

Rapport

Leger

Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs

Hiver – printemps 2020



DATE 2020-07-20 NUMÉRO DE PROJET 70133-157

Table des matières

Contexte, objectifs et méthodologie	04
Profil des répondants	07
Faits saillants	09
Résultats détaillés	13
<hr/>	
1. La satisfaction en général	14
1.1 Attentes des citoyens	15
1.2 Satisfaction générale	16
1.3 Raisons expliquant la satisfaction	18
1.4 Raisons expliquant l'insatisfaction	19
1.5 Taux de recommandation net	20
2. La satisfaction à l'égard des services municipaux	21
2.1 Aperçu général	22
2.2 Travaux publics et gestion des matières résiduelles	23
2.3 Transport et mobilité intelligente	25
2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité	27
2.5 Culture, sports, loisirs et vie communautaire	30
2.6 Gestion de l'eau et qualité du milieu	32
2.7 Gestion du territoire et interaction citoyenne	34
2.8 Services municipaux à améliorer en priorité	35
<hr/>	

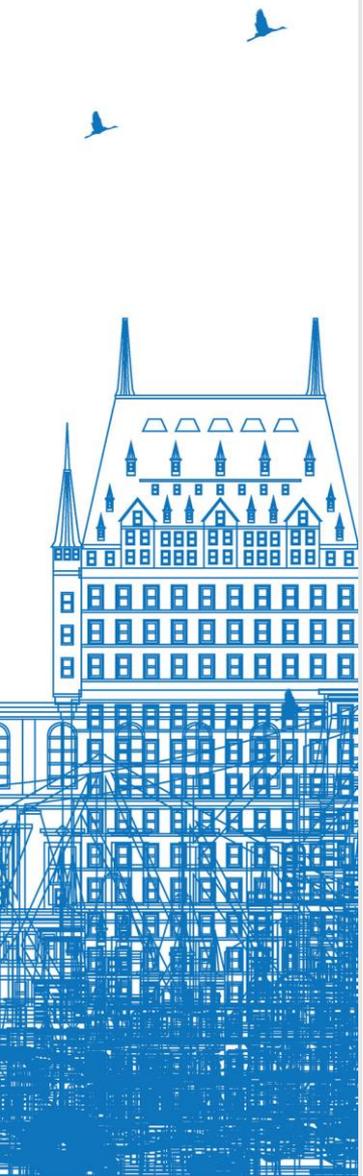
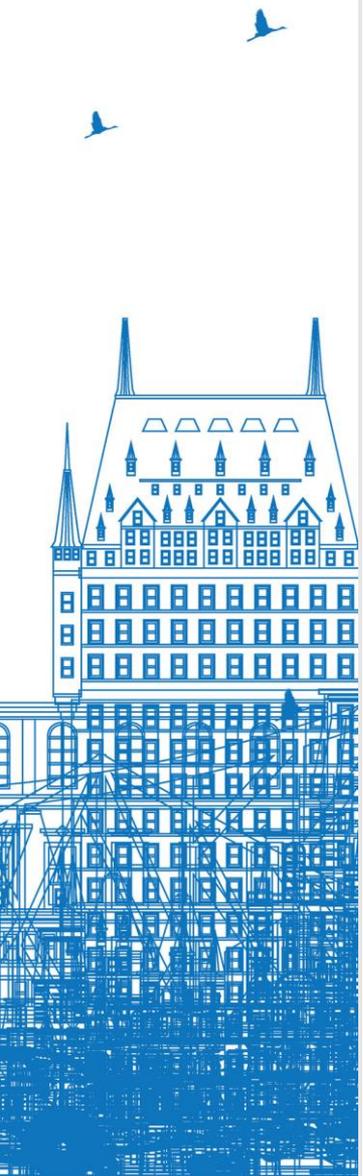


Table des matières

3. Les communications et l'expérience citoyen	36
3.1 Quantité et pertinence de l'information	37
3.2 Moyens de communication privilégiés	38
3.3 Connaissance du service 311	39
3.4 Demandes de service	40
3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service	42
4. Services saisonniers	43
4.1 Satisfaction à l'égard des services hivernaux	44
4.2. Satisfaction à l'égard des services printaniers	46
5. Enjeux d'actualité	48
5.1 Évolution de la pratique du vélo au cours des cinq dernières années	49
5.2 Satisfaction à l'égard des incitatifs à la pratique du vélo	50
5.3 Utilisation du vélo en 2020	52
5.4 Intérêt à utiliser le vélo pour les déplacements	54
5.5 Impact de diverses mesures sur l'utilisation du vélo	55
5.6 Intention de faire des rénovations	57





Contexte, objectifs et méthodologie

Contexte, objectifs et méthodologie

Contexte de l'étude

Soucieuse de demeurer en phase avec les besoins et les attentes de ses citoyens, la Ville de Québec mesure régulièrement leur niveau de satisfaction à l'égard de ses services et leur opinion sur les modifications qui pourraient leur être apportées.

Quatrième d'une série de mesures trimestrielles pour les années 2019 et 2020, cette étude avait pour objectifs de :

- Évaluer la satisfaction des citoyens à l'égard des services offerts par leur Ville et, plus particulièrement, des services hivernaux et printaniers;
- Identifier leurs sources de satisfaction, d'insatisfaction et les améliorations qu'ils souhaiteraient voir apportées en priorité;
- Mesurer l'adhésion à certains projets de modification à la prestation de services et la connaissance de certains services.

Population et échantillon

Pour ce faire, Léger a mené un sondage web auprès de 1000 répondants répartis proportionnellement dans les six arrondissements de la ville. L'échantillon a été tiré à partir du panel d'internautes de Léger. La section *Profil des répondants* montre la répartition sociodémographique de cet échantillon.

Questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par les professionnels de Léger en collaboration avec ceux de la Ville. Il comportait une cinquantaine de variables, incluant les variables sociodémographiques. Le temps moyen requis pour le remplir a été de 16 minutes.

Collecte des données

Un prétest a été effectué dans le but de valider le questionnaire et d'assurer le déroulement logique et la compréhension des questions. Le prétest a eu lieu le 22 juin 2020 auprès de 35 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 23 au 29 juin 2020.

Contexte, objectifs et méthodologie

Pondération des résultats et précision statistique

Afin d'assurer la représentativité de l'échantillon, les données brutes de l'étude ont été pondérées selon le sexe, l'âge, le niveau de scolarité, la présence d'enfant(s) dans le ménage, le statut de propriétaire ou de locataire et l'arrondissement de résidence à partir des données du recensement 2016 de Statistique Canada.

À titre indicatif, un échantillon probabiliste de même taille (n=1000) aurait une marge d'erreur maximale de $\pm 3,1$ % dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20).

Note pour la lecture du rapport

Dans les tableaux et les graphiques, le « n » représente le nombre réel de personnes interrogées.

Le cas échéant, les totaux différents de 100 % sont dus à la non-réponse, à l'arrondissement à l'entier ou à la mention multiple.

Pour certaines questions, les répondants pouvaient mentionner plus d'une réponse. Le total de ces questions est par conséquent supérieur à 100 %.

La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.

Afin de faire ressortir les écarts entre les sous-groupes à l'étude, les proportions significativement supérieures sont présentées en **rouge** dans les tableaux et graphiques, alors que les proportions significativement inférieures sont présentées en **bleu**. Lorsque la différence est significative à un seuil de 0,99, le chiffre sera aussi en caractère gras. Lorsque le seuil de signification est à 0,95, le chiffre sera en couleur, mais pas en caractère gras.

Les flèches montrent quant à elles les différences statistiquement significatives à la hausse \uparrow ou à la baisse \downarrow , depuis la dernière mesure (été 2019, sondage Léger mené auprès de 1002 répondants).

Normes Léger

Les normes Léger résultent d'une consultation auprès de 3 000 citoyennes et citoyens de l'ensemble des municipalités québécoises au moyen d'un sondage web. À des fins de comparaisons, les normes utilisées dans ce rapport sont établies à partir des résultats des villes de 100 000 habitants et plus, excluant la ville de Montréal.



PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
Genre	
Masculin	48%
Féminin	52%
Âge	
18-24 ans	10%
25-34 ans	17%
35-44 ans	15%
45-54 ans	15%
55-64 ans	18%
65 ans et plus	25%
Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage	
Oui	20%
Non	80%
Scolarité	
Primaire/secondaire	22%
Collégial	46%
Universitaire	31%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
Revenu familial annuel brut	
19 999 \$ et moins	5%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	13%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	19%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	13%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	13%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	9%
De 120 000 et plus	16%
Occupation	
Travailleur	57%
Étudiant	6%
Retraité, au foyer, sans emploi	35%
Arrondissement	
Beauport	15%
Charlesbourg	15%
La Cité–Limoilou	20%
Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	19%
La Haute-Saint-Charles	16%
Les Rivières	14%
Statut propriétaire/locataire	
Propriétaire	53%
Locataire	47%



FAITS SAILLANTS



La satisfaction générale des citoyens de Québec à l'égard des services municipaux a reçu cette saison la note la plus élevée de toutes les mesures saisonnières réalisée jusqu'ici (7,4/10).

Il s'agit d'une note significativement plus élevée qu'à l'automne (7,1/10) et qu'à même date en 2019 (7,1/10), mais statistiquement similaire à celle octroyée par les citoyens à l'été (7,3/10).

La satisfaction à l'égard de **trois services** a connu une **baisse** par rapport à la mesure automnale. Remarquons toutefois que pour la **propreté** et le **bruit** dans leur quartier, elle est statistiquement **similaire à la satisfaction enregistrée à la même saison en 2019**.

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Hiver/Printemps 2019 (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	Automne 2019 (n=1000)	Hiver/Printemps 2020 (n=1000)
La propreté de votre quartier	7,6	7,9	7,9	7,7 ↓
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,3	7,5	7,6	7,3 ↓
Les instances de participation publique	6,9	6,9	6,9	6,7 ↓

Mentionnons aussi que la satisfaction à l'égard du service de collecte des ordures, service qui avait connu une tendance à la baisse au cours des dernières mesures, a connu une hausse cette saison (7,8/10, contre 7,6/10 à l'automne).

Services saisonniers



La satisfaction à l'égard des **services hivernaux** est aussi **en hausse par rapport à la mesure 2019** (6,9/10, contre 6,2/10).

Notons que même si leur satisfaction à cet égard s'est améliorée, les citoyens sont toujours **mécontents du déneigement des trottoirs** (5,9/10, contre 5,6/10 en 2019).



La satisfaction à l'égard des **services printaniers** est, quant à elle, demeurée **stable** (6,4/10, contre 6,3/10 en 2019).

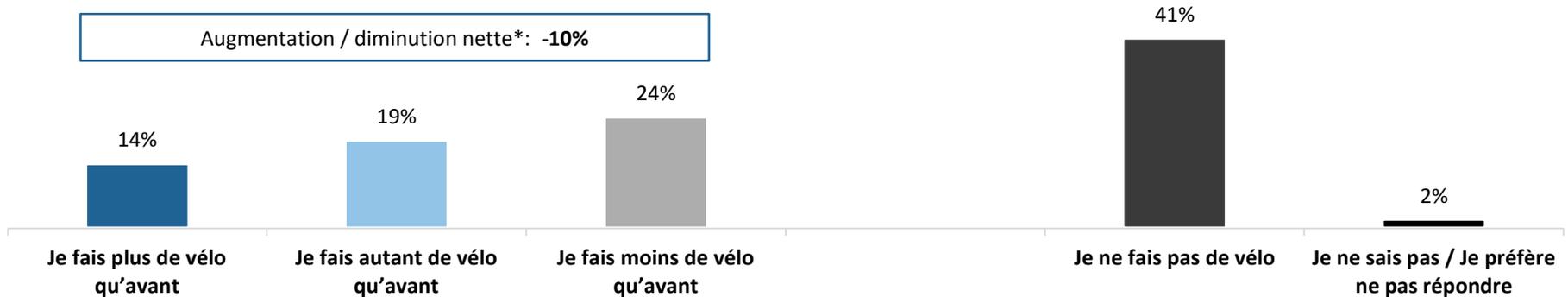
Remarquons que la satisfaction à l'égard de la **réparation des nids-de-poule** (5,3/10), bien que toujours jugée insatisfaisante, est toutefois en **hausse** par rapport à la mesure 2019.



Bien que les cyclistes de Québec soient globalement satisfaits des installations et initiatives de leur Ville en lien avec la pratique du vélo (note moyenne: 6,9/10), cette activité a connu une diminution nette* de 10% au cours des cinq dernières années.

Au cours des cinq dernières années, comment a évolué votre pratique du vélo à Québec ?

Base: l'ensemble des répondants (n=1000)



Toutefois:

- La situation d'exception liée à la **COVID-19** a incité les cyclistes à **faire davantage de vélo** (27% à des fins récréatives et 13% à des fins utilitaires) ou à **recommencer** la pratique de cette activité (19%).
- La **moitié** des citoyens de Québec (49%) pourraient se laisser convaincre d'**augmenter leur pratique du vélo** à certaines conditions, une proportion qui grimpe à 72% parmi ceux âgés de 18 à 34 ans.
- **36%** seraient intéressés à utiliser ce moyen de transport à **des fins utilitaires**.

*Augmentation / diminution nette = % d'augmentation - % de diminution.

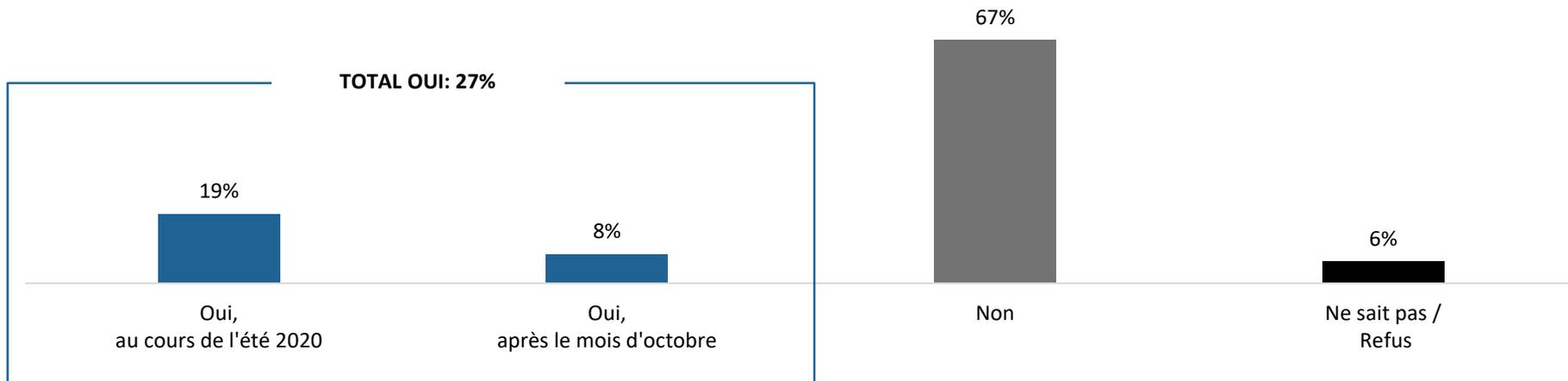
FAITS SAILLANTS



Le quart des ménages de Québec (27%) ont l'intention de faire des rénovations résidentielles au cours des douze prochains mois.

Avez-vous l'intention de faire des rénovations résidentielles au cours des 12 prochains mois?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



Les projets de rénovations résidentielles seront plus nombreux dans les arrondissements La Haute-Saint-Charles (38%), Les Rivières (36%) et Beauport (34%) au cours de la prochaine année.



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. La satisfaction générale

1. La satisfaction générale

1.1. Attentes des citoyens

65% des citoyens de Québec affirment qu'ils ont des attentes élevées envers les services de la Ville, un résultat statistiquement similaire à ceux enregistrés précédemment.

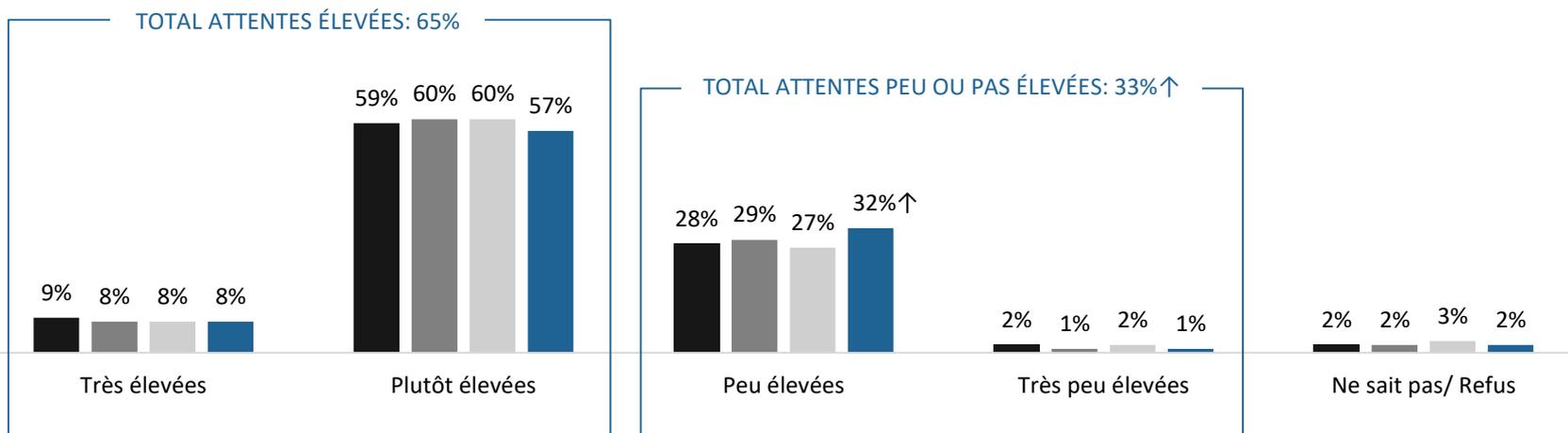
8% disent que leurs attentes à cet égard sont très élevées et 57% plutôt élevées.

Les résidents de l'arrondissement **La Cité-Limoilou** sont plus nombreux à déclarer avoir des **attentes élevées** (71%), alors que ceux de l'arrondissement **Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge** sont au contraire **moins nombreux** à affirmer la même chose (56%).

Face aux services de la Ville, diriez-vous que vos attentes sont ... ?

Base : l'ensemble des répondants

■ Hiver/printemps 2019 (n=1001) ■ Été 2019 (n=1002) ■ Automne 2019 (n=1000) ■ Hiver/printemps 2020 (n=1000)



	Hiver/ Printemps 2019 (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	Automne 2019 (n=1000)	Hiver/ Printemps 2020 (n=1000)
Total attentes élevées (très + plutôt)	68%	68%	68%	65%
Total attentes peu élevées (Peu + très peu)	30%	30%	29%	33%↑

1. La satisfaction générale

1.2. Satisfaction générale – 1/2

La satisfaction globale des citoyens de Québec à l'égard des services offerts par leur Ville a connu une légère hausse par rapport à la mesure automnale (7,4/10).

La note accordée par les citoyens aux services en général est supérieure à la Norme Léger (7,1/10).

87% des citoyens interrogés se disent satisfaits des services de la Ville. 35% en sont plutôt satisfaits et 52% très satisfaits.

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville de Québec ?

Base : l'ensemble des répondants

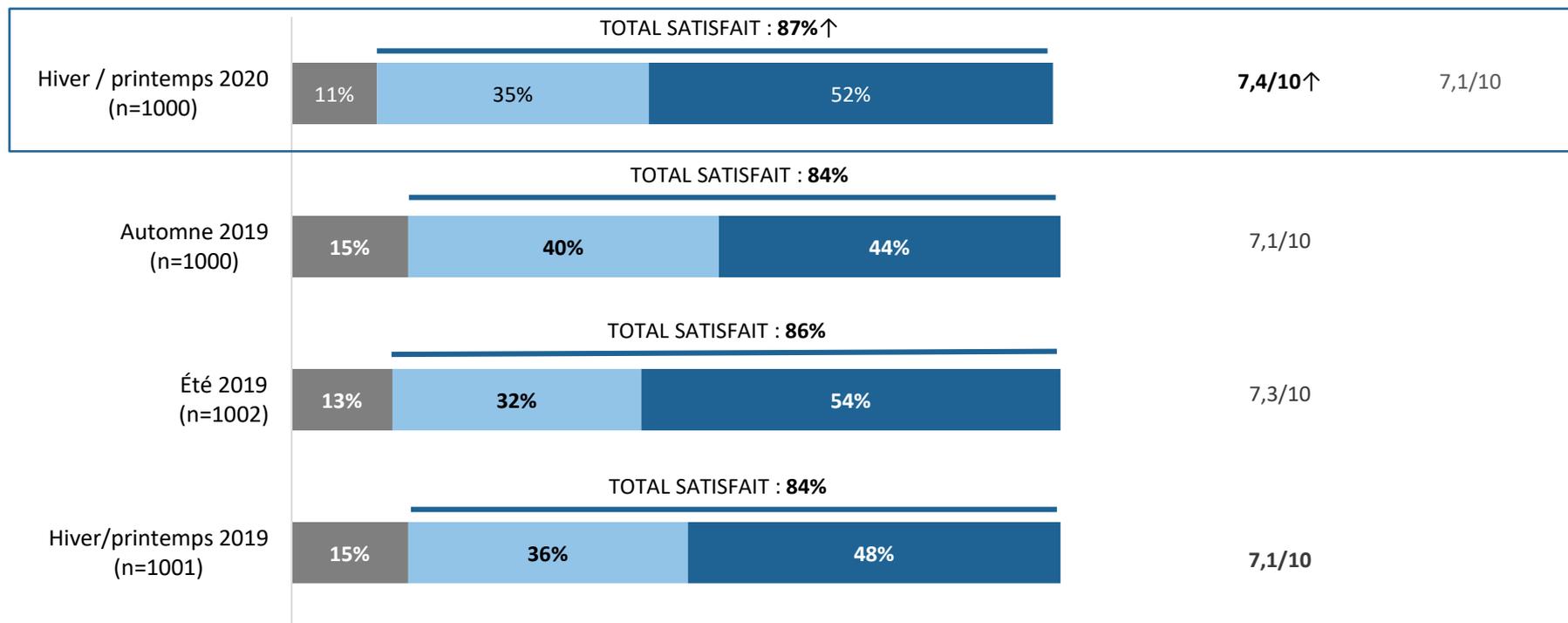
■ Insatisfait
0-5

■ Plutôt satisfait
6-7

■ Très satisfait
8-10

Note moyenne

Norme Léger



1. La satisfaction générale

1.2. Satisfaction générale – 2/2

La note de satisfaction accordée par les citoyens de Québec à l'égard des services offerts par leur Ville ne varie pas significativement selon l'arrondissement de résidence.

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville de Québec ?

Base : l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
TRÈS SATISFAIT (8-10)	52%	57%	50%	54%	54%	48%	51%
PLUTÔT SATISFAIT (6-7)	35%	31%	32%	35%	36%	39%	37%
INSATISFAIT (0-5)	11%	9%	15%	11%	8%	12%	12%
Ne sait pas / Refus	2%	4%	3%	0%	2%	1%	0%
Note moyenne sur 10	7,4	7,5	7,3	7,3	7,5	7,3	7,3

1. La satisfaction générale

1.3. Raisons expliquant la satisfaction

La qualité générale des services offerts par la Ville de Québec (12%) est la raison la plus citée par les citoyens satisfaits pour expliquer leur contentement.

Remarquons que le déneigement (3%) est cité moins souvent que la saison dernière (9%) pour expliquer la satisfaction, mais aussi souvent qu'à la même saison l'an dernier (2%).

Quel est l'élément qui contribue davantage à ce que votre satisfaction soit aussi élevée?

Mentions spontanées et multiples	Hiver/ printemps 2019 (n=161)	Été 2019 (n=199)	Automne 2019 (n=436)	Hiver/ printemps 2020 (n=535)
Bons services en général / aucun problème	20%	21%	9%	12%
Ville propre / bien entretenue	7%	19%	8%	8%
Les activités offertes / variété de l'offre	6%	9%	9%	7%
Beaucoup de services offerts / des services de proximité	0%	0%	9%	7%
Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions	10%	6%	5%	6%
Le service 311 / bonne communication avec la Ville	0%	0%	4%	6%
Efficacité / réponses rapides	8%	5%	4%	5%
Bonne qualité de vie	6%	5%	3%	3%
Sécuritaire	2%	2%	2%	3%
Déneigement	2%	7%	9%	3%↓
Belle ville	2%	5%	3%	2%
Les parcs	2%	0%	0%	2%
Le transport en commun	1%	4%	5%	1%↓
La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin	1%	7%	3%	1%↓
Les rues piétonnes	-	-	-	1%
Les taxes municipales sont raisonnables	-	-	-	1%
Autre	0%	4%	2%	2%
Ne sait pas / Refus	34%	34%	27%	30%

1. La satisfaction générale

1.4. Raisons expliquant l'insatisfaction

Encore une fois, le déneigement (15%) est la première raison citée par les citoyens insatisfaits des services municipaux pour expliquer leur mécontentement. Ils sont toutefois moins nombreux à citer cette raison qu'à l'automne (36%).

Remarquons également que la gestion et le contrôle des finances publiques sont cités significativement plus souvent cette saison pour expliquer l'insatisfaction (9%, contre 1% à l'automne).

Pour quelle raison principale êtes-vous insatisfait?

Mentions spontanées et multiples	Hiver/ printemps 2019 (n=146)	Été 2019 (n=130)	Automne 2019 (n=134)	Hiver/ printemps 2020 (n=100)
Déneigement	18%	19%	36%	15%↓
Traitement des demandes / suivi des dossiers / lenteur administrative	7%	3%	9%	9%
La gestion et le contrôle des finances publiques	0%	2%	1%	9%↑
Taxes trop élevées	4%	7%	6%	7%
Le mauvais état de la chaussée / nids de poules	11%	10%	1%	6%
Le maire / l'administration actuelle	3%	9%	3%	5%
Nettoyage des rues	3%	0%	3%	5%
Une consultation publique est nécessaire concernant le dossier du tramway et du 3ème lien	2%	0%	2%	5%
Gestion des matières résiduelles / compostage	5%	4%	3%	4%
Insécurité / manque de présence de la police	-	-	-	4%
Transport en commun	4%	1%	2%	3%
Manque de transparence	1%	1%	1%	3%
Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur	9%	12%	3%	2%
Manque d'entretien (autre et sans précisions)	2%	2%	3%	1%
La gestion de la circulation	0%	1%	1%	1%
Dossier du tramway (sans précision)	1%	3%	1%	-
Autres	7%	4%	0%	5%
Ne sait pas / Refus	21%	22%	24%	16%

1. La satisfaction générale

1.5. Taux de recommandation net (NPS)

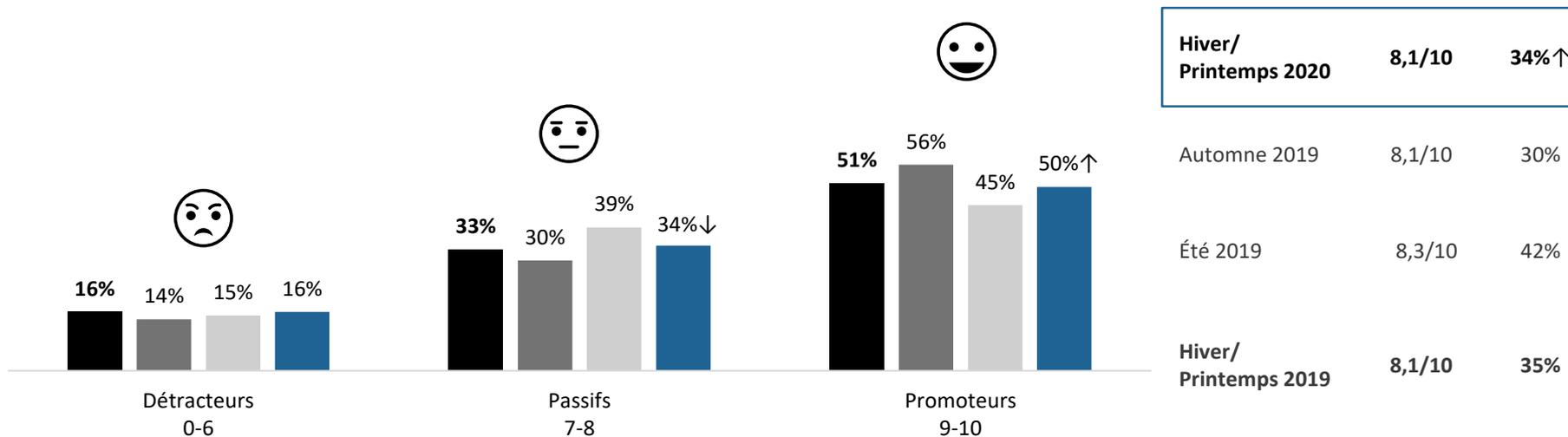
Tout comme la satisfaction générale, le taux de recommandation net (NPS) a connu une très légère hausse depuis la dernière mesure (34% contre 30%).

Les proportions de promoteurs et détracteurs sont statistiquement similaires dans tous les arrondissements, excepté que les détracteurs sont un peu plus nombreux dans l'arrondissement Les Rivières (22%) et, au contraire, moins nombreux dans l'arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (11%).

Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant "pas du tout probable" et 10 étant "extrêmement probable", quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de vivre à Québec?

Base : l'ensemble des répondants

■ Hiver/Printemps 2019 (n=1001) ■ Été 2019 (n=1002) ■ Automne 2019 (n=1000) ■ Hiver/Printemps 2020 (n=1000)



Base : l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
PROMOTEURS (9-10)	50%	57%	50%	52%	43%	45%
PASSIFS (7-8)	31%	26%	36%	36%	38%	33%
DÉTRACTEURS (0-6)	17%	17%	14%	11%	18%	22%

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

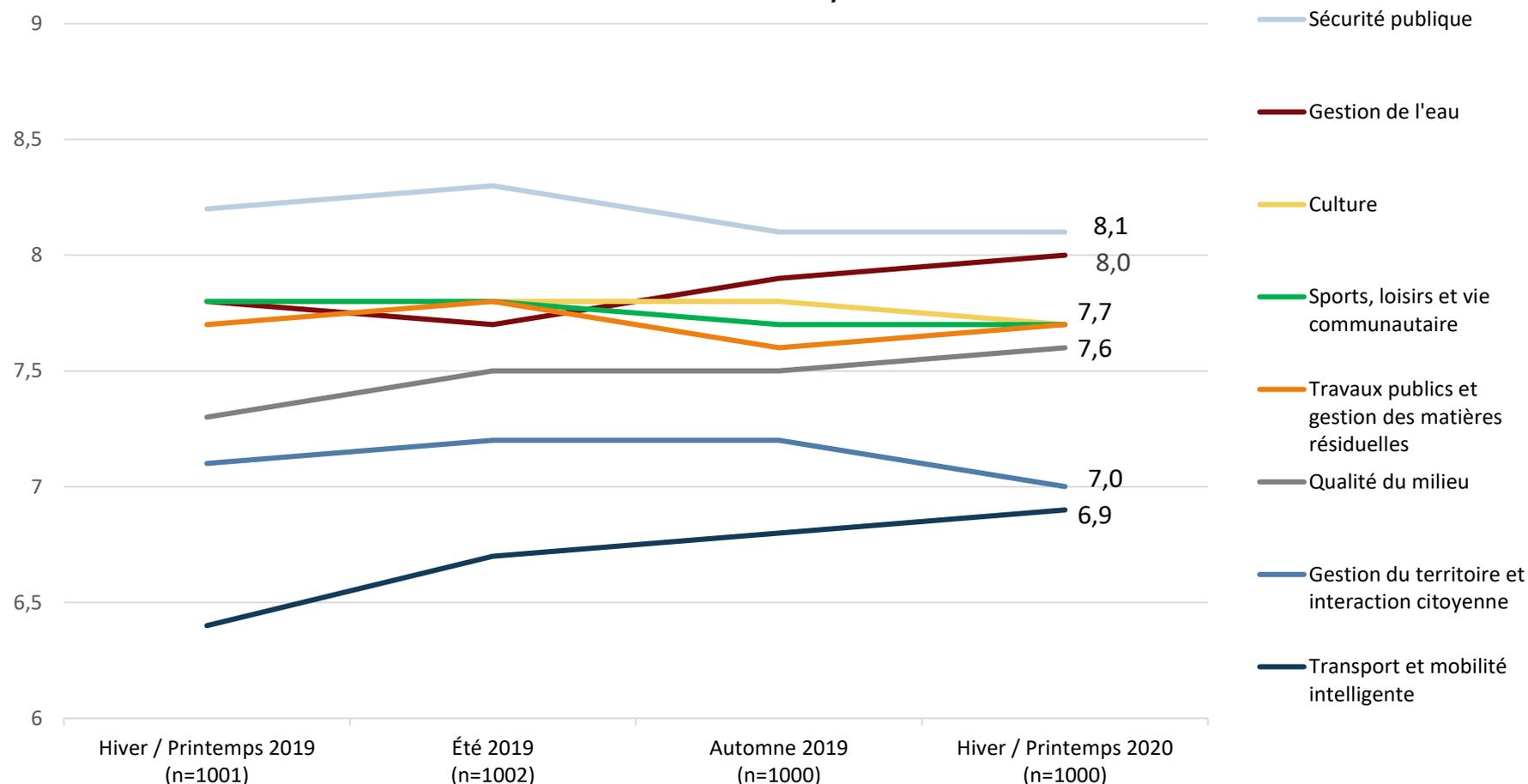
2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.1 Aperçu général

Globalement, les **services de sécurité publique** sont, encore une fois, ceux dont les citoyens de Québec sont **les plus satisfaits** (8,1/10 en moyenne).

Les **services liés au transport et à la mobilité intelligente** sont encore ceux dont les citoyens sont **les moins satisfaits** (6,9/10 en moyenne). Notons toutefois que la satisfaction à cet égard enregistre une **tendance à la hausse** et est plus élevée parmi les jeunes de 18 à 34 ans (7,2/10).

Note de satisfaction moyenne sur 10



2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.2 Travaux publics et gestion des matières résiduelles – 1/2

La satisfaction à l'égard de l'**éclairage public** (8,0/10), en **légère hausse** depuis la dernière mesure (7,8/10), arrive **en tête de lice** parmi les services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles.

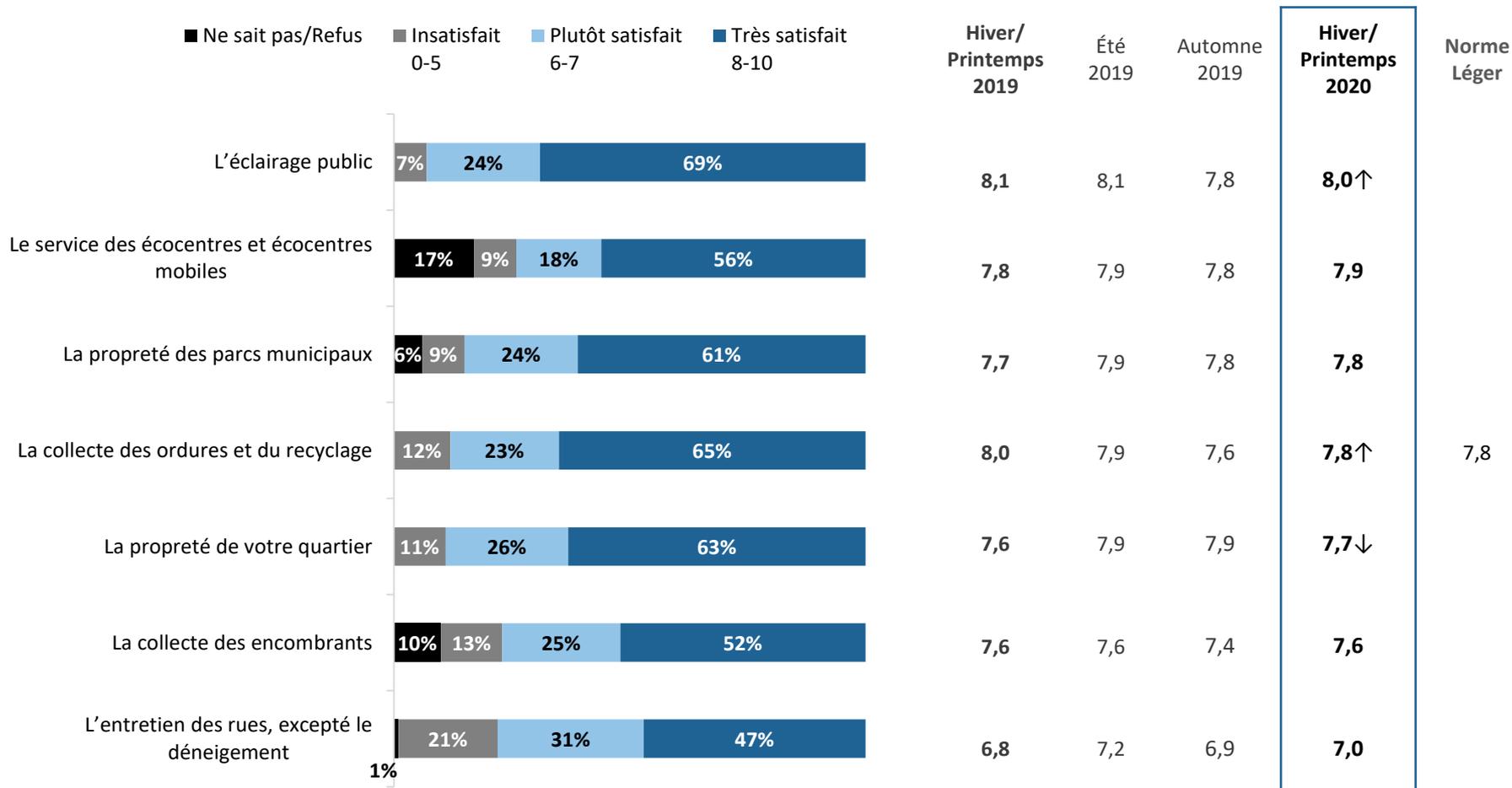
La **collecte des ordures et du recyclage** (7,8/10 contre 7,6/10 à l'automne) est aussi **jugée plus favorablement qu'à l'automne**, alors que les citoyens sont, au contraire, **moins satisfaits**, cette saison, de la **propreté de leur quartier** (7,7 /10, contre 7,9/10 à l'automne).

Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

■ Ne sait pas/Refus ■ Insatisfait 0-5 ■ Plutôt satisfait 6-7 ■ Très satisfait 8-10

Note moyenne sur 10



2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.2 Travaux publics et gestion des matières résiduelles – 2/2

Les différences qui existent en matière de satisfaction à l'égard des services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles entre les arrondissements sont présentées dans le tableau ci-dessous.

À cet égard, remarquons notamment que les résidents de l'arrondissement **La Cité-Limoilou** sont, encore une fois, **moins satisfaits** de la **propreté de leur quartier** (7,1/10). Ils sont, cette saison, aussi moins satisfaits du service des écocentres et des écocentres mobiles (7,2/10).

Également, les résidents de l'arrondissement **Beauport** sont, comme lors des deux dernières mesures, significativement **moins satisfaits** de la **collecte des ordures et du recyclage** (7,5/10). Ils sont aussi plus critiques que leurs concitoyens à l'égard de la collecte des encombrants (7,2/10).

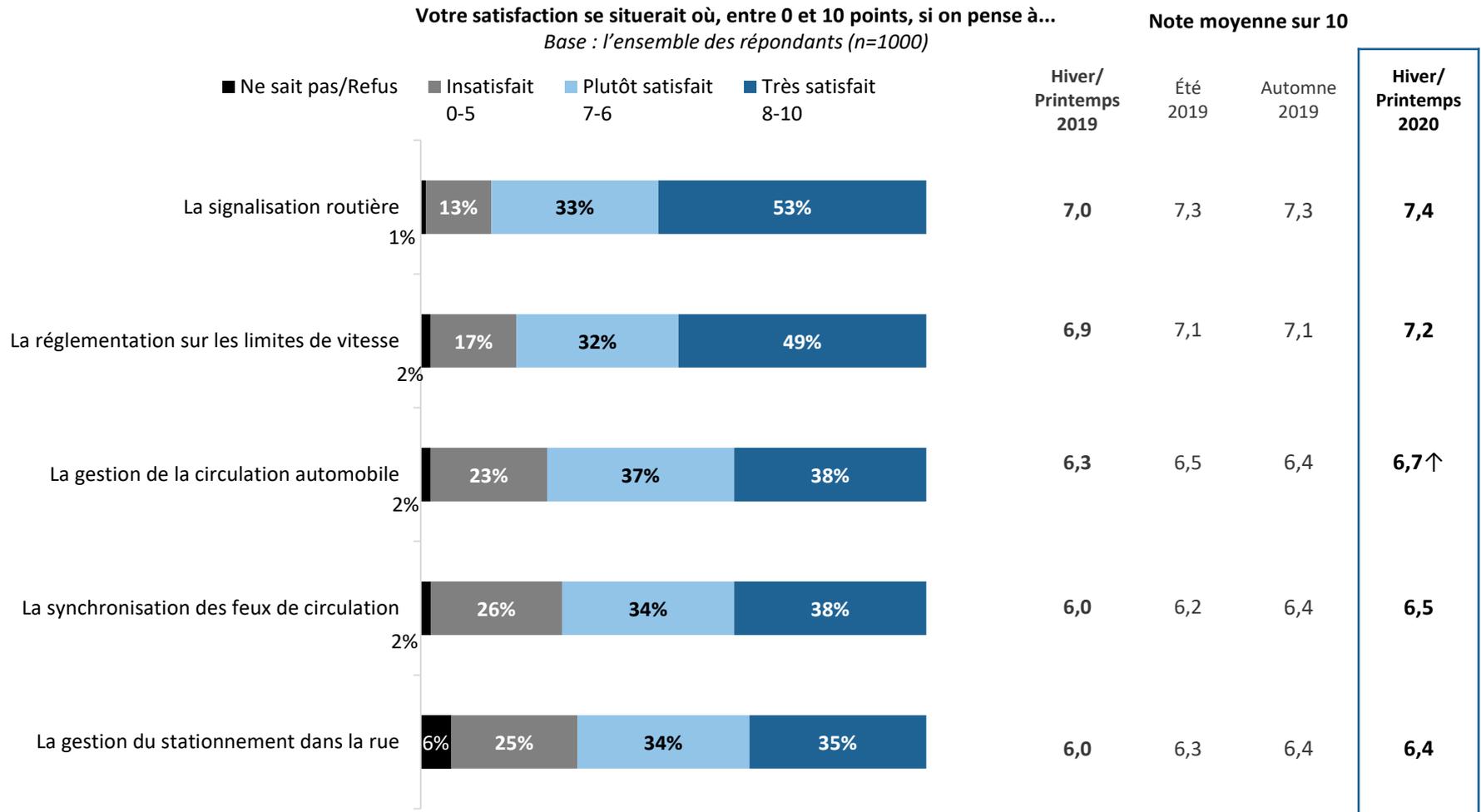
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
L'éclairage public	8,0	8,2	8,1	7,9	8,0	8,1	8,1
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,9	8,2	8,3	7,2	7,9	8,0	7,8
La propreté des parcs municipaux	7,8	7,7	7,9	7,7	7,9	7,7	7,8
La collecte des ordures et du recyclage	7,8	7,5	7,9	7,8	7,8	8,1	7,7
La propreté de votre quartier	7,7	7,7	7,7	7,1	8,1	7,8	7,8
La collecte des encombrants	7,6	7,2	7,7	7,4	7,7	7,8	7,7
L'entretien des rues, excepté le déneigement	7,0	7,1	6,9	6,7	7,2	7,0	6,7

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.3 Transport et mobilité intelligente – 1/2

À l'exception de la satisfaction à l'égard de la **gestion de la circulation automobile**, qui a connu une **légère hausse** depuis la dernière mesure (6,7/10, contre 6,4/10), cette mesure saisonnière des services liés au transport et à la mobilité intelligente est similaire à celle réalisée à l'automne.



2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.3 Transport et mobilité intelligente – 2/2

Il existe peu de différences entre les arrondissements à l'égard de la satisfaction pour les services en lien avec le transport et la mobilité intelligente.

Notons toutefois que les citoyens de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** sont **moins satisfaits** de la **signalisation routière** (7,2/10), alors que ceux de l'arrondissement **La Haute–Saint-Charles** en sont, au contraire, **plus satisfaits** (7,7/10).

Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité–Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint- Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
La signalisation routière	7,4	7,6	7,3	7,2	7,5	7,7	7,3
La réglementation sur les limites de vitesse	7,2	7,1	7,3	7,1	7,2	7,3	7,0
La gestion de la circulation automobile	6,7	7,0	6,5	6,7	6,7	6,4	6,7
La synchronisation des feux de circulation	6,5	6,7	6,3	6,7	6,7	6,4	6,4
La gestion du stationnement dans la rue	6,4	6,8	6,3	6,2	6,3	6,7	6,4

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité – 1/3

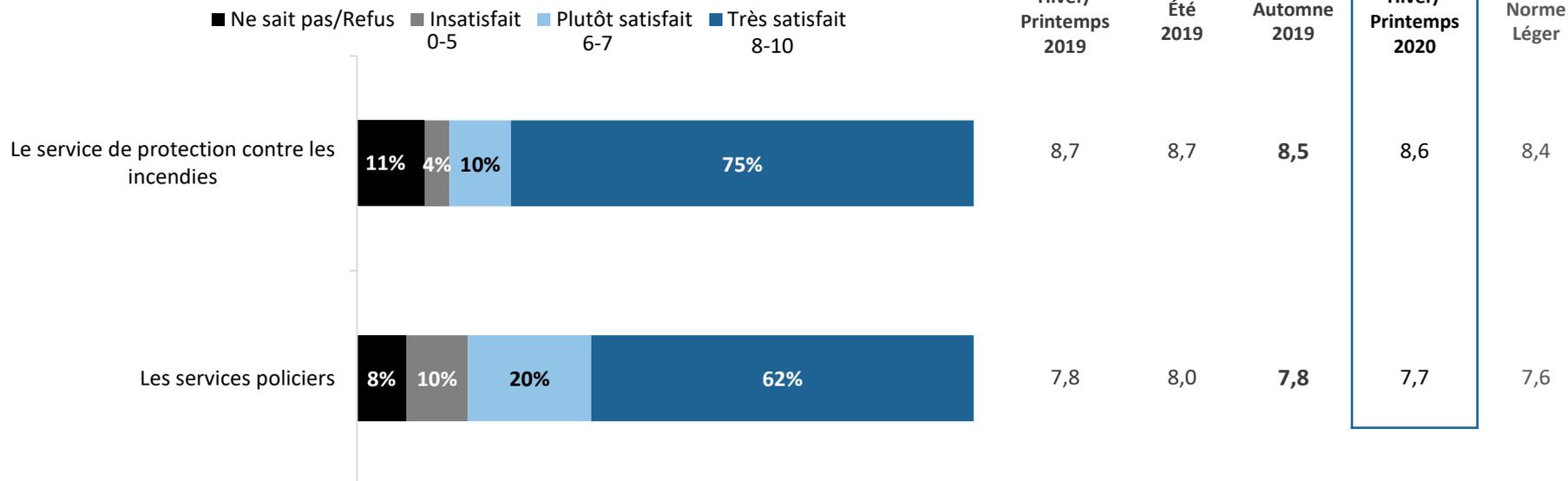
L'évaluation du service de protection contre les incendies (8,6/10), et des services policiers (7,7/10) est demeurée statistiquement stable par rapport à la précédente mesure.

Cette évaluation est par ailleurs uniforme entre les arrondissements, à l'exception des services policiers qui reçoivent une note significativement plus basse dans l'arrondissement La Cité–Limoilou.

Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

Note moyenne sur 10



Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité–Limoilou (n=204)	Ste-Foy–Sillery–Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
Le service de protection contre les incendies	8,7	8,7	8,7	8,6	8,4	8,6
Les services policiers	7,9	7,8	7,4	7,7	7,9	7,7

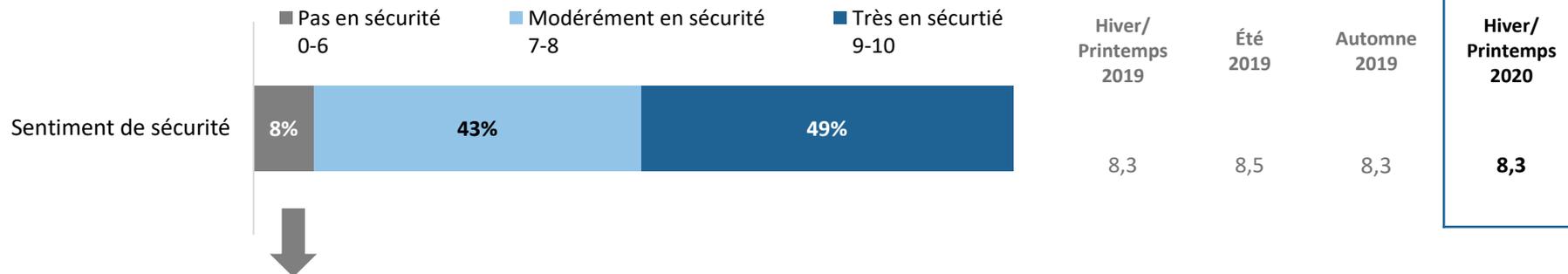
2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 2/3

Comme lors des mesures précédentes, les citoyens se sentent très en sécurité à Québec (note de 8,3/10).

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout en sécurité » et 10 signifiant « totalement en sécurité », à quel point vous sentez-vous en sécurité, en général, dans la ville de Québec?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



Encore une fois, la sécurité routière arrive en tête des raisons expliquant le sentiment d'insécurité de ces citoyens (24%).

Le flânage, l'errance et la mendicité, cités par une proportion plus de quatre fois plus importante qu'à l'automne (13%, contre 3%) se hissent en seconde position des causes d'insécurité.

Remarquons que le trafic et la consommation de drogue (10%) sont aussi cités plus souvent qu'à l'automne (1%), mais dans une proportion similaire qu'à la même saison l'an dernier (13%).

Base: Ceux qui ne se sentent pas en sécurité Mentions spontanées	Hiver/ Printemps 2019 (n=83)	Été 2019 (n=69)	Automne 2019 (n=86)	Hiver/Printemps 2020 (n=76)
Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies	21%	17%	25%	24%
Flânage / errance / mendicité	5%	9%	3%	13% ↑
Vols	9%	14%	13%	11%
Crainte de se faire attaquer	9%	21%	17%	10%
Trafic et consommation de drogues	13%	3%	1%	10% ↑
Vandalisme et méfaits	15%	7%	16%	9%
Violence	3%	5%	14%	8%
Achalandage des lieux publics	5%	1%	3%	3%
Mauvais éclairage	5%	2%	1%	3%
Bâtiments abandonnés	1%	3%	1%	2%
Danger d'incendie	2%	1%	1%	1%
Danger d'inondation	1%	0%	1%	1%

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 3/3

Le sentiment de sécurité est uniforme à travers tous les arrondissements.

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout en sécurité » et 10 signifiant « totalement en sécurité », à quel point vous sentez-vous en sécurité, en général, dans la ville de Québec?

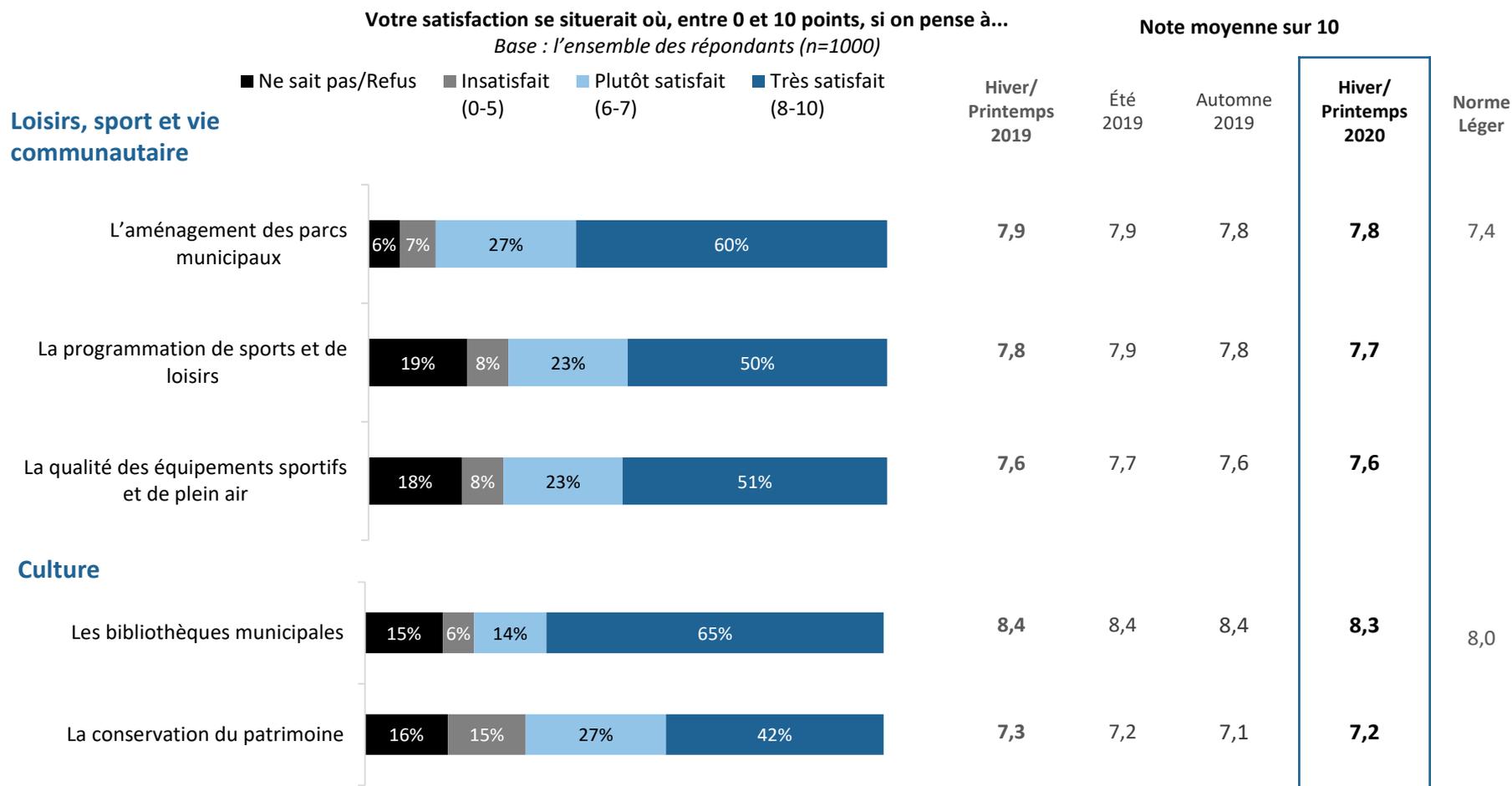
Base : l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint- Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
TRÈS EN SÉCURITÉ	49%	54%	49%	47%	48%	48%	48%
MODÉRÉMENT EN SÉCURITÉ	43%	39%	47%	43%	45%	44%	41%
PAS EN SÉCURITÉ	8%	7%	4%	9%	7%	8%	12%
Notes moyennes sur 10	8,3	8,4	8,4	8,2	8,4	8,3	8,2

Le total différent de 100% est attribuable à la non-réponse.

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.5 Culture, sports, loisirs et vie communautaire – 1/2

Encore une fois, la satisfaction à l'égard des services culturels et de ceux liés aux sports, aux loisirs et à la vie communautaire demeure stable.



2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.5 Culture, sports, loisirs et vie communautaire – 2/2

Le tableau ci-dessous montre les différences qui existent entre les arrondissements en matière de satisfaction à l'égard des services liés à la culture, aux loisirs, aux sports et à la vie communautaire.

À cet égard, mentionnons que les citoyens de l'arrondissement **La Cité-Limoilou** sont moins satisfaits que ceux des autres arrondissements de la **conservation du patrimoine** (6,5/10) et de la **qualité des équipements sportifs et de plein air** (7,3/10).

Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint- Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
Les bibliothèques municipales	8,3	8,2	8,3	8,2	8,5	8,2	8,3
L'aménagement des parcs municipaux	7,8	8,0	7,8	7,8	7,8	7,7	7,8
La programmation de sports et de loisirs	7,7	7,7	7,6	7,5	7,8	7,8	7,6
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,6	7,6	7,6	7,3	7,8	7,7	7,8
La conservation du patrimoine	7,2	7,6	7,5	6,5	7,2	7,5	7,1

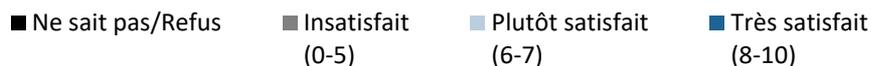
2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.6 Gestion de l'eau et qualité du milieu – 1/2

La satisfaction à l'égard de la gestion de l'eau et la qualité du milieu est demeurée stable par rapport à la mesure automnale.

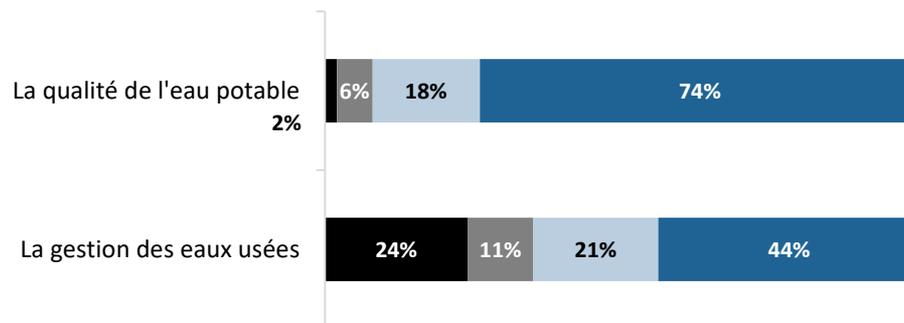
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



Note moyenne sur 10

Gestion de l'eau



	Hiver/ Printemps 2019	Été 2019	Automne 2019	Hiver/ Printemps 2020	Norme Léger
La qualité de l'eau potable	8,3	8,2	8,1	8,2	8,1
La gestion des eaux usées	7,3	7,2	7,4	7,5	
Qualité du milieu					
L'entretien des arbres et des fleurs	7,9	7,9	7,9	7,8	
La gestion animalière	6,8	7,1	6,9	7,0	

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.6 Gestion de l'eau et qualité du milieu – 2/2

Il existe peu de différences entre les arrondissements à l'égard de la satisfaction à l'égard de la gestion de l'eau et de la qualité du milieu.

Notons toutefois que les citoyens de l'arrondissement **La Cité-Limoilou** sont **moins satisfaits** de la gestion animalière (6,3/10), alors que ceux de l'arrondissement **Saint-Foy-Sillery-Cap-Rouge** en sont, au contraire, **plus satisfaits** (7,5/10).

Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
La qualité de l'eau potable	8,2	8,3	8,2	8,1	8,1	8,4	8,2
L'entretien des arbres et des fleurs	7,8	7,9	7,8	7,7	7,9	7,7	7,8
La gestion des eaux usées	7,5	7,6	7,6	7,3	7,7	7,6	7,4
La gestion animalière	7,0	7,3	6,8	6,3	7,5	7,3	7,2

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.7 Gestion du territoire et interaction citoyenne

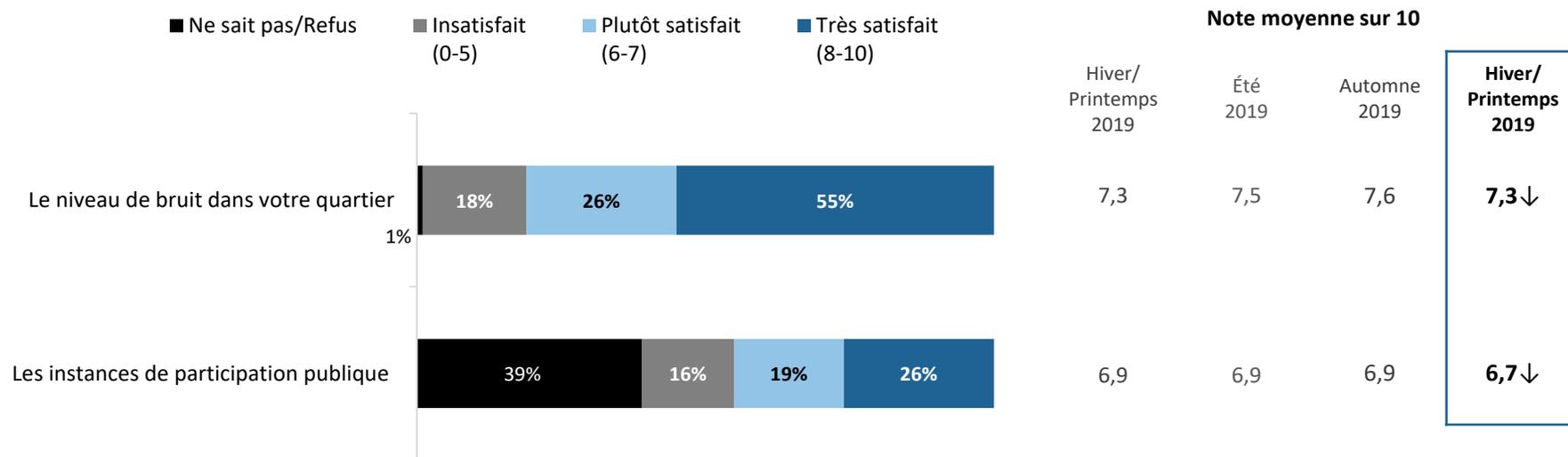
La satisfaction des citoyens à l'égard du niveau de bruit dans leur quartier (7,3/10) et des instances de participation publique (6,7/10) ont tous deux connu une baisse par rapport à la mesure automnale.

Notons toutefois que la note qu'ils ont accordée au niveau de bruit dans leur quartier est similaire à celle enregistrée à la même saison en 2019.

Les résidents de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** sont **moins satisfaits** du niveau de **bruit dans leur quartier** (6,6/10) que leurs concitoyens.

Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité–Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint- Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,2	7,5	6,6	7,5	7,7	7,2
Les instances de participation publique	6,8	6,7	6,6	6,8	6,4	6,7

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.8 Services municipaux à améliorer en priorité

Toujours en tête de lice des services municipaux à améliorer en priorité, les services de déneigement sont cités par 15% des citoyens.

Il s'agit d'une **hausse par rapport à la dernière mesure** (11%) où ce service arrivait néanmoins aussi en première position. Notons également que la proportion de citoyens qui ont cité les services de déneigement est statistiquement **similaire** à celle enregistrée à la **même saison l'an dernier** (18%).

À vos yeux, quel serait le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec?

Base: l'ensemble des répondants Mentions spontanées	Hiver / Printemps 2019 (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	Automne 2019 (n=1000)	Hiver / Printemps 2020 (n=1000)
Déneigement	18%	8%	11%	15%↑
Réparation de la chaussée / Nids de poules	9%	1%	4%	5%
Gestion de la circulation	3%	6%	7%	4%↓
Transport en commun	2%	2%	4%	4%
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / Recyclage	2%	4%	5%	3%↓
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	2%	7%	4%	3%
Piste cyclables (en général)	0%	1%	1%	3%↑
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	2%	1%	3%	2%
Service des sports et des loisirs	1%	2%	3%	2%
Service de police / Sécurité publique	0%	2%	2%	2%
Entretien des parcs / des arbres	1%	3%	1%	2%
Nettoyage des rues / des trottoirs	1%	2%	1%	2%
Reconsidérer le projet du tramway	1%	0%	1%	2%
Travaux publics	1%	1%	5%	1%↓
Sécurité routière	2%	4%	2%	1%
Compostage	2%	3%	2%	1%
Aménagement de stationnements	0%	1%	1%	1%
Déglçage des trottoirs	-	-	-	1%
Gestion animalière	-	-	-	1%
Administration (sans précision)	-	-	-	1%
Gestion du patrimoine / Accès à la culture	-	-	-	1%
Autre	5%	2%	1%	3%↑
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	46%	46%	40%	40%

3. Les communications et l'expérience citoyen

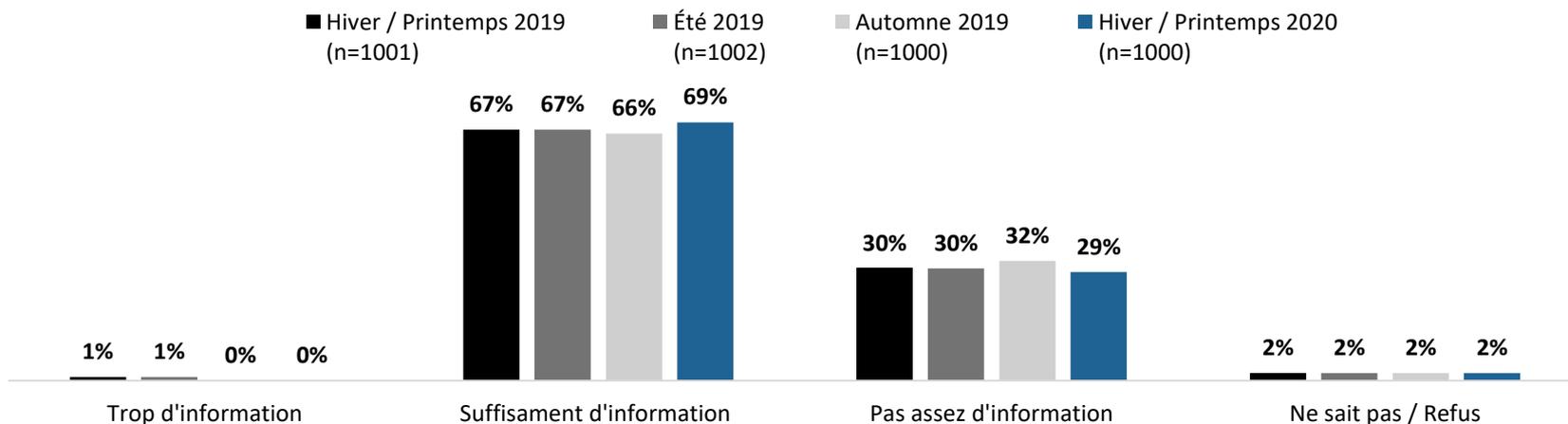
3. Les communications et l'expérience citoyen

3.1 Quantité et pertinence de l'information

L'évaluation que font les citoyens de la quantité de l'information qu'ils reçoivent de la Ville et leur appréciation de la pertinence de celle-ci demeure stable par rapport à la dernière mesure.

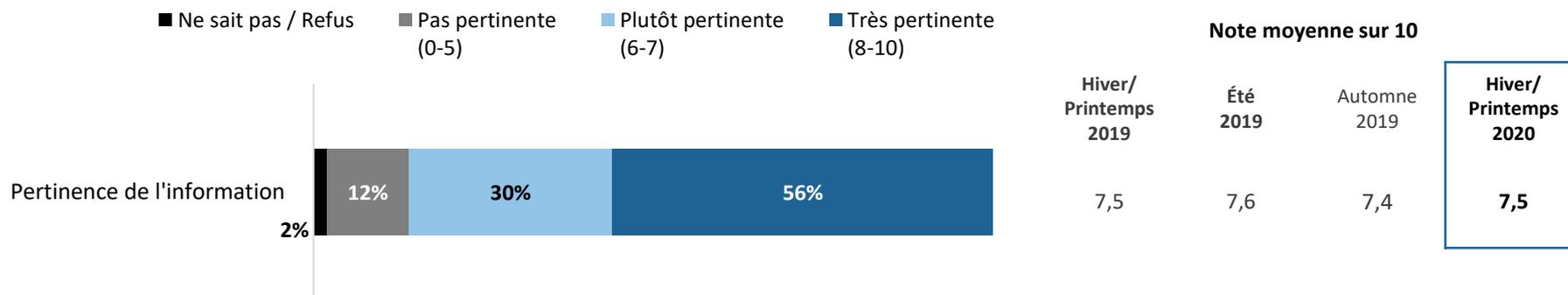
Considérez-vous avoir trop, suffisamment ou trop peu d'information de la part de la Ville de Québec concernant les services offerts?

Base : l'ensemble des répondants



Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout pertinente » et 10 « totalement pertinente » considérez-vous que l'information que vous recevez de la part de la Ville de Québec sur ses services est pertinente?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



3. Les communications et l'expérience citoyen

3.2 Moyens de communication privilégiés

Les outils par lesquels les citoyens s'informent des activités de la Ville sont encore, dans l'ordre : les médias traditionnels (57%), le bulletin « Ma Ville » (57%), puis le site web de la Ville (41%).

Remarquons que la proportion de citoyens qui lisent le bulletin municipal « Ma Ville » (57%) a connu une hausse depuis la dernière mesure, mais est similaire à celle enregistrée à la même saison l'an dernier.

Les variations selon l'âge sont illustrées ci-dessous. À cet égard, notons particulièrement que les médias sociaux sont les premiers moyens d'information des jeunes de 18 à 34 ans qui sont plus nombreux à les utiliser à cette fin (59%).

Par quel(s) moyen(s) vous tenez-vous informé sur les activités de la Ville?

Base: l'ensemble des répondants - Mentions multiples	TOTAL				Âge		
	Hiver/printemps 2019 (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	Automne 2019 (n=1000)	Hiver/printemps 2020 (n=1000)	18-34 ans (n=287)	35-54 ans (n=285)	55 ans et + (n=428)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	59%	59%	58%	57%	48%	52%	66%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	57%	48%	51%	57% ↑	31%	54%	75%
Vous allez sur le site web de la Ville	40%	44%	44%	41%	35%	50%	38%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	32%	33%	36%	35%	59%	37%	17%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	17%	16%	18%	16%	8%	19%	20%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	12%	14%	12%	12%	6%	13%	16%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	7%	7%	7%	6%	6%	5%	7%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	2%	2%	3%	2%	3%	3%
Aucun de ces moyens	4%	3%	4%	3%	6%	3%	2%

3. Les communications et l'expérience citoyen

3.3 Connaissance du service 311

La notoriété du service 311 est en hausse cette saison (42%, contre 36% à l'automne 2019).

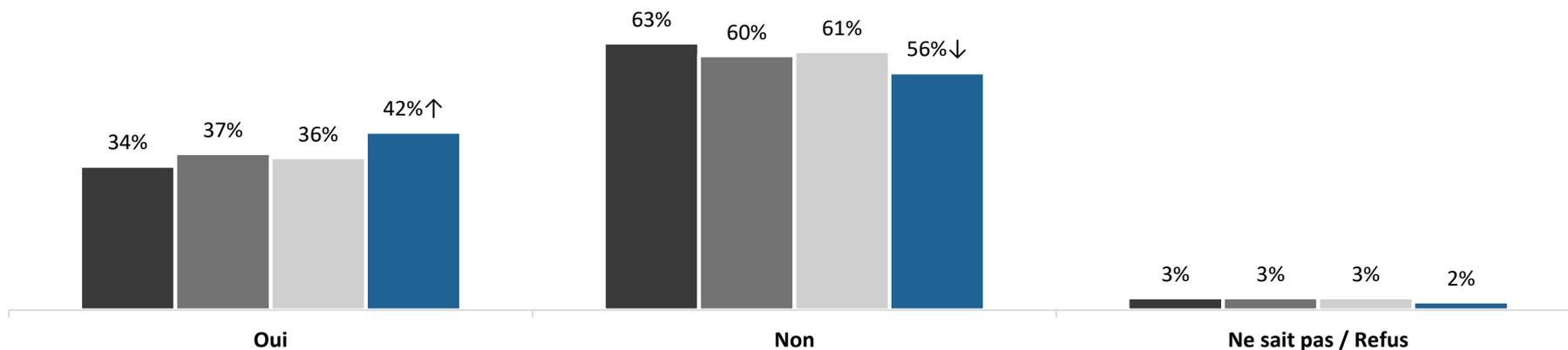
Cette saison encore, elle est plus élevée parmi les résidents de La Cité-Limoilou (50%), et moins élevée parmi ceux de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (34%). Les résidents de La Haute-Saint-Charles sont moins nombreux à déclarer connaître le service 311 (33%).

Remarquons aussi que les citoyens de 18 à 34 ans demeurent moins nombreux à connaître le service (28%).

Connaissez-vous le service 311 de la Ville de Québec?

Base: l'ensemble des répondants

- Hiver/printemps 2019
(n=1001)
- Été 2019
(n=1002)
- Automne 2019
(n=1000)
- Hiver/printemps 2020
(n=1000)



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement						Âge		
	Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)	18-34 ans (n=287)	35-54 ans (n=285)	55 ans et + (n=428)
Oui	43%	47%	50%	34%	33%	44%	28%	44%	49%

3. Les communications et l'expérience citoyen

3.4 Demandes de service – 1/2

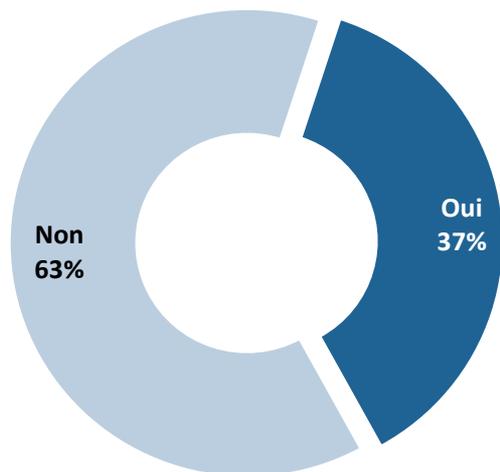
En tout, 37% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec au cours des douze derniers mois. Encore une fois, la plus grande part de ces demandes concernaient la gestion des matières résiduelles (38%).

Les demandes en lien avec les travaux publics ont quant à elles connu une baisse significative par rapport à la dernière mesure (24%, contre 32% à l'automne).

La proportion des demandes en lien avec la gestion territoriale (12%) et avec les services de sécurité publique (5%) est restée stable.

Au cours des douze derniers mois, avez-vous adressé une demande à la Ville de Québec, que ce soit en personne, par courriel, par téléphone ou via le site web de la Ville?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



Hiver/printemps 2019: **38%**
 Été 2019: **38%**
 Automne 2019: **34%**

Quelle était la nature de votre dernière demande? Concernait-elle...

Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 mois précédents le sondage	Hiver /printemps 2019 (n=393)	Été 2019 (n=386)	Automne 2019 (n=347)	Hiver /printemps 2019 (n=391)
La gestion des matières résiduelles	32%	35%	32%	38%
Les travaux publics	29%	25%	32%	24%↓
La gestion territoriale	16%	13%	13%	12%
Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie	5%	4%	4%	5%
Autre	18%	23%	19%	22%

3. Les communications et l'expérience citoyen

3.4 Demandes de service – 2/2

La proportion de citoyens ayant adressé une demande à la Ville au cours des douze derniers mois est **plus élevée** à **Beauport** (44%) et, au contraire, **moins élevée** dans l'arrondissement **Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge** (30%).

Notons aussi que les citoyens de l'arrondissement **La Haute-Saint-Charles** sont **plus nombreux** à avoir fait des demandes en lien avec les **travaux publics** (37%).

Au cours des douze derniers mois, avez-vous adressé une demande à la Ville de Québec, que ce soit en personne, par courriel, par téléphone ou via le site web de la Ville?

Base: l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité–Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint- Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
OUI	37%	44%	39%	40%	30%	34%	37%

Quelle était la nature de votre dernière demande? Concernait-elle...

Base: les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois	TOTAL (n=391)	Arrondissement					
		Beauport (n=69)	Charlesbourg (n=60)	La Cité–Limoilou (n=83)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=68)	La Haute-Saint- Charles (n=50)	Les Rivières (n=61)
La gestion des matières résiduelles	38%	39%	41%	29%	42%	34%	45%
Les travaux publics	24%	26%	23%	16%	24%	37%	20%
La gestion territoriale	12%	10%	12%	11%	14%	10%	13%
Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie	5%	3%	2%	9%	5%	4%	2%
Autre	22%	22%	22%	34%	16%	15%	20%

3. Les communications et l'expérience citoyen

3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service

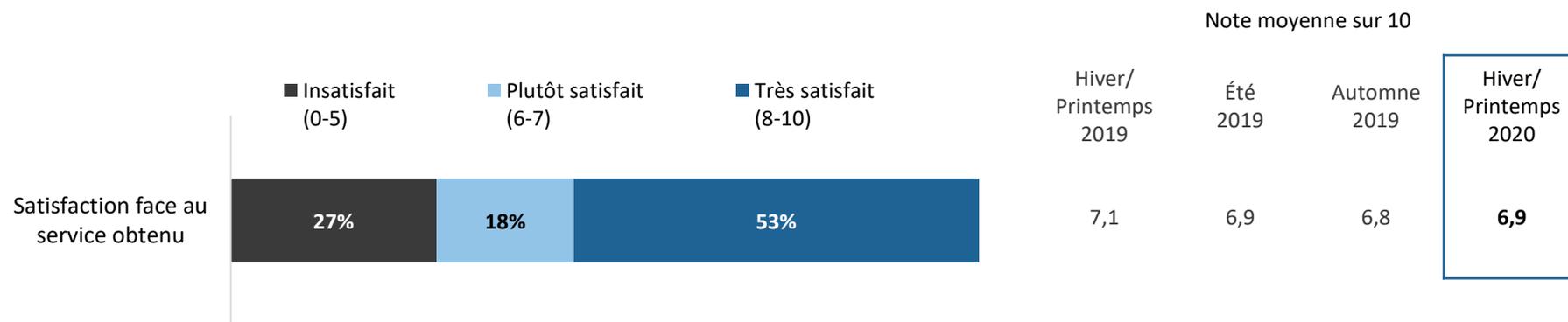
Les citoyens qui ont adressé une demande à la Ville au cours des douze derniers mois octroient une note de 6,9/10 au service obtenu à la suite de cette demande, une note stable depuis la dernière mesure.

Cette évaluation est uniforme parmi les arrondissements.

Remarquons toutefois que les hommes évaluent significativement moins favorablement le service obtenu (6,5/10, contre 7,2/10 pour les femmes).

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction face au service obtenu à la suite de votre dernière demande adressée à la Ville?

Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois (n=391)



Base: les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au court les 12 derniers mois	Arrondissement					
	Beauport (n=69)	Charlesbourg (n=60)	La Cité-Limoilou (n=83)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=68)	La Haute-Saint-Charles (n=50)	Les Rivières (n=61)
Note moyenne sur 10	6,9	7,0	6,3	7,1	7,5	6,5

4. Services saisonniers

4. Services saisonniers

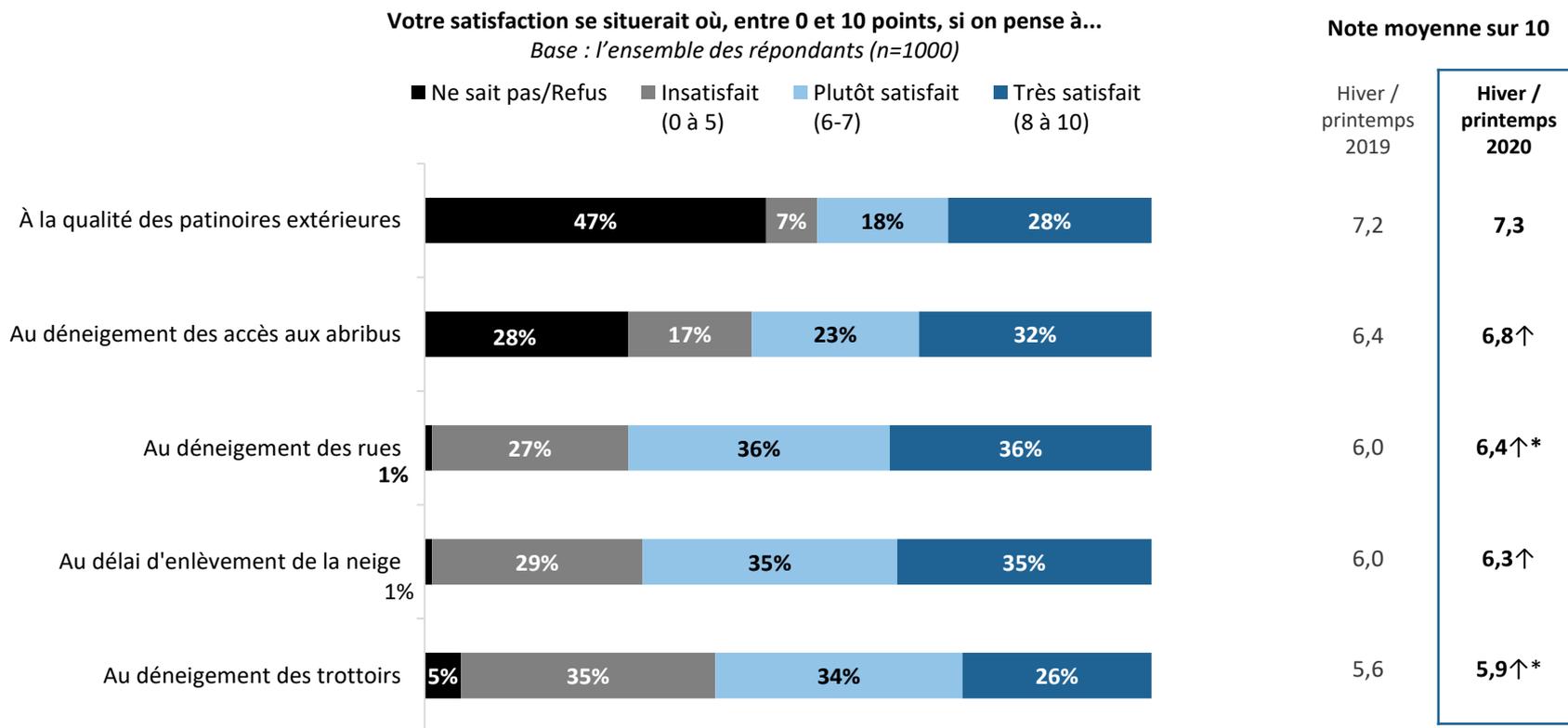
4.1 Satisfaction à l'égard des services hivernaux – 1/2

Les services hivernaux obtiennent une note moyenne de **6,9/10**, une hausse significative par rapport à la mesure 2019 (**6,2/10**).

Comme en 2019, c'est de la **qualité des patinoires extérieures** dont les citoyens sont les **plus satisfaits** (7,3/10) parmi les services hivernaux.

Ce service obtient une note moyenne similaire à celle accordée l'an dernier, alors que la satisfaction à l'égard de tous autres services hivernaux sondés est en hausse.

Notons que le **déneigement des trottoirs** (5,9/10) demeure le service hivernal dont les citoyens sont les moins satisfaits.



*À titre indicatif, la Norme Léger pour « le déneigement des rues et des trottoirs » est de 6,8 sur 10.

4. Services saisonniers

4.1 Satisfaction à l'égard des services hivernaux – 2/2

Les citoyens de **La Cité-Limoilou** (5,3/10) sont significativement **moins satisfaits** du déneigement des trottoirs. Notons toutefois qu'il s'agit d'une amélioration significative par rapport à la mesure hivernale 2019 (4,9/10).

Les résidents de l'arrondissement **La Cité-Limoilou** sont aussi **moins satisfaits** du **déneigement des accès aux abribus** (6,3/10), alors que ceux des arrondissements **La Haute-Saint-Charles** (7,2/10) en sont, au contraire, significativement **plus satisfaits** que leurs concitoyens.

Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Total (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint- Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
À la qualité des patinoires extérieures	7,3	7,2	7,5	7,1	7,6	7,4	7,3
Au déneigement des accès aux abribus	6,8	6,7	6,7	6,3	6,9	7,2	7,0
Au déneigement des rues	6,4	6,5	6,4	6,2	6,6	6,2	6,6
Au délai d'enlèvement de la neige	6,3	6,3	6,2	6,3	6,4	6,2	6,5
Au déneigement des trottoirs	5,9	6,2	5,7	5,3	6,1	6,2	6,3

4. Services saisonniers

4.2 Satisfaction à l'égard des services printaniers – 1/2

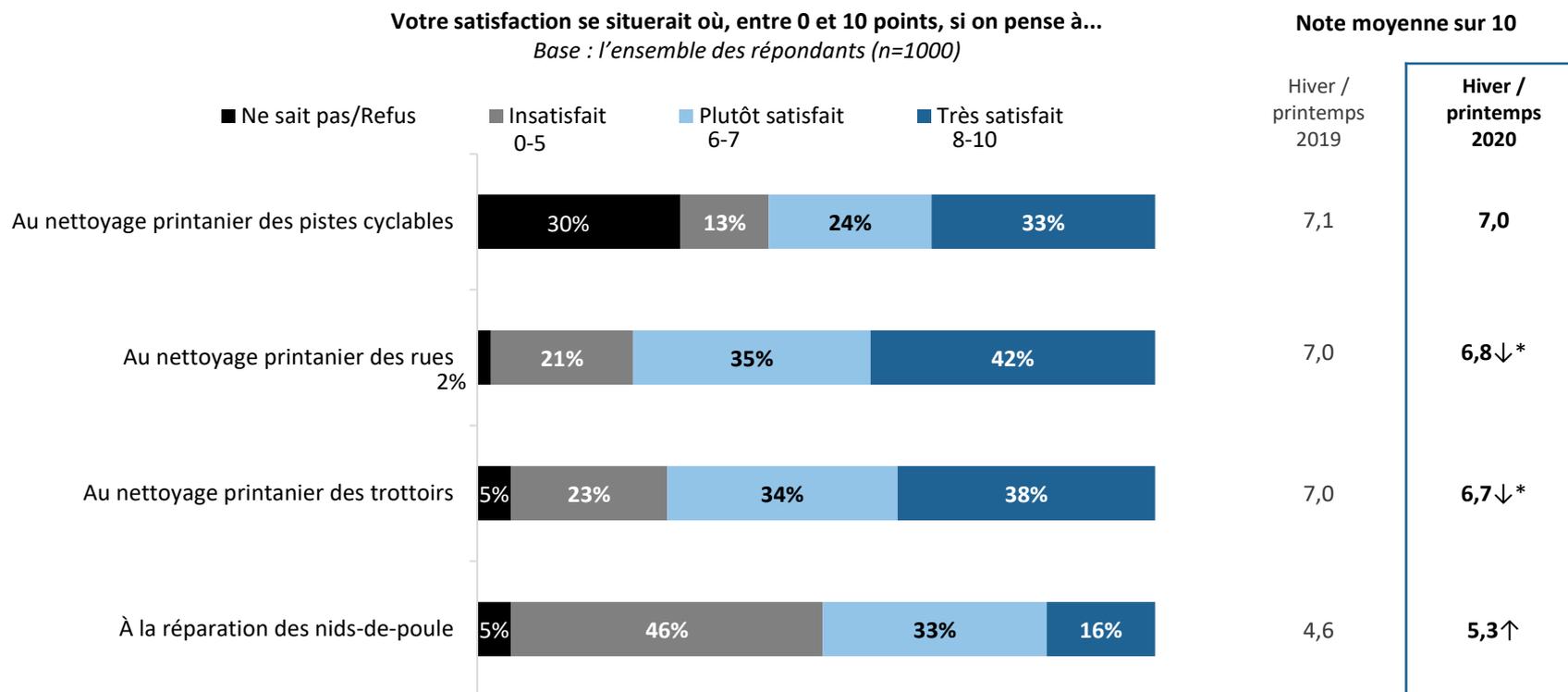
Les citoyens sont relativement satisfaits des services printaniers de la Ville de Québec et leur accordent globalement une note moyenne de 6,4/10.

Il s'agit d'une note statistiquement similaire à celle accordée à ces services au printemps 2019 (6,3/10).

Comme l'an dernier, c'est du **nettoyage des pistes cyclables** dont les citoyens sont les **plus satisfaits** (7,0/10).

Leur satisfaction à l'égard du nettoyage printanier des rues (6,8/10) et des trottoirs (6,7/10) a quant à elle connu une légère baisse par rapport à l'an dernier*.

Celle à l'égard de la réparation des nids-de-poule (5,3/10), bien que toujours jugée insatisfaisante, a toutefois enregistré une hausse.



*En raison de la crise de la COVID-19, ces deux services ont connu du retard en 2020.

4. Services saisonniers

4.2 Satisfaction à l'égard des services printaniers – 2/2

Hormis la réparation des nids-de-poule, les résidents de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** sont **moins satisfaits de chacun des services printaniers** sondés.

Les résidents de l'arrondissement **Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge** sont, au contraire, **plus satisfaits du nettoyage printanier des rues (7,1/10) et des trottoirs (7,1/10)** que leurs concitoyens.

Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité–Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint- Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
Au nettoyage printanier des pistes cyclables	7,0	7,3	7,2	6,5	7,1	7,1	6,9
Au nettoyage printanier des rues*	6,8	7,0	6,6	6,3	7,1	6,8	6,9
Au nettoyage printanier des trottoirs*	6,7	6,6	6,5	6,2	7,1	7,0	6,7
À la réparation des nids-de-poule	5,3	5,3	5,2	5,2	5,1	5,5	5,5

*En raison de la crise de la COVID-19, ces deux services ont connu du retard en 2020.

5. Enjeux d'actualité

5. Enjeux d'actualité

5.1 Évolution de la pratique du vélo au cours des cinq dernières années

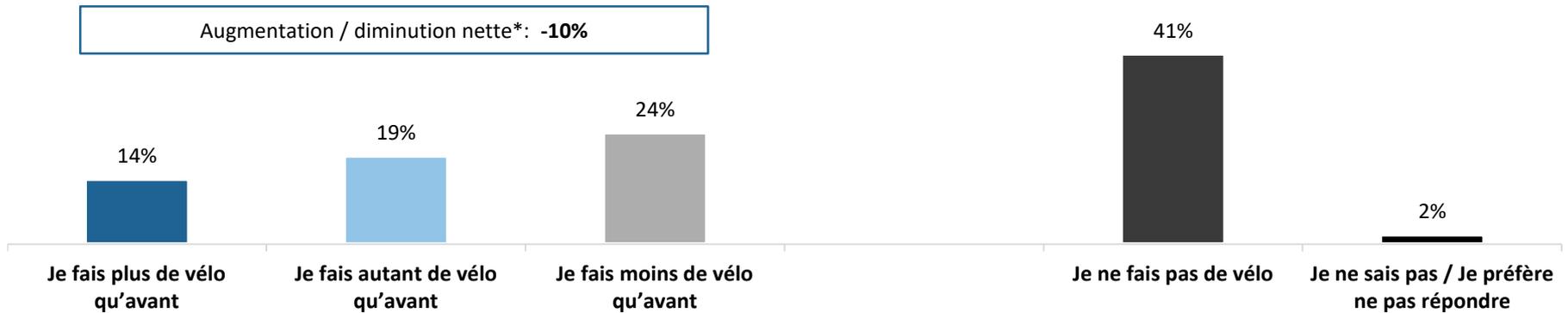
Au cours des cinq dernières années, 14% des citoyens de Québec ont augmenté leur pratique du vélo.

Ils sont toutefois 24% à avoir, au contraire, diminué leur utilisation de ce mode de transport. La pratique du vélo a ainsi connu **une diminution nette* de 10%** au cours des cinq dernières années.

C'est dans l'arrondissement **La Haute-Saint-Charles** (20%) que cette **diminution nette est la plus prononcée.**

Au cours des cinq dernières années, comment a évolué votre pratique du vélo à Québec ?

Base: l'ensemble des répondants (n=1000)



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
Je fais plus de vélo qu'avant	12%	15%	17%	16%	12%	14%
Je fais moins de vélo qu'avant	27%	28%	19%	22%	32%	16%
Augmentation / diminution nette*	-15%	-13%	-2%	-6%	-20%	-2%

*Augmentation / diminution nette = % d'augmentation - % de diminution.

5. Enjeux d'actualité

5.2 Satisfaction à l'égard des incitatifs à la pratique du vélo – 1/2

Les citoyens accordent une note moyenne plutôt satisfaisante (6,9/10) des installations et initiatives de leur Ville en lien avec la pratique du vélo.

Parmi ceux-ci, c'est de **l'entretien des liens cyclables** dont ils sont les **plus satisfaits** (7,3/10), suivi de près par **l'ajout de liens cyclables** au cours des cinq dernières années (7,2/10) et leur **confort** (7,2/10).

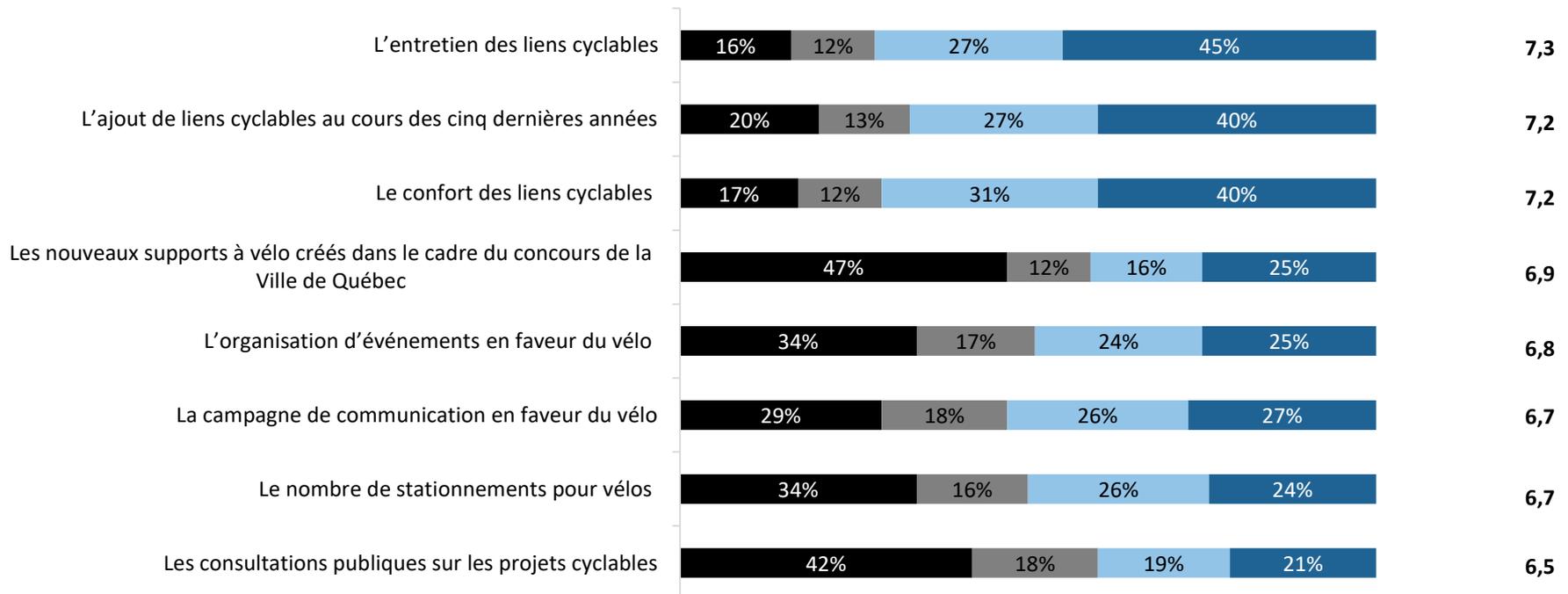
Remarquons que les jeunes de 18 à 24 ans sont plus satisfaits de **l'ajout de liens cyclables au cours des cinq dernières années** (7,8/10) et des **consultations publiques sur les projets cyclables** (7,4/10).

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction au sujet des éléments suivants?

Base : ceux qui font du vélo (n=581)

■ Ne sait pas/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)

Note moyenne sur 10



5. Enjeux d'actualité

5.2 Satisfaction à l'égard des incitatifs à la pratique du vélo – 2/2

La satisfaction à l'égard des installations et initiatives en lien avec la pratique du vélo n'est pas uniforme dans tous les arrondissements de Québec.

En effet, les citoyens de **La Cité-Limoilou** sont significativement **moins satisfaits** de **sept des huit éléments** sondés. Rappelons qu'ils sont **plus nombreux à avoir fait du vélo** cette année que leurs concitoyens.

Les résidents de l'arrondissement **Charlesbourg** sont, au contraire, **plus satisfaits** de trois de ces éléments: **l'entretien des liens cyclables** (7,8/10), **l'organisation d'événements** en faveur du vélo (7,4/10) et des **campagnes de communication** en faveur du vélo (7,2/10).

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction au sujet des éléments suivants?

Base : ceux qui font du vélo Note moyenne sur 10	Total (n=581)	Arrondissement					
		Beauport (n=87)	Charlesbourg (n=80)	La Cité-Limoilou (n=128)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=116)	La Haute-Saint-Charles (n=88)	Les Rivières (n=82)
L'entretien des liens cyclables	7,3	7,4	7,8	7,0	7,4	7,1	7,5
L'ajout de liens cyclables au cours des cinq dernières années	7,2	7,3	7,5	6,8	7,2	7,3	7,5
Le confort des liens cyclables	7,2	7,3	7,5	6,7	7,2	7,4	7,2
Les nouveaux supports à vélo créés dans le cadre du concours de la Ville de Québec	6,9	7,3	7,3	6,3	6,7	7,4	6,6
L'organisation d'événements en faveur du vélo	6,8	6,6	7,4	6,1	6,9	7,2	6,3
La campagne de communication en faveur du vélo	6,7	6,9	7,2	6,0	7,1	7,1	6,2
Le nombre de stationnements pour vélos	6,7	6,7	7,0	5,7	7,0	7,3	6,9
Les consultations publiques sur les projets cyclables	6,5	6,5	6,9	6,1	6,9	6,8	5,8

5. Enjeux d'actualité

5.3 Utilisation du vélo en 2020 – 1/2

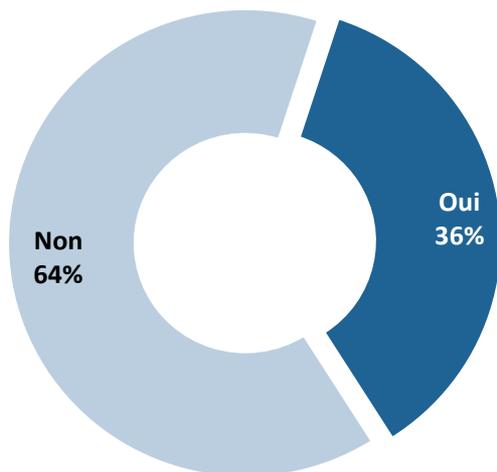
36% des citoyens ont fait du vélo depuis le début de l'année 2020.

Parmi ceux-ci, **27% utilisent plus souvent leur vélo à des fins récréatives** depuis le début de la pandémie de COVID-19 et **13% l'utilisent plus souvent à des fins utilitaires**.

Remarquons également qu'**un cycliste sur cinq (19%) a repris la pratique du vélo** pour la première fois depuis longtemps en raison de cette situation exceptionnelle.

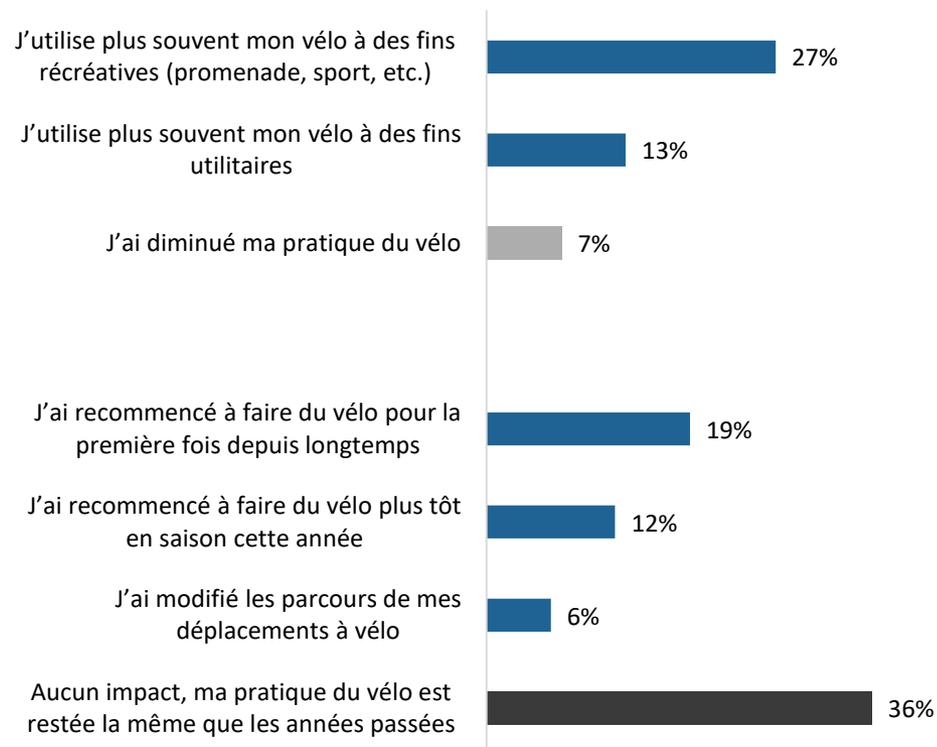
Avez-vous fait du vélo depuis le début de l'année 2020 ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



Quel a été l'impact de la situation d'exception liée à la COVID-19 sur votre utilisation du vélo ?*

Base: Ceux qui ont utilisé leur vélo depuis le début de l'année 2020 (n=367)



*Les répondants pouvaient sélectionner plus d'un choix. Le total est donc supérieur à 100%.

5. Enjeux d'actualité

5.3 Utilisation du vélo en 2020 – 2/2



La proportion de cyclistes est, cette année, plus élevée parmi les résidents de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** (46%).

Ceux-ci sont toutefois moins nombreux à avoir augmenté l'usage récréatif qu'ils font du vélo à cause de la pandémie de COVID-19 (19%).

Ils sont au contraire plus nombreux à utiliser davantage leur vélo à des fins récréatives dans l'arrondissement Beauport (41%).

Avez-vous fait du vélo depuis le début de l'année 2020 ?

Base: l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité–Limoilou (n=204)	Ste-Foy–Sillery–Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
OUI	36%	35%	30%	46%	34%	32%	35%

Quel a été l'impact de la situation d'exception liée à la COVID-19 sur votre utilisation du vélo ?

Base: Ceux qui ont utilisé leur vélo depuis le début de l'année 2020	TOTAL (n=367)	Arrondissement					
		Beauport (n=55)	Charlesbourg (n=46)	La Cité–Limoilou (n=95)	Ste-Foy–Sillery–Cap-Rouge (n=62)	La Haute-Saint-Charles (n=70)	Les Rivières (n=52)
J'utilise plus souvent mon vélo à des fins récréatives (promenade, sport, etc.)	27%	41%	35%	19%	26%	31%	17%
J'ai recommencé à faire du vélo pour la première fois depuis longtemps	19%	18%	18%	23%	18%	13%	25%
J'utilise plus souvent mon vélo à des fins utilitaires	13%	13%	12%	13%	14%	3%	20%
J'ai recommencé à faire du vélo plus tôt en saison cette année	12%	11%	8%	12%	15%	17%	6%
J'ai diminué ma pratique du vélo	7%	13%	6%	6%	1%	6%	10%
J'ai modifié les parcours de mes déplacements à vélo	6%	4%	1%	8%	7%	6%	5%
Aucun impact, ma pratique du vélo est restée la même que les années passées	36%	23%	39%	40%	39%	36%	33%

5. Enjeux d'actualité

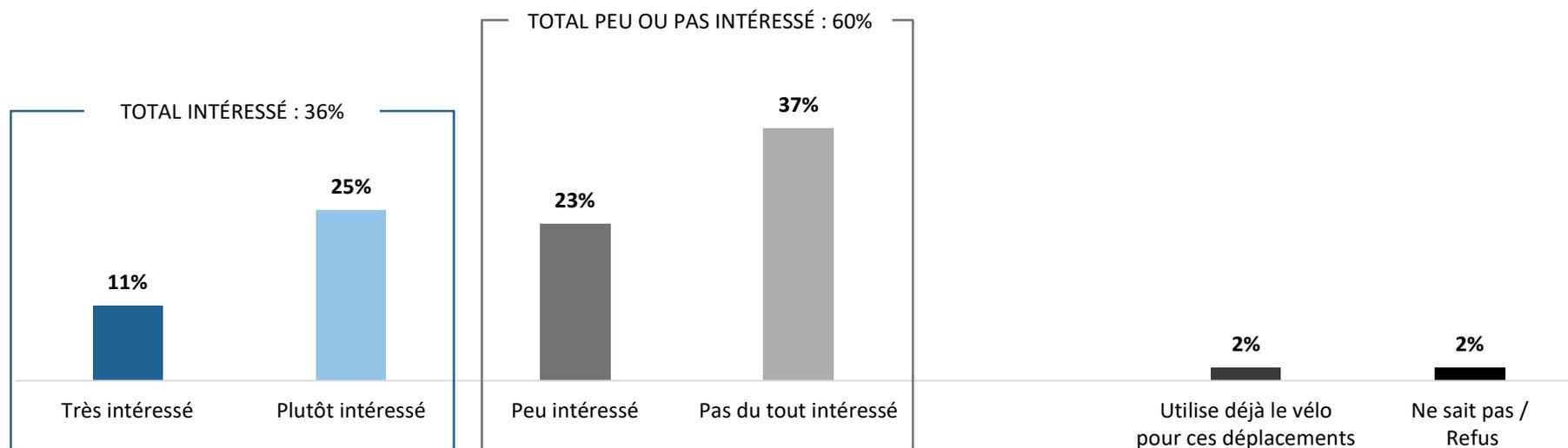
5.4 Intérêt à utiliser le vélo pour les déplacements

36% des citoyens de Québec se montrent intéressés à utiliser le vélo à des fins utilitaires.

Les résidents de l'arrondissement **La Cité-Limoilou** sont **plus nombreux** à se montrer intéressés par ce mode de transport (48%). Rappelons que ces derniers sont aussi plus nombreux à avoir fait du vélo depuis le début de l'année 2020 (46%).

En ne tenant pas compte de la distance de vos déplacements ou de vos contraintes personnelles, quel serait votre intérêt à utiliser le vélo pour vos déplacements (utilisation à des fins utilitaires) ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
Total intéressé (très+plutôt)	30%	35%	48%	40%	29%	29%
Total pas ou peu intéressé	64%	61%	49%	56%	66%	67%

5. Enjeux d'actualité

5.5 Impact de diverses mesures sur l'utilisation du vélo – 1/2

La moitié des citoyens de Québec se disent prêts à faire davantage de vélo à certaines conditions (49%).

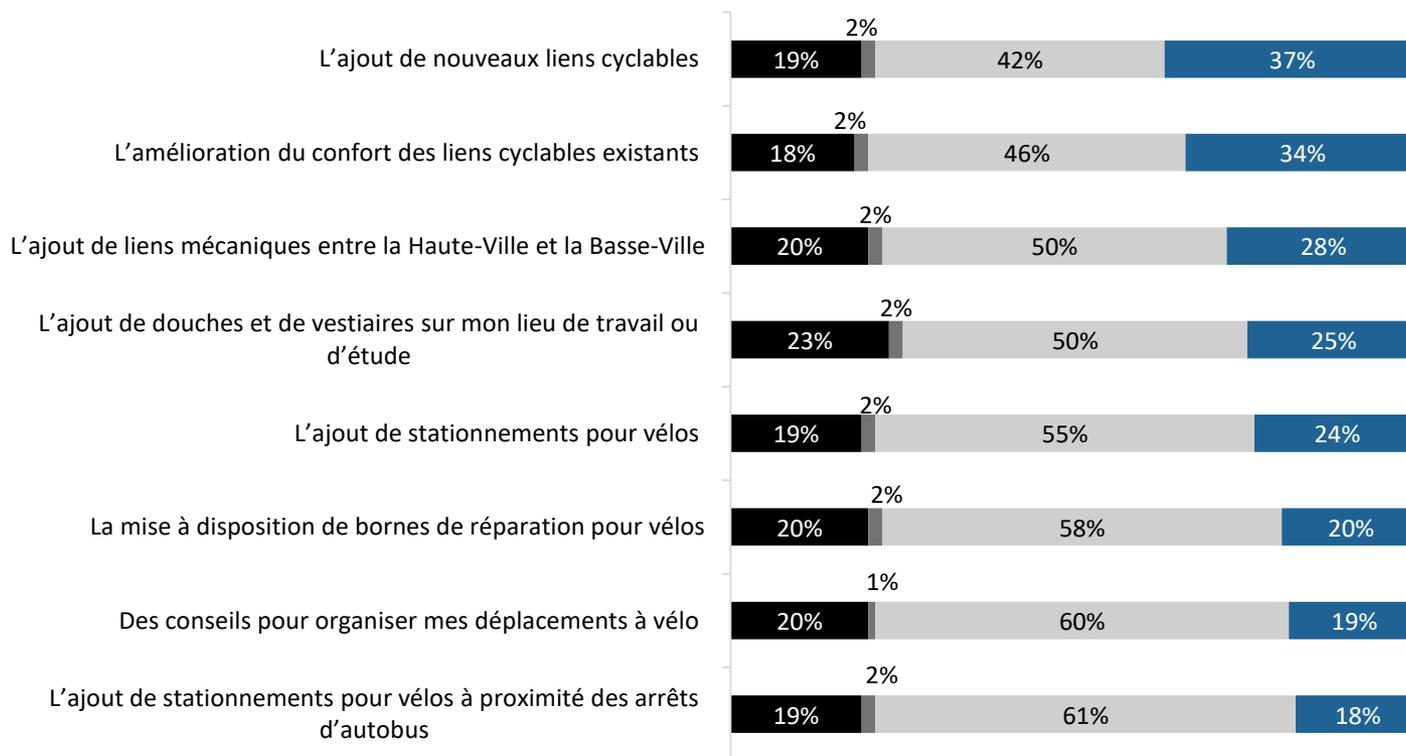
Parmi celles-ci, c'est l'**ajout de nouveaux liens cyclables** qui aurait le plus d'impact positif sur la pratique du vélo à Québec (37%), suivi de l'amélioration du **confort** des liens cyclables existants (34%) et de l'ajout d'un **lien mécanique** entre la Haute-Ville et la Basse-Ville (28%).

Remarquons que chacun des éléments proposés inciterait davantage de citoyens de 18 à 34 ans à augmenter leur utilisation du vélo.

Quel serait l'impact des éléments suivants sur votre pratique du vélo?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

■ Ne sait pas/Refus ■ Utiliserait moins le vélo ■ Aucun impact sur l'utilisation du vélo ■ Utiliserait davantage le vélo



Utiliseraient davantage le vélo pour au moins un de ces éléments:

49%

72% des 18-34 ans

5. Enjeux d'actualité

5.5 Impact de diverses mesures sur l'utilisation du vélo – 2/2

Les mesures proposées auraient un **plus grand impact positif** sur l'utilisation du vélo dans l'arrondissement **La Cité-Limoilou**. En effet, **cinq mesures sur huit** inciteraient davantage les résidents de cet arrondissement à augmenter l'usage qu'ils font du vélo.

Également, les résidents de l'arrondissement **Les Rivières** sont globalement **moins nombreux à être intéressés à augmenter leur utilisation du vélo** à ces conditions (41%).

Quel serait l'impact des éléments suivants sur votre pratique du vélo?

Base: l'ensemble des répondants % qui utiliseraient DAVANTAGE le vélo	Total (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
Au moins un énoncé	49%	46%	52%	57%	50%	45%	41%
L'ajout de nouveaux liens cyclables	37%	33%	38%	45%	42%	31%	31%
L'amélioration du confort des liens cyclables existants	34%	29%	34%	39%	40%	28%	32%
L'ajout de liens mécaniques entre la Haute-Ville et la Basse-Ville	28%	23%	29%	48%	25%	15%	23%
L'ajout de douches et de vestiaires sur mon lieu de travail ou d'étude	25%	22%	24%	28%	27%	31%	17%
L'ajout de stationnements pour vélos	24%	20%	21%	32%	26%	22%	20%
La mise à disposition de bornes de réparation pour vélos	20%	22%	14%	22%	24%	18%	21%
Des conseils pour organiser mes déplacements à vélo	19%	20%	13%	25%	23%	12%	17%
L'ajout de stationnements pour vélos à proximité des arrêts d'autobus	18%	11%	15%	25%	19%	19%	17%

5. Enjeux d'actualité

5.6 Intention de faire des rénovations

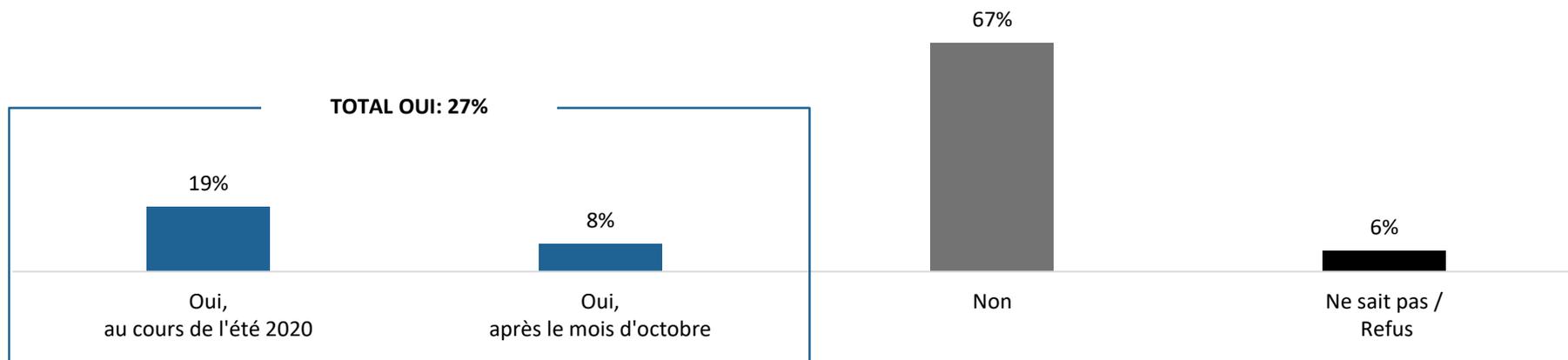
27% des citoyens de Québec ont l'intention de faire des rénovations résidentielles au cours des douze prochains mois.

Plus en détail, 19% ont l'intention de faire ces rénovations au cours de l'été, alors que 8% le feront plutôt après le mois d'octobre.

Les résidents des arrondissements La Haute-Saint-Charles (38%), Les Rivières (36%) et Beauport (34%) sont plus nombreux à avoir l'intention de réaliser des rénovations résidentielles au cours de la prochaine année.

Avez-vous l'intention de faire des rénovations résidentielles au cours des 12 prochains mois?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



Base : l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=151)	Charlesbourg (n=146)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=145)	Les Rivières (n=152)
Total oui	34%	30%	11%	17%	38%	36%
Oui, au cours de l'été 2020	24%	21%	8%	12%	24%	29%
Oui, après le mois d'octobre	11%	10%	3%	5%	14%	6%
Non	61%	62%	84%	79%	52%	57%

Pour plus d'information sur cette étude, communiquer avec :

Cyntia Darisse, vice-présidente (Québec)

cdarisse@leger360.com

418.522.7467, poste 1004

Leger



leger360.com



[@leger360](https://twitter.com/leger360)



[/LegerCanada](https://www.facebook.com/LegerCanada)



[/company/leger360](https://www.linkedin.com/company/leger360)



[@leger360](https://www.instagram.com/leger360)