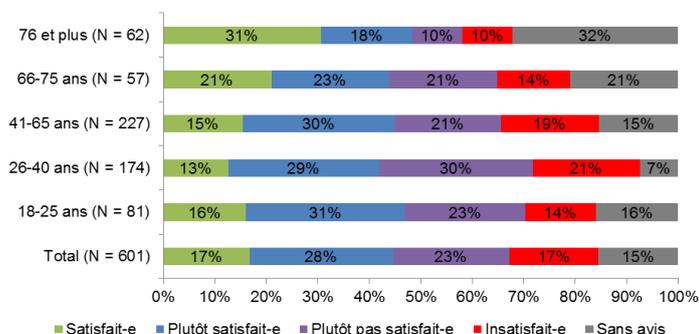
- La majorité des personnes qui a répondu au questionnaire est satisfaite de la fréquence du ramassage des déchets.
- La majorité des personnes qui a répondu au questionnaire est plutôt satisfaite de la propreté de la Ville. Le taux de satisfaction varie cependant considérablement suivant les quartiers de la Ville.
- Les personnes âgées de 66 ans et plus sont les plus insatisfaites de la propreté de la Ville. Plusieurs personnes se plaignent du nombre de déchets qui sont jetés sur la voie publique (*littering*).
- La majorité des personnes qui a répondu au questionnaire est satisfaite des décorations florales de la Ville.
- La majorité des personnes qui a répondu au questionnaire est plutôt satisfaite de la diversité des espaces verts et de leur nombre.
- Bien que cet aspect n'ait pas été abordé par le questionnaire à la base de l'enquête de satisfaction, l'état des routes est critiqué par vingt-huit personnes.

10. LES PRESTATIONS CONCERNANT LE DICASTERE DE L'URBANISME ET DES BATIMENTS

10.1. L'offre en logements

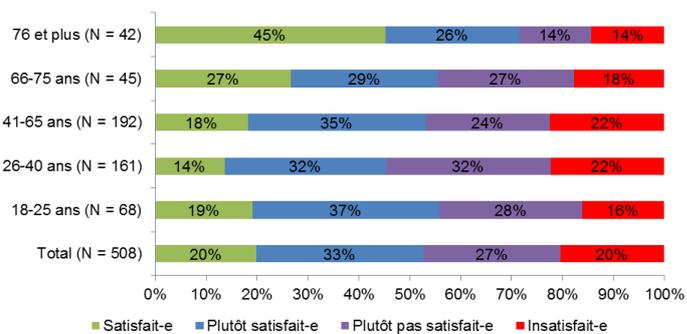
L'offre en logements est parmi l'ensemble des prestations analysées l'aspect le plus critiqué. 17% des personnes qui ont répondu disent n'être plutôt pas satisfaites de l'offre en logements, et 15% en sont insatisfaites (voir graphique 61). Si l'on ne tient pas compte des personnes qui n'ont pas d'avis, le pourcentage des personnes plutôt pas satisfaites augmente à 27% et celui des personnes insatisfaites à 20% (voir graphique 62). Ce sont les personnes de 26 à 40 ans qui sont les plus critiques (32% de plutôt pas satisfaites et 22% d'insatisfaites). C'est aussi la catégorie d'âge qui est la plus concernée par cette situation et la plus active sur le marché de l'immobilier, puisque, souvent, ces personnes cherchent un appartement après avoir quitté le domicile familial ou un appartement plus grand pour créer une famille.

Graphique 61: Satisfaction par rapport à l'offre en logements



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 62: Satisfaction par rapport à l'offre en logements (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

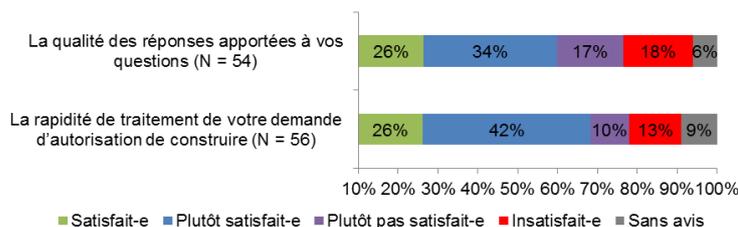
Vingt-trois personnes ont fait un commentaire. Toutes les remarques relèvent le fait que les logements sont trop chers et qu'il manque de logement à loyer modéré ou pour les étudiants.

10.2. Les autorisations de construire

Seuls 9% (56 sur 619) des personnes qui ont répondu à la question ont déjà fait une demande d'autorisation de construire à la Ville. Les personnes qui ont déjà fait une demande d'autorisation de construire habitent pour la grande majorité (89%) depuis plus de 10 ans à Yverdon-les-Bains. Ce sont aussi en majorité des Suisses (87%) et des personnes âgées de 41 à 65 ans (51%) qui ont eu recours à cette prestation.

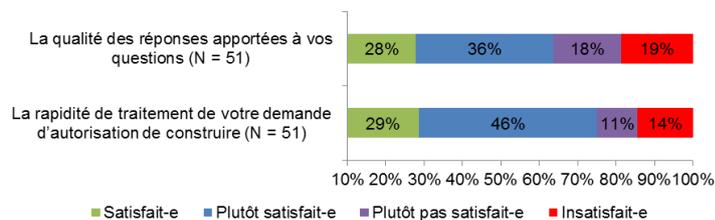
Très peu de personnes (26%) qui ont fait une demande d'autorisation sont satisfaites de la rapidité de traitement de leur demande ainsi que de la qualité des réponses apportées à leurs questions (voir graphique 63). Si l'on ne tient pas compte des personnes « sans avis », la satisfaction en ce qui concerne ces deux aspects augmente mais le taux de plutôt pas satisfaites et d'insatisfaites reste important (voir graphique 64).

Graphique 63 : Satisfaction par rapport à une demande d'autorisation de construire



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 64: Satisfaction par rapport à une demande d'autorisation de construire (sans les « sans avis »)



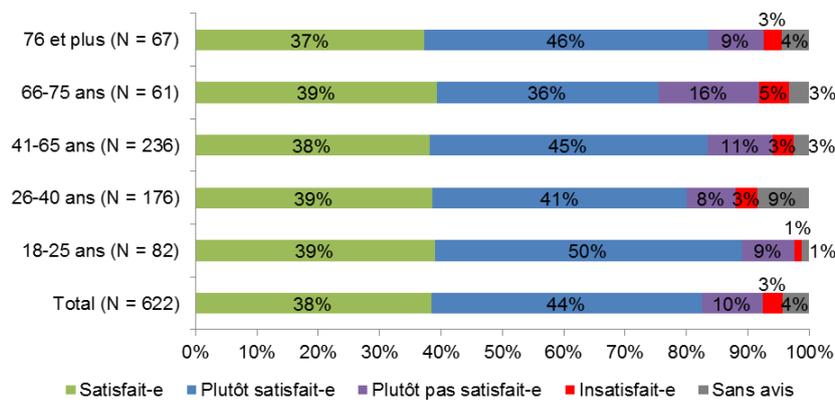
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Cinq personnes motivent leur insatisfaction par un commentaire. Pour deux d'entre elles, le délai de traitement d'une demande d'autorisation de construire est trop long. Pour une personne, les autorisations sont données « à la tête du client ». Enfin, une personne se plaint de l'incohérence entre le politique et l'administration par rapport à une décision. Enfin, une autre dit qu'il n'y a eu aucun suivi de la part de l'administration durant la durée du chantier.

10.3. Le développement des nouveaux espaces publics

38% des personnes qui ont répondu à cette question sont satisfaites du développement des nouveaux espaces publics et 44% en sont plutôt satisfaites. Comme le montre le graphique 65, même si les différences entre les tranches d'âge ne sont pas très importantes, ce sont les personnes âgées de 66 à 75 ans qui sont les plus critiques (16% de plutôt pas satisfaites et 5% d'insatisfaites) alors que ce sont les jeunes de 18 à 25 ans qui sont les plus satisfaites du développement des nouveaux espaces publics (39% de satisfaites et 50% de plutôt satisfaites).

Graphique 65: Satisfaction du développement des nouveaux espaces publics en fonction de l'âge



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

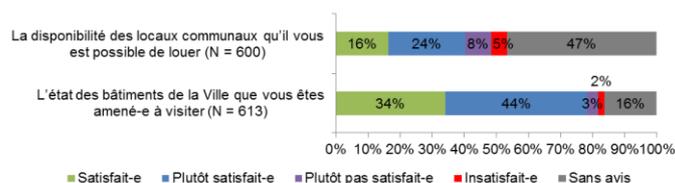
Dans le questionnaire, le parc des Rives, la place de l'Ancienne-Poste et l'esplanade du Château étaient cités en exemple. C'est la raison pour laquelle plusieurs personnes se sont prononcées sur ces places publiques et ont émis un certain nombre de critiques. Pour vingt-deux personnes, les infrastructures (toilettes publiques, restaurants, tables et grilles, etc.) du parc des Rives devraient être développées et plus d'animations devrait y être proposées (concerts, festivals, etc.). Ces habitants regrettent également que le bord du lac et les plages de la Ville ne soient pas suffisamment mis en valeur et pas assez facilement accessibles depuis le centre-ville. Huit personnes trouvent la fontaine sur la place de l'Ancienne-Poste peu jolie et peu pratique. Pour quatre personnes, l'esplanade du Château est triste et pas suffisamment mise en valeur. Enfin, cinq personnes estiment que les espaces publics devraient être davantage développés.

10.4. Les bâtiments communaux

47% des personnes qui ont répondu au questionnaire n'ont pas d'avis par rapport à la disponibilité des locaux communaux qu'il leur est possible de louer. Cela signifie très certainement qu'elles n'ont jamais eu besoin de recourir à cette prestation. La proportion de sans avis en ce qui concerne la satisfaction de l'état des bâtiments de la Ville, bien que plus faible, reste importante (voir graphique 66).

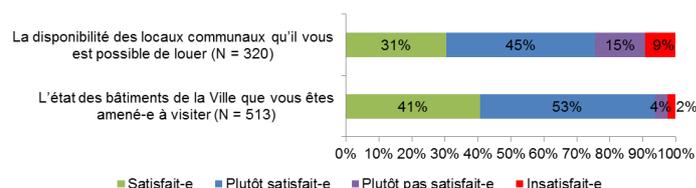
Si l'on ne tient pas compte des personnes qui n'ont pas d'avis sur ces deux aspects, la plupart des personnes sont plutôt satisfaites de la disponibilité des locaux communaux et de l'état des bâtiments de la Ville (voir graphique 67).

Graphique 66: Satisfaction par rapport aux bâtiments communaux



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Graphique 67: Satisfaction par rapport aux bâtiments communaux (sans les « sans avis »)



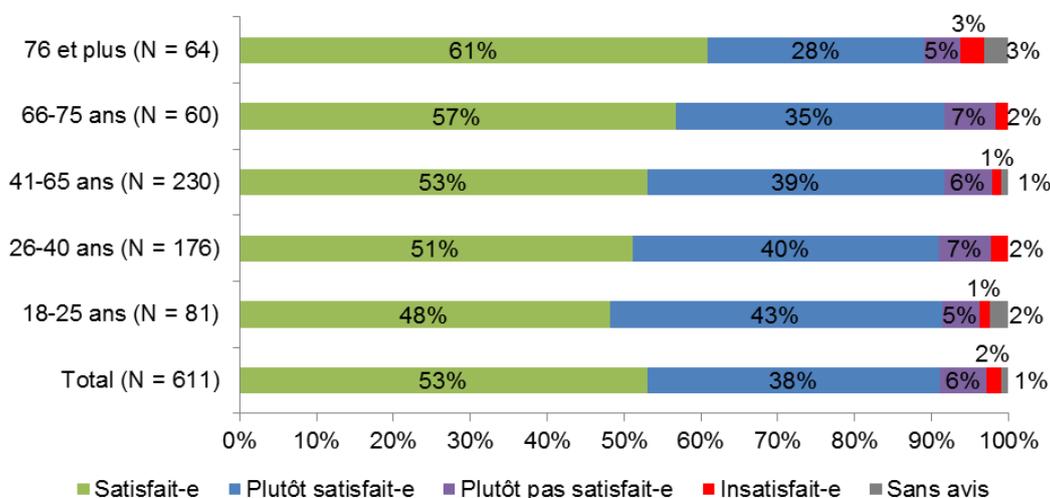
Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

Deux commentaires dans le questionnaire mentionnent la vétusté des bâtiments communaux sans spécifier lesquels. Trois commentaires signalent le manque de disponibilité des bâtiments communaux (Salles des Isles et de la Marive par exemple) et huit commentaires mentionnent le coût trop élevé des bâtiments communaux qu'il est possible de louer (la Marive par exemple).

10.5. Possibilités de faire ses courses

53% des personnes sont satisfaites de la possibilité de faire les courses à Yverdon-les-Bains et 38% sont plutôt satisfaites. Le taux de satisfaction ne varie que faiblement suivant les tranches d'âge (voir graphique 68).

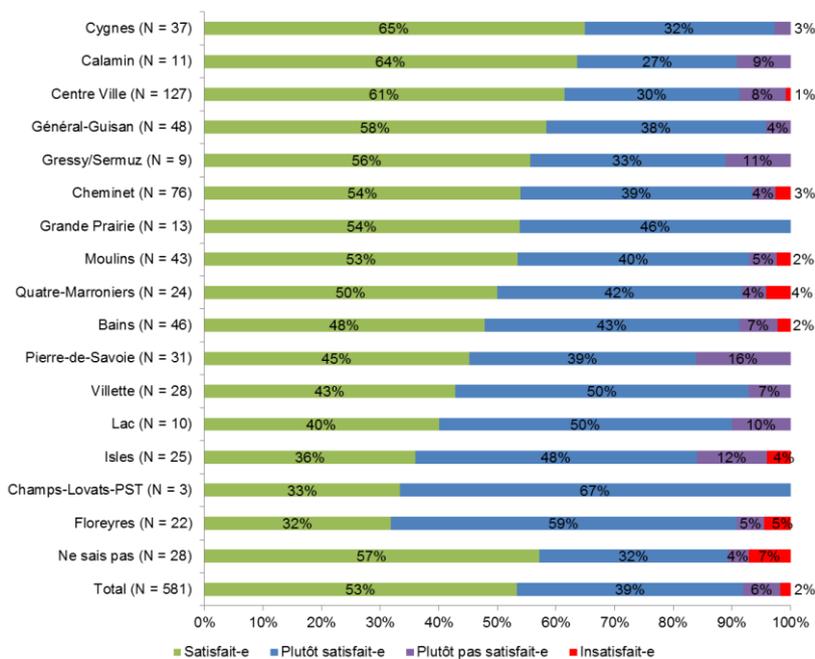
Graphique 68: Satisfaction par rapport à la possibilité de faire ses courses



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

L'analyse par quartier montre quant à elle qu'il existe des différences selon le lieu de résidence. Les gens les plus insatisfaits des possibilités de faire les courses habitent les quartiers des « Isles », du « Cheminet », « Pierre-de-Savoie », de « Floreyres » et de « Gressy/Sermuz » (voir graphique 69).

Graphique 69 : Satisfaction par rapport à la possibilité de faire ses courses en fonction du quartier de résidence



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

23 personnes mentionnent dans le questionnaire qu'il est important que l'offre commerciale au centre-ville soit assurée voire développée afin de ne pas diminuer l'attractivité du centre-ville.

10.6. Les points clés du chapitre

- L'offre en logements est, en comparaison avec l'ensemble des prestations analysées, l'aspect le plus critiqué. Les personnes âgées de 26 à 40 ans sont les plus insatisfaites de l'offre en logements.
- Plusieurs personnes mentionnent que les logements sont trop chers et qu'il manque de logements à loyer modéré ou pour les étudiants.
- Peu de personnes ont fait une demande d'autorisation de construire. Une proportion importante de personnes qui se sont prononcées est plutôt pas satisfaite voire insatisfaite de la rapidité de traitement de leur demande ainsi que de la qualité des réponses apportées à leurs questions.
- La majorité des personnes qui ont répondu est satisfaite du développement des nouveaux espaces publics. Les personnes âgées de 66 à 75 ans sont les plus critiques sur cet aspect. Plusieurs habitants ainsi que les membres de la SIC demandent un réaménagement des bords du lac et des plages de la ville afin de les rendre plus attractives.
- La majorité des personnes est plutôt satisfaite de l'état des bâtiments communaux.
- La majorité des personnes n'a jamais loué de bâtiments communaux. Les personnes qui se sont prononcées sont plutôt satisfaites de leur disponibilité.
- Un certain nombre d'habitants trouvent le prix de location des bâtiments communaux trop élevé en particulier celui de la Marive.
- La majorité des personnes est satisfaite de la possibilité de faire les courses même si des différences entre les quartiers existent.

11. LES DOMAINES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

Dans l'enquête de satisfaction, il a été demandé aux personnes de mentionner trois domaines dans lesquels ils estiment que la Commune d'Yverdon-les-Bains devrait s'investir davantage à l'avenir. Le tableau ci-dessous répertorie les domaines qui ont été cités par les personnes qui se sont prononcées. Les différents domaines sont également ordonnés en fonction du nombre de fois qu'ils ont été cités par les personnes qui se sont prononcées.

Tableau 5 Domaines prioritaires cités

| | N | % ¹ | % ² | % ³ |
|--|------------|----------------|----------------|----------------|
| Sécurité | 183 | 18.4% | 29.3% | 42.1% |
| Circulation routière, infrastructures routières et places de parc | 178 | 17.9% | 28.5% | 40.9% |
| Offre en logements | 100 | 10.1% | 16.0% | 23.0% |
| Mobilité douce (transports publics, pistes cyclables, zones piétonnes) et politique de l'environnement | 95 | 9.5% | 15.2% | 21.8% |
| Développement des espaces publics (y compris des espaces verts) | 77 | 7.7% | 12.3% | 17.7% |
| Animation de la Ville | 60 | 6.0% | 9.6% | 13.8% |
| Offre culturelle | 48 | 4.8% | 7.7% | 11.0% |
| Prestations offertes aux jeunes | 43 | 4.3% | 6.9% | 9.9% |
| Propreté de la Ville | 41 | 4.1% | 6.6% | 9.4% |
| Prestations parascolaires, garderies et éducation | 34 | 3.4% | 5.4% | 7.8% |
| Installations sportives | 31 | 3.1% | 5.0% | 7.1% |
| Possibilité de faire ses courses (offre commerciale) | 23 | 2.3% | 3.7% | 5.3% |
| Développement touristique et attractivité de la Ville | 15 | 1.5% | 2.4% | 3.4% |
| Emplois | 13 | 1.3% | 2.1% | 3.0% |
| Développement économique | 9 | 0.9% | 1.4% | 2.1% |
| Prestations offertes aux aînés | 8 | 0.8% | 1.3% | 1.8% |
| Informations transmises par la Commune | 7 | 0.7% | 1.1% | 1.6% |
| Ramassage des déchets | 6 | 0.6% | 1.0% | 1.4% |
| Politique sociale | 6 | 0.6% | 1.0% | 1.4% |
| Fiscalité | 4 | 0.4% | 0.6% | 0.9% |
| Heures d'ouverture de l'administration | 4 | 0.4% | 0.6% | 0.9% |
| Santé | 4 | 0.4% | 0.6% | 0.9% |
| Politique des étrangers | 3 | 0.3% | 0.5% | 0.7% |
| Qualité de vie | 2 | 0.2% | 0.3% | 0.5% |
| Vie associative | 1 | 0.1% | 0.2% | 0.2% |
| Total | 995 | | | |
| Nombre de personnes qui ont répondu au questionnaire | | | 625 | |
| Nombre de personnes qui ont mentionné un ou plusieurs domaines prioritaires | | | | 435 |

Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

1 : Pourcentage en fonction du nombre d'occurrences de domaines prioritaires mentionnés

2 : Pourcentage en fonction du nombre de personnes qui a répondu au questionnaire

3 : Pourcentage en fonction du nombre de personnes qui a mentionné un ou plusieurs domaines prioritaires

12. SYNTHÈSE DES ENTRETIENS DE GROUPE AVEC LES ASSOCIATIONS ET LES MEMBRES DE LA SIC

Ce chapitre synthétise par thématique les problèmes et les propositions d'amélioration par rapport aux prestations que l'administration communale offre aux associations, aux entreprises et aux commerçants d'Yverdon-les-Bains.

12.1. Synthèse de l'entretien de groupe avec les associations

La collaboration et le soutien de l'administration communale et des instances politiques communales

Les 12 personnes, représentant 9 associations, présentes lors de l'entretien de groupe sont, de manière générale, très satisfaites de l'accueil, du soutien et de leur collaboration avec les instances politiques de la Ville et les différents services de l'administration de la Commune, à l'exception d'un de ses services. Les associations signalent, en effet, que la plupart du temps, une réponse est apportée à leur question et que leurs différentes demandes sont prises en considération. Pratiquement toutes les personnes présentes mentionnent toutefois que la gérance communale au sein du service de l'urbanisme et des bâtiments n'est que peu collaborative et ne répond pas systématiquement à leurs demandes. Enfin, un membre d'une association se plaint également qu'aucune réponse n'ait été apportée par la Municipalité à la demande des seniors d'être plus impliqués dans les décisions qui les concernent.

Le manque de soutien de la Commune en matière de communication a été le problème principal soulevé par les représentants des associations présentes lors de l'entretien de groupe. Trois propositions ont été faites afin d'améliorer la communication et la visibilité des événements et activités que les associations proposent.

Tout d'abord, les représentants des associations proposent unanimement de construire des panneaux d'affichage numérique sur les grands axes routiers à l'entrée de la Ville et à la gare, tel que cela existe dans d'autres communes du canton (par exemple à Ecublens). Ces panneaux d'affichage auraient l'avantage de pouvoir renseigner les habitants de la Ville d'Yverdon-les-Bains et des alentours sur les activités et événements organisés par les associations et par la Ville de manière efficace et efficiente. Certes, les membres des associations qui ont participé à l'entretien de groupe sont conscients que de tels panneaux d'affichage engendrent un investissement financier de la part de la Commune, mais ils estiment cependant que celui-ci peut être amorti à moyen ou à long terme. De plus, des panneaux d'affichage numérique seraient plus efficaces et efficients que les *banners* (grands panneaux d'affichage) qu'il leur est possible d'afficher actuellement aux entrées de la Ville. En effet, les membres des associations mentionnent que le financement de *banners* engendre un coût non négligeable et il a le grand désavantage d'être un investissement qui doit être réitéré lors de chaque événement organisé.

La deuxième demande formulée lors de l'entretien de groupe est que les associations puissent disposer gratuitement, ou à moindres frais, et de manière régulière d'un stand durant les jours de marché afin de renseigner la population sur l'existence et les activités proposées par les différentes associations d'Yverdon-les-Bains. L'utilisation du stand au marché serait organisée par les associations elles-mêmes à l'aide d'un calendrier permettant aux associations qui le souhaitent de s'inscrire à une date voulue (par exemple une semaine avant ou pendant qu'elles organisent un événement).

Enfin, les personnes présentes demandent à ce qu'un espace soit dédié aux associations dans chaque édition du journal *Bonjour* et qu'elles puissent être présentées lors de l'accueil des nouveaux habitants.

L'organisation d'événements et la location des bâtiments communaux

Bien que les personnes présentes lors de l'entretien de groupe soient conscientes qu'un certain nombre des procédures administratives auprès de la Commune sont nécessaires pour organiser un événement, elles mentionnent que celles-ci sont fastidieuses et qu'il serait possible de les adapter en fonction du type et de l'ampleur des événements organisés.

Lors de l'entretien de groupe avec les associations, les personnes présentes ont également mentionné le prix de location trop élevé de la Marive qui, suivant la taille de l'événement organisé, les oblige à chercher un autre lieu parfois

aussi en dehors d'Yverdon-les-Bains. En plus du prix de location jugé trop élevé, les personnes présentes se sont plaintes du règlement contraignant qui régit l'utilisation de la Marive et de sa gestion. En effet, elles ont signalé que les règles inscrites dans le règlement de cette salle sont tellement contraignantes qu'elles les dissuadent de la louer. Une des personnes présentes cite en exemple le fait que le règlement impose aux organisateurs de recourir à un traiteur ou à un cuisinier attiré lorsque le nombre de personnes présentes à un événement dépasse un certain nombre. Elles déplorent enfin le fait qu'aucun matériel de nettoyage ne soit mis à disposition dans les locaux de la Marive.

12.2. Synthèse de l'entretien de groupe avec les membres de la SIC

La collaboration et le soutien de l'administration communale et des instances politiques communales

Les 12 personnes, représentant 9 membres de la SIC, présentes lors de l'entretien de groupe sont insatisfaites de l'accueil, du soutien et de leur collaboration avec les différents services de l'administration et les instances politiques de la Ville. A l'instar des membres des associations, les membres de la SIC mettent en avant des difficultés plus importantes avec le service de l'urbanisme et des bâtiments et plus particulièrement l'« excès de zèle » de la Police des constructions. Ils déplorent par ailleurs de manière générale le fait que, lorsque les entreprises s'adressent aux différents services de l'administration, elles sont considérées comme « des demandeurs et non pas comme des clients ». Pour les membres de la SIC présents lors de l'entretien de groupe, l'administration communale conçoit les interactions avec les entreprises et les commerçants bien plus comme une contrainte que comme une opportunité de collaboration, raison pour laquelle les personnes présentes estiment que les entreprises de la Ville d'Yverdon-les-Bains ne sont pas considérées à leur juste valeur. Ce sentiment est renforcé par le fait que les membres de la SIC estiment être peu écoutés par les instances politiques de la Commune. Afin d'être consultés pour les décisions qui les concernent et d'être pris en considération, ils estiment que l'instauration d'une plateforme d'échange entre la SIC et les entités politiques de la Commune est nécessaire.

Les membres de la SIC présents lors de l'entretien de groupe demandent également, tout comme les associations, qu'un espace soit dédié aux entreprises et aux commerçants dans le journal *Bonjour* afin que ceux-ci soient mis en valeur et que leurs activités puissent être présentées.

L'animation, l'offre culturelle et l'attractivité touristique de la Ville

Les membres de la SIC présents lors de l'entretien de groupe estiment que le centre-ville manque d'animation, particulièrement hors de la période estivale. Même s'ils apprécient les événements organisés ponctuellement et jugent qu'ils sont un succès en termes de participation de la population, ils déplorent le fait qu'aucun projet ne soit développé afin d'augmenter durablement l'attractivité du centre-ville le soir et le week-end. Ils déplorent également que les conditions-cadres soient tellement restrictives pour l'organisation d'un événement, ce qui rend tout événement difficile et cher.

Plusieurs personnes présentes lors de l'entretien de groupe estiment que la Ville d'Yverdon-les-Bains a un grand potentiel, notamment touristique, mais qu'il est insuffisamment exploité en raison du manque de projets culturels à long terme.

La circulation

Tout comme un nombre important d'habitants de la Ville d'Yverdon-les-Bains, les membres de la SIC présents lors de l'entretien de groupe mettent en avant les problèmes de circulation. Ils estiment eux aussi nécessaire que le cheminement vers le centre-ville, surtout aux heures de pointe, soit amélioré afin d'augmenter la fluidité du trafic. Les membres de la SIC estiment également que le projet de contournement de la Ville doit rapidement être mis en œuvre, tout en mentionnant que cette mesure ne permet pas de résoudre à elle seule les problèmes de circulation que connaît la Ville.

Les membres de la SIC présents lors de l'entretien de groupe déplorent comme de nombreux habitants la diminution et le manque de places de parc, surtout au centre-ville. Un membre de la SIC cite en exemple le nombre de places de parc dérisoire qui est mis à disposition des employés et des clients des entreprises installées à Y-Parc. A titre de solution, les membres de la SIC proposent que l'offre de parkings-relais (P+R) soit développée aux entrées de la Ville, afin d'augmenter les possibilités de parking pour les pendulaires et d'améliorer la fluidité du trafic vers le centre-ville. Les membres de la SIC relèvent que le développement de P+R doit être accompagné d'une desserte régulière en transports publics afin que les pendulaires puissent se rendre rapidement à leur lieu de travail.

Le nombre de dealers, la sécurité publique et la présence policière

A l'instar des habitants d'Yverdon-les-Bains, les membres de la SIC présents lors de l'entretien de groupe déplorent la présence de nombreux dealers, principalement sur la place de la gare et dans le parc japonais. Ils estiment que le trafic de drogue qui s'effectue dans ces deux endroits est la source d'un sentiment d'insécurité croissant parmi la population d'Yverdon-les-Bains. A quoi ils ajoutent également que la présence de dealers à la gare nuit à l'image et à l'attractivité de la Ville. Ils jugent de manière unanime que la présence policière doit être renforcée dans ces lieux, non seulement le soir mais également lors des heures de haute fréquentation de la gare CFF. Certaines personnes ont aussi évoqué la possibilité d'installer un poste de police aux alentours de la gare ou d'instaurer un périmètre d'exclusion, tout en étant conscientes que cette deuxième mesure déplacerait le problème sans le résoudre.

Les autorisations de construire

Les membres de la SIC présents ont mentionné, comme certains habitants, la lenteur du traitement des autorisations de construire. Ils estiment également que la Commune ne met pas suffisamment de terrains à disposition pour les petites et moyennes entreprises (PME) actives dans le domaine de l'industrie et de l'artisanat. Elles estiment que la Commune, au contraire de ce qu'elle fait dans les domaines de haute technologie, ne prend aucune mesure afin que les entreprises de l'industrie et de l'artisanat restent sur le territoire de la Commune, y développent leurs activités et que de nouvelles entreprises dans ces domaines viennent s'y installer.

Le développement des espaces publics

Les membres de la SIC présents lors de l'entretien de groupe estiment, de manière générale, que la Commune élabore des projets de développement des espaces publics et que la communication à ce sujet est bonne, mais que ces projets ne sont pas mis en œuvre assez rapidement, voire totalement abandonnés.

Les membres de la SIC ont également mentionné, tout comme les habitants, que le parc des Rives, tout comme le bord du lac dans son ensemble, n'était pas suffisamment exploité et mis en valeur.

12.3. Les points clés du chapitre

- Les associations sont satisfaites, de manière générale, de l'accueil et de leur collaboration avec les différents services de l'administration et les instances politiques de la Ville, même si les seniors demandent à être intégrés aux processus de décision qui les concernent directement.
- Les membres de la SIC sont insatisfaits de l'accueil, du soutien et de leur collaboration avec les services de l'administration et les instances politiques de la Commune.
- Les associations soulignent particulièrement le manque d'amabilité et de collaboration de la gérance communale.
- Les membres de la SIC relèvent notamment le manque d'amabilité et de collaboration de la Police des constructions.
- Les associations demandent plus de soutien de la part de la Commune en ce qui concerne la communication liée aux événements qu'elles organisent.
- Les associations et les membres de la SIC présents lors des entretiens de groupe demandent à ce qu'une page leur soit réservée dans le journal *Bonjour*. Les associations demandent également à être présentées aux nouveaux habitants.
- Le prix de location, la gestion et le règlement de la Marive ainsi que le nombre de procédures administratives nécessaires à la location des bâtiments communaux sont critiqués par les associations.
- Les membres de la SIC critiquent le manque d'animation de la Ville, particulièrement le soir et le week-end, ainsi que l'ampleur et les coûts des procédures administratives nécessaires à l'organisation d'un événement.
- Pour les membres de la SIC, une politique culturelle à long terme est nécessaire afin d'augmenter l'attractivité de la Ville de manière générale et l'attractivité touristique en particulier.
- Les problèmes de circulation et la diminution du nombre de places de parc sont critiqués par les membres de la SIC.
- Les membres de la SIC jugent que le trafic de la drogue sur la place de la gare et dans le parc japonais sont la source du sentiment d'insécurité parmi la population et qu'il nuit à l'image et à l'attractivité de la Ville. Par conséquent, ils demandent une augmentation de la présence policière pédestre sur ces lieux.
- Les membres de la SIC critiquent la lenteur de la délivrance des autorisations de construire ainsi que le manque de conditions-cadres pour les entreprises actives dans le domaine de l'industrie et de l'artisanat.
- Les membres de la SIC jugent nécessaire que, de manière générale, les projets de développement d'espaces publics soient plus rapidement mis en œuvre et plus particulièrement que le parc des Rives ainsi que le bord du lac soient davantage mis en valeur.

13. CONCLUSION

Il est tout d'abord important de noter que pour toutes les prestations analysées⁶ dans l'enquête de satisfaction auprès de la population, le taux cumulé des réponses « satisfait-e-s » et « plutôt satisfait-e-s (ou « oui » et « plutôt oui ») est supérieur à 50% (voir annexe 1), ce qui démontre la satisfaction d'une partie importante de la population pour une très grande partie des prestations de la Commune. Cependant, pour la majorité des prestations analysées⁷ (46 sur 55), le taux de réponses « plutôt satisfaits » est plus élevé que le taux de réponses « satisfaits ». En effet, il y a seulement neuf prestations pour lesquelles le taux de personnes qui ont répondu être satisfaites est plus important que le taux de personnes qui ont répondu être plutôt satisfaites (voir annexe 2). Il s'agit des décorations florales dans la Ville, de la fréquence de ramassage des déchets, de la qualité des réponses apportées par la bibliothèque en cas de questions, de la diversité des choix proposés par la bibliothèque publique, de la possibilité de faire ses courses, de la rapidité et de la qualité des réponses du secrétariat général ainsi que de la possibilité de bénéficier des prestations parascolaires et de leurs horaires.

La Municipalité ayant souhaité que l'enquête de satisfaction permettent d'améliorer, s'il y a lieu, les prestations analysées, cette conclusion met principalement l'accent sur les prestations jugées les moins satisfaisantes et qui revêtent une importance particulière pour les habitants, les associations, les entreprises et les commerçants d'Yverdon-les-Bains.

Ainsi, l'offre en logements sur le territoire de la Commune, et plus particulièrement l'offre en logements subventionnés ou sociaux (voir point 9.1), est la prestation qui est la plus critiquée par les habitants dans l'enquête de satisfaction (voir annexes 1 et 3). En effet, l'offre en logements est la seule prestation pour laquelle le taux de réponses des « insatisfaits » est plus élevé que le taux de réponses des « satisfaits » (voir annexe 3). L'offre en logements est, de plus, l'un des trois aspects prioritaires dans lequel la Commune devrait investir davantage à l'avenir, selon les habitants (voir chapitre 11).

L'analyse des prestations par tranche d'âge révèle que ce sont les jeunes entre 18 et 25 ans qui sont les plus critiques. Les jeunes sont particulièrement critiques en ce qui concerne les prestations qui leur sont destinées. En plus, ces mêmes prestations sont le deuxième aspect le plus critiqué dans l'enquête de satisfaction (voir annexe 1). Elles sont aussi mentionnées par un nombre important de personnes comme étant un domaine prioritaire dans lequel la Commune devrait investir (voir chapitre 11). Hormis la volonté de la population de voir augmenter l'offre de lieux de rencontre et d'activités pour les jeunes, l'enquête de satisfaction révèle également que l'insatisfaction liée aux prestations destinées aux jeunes est due au fait que la population dans son ensemble, y compris les membres de la SIC, estime que l'offre culturelle et l'animation de la Ville ainsi que son attractivité le soir et le week-end devraient être augmentées.

Le troisième aspect le plus critiqué par les habitants qui se sont prononcés est le manque de présence policière (voir annexe 1). Cet état de fait a été confirmé par les membres de la SIC lors de l'entretien de groupe. La demande d'une augmentation de la présence policière est la conséquence du sentiment d'insécurité qui règne le soir ainsi que sur la place de la gare et dans le jardin japonais notamment (voir point 7.1). La sécurité, et plus particulièrement la lutte contre le trafic de drogue et l'interdiction de la mendicité, sont également des domaines prioritaires dans lesquels la Commune devrait investir davantage à l'avenir, selon les habitants (voir chapitre 11).

Malgré l'absence de sujets tels que la circulation, le nombre de places de parcs et les infrastructures routières dans l'enquête de satisfaction, un nombre important d'habitants qui se sont prononcés ainsi que les membres de la SIC présents lors de l'entretien de groupe jugent ces aspects insatisfaisants. L'enquête de satisfaction montre également que ce sont des domaines dans lesquels l'intervention de la Commune est jugée prioritaire (voir chapitre 11).

En comparaison avec l'ensemble des prestations analysées, les aspects liés à la mobilité douce (le nombre de pistes cyclables et la desserte en transports publics) sont aussi fréquemment critiqués (voir annexe 1). De plus, la mobilité douce est le quatrième domaine dans lequel la Commune devrait investir d'après les habitants qui se sont prononcés dans l'enquête de satisfaction (voir chapitre 11).

⁶ N'étant pas la conséquence directe d'une prestation délivrée par la Commune, l'attachement à la Ville, la participation aux événements et le sentiment d'intégration dans la Ville et dans le quartier ne sont pas pris en compte dans ce chiffre.

⁷ Idem note de bas de page 6.

Alors que l'enquête révèle une importante satisfaction par rapport aux développements des nouveaux espaces publics ainsi que par rapport au nombre d'espaces verts (voir annexe 1), elle révèle aussi que les habitants qui se sont prononcés ainsi que les membres de la SIC jugent important que la Commune investisse dans les espaces publics existants (voir chapitre 11), en particulier en ce qui concerne l'aménagement, l'accessibilité et la mise en valeur du Parc des Rives, du bord du lac et des plages de la Ville, ainsi que dans la préservation des espaces verts. Les membres de la SIC présents lors de l'entretien de groupe estiment en outre qu'il est nécessaire que les projets d'aménagement du territoire élaborés par la Ville soient mis en œuvre plus rapidement.

Même si 80% des personnes qui se sont prononcées trouvent la propreté de la Ville satisfaisante ou plutôt satisfaisante (voir annexe 1), cet aspect est mentionné par 41 personnes comme nécessitant l'investissement de la Commune. Bien que les heures d'ouverture de la Commune soient jugées satisfaisantes ou plutôt satisfaisantes par trois quarts des habitants qui se sont prononcés (voir annexe 1), un nombre important d'entre eux estime qu'elles devraient être adaptées aux contraintes liées à l'exercice d'une activité professionnelle.

Malgré le fait que peu de personnes se soient prononcées sur les prestations parascolaires, une proportion importante, en comparaison avec l'ensemble des prestations analysées, juge l'horaire et le coût des prestations parascolaires insatisfaisants⁸ (voir annexe 3). De plus, les prestations parascolaires ainsi que la politique de la petite enfance représentent un domaine important, qui nécessite davantage d'investissements pour un certain nombre d'habitants (voir chapitre 11).

Il en est de même en ce qui concerne la qualité et le traitement des autorisations de construire. Peu de personnes sont concernées par cette prestation, mais le taux d'insatisfaction est important en comparaison avec l'ensemble des prestations analysées (voir annexe 3). Cette insatisfaction des habitants est à mettre en parallèle d'une part avec celle des associations et des membres de la SIC en ce qui concerne la collaboration du service de l'urbanisme et des bâtiments, et d'autre part avec celle des membres de la SIC en ce qui concerne le manque de terrains mis à disposition des entreprises industrielles et artisanales afin qu'elles puissent développer leurs activités.

Bien que satisfaits de manière générale de leurs relations avec l'administration et de son soutien, les membres des associations présentes lors de l'entretien de groupe ont surtout critiqué le prix de location, la gestion et le règlement de la salle de la Marive, qui les incite à avoir recours à une autre salle lorsque cela est possible. Les associations sont elles aussi peu satisfaites du soutien offert par la Commune en ce qui concerne la communication des différents événements et activités qu'elles organisent tout au long de l'année. Les membres de la SIC ne sont quant à eux pas satisfaits de leur collaboration avec certains services de l'administration communale et estiment que leurs besoins ne sont pas suffisamment pris en considération par les instances politiques de la Commune.

⁸ On se réfère ici à la comparaison entre le taux de personnes qui ont répondu « insatisfait-e » et le taux de personne qui ont répondu « satisfait » et non pas à la comparaison entre le taux cumulé des personnes satisfaites et plutôt satisfaites et le taux de personnes plutôt pas satisfaites et insatisfaites.

14. PROPOSITIONS D'AMELIORATION ET RECOMMANDATIONS

L'importance apportée par les usagers aux différentes prestations analysées ainsi que le taux d'insatisfaction pour les différentes prestations déterminent les domaines d'amélioration prioritaires pour la Commune d'Yverdon-les-Bains. Les domaines d'amélioration prioritaires identifiés dans l'enquête de satisfaction déterminent également l'ordre dans lequel les propositions d'amélioration sont formulées ci-dessous. Les propositions sont à considérer comme des recommandations, elles reprennent très largement les propositions d'amélioration émises par les personnes qui se sont exprimées au cours de l'enquête de satisfaction.

L'offre en logements

- Augmenter la proportion de logements subventionnés du parc immobilier de la Commune
- Etudier les mesures envisageables en matière d'aide au logement (subvention) pour les personnes à faible revenu ou les étudiants.

Les prestations destinées aux jeunes, l'animation de la Ville et l'offre culturelle

- Créer plus de lieux de rencontres et d'activités destinées aux jeunes.
- Augmenter l'offre culturelle et l'animation de la Ville en proposant plus de concerts et de projections de films.

La sécurité publique et la présence policière

- Augmenter la présence policière pédestre dans les zones sensibles (parc japonais, place de la gare et centre-ville), ainsi que le soir.
- Communiquer sur les mesures mises en place et lutter contre le trafic de drogue en Ville.

La circulation routière, les places de parc et l'infrastructure routière

- Améliorer la fluidité du trafic aux heures de pointe au centre-ville, notamment en mettant en œuvre le projet de contournement de la Ville et en développant des parkings-relais (P+R).
- Communiquer sur le développement du projet de construction du parking souterrain sous la place d'Armes et instaurer un système de macarons dans les différents quartiers de la Ville.
- Faire un état des lieux de l'état des routes et entreprendre les travaux prioritaires.

La mobilité douce

- Analyser la dispersion des pistes cyclables sur le territoire de la Commune et établir les zones prioritaires dans lesquelles leur nombre devrait être augmenté.
- Analyser la desserte en transports publics des différents quartiers de la Ville et augmenter leur fréquence en conséquence, ainsi que la fréquence de manière générale le soir.

Développement des espaces publics

- Réaménager les bords du lac afin de les mettre en valeur et de les rendre plus accessibles.

La propreté de la Ville

- Faire une campagne d'affichage en vue de sensibiliser la population d'Yverdon-les-Bains sur les nuisances et les coûts occasionnés par le fait de jeter des détritiques sur la voie publique.
- Sensibiliser les propriétaires de chiens dans les quartiers afin de diminuer le nombre de crottes de chien sur la voie publique.

Les heures d'ouverture de l'administration communale

- Adapter les horaires d'ouverture de l'administration communale à la pratique d'une activité professionnelle en prolongeant l'ouverture le soir (par exemple jusqu'à 19h) une à deux fois par semaine ou en instaurant des horaires continus un ou deux jours par semaine.

Le service de l'urbanisme et des bâtiments ainsi que la délivrance des autorisations de construire

- Demander aux collaborateurs du service de la gérance communale et de la Police des constructions de répondre aimablement, professionnellement et systématiquement aux demandes qui leur sont adressées.
- Diminuer le délai d'attente pour la délivrance d'une autorisation de construire.
- Mettre des terrains à disposition des entreprises artisanales et industrielles afin qu'elles puissent développer leurs activités.

La prise en considération et la collaboration avec les entreprises et les commerçants

- Instaurer une plateforme d'échanges entre les instances politiques de la Commune et la SIC afin de prendre en considération les besoins de cette dernière.
- Considérer la collaboration entre l'administration, les entreprises et les commerçants comme une opportunité et non pas comme une contrainte.

Le soutien porté aux associations pour la communication de leurs événements et celui apporté aux entreprises pour la mise en valeur de leurs activités

- Mettre en place des panneaux d'affichage numérique sur les grands axes routiers à l'entrée de la Ville et à la gare.
- Mettre un stand à disposition des associations lors des jours de marché.
- Mettre une page dans chaque édition du journal *Bonjour* à disposition des associations et des membres de la SIC.

La location des bâtiments communaux

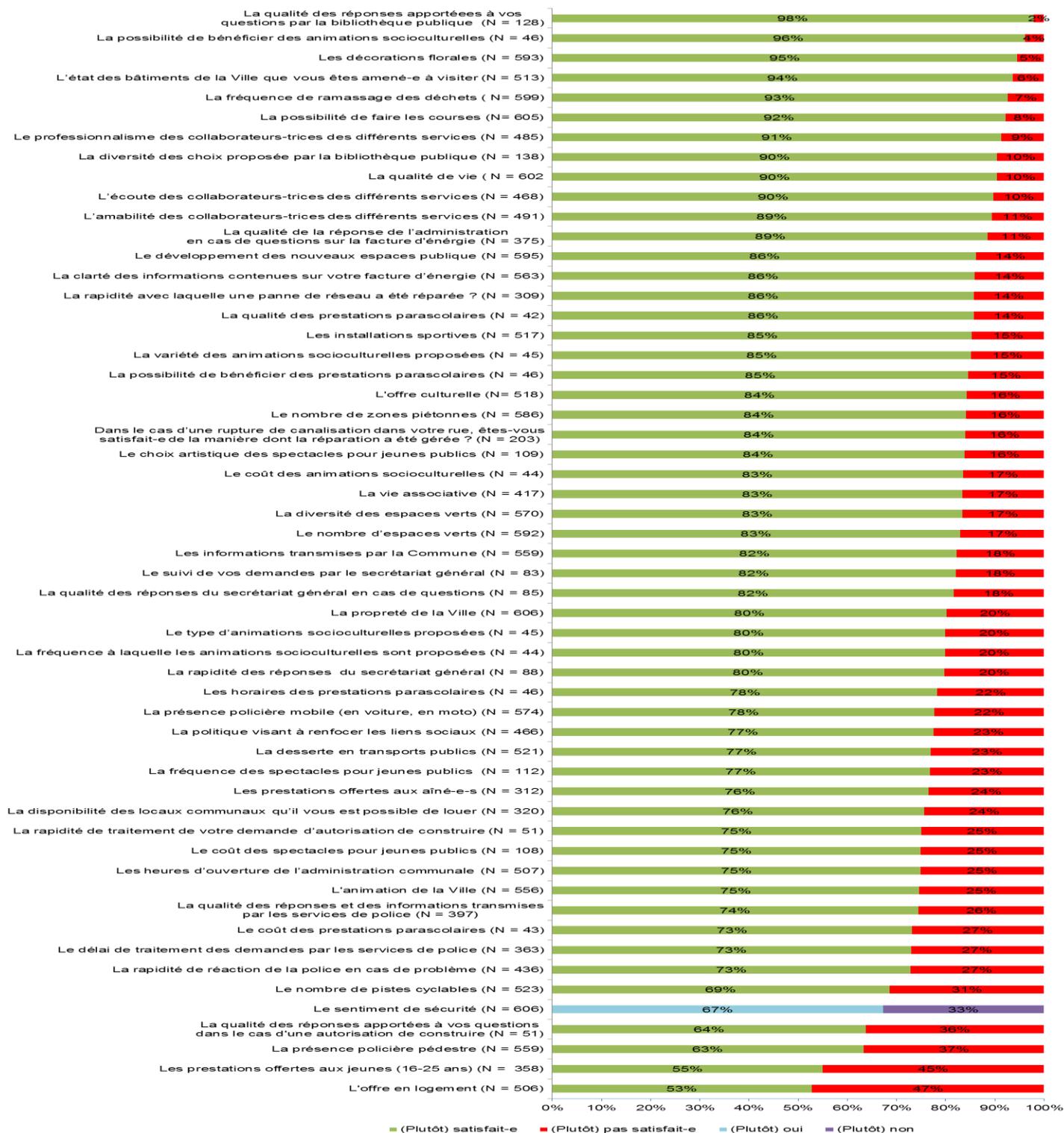
- Faciliter les procédures administratives nécessaires à la location des bâtiments communaux.
- Revoir le règlement, la gestion et le prix de location de la salle de la Marive.

Les prestations parascolaires

- Adapter les horaires des prestations parascolaires aux contraintes liées à la pratique d'une activité professionnelle.
- Etudier les possibilités de diminution du coût des prestations parascolaires et augmenter l'offre des prestations préscolaires.

15. ANNEXES

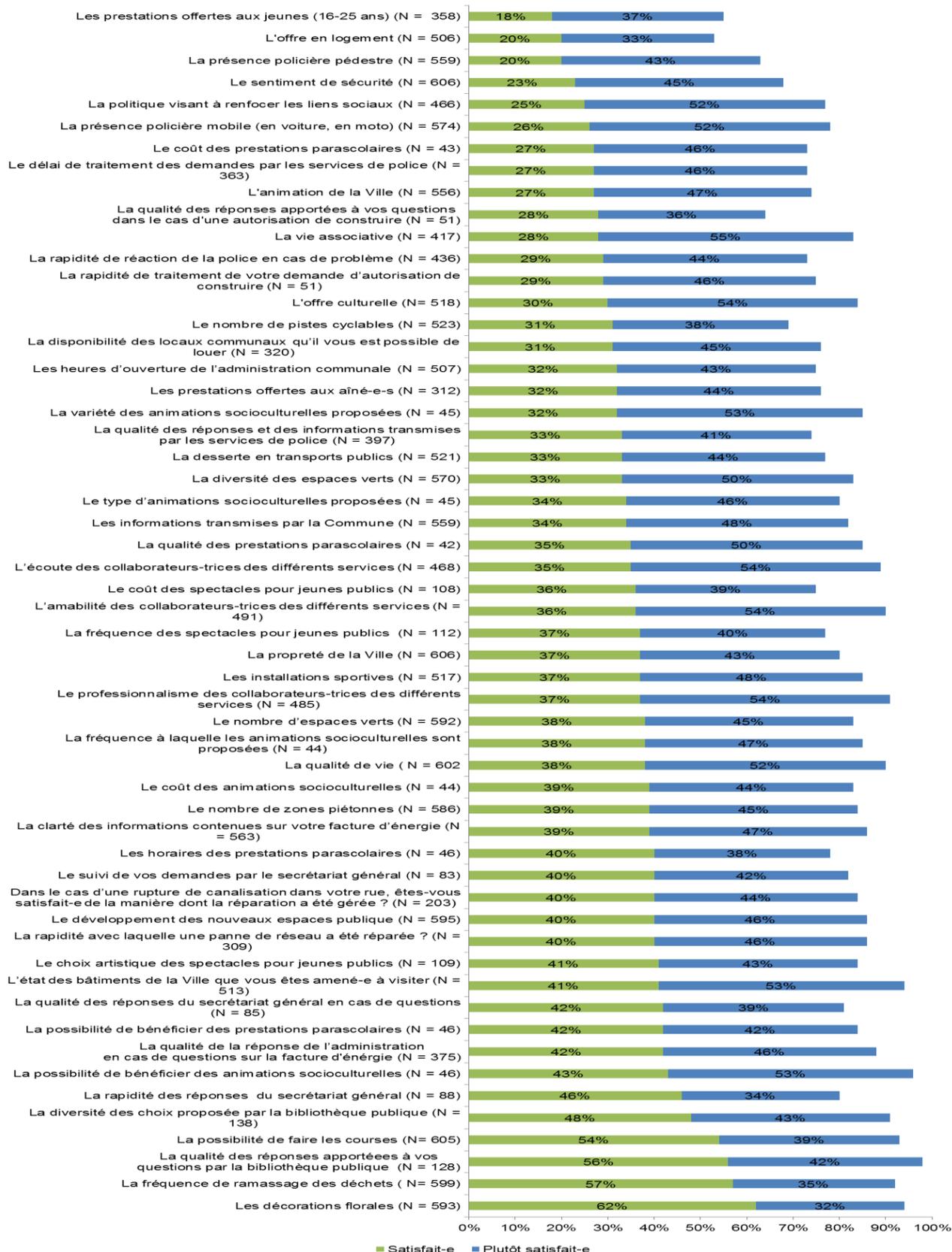
Annexe 1 : Taux cumulés des réponses « satisfait » et « plutôt satisfait » et des réponses « plutôt pas satisfait » et « insatisfait » de toutes les prestations analysées⁹ (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

⁹ Idem note de bas de page 6.

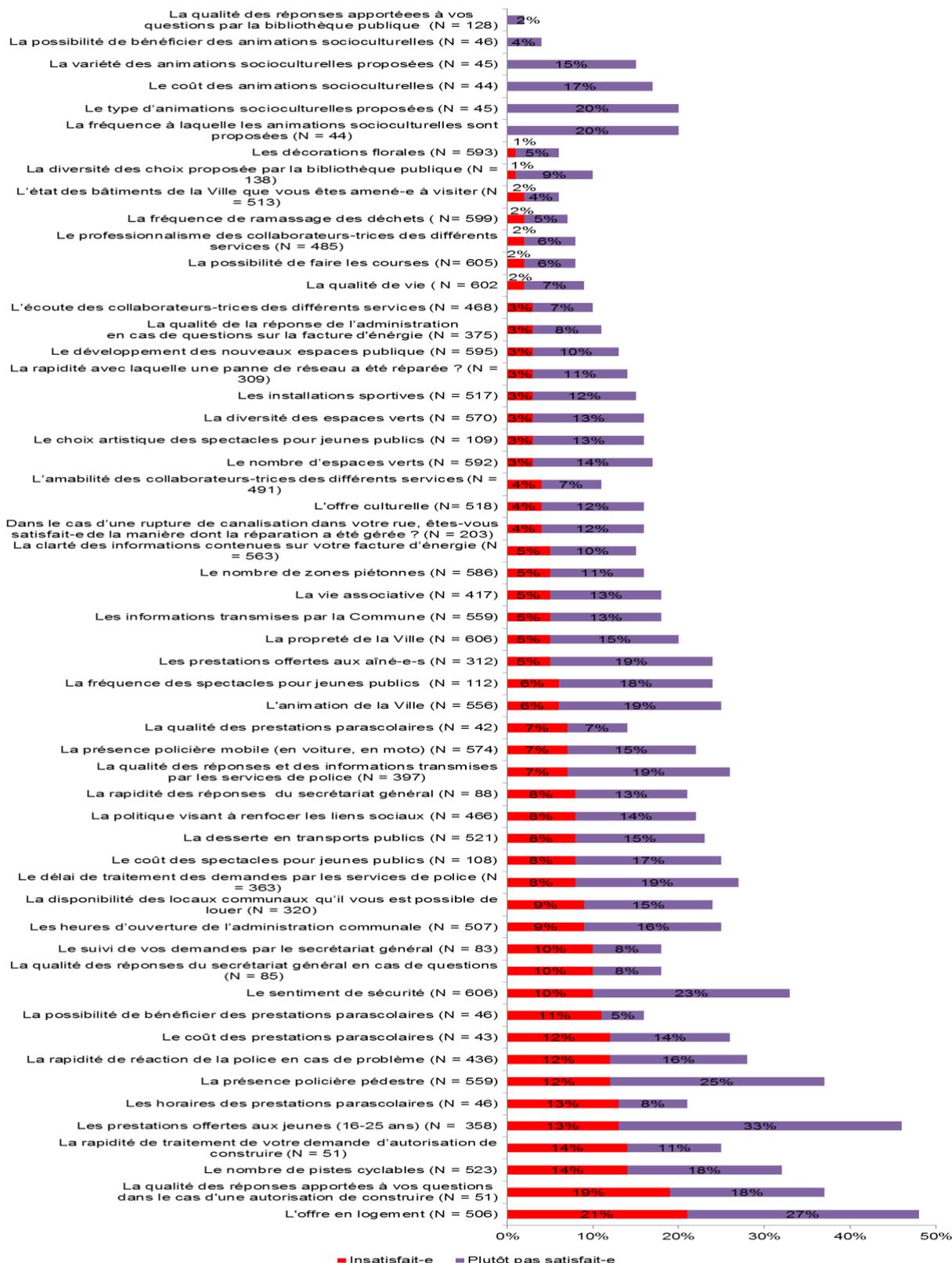
Annexe 2 : Taux des réponses « satisfait » et « plutôt satisfait » pour toutes les prestations analysées¹⁰ (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction

¹⁰ Idem note de bas de page 6.

Annexe 3 : Taux de réponses « insatisfait » et « plutôt pas satisfait » pour toutes les prestations analysées¹¹ (sans les « sans avis »)



Source : Questionnaire de l'enquête de satisfaction auprès de la population

¹¹ Idem note de bas de page 6.

Annexe 4 : Questionnaire de l'enquête de satisfaction

Enquête auprès de la population d'Yverdon-les-Bains, 2013

Madame, Monsieur,

Pour maintenir la qualité du service public et assurer son adaptation à vos besoins, la Municipalité d'Yverdon-les-Bains a mandaté l'Unité de politiques locales et d'évaluation de l'Idheap (Institut de hautes études en administration publique) pour mener une enquête auprès de la population de la Commune.

Vous avez été choisi-e par tirage au sort parmi tous les habitants de la Ville pour répondre au questionnaire ci-joint. Votre avis est important. C'est la raison pour laquelle nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir consacrer **10 minutes** pour remplir ce questionnaire. Les résultats de l'enquête vous seront communiqués par la Municipalité.

En vous remerciant d'ores et déjà de votre précieuse collaboration, je vous adresse, Madame, Monsieur, mes salutations les meilleures.

Idheap, Prof. Katia Horber-Papazian, responsable de l'enquête

Explication pour remplir le questionnaire

Chaque encadré du questionnaire est consacré à une prestation en particulier. Si vous n'êtes pas concerné-e directement par la prestation ou n'avez pas d'avis à son sujet, merci de cocher la case « pas concerné-e »/« sans avis ».

Pour chaque aspect abordé, il vous est aussi possible de faire un commentaire, d'émettre des critiques ou de faire des propositions d'amélioration.

Confidentialité

Le traitement des données est fait de manière anonyme.

Délai et manière de remplir le questionnaire

Nous vous prions de bien vouloir nous retourner le questionnaire dûment complété d'ici au **20 juin 2013** en utilisant l'enveloppe-réponse ou en remplissant le questionnaire sur internet à l'aide du lien suivant: <https://fr.surveymonkey.com/s/yverdon>

| 1. Quelle est votre satisfaction par rapport aux conditions de vie à Yverdon-les-Bains ? | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Sans avis |
|---|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Offre en logements | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Possibilités de faire ses courses | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Offre culturelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Installations sportives | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prestations offertes aux aîné-e-s | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prestations offertes aux jeunes (16-25 ans) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fréquence de ramassage des déchets | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Propreté de la Ville | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Animation de la Ville | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vie associative | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nombre de zones piétonnes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nombre de pistes cyclables | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Desserte en transports publics | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Informations transmises par la Commune | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Qualité de vie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |
| | 1 (pas du tout attaché-e) | 2 | 3 | 4 | 5 (très attaché-e) |
| 2. Etes-vous attaché-e à la Ville d'Yverdon-les-Bains ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Souvent | Parfois | Rarement | Jamais |
| 3. Participez-vous aux événements organisés par et avec la Ville (fête des voisins, fête de la musique, l'Autre 1 ^{er} août, Fest'Yv'étés, etc.) ? | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Oui | Plutôt oui | Plutôt non | Non | Sans avis |
| 4. Vous sentez-vous intégré-e dans la Ville (réseau de connaissances, relations avec les voisins, participation à la vie associative, appartenance à des groupes, participation à la vie publique, etc.)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Vous sentez-vous intégré-e dans votre quartier (relations avec les voisins, réseau de connaissances, participation à la vie associative, appartenance à des groupes, participation à la vie publique, etc.)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Sans avis |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. Êtes-vous satisfait-e de la politique de la Ville visant à renforcer les liens sociaux, la convivialité et le bien-vivre ensemble (démarches dans les quartiers, processus communautaires) ? | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |

| | Oui | Non | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7. Avez-vous déjà eu un contact avec le Secrétariat général / le Greffe ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| Si vous avez répondu « non », passez à <u>la question 9</u> ! | | | | | |
| 8. Quelle est votre satisfaction par rapport au Secrétariat général / le Greffe ? | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Sans avis |
| La rapidité des réponses | <input type="checkbox"/> |
| Le suivi de vos demandes | <input type="checkbox"/> |
| La qualité des réponses en cas de questions | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |

| | Oui | Non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 9. Souhaitez-vous un élargissement des prestations en ligne (par Internet) ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <i>Si vous avez répondu « oui », merci de préciser lesquelles :</i> | | |

| | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Sans avis |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10. Etes-vous satisfait-e du développement des nouveaux espaces publics (parc des Rives, place de l'Ancienne-Poste, esplanade du Château, etc.) ? | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |

| 11. Quelle est votre satisfaction par rapport aux espaces verts ? | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Sans avis |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Le nombre d'espaces verts | <input type="checkbox"/> |
| La diversité des espaces verts | <input type="checkbox"/> |
| Les décorations florales | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |

| 12. Quelle est votre satisfaction par rapport à la sécurité publique ? | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Sans avis |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| La présence policière pédestre | <input type="checkbox"/> |
| La présence policière mobile (en voiture, en moto) | <input type="checkbox"/> |
| La rapidité de réaction de la police en cas de problème | <input type="checkbox"/> |
| Le délai de traitement des demandes par les services de police | <input type="checkbox"/> |
| La qualité des réponses et des informations transmises par les services de police | <input type="checkbox"/> |
| | Oui | Plutôt oui | Plutôt non | Non | Sans avis |
| 13. Vous sentez-vous en sécurité sur le territoire de la Ville d'Yverdon-les-Bains ? | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |

| | | | | | Oui | Non |
|---|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 14. Fréquentez-vous la bibliothèque publique ? | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Si vous avez répondu « non », passez à <u>la question 18 !</u> | | | | | | |
| 15. Quelle est votre satisfaction par rapport à la bibliothèque publique ? | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Sans avis | |
| La diversité des choix | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| La qualité des réponses apportées à vos questions | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | | | | Oui | Non |
| 16. Empruntez-vous des ouvrages ou des DVDs à la bibliothèque publique ? | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Moins d'une fois par année | Au moins une fois par année | Au moins une fois par mois | Au moins une fois par semaine | | |
| 17. Si vous avez répondu oui, merci d'indiquer à quelle fréquence vous empruntez des ouvrages ou des DVDs: | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | | |

| 18. Quelle est votre satisfaction par rapport aux bâtiments communaux ? | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Sans avis |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| L'état des bâtiments de la Ville que vous êtes amené-e à visiter | <input type="checkbox"/> |
| La disponibilité des locaux communaux qu'il vous est possible de louer | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |

| | | | | | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 19. Avez-vous déjà fait une demande d'autorisation de construire à la Ville ? | | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Si vous avez répondu « non », passez à <u>la question 21 !</u> | | | | | | |
| 20. Quelle est votre satisfaction quant ... | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Sans avis | |
| à la rapidité de traitement de votre demande d'autorisation de construire | <input type="checkbox"/> | |
| à la qualité des réponses apportées à vos questions | <input type="checkbox"/> | |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | | |

| | | Oui | Non | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 21. Avez-vous un ou plusieurs enfants âgés de 4 à 16 ans ? | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Si vous avez répondu « non », passez <u>à la question 30</u> ! | | | | | |
| | | Oui | Non | | |
| 22. Est-ce que votre/vos enfants(s) a/ont déjà assisté à un spectacle pour jeune public proposé par les théâtres de la Ville ? | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| 23. Quelle est votre appréciation des spectacles pour jeune public ? | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Pas concerné-e / Sans avis |
| Le choix artistique | <input type="checkbox"/> |
| La fréquence des spectacles | <input type="checkbox"/> |
| Le coût des spectacles | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |

| | | Oui | Non | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 24. Avez-vous un ou plusieurs enfants âgés de 4 à 12 ans | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| Si vous avez répondu « non », passez <u>à la question 27</u> ! | | | | | |
| | | Oui | Non | | |
| 25. Est-ce que votre /vos enfant(s) bénéficie(nt) des prestations parascolaires (unités d'accueil pour écoliers, restaurants scolaires, devoirs surveillés, etc.) ? | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| 26. Quelle est votre satisfaction par rapport aux prestations parascolaires ? | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Pas concerné-e / Sans avis |
| La possibilité de bénéficier des prestations | <input type="checkbox"/> |
| Les horaires | <input type="checkbox"/> |
| Le coût | <input type="checkbox"/> |
| La qualité des prestations | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |

| | Oui | Non | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 27. Avez-vous un ou plusieurs enfants âgés de 12 à 16 ans | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| Si vous avez répondu « non », passez à la question 30 ! | | | | | |
| | Oui | Non | | | |
| 28. Est-ce que votre/vos enfant(s) a/ont déjà participé à une activité proposée par l'animation socioculturelle de la Ville (camps, ateliers, centre d'animations pour adolescents, loisirs et activités, etc.) ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| 29. Quelle est votre satisfaction par rapport à l'animation socioculturelle ? | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Pas concerné-e / Sans avis |
| La possibilité de bénéficier des animations socioculturelles | <input type="checkbox"/> |
| La fréquence à laquelle les animations socioculturelles sont proposées | <input type="checkbox"/> |
| Le type d'animations socioculturelles proposées | <input type="checkbox"/> |
| La variété des animations socioculturelles proposées | <input type="checkbox"/> |
| Le coût des animations socioculturelles | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |

| 30. Quelle est votre satisfaction par rapport à la facturation de l'énergie (eau, gaz, électricité) ? | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Sans avis |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| La clarté des informations contenues sur votre facture d'énergie | <input type="checkbox"/> |
| La qualité de la réponse de l'administration en cas de questions | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |

| | Oui | Non | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 31. Avez-vous déjà été confronté-e à une panne de réseau (eau, gaz ou électricité) ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| Si vous avez répondu « non », passez à la question 34 ! | | | | | |
| | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Sans avis |
| 32. Etes-vous satisfait-e de la rapidité avec laquelle la panne a été réparée ? | <input type="checkbox"/> |
| 33. Dans le cas d'une rupture de canalisation dans votre rue, êtes-vous satisfait-e de la manière dont la réparation a été gérée ? | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |

| 34. Quelle est votre satisfaction par rapport aux collaborateurs-trices de la Commune : | Satisfait-e | Plutôt satisfait-e | Plutôt pas satisfait-e | Insatisfait-e | Sans avis |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Le professionnalisme des collaborateurs-trices des différents services | <input type="checkbox"/> |
| L'écoute des collaborateurs-trices des différents services | <input type="checkbox"/> |
| L'amabilité des collaborateurs-trices des différents services | <input type="checkbox"/> |
| Les heures d'ouverture de l'administration communale | <input type="checkbox"/> |
| <i>Commentaires / critiques / propositions :</i> | | | | | |

| 35. Quels sont selon vous les trois domaines dans lesquels la Commune d'Yverdon-les-Bains devrait s'investir davantage à l'avenir ? | |
|--|--|
| I. Domaine | |
| II. Domaine | |
| III. Domaine | |

| Autres remarques : |
|---------------------------|
| |

| DONNEES PERSONNELLES | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| | | | femme | homme | |
| Vous êtes... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | | 18-25 ans | 26-40 ans | 41-65 ans |
| Votre âge | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | suisse | suisse avec double nationalité | étrangère |
| Votre nationalité | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | Oui | Non | |
| Avez-vous un ou plusieurs enfants | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Si oui, quel âge a/ont votre/vos enfant(s) | | | 0-3 ans | 4-12 ans | 13-16 ans |
| 1 ^{er} enfant | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 ^{ème} enfant | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 ^{ème} enfant | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 ^{ème} enfant | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 ^{ème} enfant | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | moins d'un an | 1-5 ans | 6-10 ans |
| Depuis combien d'années habitez-vous à Yverdon-les-Bains ? | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | Liste des quartiers | | |
| Dans quel quartier de la Ville habitez-vous ? | Centre Ville <input type="checkbox"/> | Calamin <input type="checkbox"/> | Lac <input type="checkbox"/> | Floreyres <input type="checkbox"/> | Champs-Lovats-PST <input type="checkbox"/> |
| | Villette <input type="checkbox"/> | Pierre-de-Savoie <input type="checkbox"/> | Grande Prairie <input type="checkbox"/> | Cyignes <input type="checkbox"/> | Isles <input type="checkbox"/> |
| | Général-Guisan <input type="checkbox"/> | Bains <input type="checkbox"/> | Cheminet <input type="checkbox"/> | Gressy/Sermuz <input type="checkbox"/> | Quatre-Marronniers <input type="checkbox"/> |
| | Moulins <input type="checkbox"/> | Ne sais pas <input type="checkbox"/> | | | |
| | | | en formation | en activité professionnelle | femme/homme au foyer |
| Quelle est votre occupation principale à ce jour ? | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | retraité-e | au chômage, à l'AI | autre situation |
| | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration !