

# Rapport

## *Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs*

Été 2021



DATE 2021-11-08 NUMÉRO DE PROJET 70133-177



# Table des matières

<b>Contexte, objectifs et méthodologie</b>	<b>04</b>
<b>Profil des répondants</b>	<b>07</b>
<b>Faits saillants</b>	<b>09</b>
<b>Résultats détaillés</b>	<b>13</b>
<hr/>	
<b>1. La satisfaction en général</b>	<b>14</b>
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
<b>2. La satisfaction à l'égard des services municipaux</b>	<b>21</b>
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

---

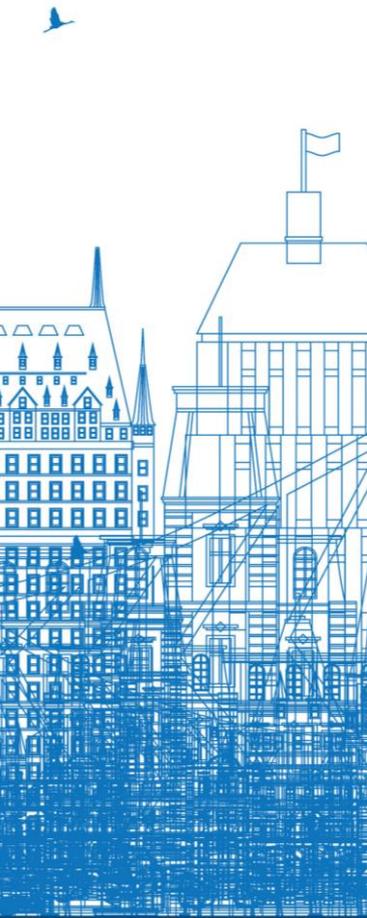


# Table des matières

---

2.7 Interaction citoyenne	34
2.8 Services municipaux à améliorer en priorité	35
<b>3. Les communications et l'expérience citoyen</b>	<b>36</b>
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	41
3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service	43
<b>4. Services saisonniers</b>	<b>44</b>
4.1 Satisfaction à l'égard des services printaniers	45
<b>5. Enjeux d'actualité</b>	<b>47</b>
5.1 Insécurité alimentaire	48
5.2 Insécurité en matière de logement	50
5.3 Vivre ensemble	52

---





# 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.

Neuvième d'une série de mesures trimestrielles pour les années 2019, 2020 et 2021, 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 estivaux;
- 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 quarantaine de variables, incluant les variables sociodémographiques. Le temps moyen requis pour le remplir a été de 9 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 28 septembre 2021 auprès de 25 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 29 septembre au 11 octobre 2021.

Mentionnons qu'en raison de la pandémie de COVID-19, certains services offerts par la Ville de Québec ont été affectés par les recommandations et restrictions de la Santé publique au cours de cette période.

# 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 **vert** dans les tableaux et graphiques, alors que les proportions significativement inférieures sont présentées en **rouge**. 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 (printemps 2021, sondage Léger mené auprès de 1006 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 150 000 habitants et plus, excluant Montréal. Notons que dans les mesures précédentes, ces normes étaient établies à partir des résultats des villes de 100 000 habitants et plus, excluant la ville de Montréal. Les normes Léger ont été remises à jour en août 2020.



# PROFIL DES RÉPONDANTS

# PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)	<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)	<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
<b>Genre</b>		<b>Scolarité</b>		<b>Revenu familial annuel brut</b>	
Masculin	48%	Primaire/secondaire	27%	19 999 \$ et moins	5%
Féminin	52%	Collégial	42%	De 20 000 \$ à 39 999 \$	16%
<b>Âge</b>		Universitaire	31%	De 40 000 \$ à 59 999 \$	17%
18-24 ans	9%	<b>Accès à une automobile</b>		De 60 000 \$ à 79 999 \$	14%
25-34 ans	19%	Oui	86%	De 80 000 \$ à 99 999 \$	14%
35-44 ans	15%	Non	14%	De 100 000 \$ à 119 999 \$	10%
45-54 ans	15%	<b>Occupation</b>		De 120 000 et plus	14%
55-64 ans	18%	Travailleur	58%	<b>Arrondissement</b>	
65 ans et plus	25%	Étudiant	6%	Beauport	15%
<b>Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage</b>		Retraité, au foyer, sans emploi	36%	Charlesbourg	15%
Oui	20%	<b>Statut propriétaire/locataire</b>		La Cité–Limoilou	20%
Non	80%	Propriétaire	53%	Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	19%
		Locataire	47%	La Haute-Saint-Charles	16%
				Les Rivières	14%



# FAITS SAILLANTS

# FAITS SAILLANTS



La satisfaction générale des citoyens de Québec à l'égard de la qualité des services offerts par leur Ville enregistre cette saison une légère baisse (7,3/10, contre 7,5/10 au printemps), la ramenant au même niveau qu'à l'été 2020.

En tout, 11 services accusent une baisse de satisfaction par rapport à la dernière mesure. Parmi ceux-ci, le bruit dans les quartiers enregistre la baisse la plus prononcée (7,2/10, contre 7,6/10 à l'hiver).

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Hiver/Pr. 2019 (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	Automne 2019 (n=1000)	Hiver/Pr. 2020 (n=1000)	Été 2020	Automne 2020	Hiver 2021	Printemps 2021	Été 2021
<b>La collecte des ordures et du recyclage</b>	8,0	7,9	7,6	7,8	8,0	8,1	8,2	8,0	<b>7,8↓</b>
<b>L'éclairage public</b>	8,1	8,1	7,8	8,0	7,9	8,0	7,9	8,1	<b>7,7↓</b>
<b>L'aménagement des parcs municipaux</b>	7,9	7,9	7,8	7,8	7,8	8,0	7,9	7,9	<b>7,7↓</b>
<b>Les services policiers</b>	7,8	8,0	7,8	7,7	7,7	7,9	7,8	7,8	<b>7,6↓</b>
<b>La gestion des eaux usées</b>	7,3	7,2	7,4	7,5	7,6	7,7	7,7	7,8	<b>7,6↓</b>
<b>L'entretien des arbres et des fleurs</b>	7,9	7,9	7,9	7,8	7,8	7,9	7,9	7,9	<b>7,6↓</b>
<b>La signalisation routière</b>	7,0	7,3	7,3	7,4	7,3	7,6	7,4	7,3	<b>7,0↓</b>
<b>La réglementation sur les limites de vitesse</b>	6,9	7,1	7,1	7,2	7,1	7,3	7,1	7,0	<b>6,6↓</b>
<b>La gestion de la circulation automobile</b>	6,3	6,5	6,4	6,7	6,6	7,0	6,9	6,6	<b>6,2↓</b>
<b>La synchronisation des feux de circulation</b>	6,0	6,2	6,4	6,5	6,5	6,8	6,6	6,5	<b>6,2↓</b>

## FAITS SAILLANTS



La satisfaction citoyenne a l'égard des services estivaux est stable par rapport à 2020, sauf pour les jardins communautaires et les travaux de réfection des rues qui accusent tous deux des baisses.

Ce déclin fait basculer l'évaluation des travaux de réfection des rues sous la limite de la satisfaction de 6 sur 10. Notons que ce service est aussi le plus souvent cité parmi ceux à améliorer en priorité avec les travaux publics en général.

	Été 2019	Été 2020	Été 2021
Les jardins communautaires	7,6	7,6	7,3↓
Les travaux de réfection des rues	6,2	6,3	5,9↓



Encore une fois, les citoyens font une bonne évaluation de la quantité d'information reçue de la part de leur Ville, mais cette dernière est jugée moins pertinente que lors des précédentes mesures (7,2/10).

Il s'agit de la moins bonne note attribuée par les citoyens à la pertinence de l'information depuis le début de ces mesures saisonnières en 2019. La notoriété du service 311 (49%) et celle de son application mobile (18%\*) sont stables depuis la dernière mesure.



Le tiers des citoyens ont entendu parler du concept de vivre ensemble et du développement d'une stratégie visant à promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion (32%).

# FAITS SAILLANTS

## INSÉCURITÉ ALIMENTAIRE

5% des citoyens déclarent être en situation d'insécurité alimentaire et 14% connaissent au moins une personne dans cette situation sur le territoire de la ville.

4% des citoyens qui ne sont pas présentement en situation d'insécurité alimentaire évaluent être à risque de l'être.

Vivent présentement une situation d'insécurité alimentaire



Connaissent une personne en situation d'insécurité alimentaire



Se sentent à risque de vivre une situation d'insécurité alimentaire\*



## INSÉCURITÉ EN MATIÈRE DE LOGEMENT

5% des citoyens de la ville de Québec se disent présentement en situation d'insécurité en matière de logement et 13% connaissent au moins une personne dans cette situation.

5% des citoyens qui ne sont pas présentement en situation d'insécurité en matière de logement évaluent être à risque de l'être.

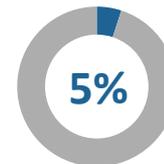
Vivent présentement une situation d'insécurité en matière de logement



Connaissent une personne en situation d'insécurité en matière de logement



Se sentent à risque de vivre une situation d'insécurité en matière de logement\*\*



\*Sur la base de ceux qui ne sont pas présentement en situation d'insécurité alimentaire.

\*\*Sur la base de ceux qui ne sont pas présentement en situation d'insécurité en matière de logement.



# RÉSULTATS DÉTAILLÉS

# 1. La satisfaction générale

# 1.1. Attentes des citoyens

67% des citoyens de Québec évaluent avoir des attentes élevées à l'égard des services de leur Ville, une proportion similaire à celle enregistrée lors de la mesure précédente (68%).

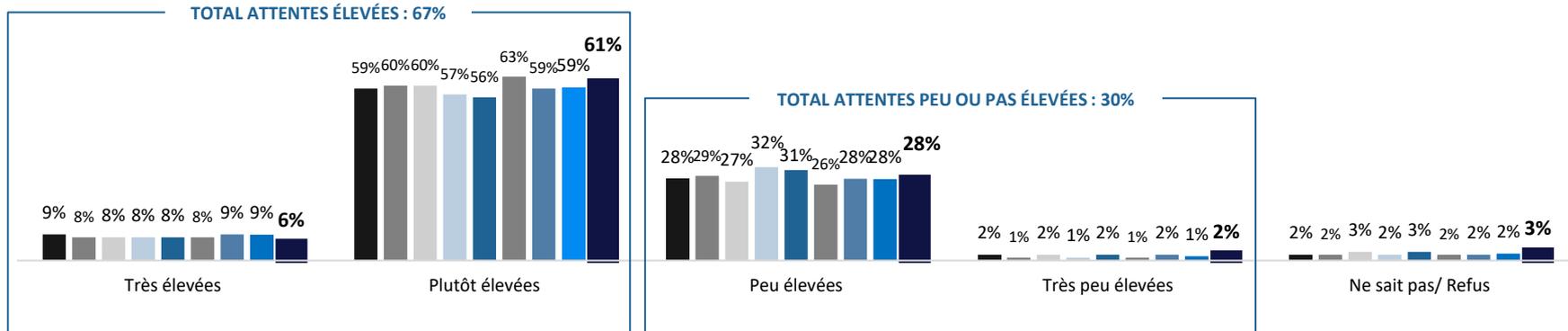
Plus en détail, 6% des citoyens disent avoir des attentes très élevées et 61% des attentes plutôt élevées.

Cette évaluation est uniforme parmi les arrondissements.

## 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) ■ Été 2020 (n=1001) ■ Automne 2020 (n=1000) ■ Hiver 2021 (n=1000) ■ Printemps 2021 (n=1006) ■ Été 2021 (n=1000)



	Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité-Limoilou (n=202)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint-Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)
Total attentes élevées (très + plutôt)	69%	66%	69%	68%	64%	65%
Total attentes peu élevées (Peu + très peu)	29%	31%	26%	31%	33%	32%

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

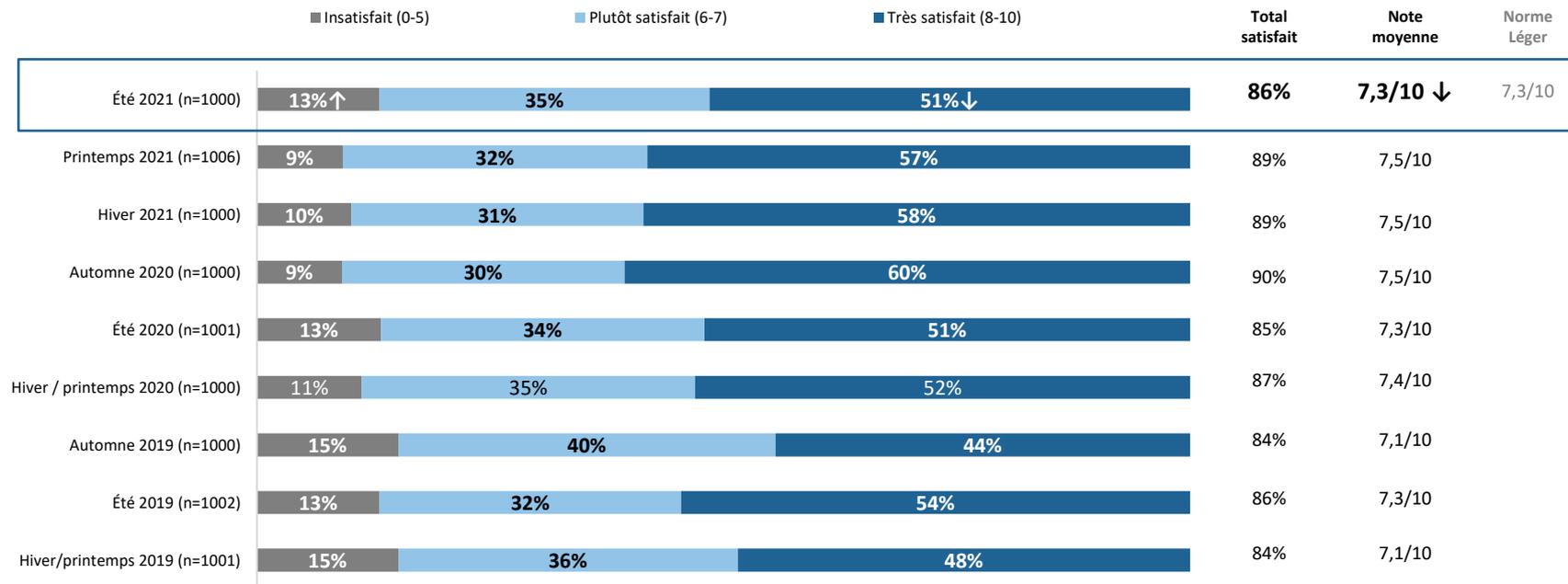
## 1.2. Satisfaction générale – 1/2

Les citoyens de Québec accordent une note de satisfaction de 7,3/10 à la qualité générale des services offerts par leur municipalité. Il s'agit d'une note équivalente à celle mesurée lors de la même saison en 2020, mais d'une légère baisse par rapport à la saison précédente.

Cette note est équivalente à la Norme Léger (7,3/10). Globalement, la proportion de citoyens satisfaits est similaire à celle enregistrée au printemps (86%, contre 89%), bien que celle de citoyens très satisfaits ait enregistré une légère baisse (51%, contre 57%).

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



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

## 1.2. Satisfaction générale – 2/2

Les citoyens de l'arrondissement Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge se distinguent par une satisfaction particulièrement élevée de la qualité des services offerts par leur Ville (7,6/10).

La satisfaction générale est uniforme dans les cinq autres arrondissements.

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=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité–Limoilou (n=202)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint- Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)
TRÈS SATISFAIT (8-10)	51%	46%	48%	53%	56%	48%	57%
PLUTÔT SATISFAIT (6-7)	35%	40%	39%	34%	35%	31%	28%
INSATISFAIT (0-5)	13%	13%	12%	12%	8%	20%	12%
Ne sait pas / Refus	1%	1%	2%	1%	1%	0%	3%
<b>Note moyenne sur 10</b>	<b>7,3</b>	7,1	7,2	7,3	7,6	7,0	7,4

## 1.3. Raisons expliquant la satisfaction

La qualité générale des services offerts par la Ville de Québec (15%) arrive en tête de lice des raisons expliquant la satisfaction pour la sixième mesure consécutive.

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

<i>Base: Les répondants très satisfaits de la qualité des services offerts (note octroyée allant de 8 à 10 sur 10) Mentions spontanées et multiples</i>	Hiver/ printemps 2019 (n=161)	Été 2019 (n=199)	Automne 2019 (n=436)	Hiver/ printemps 2020 (n=535)	Été 2020 (n=525)	Automne 2020 (n=603)	Hiver 2021 (n=554)	Printemps (n=597)	Été 2021 (n=525)
Bons services en général / aucun problème	20%	21%	9%	12%	13%	13%	16%	10%	15%↑
Ville propre / bien entretenue	7%	19%	8%	8%	10%	5%	6%	10%	10%
Beaucoup de services offerts / des services de proximité	0%	0%	9%	7%	8%	12%	5%	5%	5%
Les activités offertes / variété de l'offre	6%	9%	9%	7%	4%	8%	8%	7%	4%
Bonne qualité de vie	6%	5%	3%	3%	5%	3%	1%	4%	4%
Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions	10%	6%	5%	6%	5%	7%	6%	5%	3%
Efficacité / réponses rapides	8%	5%	4%	5%	5%	3%	3%	5%	3%
Le service 311 / bonne communication avec la Ville	0%	0%	4%	6%	2%	1%	2%	4%	3%
Les parcs	2%	0%	0%	2%	1%	2%	3%	3%	3%
Déneigement	2%	7%	9%	3%	3%	7%	5%	2%	3%
Sécuritaire	2%	2%	2%	3%	2%	3%	3%	2%	3%
Le service de collecte des ordures	-	-	-	-	2%	1%	3%	2%	2%
Le transport en commun	1%	4%	5%	1%	2%	1%	1%	2%	2%
Belle ville	2%	5%	3%	2%	0%	1%	2%	1%	2%
La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin	-	-	-	-	-	-	1%	1%	2%↑
Le développement des infrastructures / Les projets de la Ville	-	-	-	-	2%	2%	2%	1%	1%
Les taxes municipales sont raisonnables	-	-	-	1%	1%	1%	1%	-	-
Les rues piétonnes	-	-	-	-	-	-	1%	-	-
Autre	0%	4%	2%	2%	5%	5%	5%	2%	5%
Ne sait pas / Refus	34%	34%	27%	30%	31%	25%	25%	33%	30%

## 1.4. Raisons expliquant l'insatisfaction

Le déneigement est encore une fois la première raison d'insatisfaction citée spontanément (12%) ex aequo avec le niveau de taxation (12%).

### Pour quelle raison principale êtes-vous insatisfait?

<i>Base: Les répondants insatisfaits de la qualité des services offerts (note octroyée allant de 0 à 5 sur 10) Mentions spontanées et multiples</i>	Hiver/ printemps 2019 (n=146)	Été 2019 (n=130)	Automne 2019 (n=134)	Hiver/ printemps 2020 (n=100)	Été 2020 (n=124)	Automne 2020 (n=85)	Hiver 2021 (n=101)	Printemps 2021 (n=83)	Été 2021 (n=122)
Déneigement	18%	19%	36%	15%	11%	12%	12%	14%	12%
Taxes trop élevées	4%	7%	6%	7%	6%	3%	3%	4%	12%
Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur	9%	12%	3%	2%	3%	7%	3%	3%	8%
Le mauvais état de la chaussée / nids de poules	11%	10%	1%	6%	6%	0%	9%	9%	6%
Dossier du tramway (sans précision)	1%	3%	1%	-	2%	2%	0%	3%	5%
Traitement des demandes / suivi des dossiers / lenteur administrative	7%	3%	9%	9%	4%	8%	4%	5%	4%
Gestion des matières résiduelles / compostage	5%	4%	3%	4%	2%	1%	4%	1%	4%
Le maire / l'administration actuelle	3%	9%	3%	5%	3%	6%	3%	7%	2%
La gestion et le contrôle des finances publiques	0%	2%	1%	9%	3%	10%	2%	5%	2%
Manque d'entretien (autre et sans précisions)	2%	2%	3%	1%	1%	7%	1%	4%	2%
Transport en commun	4%	1%	2%	3%	2%	2%	5%	2%	2%
Les travaux publics (lenteur, nombreux chantiers)	-	-	-	-	-	-	-	2%	2%
Système de santé	-	-	-	-	-	-	-	1%	2%
Insécurité / manque de présence de la police	-	-	-	-	-	-	2%	5%	1%
La gestion de la circulation	-	-	-	-	-	-	-	4%	1%
Les stationnements	-	-	-	-	2%	2%	3%	1%	1%
Une consultation publique est nécessaire concernant le dossier du tramway et du 3ème lien	2%	0%	2%	5%	1%	3%	4%	0%	1%
Manque de transparence	1%	1%	1%	3%	2%	3%	0%	0%	0%
Autres	7%	4%	0%	5%	13%	10%	14%	7%	5%
Ne sait pas / Refus	21%	22%	24%	16%	25%	18%	28%	17%	26%

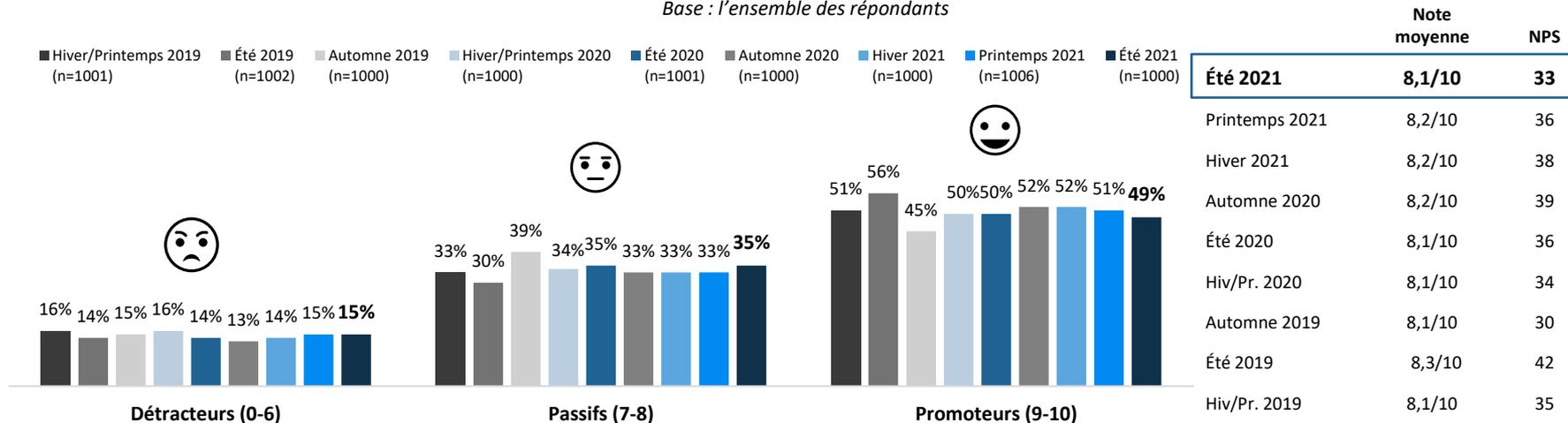
## 1.5. Taux de recommandation net (NPS)

La note moyenne accordée par les citoyens à la probabilité de recommander à des amis de venir vivre à Québec est similaire à celle octroyée lors de la mesure précédente et à l'été 2020 (8,1/10). Cette note se traduit par un taux de recommandation net (NPS)\* statistiquement similaire à celui enregistré lors de la mesure estivale 2020.

La proportion de détracteurs est légèrement, mais significativement plus élevée dans l'arrondissement La Haute-Saint-Charles (24%).

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



Base : l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité-Limoilou (n=202)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint-Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)
<b>PROMOTEURS (9-10)</b>	45%	49%	47%	52%	50%	49%
<b>PASSIFS (7-8)</b>	37%	40%	41%	36%	26%	27%
<b>DÉTRACTEURS (0-6)</b>	13%	11%	13%	12%	24%	22%

Le complément à 100% représente la non-réponse.

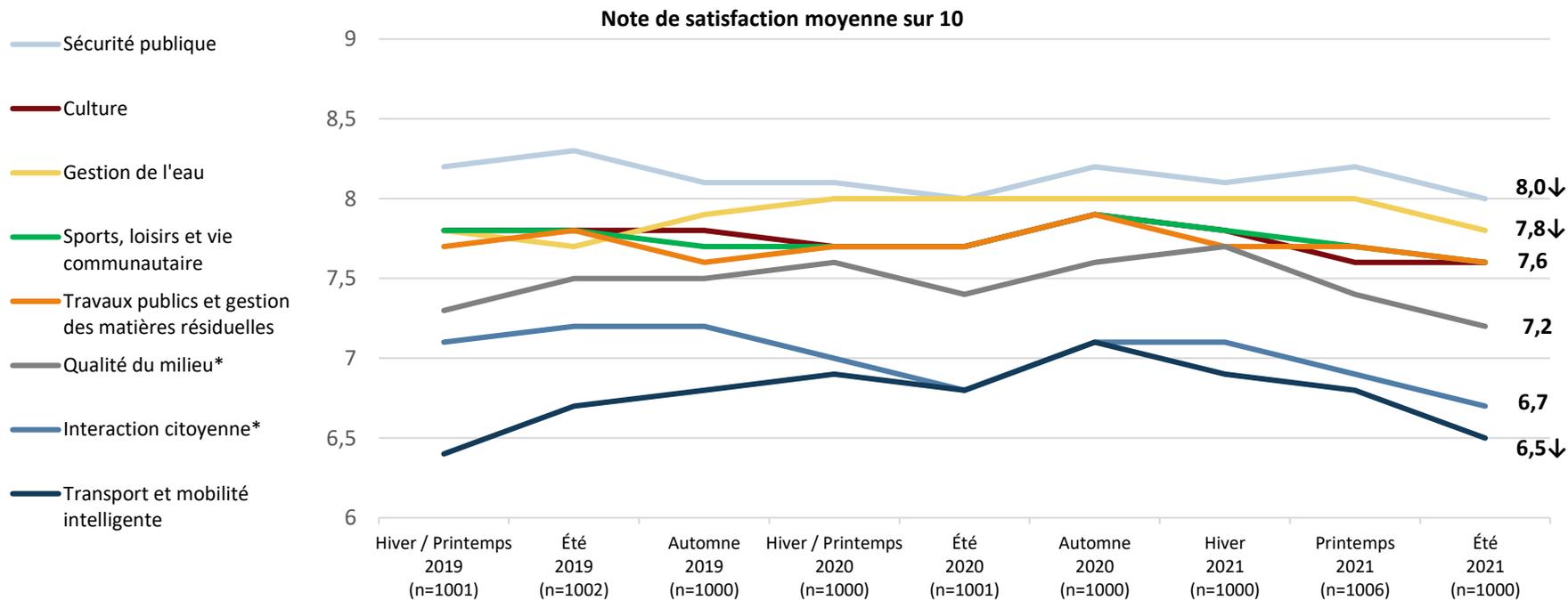
La formule du taux de recommandation net est la suivante : NPS = % de promoteurs - % de détracteurs.

## 2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

## 2.1 Aperçu général

Globalement, trois catégories de services accusent cette saison des baisses significatives de satisfaction: le transport et la mobilité intelligente, la gestion de l'eau et la sécurité publique.

La satisfaction à l'égard des cinq autres catégories de services est statistiquement stable par rapport à la dernière mesure. Notons toutefois que les trois dernières mesures dessinent une tendance à la baisse pour la satisfaction à l'égard de la qualité du milieu, de l'interaction citoyenne ainsi que des sports, loisirs et vie communautaire.

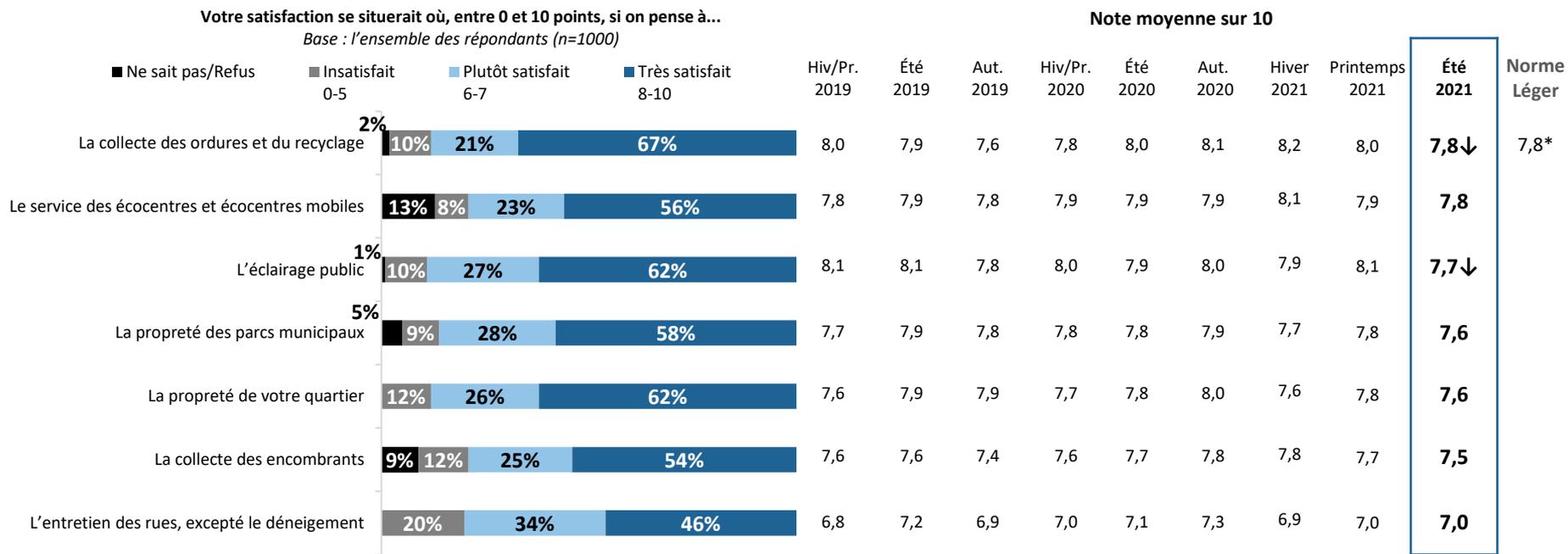


\*Le niveau de bruit dans le quartier, qui faisait partie de l'indicateur *Interaction citoyenne et gestion du territoire* lors des mesures précédentes, fait partie de l'indicateur *Qualité du milieu* depuis la mesure estivale 2020.

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

La satisfaction à l'égard de l'éclairage public (7,7) et de la collecte des ordures et du recyclage (7,8) est en baisse par rapport à la mesure précédente (respectivement 8,1 et 8,0). Ce dernier service reste néanmoins en tête de peloton des services de sa catégorie avec le service des écocentres et écocentres mobiles (7,8).

Notons que la satisfaction à l'égard de ce dernier service est significativement plus élevée parmi les **propriétaires résidentiels** (8,1, contre 7,5) et les **citoyens qui ont une voiture** (7,9, contre 7,0).



\*Cet indicateur ne figurant pas à l'édition 2020 des Nomes municipales Léger, ce résultat est tiré de l'édition 2018. Lors de la mesure de 2020, la satisfaction à l'égard de l'enlèvement des ordures ménagères (7,6/10) et celle à l'égard de la collecte sélective (recyclage) (7,7/10) ont fait l'objet de mesures distinctes.

## 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.

Remarquons que la satisfaction des résidents de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** à l'égard de la **propreté de leur quartier** est encore une fois moins élevée que celle de leurs concitoyens (7,3/10).

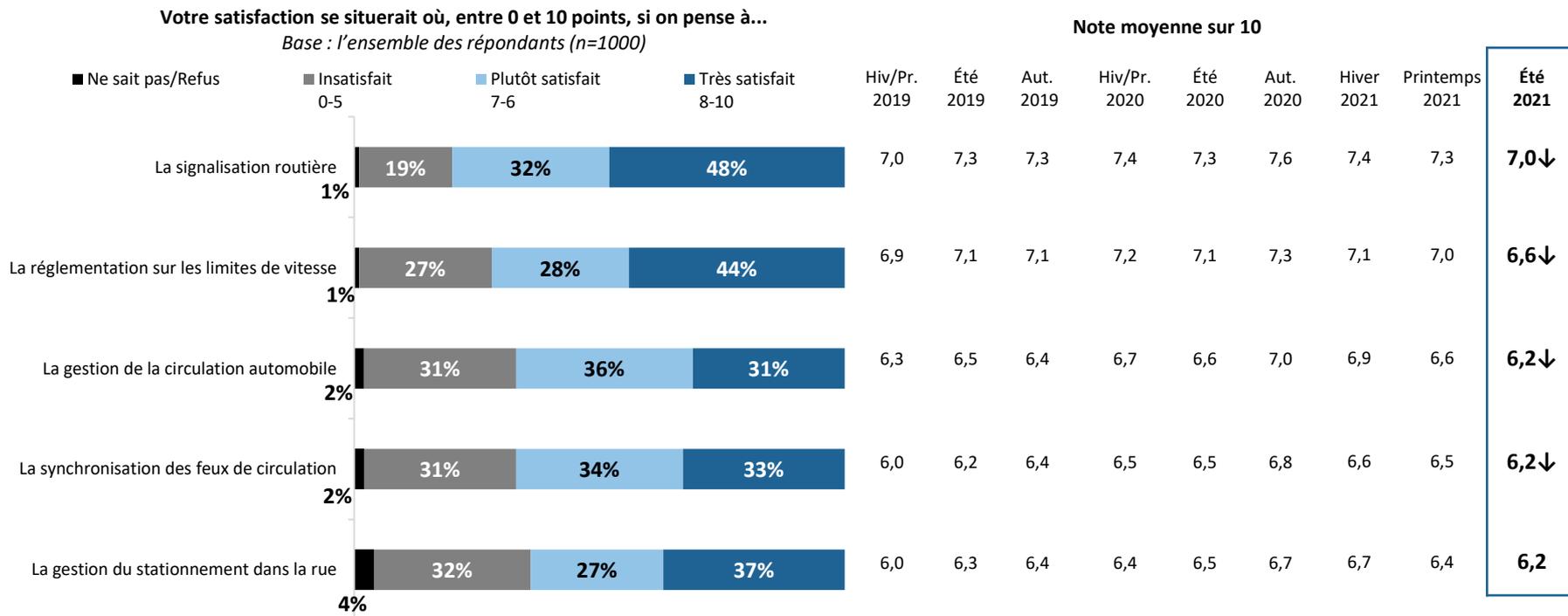
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité–Limoilou (n=202)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint- Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)
La collecte des ordures et du recyclage	<b>7,8</b>	7,9	8,0	8,0	7,8	<b>7,3</b>	7,9
Le service des écocentres et écocentres mobiles	<b>7,8</b>	7,9	7,8	7,5	7,9	7,7	7,9
L'éclairage public	<b>7,7</b>	7,7	7,8	7,5	7,9	7,6	7,5
La propreté des parcs municipaux	<b>7,6</b>	7,7	7,7	7,6	7,7	7,3	7,7
La propreté de votre quartier	<b>7,6</b>	7,7	7,7	<b>7,3</b>	<b>7,9</b>	7,4	7,8
La collecte des encombrants	<b>7,5</b>	7,3	7,8	7,4	7,6	7,7	7,5
L'entretien des rues, excepté le déneigement	<b>7,0</b>	6,9	6,9	7,1	7,0	6,9	7,2

## 2.3 Transport et mobilité intelligente – 1/2

Quatre des services en transport en en mobilité intelligente accusent cette saison une baisse de satisfaction par rapport à la mesure printanière: la signalisation routière (7,0, contre 7,3), la réglementation sur les limites de vitesse (6,6, contre 7,0), la gestion de la circulation automobile (6,2, contre 6,6) et la synchronisation des feux de circulation (6,2, contre 6,5).

La satisfaction à l'égard du stationnement dans la rue est similaire à celle enregistrée lors de la dernière mesure.



## 2.3 Transport et mobilité intelligente – 2/2

Les différences qui existent entre les arrondissements en matière de satisfaction à l'égard des services de transport et de mobilité intelligente sont présentées dans le tableau ci-dessous.

À cet égard, remarquons que les résidents de l'arrondissement La Haute-Saint-Charles sont encore une fois les moins satisfaits de la synchronisation des feux de circulation (5,8).

Par ailleurs, la réglementation sur les limites de vitesse obtient une note de satisfaction particulièrement favorable parmi les résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou (7,0).

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

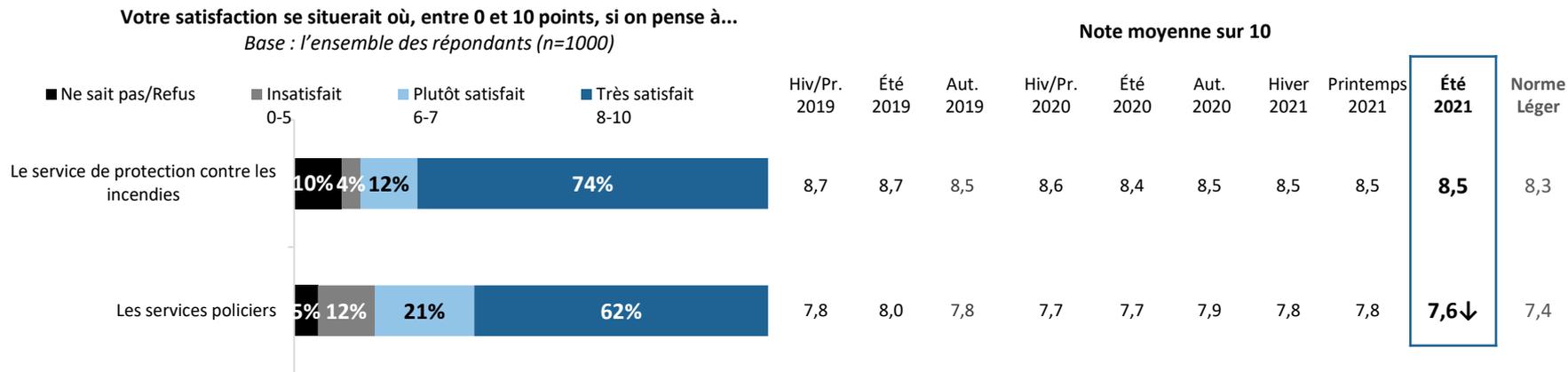
Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité-Limoilou (n=202)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint-Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)
La signalisation routière	7,0	7,0	6,9	7,1	7,2	7,0	7,0
La réglementation sur les limites de vitesse	6,6	6,4	6,3	7,0	6,9	6,2	6,5
La gestion de la circulation automobile	6,2	6,3	6,1	6,2	6,6	5,7	6,2
La synchronisation des feux de circulation	6,2	6,0	6,5	6,4	6,6	5,8	6,0
La gestion du stationnement dans la rue	6,2	6,0	6,5	6,2	6,3	6,1	6,4

## 2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 1/3

Si la satisfaction à l'égard du service de protection contre les incendies (8,5/10) est restée stable, celle envers les services policiers (7,6/10) a quant à elle enregistré une légère baisse par rapport à la dernière mesure.

Ces résultats n'en restent pas moins supérieurs à la Norme Léger pour les deux services.

La perception est uniforme dans tous les arrondissements, à l'exception de l'arrondissement La Haute-Saint-Charles, où les résidents sont moins satisfaits des services policiers (7,2/10).



Base : l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité-Limoilou (n=202)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint-Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)
Le service de protection contre les incendies	8,4	8,6	8,4	8,4	8,4	8,5
Les services policiers	7,4	7,9	7,5	7,9	7,2	7,9

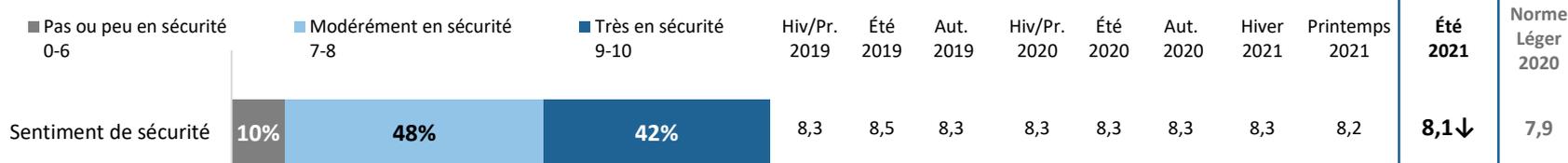
## 2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 2/3

Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec enregistre une très légère baisse par rapport aux mesures précédentes, mais reste supérieur à la norme Léger (7,9).

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)

Note moyenne sur 10



Quelle est votre plus grande source d'insécurité?

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)	Été 2020 (n=79)	Automne 2020 (n=83)	Hiver 2021 (n=96)	Printemps 2021 (n=70)	Été 2021 (n=97)
	La sécurité routière (19%) et la crainte de se faire attaquer (18%) restent les deux raisons les plus souvent citées par les citoyens qui ne se sentent pas en sécurité pour expliquer leur sentiment.								
Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies	21%	17%	25%	24%	18%	16%	23%	19%	19%
Crainte de se faire attaquer	9%	21%	17%	10%	17%	26%	17%	20%	18%
Vandalisme et méfaits	15%	7%	16%	9%	19%	6%	14%	8%	14%
Violence	3%	5%	14%	8%	3%	4%	15%	12%	11%
Flânage / errance / mendicité	5%	9%	3%	13%	8%	10%	7%	15%	10%
Vols	9%	14%	13%	11%	5%	8%	4%	4%	8%
Trafic et consommation de drogues	13%	3%	1%	10%	4%	5%	6%	7%	5%
Danger d'incendie	2%	1%	1%	1%	2%	7%	0%	3%	4%
Mauvais éclairage	5%	2%	1%	3%	7%	4%	3%	3%	1%
Bâtiments abandonnés	1%	3%	1%	2%	2%	0%	1%	1%	0%
Achalandage des lieux publics	5%	1%	3%	3%	0%	5%	2%	0%	0%

Le complément à 100% représente la non-réponse.

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

La note moyenne accordée à leur sentiment de sécurité par les citoyens est uniforme dans tous les arrondissements.

Les résultats à cet égard sont présentés en détail dans le tableau ci-dessous.

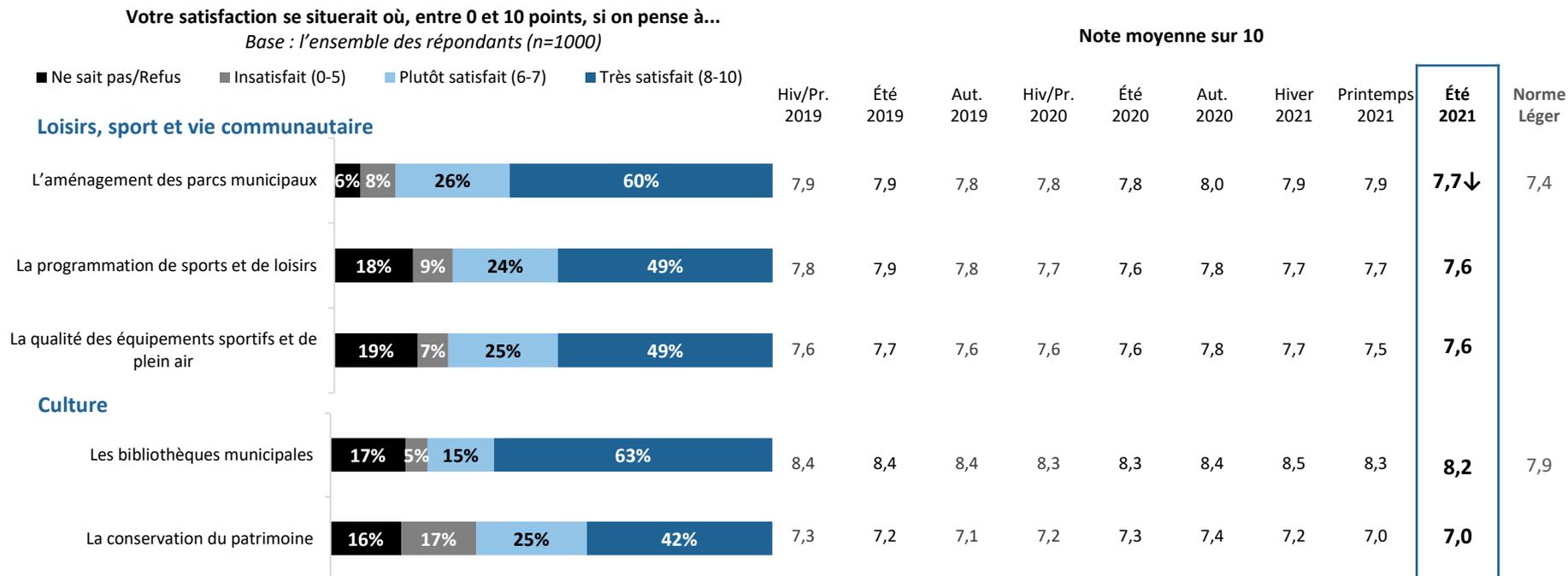
Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout en sécurité » et 10 signifiant « totalement en sécurité », à quel point vous sentez-vous en sécurité, en général, dans la ville de Québec?

Base : l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité-Limoilou (n=202)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint-Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)
TRÈS EN SÉCURITÉ	42%	42%	42%	40%	42%	43%	44%
MODÉRÉMENT EN SÉCURITÉ	48%	45%	50%	47%	52%	41%	50%
PAS OU PEU EN SÉCURITÉ	10%	13%	8%	13%	6%	15%	6%
Notes moyennes sur 10	8,1	8,0	8,2	8,0	8,2	7,9	8,1

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

La satisfaction à l'égard de l'aménagement des parcs municipaux qui enregistre une légère baisse par rapport à la mesure printanière (7,7, contre 7,9). Elle reste néanmoins supérieure à la Norme Léger (7,4).

La satisfaction à l'égard de tous les services de culture, sports, loisirs et vie communautaire est restée stable.



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

Tel qu'illustré dans le tableau ci-dessous, la satisfaction à l'égard des services de culture, sports, loisirs et vie communautaire est uniforme dans les six arrondissements, à l'exception de la programmation de sports et de loisirs, dont les résidents de Charlesbourg se montrent particulièrement satisfaits (7,9).

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

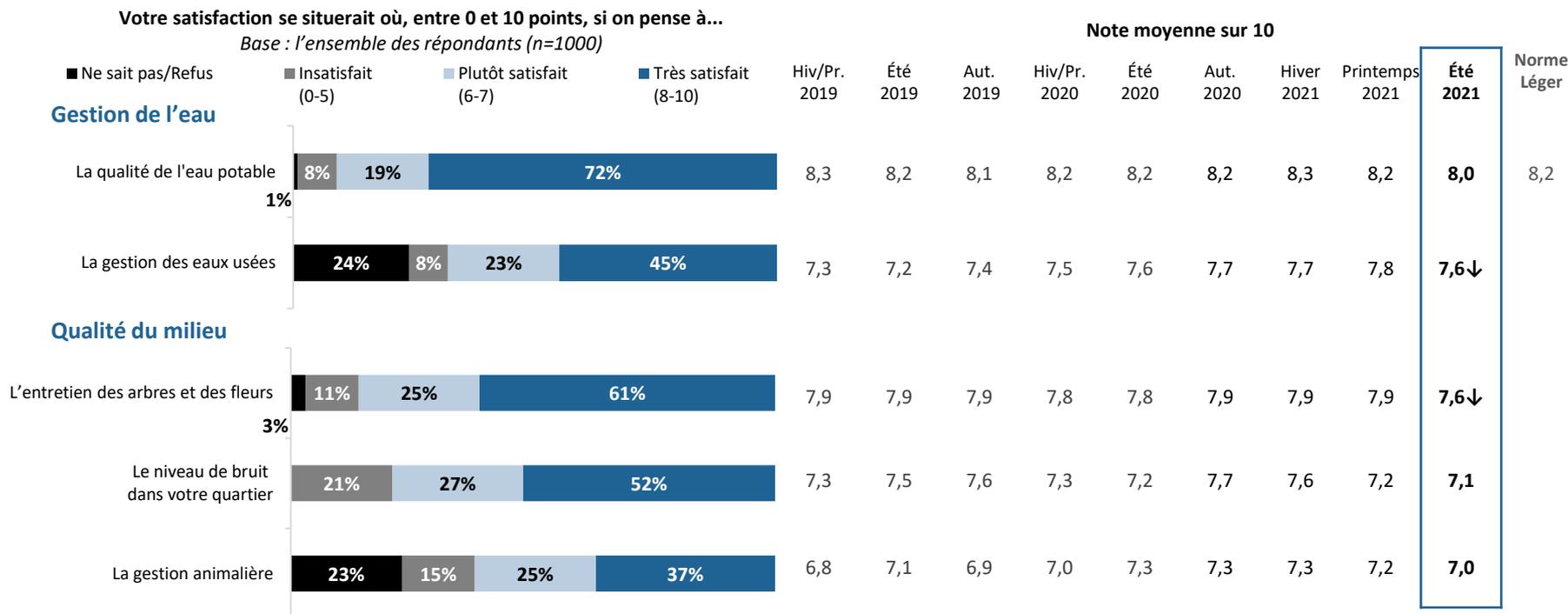
Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité-Limoilou (n=202)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint-Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)
Les bibliothèques municipales	8,2	8,2	8,2	8,2	8,2	8,3	8,2
L'aménagement des parcs municipaux	7,7	7,7	7,9	7,7	7,7	7,4	7,9
La programmation de sports et de loisirs	7,6	7,5	7,9	7,5	7,5	7,4	7,6
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,6	7,6	7,8	7,6	7,7	7,4	7,7
La conservation du patrimoine	7,0	7,2	7,2	6,8	6,9	7,0	7,2

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

Deux services de cette catégorie accusent cette saison une baisse de satisfaction: l'entretien des arbres et des fleurs (7,6, contre 7,9) et la gestion des eaux usées (7,6, contre 7,8).

Dans ce dernier cas, remarquons que cette baisse ramène la satisfaction au même niveau que celui enregistré à l'été 2020.

La satisfaction à l'égard des autres composantes de la qualité du milieu et des services de gestion de l'eau est restée stable par rapport à la dernière mesure.



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

Les différences qui existent en matière de satisfaction à l'égard de la gestion de l'eau et de la qualité du milieu entre les arrondissements sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Particulièrement, les Charlesbourgeois sont encore une fois **plus satisfaits de la qualité de l'eau potable** (8,4), ainsi que du **niveau de bruit** dans leur quartier (7,4).

Remarquons aussi que les résidents de **La Cité-Limoilou** sont, pour la **neuvième mesure consécutive**, **moins satisfaits** du niveau de **bruit dans leur quartier** (6,3) que leurs concitoyens.

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

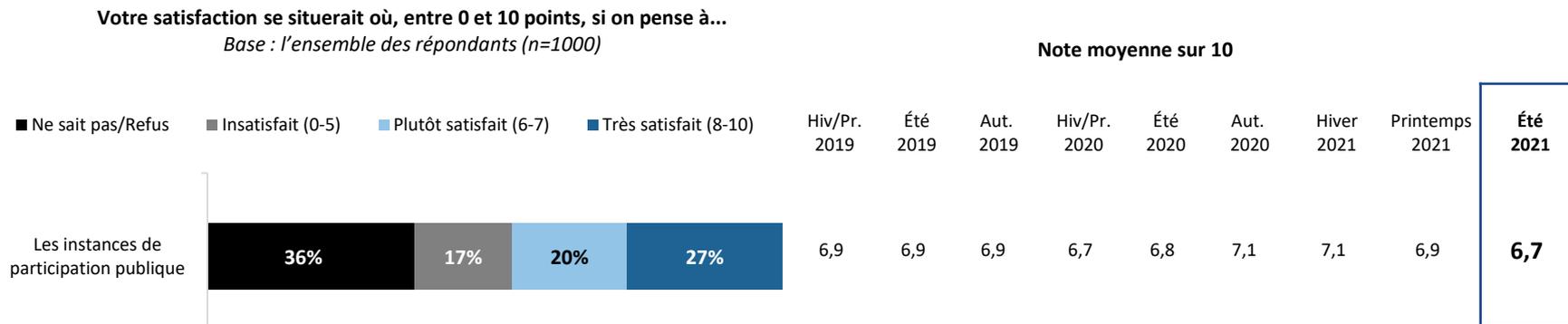
Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité-Limoilou (n=202)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint-Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)
La qualité de l'eau potable	8,0	8,0	8,4	8,0	8,0	8,0	7,9
L'entretien des arbres et des fleurs	7,6	7,9	7,6	7,5	7,6	7,6	7,5
La gestion des eaux usées	7,6	7,6	7,5	7,4	7,6	7,7	7,6
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,1	7,4	7,4	6,3	7,3	6,9	7,4
La gestion animale	7,0	7,2	7,3	6,7	7,4	7,0	6,6

## 2.7 Interaction citoyenne

La satisfaction des citoyens à l'égard des instances de participation publique est restée statistiquement stable depuis la dernière mesure (6,7/10).

Remarquons toutefois que cette note s'inscrit dans une tendance à la baisse depuis la mesure hivernale.

Encore une fois, cette évaluation est uniforme parmi les six arrondissements.



Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité-Limoilou (n=202)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint-Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)
Les instances de participation publique	6,6	6,3	6,7	7,0	6,6	6,5

## 2.8 Services municipaux à améliorer en priorité

Cette saison, l'entretien des rues et des trottoirs (5%) et les travaux publics (5%) sont les deux services les plus souvent cités quand on interroge les citoyens au sujet du service municipal qui devrait, selon eux, être amélioré en priorité.

Selon vous, 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)	Été 2020 (n=1001)	Automne 2020 (n=1000)	Hiver 2021 (n=1000)	Printemps 2021 (n=1006)	Été 2021 (n=1000)
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	2%	7%	4%	3%	4%	8%	1%	4%	5%
Travaux publics	1%	1%	5%	1%	1%	1%	0%	2%	5%↑
Réparation de la chaussée / Nids-de-poule	9%	1%	4%	5%	4%	6%	1%	11%	4%↓
Déneigement	18%	8%	11%	15%	8%	9%	4%	5%	4%
Service de police / Sécurité publique	0%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	4%	4%
Aide au logement / plus de logements abordables / logements sociaux	-	-	-	-	-	-	-	-	4%
Transport en commun	2%	2%	4%	4%	3%	2%	2%	3%	3%
Gestion de la circulation	3%	6%	7%	4%	4%	3%	1%	4%	3%
Service des sports et des loisirs	1%	2%	3%	2%	2%	3%	1%	1%	3%↑
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets	-	-	-	-	-	-	1%	2%	2%
Aménagement de stationnements	0%	1%	1%	1%	2%	2%	0%	2%	2%
Compostage	2%	3%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	2%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	2%	1%	3%	2%	1%	1%	1%	1%	2%
Sécurité routière	2%	4%	2%	1%	2%	2%	0%	1%	2%
Aide / soutien aux itinérants / personnes défavorisées	-	-	-	-	-	-	-	-	2%
Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons	-	-	-	-	-	1%	1%	2%	1%
Piste cyclables (en général)	0%	1%	1%	3%	2%	3%	0%	1%	1%
Entretien des parcs / des arbres	1%	3%	1%	2%	2%	2%	0%	1%	1%
L'administration	-	-	-	-	-	-	-	1%	1%
Entretien des parcs / des arbres	1%	3%	1%	2%	2%	2%	0%	1%	1%
Préserver / créer des espaces verts / plus d'arbres	-	-	-	-	-	-	-	-	1%
Autre	5%	2%	1%	3%	7%	4%	2%	2%	3%
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	46%	46%	40%	40%	50%	42%	79%	45%	44%

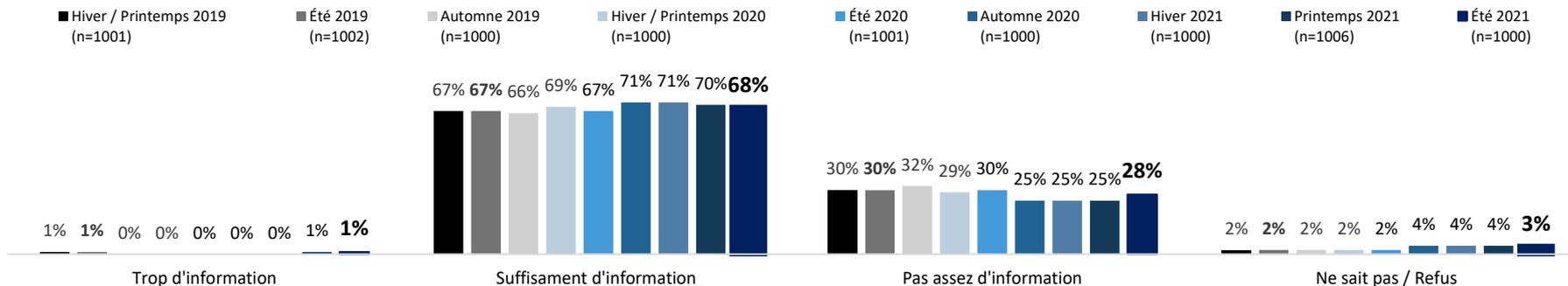
### 3. Les communications et l'expérience citoyen

### 3.1 Quantité et pertinence de l'information

Encore une fois, l'évaluation que font les citoyens de la quantité d'information reçue de la part de leur Ville reste stable. Celle faite de la pertinence de cette information accuse toutefois une légère baisse et obtient sa note la plus faible depuis le début de cette mesure en 2019 (7,2, contre 7,5 lors de la dernière mesure).

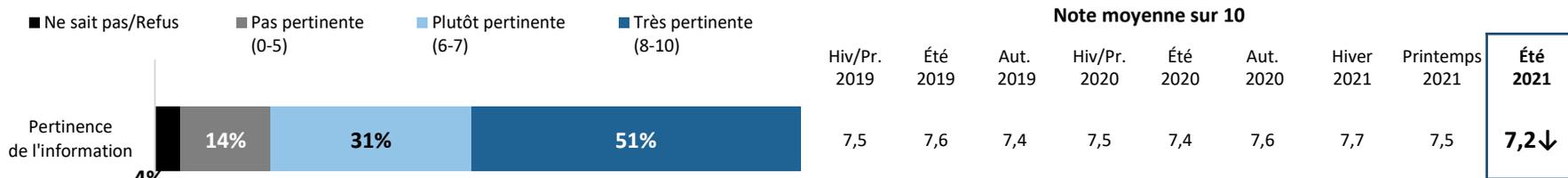
Considérez-vous avoir trop, suffisamment ou trop peu d'information de la part de la Ville de Québec concernant les services offerts?

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)



## 3.2 Moyens de communication privilégiés

Les principaux outils par lesquels les citoyens s’informent des activités de la Ville sont les mêmes que lors des mesures précédentes: les médias traditionnels d’abord (55%), puis le bulletin municipal « Ma Ville » (51%), suivi du site web de la Ville (38%).

Les variations selon l’âge sont illustrées ci-dessous. Encore une fois, les citoyens de 18 à 34 ans se distinguent par leur importante utilisation des médias sociaux (62%).

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

Base: l’ensemble des répondants - Mentions multiples	TOTAL									Âge		
	Hiv./Pr. 2019 (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	Aut. 2019 (n=1000)	Hiv./Pr. 2020 (n=1000)	Été 2020 (n=1001)	Aut. 2020 (n=1000)	Hiver 2021 (n=1000)	Pr. 2021 (n=1006)	Été 2021 (n=1000)	18-34 ans (n=242)	35-54 ans (n=352)	55 ans et + (n=406)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	59%	59%	58%	57%	59%	54%	58%	58%	55%	43%	49%	66%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	57%	48%	51%	57%	50%	51%	56%	52%	51%	24%	52%	68%
Vous allez sur le site web de la Ville	40%	44%	44%	41%	43%	43%	42%	40%	38%	29%	41%	42%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	32%	33%	36%	35%	35%	37%	37%	36%	37%	62%	39%	20%
Vous êtes abonnés à l’infolettre	17%	16%	18%	16%	18%	20%	17%	17%	18%	6%	17%	26%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	12%	14%	12%	12%	13%	15%	14%	14%	15%	8%	16%	18%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	7%	7%	7%	6%	7%	6%	6%	7%	5%	4%	4%	5%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	2%	2%	3%	2%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	2%
Aucun de ces moyens	4%	3%	4%	3%	4%	4%	3%	4%	3%	7%	4%	1%

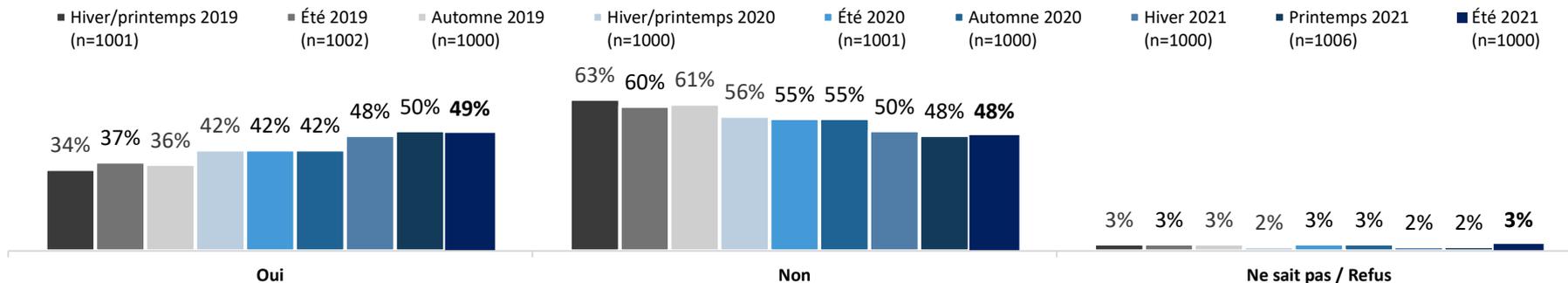
### 3.3 Connaissance du service 311 – 1/2

La notoriété du service 311 est statistiquement stable par rapport à la mesure précédente (49%, contre 50% au printemps).

Le niveau de connaissance de ce service reste moins élevé parmi les citoyens de 18 à 34 ans (39%).

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

Base : l'ensemble des répondants



Base : l'ensemble des répondants	Âge		
	18-34 ans (n=242)	35-54 ans (n=352)	55 ans et + (n=406)
Oui	39%	54%	51%

### 3.3 Connaissance du service 311 – 2/2

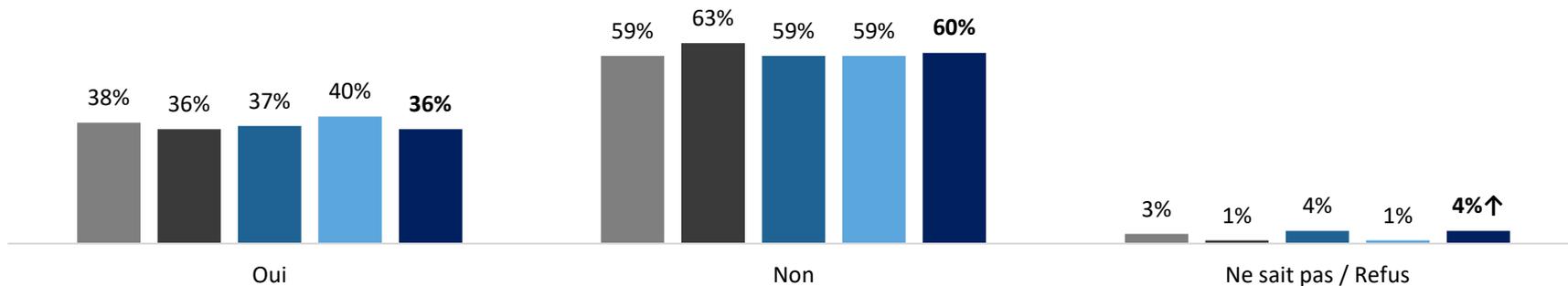
Parmi les citoyens qui connaissent le service 311, 36% savent qu’il existe une application mobile pour accéder à ce service, soit 18% de la population totale. Il s’agit d’un résultat statistiquement similaire à celui enregistré lors de la dernière mesure.

La notoriété de cette application est moins élevée parmi les résidents de l’arrondissement La Cité-Limoilou (27%) et plus élevée parmi les citoyens de 55 ans et plus (42%).

Saviez-vous qu’il existe une application mobile du service 311 de la Ville de Québec?

Base : les répondants qui connaissent le service 311 (n=498)

■ Été 2020 ■ Automne 2020 ■ Hiver 2021 ■ Printemps 2021 ■ Été 2021



Base : les répondants qui connaissent le service 311 (n=498)	Arrondissement						Âge		
	Beauport (n=81)	Charlesbourg (n=69)	La Cité-Limoilou (n=112)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=88)	La Haute-Saint-Charles (n=86)	Les Rivières (n=62)	18-34 ans (n=89)	35-54 ans (n=196)	55 ans et + (n=213)
Oui	32%	44%	27%	41%	38%	35%	28%	33%	42%

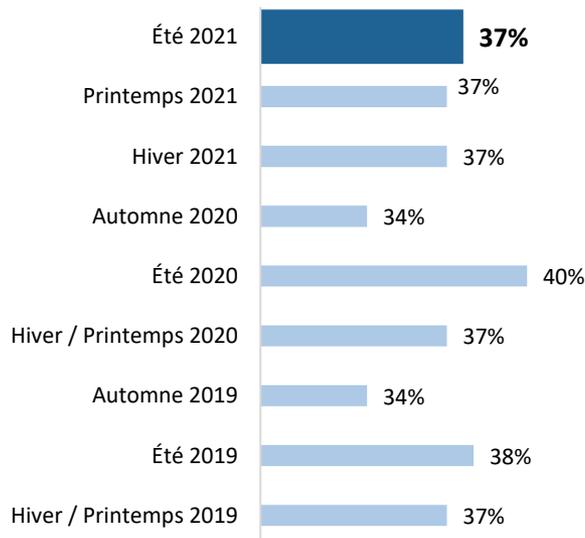
## 3.4 Demandes de service – 1/2

37% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec au cours des douze derniers mois. Il s'agit d'une proportion identique à celle enregistrée lors de la dernière mesure.

La nature de ces différentes demandes étaient réparties de la même façon que lors de la précédente mesure, avec la gestion des matières résiduelles (36%), puis les travaux publics (22%) représentant la plus grande part de celles-ci.

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) - OUI



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 précédent le sondage	Hi./Pr. 2019 (n=393)	Été 2019 (n=386)	Aut. 2019 (n=347)	Hi./Pr. 2019 (n=391)	Été 2020 (n=419)	Aut. 2020 (n=359)	Hiver 2021 (n=363)	Pr. 2021 (n=396)	Été 2021 (n=395)
La gestion des matières résiduelles	32%	35%	32%	38%	36%	30%	39%	35%	36%
Les travaux publics	29%	25%	32%	24%	26%	29%	26%	27%	22%
La gestion territoriale	16%	13%	13%	12%	16%	16%	10%	11%	14%
Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie	5%	4%	4%	5%	4%	4%	5%	5%	6%
Autre	18%	23%	19%	22%	18%	21%	19%	23%	21%

## 3.4 Demandes de service – 2/2

La proportion de citoyens ayant adressé une demande à la Ville est uniforme parmi les arrondissements, à l'exception de l'arrondissement Les Rivières où elle a été significativement moins élevée.

**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=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité–Limoilou (n=202)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint- Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)
<b>OUI</b>	<b>37%</b>	37%	39%	42%	33%	41%	<b>29%</b>

Les différences qui existent entre les arrondissements en ce qui concerne la nature des demandes qui ont été adressées à la Ville de Québec sont illustrées ci-dessous. Particulièrement, remarquons la faible proportion d'appels aux Service de police ou au Service de protection contre l'incendie dans l'arrondissement Charlesbourg (1%).

**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=395)	Arrondissement					
		Beauport (n=57)	Charlesbourg (n=65)	La Cité–Limoilou (n=88)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=69)	La Haute-Saint- Charles (n=68)	Les Rivières (n=48)
<b>La gestion des matières résiduelles</b>	<b>36%</b>	39%	41%	38%	31%	42%	<b>20%</b>
<b>Les travaux publics</b>	<b>22%</b>	30%	<b>13%</b>	15%	27%	22%	33%
<b>La gestion territoriale</b>	<b>14%</b>	13%	18%	<b>6%</b>	20%	21%	8%
<b>Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie</b>	<b>6%</b>	7%	<b>1%</b>	11%	4%	6%	7%
<b>Autre</b>	<b>21%</b>	<b>12%</b>	27%	<b>30%</b>	18%	<b>9%</b>	32%

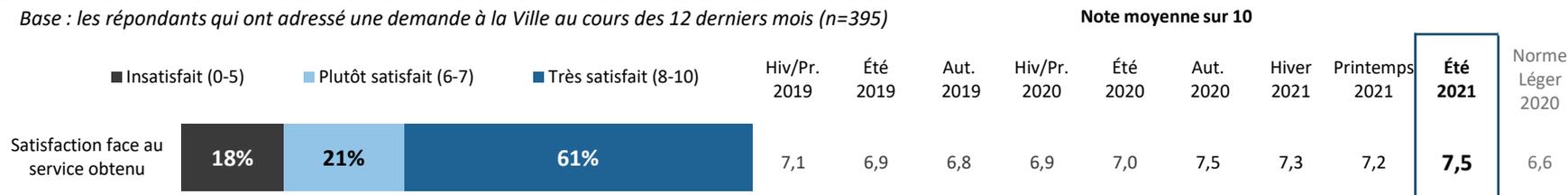
### 3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service

La satisfaction générale des citoyens qui ont adressé une demande à la Ville est statistiquement stable par rapport à la dernière mesure (7,5/10).

Elle est aussi uniforme dans les six arrondissements.

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=395)



Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au court les 12 derniers mois	Arrondissement					
	Beauport (n=57)	Charlesbourg (n=65)	La Cité-Limoilou (n=88)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=69)	La Haute-Saint-Charles (n=68)	Les Rivières (n=48)
<b>Note moyenne sur 10</b>	7,3	7,7	7,5	8,0	7,4	6,6

Les citoyens qui ont fait une demande concernant la gestion des matières résiduelles se montrent significativement plus satisfaits des services reçus (8,2/10). Ceux dont la demande concernait les travaux publics s'en montrent au contraire moins satisfaits (6,8/10).

Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois	La demande formulée concernait ...				
	La gestion des matières résiduelles (n=138)	Les travaux publics (n=88)	La gestion territoriale (n=52)	Service de police ou le Service de protection contre l'incendie (n=25)	Autre (n=92)
<b>Note moyenne sur 10</b>	8,2	6,8	7,4	6,9	7,1

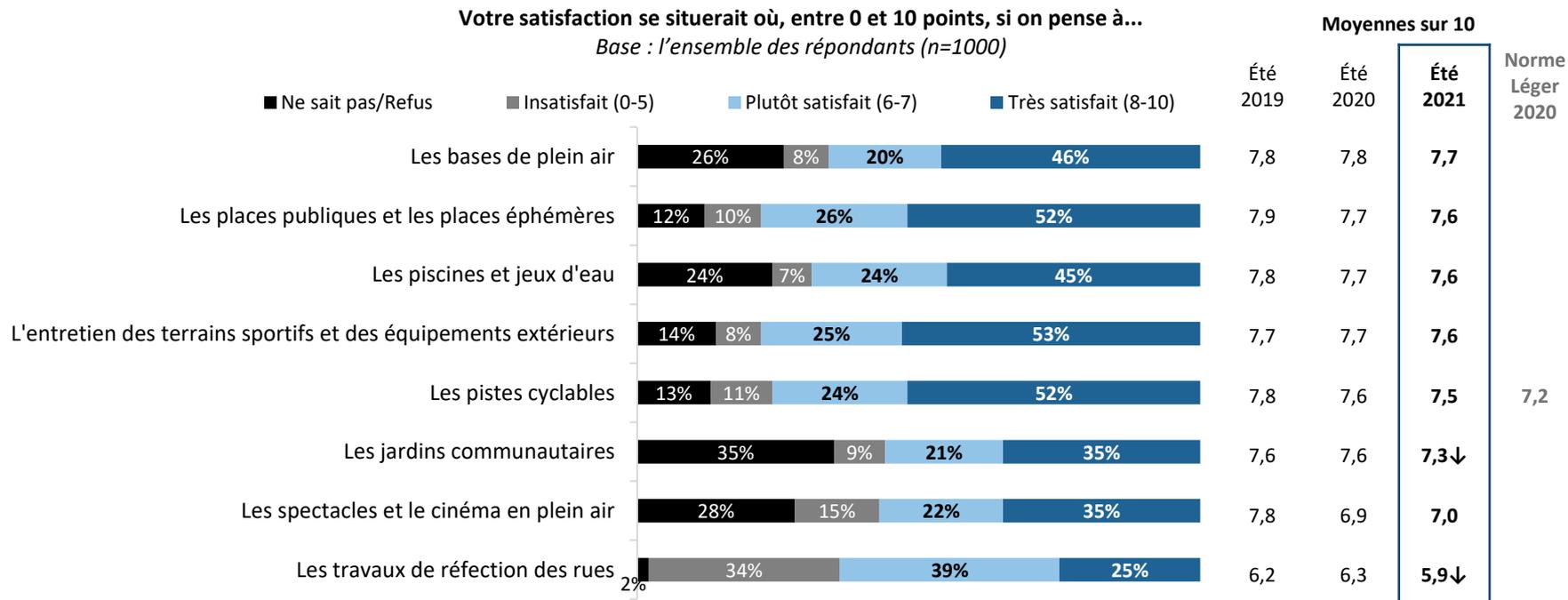
## 4. Services saisonniers

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

Globalement, la satisfaction à l'égard des services estivaux est stable par rapport à l'évaluation de l'été 2020 (7,2, contre 7,3).

Deux services enregistrent toutefois des baisses de satisfaction significatives: les jardins communautaires (7,3, contre 7,6 en 2020) et les travaux de réfection des rues (5,9, contre 6,3 en 2020).

Notons que dans ce dernier cas, la variation fait basculer l'évaluation de ce service sous la limite de la satisfaction.



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

Il existe **peu de différences** significatives **entre les arrondissements** à l'égard des **services estivaux**. Celles-ci sont illustrées dans le tableau ci-dessous.

Nommément, les résidents de l'arrondissement Sainte-Foy–Sillery–Cap-rouge sont plus satisfaits des bases de plein air (8,0) et de l'entretien des terrains sportifs et des équipements extérieurs (7,9).

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

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Total (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité–Limoilou (n=202)	Ste-Foy– Sillery–Cap- Rouge (n=191)	La Haute-Saint- Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)
Les bases de plein air	7,7	7,5	7,7	7,5	8,0	7,8	7,5
Les places publiques et places éphémères	7,6	7,6	7,5	7,6	7,7	7,3	7,6
Les piscines et jeux d'eau	7,6	7,5	7,8	7,5	7,6	7,6	7,6
L'entretien des terrains sportifs et des équipements extérieurs	7,6	7,7	7,8	7,5	7,9	7,4	7,5
Les pistes cyclables	7,5	7,6	7,4	7,4	7,4	7,7	7,5
Les jardins communautaires	7,3	7,3	7,4	7,2	7,4	7,5	7,3
Les spectacles et le cinéma en plein air	7,0	7,1	6,9	7,1	7,2	6,8	6,7
Les travaux de réfection des rues (excluant les autoroutes)	5,9	6,0	5,6	5,9	6,1	5,8	6,1

## 5. Enjeux d'actualité

## 5.1 Insécurité alimentaire – 1/2

5% des citoyens de Québec déclarent être eux-mêmes en situation d'insécurité alimentaire et 14% connaissent au moins une personne dans cette situation sur le territoire de la ville.

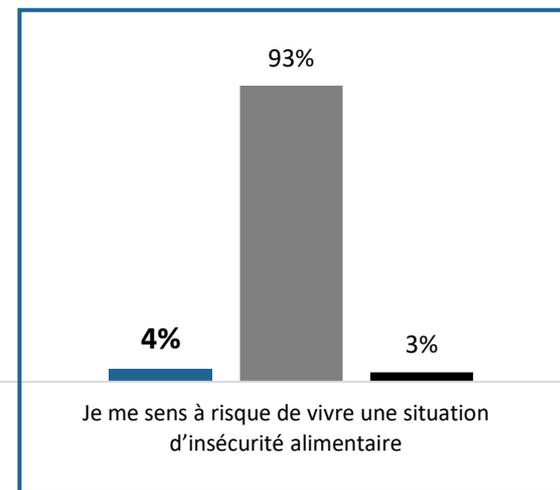
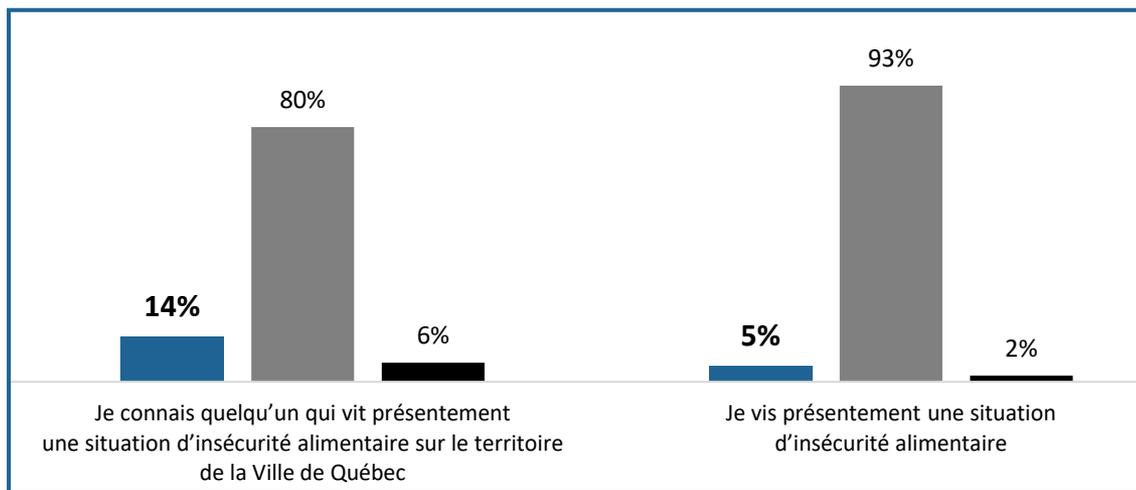
Par ailleurs, 4% des citoyens qui ne sont pas présentement en situation d'insécurité alimentaire évaluent être à risque de l'être.

L'insécurité alimentaire existe lorsque les membres du ménage déclarent avoir des problèmes avec la qualité ou la quantité de nourriture consommée ou avoir connu une réduction de l'apport alimentaire ou une perturbation des habitudes alimentaires.  
Selon cette définition, êtes-vous dans une des situations suivantes?

■ Oui    ■ Non    ■ NSP/Refus

Base: tous les répondants (n=1000)

Base : Ceux mentionnant ne pas être actuellement en situation d'insécurité alimentaire (n=957)



## 5.1 Insécurité alimentaire – 2/2

L'insécurité alimentaire est une situation plus répandue dans l'arrondissement La Cité-Limoilou, où 10% des citoyens déclarent être dans cette situation et 22% connaissent quelqu'un qui l'est.

La proportion de personnes présentement en situation d'insécurité alimentaire est au contraire moins élevée dans les arrondissements Beauport (2%) et Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (2%).

Notons aussi que les femmes sont plus nombreuses à se sentir à risque de vivre une situation d'insécurité alimentaire (5%, contre 2% des hommes).

L'insécurité alimentaire existe lorsque les membres du ménage déclarent avoir des problèmes avec la qualité ou la quantité de nourriture consommée ou avoir connu une réduction de l'apport alimentaire ou une perturbation des habitudes alimentaires.  
Selon cette définition, êtes-vous dans une des situations suivantes?

Base: l'ensemble des répondants - Oui	TOTAL (n=1000)	Arrondissement						Genre	
		Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité-Limoilou (n=202)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint-Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)	Homme (n=469)	Femme (n=531)
Je connais quelqu'un qui vit présentement une situation d'insécurité alimentaire sur le territoire de la Ville de Québec	14%	10%	14%	22%	10%	10%	15%	11%	16%
Je vis présentement une situation d'insécurité alimentaire	5%	2%	6%	10%	2%	3%	7%	4%	6%

Base: Ceux mentionnant ne pas être dans une situation d'insécurité alimentaire - Oui	TOTAL (n=957)	Arrondissement						Genre	
		Beauport (n=145)	Charlesbourg (n=149)	La Cité-Limoilou (n=186)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=188)	La Haute-Saint-Charles (n=146)	Les Rivières (n=143)	Homme (n=455)	Femme (n=502)
Je me sens à risque de vivre une situation d'insécurité alimentaire	4%	2%	3%	6%	4%	3%	5%	2%	5%

## 5.2 Insécurité en matière de logement 1/2

5% des citoyens de la ville de Québec se disent présentement en situation d'insécurité en matière de logement et 13% connaissent au moins une personne dans cette situation.

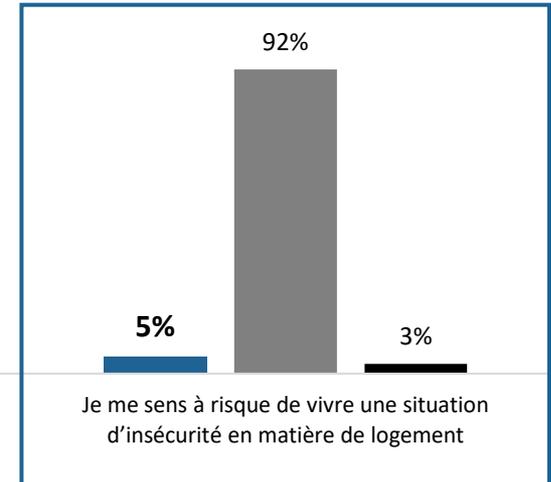
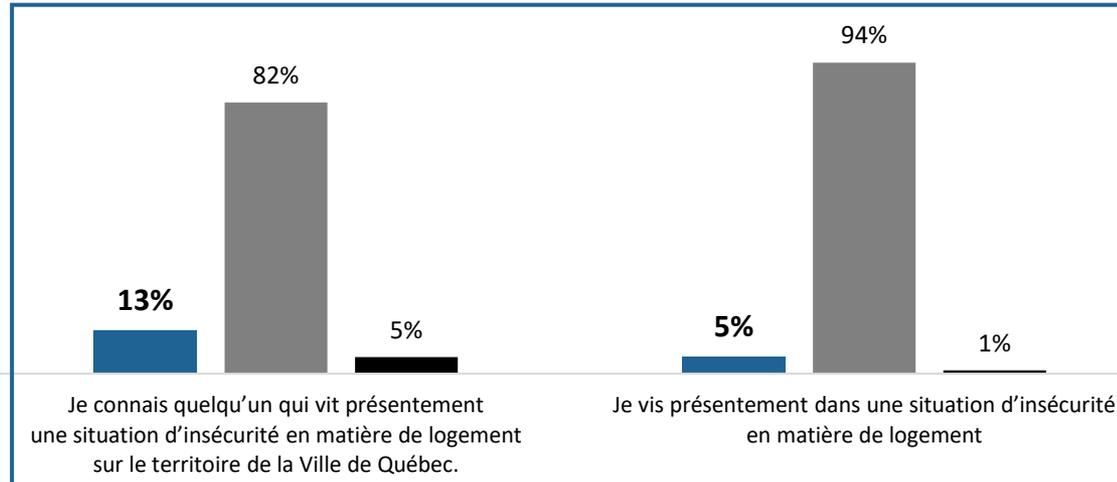
Par ailleurs, 5% des citoyens qui ne sont pas présentement en situation d'insécurité en matière de logement évaluent être à risque de l'être.

L'insécurité en matière de logement réfère à l'ensemble des facteurs qui affectent les conditions de logement d'un ménage. Ces facteurs concernent principalement la qualité et l'accessibilité du logement ainsi que le milieu de vie avoisinant. Selon cette définition, êtes-vous dans une des situations suivantes?

■ Oui    ■ Non    ■ NSP/Refus

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

Base : Ceux mentionnant ne pas être dans une situation d'insécurité en matière de logement (n=960)



## 5.2 Insécurité en matière de logement - 2/2

Comme l'insécurité alimentaire, l'insécurité en matière de logement est plus répandue dans l'arrondissement La Cité-Limoilou, où 10% des citoyens déclarent être dans cette situation et 20% connaissent quelqu'un qui l'est.

Cette situation est au contraire moins répandue dans l'arrondissement La Haute-Saint-Charles (2%) et les citoyens de Charlesbourg se sentent moins à risque de vivre ce type de situation (2%).

Notons aussi que l'insécurité en matière de logement affecte principalement les locataires. 9% sont actuellement dans cette situation, contre 1% des propriétaires et 9% se sentent à risque de l'être, contre 1% des propriétaires.

L'insécurité en matière de logement réfère à l'ensemble des facteurs qui affectent les conditions de logement d'un ménage. Ces facteurs concernent principalement la qualité et l'accessibilité du logement ainsi que le milieu de vie avoisinant. Selon cette définition, êtes-vous dans une des situations suivantes

Base: Tous les répondants - Oui	TOTAL (n=1000)	Arrondissement						Statut de propriété résidentielle	
		Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité-Limoilou (n=202)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint-Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)	Propriétaire (n=629)	Locataire (n=371)
Je connais quelqu'un qui vit présentement une situation d'insécurité en matière de logement sur le territoire de la Ville de Québec	13%	13%	11%	20%	9%	8%	13%	9%	16%
Je vis présentement dans une situation d'insécurité en matière de logement	5%	4%	2%	10%	4%	2%	5%	1%	9%

Base: Ceux mentionnant ne pas être dans une situation d'insécurité en matière de logement - Oui	TOTAL (n=960)	Arrondissement						Statut de propriété résidentielle	
		Beauport (n=143)	Charlesbourg (n=153)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=147)	Propriétaire (n=623)	Locataire (n=337)
Je me sens à risque de vivre une situation d'insécurité en matière de logement	5%	5%	2%	6%	7%	3%	5%	1%	9%

## 5.3 Vivre ensemble

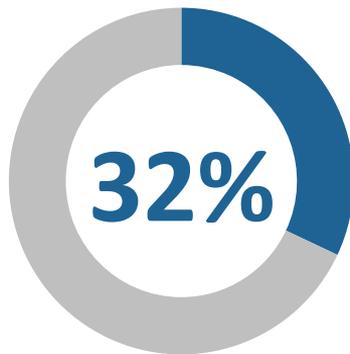
Le tiers des citoyens ont entendu parler du concept de vivre ensemble et du développement d'une stratégie visant à promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion (32%).

Ce concept est moins connu dans les arrondissements Beauport (25%) et La Haute-Saint-Charles (25%).

Il l'est aussi moins parmi les citoyens de 18 à 34 ans (26%, alors que les résidents de 55 ans et plus sont plus familiers avec ce concept (38%).

**Au cours des derniers mois, avez-vous entendu parler du concept du vivre ensemble et du développement d'une stratégie visant à promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion à la fois au sein de l'organisation municipale, mais aussi auprès de l'ensemble des citoyens de la Ville de Québec?**

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



Base : l'ensemble des répondants	Arrondissement						Âge		
	Beauport (n=148)	Charlesbourg (n=156)	La Cité-Limoilou (n=202)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=191)	La Haute-Saint-Charles (n=150)	Les Rivières (n=153)	18-34 ans (n=242)	35-54 ans (n=352)	55 ans et + (n=406)
Oui	25%	34%	39%	36%	25%	33%	26%	30%	38%
Non	75%	66%	61%	64%	75%	67%	74%	70%	62%

# Le<sup>g</sup>er

**Katherine Marcil**

Directrice de recherche

[kmarcil@leger360.com](mailto:kmarcil@leger360.com)

(418) 522-7467 poste 1008