



ARCHIVED - Archiving Content

Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

ARCHIVÉE - Contenu archivé

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.



**SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA
COMMUNAUTÉ À L'ÉGARD DE LA POLICE
PROVINCIALE DE L'ONTARIO 2014**

Rapport provincial

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Publié par :
Bureau de la gestion opérationnelle
Grand quartier général de l'O.P.P.
777, avenue Memorial
Orillia (Ontario)
L3V 7V3
705 329-7561

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Table des matières

Méthodologie.....	4
Représentation régionale.....	7
Démographie	8
Sentiment de sécurité des Ontariens.....	11
Interventions.....	13
Patrouilles maritimes de la Police provinciale.....	18
Patrouilles en VTT de la Police provinciale.....	21
Utilisation des routes.....	24
Sécurité routière.....	26
Visibilité sur les routes.....	28
Application du <i>Code de la route</i>	30
Connaissance des dispositions législatives sur la conduite avec facultés affaiblies.....	43
Événements majeurs.....	45
Facilité de communiquer avec la Police provinciale.....	47
Contact avec la Police provinciale en raison d'un incident.....	50
Satisfaction globale.....	65

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Méthodologie

- Le volet provincial du sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de la Police provinciale de l'Ontario est réalisé annuellement auprès de l'ensemble de la population ontarienne.
- L'entreprise de recherche R.A. Malatest & Associates Ltd. a effectué ce sondage téléphonique entre le 10 janvier et le 23 mars 2014.
- L'entreprise a choisi des numéros de téléphone au hasard pour sélectionner des répondants âgés d'au moins 16 ans faisant partie de ménages où personne n'est à l'emploi de la Police provinciale; au total, 1 025 sondages ont été réalisés.
- Les 1 025 sondages réalisés comportent une marge d'erreur de +/- 3,06 %, et les résultats sont exacts 19 fois sur 20.

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Méthodologie

- L'échantillon du sondage se compose de résidents de cinq régions établies à partir des indicatifs régionaux. Cette méthodologie vise à favoriser une efficacité statistique uniforme entre toutes les régions visées, à assurer la validité des comparaisons et à permettre aux résidents de chaque région d'être représentés.
- **Remarque** : Les régions par indicatifs régionaux ne correspondent pas aux régions de la Police provinciale. Les régions définies dans le sondage ne sont fondées que sur l'indicatif régional associé au numéro de téléphone des répondants, peu importe la région de la Police provinciale où ces derniers résident :
 - **Région du grand Toronto** : indicatifs régionaux 416, 647, 905 et 289
 - **Région du Sud** : indicatifs régionaux 519 et 226
 - **Région du Nord** : indicatif régional 807
 - **Région du Centre-Ouest** : indicatifs régionaux 705 et 249
 - **Région de l'Est** : indicatifs régionaux 613 et 343

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Méthodologie

- La plupart des questions avec échelle d'évaluation comportaient un choix de quatre réponses. Deux types de graphique présenteront ces résultats :
 - Pourcentages réels pour chacun des quatre choix de réponses. Dans ces tableaux, les deux « meilleurs » choix sont à gauche, en bleu.
 - Valeur moyenne du résultat sur quatre. Plus le nombre est élevé (ou plus la barre dans le graphique est longue), « meilleur » est le résultat.
- Les résultats globaux (pourcentages et valeurs moyennes) ont été pondérés de manière à tenir compte du pourcentage réel de la population dans chaque région fondée sur les indicatifs régionaux et sont par conséquent représentatifs de l'ensemble de la population ontarienne.
- Les régions, le groupe d'âge et le sexe des répondants, de même que certains autres facteurs d'intérêt ont été comparés. Les différences statistiquement significatives de 5 % ou plus sont présentées.

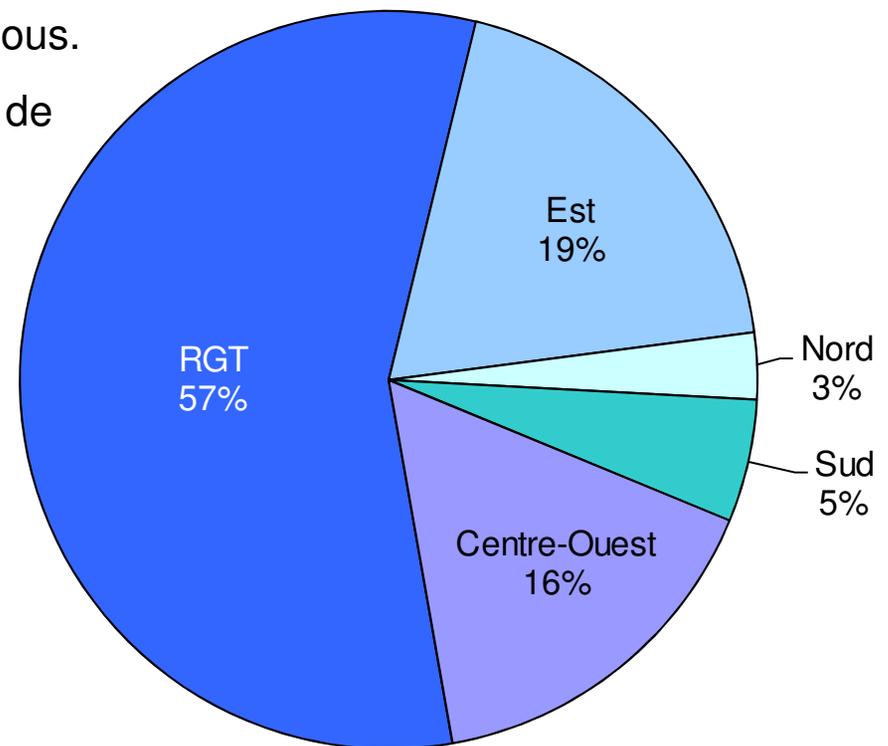
Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Représentation régionale

- Les régions sont fondées sur les indicatifs régionaux, comme l'indique le tableau ci-dessous.
- Le graphique de droite illustre le pourcentage de répondants par région, après la pondération.

Régions par indicatifs régionaux	Indicatifs régionaux
Région du grand Toronto (RGT)	416, 647, 905, 289
Région de l'Est	613, 343
Région du Centre-Ouest	705, 249
Région du Sud	519, 226
Région du Nord	807

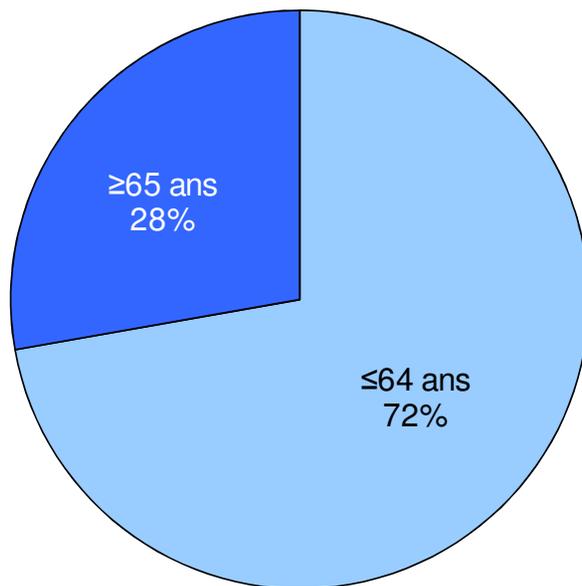


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014

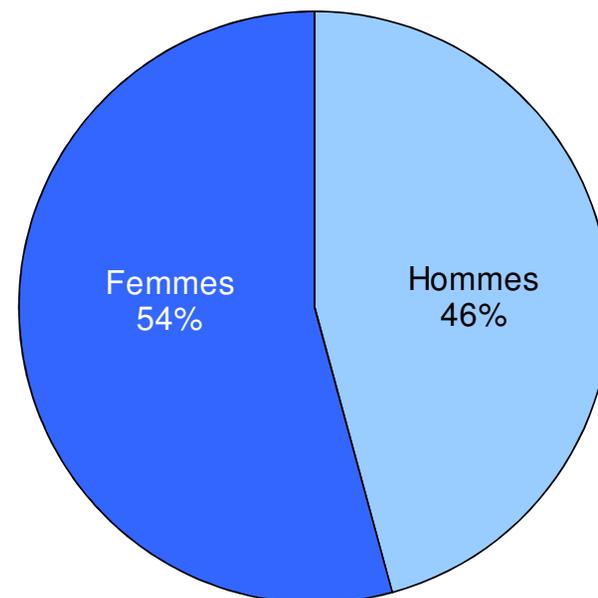


Démographie

On a comparé les variables en fonction du groupe d'âge et du sexe selon les groupes indiqués dans les graphiques ci-dessous. Lorsqu'une différence significative de l'ordre de 5 % est observée, celle-ci est présentée dans les diapositives suivantes.



Répartition par âge



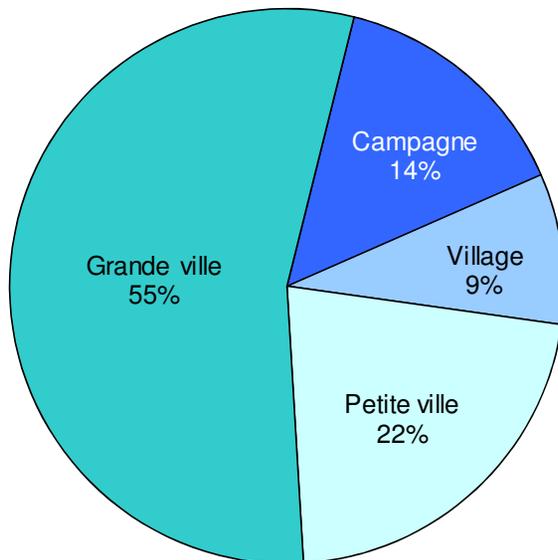
Sexe

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014

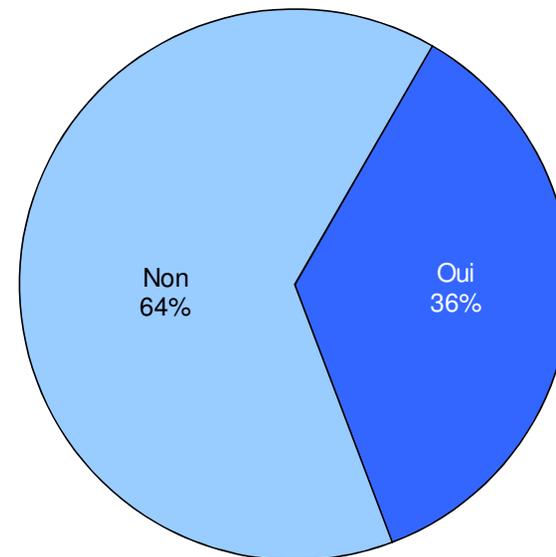


Démographie

- On a demandé aux répondants s'ils vivent dans une grande ville, une petite ville, un village ou à la campagne. Les résultats figurent dans le graphique ci-dessous.
- On leur a aussi demandé s'ils vivent dans une région servie principalement par la Police provinciale; les résultats sont indiqués ci-dessous.
- Dans la mesure du possible, ces variables ont aussi été comparées.



Lieu de résidence



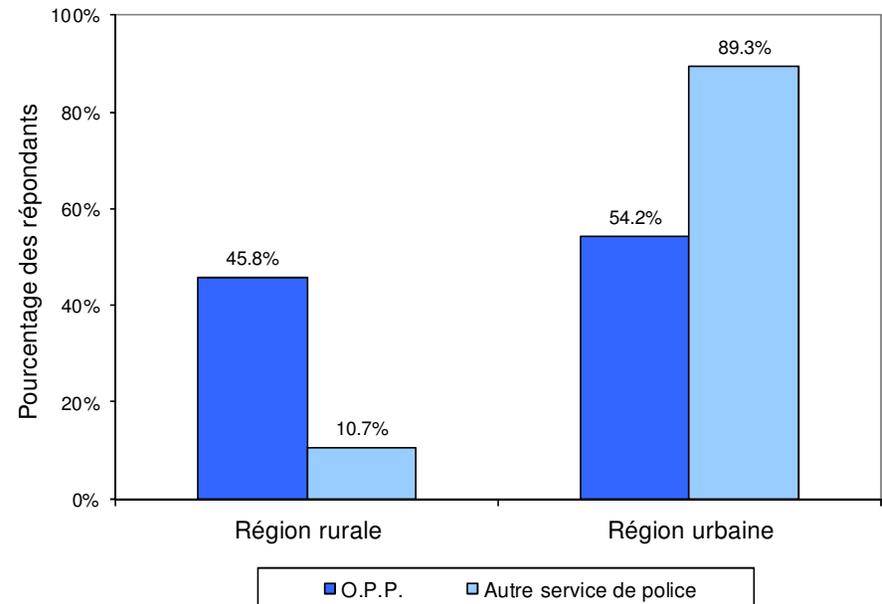
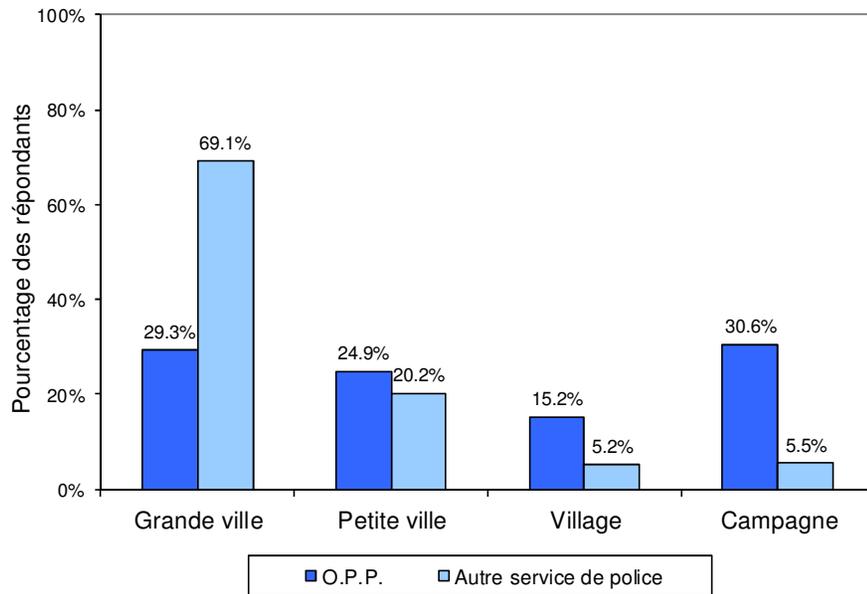
La Police provinciale est le service de police principal

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Démographie

- Les régions servies par la Police provinciale sont réparties de façon relativement égale entre les régions urbaines (grandes et petites villes) et les régions rurales (villages et campagne), tandis que les régions servies par d'autres services de police sont principalement des régions urbaines.

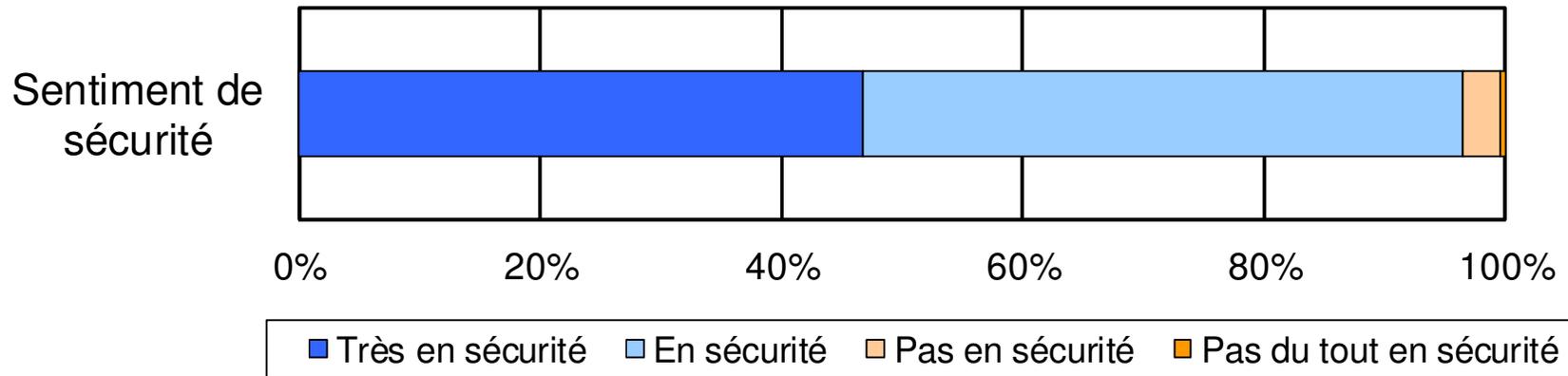


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Sentiment de sécurité des Ontariens

● 96,6 % des répondants se sentent « très en sécurité » ou « en sécurité » dans leur communauté.



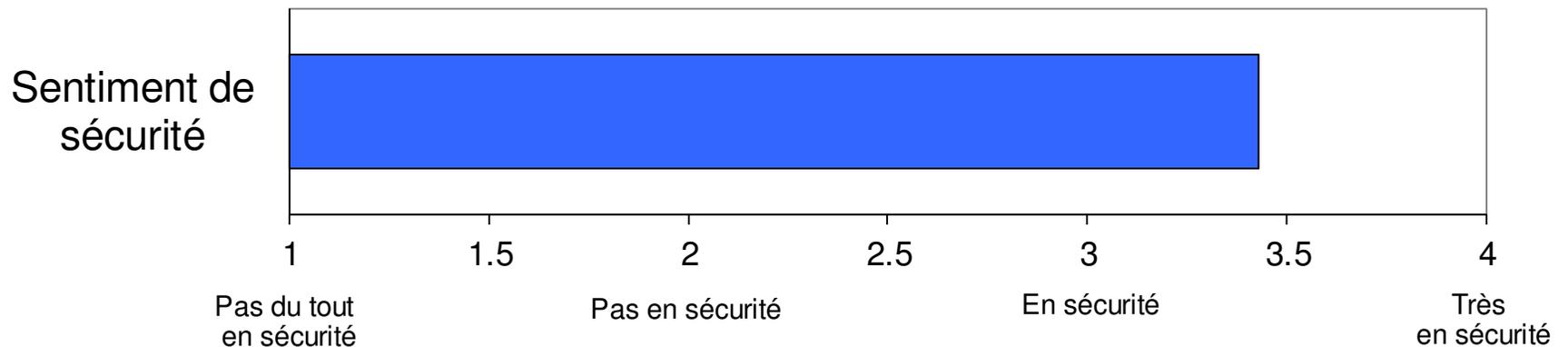
Très en sécurité	En sécurité	Pas en sécurité	Pas du tout en sécurité
46,7 %	49,0 %	3,1 %	0,4 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Sentiment de sécurité des Ontariens

- En moyenne, les répondants sont partagés entre les sentiments « en sécurité » et « très en sécurité » dans leur communauté (3,43/4).
- Les répondants de la région du Centre-Ouest se sentent plus en sécurité (3,52/4) que ceux de la région du Nord (3,36/4).
- De plus, les répondants vivant en région rurale se sentent plus en sécurité (3,55/4) que ceux vivant en région urbaine (3,41/4).

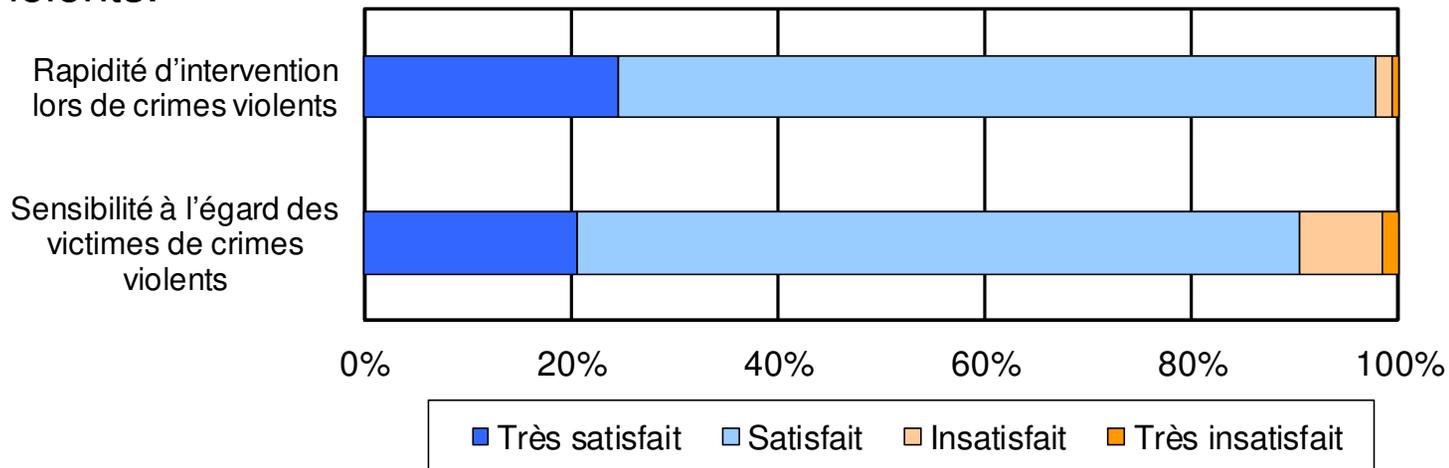


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Interventions

- 97,8 % des répondants sont « très satisfaits » ou « satisfaits » de la rapidité d'intervention de la Police provinciale lors de crimes violents.
- 90,5 % des répondants se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de la sensibilité de la Police provinciale à l'égard des victimes de crimes violents.



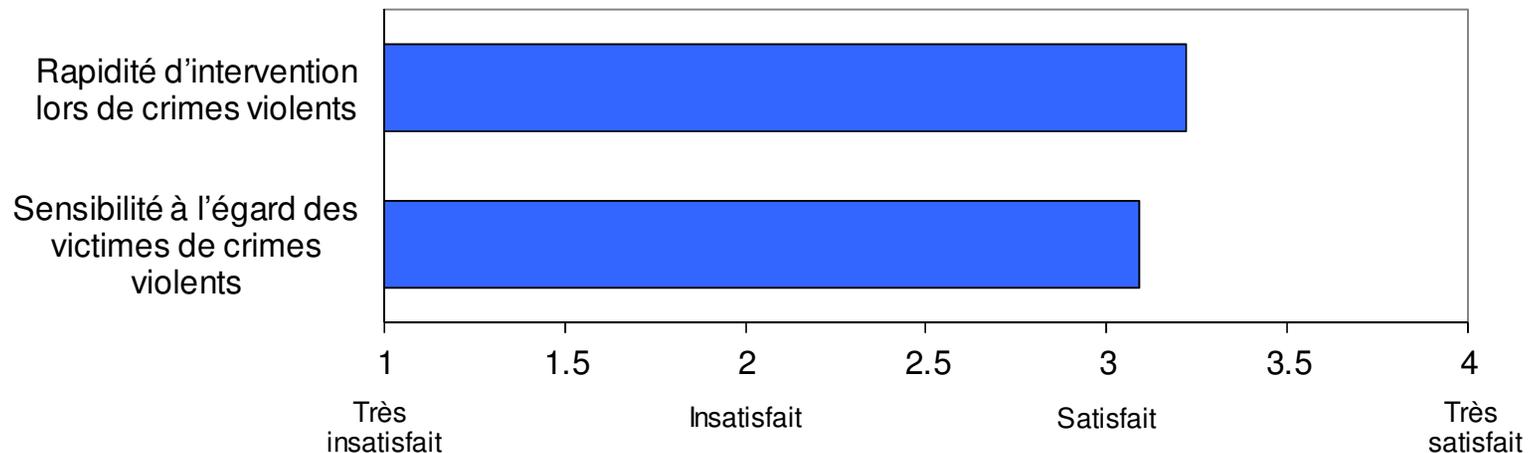
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Rapidité d'intervention lors de crimes violents	24,5 %	73,3 %	1,5 %	0,6 %
Sensibilité à l'égard des victimes de crimes violents	20,6 %	69,9 %	7,9 %	1,6 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Interventions

- En moyenne, les répondants sont partagés entre les réponses « satisfait » et « très satisfait » quant à la rapidité d'intervention de la Police provinciale lors de crimes violents (3,22/4).
- En moyenne, les répondants se disent « satisfaits » de la sensibilité de la Police provinciale à l'égard des victimes de crimes violents (3,09/4).
- Les répondants vivant dans une région principalement servie par la Police provinciale sont plus satisfaits de la sensibilité de la Police provinciale à l'égard des victimes de crimes violents (3,17/4) que ceux vivant dans une région principalement servie par un *autre* service de police (3,09/4).
- Par ailleurs, le niveau de satisfaction quant à la sensibilité de la Police provinciale à l'égard des victimes de crimes violents a connu une diminution significative depuis le Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de la Police provinciale de l'Ontario 2013 (3,17/4).

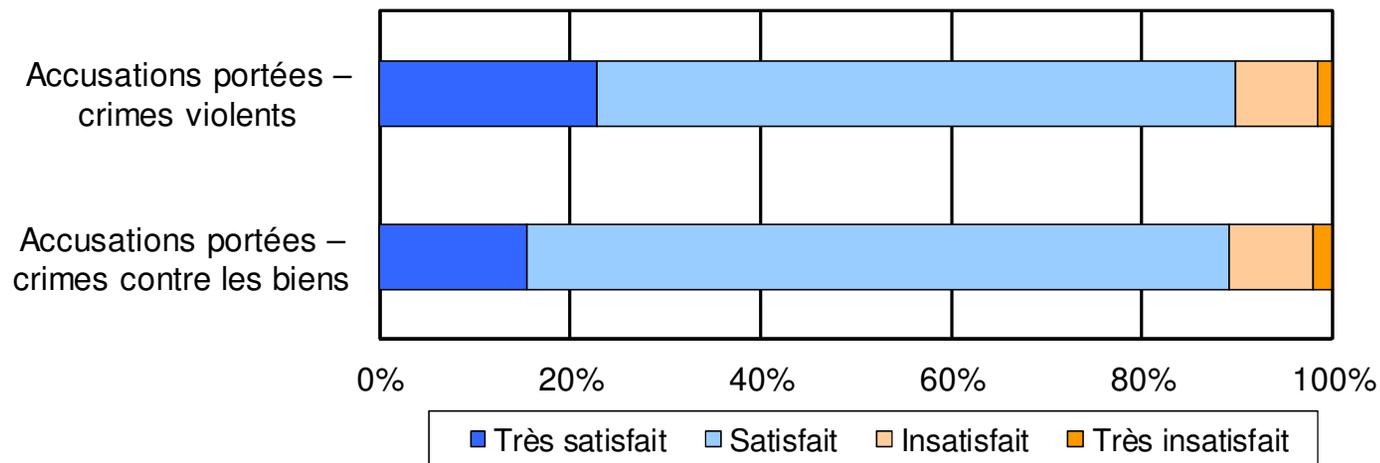


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Interventions

- 89,9 % des répondants sont « très satisfaits » ou « satisfaits » des accusations portées par la Police provinciale contre les personnes ayant commis un crime violent.
- 89,2 % des répondants se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » des accusations portées par la Police provinciale contre les personnes ayant commis un crime contre les biens.



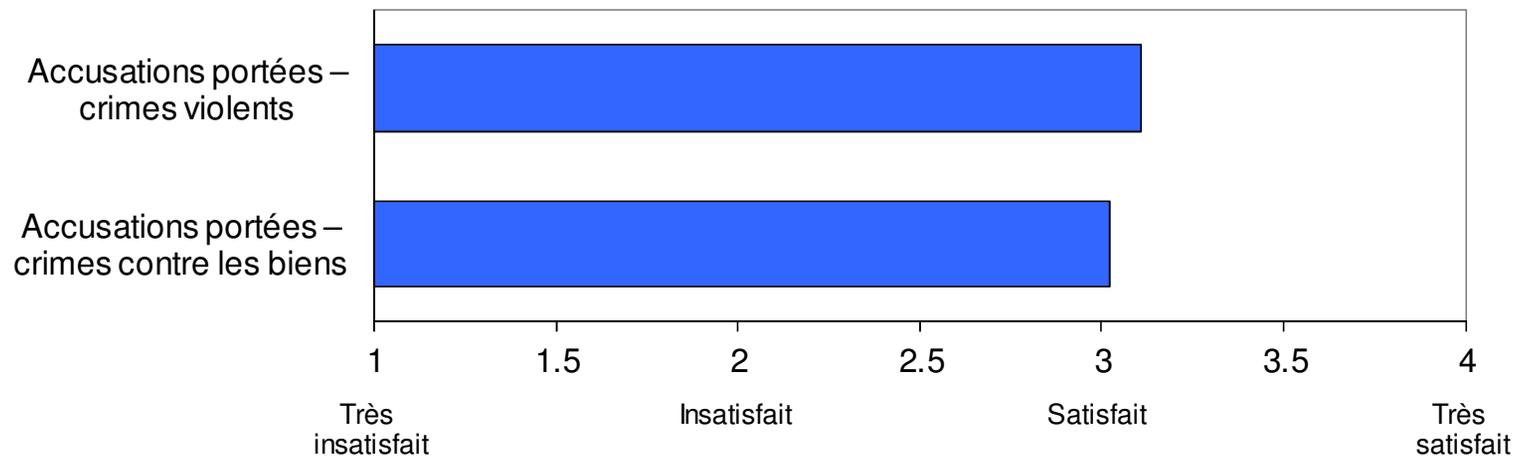
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Accusations portées – crimes violents	22,8 %	67,1 %	8,5 %	1,6 %
Accusations portées – crimes contre les biens	15,4 %	73,8 %	8,8 %	2,0 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Interventions

- En moyenne, les répondants sont partagés entre les réponses « satisfait » et « très satisfait » quant aux accusations portées par la Police provinciale contre les personnes ayant commis un crime violent (3,11/4).
- En moyenne, les répondants sont « satisfaits » des accusations portées par la Police provinciale contre les personnes ayant commis un crime contre les biens (3,02/4).
- Les répondants âgés de 65 ans et plus sont plus satisfaits des accusations portées par la Police provinciale contre les personnes ayant commis un crime contre les biens (3,12/4) que ceux âgés de 64 ans et moins (3,01/4).



Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Interventions

- Les répondants qui ont personnellement communiqué avec la Police provinciale au cours de la dernière année, ou qui ont été en contact avec elle en raison d'un incident lié à la circulation ou d'un crime, sont *moins* satisfaits des accusations portées par la Police provinciale contre les personnes ayant commis un crime contre les biens (2,92/4) que ceux qui n'ont pas été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année (3,07/4).

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Patrouilles maritimes de la Police provinciale

- 218 répondants (21,3 %) disent s'adonner à des activités nautiques sur les voies navigables de l'Ontario.
- Les répondants de la région du Nord et de la région du Centre-Ouest s'adonnent davantage à des activités nautiques (respectivement 38,5 % et 37,7 %) que ceux de la région de l'Est (19,8 %), de la région du Sud (17,9 %) et de la région du grand Toronto (16,5 %).
- Les répondants des régions rurales s'adonnent davantage à des activités nautiques (36,4 %) que ceux des régions urbaines (21,8 %).
- Les répondants de sexe masculin s'adonnent davantage à des activités nautiques (34,3 %) que ceux de sexe féminin (19,3 %).
- Les répondants de 64 ans et moins s'adonnent davantage à des activités nautiques (29,2 %) que ceux de 65 ans et plus (18,7 %).
- Les répondants qui circulent fréquemment sur les routes provinciales de l'Ontario s'adonnent davantage à des activités nautiques (31,8 %) que ceux qui y circulent peu (18,4 %).

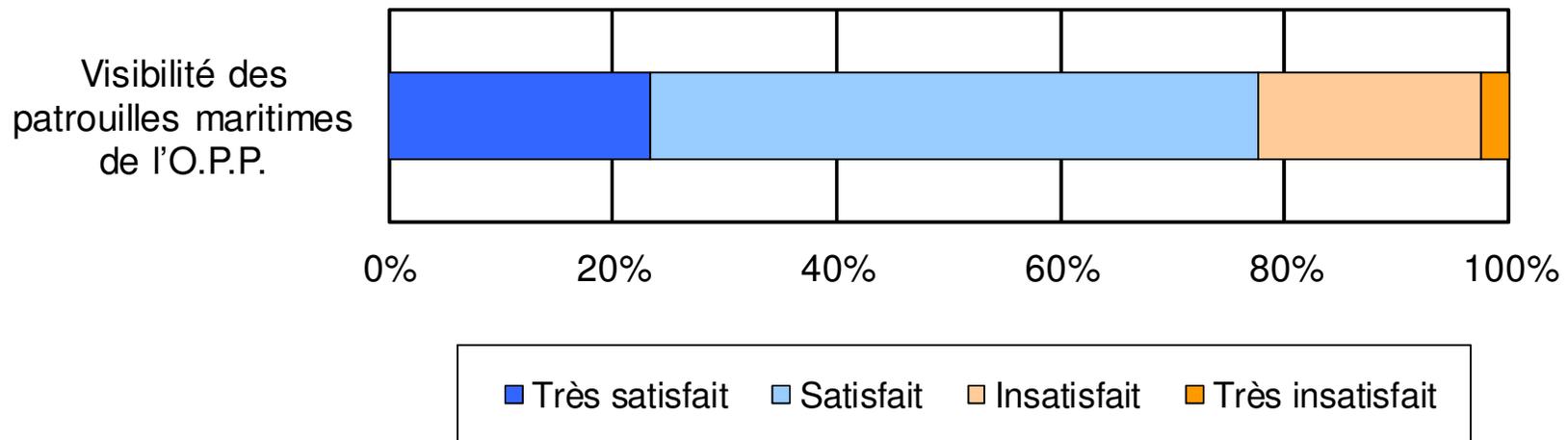
N.B. : Les répondants qui circulent « fréquemment » sur les routes provinciales de l'Ontario sont ceux qui les utilisent quotidiennement ou hebdomadairement, et les répondants qui y circulent « peu » sont ceux qui les utilisent mensuellement, rarement ou jamais.

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Patrouilles maritimes de la Police provinciale

- On a demandé aux répondants qui disent s'adonner à des activités nautiques dans quelle mesure ils sont satisfaits de la visibilité des patrouilles maritimes de la Police provinciale sur les voies navigables. 77,6 % s'en disent « très satisfaits » ou « satisfaits ».



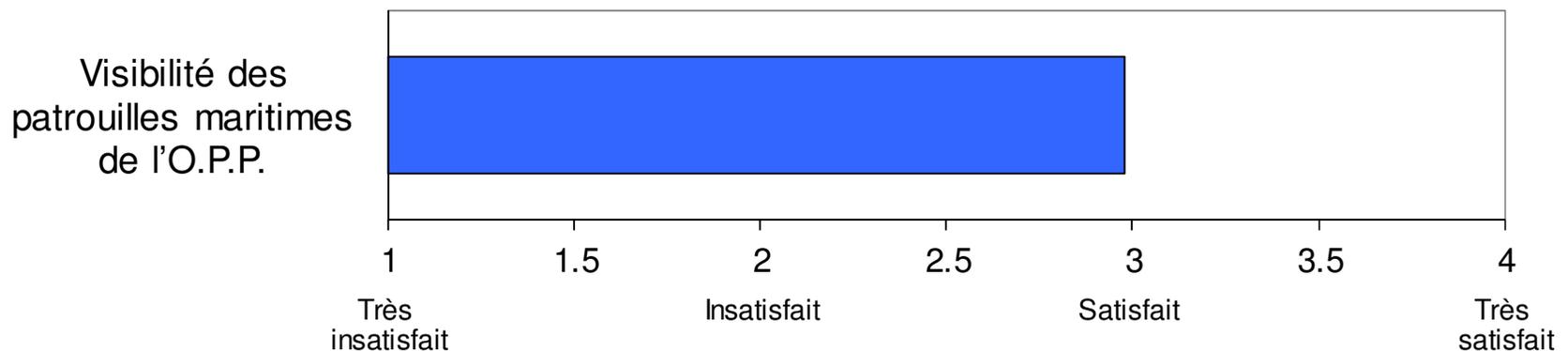
Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
23,4 %	54,2 %	19,9 %	2,5 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Patrouilles maritimes de la Police provinciale

- En moyenne, les répondants donnent à la visibilité des patrouilles maritimes de la Police provinciale sur les voies navigables une note légèrement inférieure à « satisfait » (2,98/4).
- Aucune différence statistiquement significative n'a été observée au chapitre de la satisfaction quant à la visibilité des patrouilles maritimes entre les régions, les sexes, les groupes d'âge ou tout autre facteur d'intérêt.



Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Patrouilles en VTT de la Police provinciale

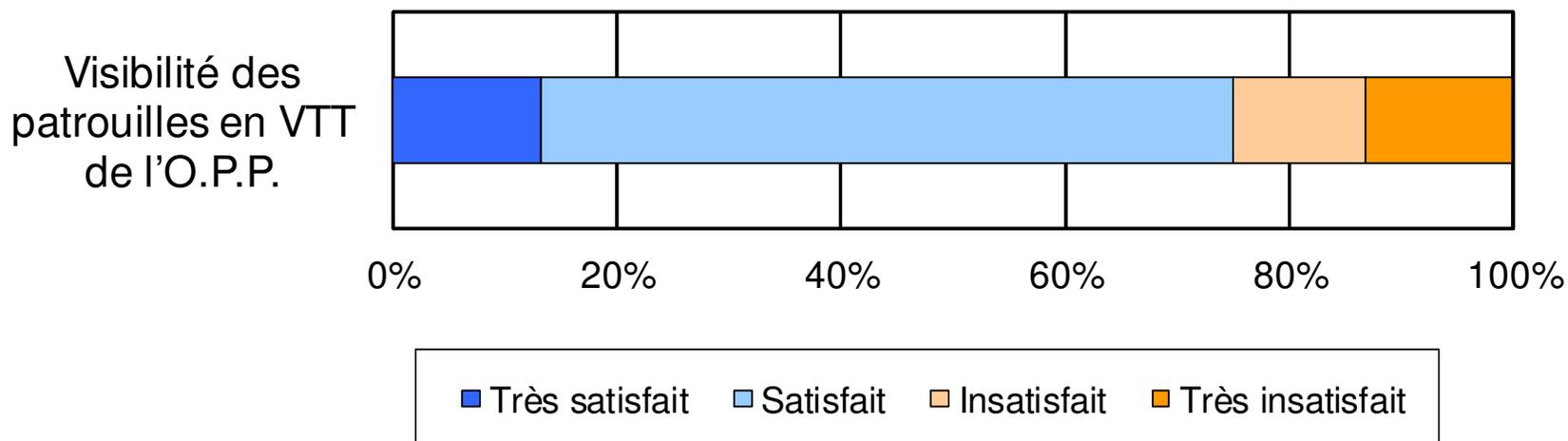
- 78 répondants (7,6 %) disent s'adonner à des activités de VTT sur les sentiers de l'Ontario.
- Les répondants de la région du Nord s'adonnent davantage à des activités de VTT (19,5 %) que ceux de la région de l'Est (8,7 %), de la région du grand Toronto (5,0 %) et de la région du Sud (4,5 %). Également, les répondants de la région du Centre-Ouest sont proportionnellement plus nombreux à conduire un VTT (14,2 %) que ceux de la région du grand Toronto (5,0 %) et de la région du Sud (4,5 %).
- Les répondants des régions rurales s'adonnent davantage à des activités de VTT (18,2 %) que ceux des régions urbaines (7,0 %).
- Les répondants de sexe masculin s'adonnent davantage à des activités de VTT (14,8 %) que ceux de sexe féminin (6,7 %).
- Les répondants âgés de 64 ans et moins s'adonnent davantage à des activités de VTT (12,2 %) que ceux âgés de 65 ans et plus (5,9 %).
- Les répondants qui circulent fréquemment sur les routes provinciales de l'Ontario s'adonnent davantage à des activités de VTT (13,6 %) que ceux qui y circulent peu (5,9 %).

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Patrouilles en VTT de la Police provinciale

● On a demandé aux répondants qui disent circuler en VTT dans quelle mesure ils sont satisfaits de la visibilité des patrouilles en VTT de la Police provinciale sur les sentiers. 75,0 % des répondants s'en disent « très satisfaits » ou « satisfaits ».



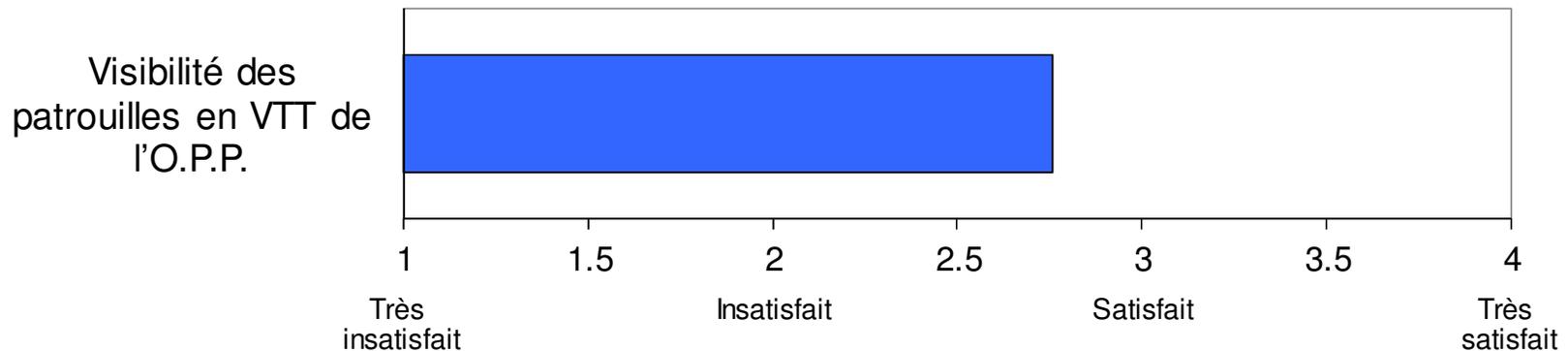
Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
13,2 %	61,8 %	11,8 %	13,2 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Patrouilles en VTT de la Police provinciale

- En moyenne, les répondants ont donné à la visibilité des patrouilles en VTT de la Police provinciale sur les sentiers une note inférieure à « satisfait » (2,76/4).
- Aucune différence statistiquement significative n'a été observée au chapitre de la satisfaction quant à la visibilité des patrouilles en VTT entre les régions, les sexes, les groupes d'âge ou tout autre facteur d'intérêt.
- Toutefois, le niveau de satisfaction quant à la visibilité des patrouilles en VTT de la Police provinciale sur les sentiers a subi une baisse significative depuis le Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de la Police provinciale de l'Ontario 2013 (3,12/4).

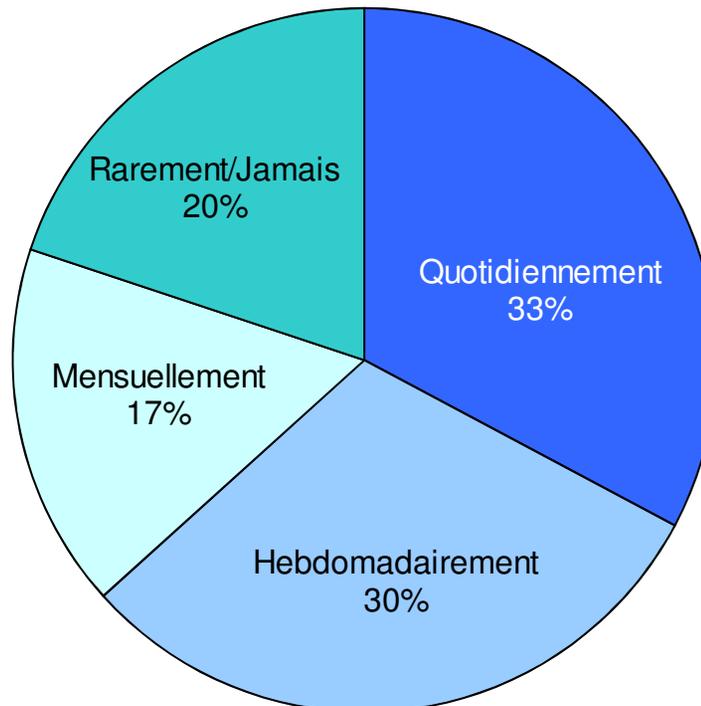


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Utilisation des routes

- On a demandé aux répondants la fréquence à laquelle ils circulent sur les routes provinciales de l'Ontario. Les résultats figurent dans le graphique ci-dessous.
- La majorité des répondants (63,3 %) utilisent les routes provinciales de l'Ontario « fréquemment » (quotidiennement ou hebdomadairement). Les 36,7 % restants y circulent « peu » (mensuellement, rarement ou jamais).



Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Utilisation des routes

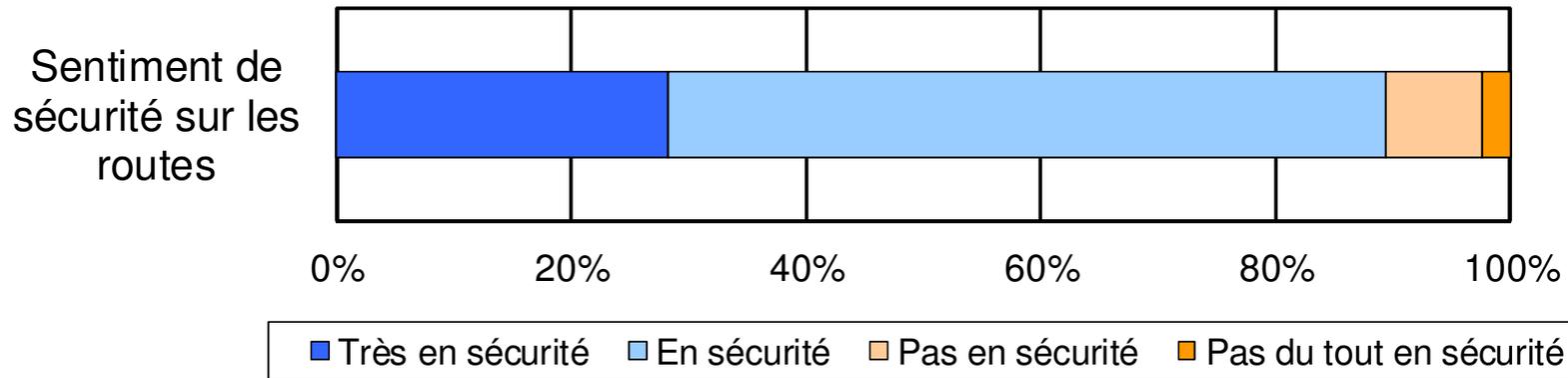
- Les répondants de la région du grand Toronto sont proportionnellement plus nombreux à circuler fréquemment sur les routes provinciales de l'Ontario (68,0 %) que ceux de la région du Nord (58,0 %), de la région de l'Est (57,5 %) et de la région du Sud (50,2 %).
- Les répondants de sexe masculin sont proportionnellement plus nombreux à circuler « fréquemment » sur les routes provinciales de l'Ontario (69,9 %) que ceux de sexe féminin (49,0 %).
- Les répondants âgés de 64 ans et moins sont proportionnellement plus nombreux à circuler « fréquemment » sur les routes provinciales de l'Ontario (60,7 %) que ceux âgés de 65 ans et plus (53,3 %).
- Les répondants vivant en région rurale sont proportionnellement plus nombreux à circuler « fréquemment » sur les routes provinciales de l'Ontario (74,8 %) que ceux vivant en région urbaine (51,5 %).
- Les répondants vivant dans une région principalement servie par la Police provinciale sont proportionnellement plus nombreux à circuler fréquemment sur les routes provinciales de l'Ontario (66,1 %) que ceux vivant dans une région principalement servie par un *autre* service de police (52,7 %).

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Sécurité routière

● 89,5 % des répondants se sentent « très en sécurité » ou « en sécurité » lorsqu'ils circulent sur les routes provinciales de l'Ontario.



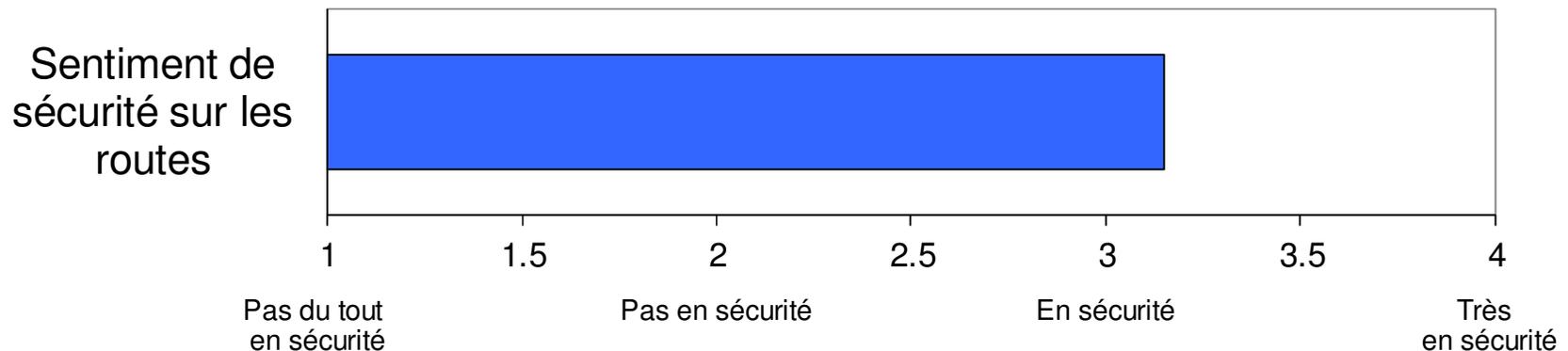
Très en sécurité	En sécurité	Pas en sécurité	Pas du tout en sécurité
28,3 %	61,2 %	8,2 %	2,4 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Sécurité routière

- En moyenne, les répondants sont partagés entre les sentiments « en sécurité » et « très en sécurité » lorsqu'ils circulent sur les routes provinciales de l'Ontario (3,15/4).
- Le sentiment de sécurité est plus grand chez les répondants de la région de l'Est (3,28/4), de la région du Sud (3,21/4), de la région du Centre-Ouest (3,14/4) et de la région du grand Toronto (3,12/4) que chez ceux de la région du Nord (2,87/4).
- Par ailleurs, le sentiment de sécurité des répondants lorsqu'ils circulent sur les routes provinciales de l'Ontario s'est significativement érodé depuis le Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de la Police provinciale de l'Ontario 2013 (3,21/4).

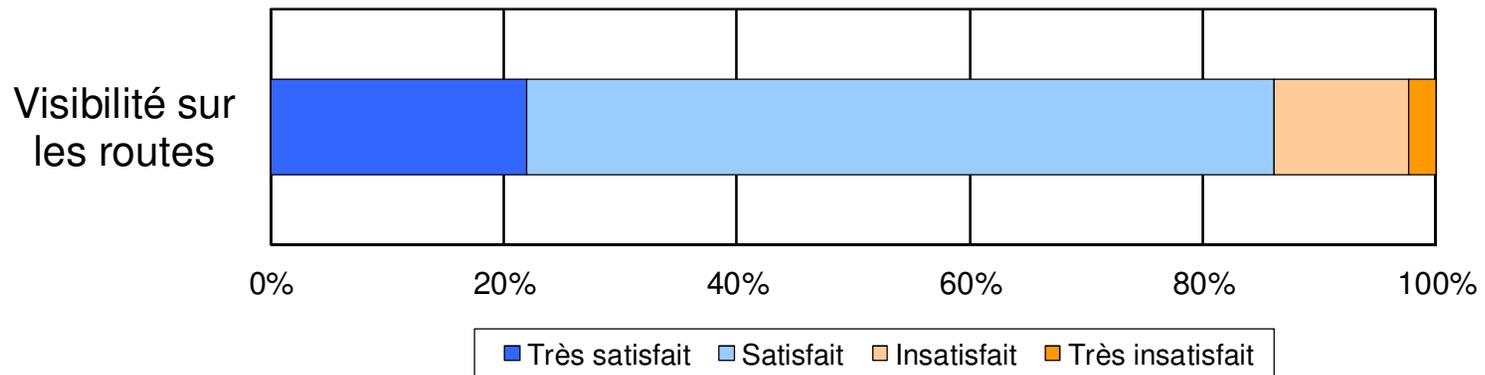


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Visibilité sur les routes

● 86,2 % des répondants sont « très satisfaits » ou « satisfaits » de la visibilité de la Police provinciale sur les routes.



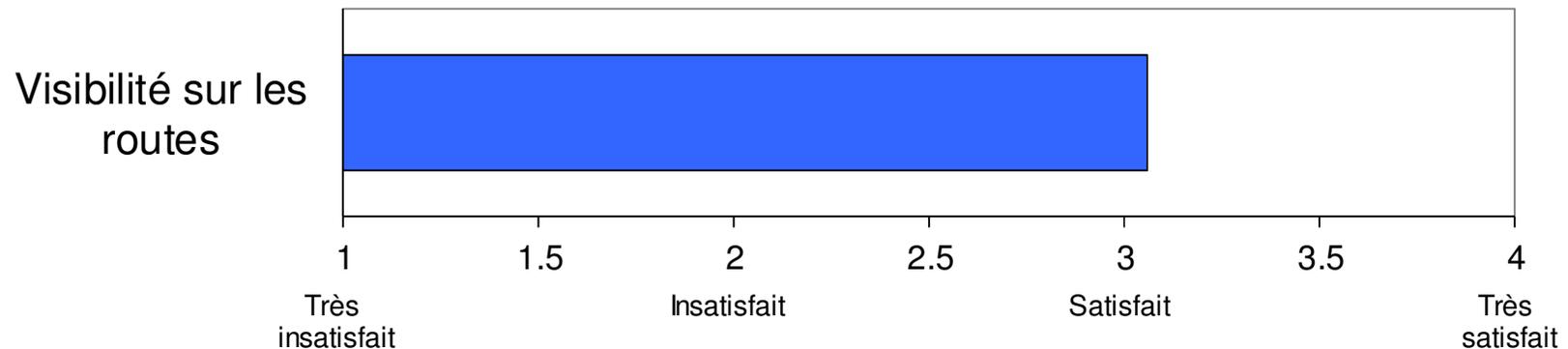
Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
22,0 %	64,2 %	11,5 %	2,3 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Visibilité sur les routes

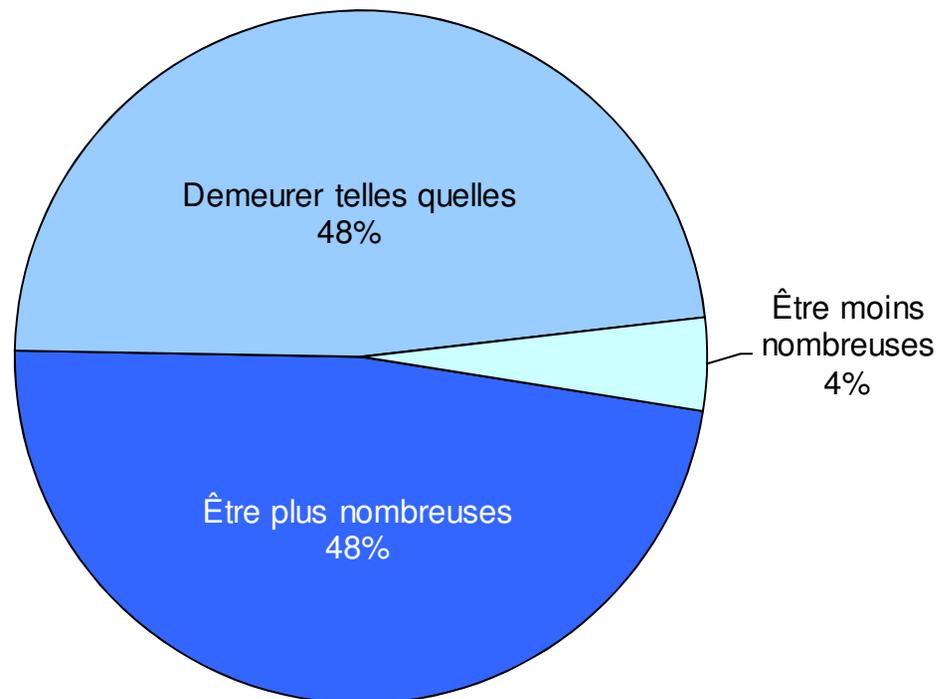
- En moyenne, les répondants affirment être « satisfaits » de la visibilité de la Police provinciale sur les routes (3,06/4).
- Les répondants de la région du Centre-Ouest sont plus satisfaits de la visibilité de la Police provinciale sur les routes (3,17/4) que ceux de la région du grand Toronto (2,99/4).
- Par ailleurs, le niveau de satisfaction des répondants quant à la visibilité de la Police provinciale sur les routes a connu une baisse significative depuis le Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de la Police provinciale de l'Ontario 2013 (3,15/4).





Application du *Code de la route*

- Un peu moins de la moitié des répondants (48 %) estiment que les initiatives de la Police provinciale visant à faire respecter le *Code de la route* devraient demeurer telles quelles, 48 % croient que ces initiatives devraient être plus nombreuses, et les derniers 4 % jugent qu'elles devraient être moins nombreuses.



Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Application du *Code de la route*

- Les répondants de la région du grand Toronto sont proportionnellement plus nombreux (52,4 %) que ceux de la région du Centre-Ouest (40,1 %), de la région du Sud (36,6 %) et de la région du Nord (35,4 %) à croire que les initiatives de la Police provinciale visant à faire respecter le *Code de la route* devraient être plus nombreuses. De même, ceux de la région de l'Est sont proportionnellement plus nombreux (45,7 %) que ceux de la région du Nord (35,4 %) à estimer que ces initiatives devraient être plus nombreuses.
- Les répondants de la région du Sud sont proportionnellement plus nombreux (60,8 %) que ceux de la région de l'Est (49,7 %) et de la région du grand Toronto (42,9 %) à penser que ces initiatives devraient demeurer telles quelles. De la même façon, les répondants de la région du Centre-Ouest (57,4 %) et ceux de la région du Nord (57,4 %) sont proportionnellement plus nombreux que ceux de la région du grand Toronto (42,9 %) à juger que ces initiatives devraient demeurer telles quelles.
- Les répondants de la région du Nord sont proportionnellement plus nombreux (7,2 %) que ceux de la région du Sud (2,7 %) et de la région du Centre-Ouest (2,5 %) à croire que ces initiatives devraient être moins nombreuses.

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Application du *Code de la route*

- Les répondants de sexe féminin sont proportionnellement plus nombreux (47,3 %) que ceux de sexe masculin (35,9 %) à estimer que les initiatives de la Police provinciale visant à faire respecter le *Code de la route* devraient être plus nombreuses.
- Inversement, les répondants de sexe masculin sont proportionnellement plus nombreux (57,6 %) que ceux de sexe féminin (50,2 %) à croire que ces initiatives devraient demeurer telles quelles, et proportionnellement plus nombreux (6,4 %) que les répondants de sexe féminin (2,5 %) à dire qu'elles devraient être moins nombreuses.
- Les répondants vivant en région urbaine sont proportionnellement plus nombreux (44,7 %) que ceux vivant en région rurale (36,0 %) à estimer que ces initiatives devraient être plus nombreuses.

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Application du *Code de la route*

- Les répondants qui circulent fréquemment sur les routes provinciales de l'Ontario sont proportionnellement plus nombreux (5,5 %) que ceux qui y circulent peu (2,6 %) à dire que ces initiatives devraient être moins nombreuses.
- Enfin, la proportion de répondants qui croient que ces initiatives devraient demeurer telles quelles a chuté significativement depuis le Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de la Police provinciale de l'Ontario 2013 (55,0 %), alors que la proportion de répondants qui jugent qu'elles devraient être plus nombreuses a augmenté significativement depuis lors (41,4 %).

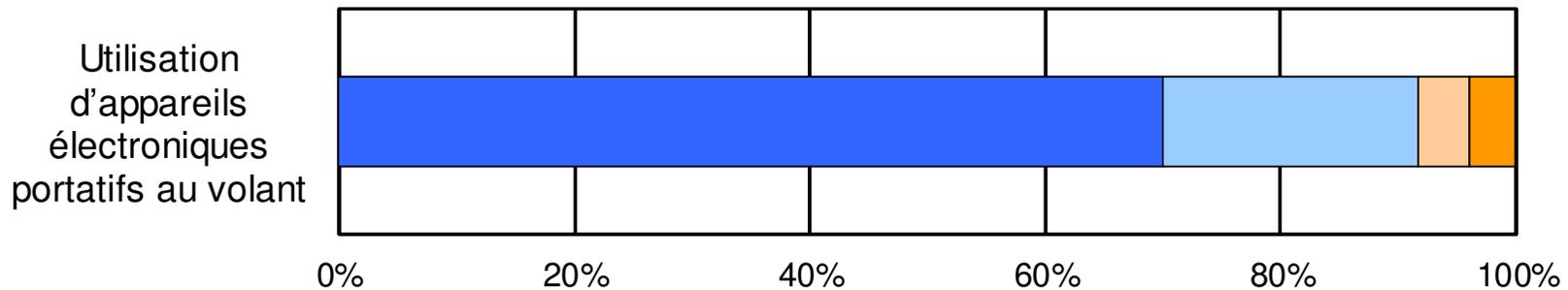
Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Application du *Code de la route*

● On a informé les répondants que depuis le mois d'octobre 2009, il est illégal en Ontario de parler, d'écrire un message texte, de taper, de composer ou d'envoyer un courriel au moyen d'un appareil électronique portatif de télécommunication ou de divertissement, comme un téléphone cellulaire, en conduisant. On leur a ensuite demandé dans quelle mesure ils sont susceptibles d'utiliser un tel appareil au volant depuis l'adoption de cette disposition législative.

● 91,7 % d'entre eux disent qu'il n'est « pas probable du tout (je ne le fais jamais) » ou qu'il est « peu probable (je le fais rarement) » qu'ils utilisent un appareil électronique portatif au volant.



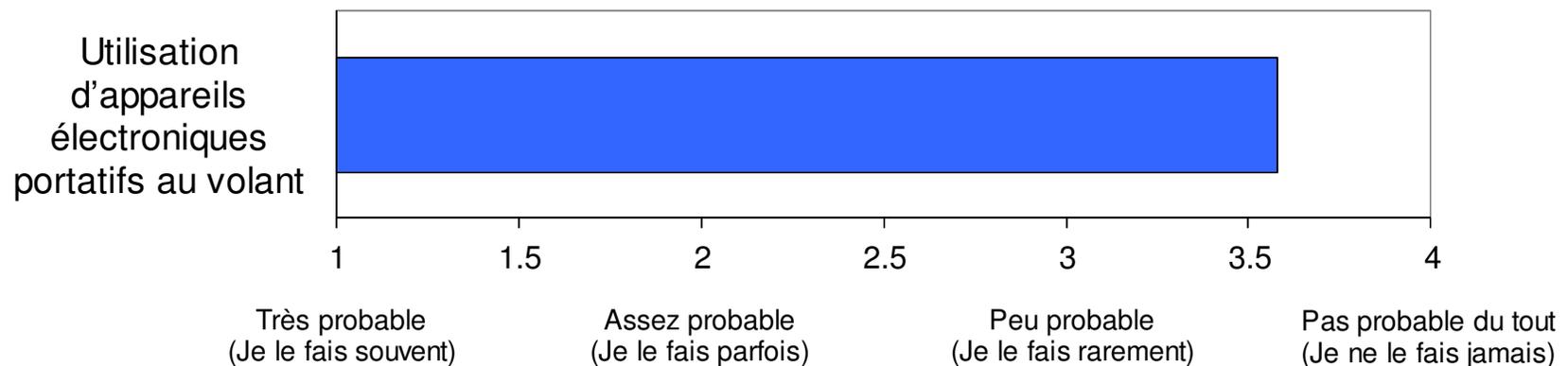
Pas probable du tout (Je ne le fais jamais)	Peu probable (Je le fais rarement)	Assez probable (Je le fais parfois)	Très probable (Je le fais souvent)
70,0 %	21,7 %	4,4 %	3,9 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Application du *Code de la route*

- En moyenne, les répondants sont partagés entre les réponses « pas probable du tout » et « peu probable » en ce qui a trait à l'utilisation d'appareils portatifs de télécommunication ou de divertissement au volant (3,58/4).
- Les répondants de 65 ans et plus seraient moins susceptibles d'utiliser un appareil électronique portatif en conduisant (3,85/4) que ceux de 64 ans et moins (3,50/4).
- Les répondants de sexe féminin seraient moins susceptibles d'utiliser un appareil électronique portatif en conduisant (3,68/4) que ceux de sexe masculin (3,51/4).



Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Application du *Code de la route*

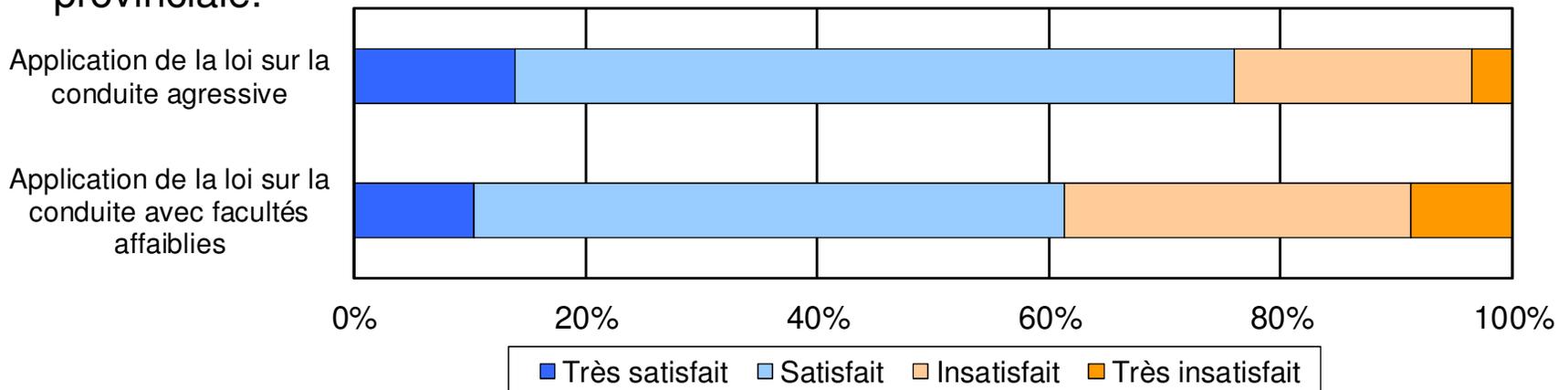
- Les répondants qui circulent peu sur les routes provinciales de l'Ontario seraient moins susceptibles d'utiliser un appareil électronique portatif en conduisant (3,73/4) que ceux qui y circulent fréquemment (3,51/4).
- En dernier lieu, les répondants qui croient que les initiatives de la Police provinciale visant à faire respecter le *Code de la route* devraient être plus nombreuses ainsi que ceux qui estiment qu'elles devraient demeurer telles quelles seraient moins susceptibles d'utiliser un appareil électronique portatif en conduisant (respectivement 3,69/4 et 3,55/4) que ceux qui croient que ces initiatives devraient être moins nombreuses (3,20/4).

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Application du *Code de la route*

- 76,0 % des répondants sont « très satisfaits » ou « satisfaits » de l'application des dispositions législatives sur la conduite agressive par la Police provinciale.
- 61,3 % des répondants se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de l'application des dispositions législatives sur la conduite inattentive par la Police provinciale.



	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Application de la loi sur la conduite agressive*	14,0 %	62,0 %	20,5 %	3,5 %
Application de la loi sur la conduite avec facultés affaiblies	10,4 %	50,9 %	29,9 %	8,8 %

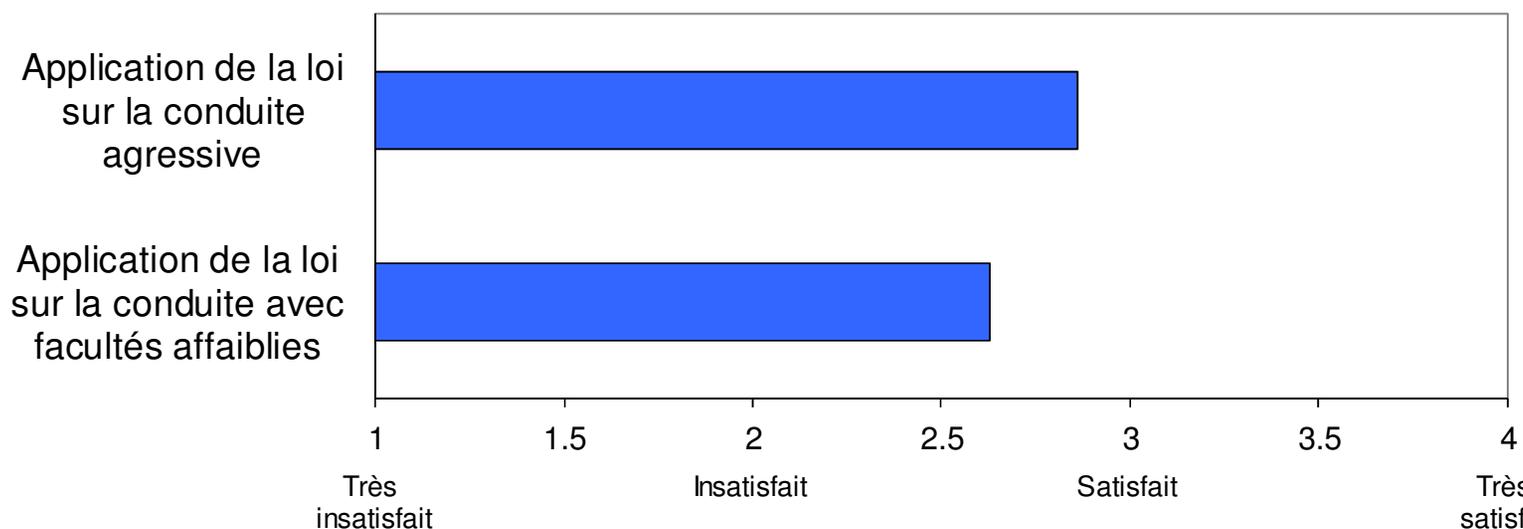
* Par exemple, les excès de vitesse et les changements de voie interdits.

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Application du *Code de la route*

- En moyenne, les répondants ne sont pas tout à fait « satisfaits » de l'application des dispositions législatives sur la conduite agressive par la Police provinciale (2,86/4).
- En moyenne, les répondants ne sont pas non plus tout à fait « satisfaits » de l'application des dispositions législatives sur la conduite inattentive par la Police provinciale (2,63/4).



Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Application du *Code de la route*

- Le niveau de satisfaction quant à l'application des dispositions législatives sur la conduite agressive par la Police provinciale est plus élevé chez les répondants de la région du Nord (3,00/4), de la région du Centre-Ouest (2,99/4) et de la région de l'Est (2,97/4) que chez ceux de la région du grand Toronto (2,78/4).
- Les répondants qui estiment que les initiatives de la Police provinciale visant à faire respecter le *Code de la route* devraient demeurer telles quelles sont plus satisfaits de l'application des dispositions législatives sur la conduite agressive par la Police provinciale (3,10/4) que ceux qui jugent que ces initiatives devraient être moins nombreuses (2,83/4) et que ceux qui croient qu'elles devraient être plus nombreuses (2,69/4).
- Les répondants âgés de 65 ans et plus sont plus satisfaits de l'application des dispositions législatives sur la conduite inattentive par la Police provinciale (2,78/4) que ceux âgés de 64 ans et moins (2,66/4).

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Application du *Code de la route*

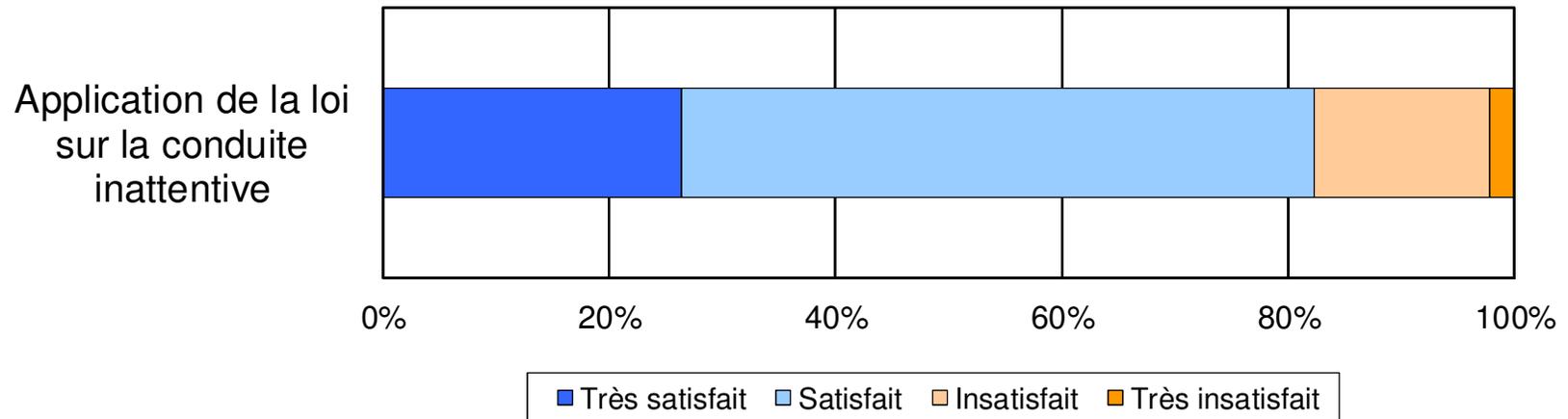
- Les répondants qui circulent peu sur les routes provinciales de l'Ontario sont plus satisfaits de l'application des dispositions législatives sur la conduite inattentive par la Police provinciale (2,76/4) que ceux qui y circulent fréquemment (2,47/4).
- Les répondants qui croient que les initiatives de la Police provinciale visant à faire respecter le *Code de la route* devraient demeurer telles quelles sont plus satisfaits de l'application des dispositions législatives sur la conduite inattentive par la Police provinciale (2,86/4) que ceux qui jugent que ces initiatives devraient être plus nombreuses (2,47/4).
- Enfin, le niveau de satisfaction quant à l'application des dispositions législatives sur la conduite inattentive a connu une baisse significative depuis le Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de la Police provinciale de l'Ontario 2013 (2,72/4).

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Application du *Code de la route*

● 82,3 % des répondants se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de l'application des dispositions législatives sur la conduite avec facultés affaiblies par la Police provinciale.



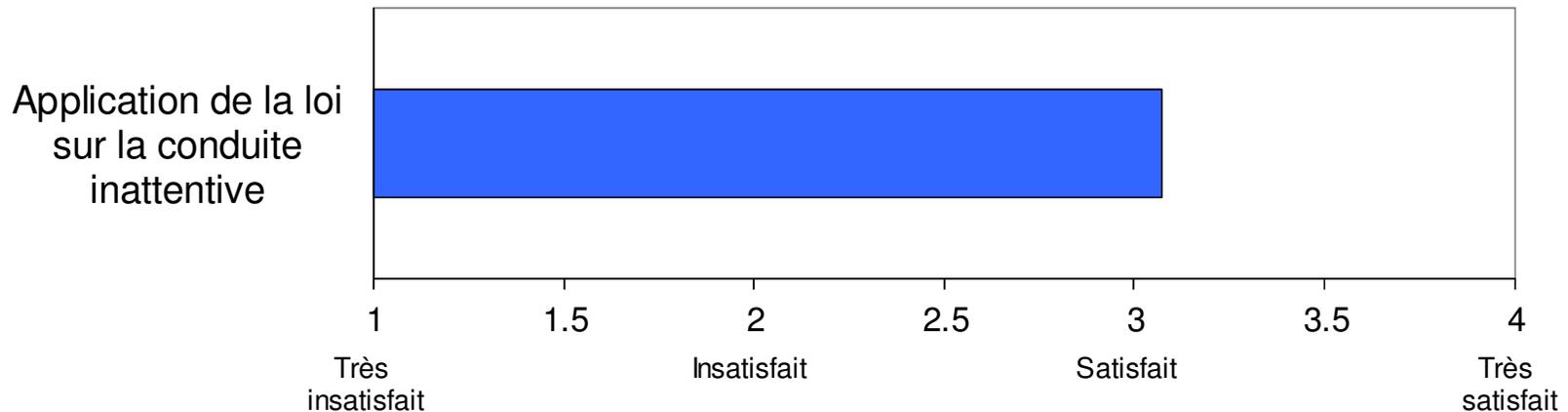
Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
26,4 %	55,9 %	15,5 %	2,1 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Application du *Code de la route*

- En moyenne, les répondants affirment être « satisfaits » de l'application des dispositions législatives sur la conduite avec facultés affaiblies par la Police provinciale (3,07/4).
- Les répondants de sexe masculin sont plus satisfaits de l'application des dispositions législatives sur la conduite avec facultés affaiblies par la Police provinciale (3,18/4) que ceux de sexe féminin (3,02/4).
- Les répondants qui croient que les initiatives de la Police provinciale visant à faire respecter le *Code de la route* devraient demeurer telles quelles sont plus satisfaits de l'application des dispositions législatives sur la conduite avec facultés affaiblies par la Police provinciale (3,25/4) que ceux qui jugent que ces initiatives devraient être moins nombreuses (3,00/4) ou plus nombreuses (2,89/4).

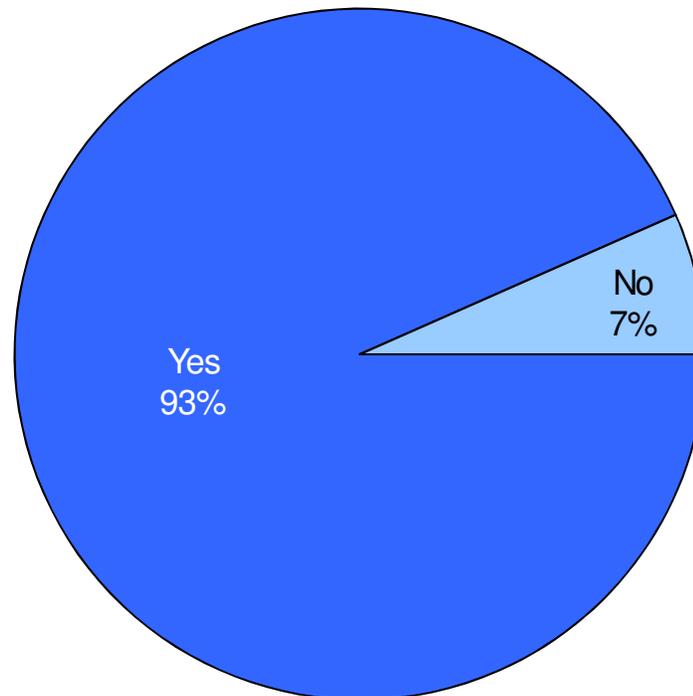


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Connaissance des dispositions législatives sur la conduite avec facultés affaiblies

- On a informé les répondants que la définition de conduite avec facultés affaiblies comprend l'influence de la drogue (dont les médicaments). On leur a ensuite demandé s'ils savaient qu'ils pouvaient être accusés de conduite avec facultés affaiblies en raison d'une consommation de drogue affectant leur capacité à conduire. Les résultats figurent dans le graphique ci-dessous.



Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Connaissance des dispositions législatives sur la conduite avec facultés affaiblies

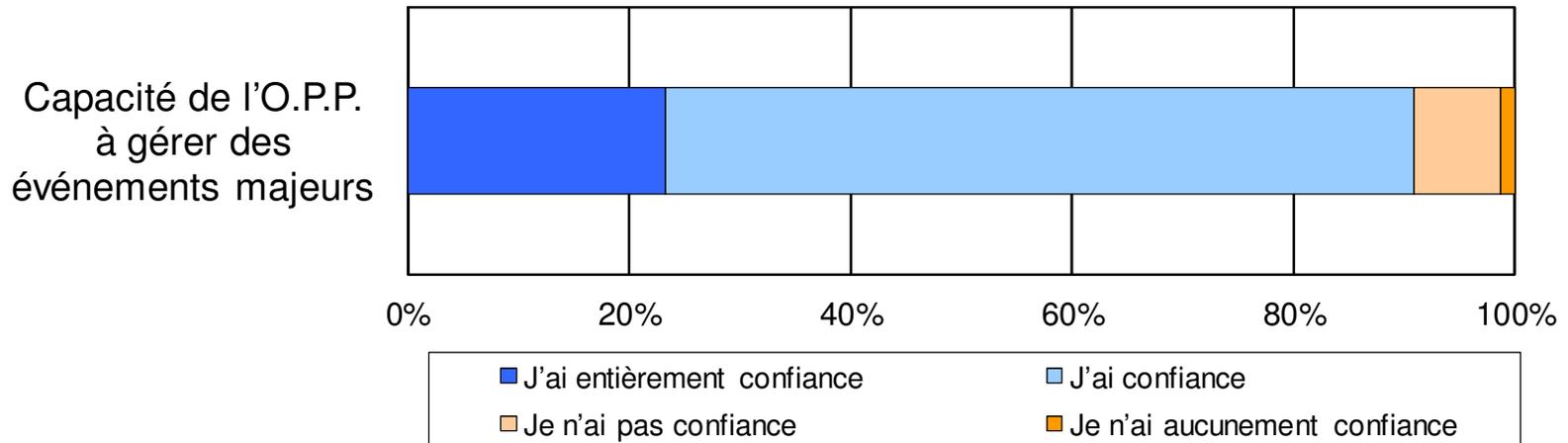
- Une plus grande proportion de répondants de la région du Nord (95,6 %), de la région du grand Toronto (94,4 %) et de la région du Centre-Ouest (93,8 %) que de répondants de la région du Sud (86,9 %) affirment être conscients de cette possibilité.

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Événements majeurs

● 90,9 % des répondants disent avoir « entièrement confiance » ou « confiance » en la capacité de la Police provinciale à gérer des événements majeurs comme les manifestations d'envergure, les catastrophes naturelles, les homicides, les disparitions de personnes et les accidents majeurs liés au transport.



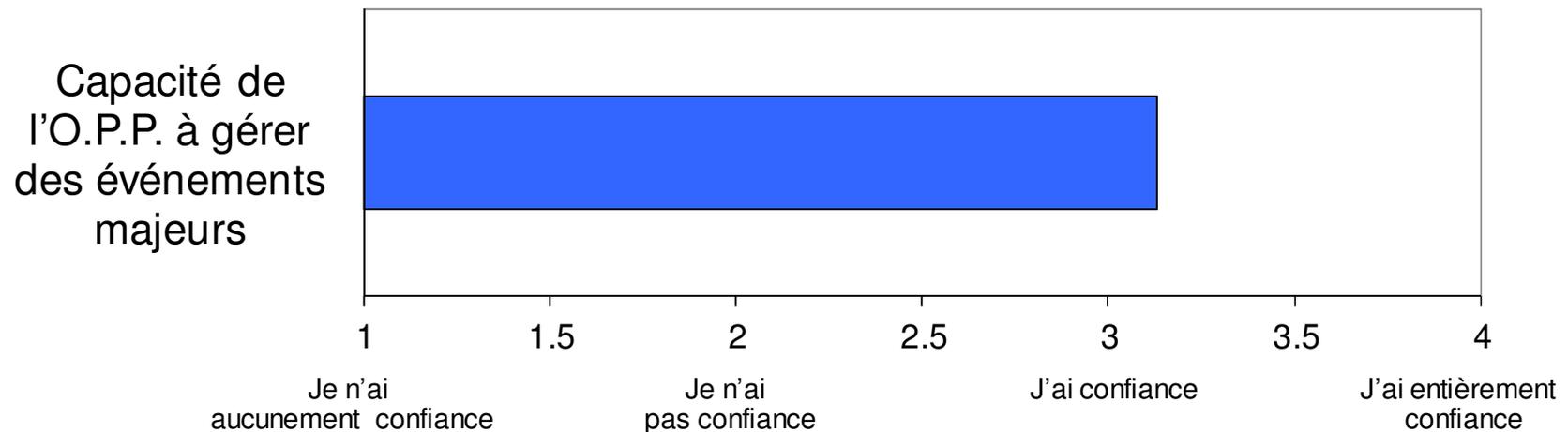
J'ai entièrement confiance	J'ai confiance	Je n'ai pas confiance	Je n'ai aucunement confiance
23,3 %	67,6 %	7,8 %	1,3 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Événements majeurs

- En moyenne, les répondants sont partagés entre les réponses « confiance » et « entièrement confiance » quant à la capacité de la Police provinciale à gérer des événements majeurs (3,13/4).
- Les répondants qui affirment avoir été victimes ou témoins d'un incident lié à la circulation ou d'un crime au cours de la dernière année ont davantage confiance en la capacité de la Police provinciale à gérer des événements majeurs (3,14/4) que les répondants qui disent avoir fait l'objet d'accusations ou d'une inculpation au cours de la dernière année (2,79/4).



Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Facilité de communiquer avec la Police provinciale

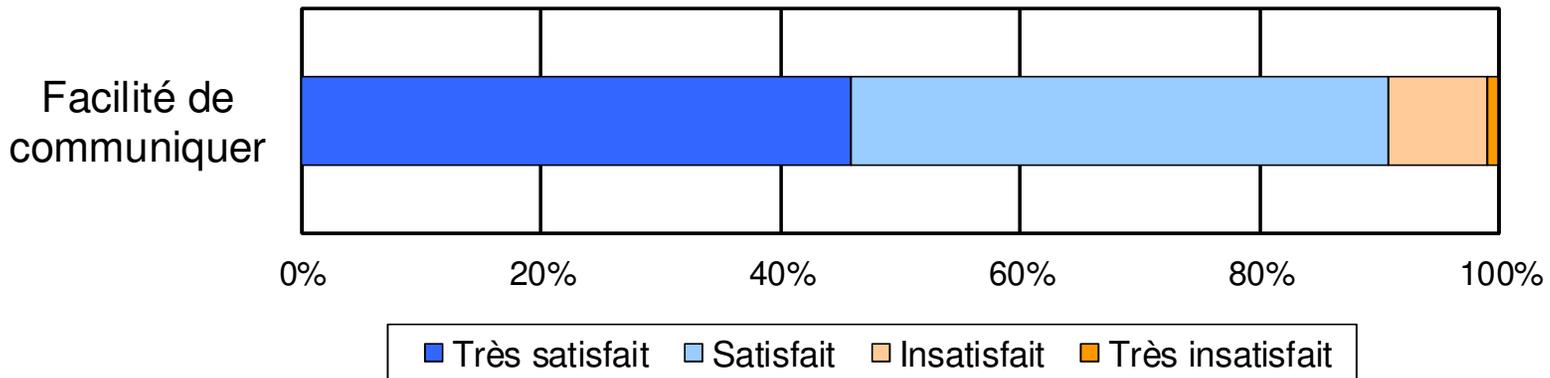
- Au total, 109 répondants (10,6 %) disent avoir personnellement communiqué avec la Police provinciale au cours de la dernière année.
- Les répondants de la région du Nord et de la région du Centre-Ouest sont proportionnellement plus nombreux (respectivement 24,4 % et 18,9 %) que ceux de la région de l'Est (10,1 %) et de la région du grand Toronto (7,5 %) à avoir communiqué personnellement avec la Police provinciale au cours de la dernière année. De même, les répondants de la région du Nord sont proportionnellement plus nombreux (24,4 %) que ceux de la région du Sud (12,9 %) à l'avoir fait.
- Les répondants âgés de 64 ans et moins sont proportionnellement plus nombreux (17,3 %) que ceux âgés de 65 ans et plus (8,7 %) à avoir communiqué personnellement avec la Police provinciale au cours de la dernière année.
- Les répondants vivant en région rurale sont proportionnellement plus nombreux (21,7 %) que ceux vivant en région urbaine (11,8 %) à avoir communiqué personnellement avec la Police provinciale au cours de la dernière année.
- Les répondants qui circulent fréquemment sur les routes provinciales de l'Ontario sont proportionnellement plus nombreux (19,8 %) que ceux qui y circulent peu (7,8 %) à avoir communiqué personnellement avec la Police provinciale au cours de la dernière année.

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Facilité de communiquer avec la Police provinciale

● Parmi les 109 répondants ayant personnellement communiqué avec la Police provinciale au cours de la dernière année, 90,9 % se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de la facilité avec laquelle ils ont pu le faire.



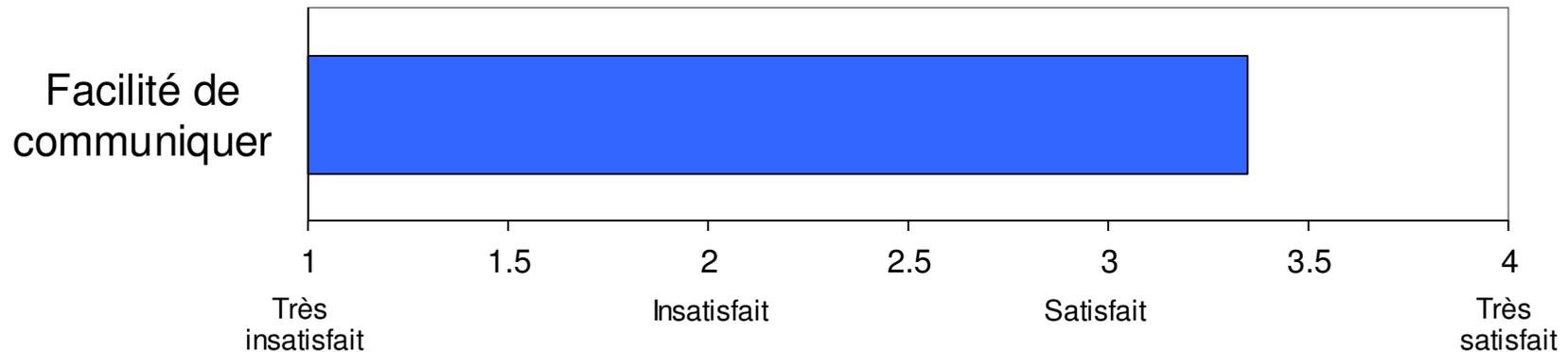
Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
45,9 %	45,0 %	8,3 %	0,9 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Facilité de communiquer avec la Police provinciale

- En moyenne, les répondants sont partagés entre les réponses « satisfait » et « très satisfait » en ce qui concerne la facilité avec laquelle ils ont pu communiquer avec la Police provinciale (3,35/4).
- Aucune différence statistiquement significative n'a été observée à ce chapitre entre les régions, les groupes d'âge, les sexes ou tout autre facteur d'intérêt.

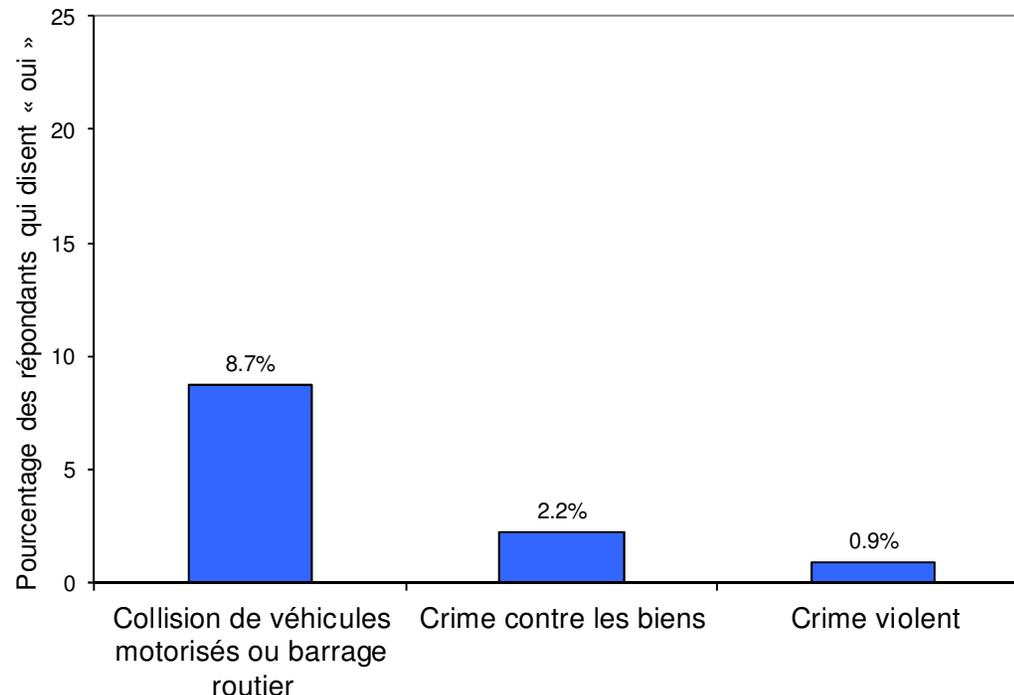


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale en raison d'un incident

- On a demandé aux répondants qui avaient été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année de sélectionner la raison de ce contact. Pour 8,7 %, il s'agissait d'une collision de véhicules motorisés ou d'un barrage routier, pour 2,2 %, d'un crime contre les biens, et pour 0,9 %, d'un crime violent.
- **N.B.** : Les répondants pouvaient choisir plusieurs réponses, mais seuls 6 (0,6 %) d'entre eux ont indiqué avoir été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année plusieurs fois pour diverses raisons. Les autres diapositives de cette section ne portent que sur le plus récent contact qu'ont eu les répondants avec la Police provinciale.



Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale en raison d'un incident

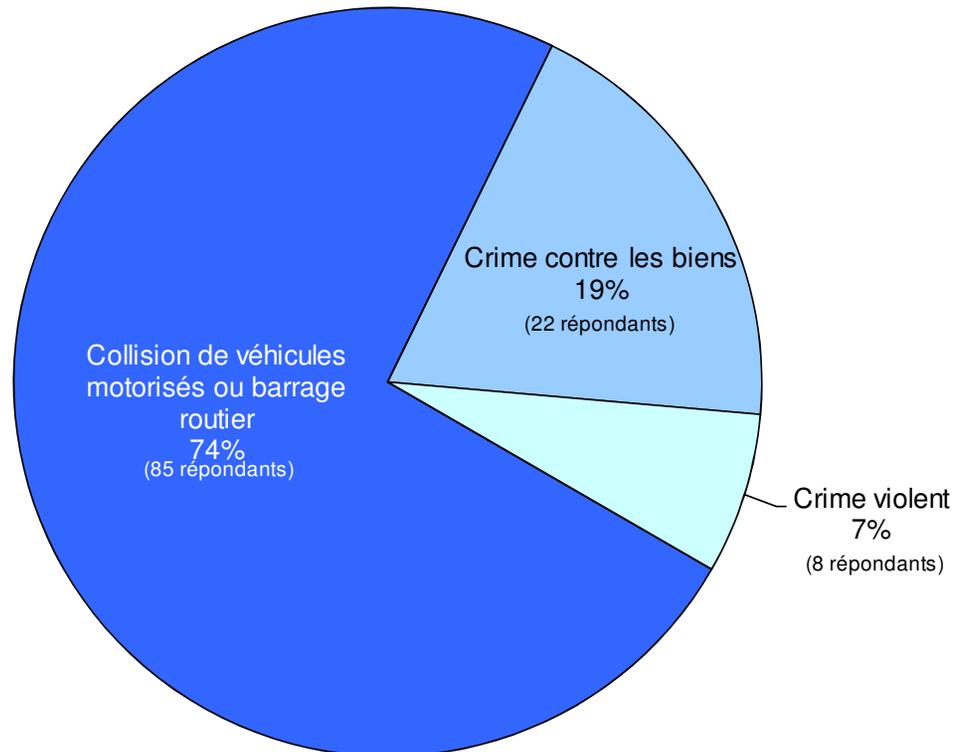
- Les répondants de la région du Nord sont proportionnellement plus nombreux (16,7 %) que ceux de la région de l'Est (7,7 %) et de la région du grand Toronto (7,5 %) à avoir été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année en raison d'une collision de véhicules motorisés ou d'un barrage routier.
- Les répondants de sexe masculin sont proportionnellement plus nombreux (12,9 %) que ceux de sexe féminin (9,1 %) à avoir été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année en raison d'une collision de véhicules motorisés ou d'un barrage routier.
- Les répondants âgés de 64 ans et moins sont proportionnellement plus nombreux (13,2 %) que ceux âgés de 65 ans et plus (4,8 %) à avoir été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année en raison d'une collision de véhicules motorisés ou d'un barrage routier.
- Les répondants de la région du Nord et de la région du Centre-Ouest sont proportionnellement plus nombreux (respectivement 5,9 % et 5,2 %) que ceux de la région du grand Toronto (1,0 %) à avoir été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année en raison d'un crime contre les biens.
- Aucune différence statistiquement significative n'a été observée entre les régions, les sexes, les groupes d'âge ou tout autre facteur d'intérêt quant à la proportion de répondants ayant été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année en raison d'un crime violent.

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale en raison d'un incident

● Au total, 115 répondants (11,2 %) ont été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année en raison d'une collision de véhicules motorisés ou d'un barrage routier, d'un crime contre les biens ou d'un crime violent. La nature du plus récent incident en raison duquel les répondants ont été en contact avec la Police provinciale est présentée dans le graphique suivant. Dans les prochaines diapositives, la satisfaction des répondants quant à leur contact avec la Police provinciale sera examinée en fonction de chacun des groupes.

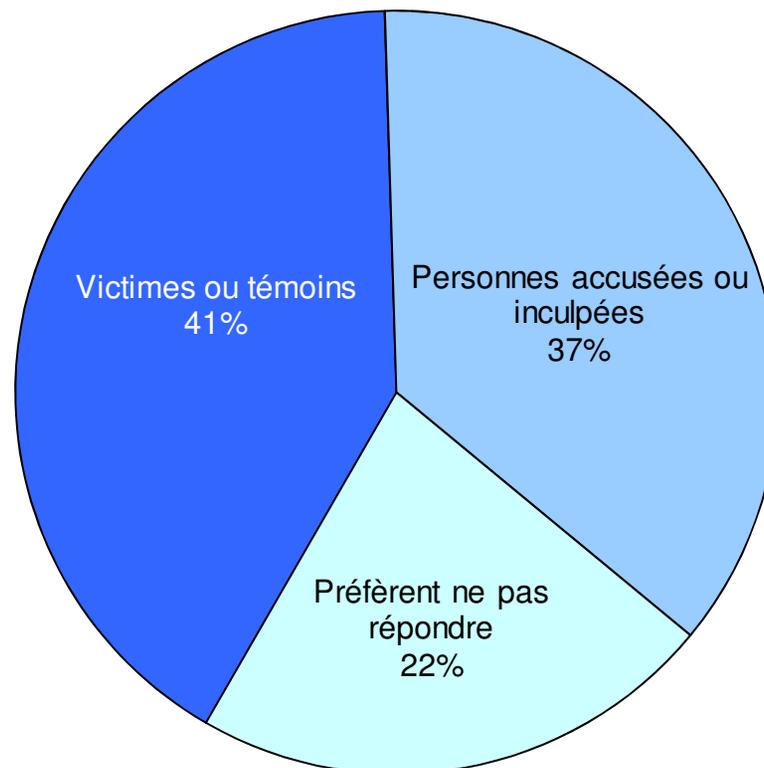


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale – Incident lié à un véhicule motorisé

● Parmi les 85 répondants dont le plus récent contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année était en lien avec une collision de véhicules motorisés ou un barrage routier, près de la moitié (41,2 %) étaient des victimes ou des témoins, un peu plus du tiers (36,5 %) étaient accusés ou inculpés, et les 22,4 % restants ont préféré ne pas répondre à la question.

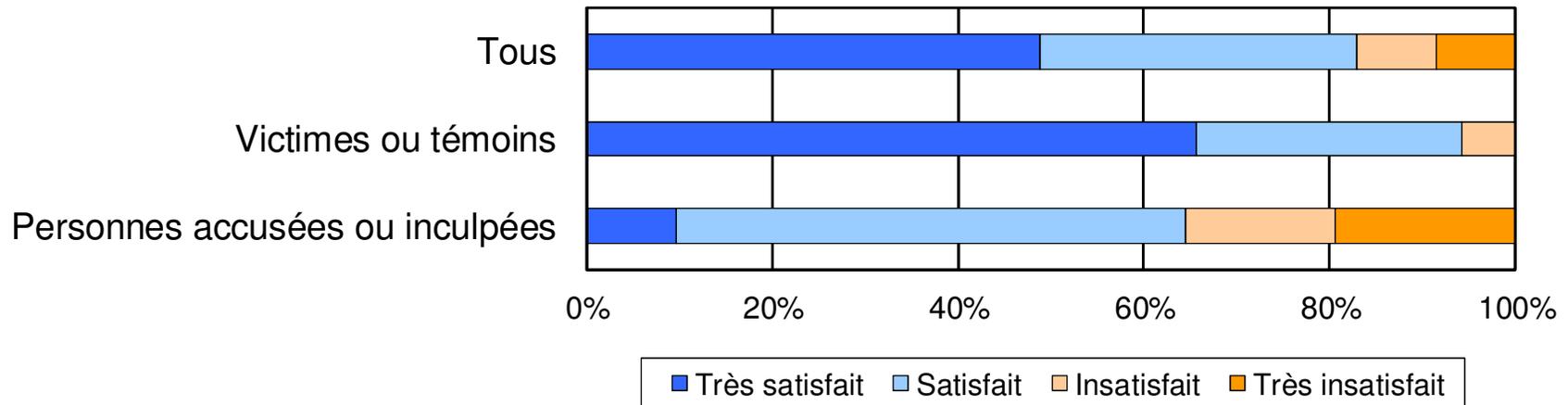


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale – Incident lié à un véhicule motorisé

• Dans l'ensemble, 82,9 % des répondants qui ont été en contact avec la Police provinciale en raison d'une collision de véhicules motorisés ou d'un barrage routier se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de ce contact. Ce pourcentage augmente à 94,3 % chez les victimes et les témoins, et diminue à 64,5 % chez les personnes accusées ou inculpées.



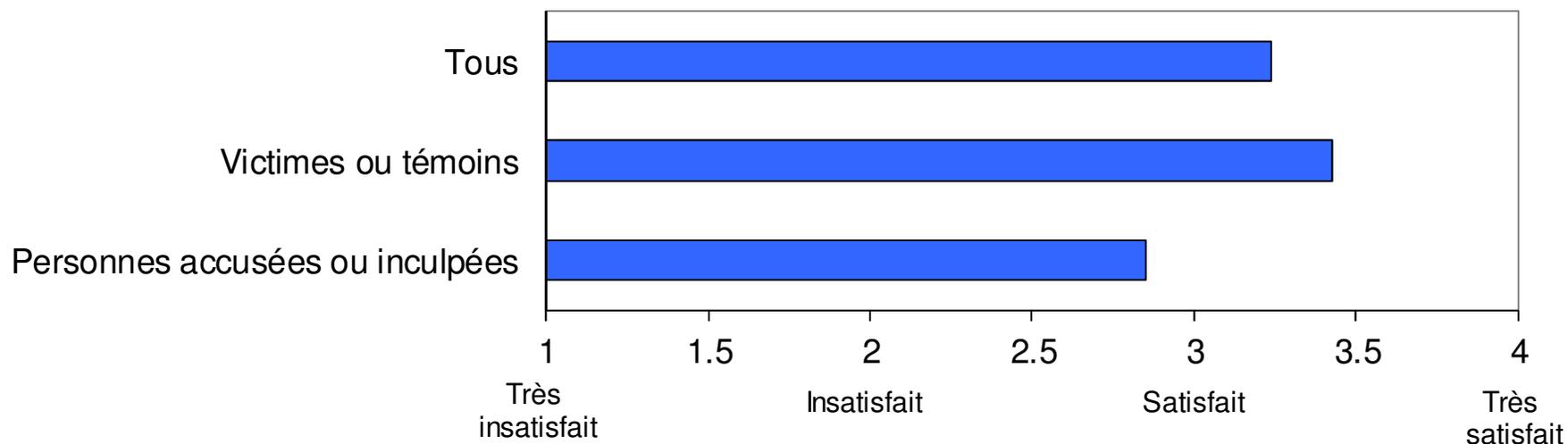
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Tous	48,8 %	34,1 %	8,5 %	8,5 %
Victimes ou témoins	65,7 %	28,6 %	5,7 %	0,0 %
Personnes accusées ou inculpées	9,7 %	54,8 %	16,1 %	19,4 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale – Incident lié à un véhicule motorisé

- En moyenne, les répondants qui ont été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année en raison d'une collision de véhicules motorisés ou d'un barrage routier sont partagés entre les réponses « très satisfait » et « satisfait » quant à ce contact (3,24/4).
- Les victimes et les témoins sont plus satisfaits du contact qu'ils ont eu avec la Police provinciale (3,43/4) que les personnes accusées ou inculpées (2,85/4).

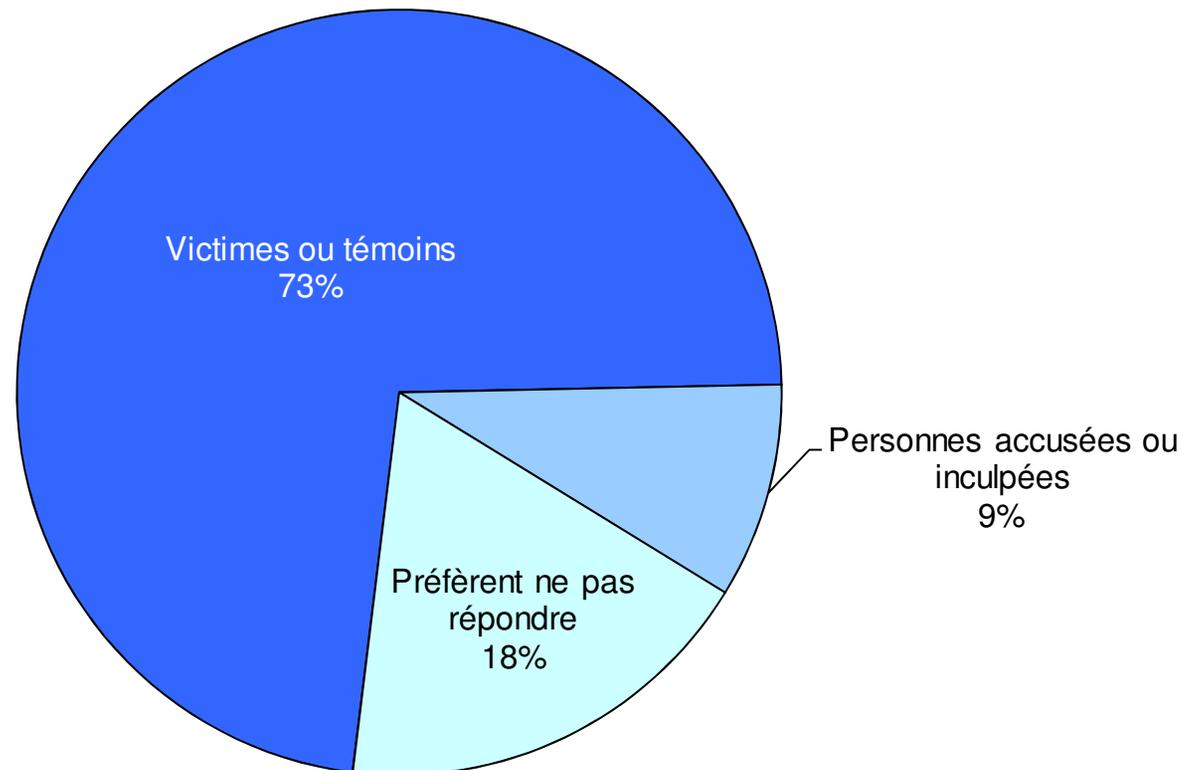


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale – Crime contre les biens

● Parmi les 22 répondants dont le plus récent contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année était en lien avec un crime contre les biens, près des trois quarts (72,7 %) étaient des victimes ou des témoins, seules 2 personnes (9,1 %) étaient accusées ou inculpées, et les 18,2 % restants ont préféré ne pas répondre à la question.

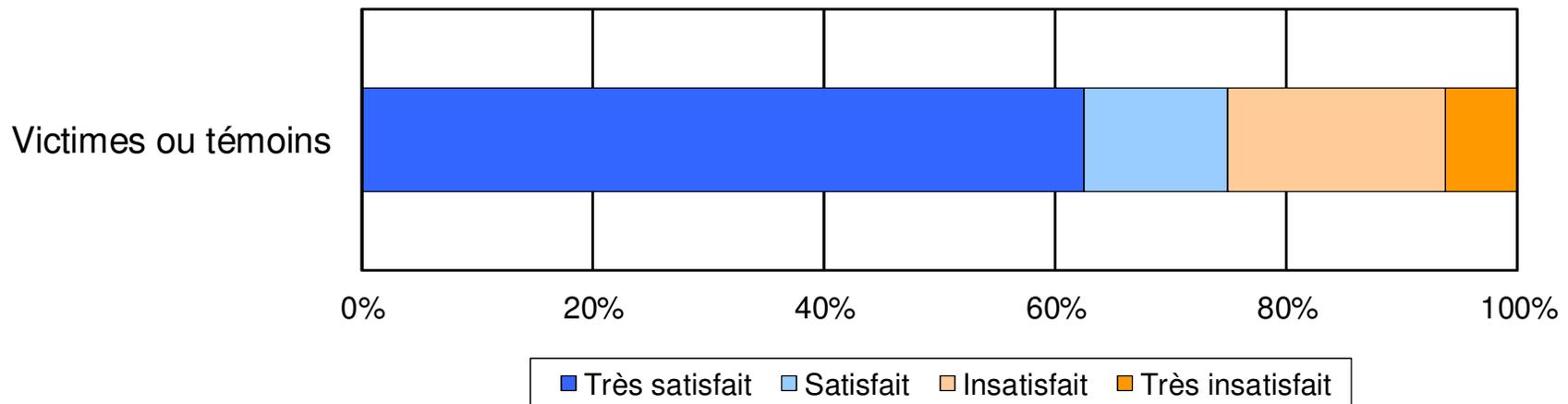


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale – Crime contre les biens

- On a demandé aux 16 répondants dont le plus récent contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année était en lien avec un crime contre les biens dont ils ont été victimes ou témoins de noter leur satisfaction à l'égard de ce contact.
- 75,0 % de ces victimes et témoins se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de ce contact.



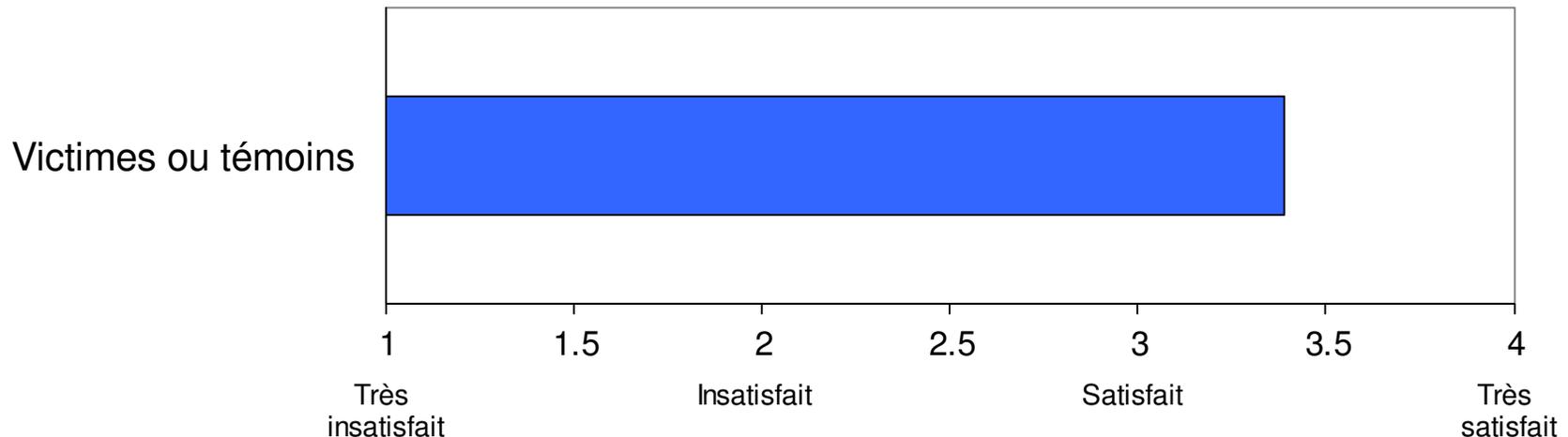
Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
62,5 %	12,5 %	18,8 %	6,3 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale – Crime contre les biens

- En moyenne, les victimes et les témoins de crimes contre les biens sont partagés entre les réponses « satisfait » et « très satisfait » quant au contact qu'ils ont eu avec la Police provinciale à la suite du crime (3,17/4).
- Aucune comparaison n'a été faite entre les victimes et témoins, les personnes accusées ou inculpées, et celles qui ont préféré ne pas répondre, car le nombre de répondants dans ces groupes était insuffisant.

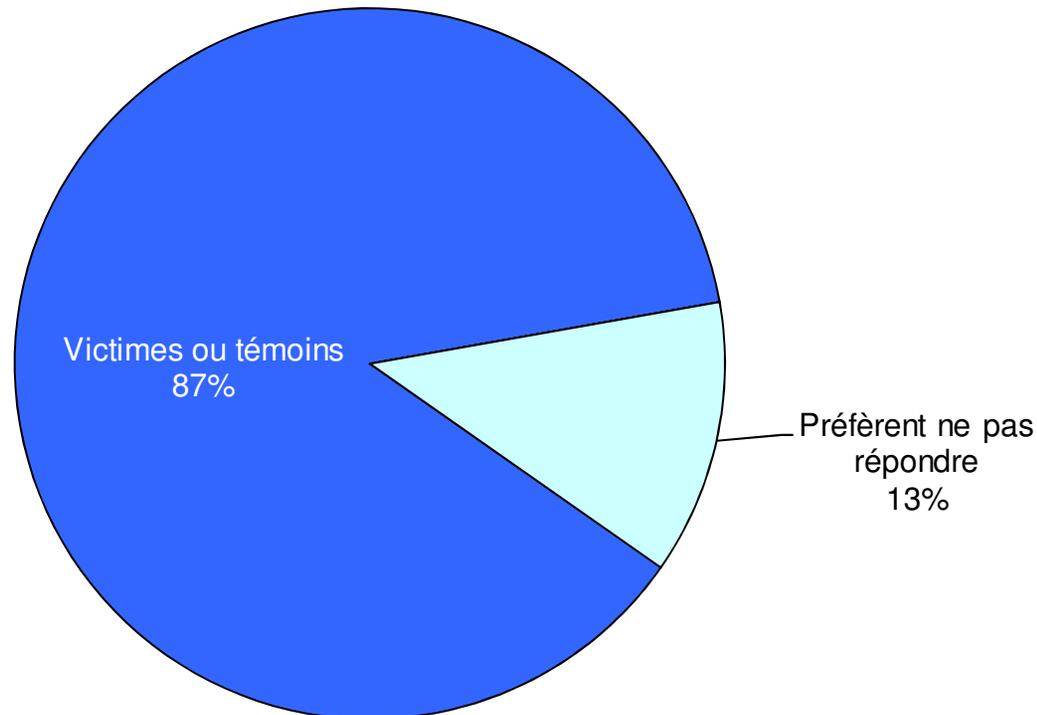


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale – Crime violent

- Parmi les 9 répondants dont le plus récent contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année était en lien avec un crime violent, tous sauf un (87,5 %) étaient des victimes ou des témoins, aucun n'a indiqué qu'il était accusé ou inculpé, et le répondant restant a préféré ne pas répondre (12,5 %).

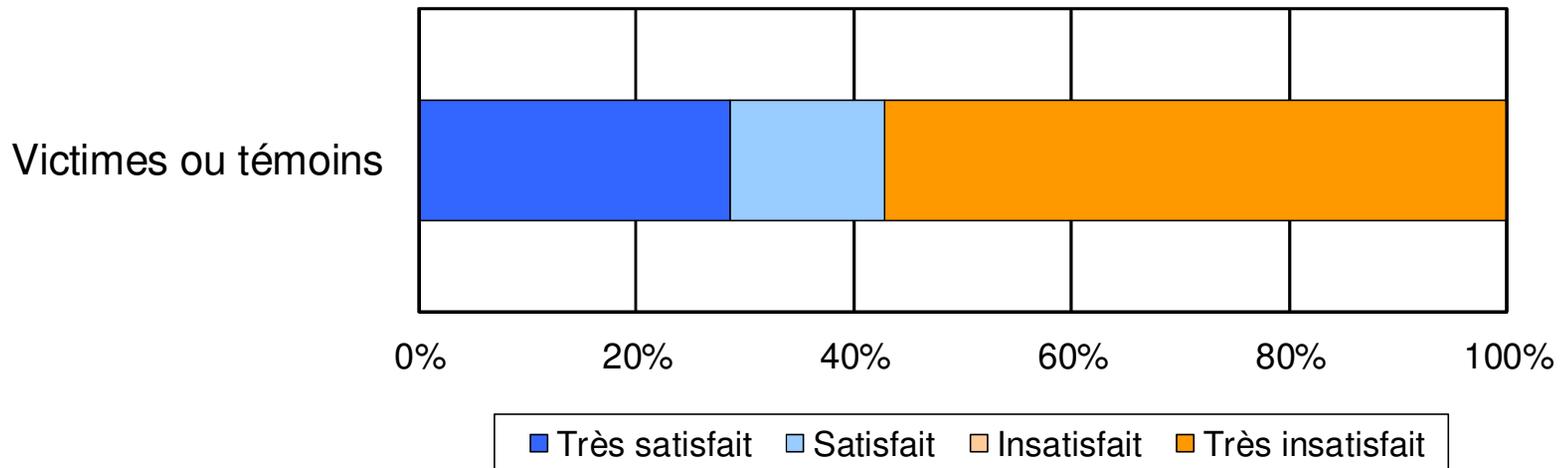


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale – Crime violent

- On a demandé aux 8 répondants dont le plus récent contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année était en lien avec un crime violent dont ils ont été victimes ou témoins de noter leur satisfaction à l'égard de ce contact.
- 42,9 % de ces victimes et témoins se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de ce contact.



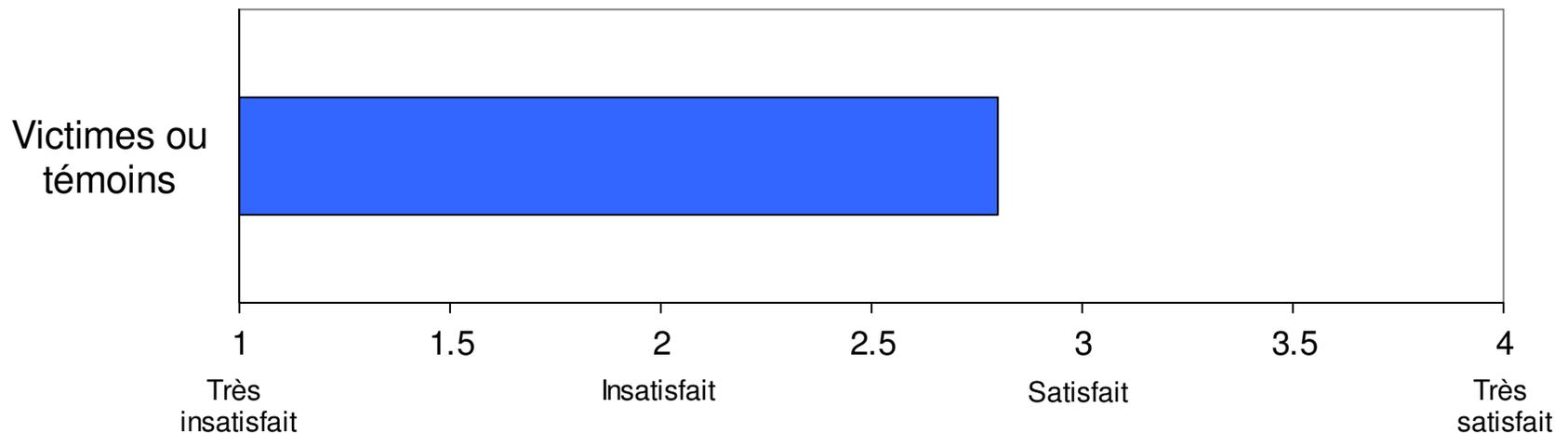
Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
62,5 %	12,5 %	18,8 %	6,3 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale – Crime violent

- En moyenne, le niveau de satisfaction des victimes et des témoins de crimes violents quant au contact qu'ils ont eu avec la Police provinciale à la suite du crime est inférieur à « satisfait » (2,80/4).
- Aucune comparaison n'a été faite entre les victimes et témoins, les personnes accusées ou inculpées, et celles qui ont préféré ne pas répondre, car le nombre de répondants dans ces groupes était insuffisant.

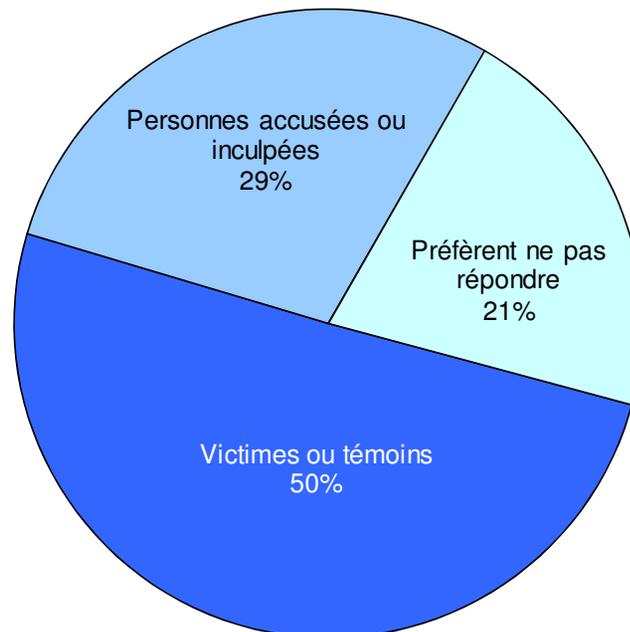


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale – Tous incidents confondus

- Un total de 115 répondants (11,2 %) ont été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année en raison d'un incident, tous *types* d'incident confondus.
- La moitié de ces répondants (50,4 %) étaient des victimes ou des témoins, un peu plus du quart (28,7 %) étaient accusés ou inculpés, et les 20,9 % restants ont préféré ne pas répondre à la question.
- Les répondants de sexe féminin sont proportionnellement plus nombreux (89,1 %) que ceux de sexe masculin (62,7 %) à avoir été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année en raison d'un incident dont ils ont été victimes ou témoins.

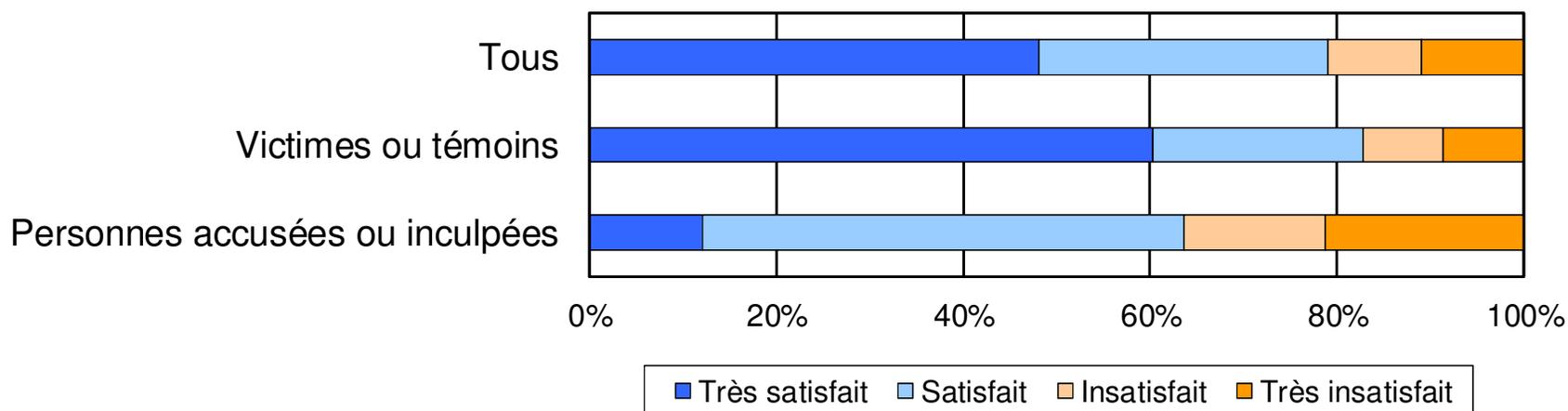


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale – Tous incidents confondus

• Dans l'ensemble, 79,1 % des répondants se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » du contact qu'ils ont eu avec la Police provinciale à la suite d'un incident. Ce pourcentage augmente à 82,7 % chez les victimes et les témoins, et chute à 63,6 % chez les personnes accusées ou inculpées.



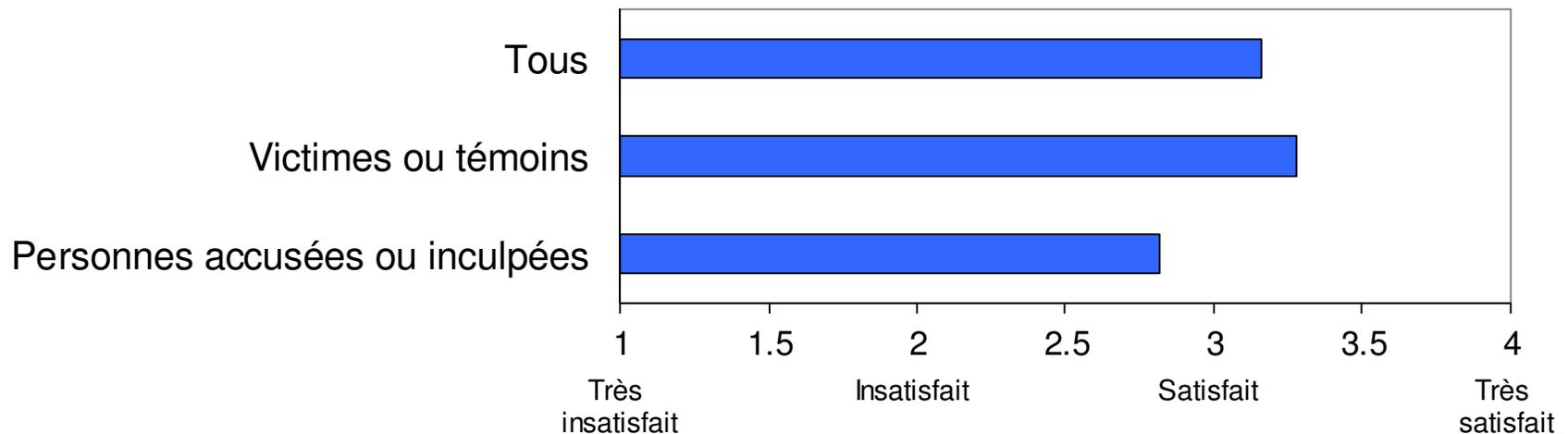
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Tous	48,2 %	30,9 %	10,0 %	10,9 %
Victimes ou témoins	60,3 %	22,4 %	8,6 %	8,6 %
Personnes accusées et inculpées	12,1 %	51,5 %	15,2 %	21,2 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Contact avec la Police provinciale – Tous incidents confondus

- En moyenne, les répondants qui ont été en contact avec la Police provinciale au cours de la dernière année en raison d'un incident, tous *types* d'incident confondus, sont partagés entre les réponses « satisfait » et « très satisfait » quant à ce contact (3,16/4).
- Les répondants dont le plus récent contact avec la Police provinciale était en lien avec un incident duquel ils ont été victimes ou témoins sont plus satisfaits de ce contact (3,28/4) que ceux dont le plus récent contact avec la Police provinciale était en lien avec un incident pour lequel ils ont été accusés ou inculpés (2,82/4).

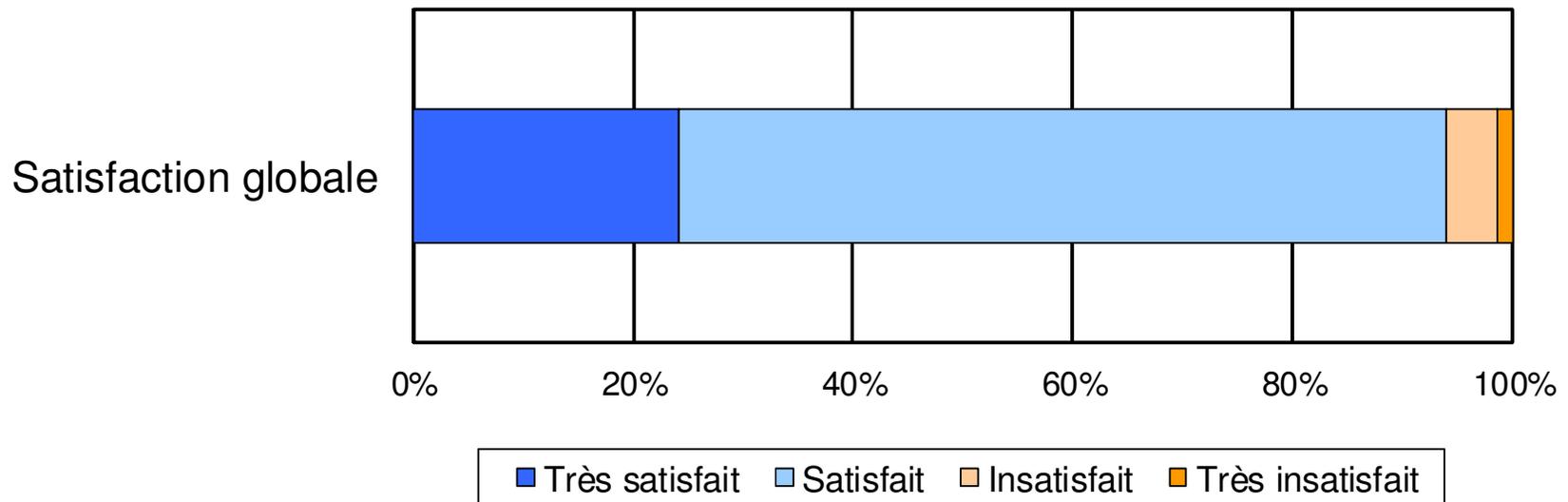


Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Satisfaction globale

● Au total, 94,0 % des répondants sont « très satisfaits » ou « satisfaits » de la qualité globale des services policiers fournis par la Police provinciale.



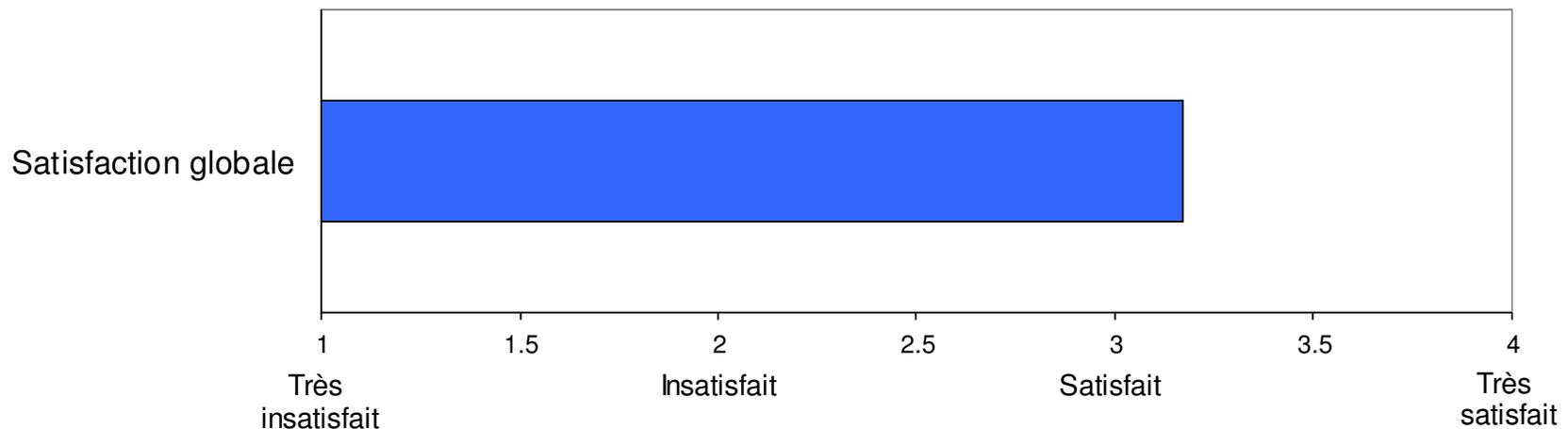
Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
24,1 %	69,9 %	4,6 %	1,3 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Satisfaction globale

- En moyenne, les répondants sont partagés entre les réponses « satisfait » et « très satisfait » en ce qui a trait à la qualité globale des services policiers fournis par la Police provinciale (3,17/4).
- Les répondants qui croient que les initiatives de la Police provinciale visant à faire respecter le *Code de la route* devraient demeurer telles quelles sont plus satisfaits de la qualité globale des services policiers fournis par la Police provinciale (3,28/4) que ceux qui estiment que ces initiatives devraient être moins nombreuses (3,03/4).



Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Satisfaction globale

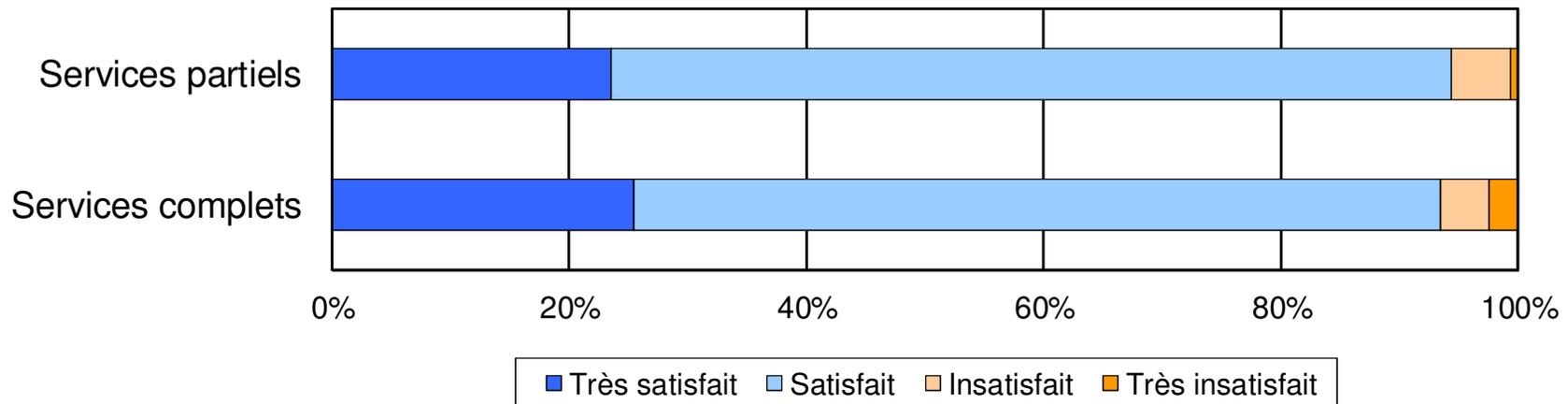
- On a ensuite comparé la satisfaction globale quant à la qualité des services policiers fournis par la Police provinciale des répondants des régions principalement servies par la Police provinciale (et bénéficiant de *tous* les services de celle-ci) à celle des répondants des régions principalement servies par un autre service de police, municipal par exemple (et ne bénéficiant que d'une *partie* des services de la Police provinciale, comme ceux liés à la sécurité routière, aux voies navigables, aux patrouilles en VTT, aux patrouilles en motoneige, etc.).

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Satisfaction globale

● 94,5 % des répondants des régions principalement servies par un autre service de police que la Police provinciale se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » des services *partiels* que cette dernière leur fournit, et 93,4 % des répondants des régions principalement servies par la Police provinciale se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » des services *complets* qu'ils reçoivent d'elle.



	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Services partiels	23,5 %	71,0 %	4,9 %	0,6 %
Services complets	25,5 %	67,9 %	4,1 %	2,5 %

Sondage sur la satisfaction de la communauté à l'égard de l'O.P.P. – 2014



Satisfaction globale

- Toutefois, en moyenne, aucune différence significative n'a été observée au chapitre de la satisfaction globale quant à la qualité des services policiers fournis par la Police provinciale entre les répondants des régions recevant une partie seulement des services de celle-ci et ceux des régions recevant *tous* ses services.
- En moyenne, le niveau de satisfaction globale quant à la qualité des services policiers fournis par la Police provinciale des répondants des régions recevant *tous* les services de celle-ci est le même que celui des répondants des régions ne recevant qu'une *partie* de ses services (3,21/4).

