

Rapport

Leger

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

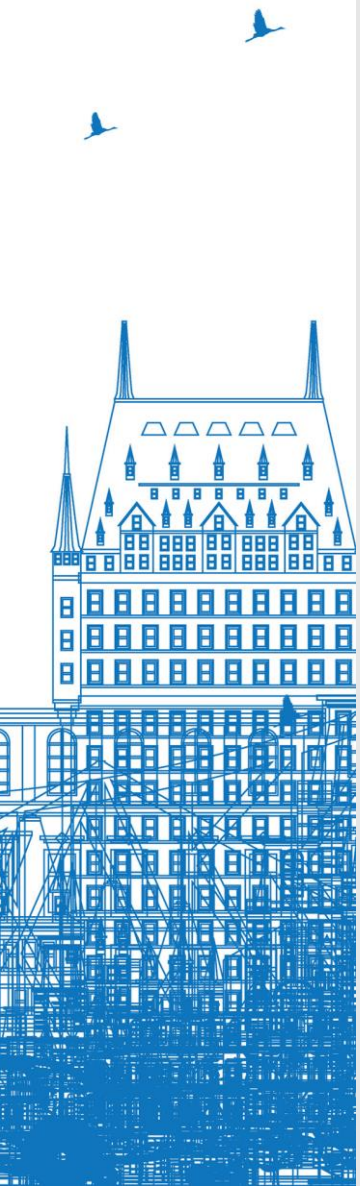
Été 2020



DATE 2020-10-15 NUMÉRO DE PROJET 70133-163

# 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
2.7 Interaction citoyenne	34
2.8 Services municipaux à améliorer en priorité	35
<hr/>	



# Table des matières

---

<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>
<b>5. Enjeux d'actualité</b>	<b>49</b>
5.1 Rues piétonnes et rues partagées	50
5.2 Visite estivale sur le site d'ExpoCité	51
5.3 Visite estivale sur le site de la place Jean-Béliveau	54
5.4 Connaissance du site d'ExpoCité	55

---



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.

Cinquième 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 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 1001 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 11 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 21 septembre 2020 auprès de 29 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 22 au 28 septembre 2020.

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=1001) 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 2020, sondage Léger mené auprès de 1000 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=1001)
<b>Genre</b>	
Masculin	48%
Féminin	52%
<b>Âge</b>	
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%
<b>Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage</b>	
Oui	20%
Non	80%
<b>Scolarité</b>	
Primaire/secondaire	27%
Collégial	42%
Universitaire	31%
<b>Accès à une automobile</b>	
Oui	89%
Non	11%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1001)
<b>Revenu familial annuel brut</b>	
19 999 \$ et moins	6%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	17%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	19%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	13%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	11%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	8%
De 120 000 et plus	14%
<b>Occupation</b>	
Travailleur	57%
Étudiant	7%
Retraité, au foyer, sans emploi	35%
<b>Arrondissement</b>	
Beauport	15%
Charlesbourg	15%
La Cité–Limoilou	20%
Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	19%
La Haute-Saint-Charles	16%
Les Rivières	14%
<b>Statut propriétaire/locataire</b>	
Propriétaire	53%
Locataire	47%





# FAITS SAILLANTS

# FAITS SAILLANTS



La pandémie de COVID-19 n'a pas affecté la satisfaction générale des citoyens de Québec, qui demeure stable par rapport à la dernière mesure, de même que par rapport à l'été 2019 (7,3/10).

Il s'agit d'une note similaire à celle octroyée par les citoyens des villes de même taille à travers la province (7,3/10).

Trois services ont même connu une hausse de satisfaction. C'est notamment le cas de la gestion animalière, laissant présumer du succès de la campagne de sensibilisation des derniers mois.

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)	Été 2020
La collecte des ordures et du recyclage	8,0	7,9	7,6	7,8	8,0↑
La propreté de votre quartier	7,6	7,9	7,9	7,7	7,8↑
La gestion animalière	6,8	7,1	6,9	7,0	7,3↑

Remarquons toutefois que la satisfaction à l'égard de **trois autres services** a connu une légère **baisse** par rapport à la dernière mesure.

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)	Été 2020
Le service de protection contre les incendies	8,7	8,7	8,5	8,6	8,4↓
L'éclairage public	8,1	8,1	7,8	8,0	7,9↓
La signalisation routière	7,0	7,3	7,3	7,4	7,3↓



Fait intéressant: la satisfaction à l'égard de **l'information diffusée par la Ville** est demeurée stable à Québec (7,4/10), alors que la Norme Léger nous informe que la crise de la COVID-19 a affecté la satisfaction à l'égard des communications dans les autres villes (6,7/10 en août 2020, contre 6,9/10 en 2018).

# FAITS SAILLANTS



La satisfaction à l'égard de trois des huit services estivaux évalués a, cette année, connu une baisse par rapport à l'été 2019 (7,3/10, contre 7,6/10).

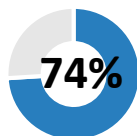
Remarquons que le service qui a connu la plus grande baisse de satisfaction, les spectacles et le cinéma en plein air, a été très affecté par les mesures sanitaires imposées par la santé publique pour lutter contre la pandémie de COVID-19.

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Été 2019 (n=1002)	Été 2020
Les places publiques et les places éphémères	7,9	7,7↓
Les pistes cyclables	7,8	7,6↓
Les spectacles et le cinéma en plein air	7,8	6,9↓

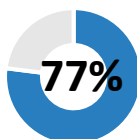


Les citoyens ont apprécié les rues piétonnes et rues partagées aménagées par la Ville de Québec cet été.

Plus spécifiquement, 55% des citoyens avaient entendu parler des rues partagées aménagées cet été sur le territoire de la ville et le tiers (33%) les ont fréquentées.



Parmi les citoyens qui se sont prononcé à ce sujet, trois sur quatre aimeraient que le concept de rues partagées revienne chaque été.



77% se sont dits satisfaits des rues piétonnes aménagées cette saison, une proportion qui grimpe à 90% dans l'arrondissement La Cité-Limoilou.



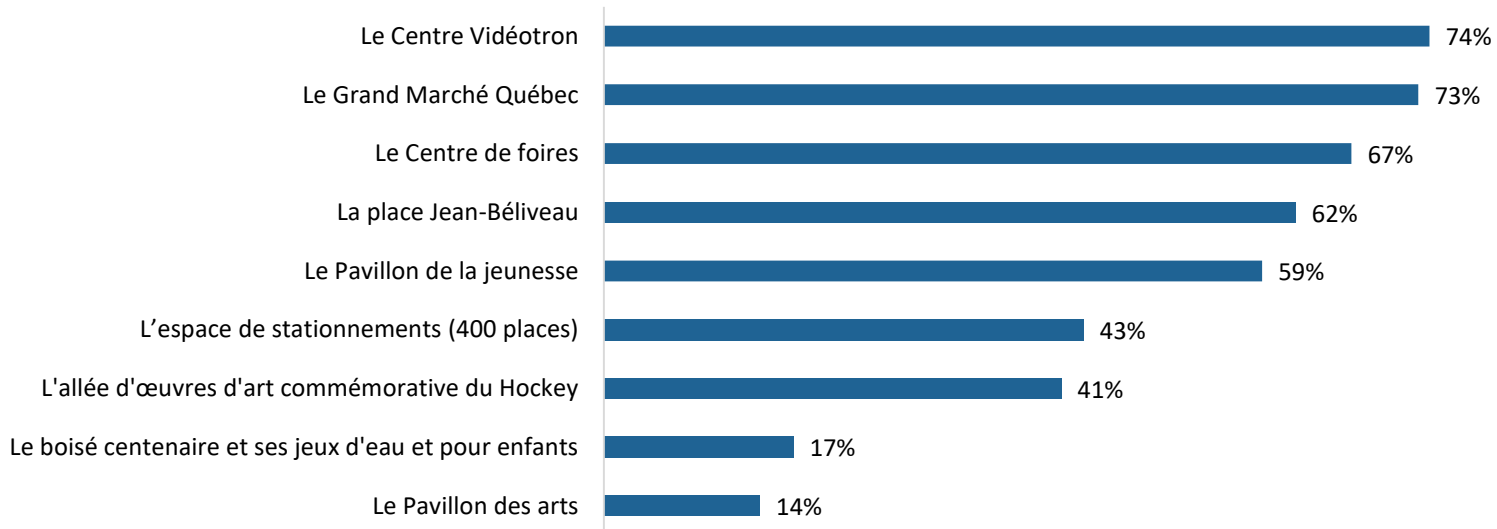
**22% des citoyens de Québec ont visité le site d'ExpoCité au cours de l'été 2020. Ce sont les résidents de l'arrondissement de Charlesbourg qui y sont allés en plus grande proportion (31%).**

Le site d'ExpoCité demeure d'ailleurs méconnu : en moyenne, les citoyens de **Québec identifient correctement 5 sites sur 9** parmi ceux qui constituent le site événementiel.

Les plus facilement associés au site d'ExpoCité sont le **Centre Vidéotron (74%)** et le **Grand Marché de Québec (73%)**.

## Parmi les sites et installations suivants, lesquels font, à votre avis, partie du site d'ExpoCité?

Base: l'ensemble des répondants (n=1001)



Les citoyens qui ont visité le site au cours de l'été s'en disent **relativement satisfaits (7,7/10)**.

**86%** d'entre eux ont **utilisé une voiture** pour se rendre sur place et **73%** y ont trouvé facilement du stationnement.

**15%** disent avoir fréquenté le secteur boisé ou les jeux d'eau pour enfants de la **place Jean-Béliveau** lors d'une de ces visites estivales.



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

# 1. La satisfaction générale

# 1. La satisfaction générale

## 1.1. Attentes des citoyens

La proportion de citoyens de Québec qui affirment avoir des attentes élevées envers les services de la Ville est similaire à celui enregistré lors des dernières mesures (64%).

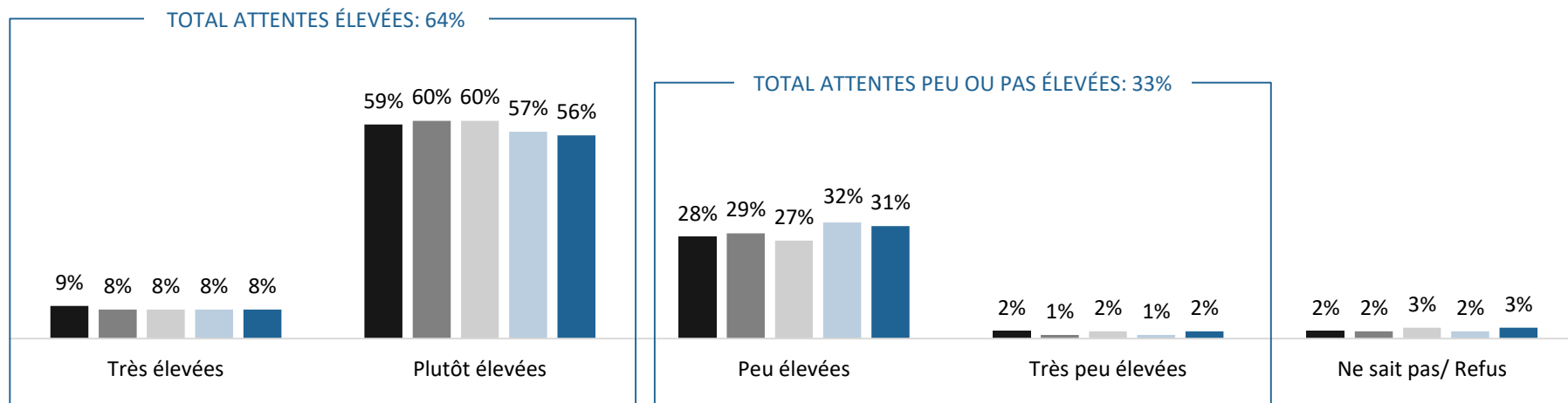
8% disent que leurs attentes à cet égard sont très élevées et 56% plutôt élevées.

Remarquons que les résidents de l'arrondissement La Haute-Saint-Charles jugent avoir des attentes moins élevées que leurs concitoyens.

### 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)



	Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=199)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint-Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
Total attentes élevées (très + plutôt)	61%	68%	64%	66%	55%	68%
Total attentes peu élevées (Peu + très peu)	35%	27%	33%	33%	40%	30%

# 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 (7,3/10) est stable par rapport à la dernière mesure.

La note accordée par les citoyens aux services en général est similaire à la Norme Léger (7,3/10).

85% des citoyens interrogés se disent satisfaits des services de la Ville. 34% en sont plutôt satisfaits et 51% 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

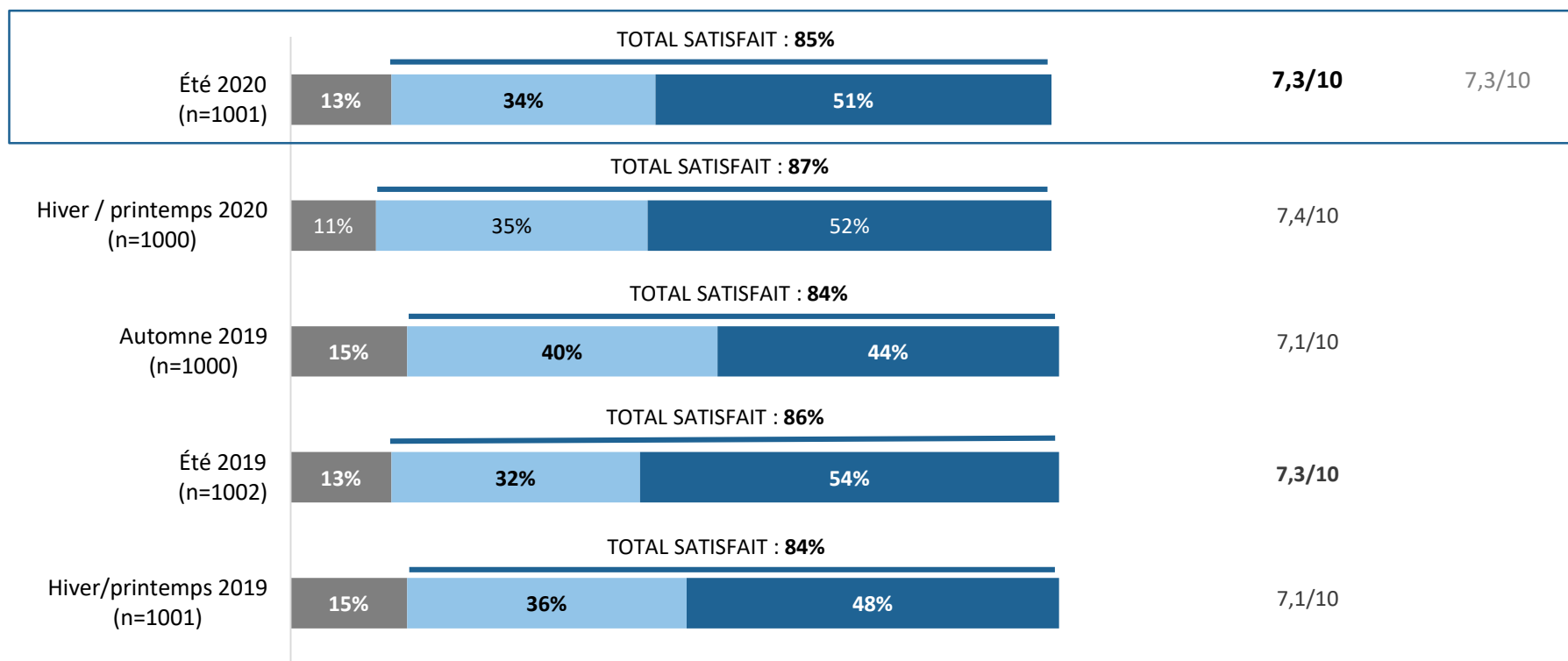
■ Insatisfait  
0-5

■ Plutôt satisfait  
6-7

■ Très satisfait  
8-10

Note moyenne

Norme Léger  
2020





# 1. La satisfaction générale

## 1.2. Satisfaction générale – 2/2

Les résidents de l'arrondissement La Haute-Saint-Charles se montrent, cette saison, moins satisfaits que leurs concitoyens de la qualité des services offerts par leur Ville (6,9/10).

Cette satisfaction est uniforme parmi les 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=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=199)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint- Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
TRÈS SATISFAIT (8-10)	51%	53%	52%	50%	55%	42%	57%
PLUTÔT SATISFAIT (6-7)	34%	33%	36%	36%	31%	35%	33%
INSATISFAIT (0-5)	13%	13%	11%	13%	11%	21%	10%
Ne sait pas / Refus	2%	1%	1%	1%	3%	2%	0%
<i>Note moyenne sur 10</i>	<b>7,3</b>	7,3	7,3	7,3	7,5	<b>6,9</b>	7,4

# 1. La satisfaction générale

## 1.3. Raisons expliquant la satisfaction

La qualité générale des services offerts par la Ville de Québec (13%) demeure, encore cette saison, la raison la plus citée par les citoyens satisfaits pour expliquer leur contentement.

Remarquons que les activités offertes (4%) et les communications avec la Ville (2%) sont citées moins souvent que la saison dernière pour expliquer la satisfaction.\*

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)	Été 2020 (n=525)
Bons services en général / aucun problème	20%	21%	9%	12%	<b>13%</b>
Ville propre / bien entretenue	7%	19%	8%	8%	<b>10%</b>
Beaucoup de services offerts / des services de proximité	0%	0%	9%	7%	<b>8%</b>
Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions	10%	6%	5%	6%	<b>5%</b>
Efficacité / réponses rapides	8%	5%	4%	5%	<b>5%</b>
Bonne qualité de vie	6%	5%	3%	3%	<b>5%</b>
Les activités offertes / variété de l'offre	6%	9%	9%	7%	<b>4%↓</b>
Déneigement	2%	7%	9%	3%	<b>3%</b>
Le service 311 / bonne communication avec la Ville	0%	0%	4%	6%	<b>2%↓</b>
Sécuritaire	2%	2%	2%	3%	<b>2%</b>
Le transport en commun	1%	4%	5%	1%	<b>2%</b>
Le service de collecte des ordures	-	-	-	-	<b>2%↑</b>
Le développement des infrastructures / Les projets de la Ville	-	-	-	-	<b>2%↑</b>
Les parcs	2%	0%	0%	2%	<b>1%</b>
Les taxes municipales sont raisonnables	-	-	-	1%	<b>1%</b>
Belle ville	2%	5%	3%	2%	<b>0%↓</b>
Autre	0%	4%	2%	2%	<b>5%↑</b>
Ne sait pas / Refus	34%	34%	27%	30%	<b>31%</b>

\*En raison de la pandémie de COVID-19, certains services ont été affectés par les recommandations et restrictions de la Santé publique.

# 1. La satisfaction générale

## 1.4. Raisons expliquant l'insatisfaction

Le déneigement (11%) reste en tête de lice des raisons expliquant l'insatisfaction à l'égard des services municipaux. La proportion des citoyens mécontents qui citent cette raison est similaire à celle enregistrée à la dernière mesure.

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)	Été 2020 (n=124)
Déneigement	18%	19%	36%	15%	<b>11%</b>
Taxes trop élevées	4%	7%	6%	7%	<b>6%</b>
Le mauvais état de la chaussée / nids de poules	11%	10%	1%	6%	<b>6%</b>
Traitement des demandes / suivi des dossiers / lenteur administrative	7%	3%	9%	9%	<b>4%</b>
La gestion et le contrôle des finances publiques	0%	2%	1%	9%	<b>3%</b>
Le maire / l'administration actuelle	3%	9%	3%	5%	<b>3%</b>
La gestion de la circulation	0%	1%	1%	1%	<b>3%</b>
Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur	9%	12%	3%	2%	<b>3%</b>
Offre en restauration	-	-	-	-	<b>3%</b>
Nettoyage des rues	3%	0%	3%	5%	<b>2%</b>
Gestion des matières résiduelles / compostage	5%	4%	3%	4%	<b>2%</b>
Transport en commun	4%	1%	2%	3%	<b>2%</b>
Manque de transparence	1%	1%	1%	3%	<b>2%</b>
Dossier du tramway (sans précision)	1%	3%	1%	-	<b>2%</b>
Les stationnements	-	-	-	-	<b>2%</b>
Les travaux publics	-	-	-	-	<b>2%</b>
Manque d'entretien (autre et sans précisions)	2%	2%	3%	1%	<b>1%</b>
Une consultation publique est nécessaire concernant le dossier du tramway et du 3ème lien	2%	0%	2%	5%	<b>1%</b>
Autres	7%	4%	0%	5%	<b>13%↑</b>
Ne sait pas / Refus	21%	22%	24%	16%	<b>25%</b>

# 1. La satisfaction générale

## 1.5. Taux de recommandation net (NPS)

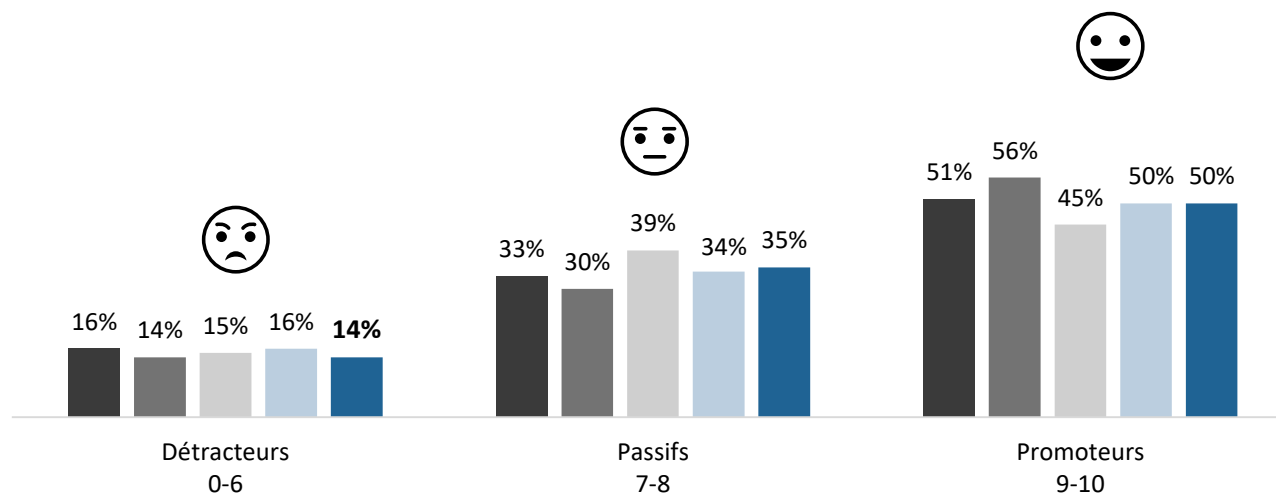
**Le taux de recommandation net (NPS)\* est resté stable depuis la dernière mesure (36).**

Les détracteurs sont un peu plus nombreux dans l'arrondissement La Haute-Saint-Charles (20%) que dans les autres arrondissements.

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) ■ Été 2020 (n=1001)



	Note moyenne	NPS
<b>Été 2020</b>	<b>8,1/10</b>	<b>36</b>
Hiver/Printemps 2020	8,1/10	34
Automne 2019	8,1/10	30
<b>Été 2019</b>	<b>8,3/10</b>	<b>42</b>
Hiver/Printemps 2019	8,1/10	35

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)
<b>PROMOTEURS (9-10)</b>	50%	53%	52%	51%	<b>37%</b>	53%
<b>PASSIFS (7-8)</b>	29%	35%	34%	31%	<b>42%</b>	40%
<b>DÉTRACTEURS (0-6)</b>	18%	11%	12%	16%	<b>20%</b>	<b>7%</b>

Le complément à 100% représente la non-réponse.

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

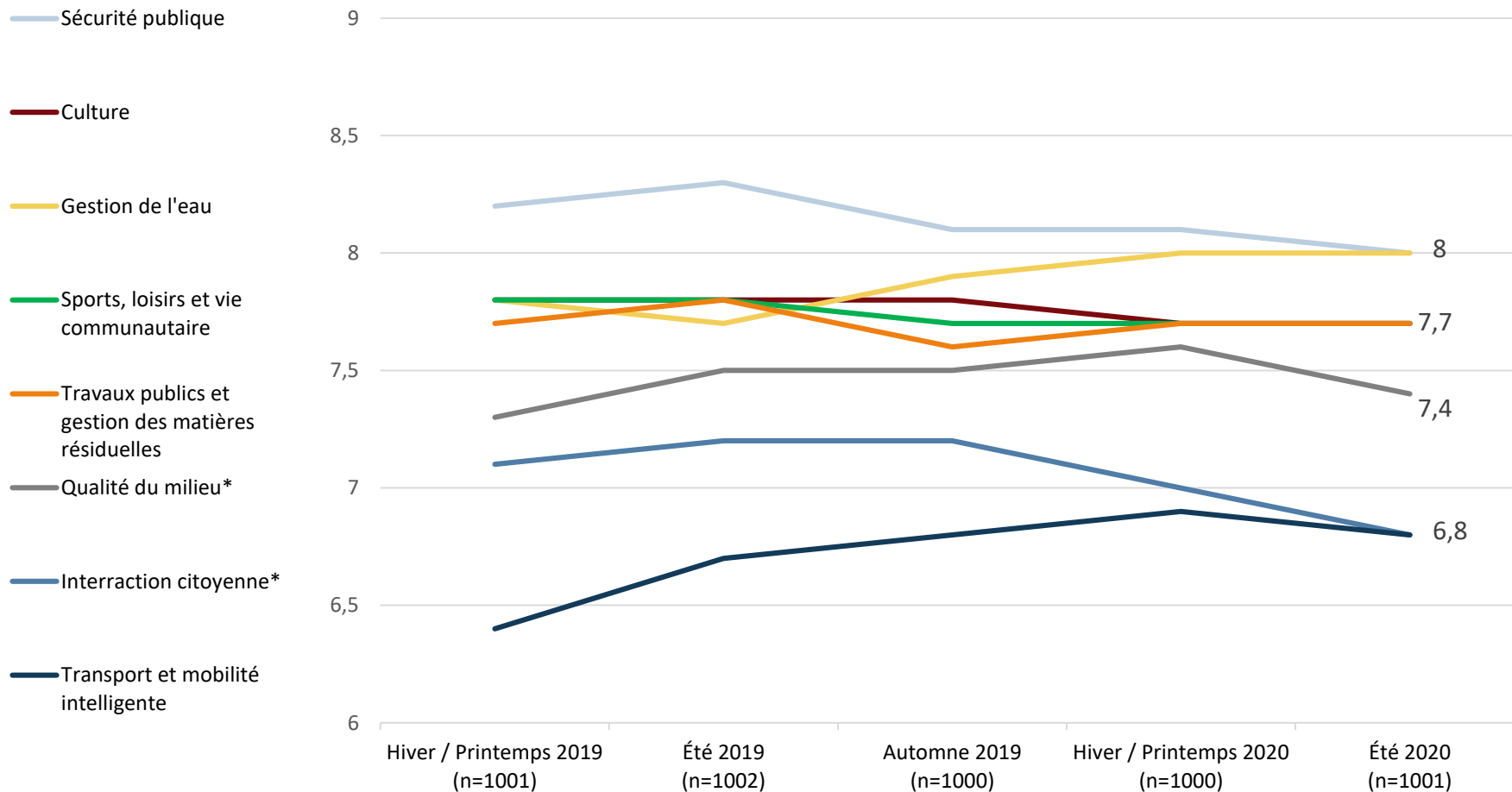
## 2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

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

### 2.1 Aperçu général

À l'exception de la satisfaction à l'égard des services de **sécurité publique** (8,0/10) et celle liée **au transport et à la mobilité intelligente** (6,8/10), qui a connu, dans les deux cas, une **très légère baisse**, la satisfaction à l'égard des services municipaux est demeurée stable par rapport à la dernière mesure\*.

Note de satisfaction moyenne sur 10



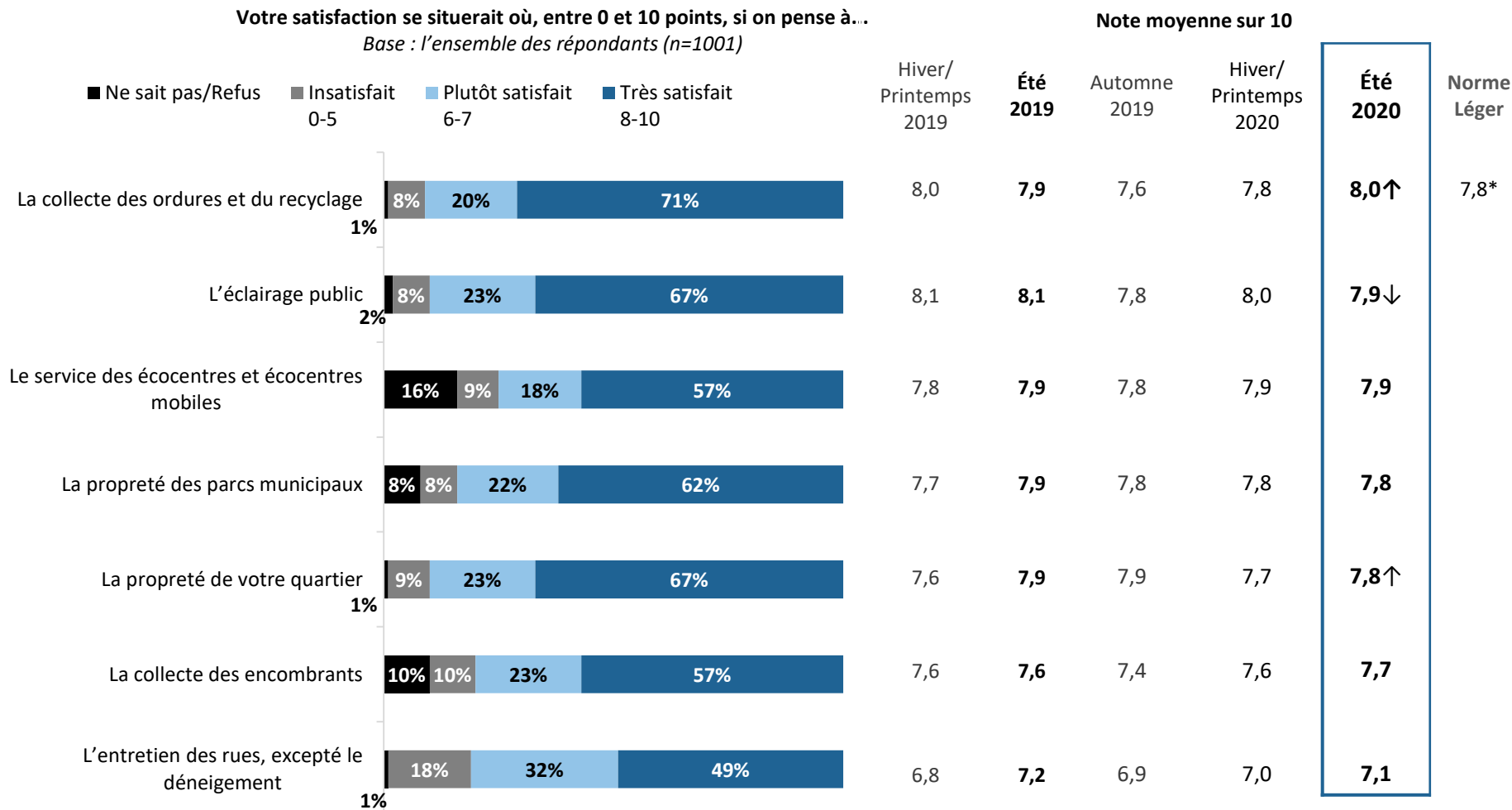
\*Le niveau de bruit dans le quartier, qui faisait partie de l'indicateur *Interaction citoyenne et gestion du territoire* lors des mesures précédentes, fait maintenant partie de l'indicateur *Qualité du milieu*, expliquant les légères variations pour ces deux indicateurs..

## 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 la collecte des ordures et du recyclage (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 **propreté des quartiers** (7,8/10 contre 7,7/10 au printemps) est aussi **jugée légèrement plus favorablement** qu'à la dernière mesure.



\*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. 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 qu'encore une fois, les résidents de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** sont **moins satisfaits** de la **propreté de leur quartier** (7,4/10) et du service des écocentres et des écocentres mobiles (7,5/10).

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

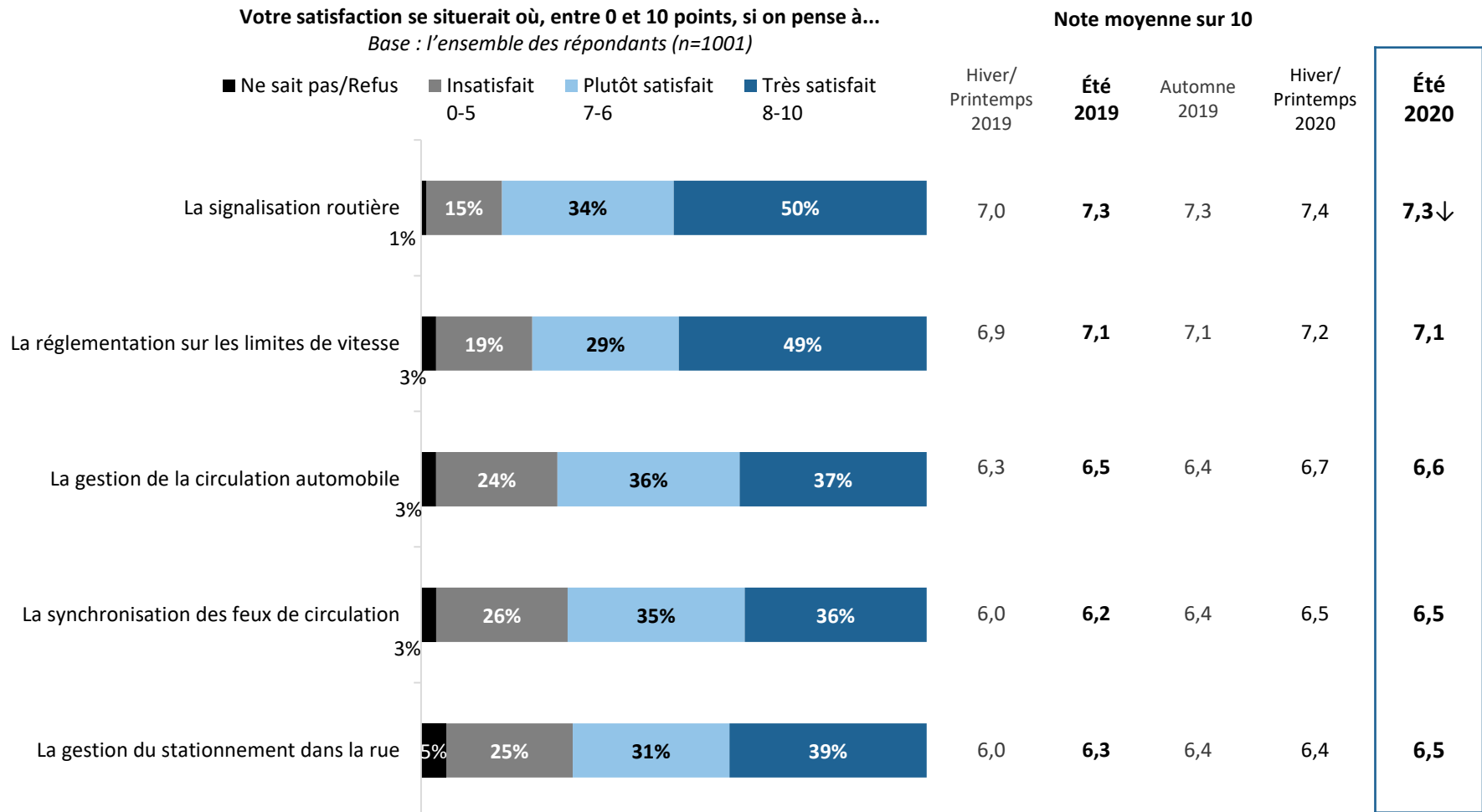
Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité–Limoilou (n=199)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint- Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
La collecte des ordures et du recyclage	<b>8,0</b>	8,0	8,0	8,0	8,2	7,8	8,2
L'éclairage public	<b>7,9</b>	7,8	8,0	7,7	8,0	7,6	<b>8,2</b>
Le service des écocentres et écocentres mobiles	<b>7,9</b>	8,1	7,9	<b>7,5</b>	8,0	7,8	<b>8,2</b>
La propreté des parcs municipaux	<b>7,8</b>	7,8	7,8	7,9	<b>8,1</b>	<b>7,5</b>	8,0
La propreté de votre quartier	<b>7,8</b>	8,1	7,9	<b>7,4</b>	<b>8,1</b>	7,7	7,9
La collecte des encombrants	<b>7,7</b>	7,9	7,7	7,5	7,6	7,6	<b>8,1</b>
L'entretien des rues, excepté le déneigement	<b>7,1</b>	7,2	7,0	7,1	<b>7,3</b>	<b>6,7</b>	7,2



## 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 **signalisation routière**, qui a connu une **très légère baisse**, cette mesure saisonnière des services liés au transport et à la mobilité intelligente est similaire à celle réalisée au printemps.



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

### 2.3 Transport et mobilité intelligente – 2/2

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

Particulièrement, remarquons que les citoyens de l'arrondissement **La Haute-Saint-Charles** sont **moins satisfaits** de **trois des cinq services** sondés: la gestion de la **circulation automobile** (6,1/10), la **synchronisation des feux de circulation** (6,1/10) et la **signalisation routière** (6,9/10).

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=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=199)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint- Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
La signalisation routière	<b>7,3</b>	7,4	7,2	7,2	7,3	<b>6,9</b>	7,5
La réglementation sur les limites de vitesse	<b>7,1</b>	<b>6,7</b>	7,0	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	6,8	7,1
La gestion de la circulation automobile	<b>6,6</b>	6,7	6,6	6,7	6,6	<b>6,1</b>	6,8
La synchronisation des feux de circulation	<b>6,5</b>	6,7	6,6	6,5	6,7	<b>6,1</b>	6,6
La gestion du stationnement dans la rue	<b>6,5</b>	6,5	6,7	6,4	6,6	6,3	6,6

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

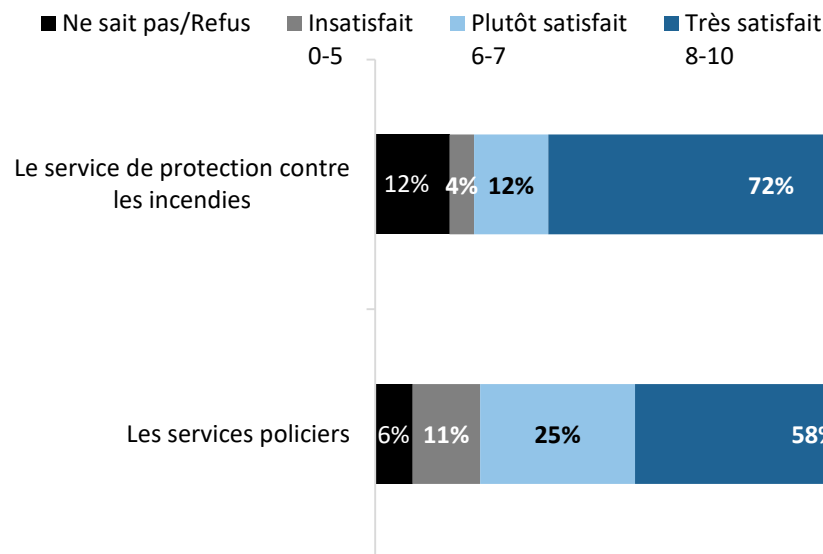
### 2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 1/3

La satisfaction à l'égard du **service de protection contre les incendies** a connu une **légère baisse** par rapport à la dernière mesure (8,4/10, contre 8,6/10), alors que celle à l'égard des services policiers demeure stable.

Cette évaluation varie peu parmi les arrondissements. Mentionnons néanmoins que les citoyens de **La Haute-Saint-Charles** sont **moins satisfaits** des **services policiers** (7,4/10), alors que ceux de l'arrondissement **Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge** en sont, au contraire, **plus satisfaits** (8,0/10).

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1001)



Note moyenne sur 10

	Hiver/ Printemps 2019	Été 2019	Automne 2019	Hiver/ Printemps 2020	Été 2020	Norme Léger
Le service de protection contre les incendies	8,7	8,7	8,5	8,6	<b>8,4↓</b>	8,3
Les services policiers	7,8	8,0	7,8	7,7	<b>7,7</b>	7,4

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité–Limoilou (n=199)	Ste-Foy–Sillery–Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint-Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
Le service de protection contre les incendies	8,5	<b>8,7</b>	8,3	8,5	8,2	8,5
Les services policiers	7,7	7,9	7,5	<b>8,0</b>	<b>7,4</b>	7,9

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

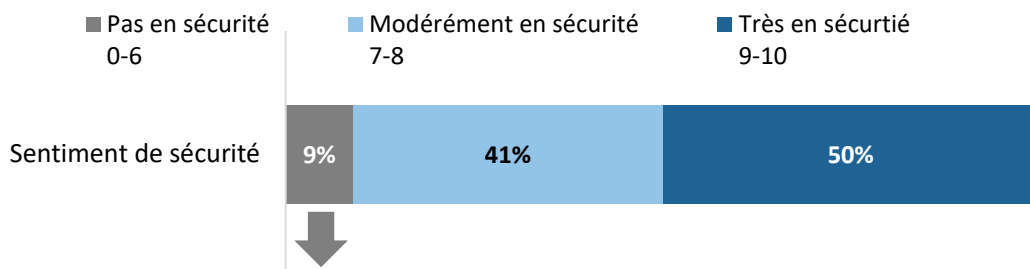
### 2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 2/3

Le **sentiment de sécurité** des citoyens **demeure inchangé** par rapport aux deux dernières mesures (note de 8,3/10).

Notons qu'il s'agit d'une **note significativement moins élevée qu'à la même période l'an dernier** (8,5/10).

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=1001)



Note moyenne sur 10

Été 2020	Norme Léger 2020
8,3	7,9

	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)
Le vandalisme et les méfaits se hissent cette saison en première position des causes d'insécurité, devant la sécurité routière.	Vandalisme et méfaits	15%	7%	16%	9%	19%
Les chiens sans laisse apparaissent pour la première fois parmi les raisons d'insécurité les plus citées par les citoyens (2%).	Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies	21%	17%	25%	24%	18%
	Crainte de se faire attaquer	9%	21%	17%	10%	17%
	Flânage / errance / mendicité	5%	9%	3%	13%	8%
	Mauvais éclairage	5%	2%	1%	3%	7%
	Vols	9%	14%	13%	11%	5%
	Trafic et consommation de drogues	13%	3%	1%	10%	4%
	Violence	3%	5%	14%	8%	3%
	Bâtiments abandonnés	1%	3%	1%	2%	2%
	Danger d'incendie	2%	1%	1%	1%	2%
	Des chiens sans laisse	-	-	-	-	2%
	Incidents avec des produits chimiques ou des contaminants	-	-	-	-	1%
	Achalandage des lieux publics	5%	1%	3%	3%	0%
	Danger d'inondation	1%	0%	1%	1%	0%

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

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

Les citoyens de l'arrondissement **La Haute-Saint-Charles**, bien qu'ils se sentent aussi très en sécurité, ont un **sentiment de sécurité moins élevé** que leurs concitoyens (8,0/10).

 Rappelons que ceux-ci sont aussi **moins satisfaits des services policiers** (7,4/10).

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	TOTAL (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=199)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint-Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
TRÈS EN SÉCURITÉ	50%	43%	56%	50%	56%	39%	55%
MODÉRÉMENT EN SÉCURITÉ	41%	48%	34%	40%	38%	47%	39%
PAS EN SÉCURITÉ	9%	8%	10%	10%	7%	13%	6%
<i>Notes moyennes sur 10</i>	<b>8,3</b>	8,2	8,4	8,3	8,5	8,0	8,5

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

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

Comme lors de la dernière mesure, la satisfaction à l'égard des **services culturels et de ceux liés aux sports, aux loisirs et à la vie communautaire** demeure **stable**.

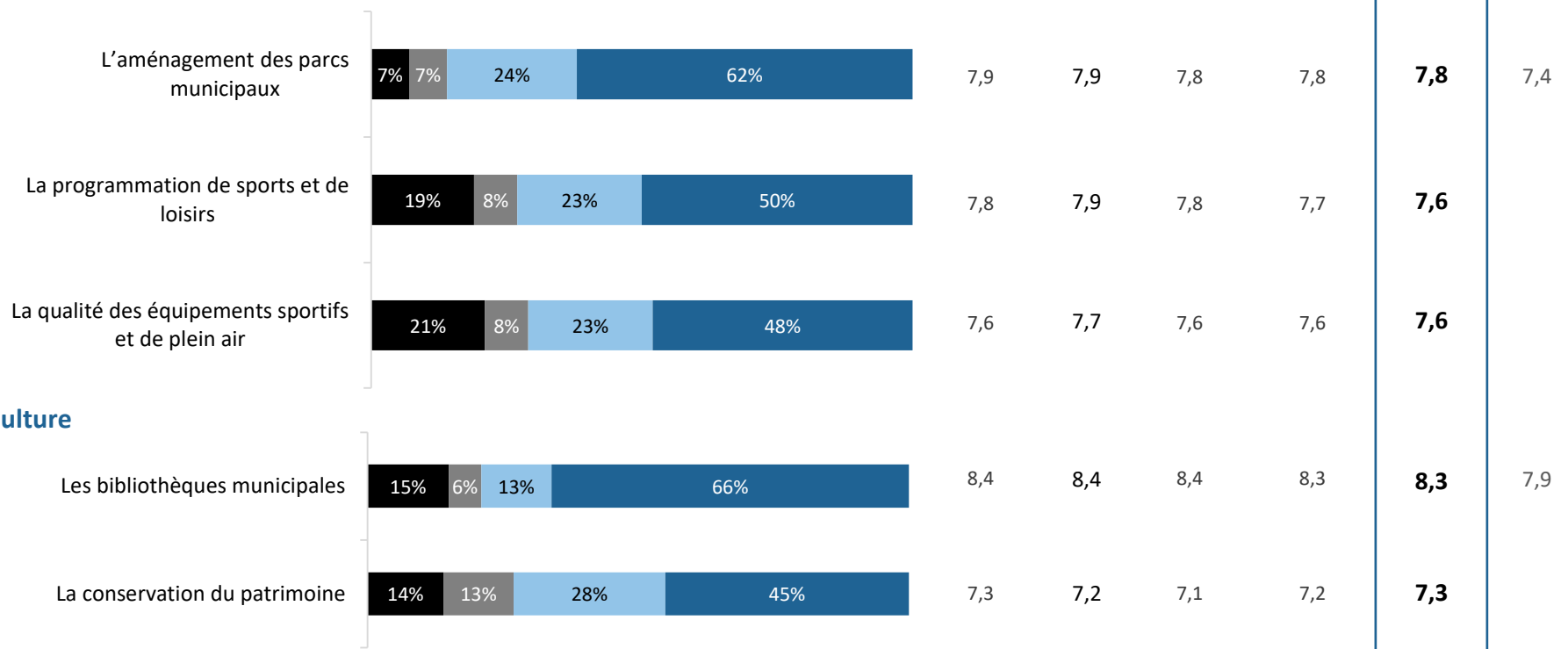
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1001)

Note moyenne sur 10

#### Loisirs, sport et vie communautaire

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



## 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). Les résidents des arrondissements **Charlesbourg** (7,5/10) et **Les Rivières** (7,7/10) en sont, au contraire, **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=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité–Limoilou (n=199)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint- Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
Les bibliothèques municipales	8,3	8,3	8,3	8,1	8,4	8,1	8,5
L'aménagement des parcs municipaux	7,8	7,9	8,0	7,7	7,9	7,6	8,0
La programmation de sports et de loisirs	7,6	7,8	7,9	7,3	7,7	7,4	7,8
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,6	7,6	7,9	7,4	7,6	7,1	7,9
La conservation du patrimoine	7,3	7,2	7,5	6,8	7,2	7,4	7,7

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

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

À l'exception de la satisfaction à l'égard de la **gestion animalière**, qui a connu une **hausse** depuis la dernière mesure (7,3/10, contre 7,0/10), cette mesure saisonnière des services à la gestion de l'eau et à la qualité du milieu est similaire à celle réalisée au printemps.

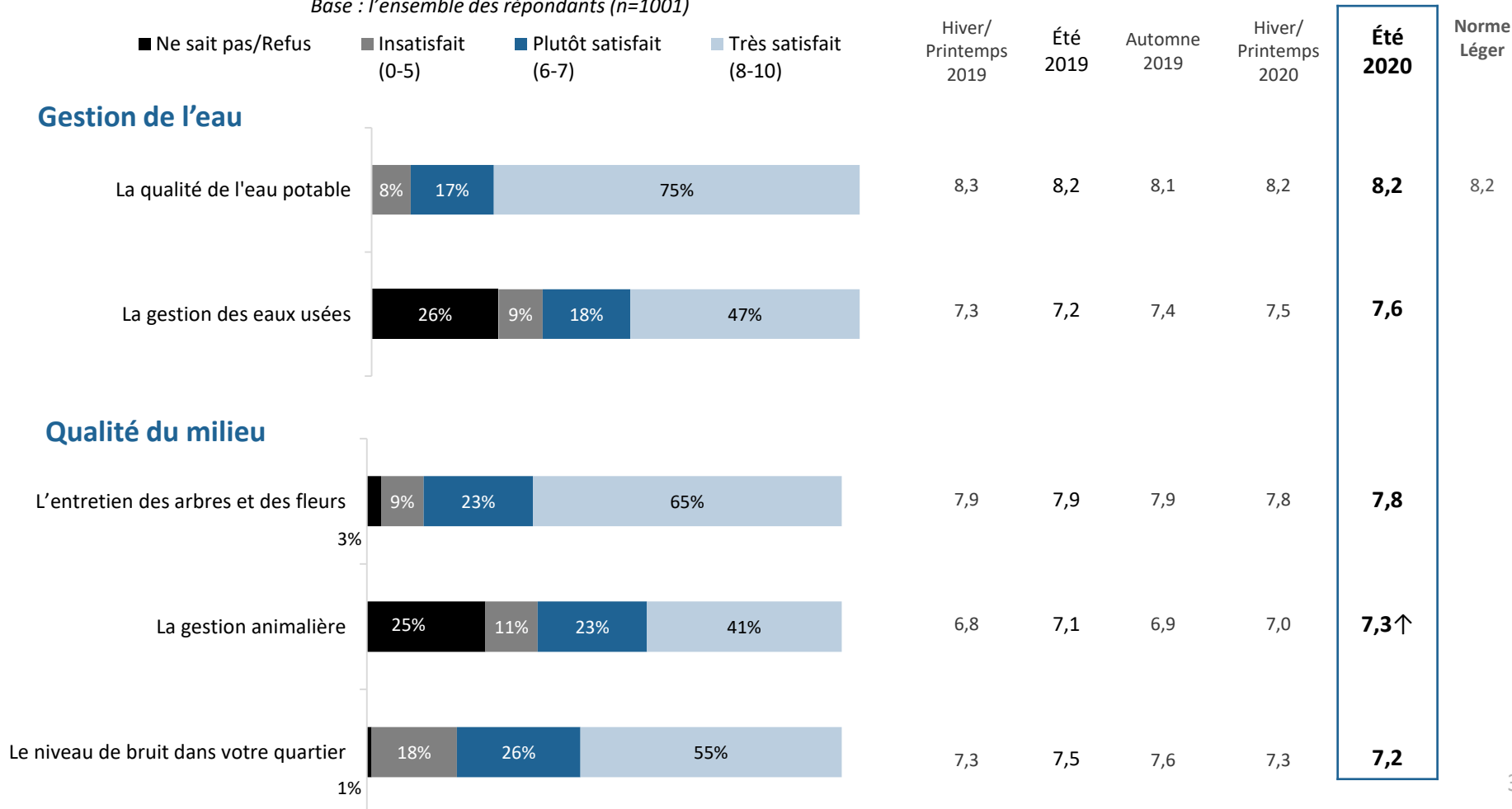
Notons également que, même si elle est stable depuis la dernière mesure, la note qu'ils ont accordée au **niveau de bruit dans leur quartier** a connu une **baisse** par rapport à celle enregistrée à la **même saison en 2019**.

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1001)

■ 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

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

Il existe peu de différences entre les arrondissements pour ce qui est 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 **Les Rivières** sont **plus satisfaits** que leurs concitoyens de l'**entretien des arbres et des fleurs** (8,1/10) et de la **gestion animalière** (7,6/10).

Également, encore cette saison, les résidents de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** sont **moins satisfaits** du niveau de **bruit dans leur quartier** (6,9/10) que leurs concitoyens. Leur satisfaction à cet égard est également moins élevée qu'à l'été 2019 (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=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité–Limoilou (n=199)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint- Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
La qualité de l'eau potable	<b>8,2</b>	8,2	8,3	8,3	8,1	7,9	8,2
L'entretien des arbres et des fleurs	<b>7,8</b>	7,9	7,8	7,8	7,7	7,7	<b>8,1</b>
La gestion des eaux usées	<b>7,6</b>	7,7	7,8	7,5	7,7	7,4	7,8
La gestion animalière	<b>7,3</b>	7,0	7,5	7,2	7,3	7,1	<b>7,6</b>
Le niveau de bruit dans votre quartier	<b>7,2</b>	7,1	7,2	<b>6,9</b>	7,3	7,3	<b>7,6</b>

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

### 2.7 Interaction citoyenne

La satisfaction des citoyens à l'égard des instances de participation publique (6,8/10) est stable depuis la dernière mesure.

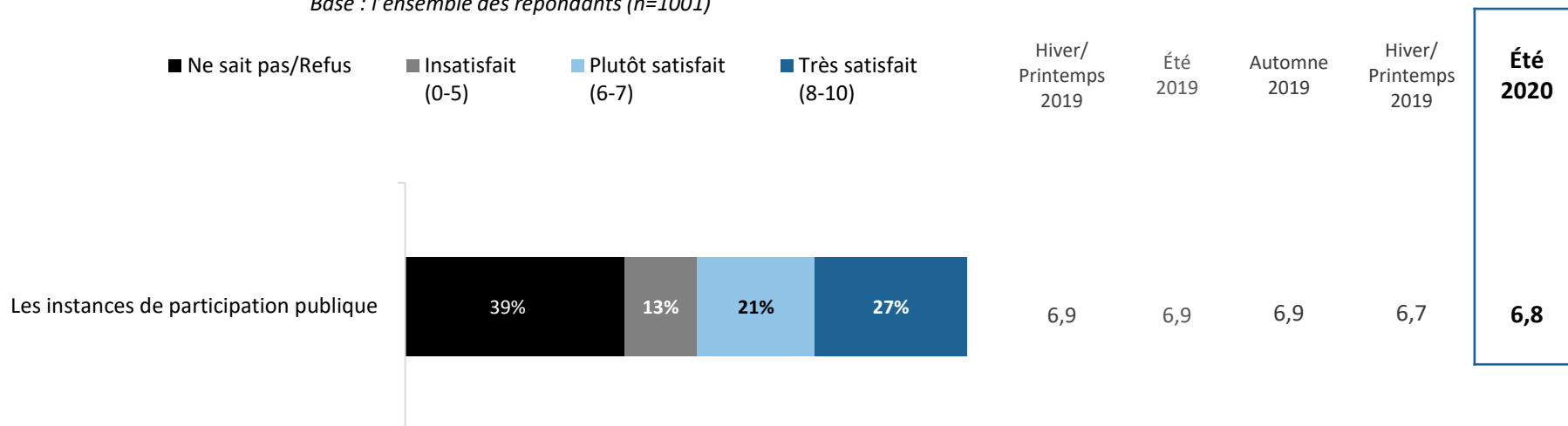
Cette évaluation est uniforme parmi les six arrondissements.

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1001)

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

Note moyenne sur 10



Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=199)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint-Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
Les instances de participation publique	6,4	6,9	7,0	6,9	6,7	7,1

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

### 2.8 Services municipaux à améliorer en priorité

Toujours en tête des services municipaux à améliorer en priorité, les **services de déneigement** sont toutefois cités par une **moins grande proportion** de citoyens **qu'à la mesure précédente**, mais **équivalente à la mesure estivale 2019**.

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

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Mentions spontanées	Hiver / Printemps 2019 (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	Automne 2019 (n=1000)	Hiver / Printemps 2020 (n=1000)	Été 2020 (n=1001)
Déneigement	18%	8%	11%	15%	8%↓
Réparation de la chaussée / Nids de poules	9%	1%	4%	5%	4%
Gestion de la circulation	3%	6%	7%	4%	4%
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	2%	7%	4%	3%	4%
Transport en commun	2%	2%	4%	4%	3%
Sécurité routière	2%	4%	2%	1%	2%
Compostage	2%	3%	2%	1%	2%
Aménagement de stationnements	0%	1%	1%	1%	2%
Piste cyclables (en général)	0%	1%	1%	3%	2%
Service des sports et des loisirs	1%	2%	3%	2%	2%
Service de police / Sécurité publique	0%	2%	2%	2%	2%
Entretien des parcs / des arbres	1%	3%	1%	2%	2%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	2%	1%	3%	2%	1%
Nettoyage des rues / des trottoirs	1%	2%	1%	2%	1%
Reconsidérer le projet du tramway	1%	0%	1%	2%	1%
Travaux publics	1%	1%	5%	1%	1%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	2%	1%	3%	2%	1%
Administration (sans précision)	-	-	-	1%	1%
Autre	5%	2%	1%	3%	7%
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	46%	46%	40%	40%	50%

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

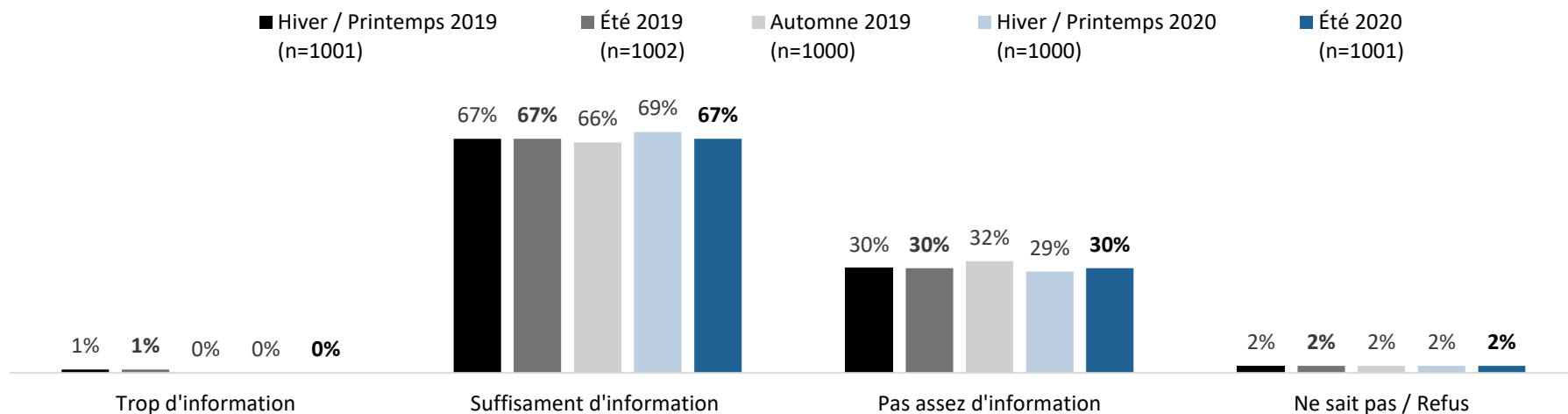
# 3. Les communications et l'expérience citoyen

## 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.

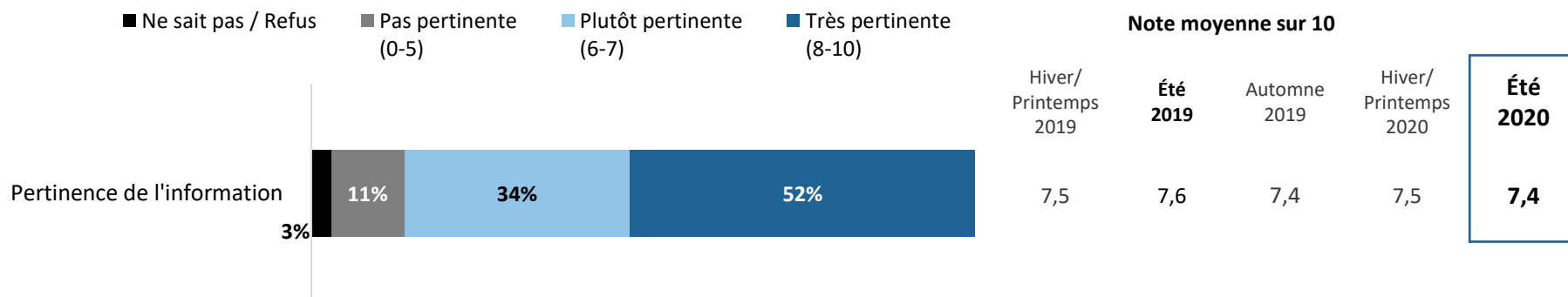
Considérez-vous avoir trop, suffisamment ou trop peu d'information de la part de la Ville de Québec concernant les services offerts?

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=1001)



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

#### 3.2 Moyens de communication privilégiés

Comme lors des autres mesures, les médias traditionnels (57%) demeurent les principaux outils par lesquels les citoyens s'informent des activités de la Ville, suivis du bulletin municipal « Ma Ville ».

Notons que la proportion de citoyens qui lisent ce bulletin, qui avait connu une hausse à la dernière mesure, est revenue au niveau de celles enregistrées à l'été et à l'automne 2019.

Les variations selon l'âge sont illustrées ci-dessous. À cet égard, remarquons que la proportion des citoyens de **18 à 34 ans** qui consultent le **bulletin « Ma Ville »** a connu une **baisse significative** par rapport à la dernière mesure (18%, contre 31% à l'hiver/printemps 2020).

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)	Été 2020 (n=1001)	18-34 ans (n=234)	35-54 ans (n=344)	55 ans et + (n=423)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	59%	59%	58%	57%	59%	47%	57%	67%
<b>Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »</b>	57%	48%	51%	57%	<b>50%↓</b>	<b>18%</b>	52%	<b>70%</b>
Vous allez sur le site web de la Ville	40%	44%	44%	41%	43%	39%	46%	43%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	32%	33%	36%	35%	35%	53%	39%	19%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	17%	16%	18%	16%	18%	10%	18%	22%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	12%	14%	12%	12%	13%	11%	13%	16%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	7%	7%	7%	6%	7%	8%	3%	10%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	2%
Aucun de ces moyens	4%	3%	4%	3%	4%	10%	2%	3%

# 3. Les communications et l'expérience citoyen

## 3.3 Connaissance du service 311 – 1/2

La notoriété du service 311 est stable par rapport à la dernière mesure (42%).

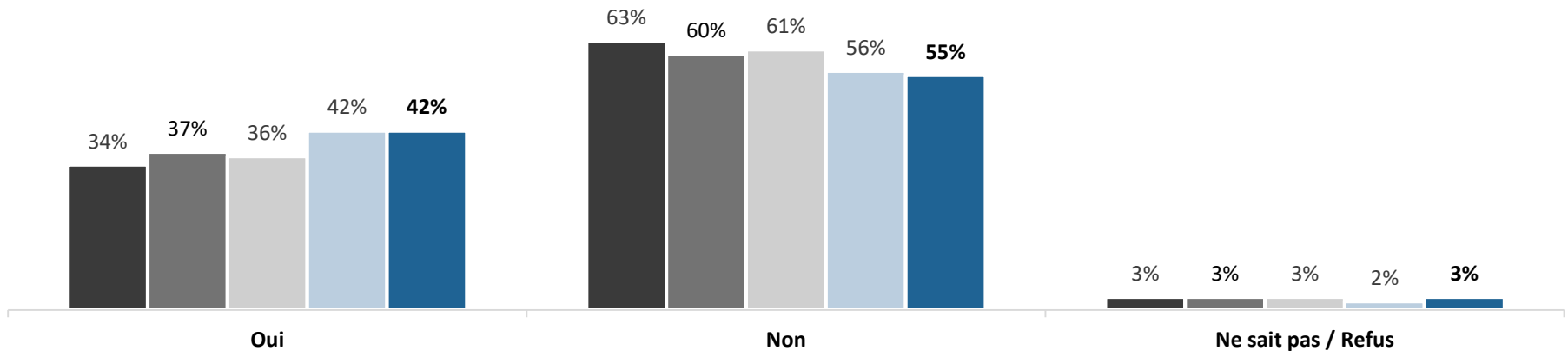
Cette saison encore, elle est plus élevée parmi les résidents de La Cité-Limoilou (53%) et moins élevée parmi les résidents de La Haute-Saint-Charles (34%).

Les différences qui existent entre les groupes d'âge et les genres en matière de notoriété du service 311 sont elles aussi stables depuis la dernière mesure.

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

Base: l'ensemble des répondants (n=1001)

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



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement						Âge			Genre	
	Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=199)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint-Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)	18-34 ans (n=234)	35-54 ans (n=344)	55 ans et + (n=423)	Hommes (n=507)	Femme (n=494)
Oui	38%	44%	53%	37%	34%	45%	28%	44%	50%	46%	38%

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

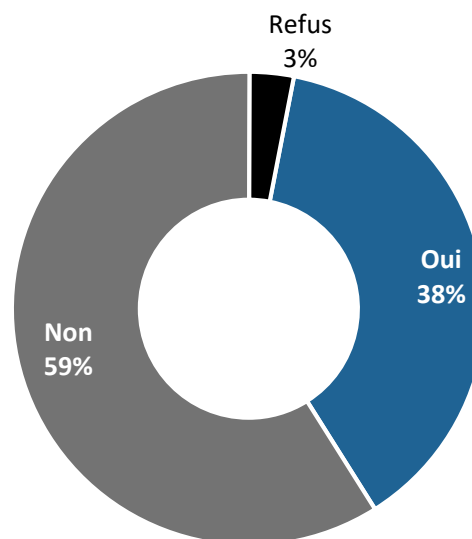
#### 3.3 Connaissance du service 311 – 2/2

Parmi les citoyens qui connaissent le service 311, 38% savent qu'il existe une application mobile pour accéder à ce service, soit 16% de la population totale.

Cette proportion est plus élevée parmi les résidents de l'arrondissement Charlesbourg (53%) et les 55 ans et plus (44%).

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=444)



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement						Âge		
	Beauport (n=55)	Charlesbourg (n=68)	La Cité-Limoilou (n=108)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=90)	La Haute-Saint-Charles (n=55)	Les Rivières (n=68)	18-34 ans (n=69)	35-54 ans (n=155)	55 ans et + (n=220)
Oui	27%	53%	41%	31%	38%	36%	27%	34%	44%



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

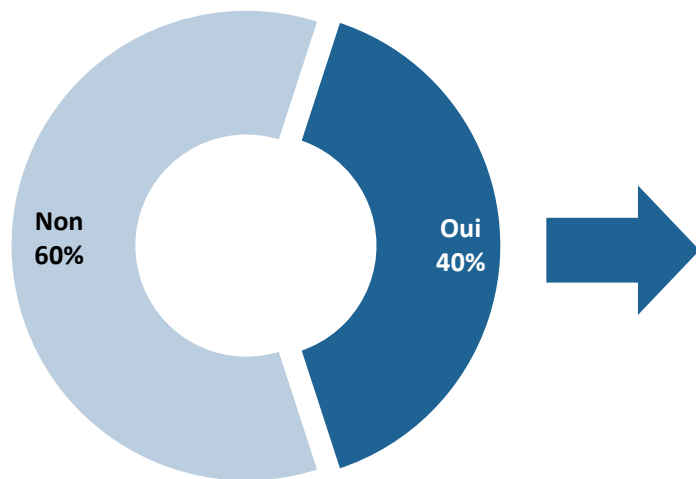
#### 3.4 Demandes de service – 1/2

40% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec au cours des douze derniers mois. Comme lors des autres mesures, la plus grande part de ces demandes concernaient la gestion des matières résiduelles (36%).

La répartition dans la nature de ces demandes est demeurée 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=1001)



Hiver/printemps 2019: **37%**  
 Été 2019: **38%**  
 Automne 2019: **34%**  
 Hiver/printemps 2020: **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 mois précédents le sondage	Hiver /printemps 2019 (n=393)	Été 2019 (n=386)	Automne 2019 (n=347)	Hiver /printemps 2019 (n=391)	Été 2020 (n=419)
La gestion des matières résiduelles	32%	35%	32%	38%	<b>36%</b>
Les travaux publics	29%	25%	32%	24%	<b>26%</b>
La gestion territoriale	16%	13%	13%	12%	<b>16%</b>
Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie	5%	4%	4%	5%	<b>4%</b>
<b>Autre</b>	18%	23%	19%	22%	<b>18%</b>

### 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** dans l'arrondissement La Cité-Limoilou (49%).

Notons aussi que les citoyens de l'arrondissement **Charlesbourg** sont **plus nombreux** à avoir fait des demandes en lien avec **la gestion des matières résiduelles** (51%).

**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=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=199)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint-Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
<b>OUI</b>	<b>40%</b>	34%	42%	<b>49%</b>	35%	42%	35%

**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=419)	Arrondissement					
		Beauport (n=67)	Charlesbourg (n=67)	La Cité-Limoilou (n=98)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=84)	La Haute-Saint-Charles (n=56)	Les Rivières (n=56)
<b>La gestion des matières résiduelles</b>	<b>36%</b>	31%	<b>51%</b>	28%	31%	45%	33%
<b>Les travaux publics</b>	<b>26%</b>	36%	23%	23%	30%	18%	29%
<b>La gestion territoriale</b>	<b>16%</b>	8%	11%	21%	18%	16%	18%
<b>Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie</b>	<b>4%</b>	4%	5%	5%	3%	6%	2%
<b>Autre</b>	<b>18%</b>	21%	10%	23%	18%	15%	19%

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

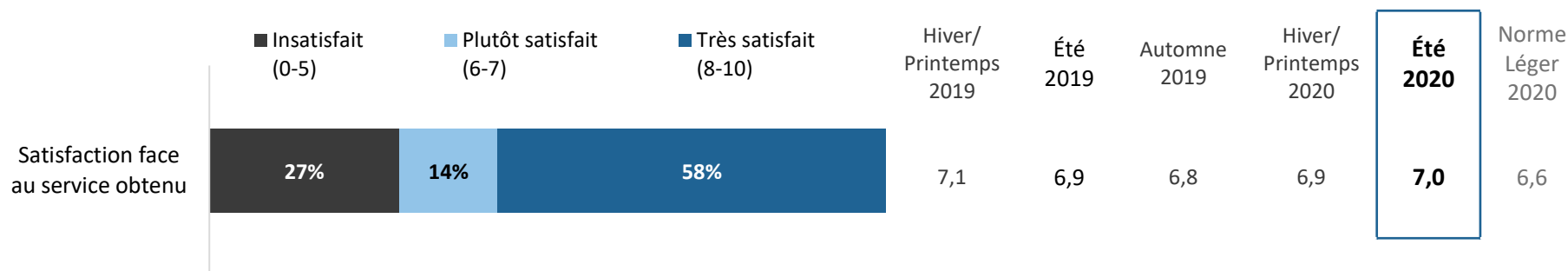
#### 3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service

Les citoyens qui ont adressé une demande à la Ville au cours des douze derniers mois octroient une note de 7,0/10 au service obtenu à la suite de cette demande, une note stable depuis la dernière mesure et statistiquement supérieure à la Norme Léger (6,6/10).

Remarquons que les demandeurs de l'arrondissement Charlesbourg se sont montrés plus satisfaits des services reçus à cette occasion.

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=419)



Base: les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au court les 12 derniers mois	Arrondissement					
	Beauport (n=51)	Charlesbourg (n=67)	La Cité-Limoilou (n=98)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=84)	La Haute-Saint-Charles (n=63)	Les Rivières (n=56)
<b>Note moyenne sur 10</b>	7,0	<b>8,0</b>	6,8	7,2	6,4	7,0

Notons également que les citoyens qui ont adressé des demandes en lien avec la gestion des matières résiduelles (8,1/10) ou les travaux publics (7,9/10) sont davantage satisfaits des services reçus.

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=145)	Les travaux publics (n=69)	La gestion territoriale (n=112)	Service de police ou le Service de protection contre l'incendie (n=19)	Autre (n=74)
<b>Note moyenne</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>	<b>6,1</b>	6,4	<b>5,5</b>

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

## 4. Services saisonniers

# 3. Services saisonniers

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

Globalement, la satisfaction à l'égard des services estivaux a connu une légère baisse par rapport à la mesure 2019 (7,3, contre 7,6).

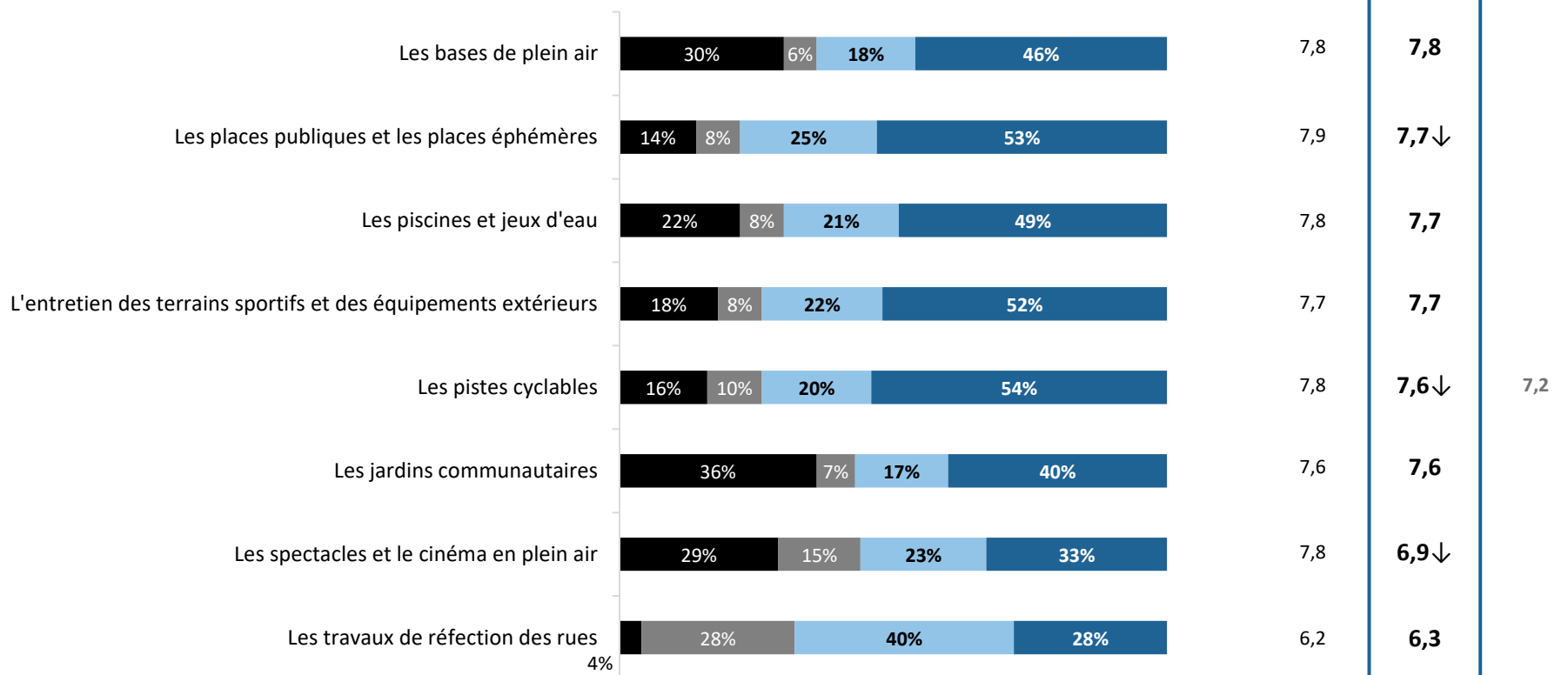
Plus spécifiquement, c'est la satisfaction à l'égard des places publiques et éphémères (7,7/10), les pistes cyclables (7,6/10) et les spectacles en plein air (6,9/10) qui a connu une baisse, ce dernier service étant celui pour lequel la baisse a été la plus marquée.

Notons également que la proportion de citoyens qui n'étaient pas en mesure de se prononcer a connu une hausse significative pour plusieurs de ces services (bases de plein air, places publiques et éphémères, entretien des terrains sportifs et équipements extérieurs, pistes cyclables, spectacles et cinéma en plein air).\*

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1001)

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



\*En raison de la pandémie de COVID-19, certains services ont été affectés par les recommandations et restrictions de la Santé publique.

# 3. Services saisonniers

## 3.4 Satisfaction à l'égard des services estivaux – 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.

Remarquons particulièrement que les résidents des arrondissements Beauport et Charlesbourg sont plus satisfaits des pistes cyclables, alors que ceux de l'arrondissement La Cité-Limoilou en sont, au contraire, moins satisfaits.

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=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=199)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint-Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
Les bases de plein air	7,8	7,8	7,9	7,5	8,1	7,8	8,0
Les places publiques et places éphémères	7,7	7,6	7,8	7,7	7,6	7,6	7,9
Les piscines et jeux d'eau	7,7	7,8	7,7	7,8	7,8	7,5	8,0
L'entretien des terrains sportifs et des équipements extérieurs	7,7	7,8	7,7	7,5	7,9	7,4	8,0
Les pistes cyclables	7,6	8,0	7,8	7,3	7,3	7,5	8,0
Les jardins communautaires	7,6	7,7	7,6	7,6	7,8	7,4	7,8
Les spectacles et le cinéma en plein air	6,9	7,1	6,9	6,7	7,1	6,6	7,2
Les travaux de réfection des rues (excluant les autoroutes)	6,3	6,5	6,1	6,5	6,3	5,8	6,3

## 5. Enjeux d'actualité

# 5. Enjeux d'actualité

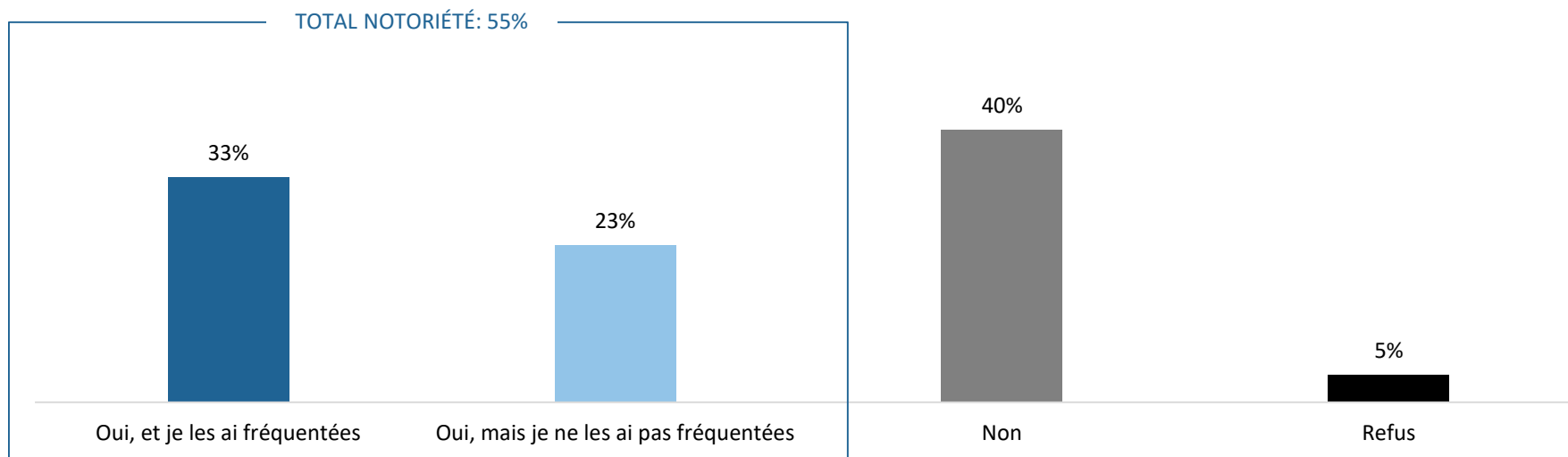
## 5.1 Rues piétonnes et rues partagées

55% des citoyens de Québec savent que leur Ville a déployé des rues partagées sur son territoire à l'été 2020. Le tiers (33%) les ont fréquentées.

La mise en place de ces rues était plus connue parmi résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou (76%), mais moins parmi ceux de l'arrondissement La Haute-Saint-Charles (42%).

Notons également que les citoyens de 65 ans et plus étaient plus nombreux que les autres à avoir entendu parler de ce déploiement.

À l'été 2020, la Ville de Québec a déployé 27 rues partagées sur son territoire. Étiez-vous au courant que la Ville a mis en place de telles rues ?  
*Base: l'ensemble des répondants (n=1001)*



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=199)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint-Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
<b>TOTAL OUI</b>	53%	52%	<b>76%</b>	53%	<b>42%</b>	51%
Oui, et je les ai fréquentées	18%	18%	<b>49%</b>	<b>14%</b>	<b>13%</b>	19%
Oui, mais je ne les ai pas fréquentées	35%	34%	27%	<b>38%</b>	29%	32%



# 5. Enjeux d'actualité

## 5.1 Rues piétonnes et rues partagées

La moitié des citoyens (53%) aimeraient que le concept des rues partagées revienne chaque année, 19% sont d'avis contraire et 28% ne se sont pas prononcés. En excluant ces derniers, on obtient 74% qui souhaitent qu'elles reviennent, contre 26% qui pensent le contraire

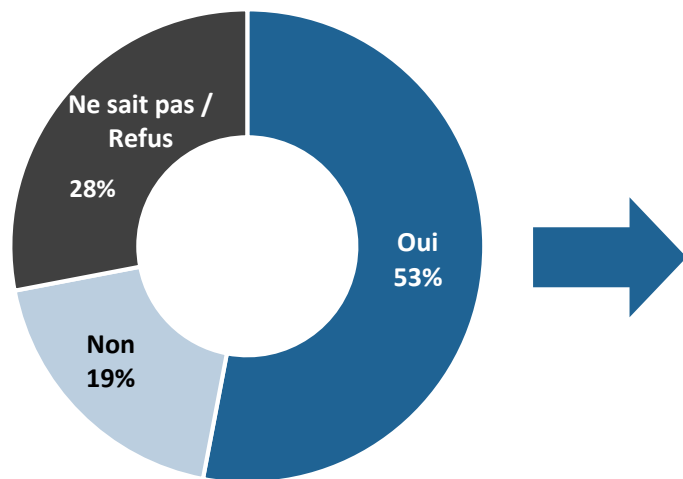
**Cette proportion grimpe à 86% parmi les résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou.**

Cet arrondissement est d'ailleurs jugé le plus propice à la mise en place de rues partagées par les citoyens favorable à leur reconduite (52%).

Notons qu'à cet égard, les résidents de chacun des arrondissements sont plus nombreux à identifier leur propre secteur comme étant plus propice à la mise en place de rues partagées. C'est aussi le cas dans l'arrondissement La Haute-Saint-Charles, où une moins large proportion de citoyens se prononce en faveur de leur reconduite (31%).

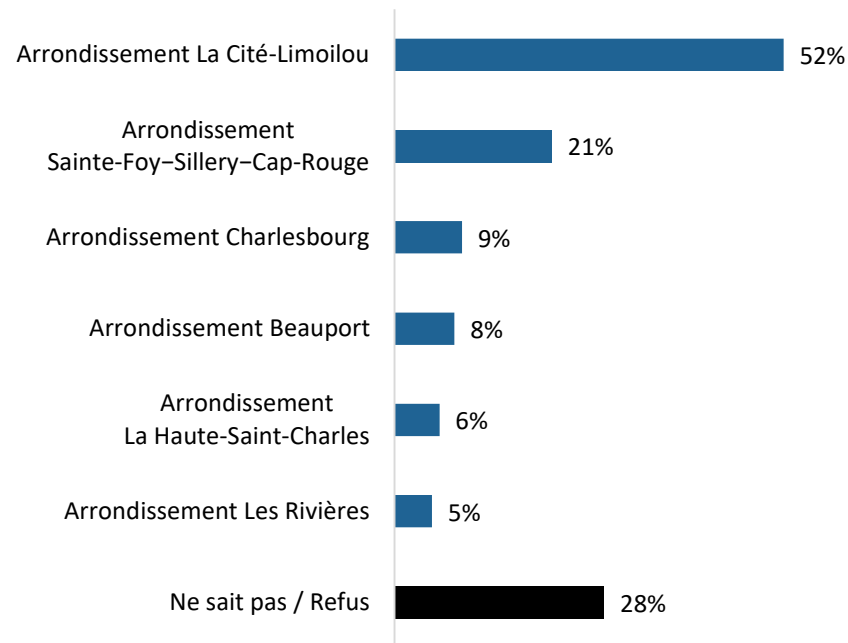
**Aimeriez-vous que le concept des rues partagées revienne chaque été?**

*Base : l'ensemble des répondants (n=1001)*



**Selon vous, dans quel(s) arrondissement(s) est-il plus propice de mettre en place des rues partagées?**

*Base: l'ensemble des répondants (n=1001)*



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

# 5. Enjeux d'actualité

## 5.1 Rues piétonnes et rues partagées

**77% des citoyens sont satisfaits des rues piétonnes aménagées cet été par la Ville de Québec. 60% s'en disent même très satisfaits.**

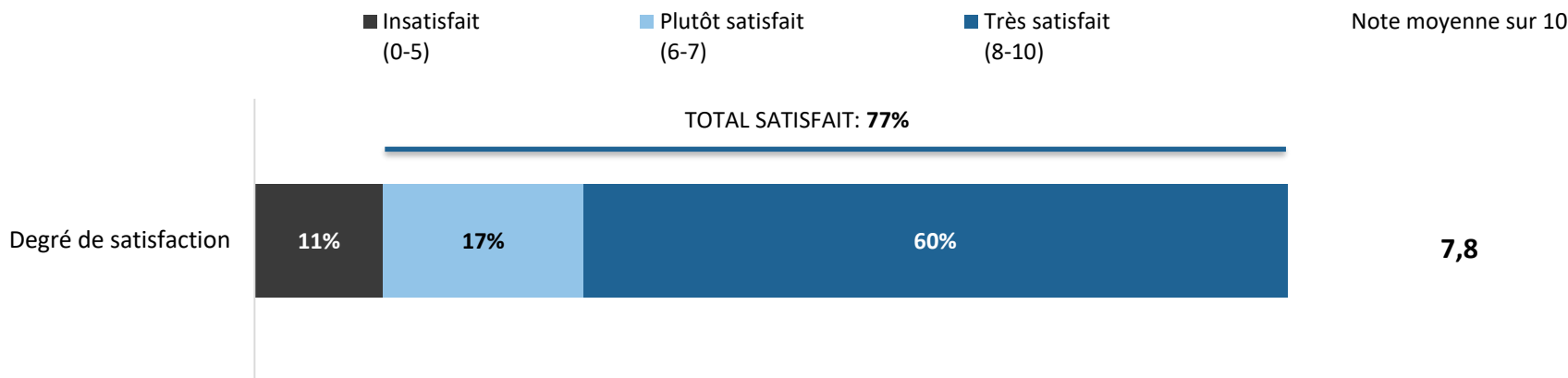
Les résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou, où se situaient toutes les rues piétonnes, sont plus nombreux à s'en montrer satisfaits (90%). Les résidents de l'arrondissement La Haute-Saint-Charles sont au contraire moins nombreux à se dire satisfaits des rues piétonnes (64%).

### La Ville de Québec a aménagé plusieurs rues piétonnes cet été

(rues Cartier, Saint-Vallier Ouest, Saint-Joseph, Saint-Paul, Saint-Jean (Faubourg), Saint-Jean, Vieux-Québec et 3<sup>e</sup> avenue).

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de ces rues piétonnes?

Base : l'ensemble des répondants (n=1001)



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=199)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint-Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
<b>Total satisfait</b>	79%	76%	<b>90%</b>	77%	<b>64%</b>	72%
<b>Note moyenne sur 10</b>	7,8	7,9	<b>8,3</b>	8,0	<b>7,0</b>	7,4

# 5. Enjeux d'actualité

## 5.2 Visite estivale sur le site d'ExpoCité – 1/3

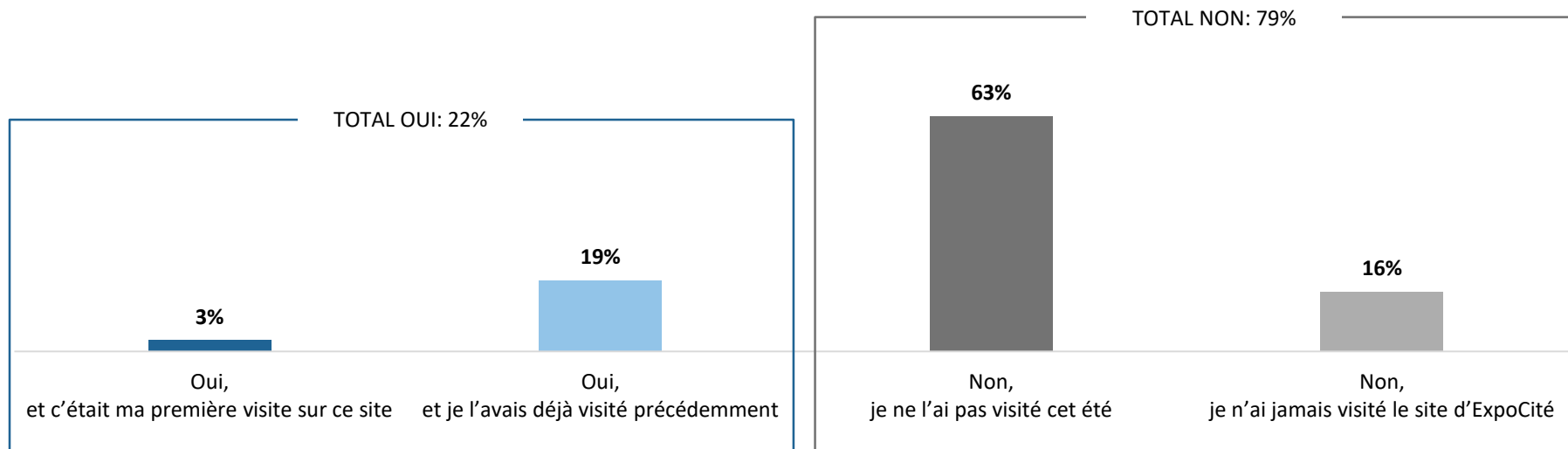
**22% des citoyens de Québec disent avoir visité de site d'ExpoCité au cours de l'été 2020. Il s'agissait de leur première visite dans 3% des cas.**

Les résidents de Charlesbourg sont plus nombreux parmi ces visiteurs (31%), alors que les résidents de l'arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge y sont, au contraire, sous-représentés.

Remarquons que les hommes (26%, contre 18% des femmes) et les parents (27%, contre 20% des non-parents) sont aussi plus nombreux à affirmer avoir visité le site d'ExpoCité cet été.

**Avez-vous visité le site d'ExpoCité cet été? Si oui, étiez-vous à votre première visite sur le site?**

Base : l'ensemble des répondants (n=1001)



Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=139)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=199)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=221)	La Haute-Saint-Charles (n=143)	Les Rivières (n=141)
<b>TOTAL OUI</b>	23%	<b>31%</b>	24%	<b>13%</b>	15%	25%
Oui, et c'était ma première visite sur ce site	0%	5%	4%	2%	5%	2%
Oui, et je l'avais déjà visité précédemment	23%	<b>25%</b>	20%	<b>11%</b>	<b>11%</b>	24%

Les totaux différents de 100 % sont dus à l'arrondissement à l'entier.

# 5. Enjeux d'actualité

## 5.2 Visite estivale sur le site d'ExpoCité – 2/3

Les visiteurs estivaux du site d'ExpoCité accordent une note moyenne de 7,7/10 à leur expérience, soit une note plutôt satisfaisante.

En tout, 92% se disent satisfaits de leur expérience (30% plutôt satisfaits et 62% très satisfaits).

Remarquons que les hommes, plus nombreux parmi ces visiteurs, accordent une note de satisfaction significativement moins élevée à leur expérience que les femmes (7,5/10, contre 8,1/10).

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 votre visite au site d'ExpoCité ?

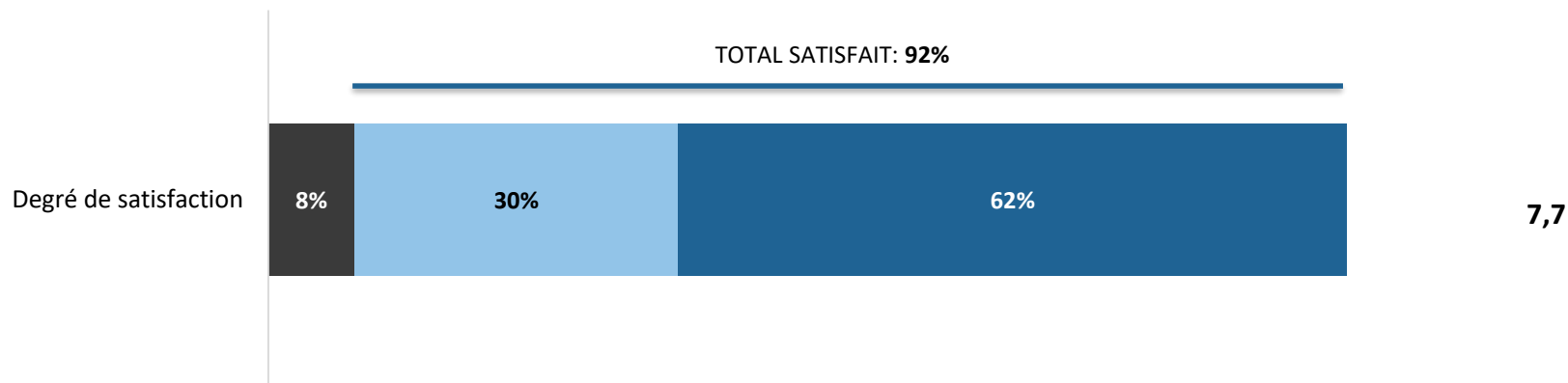
Base : les répondants qui ont visité le site d'ExpoCité au cours de l'été (n=222)

■ Insatisfait  
(0-5)

■ Plutôt satisfait  
(6-7)

■ Très satisfait  
(8-10)

Note moyenne sur 10



# 5. Enjeux d'actualité

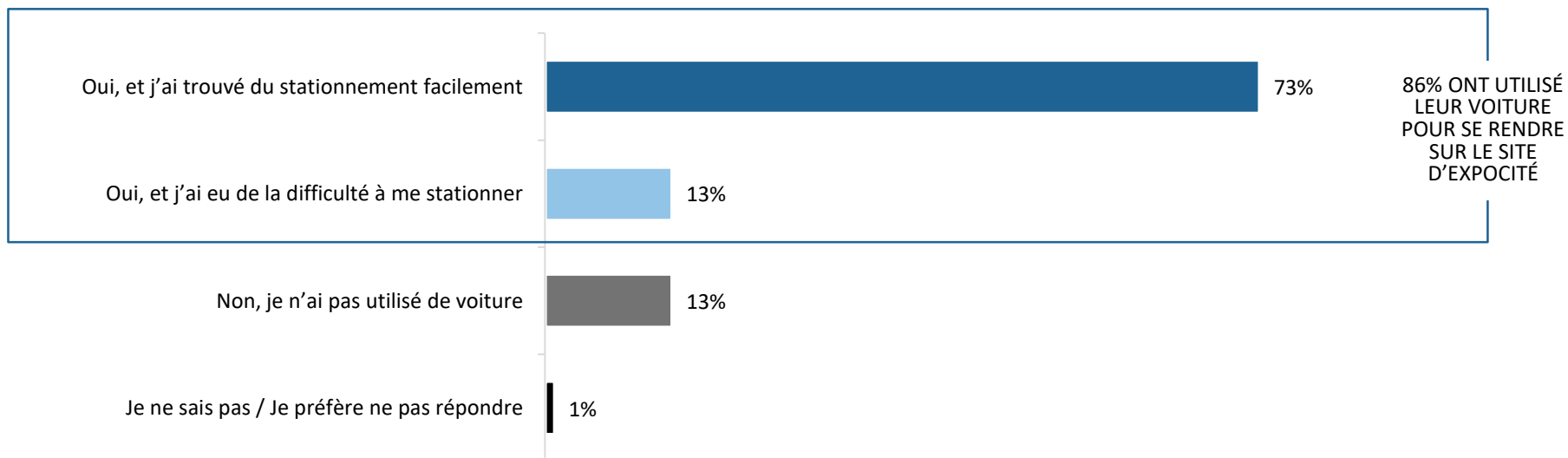
## 5.2 Visite estivale sur le site d'ExpoCité – 3/3

En tout, 86% des citoyens ayant visité le site d'ExpoCité cet été s'y sont rendus en voiture et 73% affirment y avoir trouvé facilement du stationnement.

Les résidents de l'arrondissement Beauport (98%) et les citoyens de 55 ans et plus (93%) sont plus nombreux à avoir utilisé une voiture pour se rendre sur le site d'ExpoCité.

Si on pense à votre dernière visite sur le site d'ExpoCité, avez-vous fait usage d'une voiture à cette occasion?

Base : les répondants qui ont visité le site d'ExpoCité au cours de l'été (n=222)



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement						Âge		
	Beauport (n=35)	Charlesbourg (n=48)	La Cité-Limoilou (n=50)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=30)	La Haute-Saint-Charles (n=22*)	Les Rivières (n=37)	18-34 ans (n=69)	35-54 ans (n=155)	55 ans et + (n=220)
Oui	98%	88%	65%	92%	94%	92%	77%	84%	93%

\*Les résultats pour ce sous-groupe étant composés de moins de 30 répondants (n<30), ils sont présentés à titre indicatif uniquement. Vu le faible nombre de répondants qu'ils représentent, ils ne permettent pas, en effet, de tirer de conclusions statistiques fermes.

## 5. Enjeux d'actualité

### 5.3 Visite estivale sur le site de la place Jean-Béliveau

En tout, 15% des citoyens de Québec disent avoir visité le secteur boisé ou les jeux d'eau pour enfants de la place Jean-Béliveau.

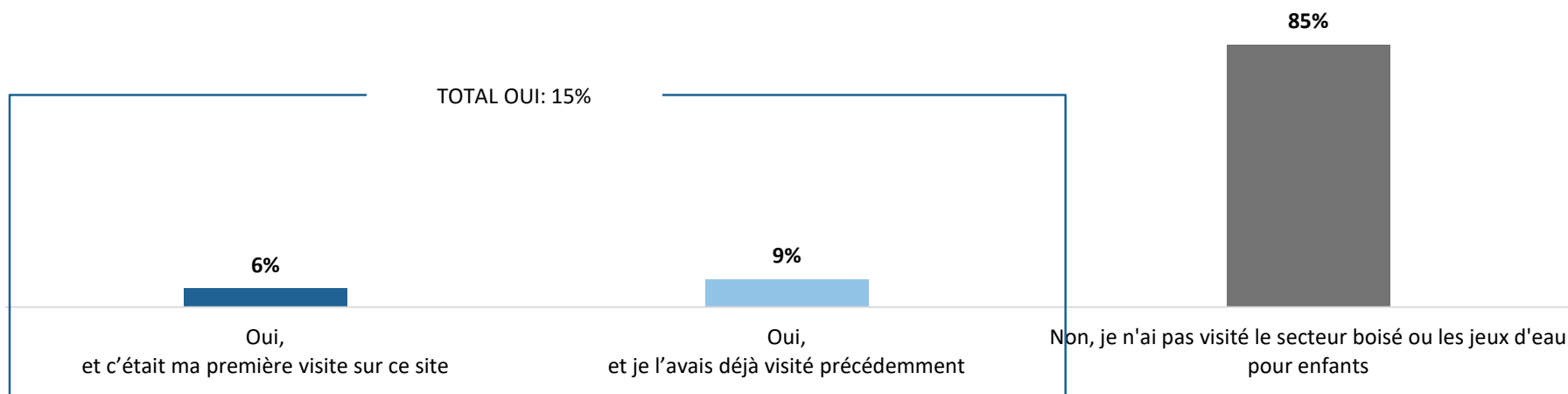
Il s'agissait d'une première visite sur ce site dans 6% des cas.

Les résidents des arrondissements **Charlesbourg** (22%) et **La Cité-Limoilou** (24%) sont **plus nombreux** parmi les visiteurs de ce site, alors que ceux des arrondissements **Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge** (10%) et **La Haute-Saint-Charles** (5%) sont, au contraire, **moins nombreux**.

Les hommes (26%, contre 18% des femmes) et les parents (27%, contre 20% des non-parents) sont aussi plus nombreux à affirmer avoir visité ce site.

Avez-vous, cet été, visité le secteur boisé ou les jeux d'eau pour enfants de la place Jean-Béliveau?

Base : l'ensemble des répondants (n=1001)



Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=35)	Charlesbourg (n=48)	La Cité-Limoilou (n=50)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=30)	La Haute-Saint-Charles (n=22*)	Les Rivières (n=37)
TOTAL OUI	10%	22%	24%	10%	5%	17%
Oui, et c'était ma première visite sur ce site	4%	11%	9%	3%	2%	9%
Oui, et je l'avais déjà visité précédemment	6%	11%	15%	7%	3%	7%

\*Les résultats pour ce sous-groupe étant composés de moins de 30 répondants (n<30), ils sont présentés à titre indicatif uniquement. Vu le faible nombre de répondants qu'ils représentent, ils ne permettent pas, en effet, de tirer de conclusions statistiques fermes.

# 5. Enjeux d'actualité

## 5.4 Connaissance du site d'ExpoCité

**En moyenne, les citoyens identifient correctement 5 des 9 sites qui composent ExpoCité.**

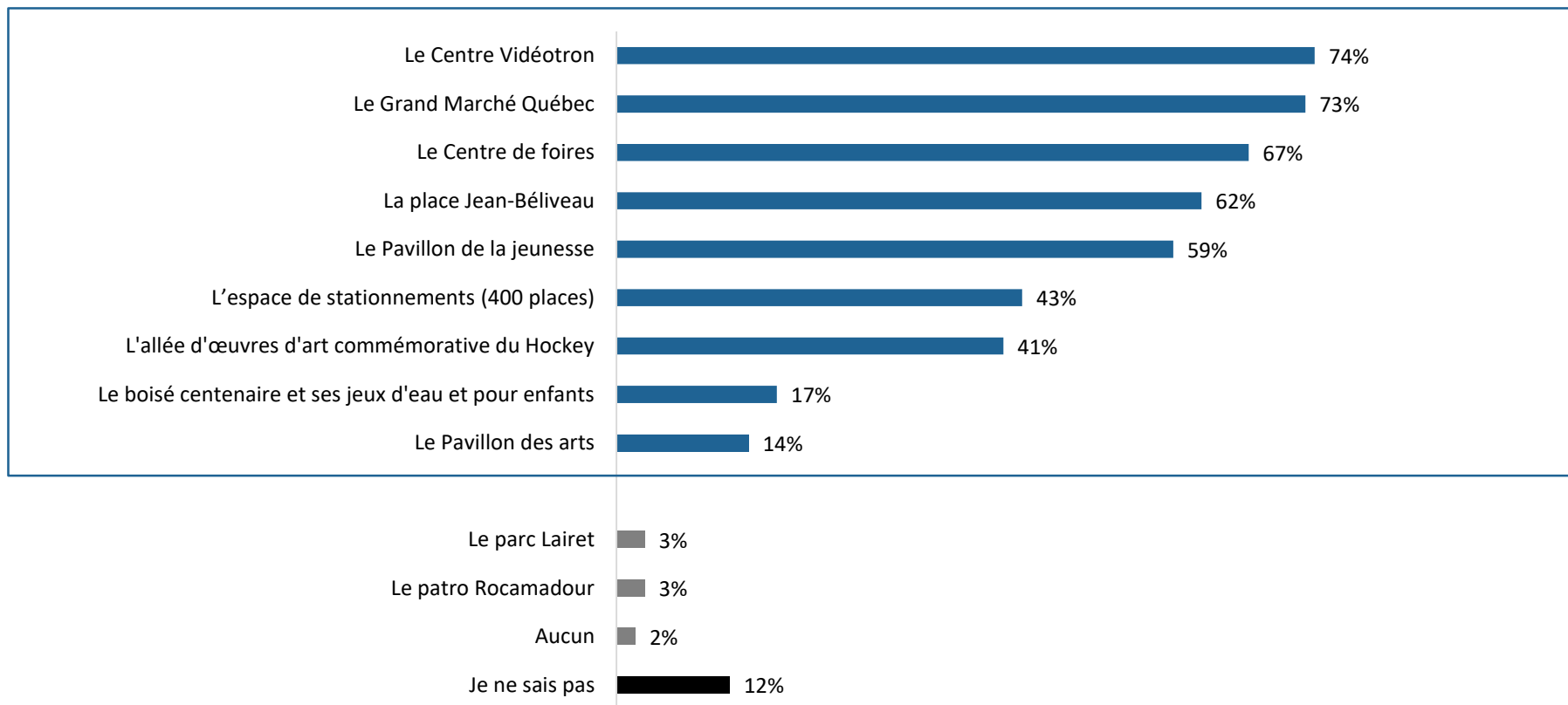
Le Centre Vidéotron (74%) et le Grand Marché (73%) sont les plus reconnus comme faisant partie du site, alors que le boisé centenaire (17%) et le Pavillon des arts (14%) sont les moins connus.

Remarquons que 12% des répondants ont admis d'emblée ne pas savoir quels sites font partie d'ExpoCité.

**Parmi les sites et installations suivants, lesquels font, à votre avis, partie du site d'ExpoCité?**

*Base: l'ensemble des répondants (n=1001)*

■ Sites qui font partie du site d'ExpoCité ■ Sites qui **NE** font **PAS** partie du site d'ExpoCité



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

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

Cyntia Darisse, vice-présidente (Québec)

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

418.522.7467, poste 1004

# Leger



[leger360.com](http://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)