

Rapport

Leger

Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs

Automne 2019



DATE 2020-02-12 NUMÉRO DE PROJET 70133-155

Table des matières

Contexte, objectifs et méthodologie	04
Profil des répondants	07
Faits saillants	09
Résultats détaillés	14
<hr/>	
1. La satisfaction en général	14
1.1. Attentes des citoyens	16
1.2. Satisfaction générale	17
1.3. Raisons expliquant la satisfaction	19
1.4. Raisons expliquant l'insatisfaction	20
1.5. Taux de recommandation net	21
2. La satisfaction à l'égard des services municipaux	22
2.1. Travaux publics et gestion des matières résiduelles	23
2.2. Transport et mobilité intelligente	25
2.3. Services de sécurité publique et sentiment de sécurité	27
2.4. Culture, sports, loisirs et vie communautaire	30
2.5. Gestion de l'eau et qualité du milieu	32
2.6. Gestion du territoire et interaction citoyenne	34
2.7. Services municipaux à améliorer en priorité	35
<hr/>	

Table des matières

3. Les communications et l'expérience citoyen	36
3.1. Quantité et pertinence de l'information	37
3.2. Moyens de communication privilégiés	38
3.3. Connaissance du service 311	39
3.4. Demandes de service	40
3.5. Satisfaction à l'égard des demandes de service	42
4. Services et enjeux automnaux	43
4.1. Satisfaction à l'égard des services automnaux	44
4.2. Degré de dérangement par les feux extérieurs	46
4.3. Degré de dérangement par le bruit des motocyclettes	47
5. Enjeux d'actualité – loisirs, sports et vie communautaire	48
5.1. Connaissance des services gratuits	49
5.2. Connaissance des maisons patrimoniales	51
6. Enjeux d'actualité – Plan directeur des bibliothèques	53
6.1. Fréquentation des bibliothèques de la Ville de Québec	54
6.2. Éléments les plus satisfaisants	55
6.3. Raisons de ne pas fréquenter les bibliothèques	57



Contexte, objectifs et méthodologie

Contexte, objectifs et méthodologie

Contexte de l'étude

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

Troisième d'une série de mesures trimestrielles pour l'année 2019, 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 automnaux;
- 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. Notons que les personnes ayant répondu aux précédents sondages de satisfaction (printemps-hiver et été 2019) ont été écartés de l'échantillon. 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 10 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 16 janvier 2020 auprès de 25 répondants. La collecte des données a été réalisée du 17 au 26 janvier 2020.

Contexte, objectifs et méthodologie

Pondération des résultats et précision statistique

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

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

Note pour la lecture du rapport

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

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

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

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

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

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

Normes Léger

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



PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1002)
Genre	
Masculin	48%
Féminin	52%
Âge	
18-24 ans	10%
25-34 ans	17%
35-44 ans	15%
45-54 ans	15%
55-64 ans	18%
65 ans et plus	25%
Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage	
Oui	20%
Non	80%
Scolarité	
Primaire/secondaire	27%
Collégial	41%
Universitaire	31%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1002)
Revenu familial annuel brut	
19 999 \$ et moins	7%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	15%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	19%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	15%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	12%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	9%
De 120 000 et plus	12%
Occupation	
Travailleur	58%
Étudiant	7%
Retraité, au foyer, sans emploi	34%
Arrondissement	
Beauport	15%
Charlesbourg	15%
La Cité–Limoilou	20%
Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	19%
La Haute-Saint-Charles	16%
Les Rivières	14%
Statut propriétaire/locataire	
Propriétaire	53%
Locataire	47%



FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS



La satisfaction générale des citoyens de Québec à l'égard des services municipaux a connu une légère baisse par rapport à la saison dernière passant de 7,3 /10 à l'été à 7,1/10 à l'automne.

Plus en détail, trois services ont connu une baisse de satisfaction depuis la dernière mesure: le service de protection contre les incendies (8,5/10), les services policiers (7,8/10) et la collecte des ordures et du recyclage (7,6/10).

Ce dernier service sera à surveiller au cours des prochaines mesure, puisque son évaluation pourrait présenter une tendance à la baisse:

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Hiver/Printemps (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	Automne (n=1000)
La collecte des ordures et du recyclage	8,0	7,9	7,6↓

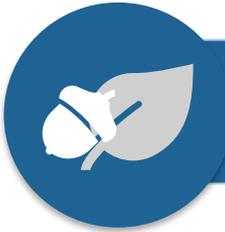
Remarquons également que le sentiment de sécurité (8,3, contre 8,5 à l'été) la pertinence des communications reçues par la Ville (7,4/10, contre 7,6/10 à l'été) et la probabilité de recommander de venir vivre à Québec (8,1/10, contre 8,3/10 à l'été) ont connu de légères baisses.

La gestion des eaux usées est le seul service qui a connu une hausse de satisfaction, bien que légère, depuis la dernière mesure (7,4/10, contre 7,2/10 à l'été).



Les répondants se sont aussi montrés satisfaits des **services automnaux** auxquels ils ont attribué une note de 7,4 sur 10 en moyenne.

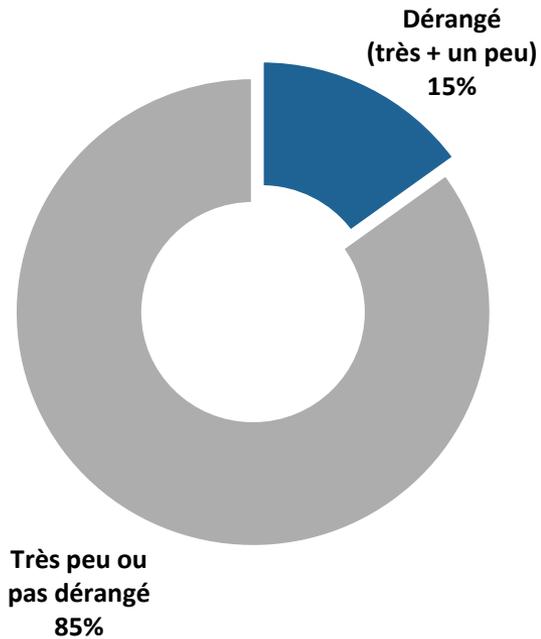
L'entretien des parcs municipaux est considéré comme le service automnal **le plus satisfaisant** (7,8/10), alors que les **travaux de réfection des rues** est, comme à l'été, celui dont les citoyens le sont **le moins** (6,3/10).



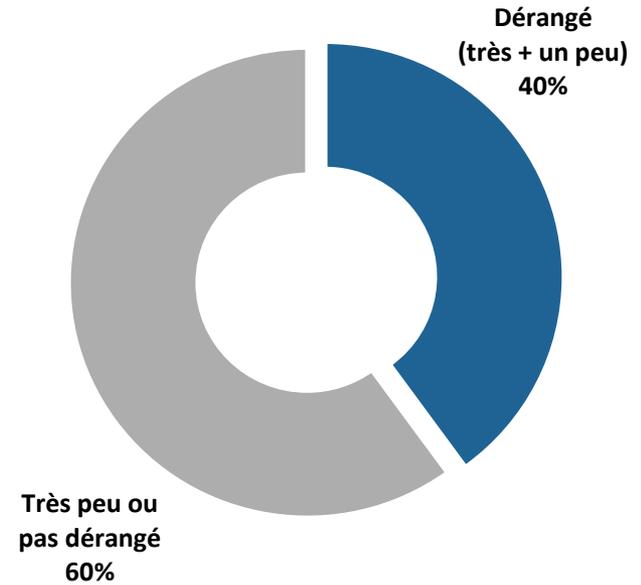
Les citoyens ont aussi été interrogés au sujet d'autres enjeux saisonniers.

On leur a ainsi demandé à quel point ils sont personnellement dérangés par...

... les feux extérieurs dans leur voisinage.



... le bruit des motocyclettes dans leur voisinage.



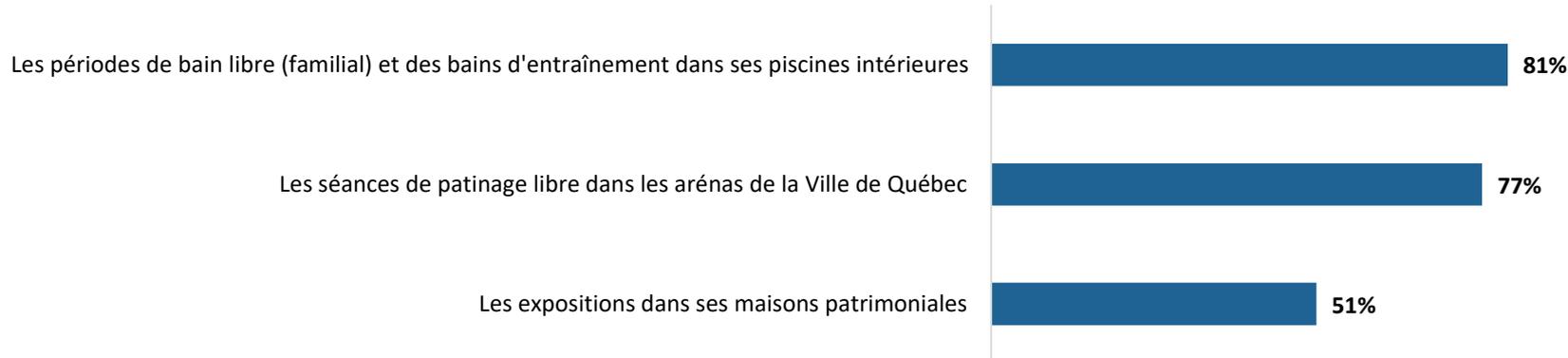
FAITS SAILLANTS



Loisirs, sports et vie communautaire

Notoriété des activités gratuites proposées par la Ville de Québec

91% des citoyens savent que la Ville propose gratuitement au moins un des trois services présentés. Celles proposées dans les piscines intérieures de la Ville sont les mieux connues.



Notoriété des maisons patrimoniales de la Ville de Québec



77% des citoyens de Québec connaissent au moins une maison patrimoniale de la Ville. La Maison O'Neil (42%) et le Moulin des Jésuites-de-Charlesbourg (40%) sont les deux maisons les plus connues.

En moyenne, les citoyens connaissent trois des maisons patrimoniales citées et connaissent généralement mieux celles qui se situent à proximité de leur lieu de résidence.



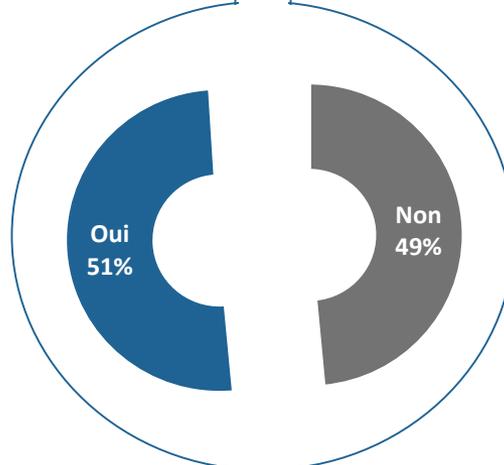
Plan directeur des bibliothèques de Québec

Environ la moitié des citoyens de Québec fréquentent les bibliothèques de la Ville.

Les éléments les plus satisfaisants pour les citoyens qui fréquentent les bibliothèques

Le service de prêt et de réservation **66%**

Les lieux physiques et l'ambiance **51%**



Les raisons les plus invoquées pour expliquer le fait de ne pas fréquenter les bibliothèques

Je préfère acheter mes propres livres **39%**

Je n'ai pas d'abonnement ou je n'ai pas d'intérêt à y aller **32%**

Je n'ai pas le temps d'aller à la bibliothèque **31%**



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. La satisfaction générale

1. La satisfaction générale

1.1. Attentes des citoyens

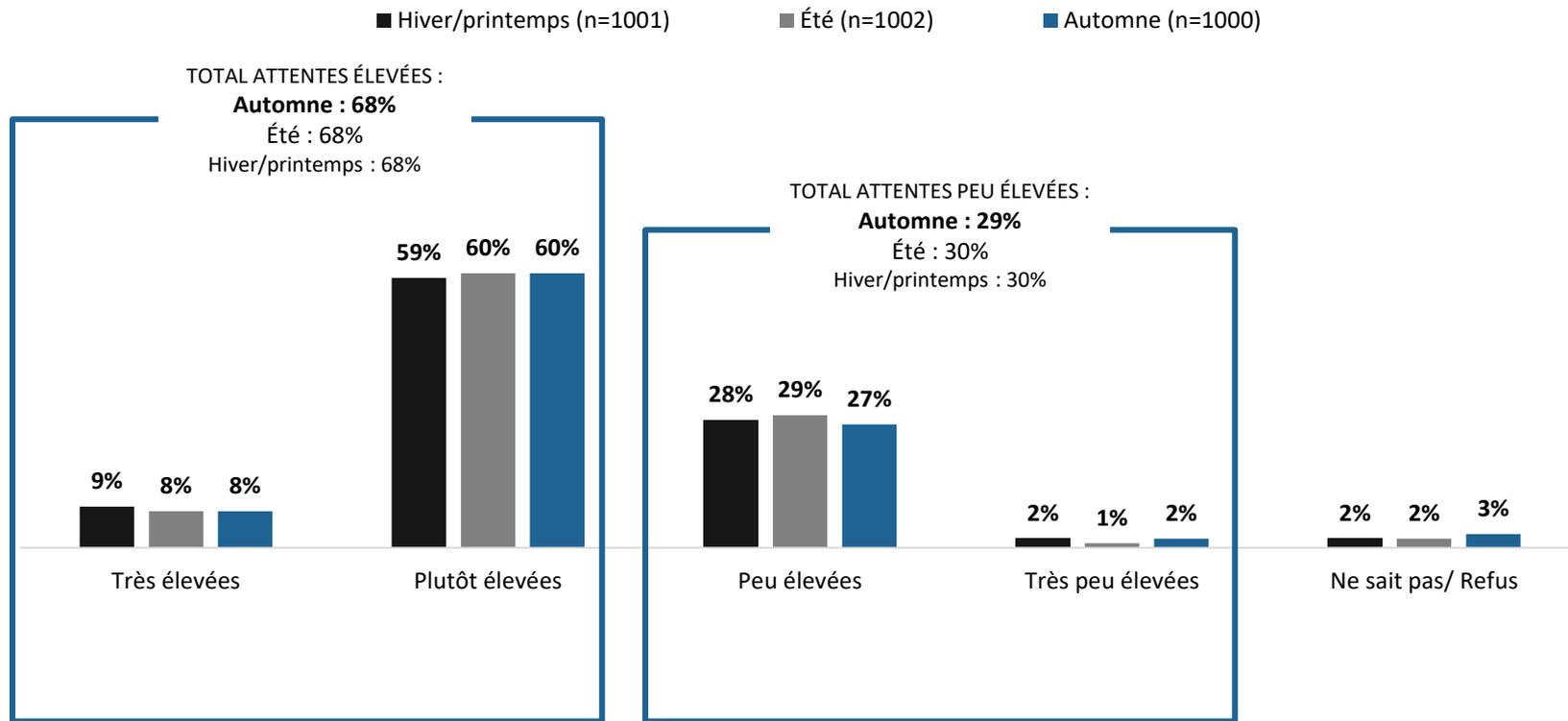
Globalement, 68% des citoyens de Québec admettent avoir des attentes élevées envers les services de la Ville, un résultat identique à celui enregistré au printemps et à l'été.

8% disent que leurs attentes à cet égard sont très élevées et 60% plutôt élevées.

Les propriétaires résidentiels (71%), les ménages dont le revenu annuel est supérieur à 80 000 \$ (74%) et les citoyens qui détiennent un diplôme universitaire (76%) sont plus nombreux à déclarer avoir des attentes élevées.

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

Base : l'ensemble des répondants



1. La satisfaction générale

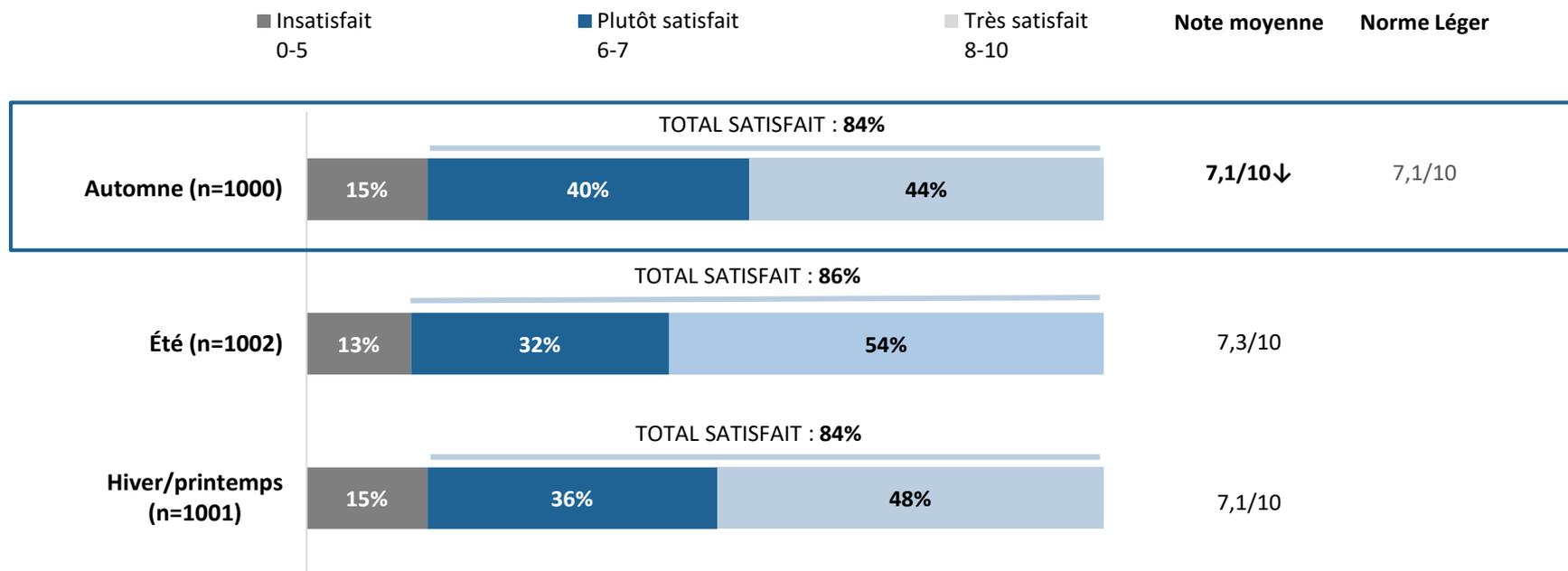
1.2. Satisfaction générale – 1/2

Comme à l'été, les citoyens de Québec sont satisfaits des services offerts par la Ville. Ils leur accordent une note globale de 7,1 sur 10, une note similaire à la Norme Léger.

84% des citoyens interrogés se disent satisfaits des services de la Ville. 40% en sont plutôt satisfaits et 44% très satisfaits.

Il s'agit d'une baisse légère, mais statistiquement significative par rapport à la dernière mesure.

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



1. La satisfaction générale

1.2. Satisfaction générale – 2/2

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

Notons toutefois que la proportion de citoyens insatisfaits est un peu plus élevée dans l'arrondissement La Cité-Limoilou (19%).

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=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=189)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
TRÈS SATISFAIT (8-10)	44%	42%	42%	44%	46%	44%	43%
PLUTÔT SATISFAIT (6-7)	40%	45%	41%	36%	36%	40%	42%
INSATISFAIT (0-5)	15%	12%	16%	19%	13%	13%	14%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	2%	1%	1%	0%	4%	3%	1%
Moyenne	7,1	7,2	7,0	7,0	7,3	7,1	7,2

1. La satisfaction générale

1.3. Raisons expliquant la satisfaction

La variété des activités offertes par la Ville (9%), le déneigement (9%), la quantité des services (9%) et la qualité générale de ceux-ci (9%) sont les raisons les plus citées par les citoyens satisfaits pour expliquer leur contentement à l'automne 2019.

Notons toutefois que les bons services en général sont une raison significativement moins souvent citée que lors des mesures précédentes.

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

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

1. La satisfaction générale

1.4. Raisons expliquant l'insatisfaction

Comme lors des dernières mesures, le déneigement arrive en tête de lice des raisons citées pour expliquer l'insatisfaction des citoyens à l'égard de leur Ville.

Pour quelle raison principale êtes-vous insatisfait?

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

*Deux épisodes de précipitations abondantes ont eu lieu au court de la collecte des données. Ceux-ci ont pu influencer le nombre de fois où le déneigement a été cité parmi les raisons expliquant l'insatisfaction.

1. La satisfaction générale

1.5. Taux de recommandation net (NPS)

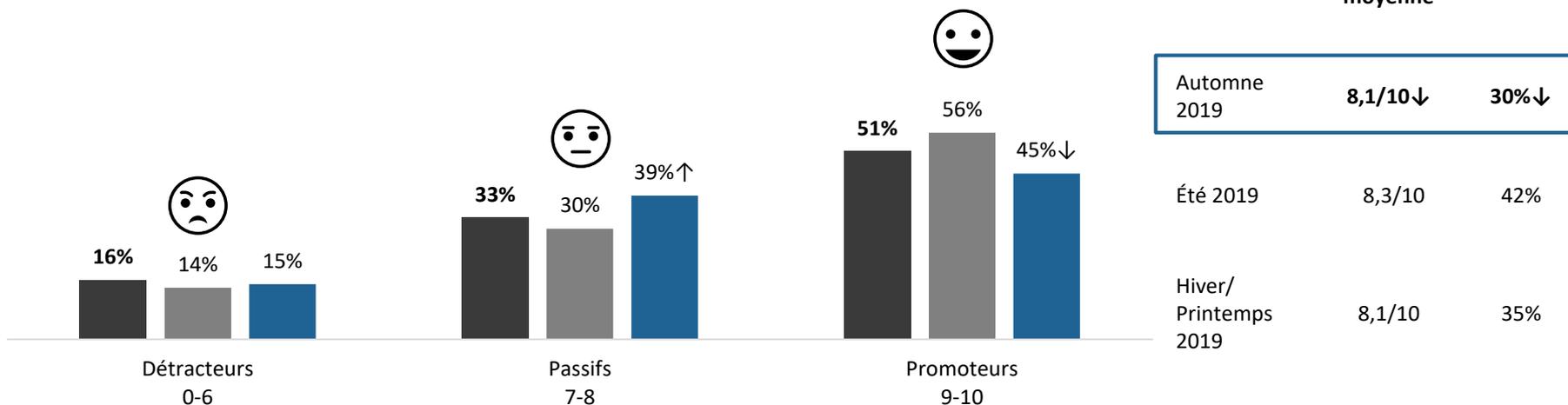
Tout comme la satisfaction générale, le taux de recommandation net (NPS) a connu une légère baisse depuis la dernière mesure (30% contre 42%).

Les proportions de promoteurs, détracteurs et passifs sont statistiquement similaires dans tous les arrondissements, excepté que l'on compte un peu moins de promoteurs dans La Haute-Saint-Charles.

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 (n=1001) ■ Été (n=1002) ■ Automne (n=1000)



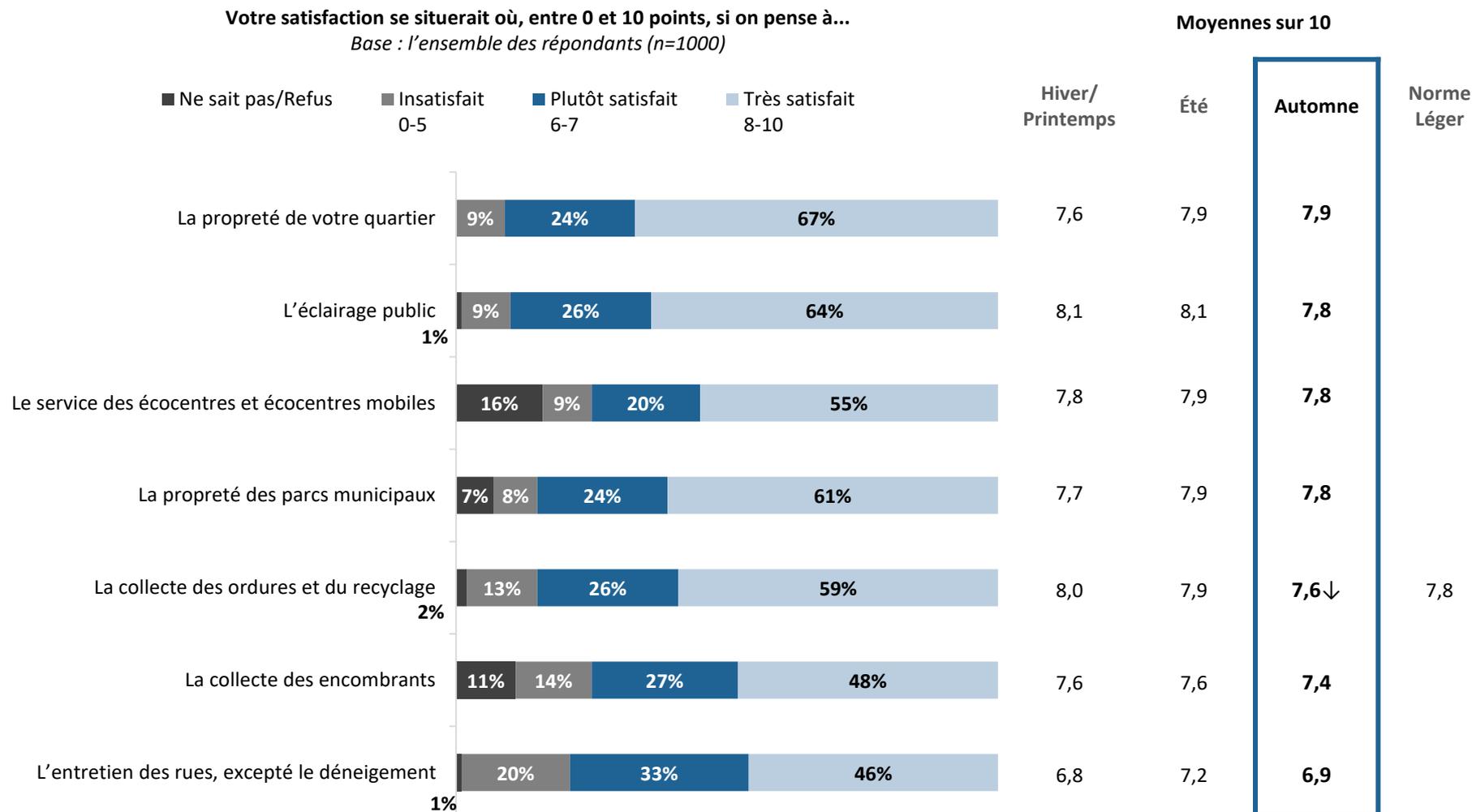
Base : l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=189)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
PROMOTEURS (9-10)	41%	51%	46%	48%	36%	46%
PASSIFS (7-8)	45%	33%	38%	35%	45%	36%
DÉTRACTEURS (0-6)	12%	15%	15%	15%	18%	15%

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.1. Travaux publics et gestion des matières résiduelles – 1/2

À l'exception de la collecte des ordures et du recyclage, qui a connu une légère baisse depuis la dernière mesure (7,6/10, contre 7,9/10), l'évaluation automnale des services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles est similaire à celle réalisée à l'été.



2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.1. Travaux publics et gestion des matières résiduelles – 2/2

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

À cet égard, remarquons notamment que les résidents de l'arrondissement **La Cité – Limoilou** sont **moins satisfaits** de la **propreté de leur quartier** (7,4/10) et de **l'entretien des rues** (6,6/10).

Également, les résidents de l'arrondissement **Beauport** sont, comme lors de la dernière mesure (7,0/10), significativement **moins satisfaits** de la **collecte des ordures et du recyclage**.

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

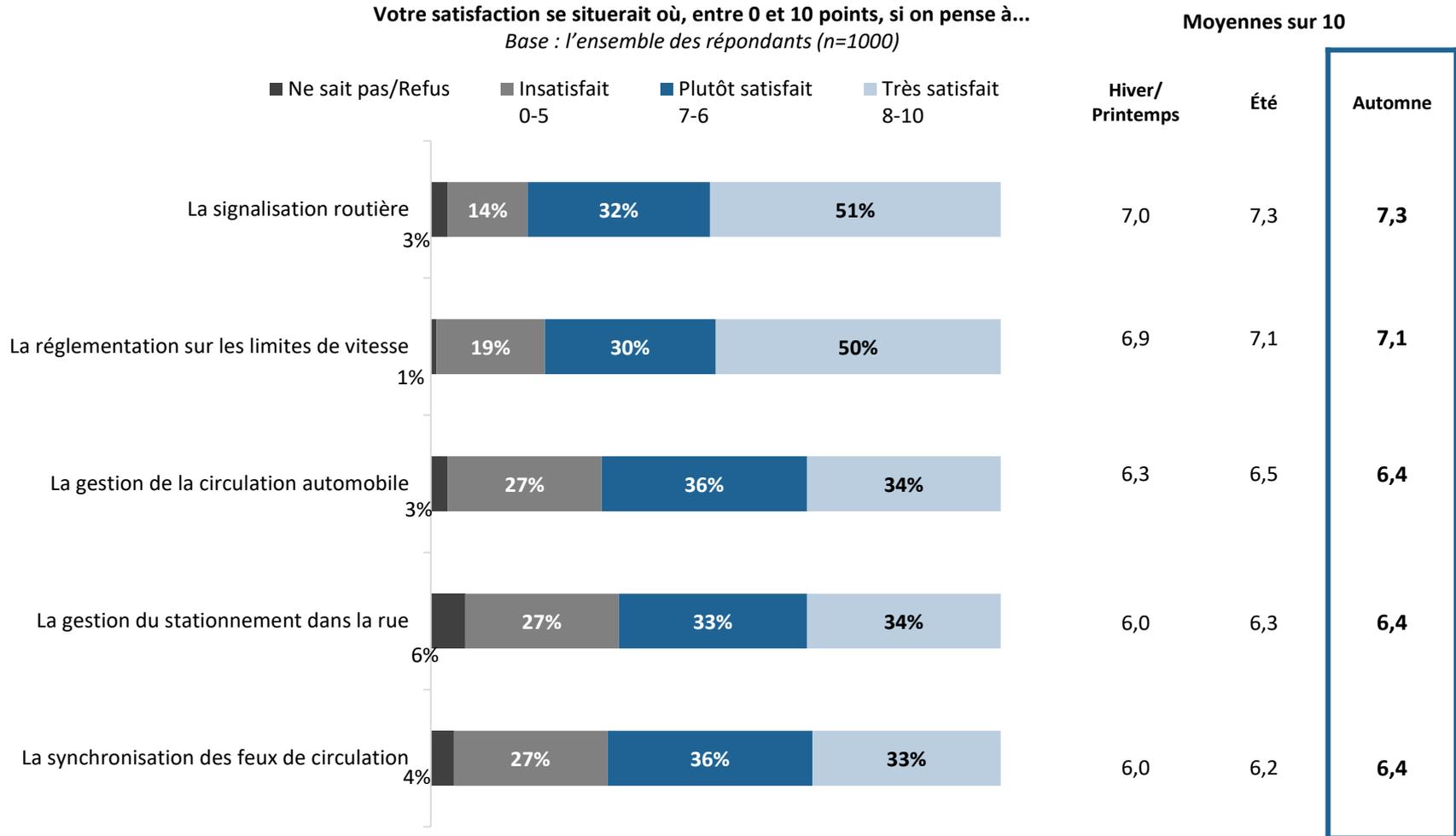
Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=189)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint- Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
La propreté de votre quartier	7,9	8,1	7,9	7,4	8,1	7,9	8,1
L'éclairage public	7,8	7,7	8,0	7,8	7,8	7,6	7,8
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,8	7,8	8,0	7,3	8,0	7,9	7,8
La propreté des parcs municipaux	7,8	7,9	7,8	7,7	7,9	7,7	8,0
La collecte des ordures et du recyclage	7,6	7,0	7,9	7,5	8,1	7,4	7,6
La collecte des encombrants	7,4	7,3	7,4	7,2	7,5	7,3	7,6
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,9	6,8	6,8	6,6	7,1	7,1	7,2

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.2. Transport et mobilité intelligente – 1/2

Les services en lien avec le transport et la mobilité reçoivent des évaluations similaires à celles de la dernière mesure.

Dans cette mesure comme dans la précédente, les hommes ont tendance à être moins satisfaits que les femmes des services liés au transport et à la mobilité intelligente.



2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.2. Transport et mobilité intelligente – 2/2

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

Notons toutefois que les citoyens de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** sont significativement **moins satisfaits** de la **gestion du stationnement dans la rue** (6,1/10), alors que ceux de l'arrondissement **La Haute–Saint-Charles** sont **moins satisfaits** de la **synchronisation des feux de circulation** (6,1/10).

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=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité–Limoilou (n=189)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint- Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
La signalisation routière	7,3	7,4	7,3	7,1	7,3	7,2	7,5
La réglementation sur les limites de vitesse	7,1	6,9	7,1	7,1	7,2	7,3	7,2
La gestion de la circulation automobile	6,4	6,5	6,3	6,5	6,6	6,4	6,2
La gestion du stationnement dans la rue	6,4	6,7	6,5	6,1	6,3	6,4	6,8
La synchronisation des feux de circulation	6,4	6,5	6,2	6,4	6,7	6,1	6,4

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

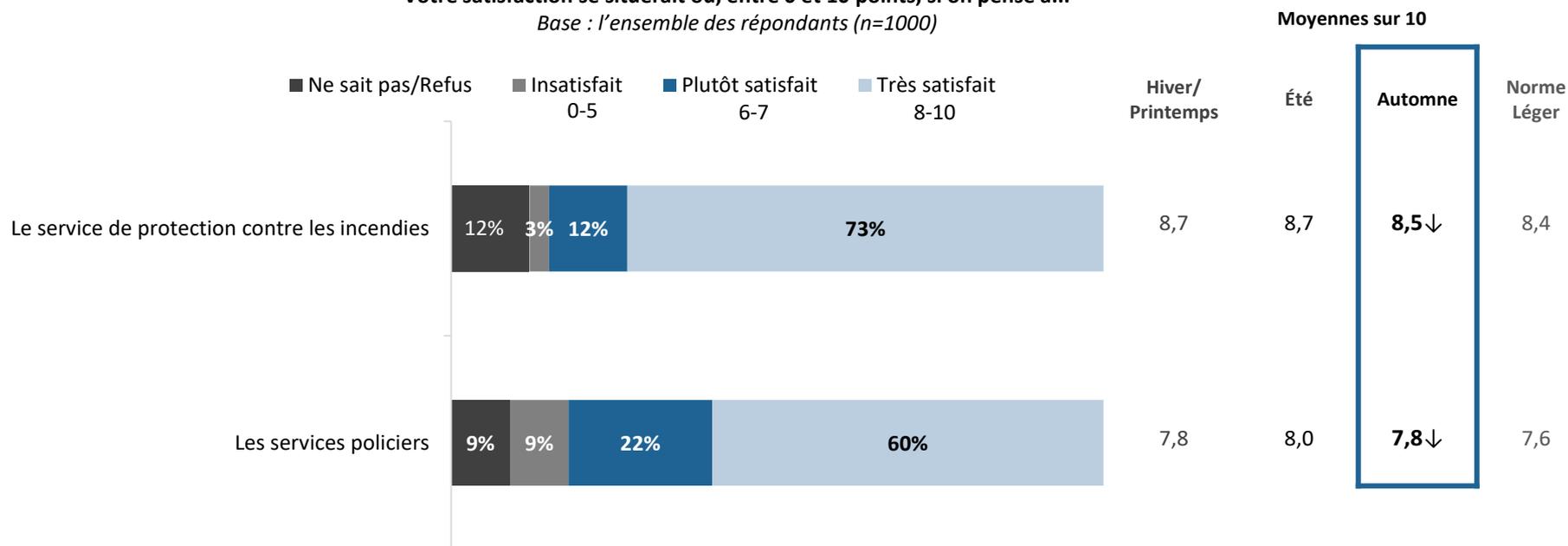
2.3. Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 1/3

L'évaluation du service de protection contre les incendies (8,5/10, contre 8,7/10 à l'été) et des services policiers (7,8/10, contre 8,0/10 à l'été) a connu une légère baisse par rapport à la précédente mesure, mais demeure supérieure à la Norme Léger pour les deux services.

Cette évaluation est par ailleurs uniforme entre les arrondissements, mais, comme lors de la dernière mesure, le service de police est particulièrement bien noté dans Les Rivières (8,1/10).

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

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



Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=189)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
Le service de protection contre les incendies	8,5	8,5	8,6	8,6	8,4	8,7
Les services policiers	7,7	7,9	7,7	7,9	7,6	8,1

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

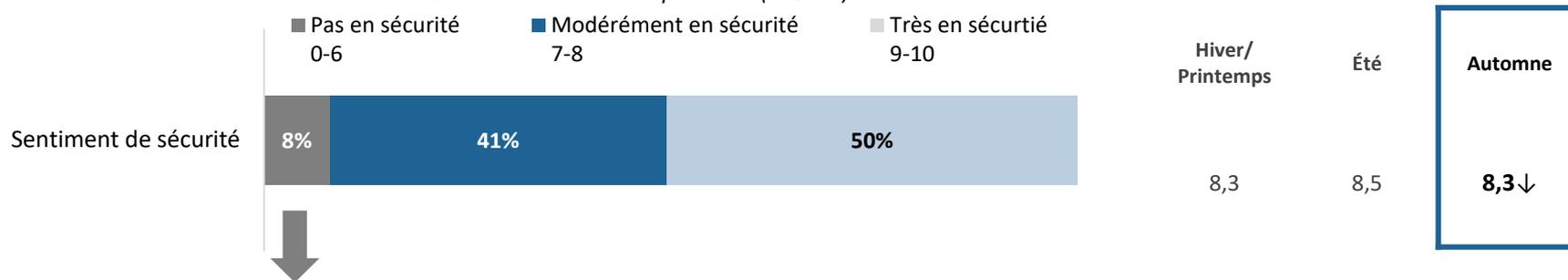
2.3. Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 2/3

Les citoyens se sentent encore très en sécurité à Québec (note de 8,3/10).

L'évaluation faite par les citoyens de leur sentiment de sécurité a toutefois connu une très légère baisse depuis la dernière mesure (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=1000)



	Base: Ceux qui ne se sentent pas en sécurité Mentions spontanées	Hiver/ Printemps 2019 (n=83)	Été 2019 (n=69)	Automne (n=86)
La sécurité routière arrive en tête des raisons expliquant le sentiment d'insécurité de ces citoyens (25%).	Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies	21%	17%	25%
La crainte de se faire attaquer, première raison d'insécurité lors de la dernière mesure, arrive cette fois en seconde position (17%).	Crainte de se faire attaquer	9%	21%	17%
Remarquons enfin que la violence a été citée près de trois fois plus souvent parmi les sources d'insécurité qu'à la mesure précédente (14%, contre 5% à l'été).	Vandalisme et méfaits	15%	7%	16%
	Violence	3%	5%	14%↑
	Vols	9%	14%	13%
	Flânage / errance / mendicité	5%	9%	3%
	Achalandage des lieux publics	5%	1%	3%
	Trafic et consommation de drogues	13%	3%	1%
	Bâtiments abandonnés	1%	3%	1%
	Mauvais éclairage	5%	2%	1%
	Danger d'incendie	2%	1%	1%
	Danger d'inondation	1%	0%	1%

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.3. Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 3/3

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

Notons toutefois que la proportion de citoyens qui disent se sentir très en sécurité est plus élevée dans l'arrondissement Sainte-Foy – Sillery – Cap-Rouge (59%).

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?

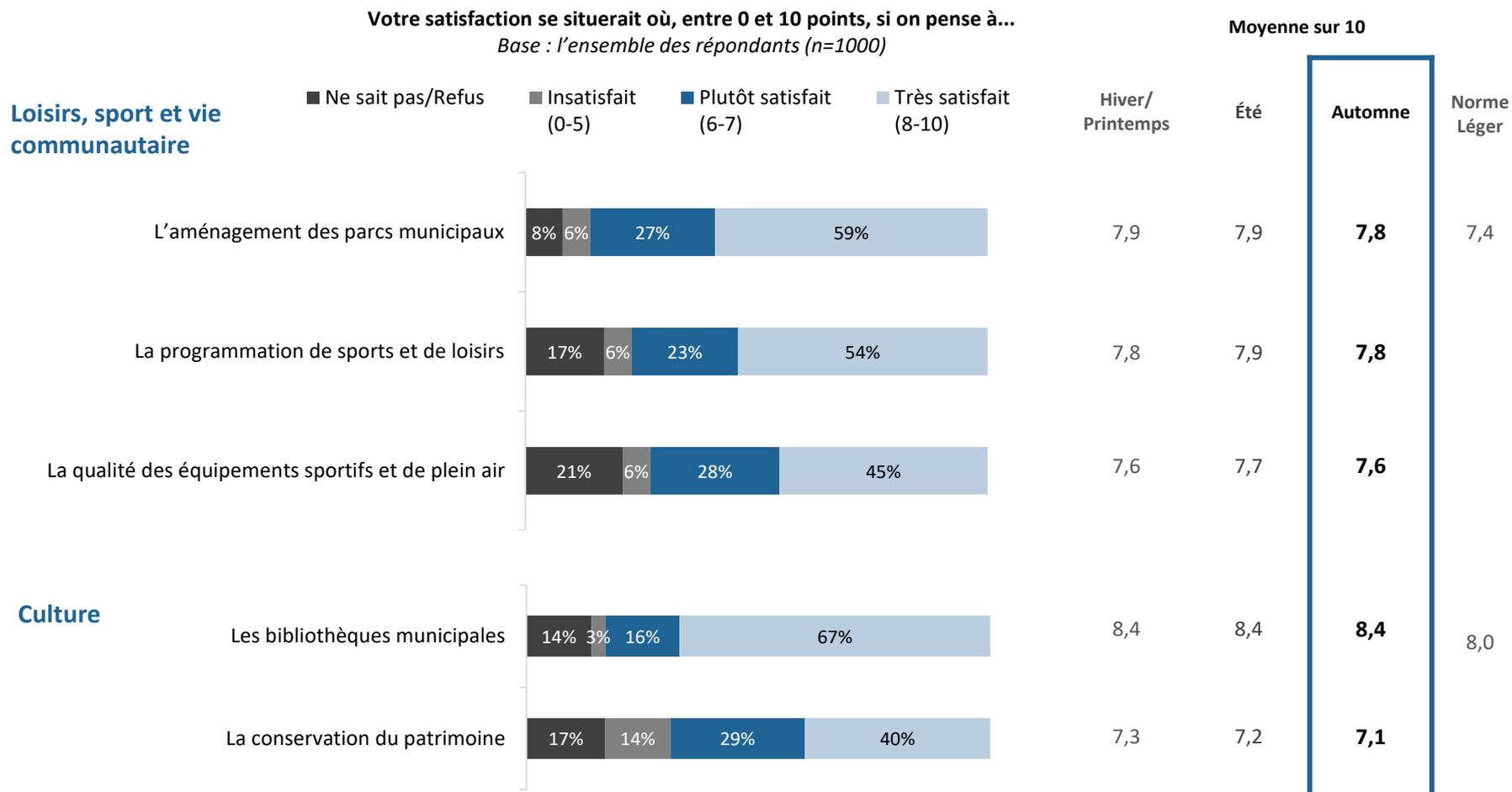
Base : l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité–Limoilou (n=189)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint- Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
TRÈS EN SÉCURITÉ	50%	47%	49%	47%	59%	50%	50%
MODÉRÉMENT EN SÉCURITÉ	41%	43%	46%	44%	34%	42%	35%
PAS EN SÉCURITÉ	8%	10%	5%	9%	7%	8%	12%
<i>Notes moyennes sur 10</i>	8,3	8,3	8,4	8,2	8,4	8,3	8,3

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.4. Culture, sports, loisirs et vie communautaire – 1/2

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

Les bibliothèques municipales sont encore le service jugé le plus satisfaisant (8,4/10), alors que la conservation du patrimoine est le moins bien noté (7,1/10).



2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.4. 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 toutefois 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).

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=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=189)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
Les bibliothèques municipales	8,4	8,5	8,6	8,3	8,4	8,3	8,5
L'aménagement des parcs municipaux	7,8	7,8	7,8	7,8	7,9	7,6	8,0
La programmation de sports et de loisirs	7,8	7,8	7,8	8,0	7,6	7,7	7,9
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,6	7,7	7,7	7,6	7,7	7,4	7,7
La conservation du patrimoine	7,1	7,6	7,2	6,5	7,1	7,2	7,5

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

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

La satisfaction à l'égard de la **gestion des eaux usées** a connu une **légère hausse** depuis la dernière mesure (7,4/10, contre 7,2/10 à l'été).

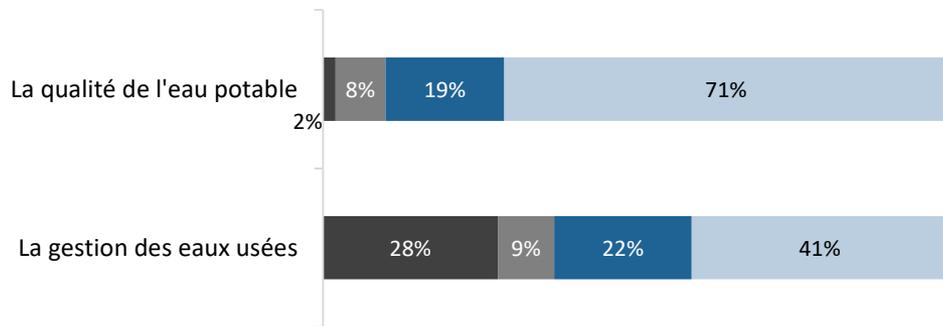
La satisfaction envers la gestion animalière a, quant à elle, connu une **légère baisse** (6,9/10, contre 7,1/10 à l'été). Notons toutefois que la proportion de citoyens insatisfaits à cet égard est restée stable.

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

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

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

Gestion de l'eau



Hiver/
Printemps

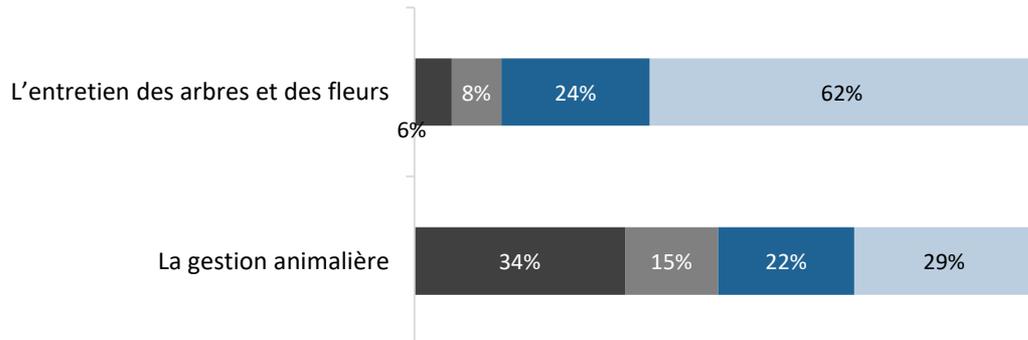
Moyennes sur 10

Été

Automne

Norme
Léger

Qualité du milieu



7,3

8,3

7,2

8,2

8,1

8,1

7,9

7,9

7,9

7,9

6,8

6,8

6,9↓

6,9

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

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

La satisfaction à l'égard de la **qualité de l'eau potable** est un peu **plus élevée** dans l'arrondissement **Beauport** qu'ailleurs. Tous les autres résultats sont équivalents sur l'ensemble du territoire.

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=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=189)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint- Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
La qualité de l'eau potable	8,1	8,4	8,0	8,1	8,1	8,0	8,1
L'entretien des arbres et des fleurs	7,9	7,8	8,0	7,8	7,9	7,7	8,0
La gestion des eaux usées	7,4	7,6	7,3	7,3	7,7	7,4	7,5
La gestion animale	6,9	6,9	6,9	6,5	7,1	7,0	7,1

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

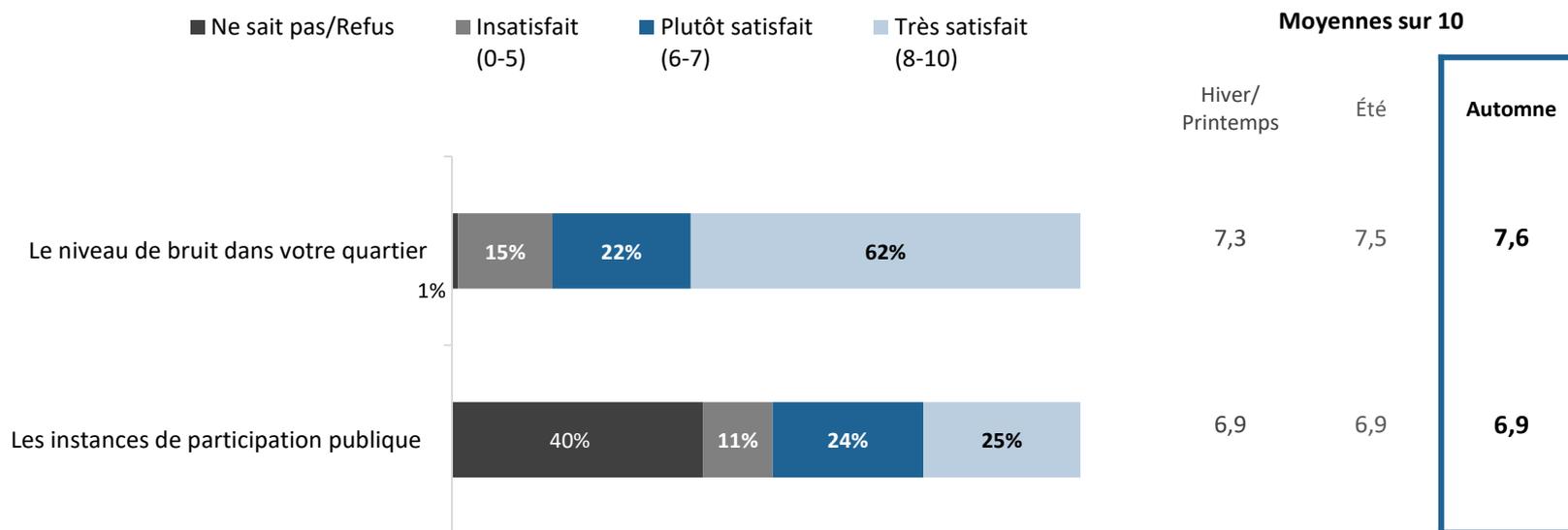
2.6. Gestion du territoire et interaction citoyenne

La satisfaction des citoyens à l'égard du niveau de bruit dans leur quartier (7,6/10) et des instances de participation publique (6,9/10) est similaire à celle mesurée à l'été.

Notons toutefois que les résidents de l'arrondissement **La Cité-Limoilou** sont significativement **moins satisfaits** du niveau de **bruit dans leur quartier** (7,0/10).

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)



Base : l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=189)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,7	7,7	7,0	7,8	7,8	7,8
Les instances de participation publique	6,5	6,9	7,1	7,0	7,0	6,9

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.7. Services municipaux à améliorer en priorité

Encore une fois, les services de déneigement* sont ceux qui sont le plus souvent cités quand on interroge les citoyens sur le service municipal à améliorer en priorité (11%).

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

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

*Deux épisodes de précipitations abondantes ont eu lieu au court de la collecte des données. Ceux-ci ont pu influencer le nombre de fois où le déneigement a été cité parmi les services à améliorer en priorité.

3. Les communications et l'expérience citoyen

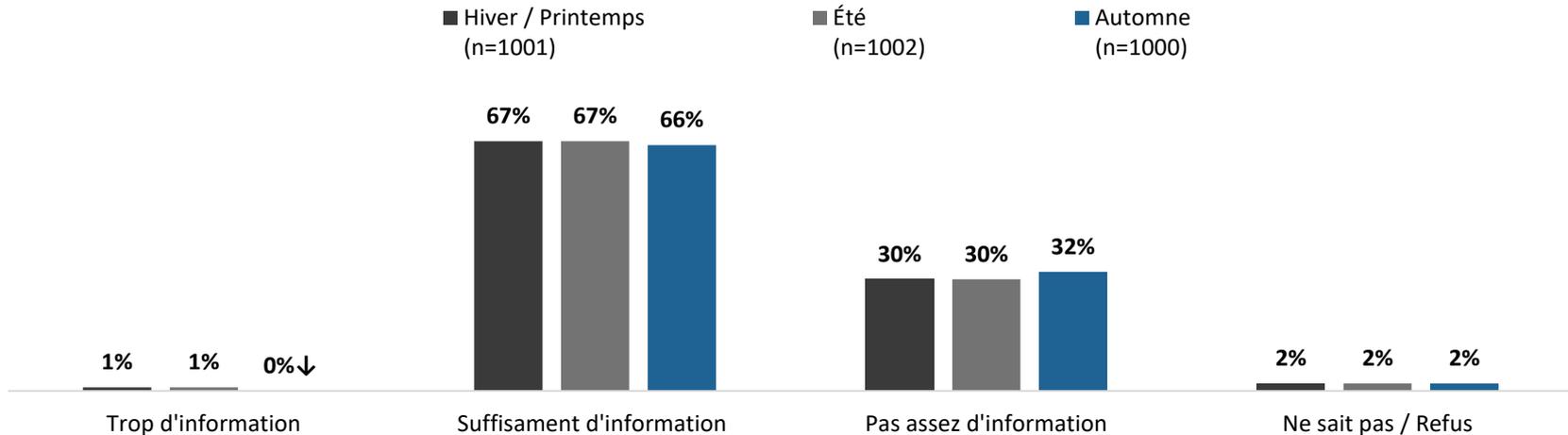
3. Les communications et l'expérience citoyen

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 demeure stable. Leur appréciation de la pertinence de celle-ci a toutefois connu une légère baisse (7,4/10, contre 7,6/10 à l'été).

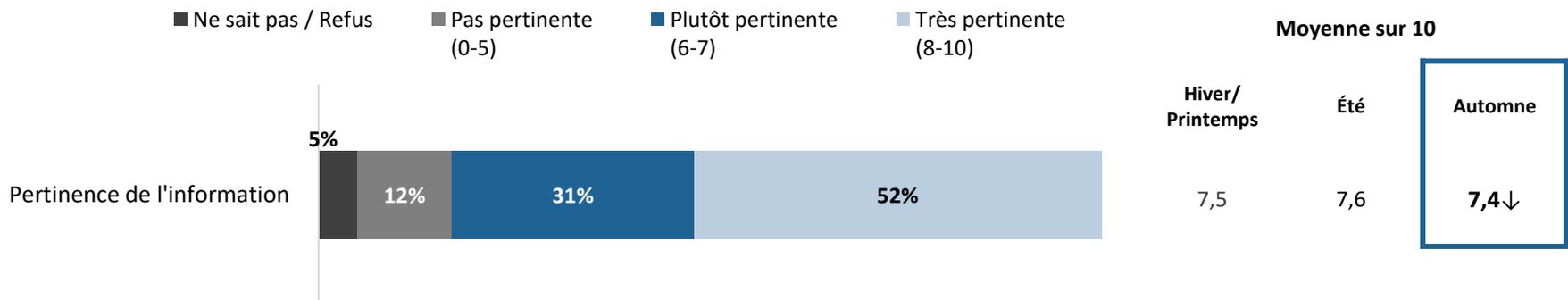
Considérez-vous avoir trop, suffisamment ou trop peu d'information de la part de la Ville de Québec concernant les services offerts?

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



3. Les communications et l'expérience citoyen

3.2 Moyens de communication privilégiés

Les outils par lesquels les citoyens s'informent des activités de la Ville sont encore, dans l'ordre : les médias traditionnels (59%), le bulletin « Ma Ville » (57%), puis le site web de la Ville (40%).

Remarquons que la proportion de citoyens qui ont sélectionné le bulletin municipal parmi leurs outils favoris, proportion qui avait connu une baisse importante à l'été, connaît une légère hausse qui n'est toutefois pas significative.

Les variations selon l'âge sont illustrées ci-dessous.

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 (n=1001)	Été (n=1002)	Automne (n=1000)	18-34 ans (n=299)	35-54 ans (n=369)	55 ans et + (n=332)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	59%	59%	58%	53%	56%	64%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	57%	48%	51%	17%	48%	74%
Vous allez sur le site web de la Ville	40%	44%	44%	42%	51%	41%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	32%	33%	36%	63%	37%	17%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	17%	16%	18%	6%	17%	27%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	12%	14%	12%	7%	10%	17%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	7%	7%	7%	8%	5%	8%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	2%	2%	0%	2%	2%
Vous assistez aux Conseils d'arrondissement	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Aucun de ces moyens	4%	3%	4%	7%	3%	2%

Les répondants pouvaient sélectionner plus d'une réponse. Les totaux sont donc supérieurs à 100%.

3. Les communications et l'expérience citoyen

3.3. Connaissance du service 311

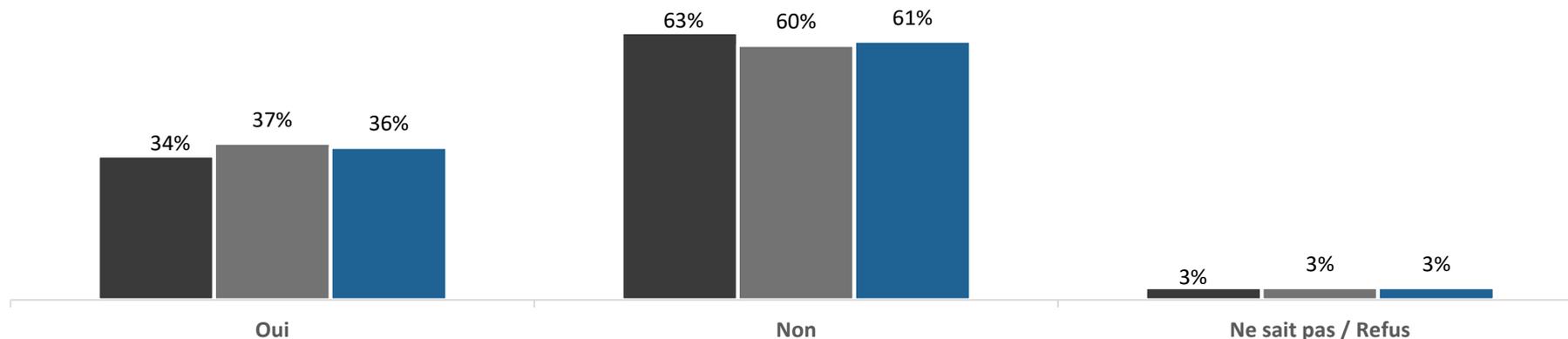
La notoriété du service 311 demeure stable (34%).

Elle est plus élevée parmi les résidents de La Cité-Limoilou (45%) et Les Rivières (43%), et moins élevée parmi ceux de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (30%).

Remarquons que les citoyens de 18 à 34 ans sont aussi moins nombreux à connaître le service (27%), alors que ceux de 55 ans et plus sont au contraire plus nombreux (44%).

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

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



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement						Âge		
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=189)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)	18-34 ans (n=299)	35-54 ans (n=369)	55 ans et + (n=332)
Oui	32%	34%	45%	30%	33%	43%	27%	35%	44%

3. Les communications et l'expérience citoyen

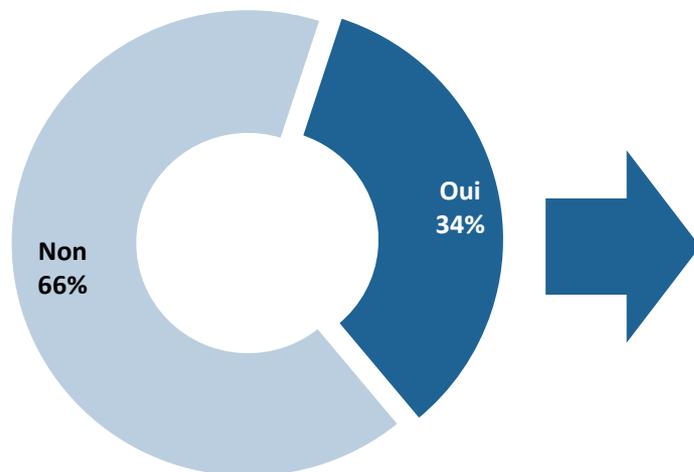
3.4. Demandes de service – 1/2

En tout, 34% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec au cours des douze derniers mois. Encore une fois, près du tiers (32%) de ces demandes concernaient la gestion des matières résiduelles.

Une proportion similaire des demandes était en lien avec les travaux publics, une hausse significative depuis la dernière mesure (32%, contre 25% à l'été).

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

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



Hiver/printemps : 38%
Été : 38%

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	Hiver /printemps (n=393)	Été (n=386)	Automne (n=347)
La gestion des matières résiduelles	32%	35%	32%
Les travaux publics	29%	25%	32%↑
La gestion territoriale	16%	13%	13%
Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie	5%	4%	4%
Autre	18%	23%	19%

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 Haute – Saint-Charles** (42%).

Notons aussi que celles faites par des citoyens de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** concernait **plus souvent** les **travaux publics**.

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=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité–Limoilou (n=189)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint- Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
OUI	34%	36%	29%	34%	30%	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=386)	Arrondissement					
		Beauport (n=65)	Charlesbourg (n=56)	La Cité–Limoilou (n=81)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=62)	La Haute-Saint- Charles (n=70)	Les Rivières (n=52)
La gestion des matières résiduelles	32%	35%	39%	24%	26%	40%	32%
Les travaux publics	32%	38%	23%	43%	29%	19%	36%
La gestion territoriale	13%	14%	4%	12%	19%	21%	6%
Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie	4%	1%	0%	6%	8%	4%	2%
Autre	19%	12%	34%	15%	18%	16%	24%

3. Les communications et l'expérience citoyen

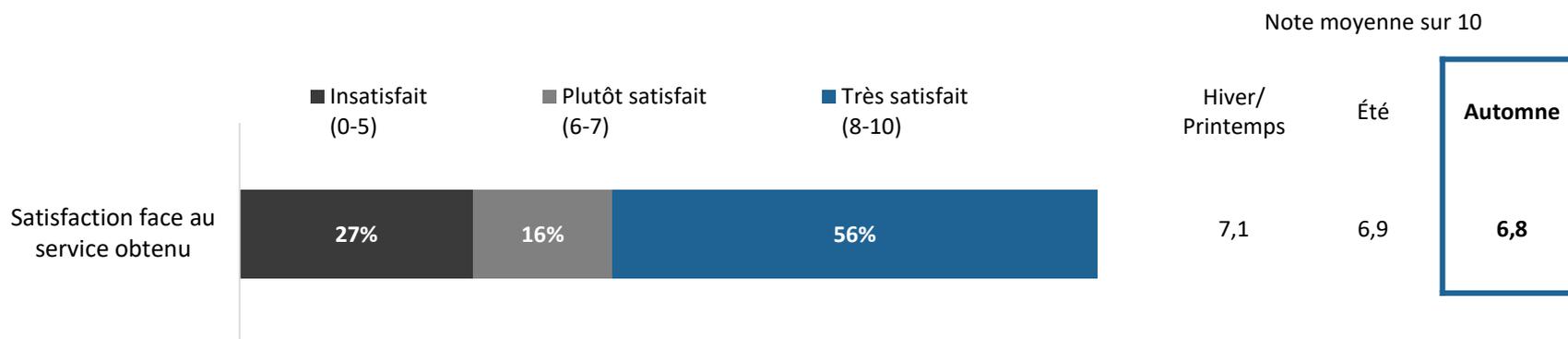
3.5. Satisfaction à l'égard des demandes de service

Les citoyens qui ont adressé une demande à la Ville au cours des douze derniers mois octroient une note de 6,8/10 au service obtenu à la suite de cette demande, une note stable depuis la dernière mesure.

Notons que les citoyens de l'arrondissement **Les Rivières** ont été significativement **moins satisfaits** des services reçus suite à leur demande (5,7/10).

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=386)



Base: les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au court les 12 derniers mois	Arrondissement					
	Beauport (n=65)	Charlesbourg (n=56)	La Cité-Limoilou (n=81)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=62)	La Haute-Saint-Charles (n=70)	Les Rivières (n=52)
Note moyenne sur 10	6,8	7,5	6,3	7,5	7,2	5,7

4. Services et enjeux automnaux

4. Services et enjeux automnaux

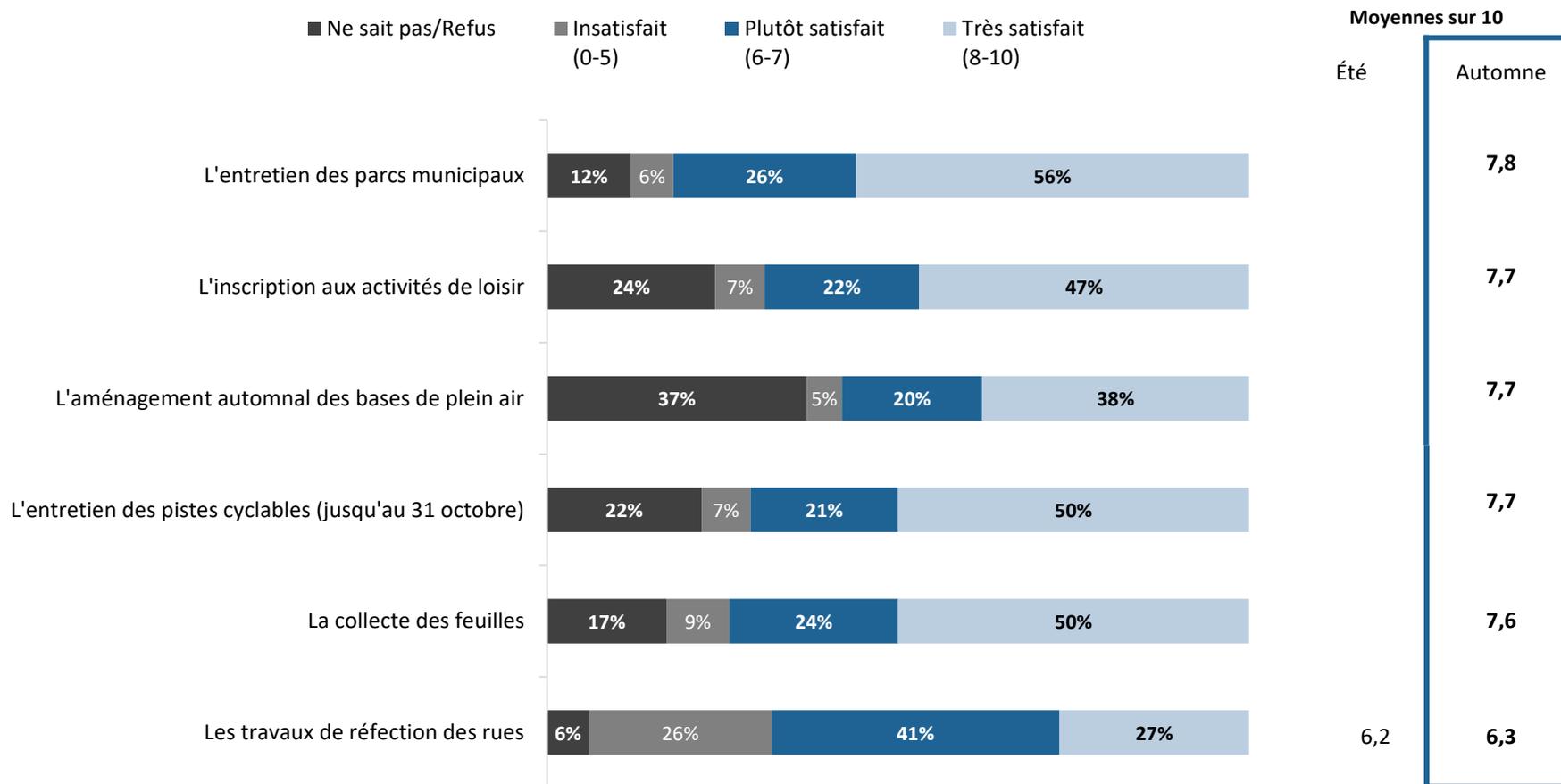
4.1. Satisfaction à l'égard des services automnaux – 1/2

Globalement, les citoyens ont accordé une note plutôt satisfaisante aux services automnaux (7,4/10).

L'entretien des parcs municipaux est le service qui obtient la meilleure note (7,8/10), alors que le service de travaux de réfection des rues est, comme à l'été, le service le moins bien évalué (6,3/10).

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

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



4. Services et enjeux automnaux

4.1. Satisfaction à l'égard des services automnaux – 2/2

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

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=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=189)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
...la collecte des feuilles	7,6	7,5	7,7	7,7	7,8	7,1	7,9
...l'inscription aux activités de loisir	7,7	7,9	7,8	7,7	7,7	7,6	7,7
...l'entretien des pistes cyclables (jusqu'au 31 octobre)	7,7	8,0	7,7	7,5	7,7	7,8	7,7
...l'entretien des parcs municipaux	7,8	7,7	7,8	7,7	7,7	7,7	8,1
...l'aménagement automnal des bases de plein-air	7,7	7,7	7,5	7,7	7,8	7,7	7,9
...les travaux de réfection des rues	6,3	6,0	6,5	6,2	6,4	6,5	6,4

4. Services et enjeux automnaux

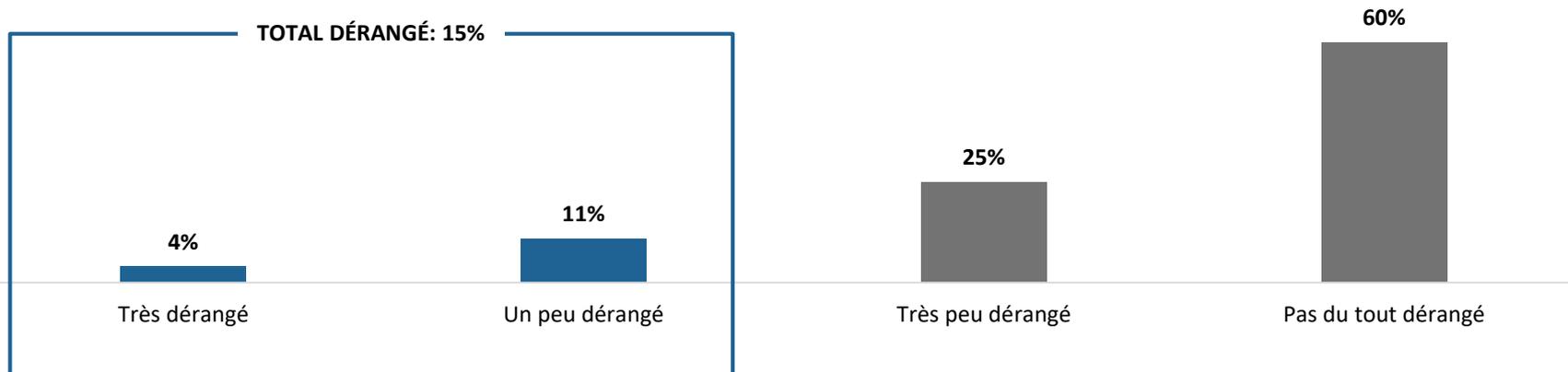
4.2. Degré de dérangement par les feux extérieurs

15% des citoyens de Québec se disent incommodés (un peu: 11%, ou beaucoup: 4%) par les feux extérieurs dans leur voisinage, une proportion uniforme à travers les arrondissements.

Notons que les citoyens de 55 ans et plus sont les plus nombreux à être dérangés par les feux extérieurs (18%).

À quel point êtes-vous personnellement dérangé par les feux extérieurs dans votre voisinage (feux en cours arrière)?

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



Notes moyennes sur 10	Arrondissement						Âge		
	Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)	18-34 ans (n=299)	35-54 ans (n=369)	55 ans et + (n=332)
TOTAL DÉRANGÉ	15%	15%	12%	13%	17%	20%	11%	15%	18%

4. Services et enjeux automnaux

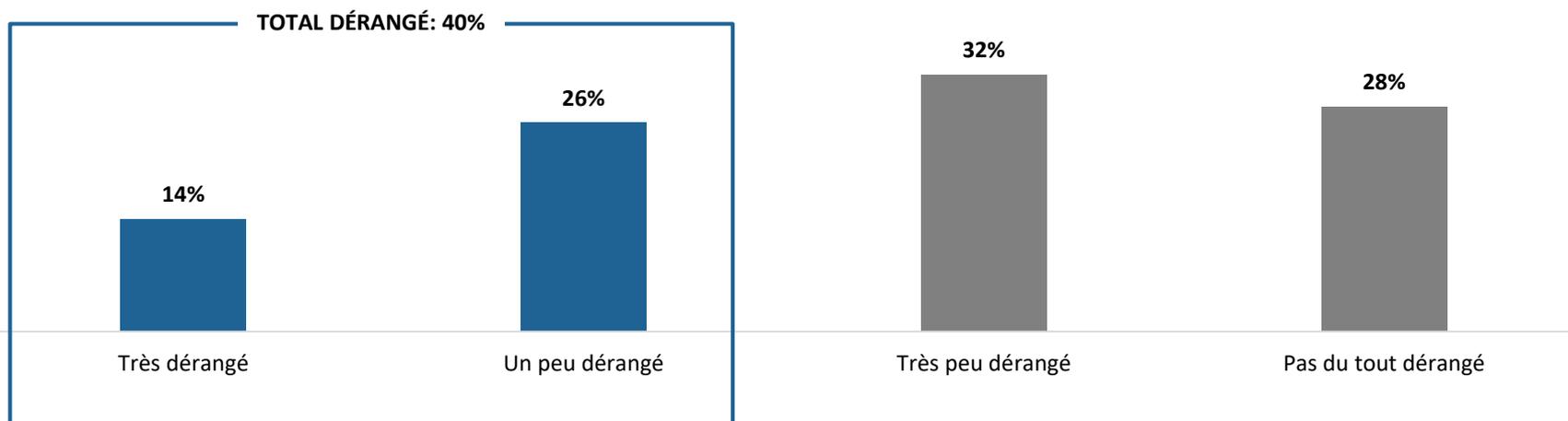
4.3. Degré de dérangement par le bruit des motocyclettes

Quatre citoyens sur dix (40%) sont incommodés par le bruit des motocyclettes dans leur voisinage, une proportion qui grimpe à 46% parmi les répondants de 55 ans et plus.

Notons toutefois que les citoyens de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge sont moins nombreux à être dérangés par ce bruit (32%).

À quel point êtes-vous personnellement dérangé par le bruit des motocyclettes dans votre voisinage?

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



Notes moyennes sur 10	Arrondissement						Âge		
	Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)	18-34 ans (n=299)	35-54 ans (n=369)	55 ans et + (n=332)
TOTAL DÉRANGÉ	41%	43%	44%	32%	44%	39%	34%	38%	46%

5. Enjeux d'actualité – loisirs, sports et vie communautaire

5. Enjeux d'actualité – loisirs, sports et vie communautaire

5.1. Connaissance des services gratuits – 1/2

Les citoyens connaissent généralement bien les services gratuits présentés. En effet, 91% des citoyens savent que la Ville propose gratuitement au moins un de ces trois services.

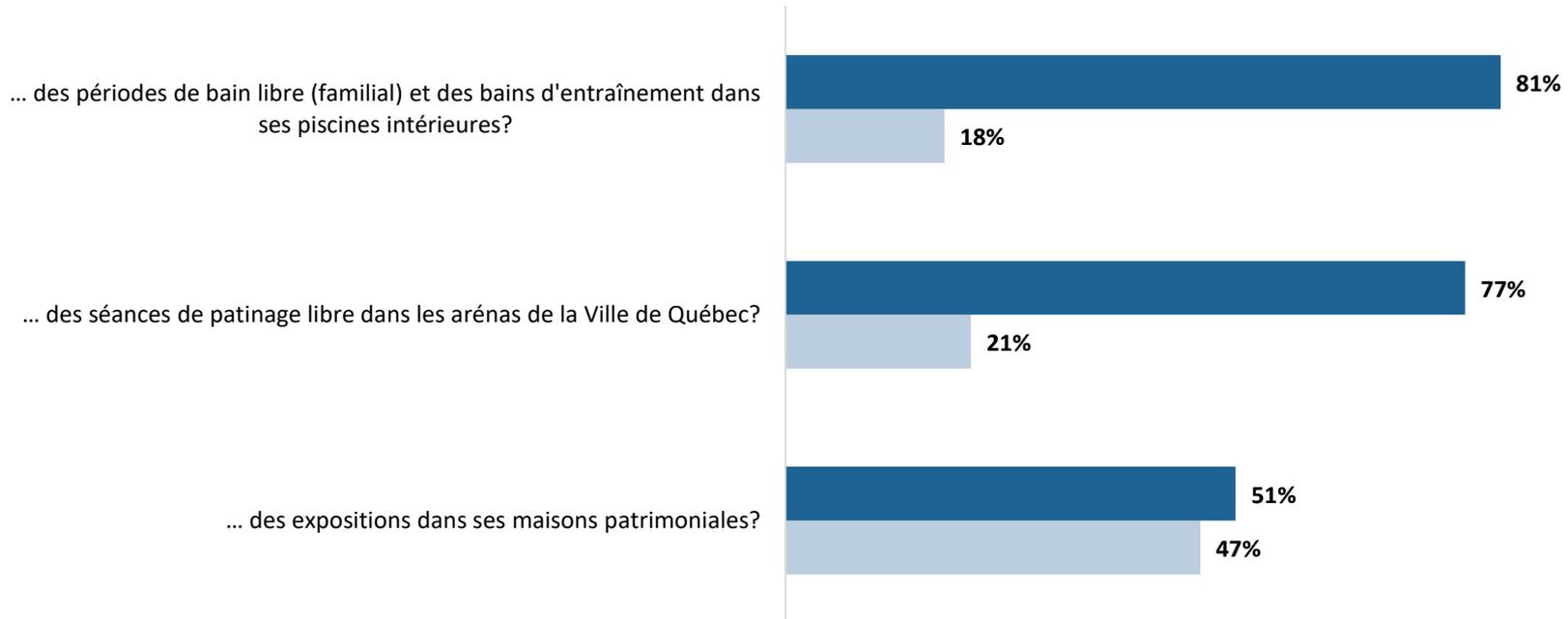
La gratuité des services proposés par les piscines intérieures est la mieux connue (81%). Cette notoriété est encore plus élevée parmi les ménages avec enfant(s) (90%, contre 79% des ménages sans enfant).

Les expositions gratuites proposées dans les maisons patrimoniales jouissent de la moins haute notoriété. Elles sont néanmoins connues de la majorité des citoyens (51%) et d'une proportion encore plus élevée de ceux âgés de 55 ans et plus (68%).

Saviez-vous que la Ville de Québec offre gratuitement ...

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

■ Oui ■ Non



5. Enjeux d'actualité – loisirs, sports et vie communautaire

5.1. Connaissance des services gratuits – 2/2

Les seules différences qui existent entre les arrondissements en matière de notoriété des activités gratuites proposées par la Ville concernent les expositions dans les maisons patrimoniales.

Celles-ci sont mieux connues des citoyens de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge (59%) et Charlesbourg (58%), mais significativement moins des résidents de l'arrondissement La Haute–Saint-Charles (32%).

Saviez-vous que la Ville de Québec offre gratuitement ...

Base: l'ensemble des répondants TOTAL OUI	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité–Limoilou (n=189)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint- Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
... des périodes de bain libre (familial) et des bains d'entraînement dans ses piscines intérieures?	81%	85%	86%	79%	76%	84%	79%
... des séances de patinage libre dans les arénas de la Ville de Québec?	77%	81%	75%	74%	79%	78%	78%
... des expositions dans ses maisons patrimoniales?	51%	44%	58%	55%	59%	32%	54%

5. Enjeux d'actualité – loisirs, sports et vie communautaire

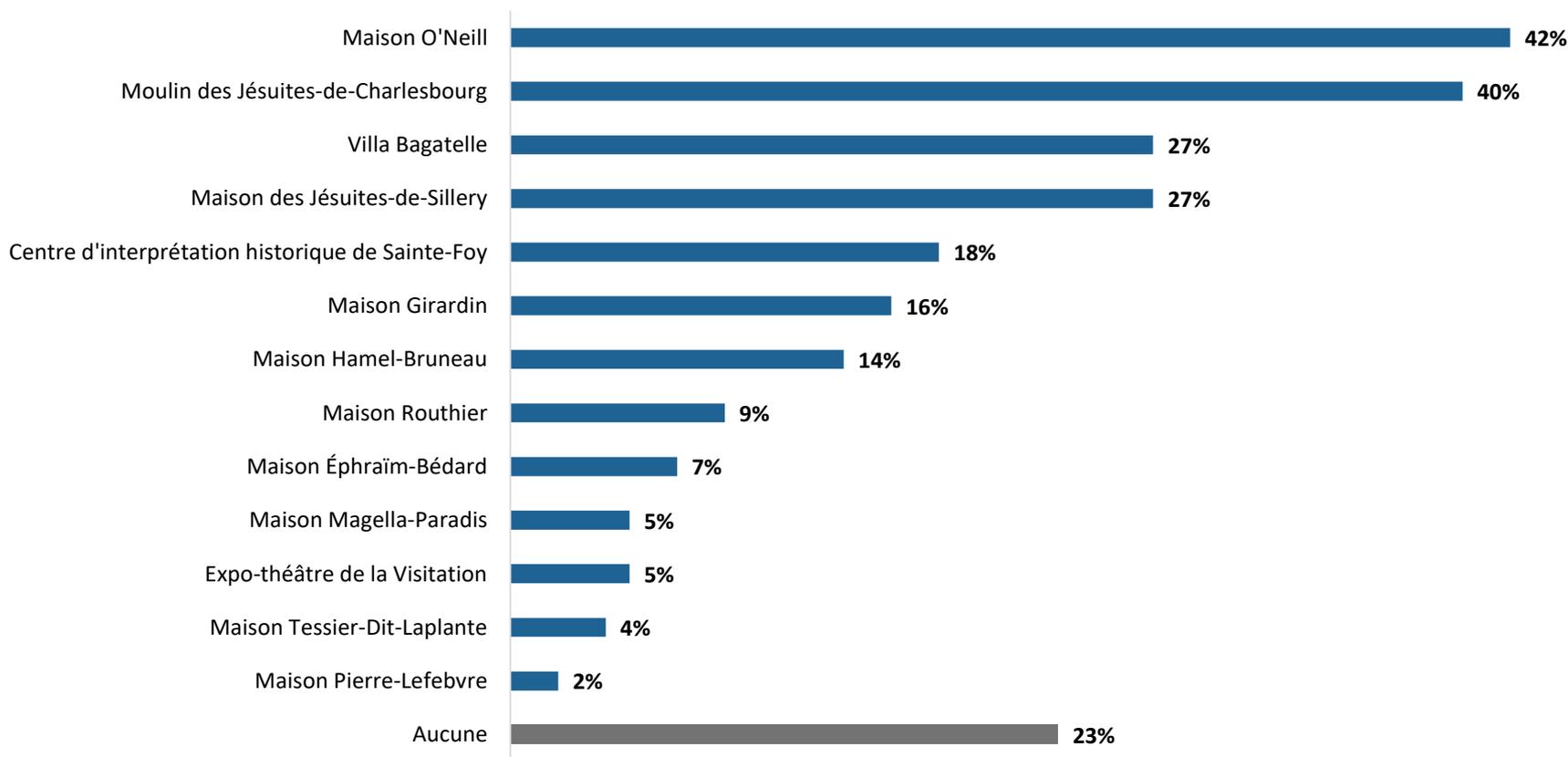
5.2. Connaissance des maisons patrimoniales – 1/2

77% des citoyens de Québec connaissent au moins une des maisons patrimoniales. La Maison O'Neil (42%) et le Moulin des Jésuites-de-Charlesbourg (40%) sont les deux maisons les plus connues.

En moyenne, les citoyens connaissent trois des maisons patrimoniales. Les citoyens de 55 ans et plus et les diplômés universitaires sont ceux qui en connaissent le plus (quatre en moyenne).

Parmi les maisons patrimoniales suivantes, lesquelles connaissez-vous?

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



Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse, le total est donc supérieur à 100%.

5. Enjeux d'actualité – loisirs, sports et vie communautaire



5.2. Connaissance des maisons patrimoniales – 2/2

Le tableau ci-dessous présente les différences qui existent entre les arrondissements en matière de notoriété des maisons patrimoniales.

Notons que les citoyens de La Cité–Limoilou et de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge connaissent en moyenne plus de maisons patrimoniales que ceux des autres arrondissements, alors que les citoyens de l'arrondissement La Haute–Saint-Charles en connaissent, au contraire, moins.

Remarquons également que les citoyens connaissent généralement mieux les maisons patrimoniales situées à proximité de leur lieu de résidence.

Saviez-vous que la Ville de Québec offre gratuitement ...

Base: l'ensemble des répondants TOTAL OUI	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=165)	La Cité–Limoilou (n=189)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=182)	La Haute-Saint- Charles (n=154)	Les Rivières (n=152)
Maison O'Neill	42%	27%	33%	45%	36%	46%	68%
Moulin des Jésuites-de-Charlesbourg	40%	53%	76%	40%	19%	27%	33%
Villa Bagatelle	27%	21%	19%	44%	41%	11%	18%
Maison des Jésuites-de-Sillery	27%	25%	17%	41%	37%	15%	20%
Centre d'interprétation historique de Sainte-Foy	18%	13%	9%	20%	35%	7%	21%
Maison Girardin	16%	50%	13%	14%	7%	7%	8%
Maison Hamel-Bruneau	14%	4%	10%	22%	27%	3%	13%
Maison Routhier	9%	5%	5%	8%	22%	3%	6%
Maison Éphraïm-Bédard	7%	5%	17%	6%	5%	7%	6%
Maison Magella-Paradis	5%	3%	12%	4%	4%	0%	6%
Expo-théâtre de la Visitation	5%	3%	1%	4%	14%	0%	4%
Maison Tessier-Dit-Laplante	4%	14%	2%	6%	1%	0%	1%
Maison Pierre-Lefebvre	2%	2%	4%	2%	4%	0%	1%
Nombre moyen de maison connues	2,9	3,1	3,0	3,3	3,3	1,9	2,8

6. Enjeux d'actualité – Plan directeur des bibliothèques

6. Enjeux d'actualité – Plan directeur des bibliothèques

6.1. Fréquentation des bibliothèques de la Ville de Québec

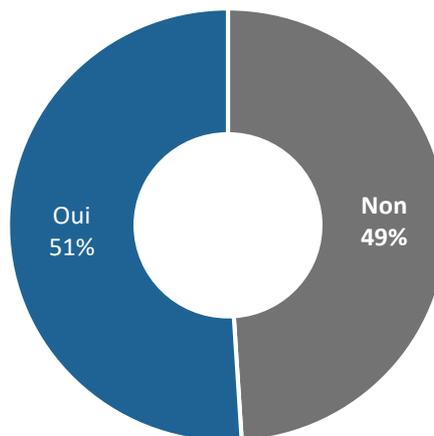
La moitié des citoyens de Québec (51%) fréquentent les bibliothèques de la Ville.

Cette proportion est plus élevée dans l'arrondissement La Cité-Limoilou (59%).

Les usagers des bibliothèques sont aussi surreprésentés parmi les femmes (56%, contre 45% des hommes), les ménages avec enfant(s) (60%, contre 48%) et les diplômés universitaires (61%).

Fréquentez-vous les bibliothèques municipales de la Ville de Québec?

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



Notes moyennes sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
Oui	48%	47%	59%	54%	44%	48%

6. Enjeux d'actualité – Plan directeur des bibliothèques

6.2. Éléments les plus satisfaisants – 1/2

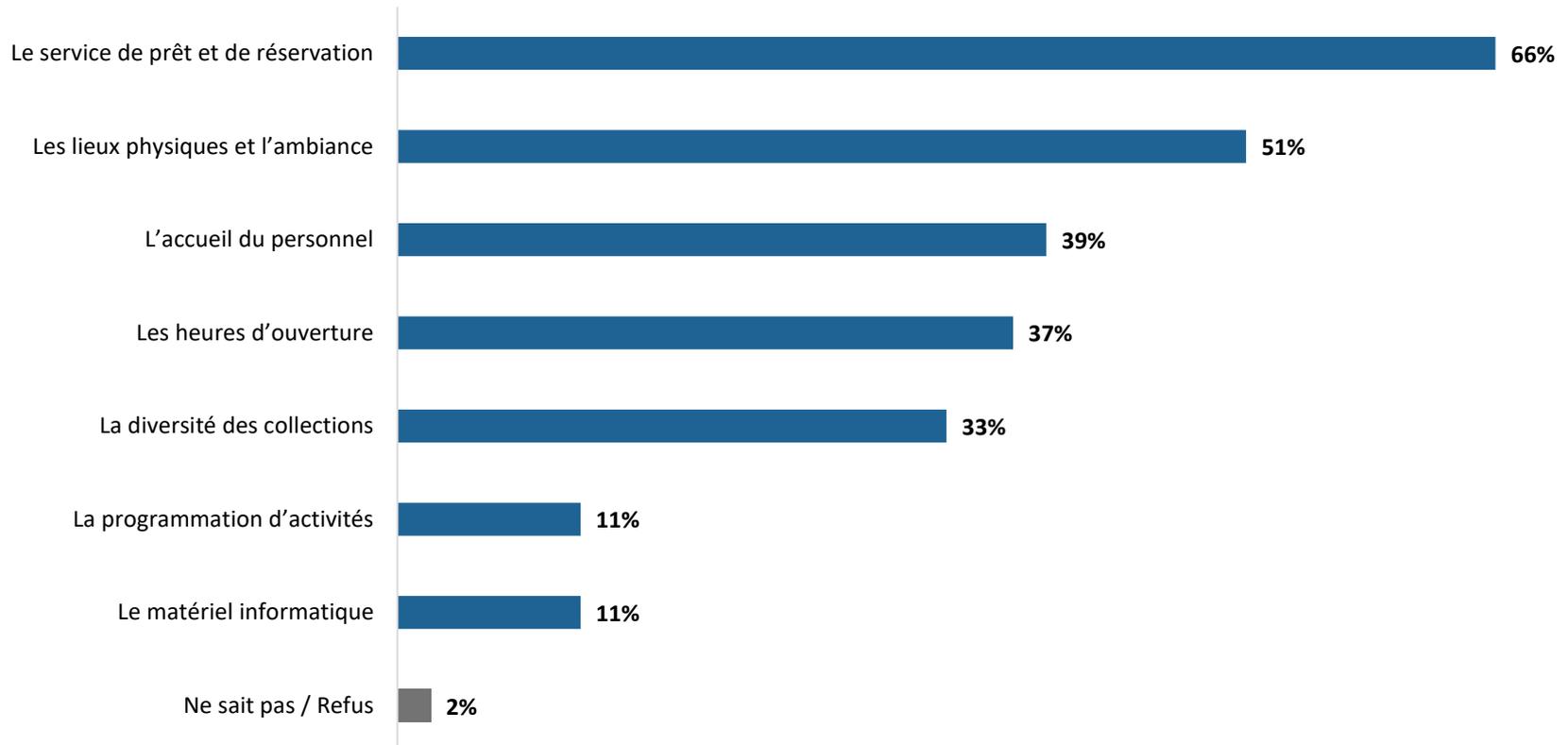
Pour 66% des citoyens qui fréquentent les bibliothèques, le service de prêt et de réservation est parmi les plus satisfaisants.

Cette proportion grimpe à 73% parmi les femmes et les répondants de 55 ans et plus.

Les lieux physiques et l'ambiance arrivent globalement en seconde position des éléments les plus satisfaisants (51%). Cet élément est tout particulièrement apprécié des étudiants (72%).

Parmi les éléments suivants, sélectionnez ceux dont vous êtes le plus satisfait.

Base : les répondants qui fréquentent les bibliothèques de la Ville de Québec (n=533) – 3 MENTIONS POSSIBLES



6. Enjeux d'actualité – Plan directeur des bibliothèques

6.2. Éléments les plus satisfaisants – 2/2

Les différences qui existent entre les différents arrondissements à l'égard des éléments considérés comme les plus satisfaisants par les citoyens qui fréquentent les bibliothèques de la Ville sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Parmi les éléments suivants, sélectionnez ceux dont vous êtes le plus satisfait.

Base : les répondants qui fréquentent les bibliothèques de la Ville de Québec 3 MENTIONS POSSIBLES	TOTAL (n=533)	Arrondissement					
		Beauport (n=81)	Charlesbourg (n=80)	La Cité-Limoilou (n=116)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=101)	La Haute-Saint-Charles (n=73)	Les Rivières (n=82)
Le service de prêt et de réservation	66%	61%	64%	72%	62%	62%	74%
Les lieux physiques et l'ambiance	51%	50%	53%	47%	58%	51%	50%
L'accueil du personnel	39%	21%	27%	43%	41%	46%	55%
Les heures d'ouverture	37%	42%	43%	28%	41%	48%	25%
La diversité des collections	33%	27%	35%	38%	33%	22%	36%
La programmation d'activités	11%	13%	13%	14%	8%	9%	8%
Le matériel informatique	11%	14%	10%	11%	13%	7%	11%
Ne sait pas / Refus	2%	3%	3%	4%	2%	1%	0%

6. Enjeux d'actualité – Plan directeur des bibliothèques

6.3. Raisons de ne pas fréquenter les bibliothèques – 1/2

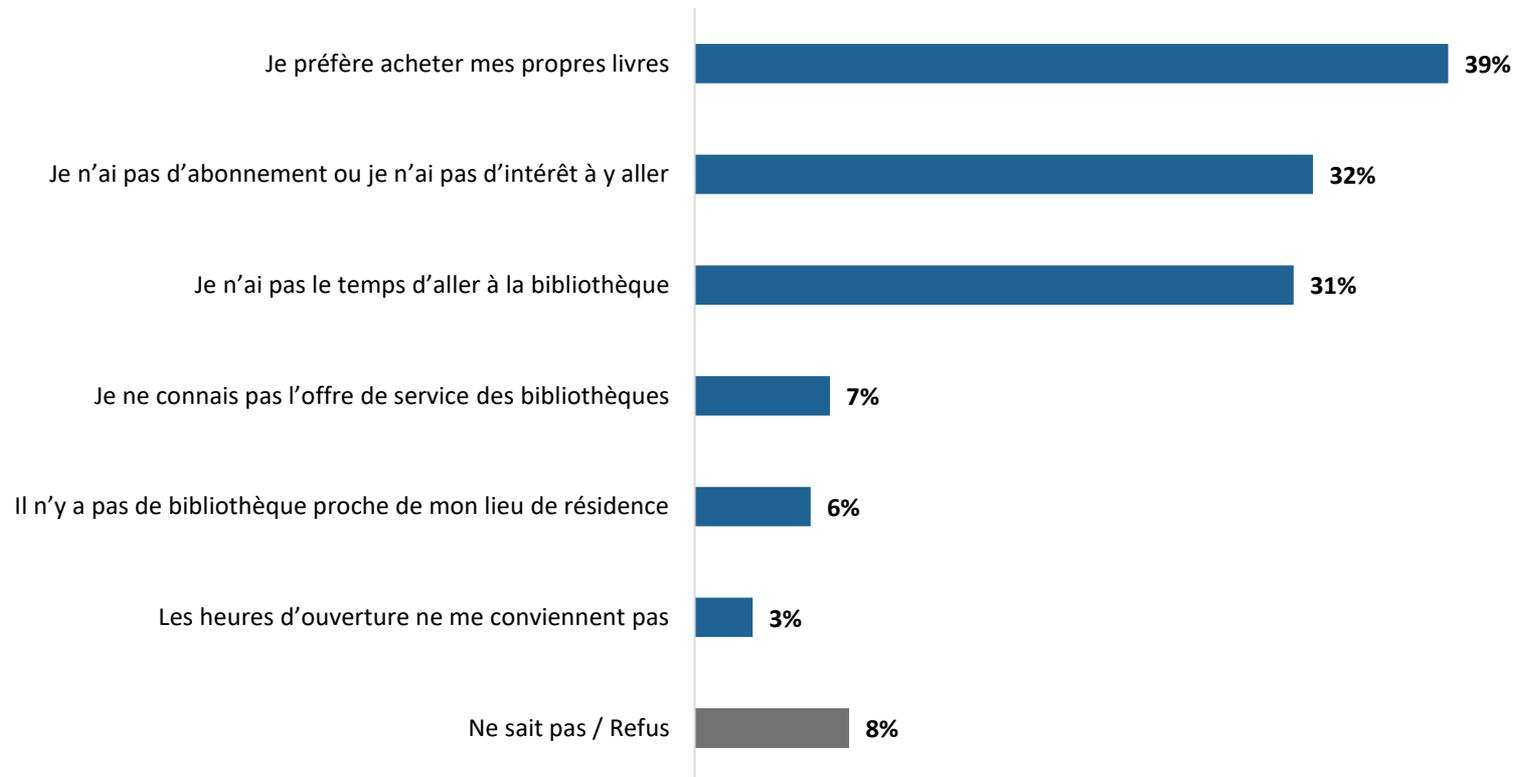
Parmi les citoyens de Québec qui ne fréquentent pas les bibliothèques de la Ville, quatre sur dix (39%) disent que c'est parce qu'ils préfèrent acheter leurs propres livres.

Cette proportion grimpe à six sur dix (61%) parmi ceux qui sont âgés de 65 ans et plus.

Le fait de ne pas avoir de temps ou pas d'intérêt à fréquenter les bibliothèques (32%) ou de manquer de temps pour le faire (31%) sont les deux autres raisons le plus souvent citées.

Parmi les raisons suivantes, lesquelles expliquent le mieux pourquoi vous ne fréquentez pas les bibliothèques municipales?

Base : les répondants qui **NE fréquentent PAS** les bibliothèques de la Ville de Québec (n=461) – 2 MENTIONS POSSIBLES



Les répondants pouvaient choisir jusqu'à deux éléments de réponse, le total est donc supérieur à 100%.

6. Enjeux d'actualité – Plan directeur des bibliothèques

6.3. Raisons de ne pas fréquenter les bibliothèques – 2/2

Les différences qui existent entre les différents arrondissements pour expliquer pourquoi les citoyens ne fréquentent pas les bibliothèques de la Ville sont présentées dans le tableau ci-dessous.

À cet égard, remarquons notamment que les citoyens de l'arrondissement **Sainte-Foy – Sillery – Cap-Rouge** sont **plus nombreux** à avoir une **mauvaise connaissance de l'offre** de service des bibliothèques (13%) ou à croire qu'il n'y en a **aucune à proximité** de leur résidence (10%).

Parmi les raisons suivantes, lesquelles expliquent le mieux pourquoi vous ne fréquentez pas les bibliothèques municipales?

Base : les répondants qui NE fréquentent PAS les bibliothèques de la Ville de Québec 2 MENTIONS POSSIBLES	TOTAL (n=461)	Arrondissement					
		Beauport (n=76)	Charlesbourg (n=85)	La Cité–Limoilou (n=73)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=80)	La Haute-Saint- Charles (n=80)	Les Rivières (n=67)
Je préfère acheter mes propres livres	39%	30%	36%	52%	44%	34%	41%
Je n'ai pas d'abonnement ou je n'ai pas d'intérêt à y aller	32%	37%	35%	23%	27%	35%	34%
Je n'ai pas le temps d'aller à la bibliothèque	31%	31%	27%	31%	27%	40%	30%
Je ne connais pas l'offre de service des bibliothèques	7%	3%	9%	9%	13%	2%	6%
Il n'y a pas de bibliothèque proche de mon lieu de résidence	6%	3%	3%	5%	10%	5%	6%
Les heures d'ouverture ne me conviennent pas	3%	0%	0%	0%	10%	3%	3%
Ne sait pas / Refus	8%	7%	14%	10%	7%	7%	1%

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

Cyntia Darisse, vice-présidente adjointe (Québec)

cdarisse@leger360.com

418.522.7467, poste 1004

Leger



leger360.com



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



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



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



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