

Rapport

Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs

Hiver 2021



DATE 2021-05-03 NUMÉRO DE PROJET 70133-172



Table des matières

Contexte, objectifs et méthodologie	04
Profil des répondants	07
Faits saillants	09
Résultats détaillés	14
<hr/>	
1. La satisfaction en général	15
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 Aperçu général	23
2.2 Travaux publics et gestion des matières résiduelles	24
2.3 Transport et mobilité intelligente	26
2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité	28
2.5 Culture, sports, loisirs et vie communautaire	31
2.6 Gestion de l'eau et qualité du milieu	33
<hr/>	



Table des matières

2.7 Interaction citoyenne	35
2.8 Services municipaux à améliorer en priorité	36
3. Les communications et l'expérience citoyen	37
3.1 Quantité et pertinence de l'information	38
3.2 Moyens de communication privilégiés	39
3.3 Connaissance du service 311	40
3.4 Demandes de service	42
3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service	44
4. Services saisonniers	45
4.1 Satisfaction à l'égard des services hivernaux	46
5. Enjeux d'actualité	48
5.1 Politique de viabilité hivernale	49
5.2 Activités hivernales à ExpoCité	55
5.3 Participation à la lutte contre les changements climatiques	61
Annexes	64
Annexe 1: Utilisation du transport en commun par arrondissement	65
Annexe 2: Utilisation d'une poussette	66
Annexe 3: Utilisation d'une aide à la mobilité	67





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.

Septième d'une série de mesures trimestrielles pour les années 2019, 2020 et 2021, cette étude avait pour objectifs de :

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

Population et échantillon

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

Questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par les professionnels de Léger en collaboration avec ceux de la Ville. Il comportait une cinquantaine de variables, incluant les variables sociodémographiques. Le temps moyen requis pour le remplir a été de 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 31 mars 2021 auprès de 28 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 1^{er} au 12 avril 2021.

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

Contexte, objectifs et méthodologie

Pondération des résultats et précision statistique

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

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

Note pour la lecture du rapport

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

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

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

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

Afin de faire ressortir les écarts entre les sous-groupes à l'étude, les proportions significativement supérieures sont présentées en **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 (automne 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=1000)
Genre	
Masculin	48%
Féminin	52%
Âge	
18-24 ans	10%
25-34 ans	17%
35-44 ans	15%
45-54 ans	15%
55-64 ans	18%
65 ans et plus	25%
Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage	
Oui	20%
Non	80%
Utilisation d'une poussette*	
Oui	7%
Non	93%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
Scolarité	
Primaire/secondaire	23%
Collégial	46%
Universitaire	31%
Accès à une automobile	
Oui	88%
Non	12%
Occupation	
Travailleur	57%
Étudiant	8%
Retraité, au foyer, sans emploi	34%
Statut propriétaire/locataire	
Propriétaire	53%
Locataire	47%
Utilisation d'une aide à la mobilité*	
Oui	6%
Non	94%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
Revenu familial annuel brut	
19 999 \$ et moins	6%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	17%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	18%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	14%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	12%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	9%
De 120 000 et plus	14%
Arrondissement	
Beauport	15%
Charlesbourg	15%
La Cité–Limoilou	20%
Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	19%
La Haute-Saint-Charles	16%
Les Rivières	14%
Utilisation du transport en commun au cours des cinq derniers mois*	
Total oui	30%
Plusieurs fois par semaine	11%
Entre une et quatre fois par mois	8%
Moins d'une fois par mois	11%
Non	70%

Le complément à 100% représente la non-réponse.

*La ventilation de ces variables par arrondissement est présentée en annexe.



FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS



La satisfaction générale des citoyens de Québec à l'égard de la qualité des services offerts par leur Ville se maintient cette saison à un niveau aussi élevé qu'à l'automne (7,5/10).

Globalement, les services de travaux publics (7,7/10, contre 7,9/10 à l'automne) et ceux de transport et de mobilité intelligente (6,9/10, contre 7,1/10 à l'automne) accusent toutefois de légères baisses de satisfaction par rapport à la dernière mesure. Celles-ci s'expliquent par la baisse de satisfaction à l'égard de cinq services en particulier :

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	Automne 2020	Hiver 2021
La propreté des parcs municipaux	7,7	7,9	7,8	7,8	7,8	7,9	7,7↓
La propreté de votre quartier	7,6	7,9	7,9	7,7	7,8	8,0	7,6↓
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,8	7,2	6,9	7,0	7,1	7,3	6,9↓
La réglementation sur les limites de vitesses	6,9	7,1	7,1	7,2	7,1	7,3	7,1↓
La synchronisation des feux de circulation	6,0	6,2	6,4	6,5	6,5	6,8	6,6↓

Notons que quatre de ces cinq services avaient connu une hausse de satisfaction à la dernière mesure et que ces légères baisses ramènent la satisfaction à l'égard de ces services à un niveau statistiquement similaire à celui enregistré lors de la précédente mesure hivernale.

La satisfaction à l'égard des autres catégories de services est stable. C'est aussi le cas du sentiment de sécurité (8,3/10) et du taux de recommandation net (38, contre 39 à l'automne).

 Si le nombre de citoyens qui affirment avoir adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois est resté stable, la proportion des **demandes concernant la gestion des matières résiduelles a connu une hausse** de 9 points de pourcentage par rapport à la dernière mesure (39%, contre 30% à l'automne 2020). Ce type de demande est aussi celui auquel les requérants accordent la **note de satisfaction la plus élevée** (8,2/10).

La notoriété du service 311 enregistre, cette saison, une hausse de 6 points de pourcentage (48%, contre 42% à l'automne 2020).

FAITS SAILLANTS

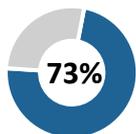


La satisfaction à l'égard de tous les services hivernaux enregistre une hausse en 2021.

	Hiver / printemps 2019	Hiver / printemps 2020	Hiver 2021
La qualité des patinoires extérieures	7,2	7,3	7,7↑
Le délai d'enlèvement de la neige	6,4	6,8	7,3↑
Le déneigement des rues	6,0	6,4	7,2↑
Le déneigement des accès aux abribus	6,0	6,3	7,0↑
Le déneigement des trottoirs	5,6	5,9	6,7↑



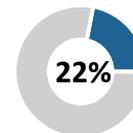
Notons toutefois que la satisfaction à l'égard de tous les services hivernaux évalués à l'exception de la qualité des patinoires extérieures est significativement moins élevée dans l'arrondissement La Cité-Limoilou.



73% des citoyens jugent la fréquence du passage des souffleuses de la Ville est adéquate.

Globalement, les citoyens se montrent plutôt satisfaits de l'entretien hivernal et de la sécurité des liens piétonniers et des intersections de leur ville.

Base: l'ensemble des répondants	Note moyenne sur 10
Au déneigement des intersections et à l'accès aux boutons presseurs (boutons piétons), en tant que piéton?	7,0
À la fluidité et la sécurité des déplacements sur les trottoirs?	6,7
La fluidité et la sécurité des déplacements dans les liens piétonniers (liens hors-chaussé à l'exception des trottoirs)?	6,7



22% des répondants qui se sont prononcés disent avoir remarqué une amélioration dans la qualité du déneigement des intersections et l'accès aux boutons presseurs dans les quartiers centraux

FAITS SAILLANTS

La **notoriété** des activités hivernales sur le site d'ExpoCité (*Plein les yeux et les oreilles* et le sentier glacé de patinage) se chiffre à **66% parmi les citoyens de Québec.**

En tout, **14%** des citoyens ont pris part à **au moins une des deux activités.**



10% des citoyens de Québec ont visité le parcours d'œuvres lumineuses interactives *Plein les yeux et les oreilles*.

- Les visiteurs ont accordé une note de satisfaction de 7,8/10 à l'activité.
- 26% des visiteurs ont participé à l'activité plus d'une fois.



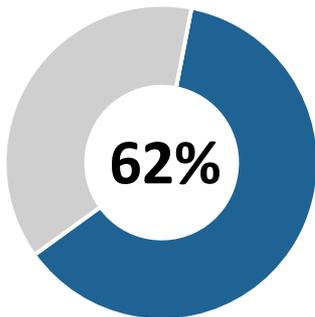
4% des citoyens de Québec ont patiné sur le sentier glacé orné de décorations et de lumières.

- Les visiteurs ont accordé une note de satisfaction de 7,9/10 à l'activité.
- En moyenne, les visiteurs ont utilisé le sentier 3 fois au cours de l'hiver, la majorité (57%) l'ayant utilisé plus d'une fois.

FAITS SAILLANTS

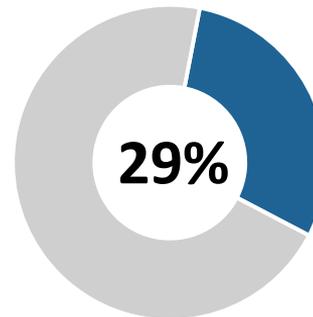


En tout, 62% des citoyens évaluent qu'ils pourraient en faire plus pour lutter au quotidien contre les changements climatiques. 29% jugent au contraire qu'ils font déjà le maximum qu'ils peuvent faire.



disent qu'ils pourraient en faire plus

- 37% disent en faire déjà un peu
- 20% jugent en faire déjà beaucoup
- 6% ne font pour l'instant rien



considèrent qu'ils font déjà le maximum

- 22% ne savent pas comment ils pourraient en faire plus
- 7% ne voient pas la pertinence de changer leurs activités et choix quotidiens.



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. La satisfaction générale

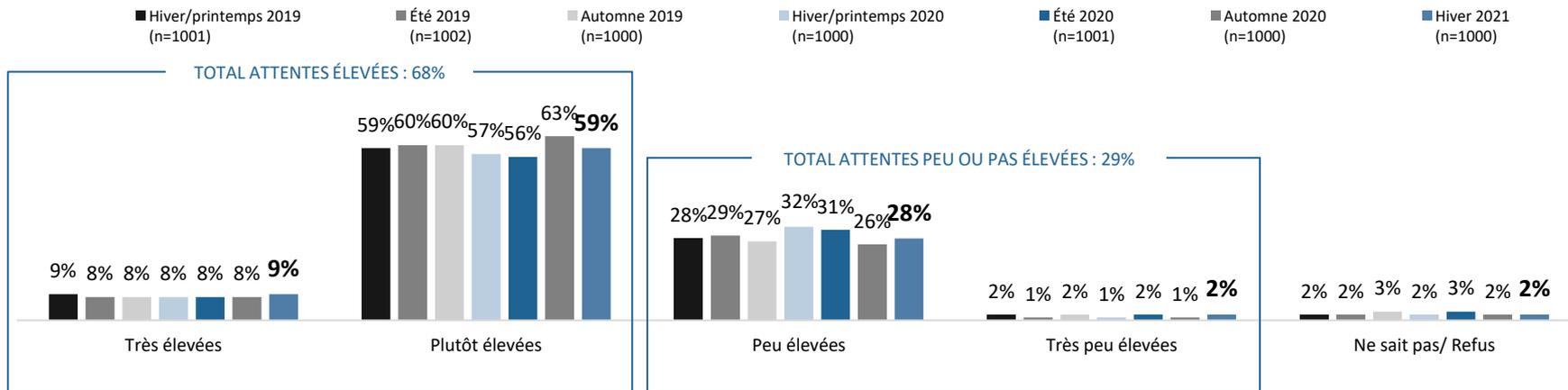
1.1. Attentes des citoyens

Après une légère hausse de la proportion de répondants qui affirmaient avoir des attentes élevées à l'égard de leur Ville à la mesure automnale (71%), celle-ci se stabilise à nouveau à 68%.

Plus en détail, 9% des citoyens disent avoir des attentes très élevées et 59% des attentes plutôt élevées.

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

Base : l'ensemble des répondants



	Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
Total attentes élevées (très + plutôt)	73%	68%	68%	73%	63%	64%
Total attentes peu élevées (Peu + très peu)	26%	32%	29%	23%	35%	33%

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

1.2. Satisfaction générale – 1/2

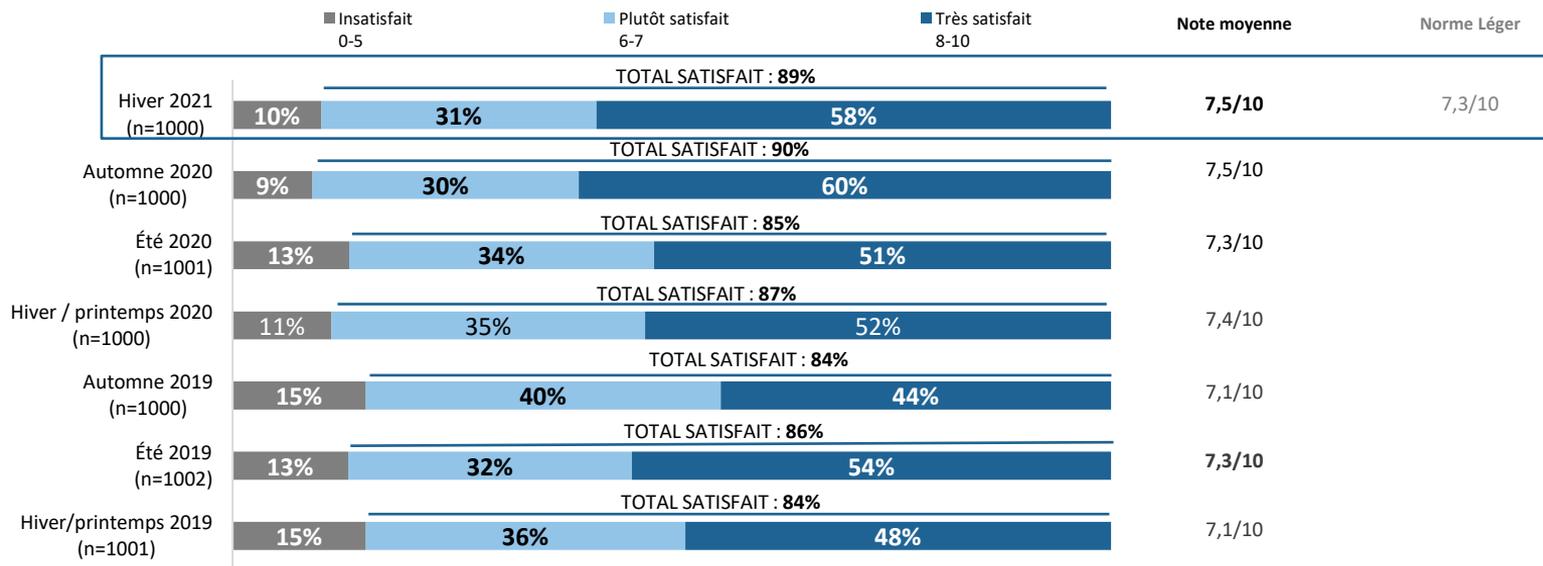
La note de satisfaction générale accordée à la qualité des services offerts par la Ville de Québec se maintient au niveau le plus haut enregistré au cours des deux dernières années (7,5/10).

Il s'agit d'une note supérieure à la Norme Léger (7,3/10). 89% des citoyens interrogés se disent satisfaits des services de la Ville (31% : plutôt satisfaits; 58% : très satisfaits).

Comme lors de la dernière mesure, les femmes (7,6/10, contre 7,3/10 pour les hommes) et les citoyens de 65 ans et plus (8,2/10) se montrent particulièrement satisfaits des services offerts par leur Ville.

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

Base : l'ensemble des répondants



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

1.2. Satisfaction générale – 2/2

La satisfaction à l'égard des services en général est, encore une fois cette saison, uniforme parmi les tous arrondissements de la ville.

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=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
TRÈS SATISFAIT (8-10)	58%	56%	62%	51%	63%	57%	57%
PLUTÔT SATISFAIT (6-7)	31%	33%	26%	36%	26%	32%	32%
INSATISFAIT (0-5)	10%	9%	13%	9%	9%	10%	11%
Ne sait pas / Refus	2%	1%	0%	4%	2%	1%	0%
<i>Note moyenne sur 10</i>	7,5	7,5	7,6	7,4	7,6	7,4	7,4

1.3. Raisons expliquant la satisfaction

Comme lors des dernières mesures, la qualité générale des services offerts par la Ville de Québec (16%) est la raison la plus citée par les citoyens satisfaits pour expliquer leur contentement.

La grande quantité de services offerts, qui avait été citée significativement plus souvent à l'automne (12%), enregistre cette saison une baisse(5%), alors qu'elle est citée dans une proportion similaire à celle de l'hiver 2020 (7%).

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)	Automne 2020 (n=603)	Hiver 2021 (n=554)
Bons services en général / aucun problème	20%	21%	9%	12%	13%	13%	16%
Les activités offertes / variété de l'offre	6%	9%	9%	7%	4%	8%	8%
Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions	10%	6%	5%	6%	5%	7%	6%
Ville propre / bien entretenue	7%	19%	8%	8%	10%	5%	6%
Beaucoup de services offerts / des services de proximité	0%	0%	9%	7%	8%	12%	5%↓
Déneigement	2%	7%	9%	3%	3%	7%	5%
Efficacité / réponses rapides	8%	5%	4%	5%	5%	3%	3%
Sécuritaire	2%	2%	2%	3%	2%	3%	3%
Les parcs	2%	0%	0%	2%	1%	2%	3%
Le service de collecte des ordures	-	-	-	-	2%	1%	3%
Le développement des infrastructures / Les projets de la Ville	-	-	-	-	2%	2%	2%
Le service 311 / bonne communication avec la Ville	0%	0%	4%	6%	2%	1%	2%
Belle ville	2%	5%	3%	2%	0%	1%	2%
Bonne qualité de vie	6%	5%	3%	3%	5%	3%	1%
Le transport en commun	1%	4%	5%	1%	2%	1%	1%
Les taxes municipales sont raisonnables	-	-	-	1%	1%	1%	1%
La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin	-	-	-	-	-	-	1%
Les rues piétonnes	-	-	-	-	-	-	1%
Le service en ligne	-	-	-	-	-	-	1%
Autre	0%	4%	2%	2%	5%	5%	5%
Ne sait pas / Refus	34%	34%	27%	30%	31%	25%	25%

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

1.4. Raisons expliquant l'insatisfaction

Le déneigement (12%) reste la raison la plus citée pour expliquer l'insatisfaction à l'égard des services municipaux. Il est suivi du mauvais état de la chaussée, cité significativement plus souvent qu'à l'automne, mais dans une proportion similaire à celles enregistrées aux mesures hivernales et printanières de 2019 (11%) et 2020 (6%).

La gestion et le contrôle des finances publiques sont évoqués moins souvent comme raison d'insatisfaction que lors de la dernière mesure (2%, contre 10%).

Pour quelle raison principale êtes-vous insatisfait?

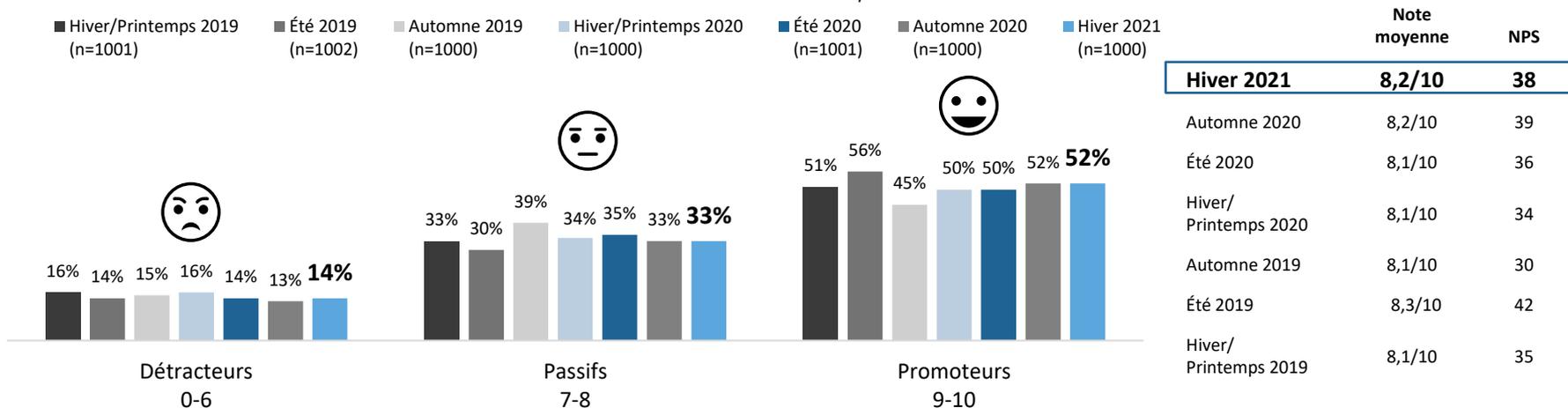
<i>Mentions spontanées et multiples</i>	Hiver/ printemps 2019 (n=146)	Été 2019 (n=130)	Automne 2019 (n=134)	Hiver/ printemps 2020 (n=100)	Été 2020 (n=124)	Automne 2020 (n=85)	Hiver 2021 (n=101)
Déneigement	18%	19%	36%	15%	11%	12%	12%
Le mauvais état de la chaussée / nids de poules	11%	10%	1%	6%	6%	0%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

1.5. Taux de recommandation net (NPS)

Le taux de recommandation net (NPS)* est statistiquement similaire à celui enregistré lors de la dernière mesure (38, contre 39). Ce taux se traduit par une note moyenne de 8,2/10, soit une note identique à celle octroyée à l'automne 2020.

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

Base : l'ensemble des répondants



Base : l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
PROMOTEURS (9-10)	53%	60%	51%	55%	44%	52%
PASSIFS (7-8)	33%	30%	32%	31%	39%	34%
DÉTRACTEURS (0-6)	13%	10%	16%	13%	17%	14%

Le complément à 100% représente la non-réponse.

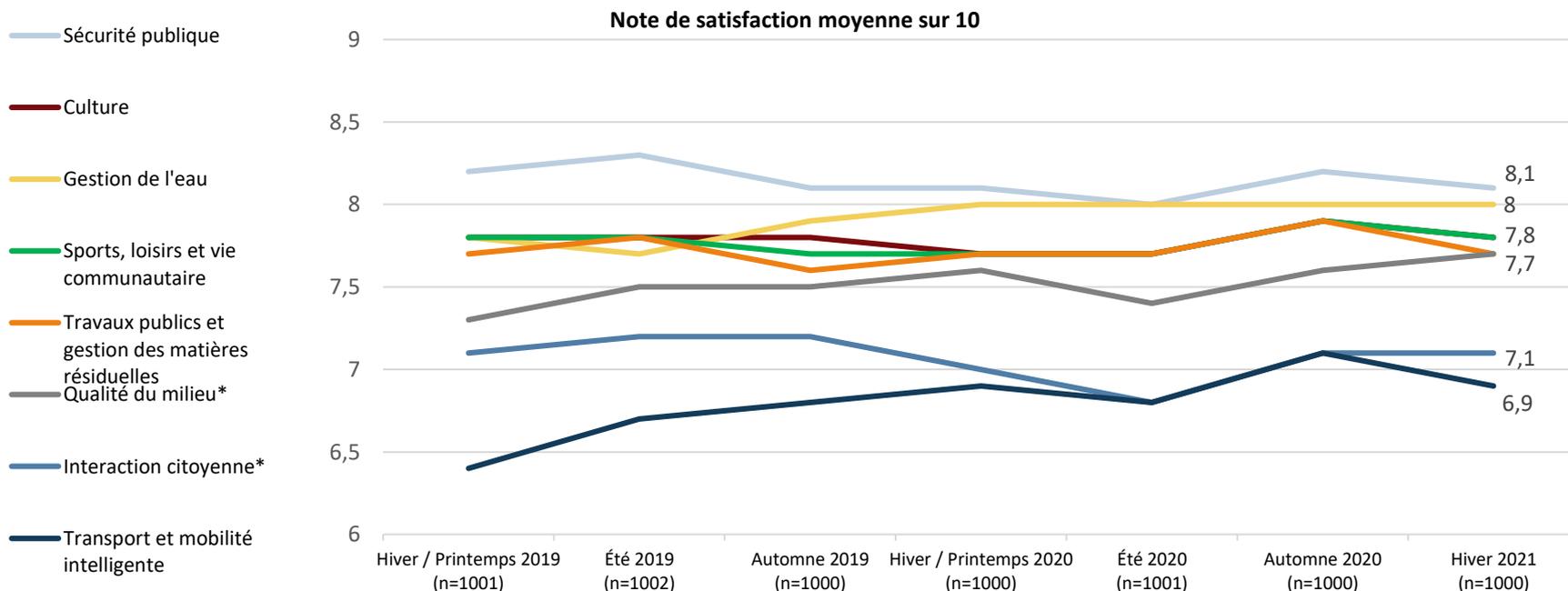
La formule du taux de recommandation net est la suivante : NPS = % de promoteurs - % de détracteurs.

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.1 Aperçu général

Globalement, les services de travaux publics (7,7/10, contre 7,9/10 à l'automne) et ceux de transport et de mobilité intelligente (6,9/10, contre 7,1/10 à l'automne) accusent de légères baisses de satisfaction par rapport à la dernière mesure, alors que la satisfaction à l'égard des autres catégories de services est stable.

Notons néanmoins que la tendance à la hausse de la satisfaction à l'égard des services en lien avec la qualité du milieu se maintient.



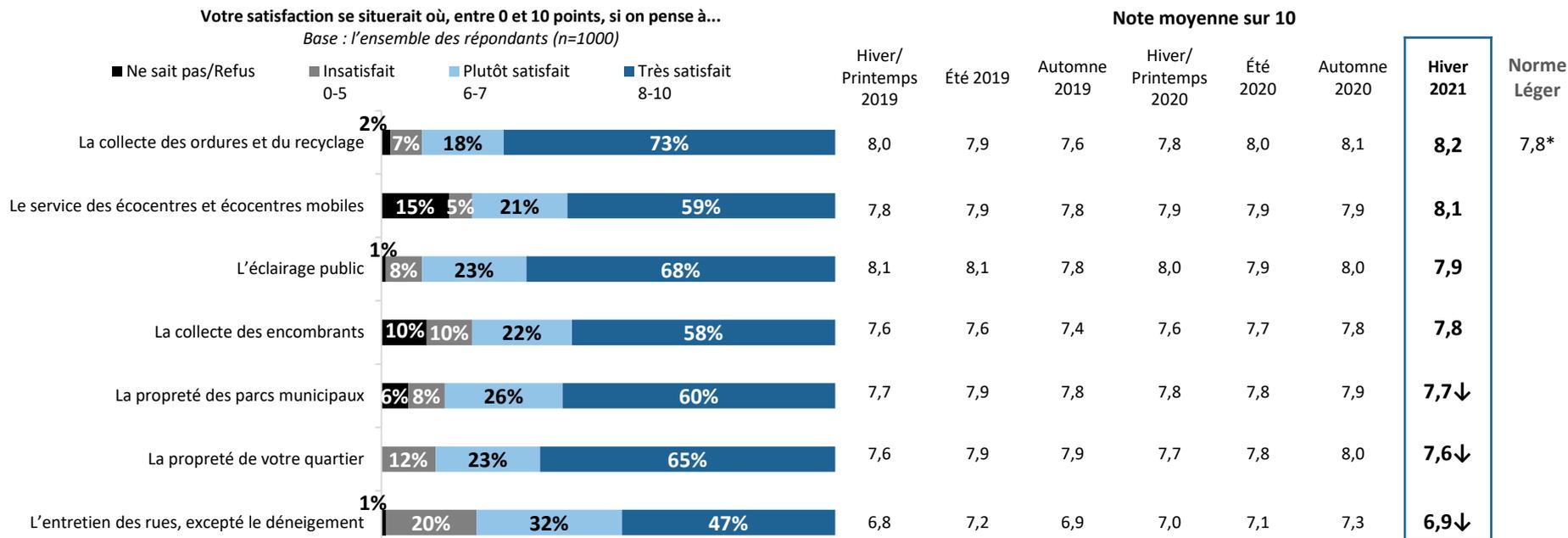
*Le niveau de bruit dans le quartier, qui faisait partie de l'indicateur *Interaction citoyenne et gestion du territoire* lors des mesures précédentes, fait partie de l'indicateur *Qualité du milieu* depuis la mesure estivale 2020.

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

Trois des sept services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles évalués enregistrent cette saison une baisse de satisfaction par rapport à la dernière mesure. Il s'agit de l'entretien des rues, excepté le déneigement (6,9/10, contre 7,3 à l'automne), la propreté des quartiers (7,6/10, contre 8,0/10 à l'automne) et de la propreté des parcs (7,7/10, contre 7,9/10 à l'automne).

Remarquons que les notes obtenues par ces services sont statistiquement similaires à celles accordées par les citoyens aux mesures hivernales et printanières 2019 et 2020.

La satisfaction à l'égard des quatre autres services reste stable, notamment celle à l'égard de la collecte des ordures et du recyclage qui est encore une fois le service de travaux publics et de gestion des matières résiduelles qui obtient la meilleure note (8,2/10).



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

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

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

À cet égard, remarquons que les résidents de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** sont cette saison **moins satisfaits de tous les services** de travaux publics et de gestion des matières résiduelles évalués à **l'exception de l'entretien des rues**, excluant le déneigement.

Notons que leur satisfaction était aussi inférieure à celle de leur concitoyen à l'automne 2020 à l'égard du service des écocentres et des écocentres mobiles (7,5/10), de la propreté de leur quartier (7,7/10).

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

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité–Limoilou (n=200)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
La collecte des ordures et du recyclage	8,2	8,3	8,3	7,9	8,4	8,1	8,0
Le service des écocentres et écocentres mobiles	8,1	8,4	8,2	7,8	8,2	8,0	8,0
L'éclairage public	7,9	8,1	8,2	7,6	8,0	8,0	7,9
La collecte des encombrants	7,8	8,1	7,8	7,5	8,0	7,7	7,9
La propreté des parcs municipaux	7,7	7,6	7,7	7,5	8,1	7,6	7,8
La propreté de votre quartier	7,6	7,9	7,8	6,9	7,8	7,7	7,8
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,9	7,2	6,9	6,7	7,1	6,9	7,0

2.3 Transport et mobilité intelligente – 1/2

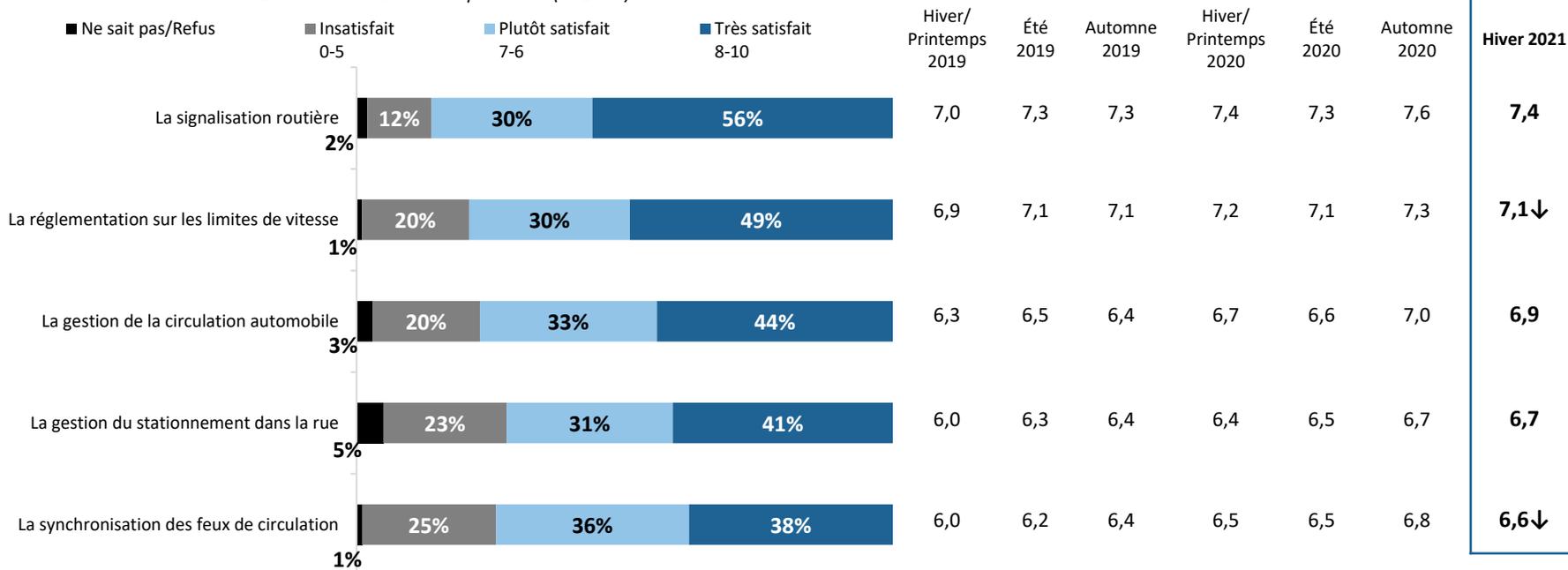
Après avoir enregistré une hausse significative de satisfaction à l'automne, la réglementation sur les limites de vitesse (7,1/10) et la synchronisation des feux de circulation (6,6/10) connaissent cette saison une légère baisse de satisfaction.

Ces deux aspects du transport et de la mobilité intelligente obtiennent ainsi des notes statistiquement similaires à celles enregistrées avant la hausse automnale.

La signalisation routière (7,4/10) se maintient en tête de lice des services en transport et en mobilité intelligente en matière de satisfaction.

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

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



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.

Comme pour les services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles, remarquons que les résidents de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** sont aussi, cette saison, **moins satisfaits de tous les aspects du transport et de la mobilité intelligente évalués à l'exception de la synchronisation des feux de circulation.**

Les résidents de **Beauport** sont au contraire **plus satisfaits** de trois des cinq aspects évalués : la **réglementation sur les limites de vitesse** (7,5/10), la **gestion de la circulation automobile** (7,1/10) et la **gestion du stationnement dans la rue** (7,3/10).

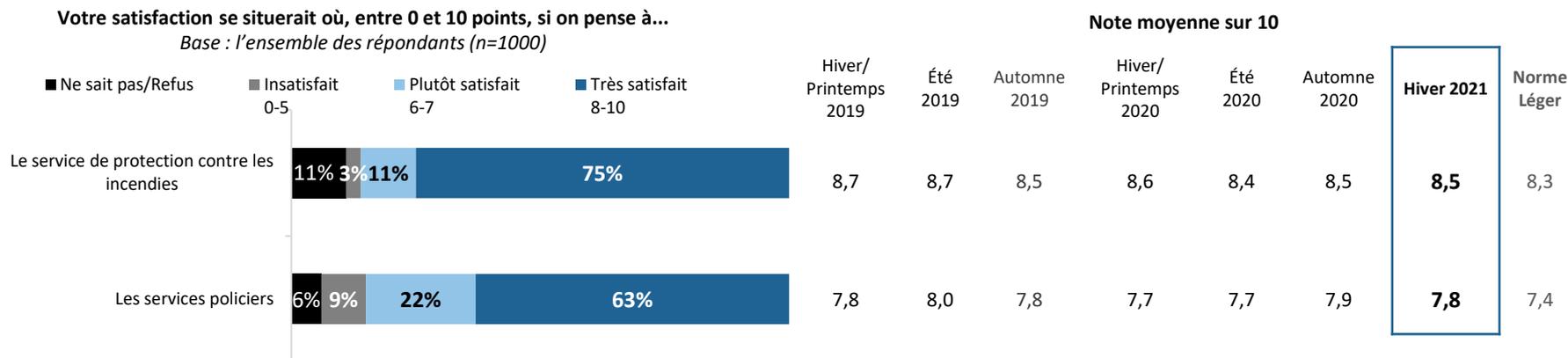
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité–Limoilou (n=200)	Ste-Foy– Sillery–Cap- Rouge (n=186)	La Haute-Saint- Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
La signalisation routière	7,4	7,6	7,6	7,1	7,5	7,3	7,5
La réglementation sur les limites de vitesse	7,1	7,5	7,1	6,8	7,2	6,9	6,9
La gestion de la circulation automobile	6,9	7,1	6,9	6,5	7,1	6,6	7,0
La gestion du stationnement dans la rue	6,7	7,3	6,8	6,2	6,8	6,8	6,6
La synchronisation des feux de circulation	6,6	6,7	6,5	6,6	6,7	6,2	6,8

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

La satisfaction à l'égard du service de protection contre les incendies (8,5/10) et des services policiers (7,8/10) sont tous deux restés stables depuis la dernière mesure et obtiennent des notes supérieures à la Norme Léger.

Cette évaluation est uniforme dans tous les arrondissements, hormis dans l'arrondissement La Cité-Limoilou, où les résidents sont légèrement moins satisfaits des services policiers (7,5/10).



Base : l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
Le service de protection contre les incendies	8,5	8,6	8,5	8,6	8,4	8,5
Les services policiers	8,1	7,9	7,5	8,0	7,6	7,9

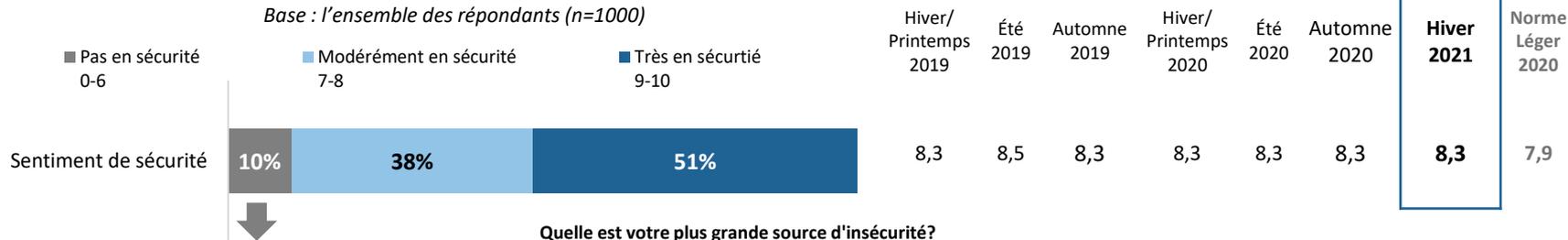
2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 2/3

Encore une fois, le sentiment de sécurité des citoyens de Québec est resté stable et demeure supérieur à la norme Léger (8,3/10, contre 7,9/10).

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)

Note moyenne sur 10



La sécurité routière (23%) et la crainte de se faire attaquer (17%) sont encore cette saison les deux raisons les plus souvent citées par les citoyens qui ne se sentent pas en sécurité pour expliquer leur sentiment.

La violence, citée près de quatre fois plus souvent qu'à l'automne, arrive cette saison en troisième position des raisons les plus souvent évoquées (15%), juste devant le vandalisme et les méfaits (14%).

Base: Ceux qui ne se sentent pas en sécurité Mentions spontanées	Hiver/ Printemps 2019 (n=83)	Été 2019 (n=69)	Automne 2019 (n=86)	Hiver/Printemps 2020 (n=76)	Été 2020 (n=79)	Automne 2020 (n=83)	Hiver 2021 (n=96)
Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies	21%	17%	25%	24%	18%	16%	23%
Crainte de se faire attaquer	9%	21%	17%	10%	17%	26%	17%
Violence	3%	5%	14%	8%	3%	4%	15%↑
Vandalisme et méfaits	15%	7%	16%	9%	19%	6%	14%
Flânage / errance / mendicité	5%	9%	3%	13%	8%	10%	7%
Trafic et consommation de drogues	13%	3%	1%	10%	4%	5%	6%
Vols	9%	14%	13%	11%	5%	8%	4%
Mauvais éclairage	5%	2%	1%	3%	7%	4%	3%
Achalantage des lieux publics	5%	1%	3%	3%	0%	5%	2%
Bâtiments abandonnés	1%	3%	1%	2%	2%	0%	1%

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

Le sentiment de sécurité, qui était très légèrement moins élevé la saison dernière dans l'arrondissement La Cité-Limoilou est cette saison uniforme à travers les arrondissements, à l'exception de l'arrondissement Beauport, où il est plus élevé.

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=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
TRÈS EN SÉCURITÉ	51%	59%	53%	47%	58%	45%	47%
MODÉRÉMENT EN SÉCURITÉ	38%	35%	38%	41%	33%	42%	43%
PAS EN SÉCURITÉ	10%	6%	9%	12%	10%	13%	10%
<i>Notes moyennes sur 10</i>	8,3	8,6	8,3	8,2	8,4	8,1	8,2

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

La satisfaction des citoyens à l'égard de tous les services culturels et de ceux liés aux sports, aux loisirs et à la vie communautaire est restée stable depuis la dernière mesure.

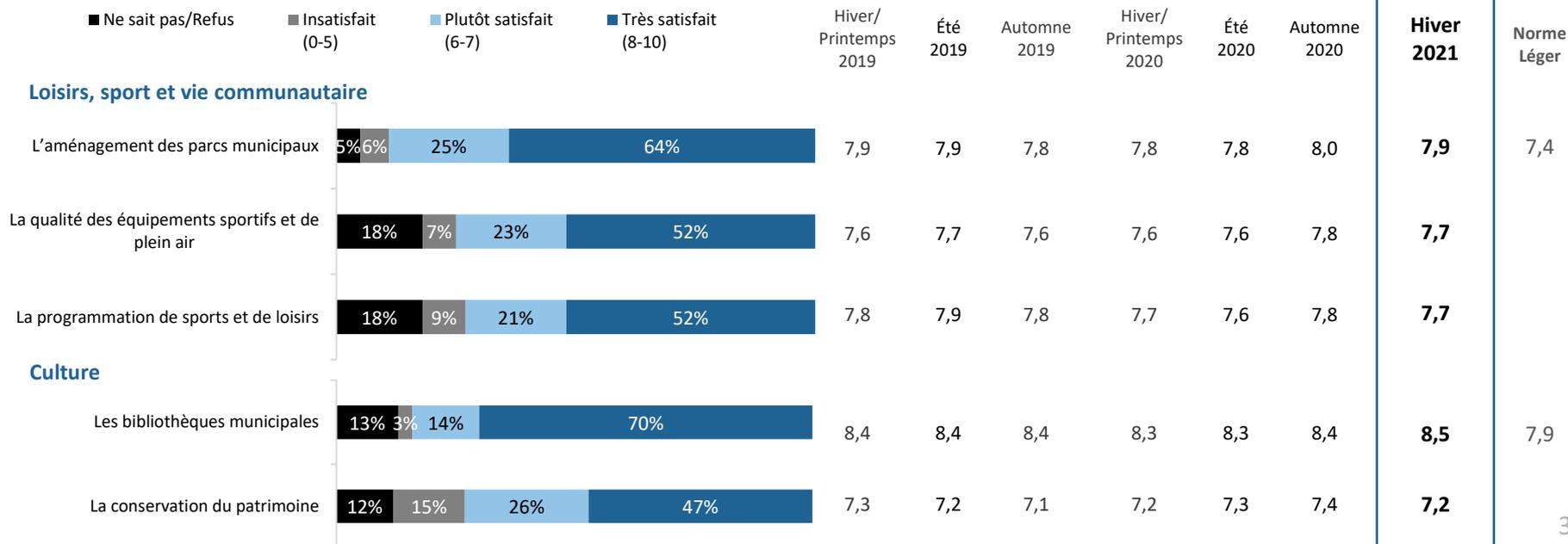
La satisfaction à l'égard de l'aménagement des parcs municipaux (7,9/10, contre 7,4/10) et des bibliothèques municipales (8,5/10, contre 7,9/10) reste ainsi supérieure à la Norme Léger.

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

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

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

Note moyenne sur 10



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

Les différences qui existent en matière de satisfaction à l'égard des services de culture, sports, loisirs et vie communautaire entre les arrondissements sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Parmi celles-ci, notons que les résidents de l'arrondissement Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge sont plus satisfaits que leurs concitoyens de trois des cinq services évalués, à savoir les bibliothèques municipales (8,8/10), l'aménagement des parcs municipaux (8,2/10) et la qualité des équipements sportifs et de plein air (8,1/10).

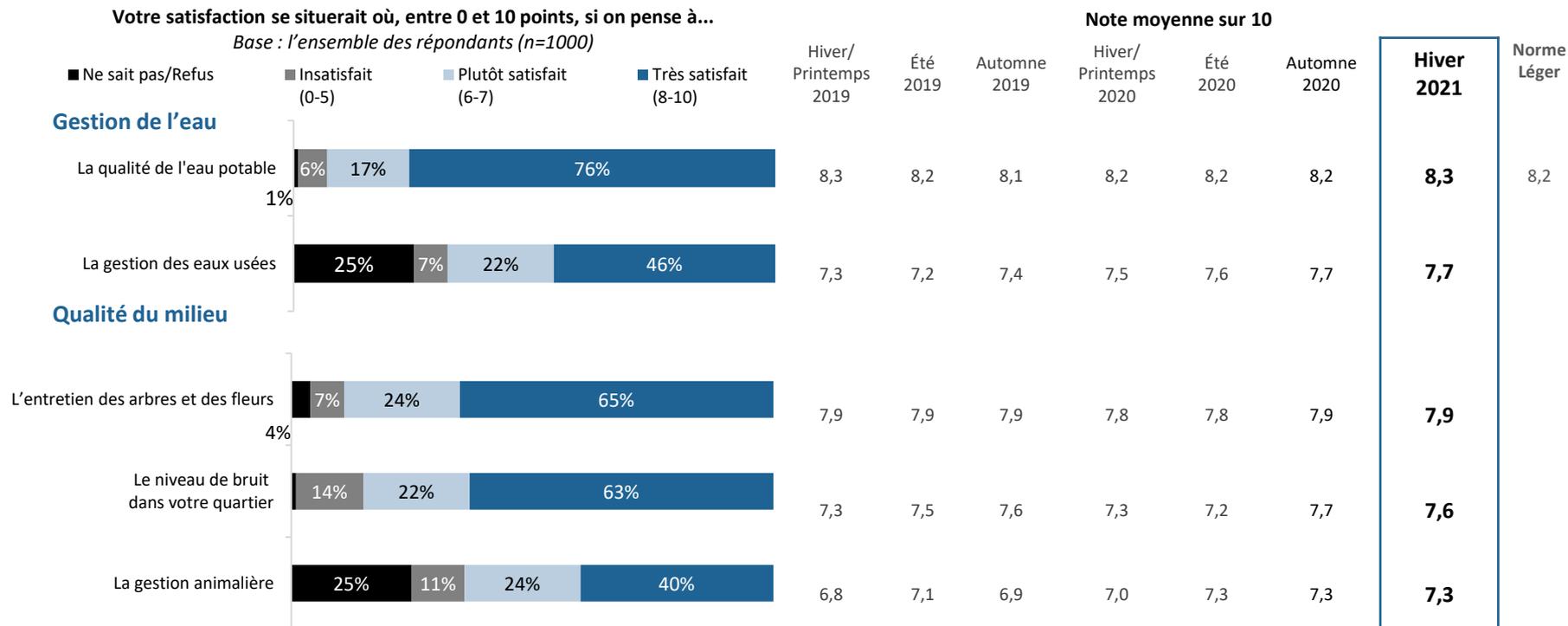
Aussi, les citoyens de La Cité–Limoilou qui se sont montrés plus préoccupés par la conservation du patrimoine que les résidents des autres arrondissements lors de cinq des six mesures précédentes, lui accordent encore une fois une note moins favorable (6,7/10).

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

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité–Limoilou (n=200)	Ste-Foy– Sillery–Cap- Rouge (n=186)	La Haute-Saint- Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
Les bibliothèques municipales	8,5	8,5	8,4	8,3	8,8	8,4	8,3
L'aménagement des parcs municipaux	7,9	8,0	8,0	7,6	8,2	7,6	8,0
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,7	7,8	7,7	7,6	8,1	7,6	7,6
La programmation de sports et de loisirs	7,7	7,9	7,7	7,5	7,8	7,5	7,8
La conservation du patrimoine	7,2	7,3	7,5	6,7	7,5	7,3	7,3

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

Les services de gestion de l'eau et ceux en lien avec la qualité du milieu enregistrent un niveau de satisfaction stable par rapport à celui enregistré lors de la dernière mesure.



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

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

Particulièrement, remarquons que les résidents de La Cité-Limoilou sont, pour la septième mesure consécutive, moins satisfaits du niveau de **bruit dans leur quartier** (6,9/10) que leurs concitoyens.

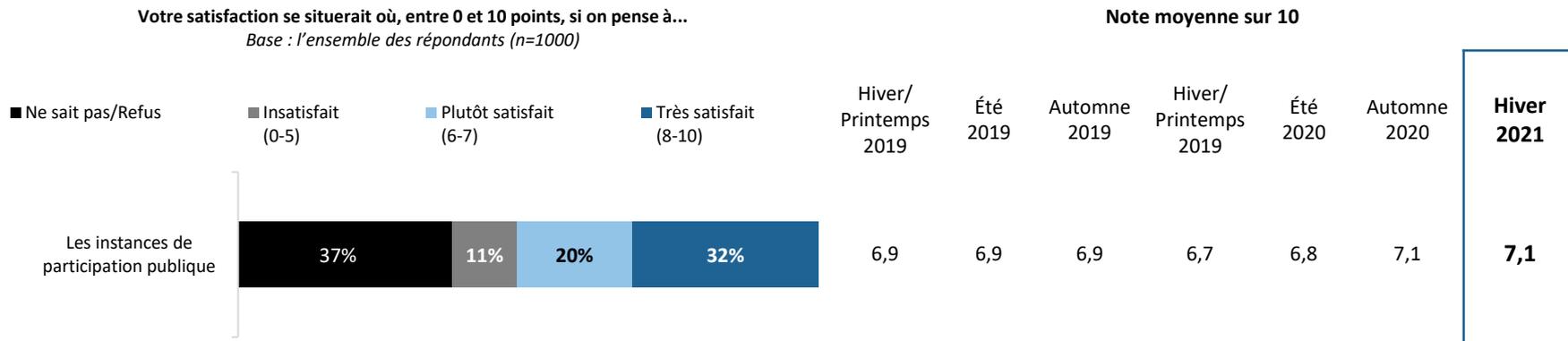
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
La qualité de l'eau potable	8,3	8,6	8,2	8,2	8,3	8,1	8,2
L'entretien des arbres et des fleurs	7,9	8,0	8,0	7,8	8,0	7,9	7,8
La gestion des eaux usées	7,7	7,7	7,8	7,4	7,9	7,7	7,6
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,6	7,8	7,6	6,9	7,9	7,7	7,7
La gestion animalière	7,3	7,7	7,3	7,0	7,7	7,3	7,0

2.7 Interaction citoyenne

La satisfaction des citoyens à l'égard des instances de participation publique est restée stable depuis la dernière mesure (7,1/10).

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



Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
Les instances de participation publique	7,2	7,0	7,0	7,2	7,0	7,4

2.8 Services municipaux à améliorer en priorité

Même si les **services de déneigement** arrivent **encore en tête** des services municipaux à améliorer (4%), ils ont été cités par une proportion significativement plus basse que lors de l'évaluation précédente.

Notons que la proportion de citoyens qui ne pensent à aucun service à améliorer en priorité (79%) est la plus élevée des deux dernières années et a connu une hausse de 37 points de pourcentage par rapport à la dernière mesure.

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

Base: l'ensemble des répondants Mentions spontanées	Hiver / Printemps 2019 (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	Automne 2019 (n=1000)	Hiver / Printemps 2020 (n=1000)	Été 2020 (n=1001)	Automne 2020 (n=1000)	Hiver 2021 (n=1000)
Déneigement	18%	8%	11%	15%	8%	9%	4%↓
Transport en commun	2%	2%	4%	4%	3%	2%	2%
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	2%	7%	4%	3%	4%	8%	1%↓
Réparation de la chaussée / Nids de poules	9%	1%	4%	5%	4%	6%	1%↓
Gestion de la circulation	3%	6%	7%	4%	4%	3%	1%↓
Service des sports et des loisirs	1%	2%	3%	2%	2%	3%	1%↓
Compostage	2%	3%	2%	1%	2%	2%	1%
Service de police / Sécurité publique	0%	2%	2%	2%	2%	2%	1%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	2%	1%	3%	2%	1%	1%	1%
Le recyclage	-	-	-	-	-	1%	1%
Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons	-	-	-	-	-	1%	1%
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets	-	-	-	-	-	-	1%
Piste cyclables (en général)	0%	1%	1%	3%	2%	3%	0%↓
Sécurité routière	2%	4%	2%	1%	2%	2%	0%↓
Aménagement de stationnements	0%	1%	1%	1%	2%	2%	0%↓
Entretien des parcs / des arbres	1%	3%	1%	2%	2%	2%	0%↓
Nettoyage des rues / des trottoirs	1%	2%	1%	2%	1%	1%	0%
Travaux publics	1%	1%	5%	1%	1%	1%	0%
Autre	5%	2%	1%	3%	7%	4%	2%↓
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	46%	46%	40%	40%	50%	42%	79%↑

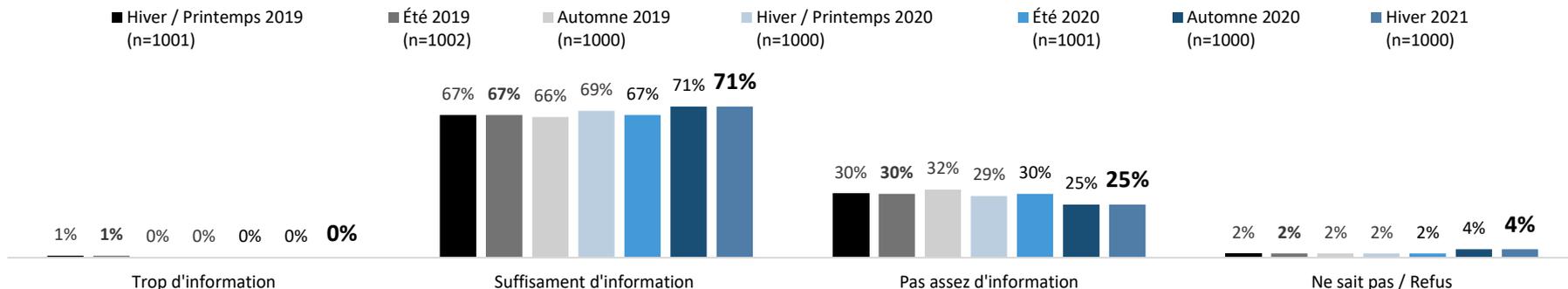
3. Les communications et l'expérience citoyen

3.1 Quantité et pertinence de l'information

L'évaluation que font les citoyens de la quantité d'information reçue de la part de leur ville ainsi que de sa pertinence est stable par rapport à la dernière mesure.

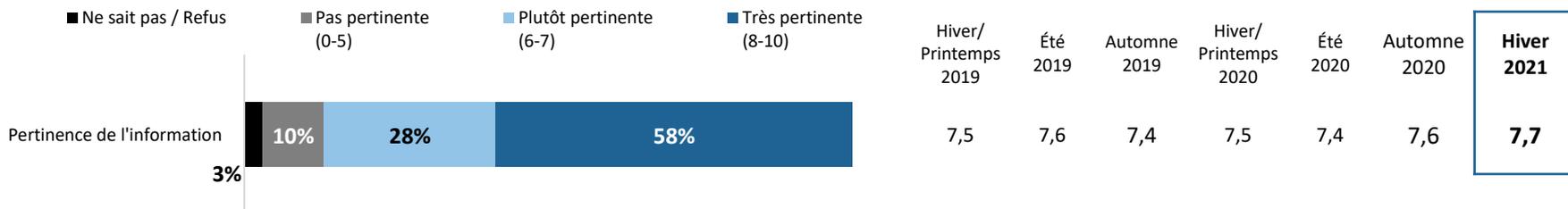
Considérez-vous avoir trop, suffisamment ou trop peu d'information de la part de la Ville de Québec concernant les services offerts?

Base : l'ensemble des répondants



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

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



3.2 Moyens de communication privilégiés

Encore cette saison, les médias traditionnels (58%) sont les principaux outils par lesquels les citoyens s’informent des activités de la Ville, suivis du bulletin municipal « Ma Ville » (56%). Ce dernier outil est cité par une proportion légèrement plus élevée cet hiver que lors de la mesure automnale (51%).

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 2019 (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	Automne 2019 (n=1000)	Hiver/printemps 2020 (n=1000)	Été 2020 (n=1001)	Automne 2020 (n=1000)	Hiver 2021 (n=1000)	18-34 ans (n=300)	35-54 ans (n=386)	55 ans et + (n=314)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	59%	59%	58%	57%	59%	54%	58%	55%	50%	64%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	57%	48%	51%	57%	50%	51%	56%↑	27%	54%	76%
Vous allez sur le site web de la Ville	40%	44%	44%	41%	43%	43%	42%	34%	47%	44%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	32%	33%	36%	35%	35%	37%	37%	67%	38%	17%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	17%	16%	18%	16%	18%	20%	17%	5%	16%	26%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	12%	14%	12%	12%	13%	15%	14%	8%	13%	19%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	7%	7%	7%	6%	7%	6%	6%	3%	4%	8%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	2%	2%	3%	2%	2%	1%	2%	2%	1%
Aucun de ces moyens	4%	3%	4%	3%	4%	4%	3%	5%	4%	1%

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

3.3 Connaissance du service 311 – 1/2

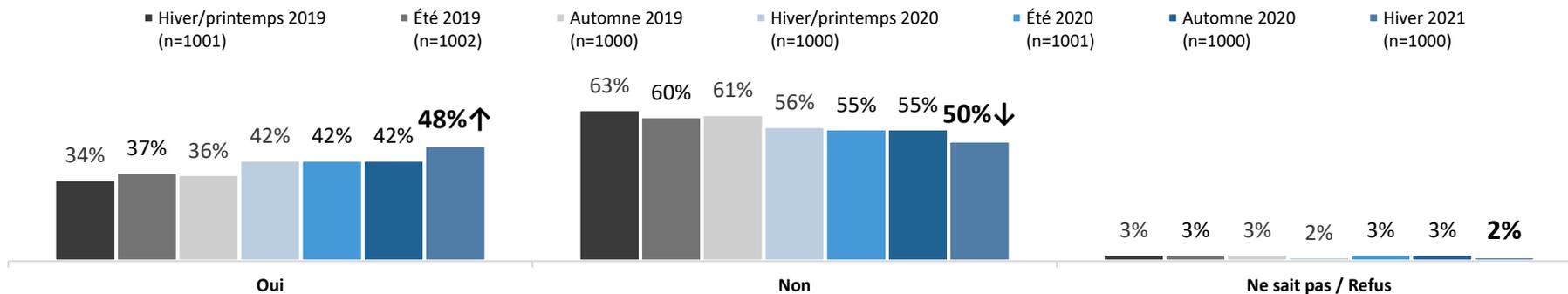
La notoriété du service 311 enregistre cette saison une hausse de 6 points de pourcentage (48%, contre 42% à l'automne 2020).

Le niveau de connaissance de ce service n'est pas uniforme parmi les groupes d'âge et les arrondissements. En effet, la notoriété du service 311 est plus élevée parmi les citoyens de 55 ans et plus (58%), alors qu'elle l'est au contraire moins parmi ceux de 18 à 34 ans (31%).

La notoriété est aussi légèrement plus élevée parmi les résidents de Charlesbourg (55%) cette saison.

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

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



Base : l'ensemble des répondants	Arrondissement						Âge		
	Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)	18-34 ans (n=300)	35-54 ans (n=386)	55 ans et + (n=314)
Oui	48%	55%	54%	47%	41%	43%	31%	49%	58%

3.3 Connaissance du service 311 – 2/2

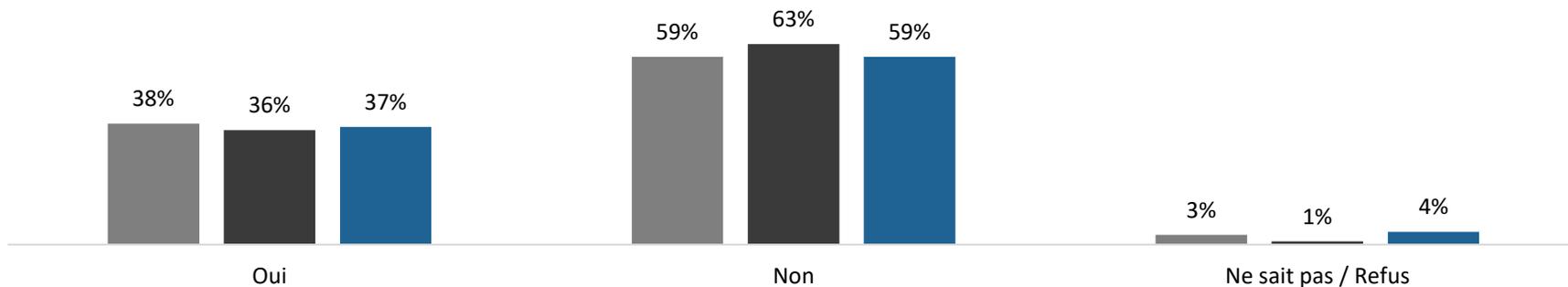
Parmi les citoyens qui connaissent le service 311, 37% savent qu’il existe une application mobile pour accéder à ce service, soit 17% de la population totale. Il s’agit d’un résultat similaire à celui enregistré lors de la dernière mesure.

Cette proportion est plus élevée parmi les 55 ans et plus (44%), mais uniforme dans tous les arrondissements.

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=461)

■ Été 2020 ■ Automne 2020 ■ Hiver 2021



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement						Âge		
	Beauport (n=62)	Charlesbourg (n=82)	La Cité-Limoilou (n=105)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=88)	La Haute-Saint-Charles (n=60)	Les Rivières (n=64)	18-34 ans (n=94)	35-54 ans (n=188)	55 ans et + (n=179)
Oui	36%	37%	40%	33%	47%	28%	29%	31%	44%

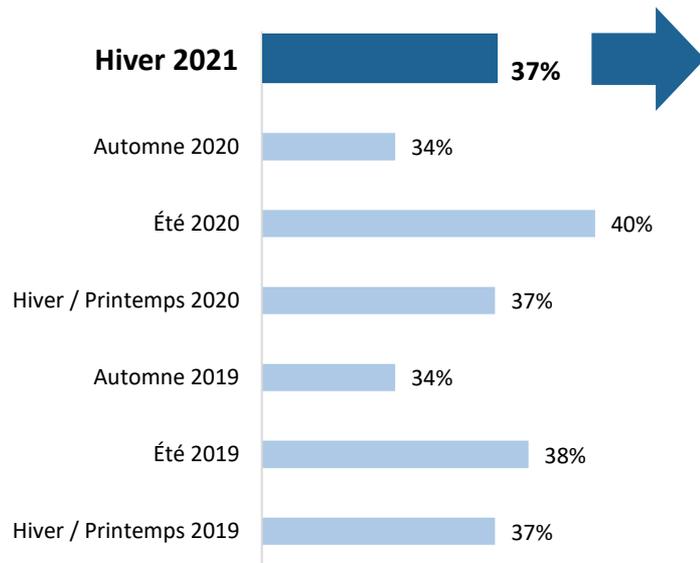
3.4 Demandes de service – 1/2

37% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec au cours des douze derniers mois, une proportion similaire à celle enregistrée à l'automne 2020.

Encore une fois en tête de lice, les demandes en lien avec la gestion des matières résiduelles ont connu une hausse de 9 points de pourcentage par rapport à la dernière mesure (39%, contre 30% à l'automne 2020).

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

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



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

Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 mois 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)	Automne 2020 (n=359)	Hiver 2021 (n=363)
La gestion des matières résiduelles	32%	35%	32%	38%	36%	30%	39%↑
Les travaux publics	29%	25%	32%	24%	26%	29%	26%
La gestion territoriale	16%	13%	13%	12%	16%	16%	10%↓
Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie	5%	4%	4%	5%	4%	4%	5%
Autre	18%	23%	19%	22%	18%	21%	19%

3.4 Demandes de service – 2/2

Les citoyens de La Haute-Saint-Charles (44%) ont été plus nombreux à adresser une demande à la Ville de Québec au cours des douze derniers mois.

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=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
OUI	37%	41%	37%	39%	31%	44%	27%

La proportion de demandes concernant la gestion des matières résiduelles a été significativement moins élevée dans l'arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (18%) où elles sont devancées par les demandes concernant les travaux publics (29%) et la gestion territoriale (22%).

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=359)	Arrondissement					
		Beauport (n=54)	Charlesbourg (n=59)	La Cité-Limoilou (n=79)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=62)	La Haute-Saint-Charles (n=65)	Les Rivières (n=44)
La gestion des matières résiduelles	39%	42%	46%	39%	18%	44%	49%
Les travaux publics	26%	23%	30%	27%	29%	22%	23%
La gestion territoriale	10%	6%	8%	10%	22%	10%	2%
Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie	5%	10%	3%	2%	8%	1%	11%
Autre	19%	19%	13%	22%	23%	22%	14%

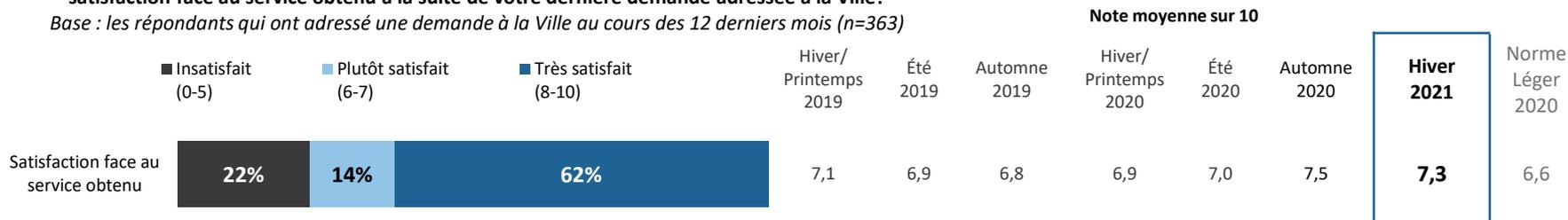
3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service

La satisfaction des citoyens qui ont adressé une demande à la Ville au cours des douze derniers mois à l'égard du service obtenu à la suite de cette demande est restée stable depuis la dernière mesure (7,3/10).

Les résidents de l'arrondissement Charlesbourg se montrent plus satisfaits des services reçus (8,0/10), alors que ceux de La Cité-Limoilou le sont moins (6,6/10).

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=363)



Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au court les 12 derniers mois	Arrondissement					
	Beauport (n=54)	Charlesbourg (n=59)	La Cité-Limoilou (n=79)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=62)	La Haute-Saint-Charles (n=65)	Les Rivières (n=44)
Note moyenne sur 10	7,7	8,0	6,6	6,9	7,3	7,6

Encore une fois, les citoyens qui ont accordé une demande à propos de la gestion des matières résiduelles sont particulièrement satisfaits des services reçus (8,2/10).

Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois	La demande formulée concernait ...				
	La gestion des matières résiduelles (n=130)	Les travaux publics (n=96)	La gestion territoriale (n=45)	Service de police ou le Service de protection contre l'incendie (n=19)	Autre (n=73)
Note moyenne	8,2	6,7	7,6	7,4	6,1

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

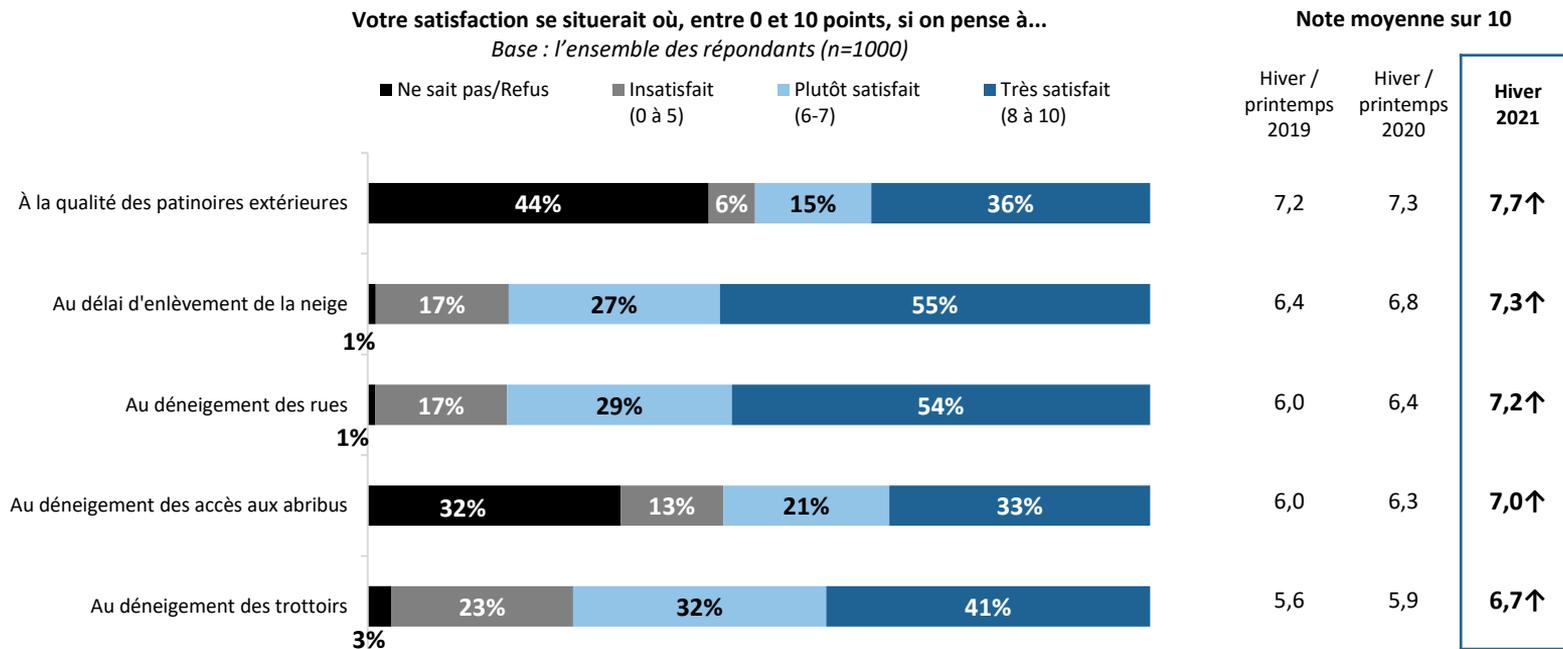
4. Services saisonniers

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

La satisfaction à l'égard de tous les services hivernaux enregistre une hausse en 2021.

La qualité des patinoires extérieures est encore cette année le service jugé le plus satisfaisant (7,7/10).

Le déneigement des trottoirs, qui arrive en queue de peloton, se hausse néanmoins pour la première fois au-dessus de la barre de l'insatisfaction et obtient une note plutôt satisfaisante (6,7/10).



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

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

En particulier, remarquons qu'à l'exception de la qualité des patinoires extérieures dont ils sont particulièrement satisfaits (7,9/10), les citoyens de **La Cité-Limoilou** sont significativement **moins satisfaits** de chacun des services hivernaux. C'est d'ailleurs le seul arrondissement où le déneigement des trottoirs obtient toujours une note insatisfaisante (5,9/10).

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=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
À la qualité des patinoires extérieures	7,7	7,9	7,5	7,9	8,0	7,3	7,5
Au délai d'enlèvement de la neige	7,3	7,2	7,3	6,8	7,5	7,3	7,5
Au déneigement des rues	7,2	7,3	7,2	6,7	7,5	7,4	7,3
Au déneigement des accès aux abribus	7,0	7,3	7,2	6,7	7,1	7,0	6,9
Au déneigement des trottoirs	6,7	7,0	6,8	5,9	6,7	7,1	7,1

5. Enjeux d'actualité

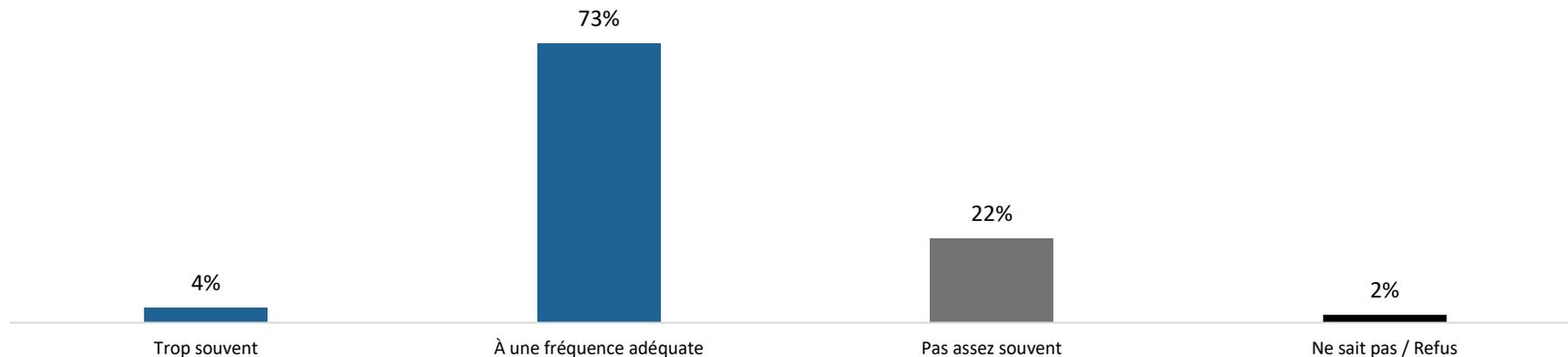
5.1 Politique de viabilité hivernale

73% des citoyens que jugent la fréquence du passage des souffleuses de la Ville est adéquate.

22% pensent qu'elles ne passent pas assez souvent alors que 4% considèrent au contraire qu'elles passent trop souvent.

En pensant à l'hiver dernier, considérez-vous que les souffleuses de la Ville passent...

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



5.1 Politique de viabilité hivernale

Les citoyens qui utilisent une aide à la mobilité (39%, contre 21% de ceux qui n'en utilisent pas) et ceux qui ont utilisé le transport en commun au cours de la saison (28%, contre 19% de ceux qui ne l'ont pas fait) sont plus nombreux à juger que les souffleuses devraient passer plus souvent.

L'opinion des citoyens de Québec à cet égard est uniforme dans tous les arrondissements, à l'exception de Beauport (les résidents y sont un peu moins nombreux à juger cette fréquence adéquate (65%)).

En pensant à l'hiver dernier, considérez-vous que les souffleuses de la Ville passent...

Base: l'ensemble des répondants	Utilisation d'une poussette		Utilisation d'une aide à la mobilité		Utilisation du transport en commun au cours de la saison		Accès à une voiture	
	Oui (n=68)	Non (n=170)	Oui (n=50)	Non (n=950)	Oui (n=283)	Non (n=717)	Oui (n=766)	Non (n=103)
Trop souvent	5%	5%	1%	4%	3%	4%	4%	1%
À une fréquence adéquate	72%	62%	60%	74%	67%	75%	75%	67%
Pas assez souvent	22%	31%	39%	21%	28%	19%	20%	29%

Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
Trop souvent	4%	6%	3%	4%	3%	4%
À une fréquence adéquate	65%	76%	70%	78%	72%	76%
Pas assez souvent	28%	18%	25%	18%	24%	19%

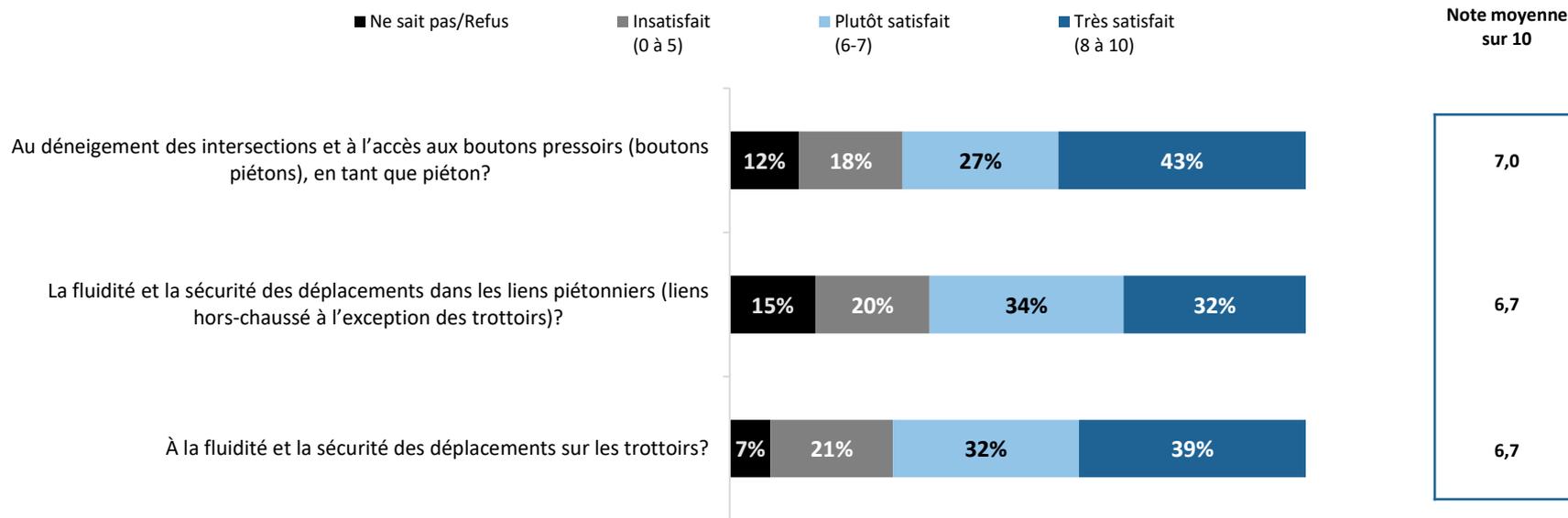
5.1 Politique de viabilité hivernale

Globalement, les citoyens se montrent plutôt satisfaits de l'entretien hivernal et de la sécurité des liens piétonniers et des intersections de leur ville.

Plus précisément, ils accordent une note moyenne de satisfaction de 7,0/10 au déneigement des intersections et à l'accès aux boutons presseurs et à l'accès aux boutons presseurs et une note de 6,7/10 à la fluidité et à la sécurité des déplacements dans les liens piétonniers hors chaussée, sur les trottoirs et à l'extérieur de ceux-ci.

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

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



5.1 Politique de viabilité hivernale

En matière d'entretien hivernal et de sécurité des liens piétonniers et des intersections, les citoyens de l'arrondissement La Cité-Limoilou, les usagers du transport en commun et les citoyens qui n'ont pas accès à une voiture sont moins satisfaits de chacun des aspects évalués.

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

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Utilisation d'une poussette		Utilisation d'une aide à la mobilité		Utilisation du transport en commun au cours de la saison		Accès à une voiture	
	Oui (n=68)	Non (n=170)	Oui (n=50)	Non (n=950)	Oui (n=283)	Non (n=717)	Oui (n=766)	Non (n=103)
Au déneigement des intersections et à l'accès au boutons pressoirs (boutons piétons), en tant que piéton?	6,7	7,0	6,5	7,0	6,1	7,4	7,2	5,9
À la fluidité et la sécurité des déplacements sur les trottoirs?	6,9	6,7	6,4	6,8	6,0	7,1	7,0	5,6
La fluidité et la sécurité des déplacements dans les liens piétonniers (liens hors-chaussé à l'exception des trottoirs)?	7,0	6,7	6,3	6,7	6,0	7,0	7,0	5,7

Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
Au déneigement des intersections et à l'accès au boutons pressoirs (boutons piétons), en tant que piéton?	7,2	7,1	6,3	7,1	7,4	7,1
À la fluidité et la sécurité des déplacements sur les trottoirs?	7,0	6,9	6,0	6,8	7,1	6,9
La fluidité et la sécurité des déplacements dans les liens piétonniers (liens hors-chaussé à l'exception des trottoirs)?	7,1	6,9	6,1	6,6	6,8	6,9

5.1 Politique de viabilité hivernale

Questionnés plus spécifiquement sur le déneigement dans les quartiers centraux, 16% des citoyens affirment avoir remarqué une différence dans la qualité de celui-ci aux intersections. 56% n'ont pas constaté d'amélioration, alors que 29% ne se sont pas prononcé à cet égard.

Ramenée sur la base de ceux qui ont fourni une réponse seulement, la proportion des citoyens qui ont remarqué une amélioration est de 22%.

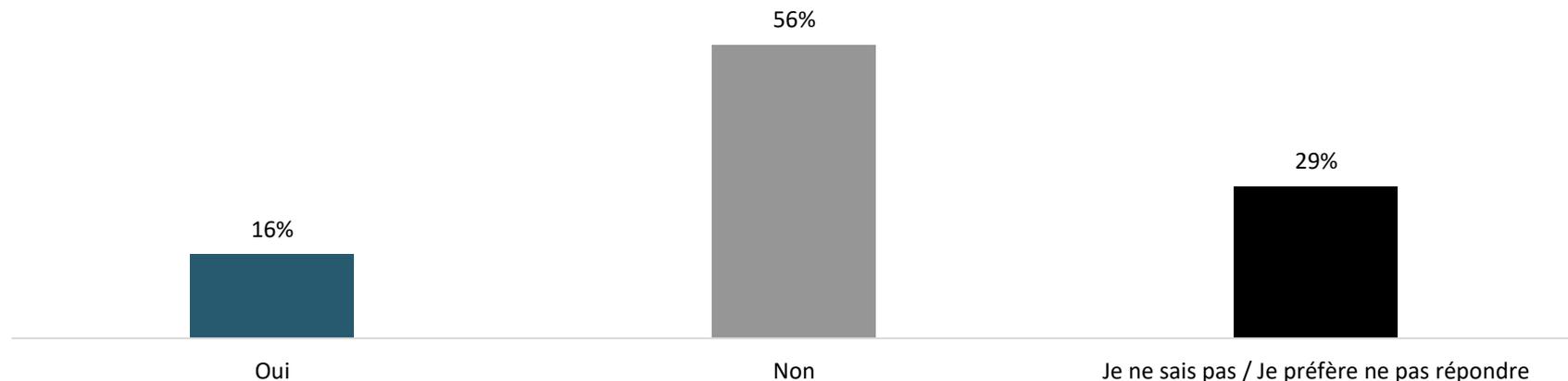
En excluant les répondants qui ne se sont pas prononcés, les citoyens fournissent à ce sujet une **évaluation similaire dans tous les arrondissements et sous-groupes sociodémographiques**, incluant ceux ayant des contraintes à la mobilité.

Notons toutefois que les citoyens de l'arrondissement La Haute-Saint-Charles (37%), ceux de 65 ans et plus (38%) et les personnes qui disposent d'une voiture (31%) sont plus nombreux à avoir réservé leur opinion à ce sujet.

L'hiver dernier, la Ville a souhaité accroître l'assurance qualité pour le déneigement des intersections et l'accès aux boutons pressoirs dans les quartiers centraux afin d'assurer la fluidité et le déplacement sécuritaire.

Personnellement, avez-vous remarqué une différence dans la qualité du déneigement aux intersections dans les quartiers centraux?

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



5.1 Politique de viabilité hivernale

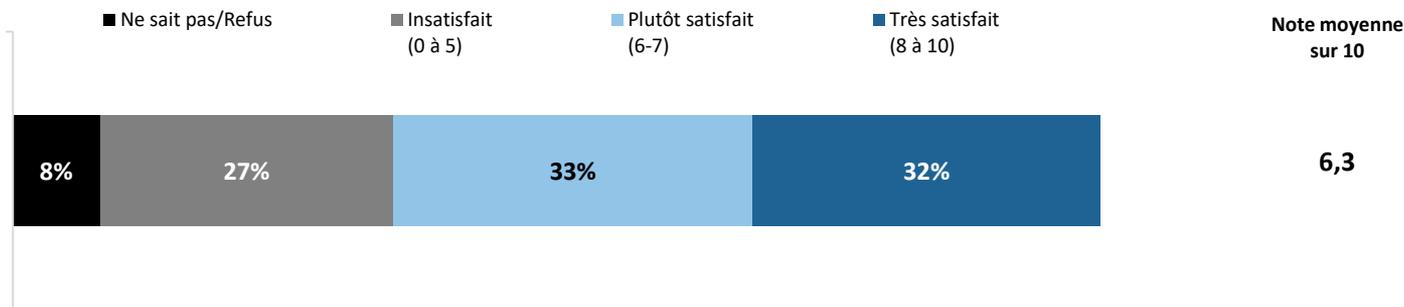
Les usagers du transport en commun fournissent une évaluation plutôt satisfaisante (6,3/10) de la qualité du déneigement des trottoirs et des liens piétonniers permettant d'accéder aux arrêts d'autobus.

👉 Notons que la **note accordée à cet aspect est supérieure** à celles qu'ils accordent au déneigement des intersections et à l'accès aux boutons presseurs (6,1/10) et à la fluidité et à la sécurité des déplacements dans les liens piétonniers hors chaussé, sur les trottoirs et à l'extérieur de ceux-ci (6,0/10)¹.

Les résidents des arrondissements **Beauport** et **Charlesbourg** se montrent significativement **plus satisfaits** de la qualité du déneigement des trottoirs et des liens piétonniers permettant d'accéder aux arrêts d'autobus que leurs concitoyens.

Sur une échelle de 0 à 10, quelle serait votre satisfaction quant à la qualité du déneigement des trottoirs et des liens piétonniers empruntés pour accéder aux arrêts d'autobus du RTC?

Base : les répondants qui ont utilisé le transport en commun au cours de la saison (n=283)



Base : les répondants qui ont utilisé le transport en commun au cours de la saison	Arrondissement					
	Beauport (n=27*)	Charlesbourg (n=35)	La Cité-Limoilou (n=110)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=61)	La Haute-Saint-Charles (n=21*)	Les Rivières (n=29*)
Note moyenne sur 10	7,4	7,0	6,3	6,2	5,5	5,7

¹ cf. page 51

*Ces résultats sont présentés à titre indicatif seulement vu la taille du sous-échantillon (n<30).

5.2 Activités hivernales à ExpoCité

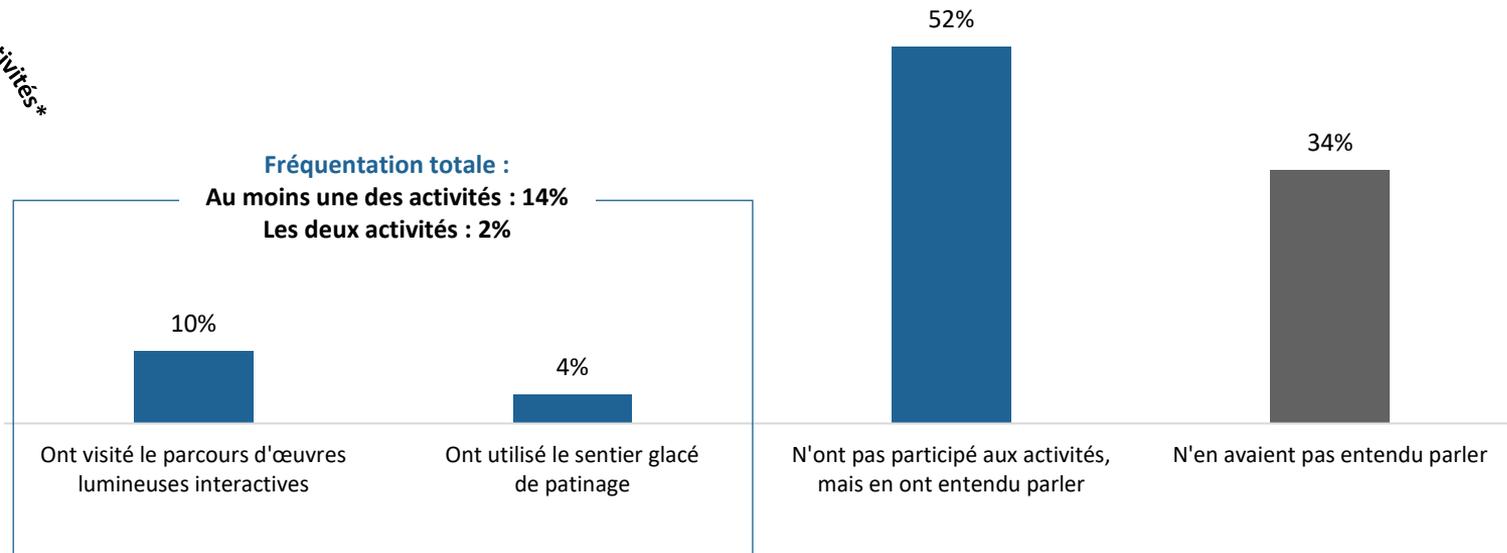
En tout, les deux tiers des citoyens de Québec ont entendu parler des activités hivernales proposées à ExpoCité et 13% ont pris part à au moins l'une d'entre elles.

Plus en détail, 10% des citoyens ont visité le parcours d'œuvres lumineuses et 3% ont utilisé le sentier glacé de patinage. 2% des répondants ont participé aux deux activités.

ExpoCité proposait cet hiver une première édition de Plein les yeux et les oreilles composé d'œuvres lumineuses interactives (1er décembre au 10 janvier) et d'un sentier glacé de patinage orné de décorations et de lumières. Avez-vous eu l'occasion de visiter nos installations / profiter de cette activité réconfort?

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

Notoriété totale des activités*
66%



* Total de ceux qui ont pris part à au moins une des activités et de ceux qui ne l'ont pas fait, mais en avaient entendu parler.

5.2 Activités hivernales à ExpoCité

La notoriété des activités hivernales à ExpoCité est plus élevée dans les arrondissements Charlesbourg (74%) et Les Rivières (73%), mais les résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou ont été les plus nombreux à prendre part à au moins l'une d'entre elles (20%).

Les parents ont aussi été plus nombreux à fréquenter les activités, plus spécifiquement le parcours *Plein les yeux et les oreilles* (12%, contre 7% des non-parents).

ExpoCité proposait cet hiver une première édition de Plein les yeux et les oreilles composé d'œuvres lumineuses interactives (1er décembre au 10 janvier) et d'un sentier glacé de patinage orné de décorations et de lumières. Avez-vous eu l'occasion de visiter nos installations / profiter de cette activité réconfort?

Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement						Présence d'enfant(s) dans le ménage	
	Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité-Limoilou (n=200)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint-Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)	Oui (n=238)	Non (n=762)
Notoriété totale des activités	67%	74%	67%	59%	49%	73%	63%	65%
Fréquentation d'au moins une des activités	10%	14%	20%	10%	10%	11%	19%	11%
Fréquentation des deux activités	1%	4%	3%	2%	1%	1%	4%	2%
Ont visité le parcours d'œuvres lumineuses interactives	9%	13%	16%	8%	7%	7%	16%	9%
Ont utilisé le sentier glacé de patinage	2%	6%	6%	4%	3%	4%	7%	4%
N'ont pas participé aux activités, mais en ont entendu parler	56%	59%	47%	49%	40%	62%	44%	54%
N'en avaient pas entendu parler	33%	26%	33%	41%	51%	27%	37%	35%

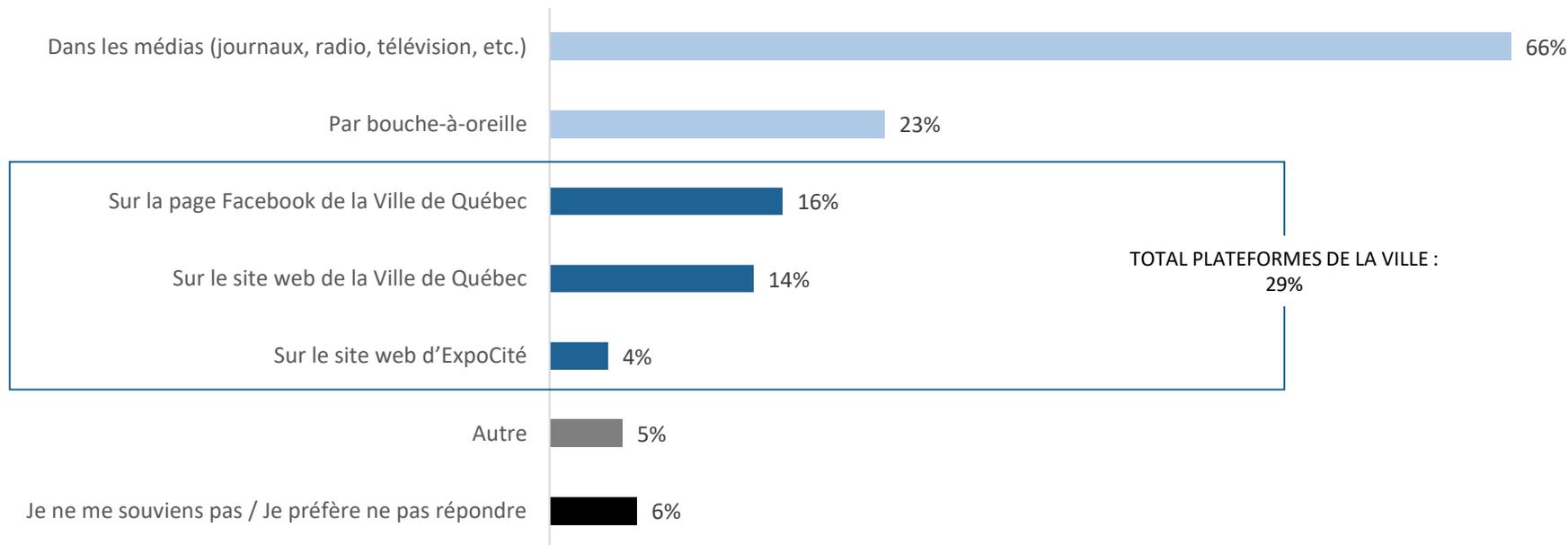
5.2 Activités hivernales à ExpoCité

Les médias ont été le principal moyen par lequel les citoyens ont entendu parler des activités hivernales à ExpoCité (66%).

En tout, 29% ont pris connaissance de ces activités sur une des plateformes de la Ville : page Facebook de la Ville (16%), site Web de la Ville (14%) ou d'ExpoCité (4%).

Comment avez-vous entendu parler de ces activités?

Base : Les répondants qui avaient entendu parler des activités (n=622) – Mentions multiples



5.2 Activités hivernales à ExpoCité

Les différences sociodémographiques qui existent en matière de sources d'information sont illustrées ci-dessous.

À cet égard, remarquons que les résidents de l'arrondissement La Cité–Limoilou (38%) et les citoyens de 18 à 34 ans (46%) sont plus nombreux à en avoir entendu parler sur une des plateformes de la Ville, et plus particulièrement la page Facebook de la Ville (respectivement 22% et 34%).

Comment avez-vous entendu parler de ces activités?

Base: Les répondants qui avaient entendu parler des activités (n=622) Mentions multiples	Arrondissement						Âge		
	Beauport (n=93)	Charlesbourg (n=114)	La Cité–Limoilou (n=125)	Ste-Foy–Sillery–Cap-Rouge (n=104)	La Haute-Saint-Charles (n=73)	Les Rivières (n=113)	18-34 ans (n=155)	35-54 ans (n=229)	55 ans et + (n=238)
Dans les médias (journaux, radio, télévision, etc.)	59%	62%	74%	59%	67%	72%	48%	61%	76%
Par bouche-à-oreille	25%	20%	27%	21%	18%	27%	37%	30%	14%
TOTAL PLATEFORMES DE LA VILLE	18%	23%	38%	33%	37%	25%	46%	26%	24%
Sur la page Facebook de la Ville de Québec	12%	12%	22%	16%	18%	16%	34%	15%	9%
Sur le site web de la Ville de Québec	9%	14%	19%	14%	21%	10%	12%	13%	16%
Sur le site web d'ExpoCité	3%	1%	4%	4%	7%	4%	6%	3%	3%
Autre	3%	11%	5%	1%	7%	1%	5%	5%	4%

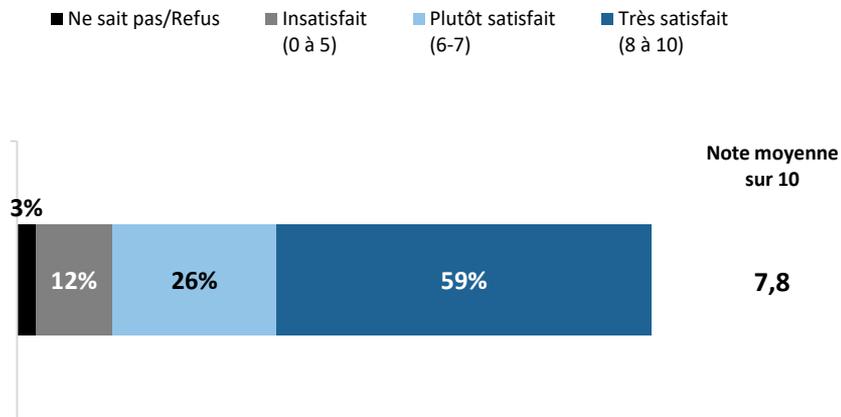
5.2 Activités hivernales à ExpoCité

Les visiteurs du parcours *Plein et les yeux et les oreilles* ont accordé une note de satisfaction de 7,8/10 à l'activité.

En tout, 26% des visiteurs du parcours *Plein les yeux et les oreilles* y ont pris part plus d'une fois.

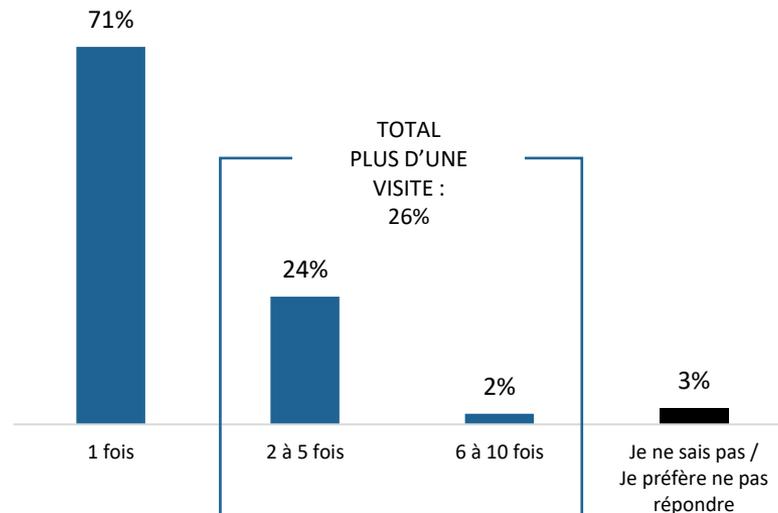
Et sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de votre (vos) visite(s) de **Plein les yeux et les oreilles**?

Base : les répondants qui ont visité *Plein les yeux et les oreilles* (n=112)



Entre le 1er décembre et le 10 janvier, à combien de reprises avez-vous visité *Plein les yeux et les oreilles*, une activité composée d'œuvres lumineuses interactives?

Base : les répondants qui ont visité *Plein les yeux et les oreilles* (n=112)



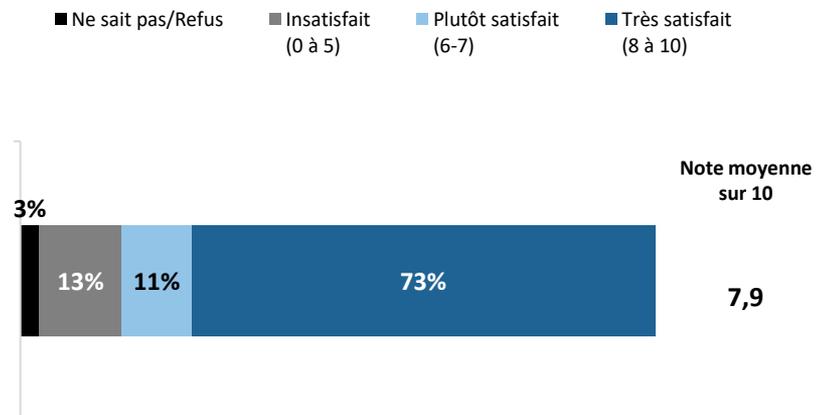
5.2 Activités hivernales à ExpoCité

Les citoyens qui ont patiné sur le sentier glacé orné de décorations et de lumières ont accordé une note de satisfaction de 7,9/10 à l'activité.

En moyenne, ils ont visité le sentier 3 fois au cours de l'hiver, la majorité (57%) l'ayant utilisé plus d'une fois.

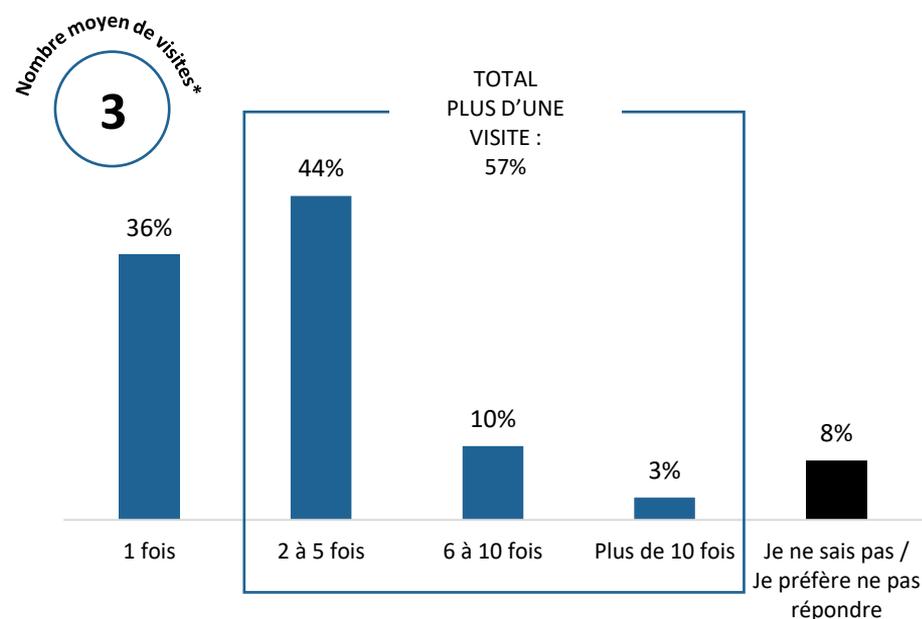
Et sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du sentier glacé de patinage?

Base : les répondants qui ont utilisé le sentier de patinage (n=47)



Entre décembre et mars, à combien de reprises avez-vous utilisé le sentier glacé de patinage orné de décorations et de lumières?

Base : les répondants qui ont utilisé le sentier de patinage (n=47)



*Le nombre de visites moyen est calculé à partir des points milieux des catégories et a été arrondi à l'entier.

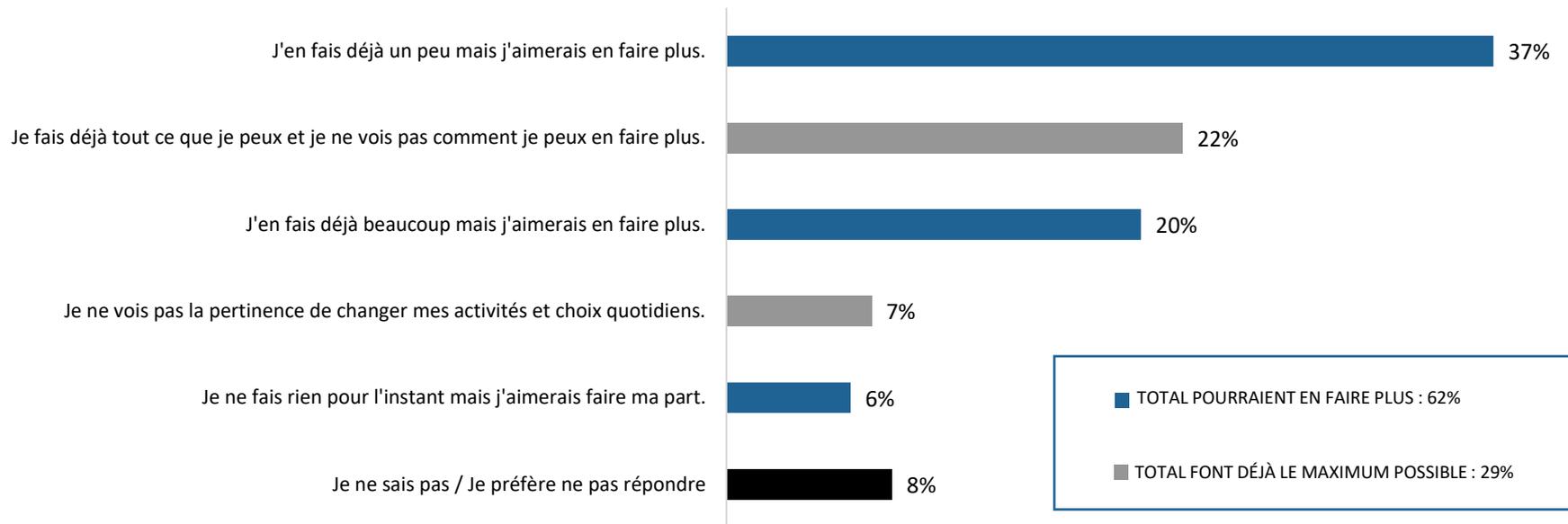
5.3 Participation à la lutte contre les changements climatiques

En tout, 62% des citoyens évaluent qu'ils pourraient en faire plus pour lutter au quotidien contre les changements climatiques.

29% jugent au contraire qu'ils font déjà le maximum qu'ils peuvent faire.

Comment décrivez-vous votre participation actuelle à la lutte contre les changements climatiques au quotidien?

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



5.3 Participation à la lutte contre les changements climatiques

Les citoyens des arrondissements Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge (70%) et La Cité–Limoilou (69%) sont globalement plus nombreux à dire qu’ils pourraient en faire plus.

Les autres différences qui existent en matière de participation à la lutte contre les changements climatiques entre les six arrondissements sont illustrées dans le tableau ci-dessous.

Comment décrivez-vous votre participation actuelle à la lutte contre les changements climatiques au quotidien?

Base: L'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=141)	Charlesbourg (n=165)	La Cité–Limoilou (n=200)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=186)	La Haute-Saint- Charles (n=149)	Les Rivières (n=159)
TOTAL POURRAIENT EN FAIRE PLUS	57%	56%	69%	70%	59%	59%
J'en fais déjà un peu mais j'aimerais en faire plus.	38%	30%	39%	42%	34%	39%
J'en fais déjà beaucoup mais j'aimerais en faire plus.	13%	21%	24%	21%	19%	17%
Je ne fais rien pour l'instant, mais j'aimerais faire ma part	6%	6%	6%	7%	6%	3%
TOTAL FONT DÉJÀ LE MAXIMUM POSSIBLE	28%	35%	25%	25%	32%	32%
Je fais déjà tout ce que je peux et je ne vois pas comment je peux en faire plus.	22%	28%	18%	21%	24%	23%
Je ne vois pas la pertinence de changer mes activités et choix quotidiens.	6%	8%	6%	4%	8%	9%

5.3 Participation à la lutte contre les changements climatiques

Les femmes (66%, contre 58% des hommes) et les citoyens de 18 à 34 ans (77%) sont aussi plus nombreux à affirmer vouloir en faire plus pour lutter contre les changements climatiques.

Comment décrivez-vous votre participation actuelle à la lutte contre les changements climatiques au quotidien?

Base: L'ensemble des répondants	Genre		Âge		
	Homme (n=487)	Femme (n=513)	18-34 ans (n=300)	35-54 ans (n=386)	55 ans et + (n=314)
TOTAL POURRAIENT EN FAIRE PLUS	58%	66%	77%	60%	55%
J'en fais déjà un peu mais j'aimerais en faire plus.	33%	41%	20%	20%	20%
J'en fais déjà beaucoup mais j'aimerais en faire plus.	20%	19%	50%	33%	32%
Je ne fais rien pour l'instant, mais j'aimerais faire ma part	4%	7%	6%	7%	4%
TOTAL FONT DÉJÀ LE MAXIMUM POSSIBLE	36%	23%	16%	30%	37%
Je fais déjà tout ce que je peux et je ne vois pas comment je peux en faire plus.	27%	18%	11%	20%	31%
Je ne vois pas la pertinence de changer mes activités et choix quotidiens.	8%	5%	5%	9%	6%



ANNEXES

Annexe 1 : Utilisation du transport en commun par arrondissement

Au cours des cinq derniers mois, soit depuis novembre 2020, à quelle fréquence avez-vous utilisé le service de transport en commun sur le territoire de la ville de Québec (RTC) ?

Base: l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=93)	Charlesbourg (n=114)	La Cité-Limoilou (n=125)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=104)	La Haute-Saint- Charles (n=73)	Les Rivières (n=113)
TOTAL OUI	30%	19%	21%	57%	36%	14%	20%
Plusieurs fois par semaine	11%	4%	7%	19%	14%	7%	7%
Entre une et quatre fois par mois	8%	4%	5%	18%	6%	5%	8%
Moins d'une fois par mois	11%	11%	9%	20%	16%	2%	5%
Je n'ai pas utilisé le transport en commun depuis novembre 2020	70%	81%	79%	43%	64%	86%	80%

Annexe 2 : Utilisation d'une poussette

Vous arrive-t-il d'utiliser une poussette pour vos déplacements en ville avec votre ou vos enfant(s) ?

Base: Les parents	TOTAL (n=238)	Arrondissement					
		Beauport (n=93)	Charlesbourg (n=114)	La Cité-Limoilou (n=125)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=104)	La Haute-Saint- Charles (n=73)	Les Rivières (n=113)
Oui	28%	22%	25%	48%	28%	25%	23%
Non	72%	78%	75%	52%	72%	75%	77%

Annexe 3 : Utilisation d'une aide à la mobilité

Utilisez-vous, ne serait-ce qu'à l'occasion, une aide à la mobilité (par ex : canne, marchette, chaise roulante, triporteur, etc.) ?

Base: l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=93)	Charlesbourg (n=114)	La Cité-Limoilou (n=125)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=104)	La Haute-Saint- Charles (n=73)	Les Rivières (n=113)
Oui	6%	8%	7%	5%	5%	7%	6%
Non	94%	92%	93%	95%	95%	93%	94%

Le^{ger}

Katherine Marcil

Directrice de recherche

kmarcil@leger360.com

(418) 522-7467 poste 1008