

Rapport

Leger

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

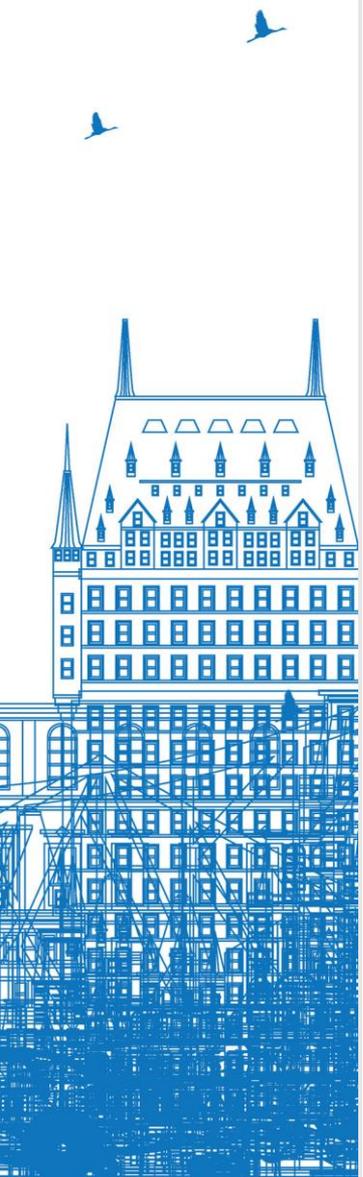
*Automne 2020*



DATE 2021-01-25 NUMÉRO DE PROJET 70133-166

# Table des matières

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



# Table des matières

---

<b>3. Les communications et l'expérience citoyen</b>	<b>36</b>
3.1 Quantité et pertinence de l'information	37
3.2 Moyens de communication privilégiés	38
3.3 Connaissance du service 311	39
3.4 Demandes de service	41
3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service	43
<b>4. Services saisonniers</b>	<b>44</b>
<b>5. Évaluation de la campagne publicitaire <i>À Québec, on dit oui à la courtoisie</i></b>	<b>47</b>
5.1 Notoriété de la campagne	48
5.2 Appréciation de la campagne	51
5.3 Efficacité de la campagne	53
5.4 Implication de la Ville en matière de sensibilisation à la sécurité routière	55

---



Contexte, objectifs et méthodologie

# Contexte, objectifs et méthodologie

## Contexte de l'étude

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

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

- Évaluer la satisfaction des citoyens à l'égard des services offerts par leur Ville et, plus particulièrement, des services 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. 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 8 minutes.

## Collecte des données

Un prétest a été effectué dans le but de valider le questionnaire et d'assurer le déroulement logique et la compréhension des questions. Le prétest a eu lieu le 21 décembre 2020 auprès de 27 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 22 décembre 2020 au 4 janvier 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 (été 2020, sondage Léger mené auprès de 1000 répondants).

## Normes Léger

Les normes Léger résultent d'une consultation auprès de 3 000 citoyennes et citoyens de l'ensemble des municipalités québécoises au moyen d'un sondage web. À des fins de comparaisons, les normes utilisées dans ce rapport sont établies à partir des résultats des villes de 150 000 habitants et plus, excluant Montréal. Notons que dans les mesures précédentes, ces normes étaient établies à partir des résultats des villes de 100 000 habitants et plus, excluant la ville de Montréal. Les normes Léger ont été remises à jour en août 2020.



# PROFIL DES RÉPONDANTS

# PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
<b>Genre</b>	
Masculin	48%
Féminin	52%
<b>Âge</b>	
18-24 ans	10%
25-34 ans	17%
35-44 ans	15%
45-54 ans	15%
55-64 ans	18%
65 ans et plus	25%
<b>Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage</b>	
Oui	20%
Non	80%
<b>Scolarité</b>	
Primaire/secondaire	27%
Collégial	42%
Universitaire	31%
<b>Accès à une automobile</b>	
Oui	90%
Non	10%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
<b>Revenu familial annuel brut</b>	
19 999 \$ et moins	5%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	14%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	19%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	14%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	14%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	8%
De 120 000 et plus	15%
<b>Occupation</b>	
Travailleur	57%
Étudiant	8%
Retraité, au foyer, sans emploi	35%
<b>Arrondissement</b>	
Beauport	15%
Charlesbourg	15%
La Cité–Limoilou	20%
Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	19%
La Haute-Saint-Charles	16%
Les Rivières	14%
<b>Statut propriétaire/locataire</b>	
Propriétaire	53%
Locataire	47%



# FAITS SAILLANTS

# FAITS SAILLANTS



Les citoyens de Québec accordent cette saison, la note de satisfaction la plus élevée des deux dernières années aux services offerts par leur Ville (7,5/10).

Il s'agit d'une note significativement plus élevée que la mesure estivale 2020 (7,3/10) et que celle de l'automne 2019 (7,1/10). C'est aussi une note supérieure à la Norme Léger (7,3/10).

En tout, dix services ont connu une hausse de satisfaction, dont quatre des cinq services de transport et de mobilité intelligente évalués.

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> 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
<b>La propreté de votre quartier</b>	7,6	7,9	7,9	7,7	7,8	<b>8,0↑</b>
<b>Les services policiers</b>	7,8	8,0	7,8	7,7	7,7	<b>7,9↑</b>
<b>La qualité des équipements sportifs</b>	7,6	7,7	7,6	7,6	7,6	<b>7,8↑</b>
<b>Le niveau de bruit dans votre quartier</b>	7,3	7,5	7,6	7,3	7,2	<b>7,7↑</b>
<b>La signalisation routière</b>	7,0	7,3	7,3	7,4	7,3	<b>7,6↑</b>
<b>L'entretien des rues, excepté le déneigement</b>	6,8	7,2	6,9	7,0	7,1	<b>7,3↑</b>
<b>La réglementation sur les limites de vitesses</b>	6,9	7,1	7,1	7,2	7,1	<b>7,3↑</b>
<b>Les instances de participation publique</b>	6,9	6,9	6,9	6,7	6,8	<b>7,1↑</b>
<b>La gestion de la circulation automobile</b>	6,3	6,5	6,4	6,7	6,6	<b>7,0↑</b>
<b>La synchronisation des feux de circulation</b>	6,0	6,2	6,4	6,5	6,5	<b>6,8↑</b>

La satisfaction à l'égard de tous les autres services évalués est restée stable.

# FAITS SAILLANTS



Le **sentiment de sécurité** des citoyens est resté similaire à celui mesuré à l'été 2020 et à l'automne 2019.

C'est le cas à l'échelle de la ville (8,3/10), comme dans l'ensemble des arrondissements, incluant celui de La Cité-Limoilou.



Globalement, les services automnaux obtiennent une note significativement plus élevée qu'en 2019 (7,6/10, contre 7,4/10).

Plus en détail, la satisfaction citoyenne a connu une hausse pour quatre des six services saisonniers évalués.

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Automne 2019 (n=1002)	Automne 2020 (n=1000)
La collecte des feuilles	7,6	7,9↑
L'entretien des pistes cyclables	7,7	7,9↑
L'entretien des parcs municipaux	7,8	7,9↑
Les travaux de réfection des rues	6,3	6,8↑

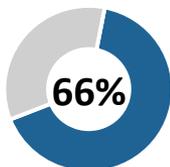
L'évaluation des deux autres services (l'aménagement des bases de plein air (7,8/10) et l'inscription aux activités de loisir (7,6/10)) est restée stable.

# FAITS SAILLANTS



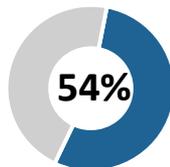
**La notoriété globale de la campagne de sensibilisation À Québec, on dit oui à la courtoisie est de 36%.**  
 À titre indicatif, la Norme Léger\* pour la notoriété assistée globale des campagnes nationales de 100 pebs/semaine est de 45 à 55%.  
 25% des citoyens ont entendu la publicité audio et 19% ont vu une des déclinaisons du volet affichage.

## Appréciation



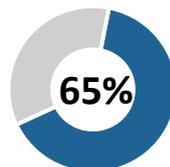
**En tout, deux tiers des citoyens de Québec affirment avoir aimé la campagne (15% beaucoup et 51% assez).**  
 La clarté et la facilité de compréhension du message tout particulièrement font consensus (90%).

## Efficacité



**Un peu plus de la moitié des citoyens disent que la campagne les convainc qu'ils devraient changer leurs habitudes de conduite.**  
 Au moins huit citoyens sur dix disent que la campagne les sensibilise à ralentir en zone scolaire (87%), à respecter la signalisation routière (82%) et à être courtois sur la route (80%).  
 Sept sur dix disent également qu'elle les incite à traverser aux passages pour piétons.

## Implication de la Ville



**65% des citoyens pensent que leur Ville en fait suffisamment en matière de communication et de sensibilisation sur la sécurité routière (14% tout à fait et 51% plutôt).**

\* Les Normes publicitaires Léger offrent un comparatif de performance des campagnes publicitaires en agrégeant plus de 200 études post-campagne auprès de la population générale du Québec. Elles sont présentées à titre indicatif.



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

# 1. La satisfaction générale

# 1. La satisfaction générale

## 1.1. Attentes des citoyens

La proportion de citoyens de Québec qui affirment avoir des attentes élevées envers les services de la Ville (71%) enregistre une hausse, légère, mais significative, pour la première fois depuis les deux dernières années.

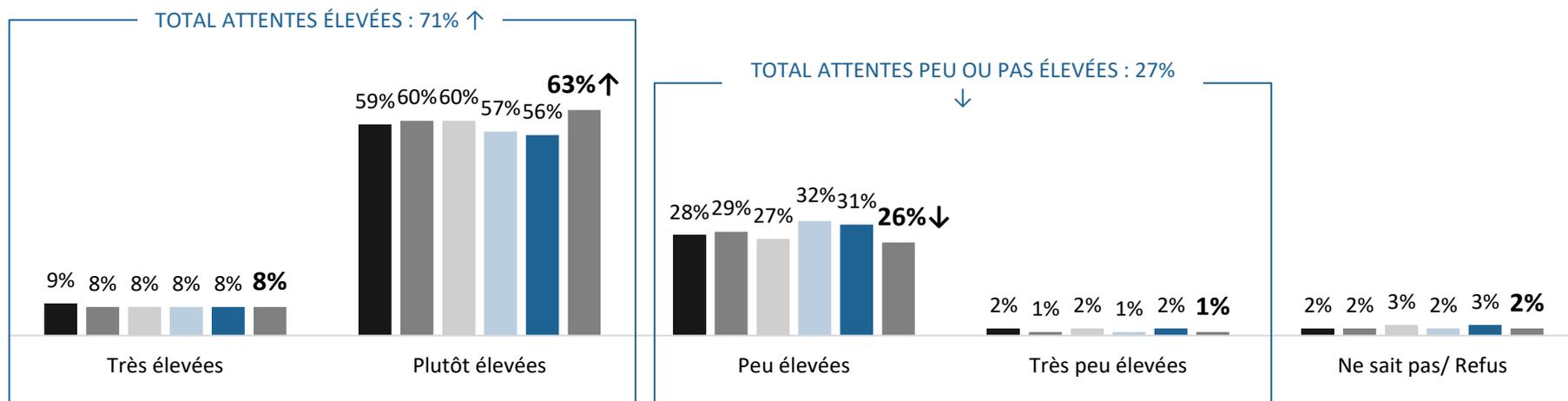
Plus précisément, c'est la proportion de citoyens qui affirment que leurs attentes sont plutôt élevées (63%) qui a connu une hausse, au détriment de ceux qui évaluent leurs attentes comme peu élevées (26%).

Remarquons que les résidents de l'arrondissement Charlesbourg jugent, cette saison, leurs attentes moins élevées que leurs concitoyens.

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

Base : l'ensemble des répondants

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



	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
Total attentes élevées (très + plutôt)	73%	59%	74%	73%	71%	70%
Total attentes peu élevées (Peu + très peu)	25%	39%	23%	26%	29%	27%

# 1. La satisfaction générale

## 1.2. Satisfaction générale – 1/2

Les citoyens de Québec accordent cette saison, la note de satisfaction la plus élevée des deux dernières années aux services offerts par leur Ville (7,5/10).

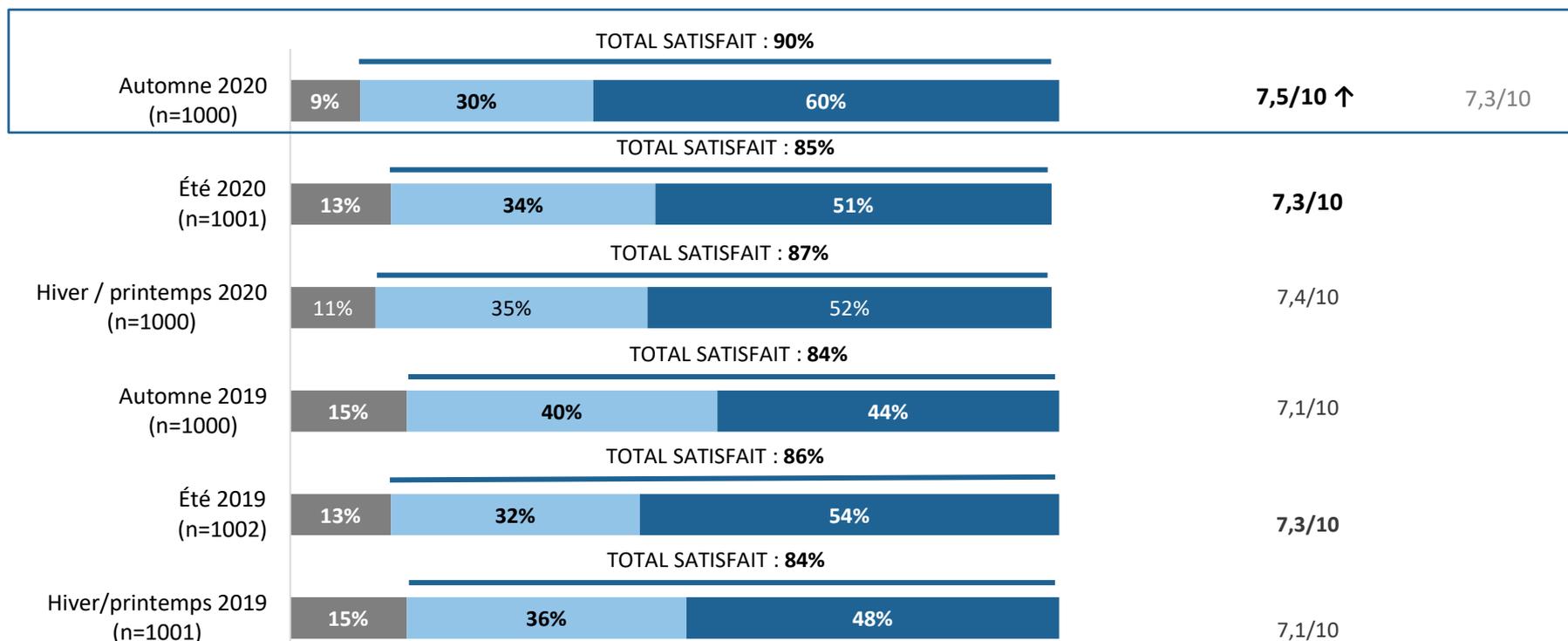
Il s'agit d'une hausse significative par rapport à la mesure estivale 2020 et d'une note supérieure à la Norme Léger (7,3/10). 90% des citoyens interrogés se disent satisfaits des services de la Ville. 30% en sont plutôt satisfaits et 60% très satisfaits.

Les femmes (7,8/10, contre 7,3/10 pour les hommes) et les citoyens de 65 ans et plus (8,0/10) 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

■ Insatisfait 0-5	■ Plutôt satisfait 6-7	■ Très satisfait 8-10	<b>Note moyenne</b>	<b>Norme Léger 2020</b>
----------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------	-----------------------------



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

# 1. La satisfaction générale

## 1.2. Satisfaction générale – 2/2

La satisfaction à l'égard des services en général est, 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=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint- Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
TRÈS SATISFAIT (8-10)	60%	64%	60%	59%	56%	62%	59%
PLUTÔT SATISFAIT (6-7)	30%	23%	32%	31%	34%	25%	33%
INSATISFAIT (0-5)	9%	10%	6%	9%	8%	13%	8%
Ne sait pas / Refus	1%	3%	2%	1%	2%	0%	0%
<i>Note moyenne sur 10</i>	<b>7,5</b>	7,7	7,7	7,6	7,4	7,4	7,5

# 1. La satisfaction générale

## 1.3. Raisons expliquant la satisfaction

Comme lors des dernières mesures, la qualité générale des services offerts par la Ville de Québec (13%) est la raison la plus citée par les citoyens satisfaits pour expliquer leur contentement, talonnée par la grande quantité de services offerts (12%), raison citée significativement plus souvent cette fois-ci.

Notons que la **propreté** de la ville a été citée par une proportion moitié moins grande que lors de la dernière mesure, mais dans une proportion équivalente à l'automne 2019.

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)
Bons services en général / aucun problème	20%	21%	9%	12%	13%	<b>13%</b>
Beaucoup de services offerts / des services de proximité	0%	0%	9%	7%	8%	<b>12%↑</b>
Les activités offertes / variété de l'offre	6%	9%	9%	7%	4%	<b>8%↑</b>
Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions	10%	6%	5%	6%	5%	<b>7%</b>
Déneigement	2%	7%	9%	3%	3%	<b>7%↑</b>
Ville propre / bien entretenue	7%	19%	8%	8%	10%	<b>5%↓</b>
Efficacité / réponses rapides	8%	5%	4%	5%	5%	<b>3%</b>
Bonne qualité de vie	6%	5%	3%	3%	5%	<b>3%</b>
Sécuritaire	2%	2%	2%	3%	2%	<b>3%</b>
Le développement des infrastructures / Les projets de la Ville	-	-	-	-	2%	<b>2%</b>
Les parcs	2%	0%	0%	2%	1%	<b>2%</b>
Le service 311 / bonne communication avec la Ville	0%	0%	4%	6%	2%	<b>1%</b>
Le transport en commun	1%	4%	5%	1%	2%	<b>1%</b>
Le service de collecte des ordures	-	-	-	-	2%	<b>1%</b>
Les taxes municipales sont raisonnables	-	-	-	1%	1%	<b>1%</b>
Belle ville	2%	5%	3%	2%	0%	<b>1%↑</b>
Autre	0%	4%	2%	2%	5%	<b>5%</b>
Ne sait pas / Refus	34%	34%	27%	30%	31%	<b>25%↓</b>

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

# 1. La satisfaction générale

## 1.4. Raisons expliquant l'insatisfaction

Le déneigement (12%) reste en tête de lice des raisons expliquant l'insatisfaction à l'égard des services municipaux, mais la gestion et le contrôle des finances publiques se hissent cette saison en seconde position (10%).

Le manque d'entretien est aussi une raison plus citée que lors de la dernière mesure (7%, contre 1%).

Pour quelle raison principale êtes-vous insatisfait?

Mentions spontanées et multiples	Hiver/ printemps 2019 (n=146)	Été 2019 (n=130)	Automne 2019 (n=134)	Hiver/ printemps 2020 (n=100)	Été 2020 (n=124)	Automne 2020 (n=85)
Déneigement	18%	19%	36%	15%	11%	12%
La gestion et le contrôle des finances publiques	0%	2%	1%	9%	3%	10%↑
Traitement des demandes / suivi des dossiers / lenteur administrative	7%	3%	9%	9%	4%	8%
Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur	9%	12%	3%	2%	3%	7%
Manque d'entretien (autre et sans précisions)	2%	2%	3%	1%	1%	7%↑
Le maire / l'administration actuelle	3%	9%	3%	5%	3%	6%
Taxes trop élevées	4%	7%	6%	7%	6%	3%
Manque de transparence	1%	1%	1%	3%	2%	3%
Une consultation publique est nécessaire concernant le dossier du tramway et du 3ème lien	2%	0%	2%	5%	1%	3%
Transport en commun	4%	1%	2%	3%	2%	2%
Dossier du tramway (sans précision)	1%	3%	1%	-	2%	2%
Les stationnements	-	-	-	-	2%	2%
Nettoyage des rues	3%	0%	3%	5%	2%	1%
Gestion des matières résiduelles / compostage	5%	4%	3%	4%	2%	1%
Le mauvais état de la chaussée / nids de poules	11%	10%	1%	6%	6%	0%↓
Autres	7%	4%	0%	5%	13%	10%
Rien en particulier / Ne sait pas / Refus	21%	22%	24%	16%	25%	23%

# 1. La satisfaction générale

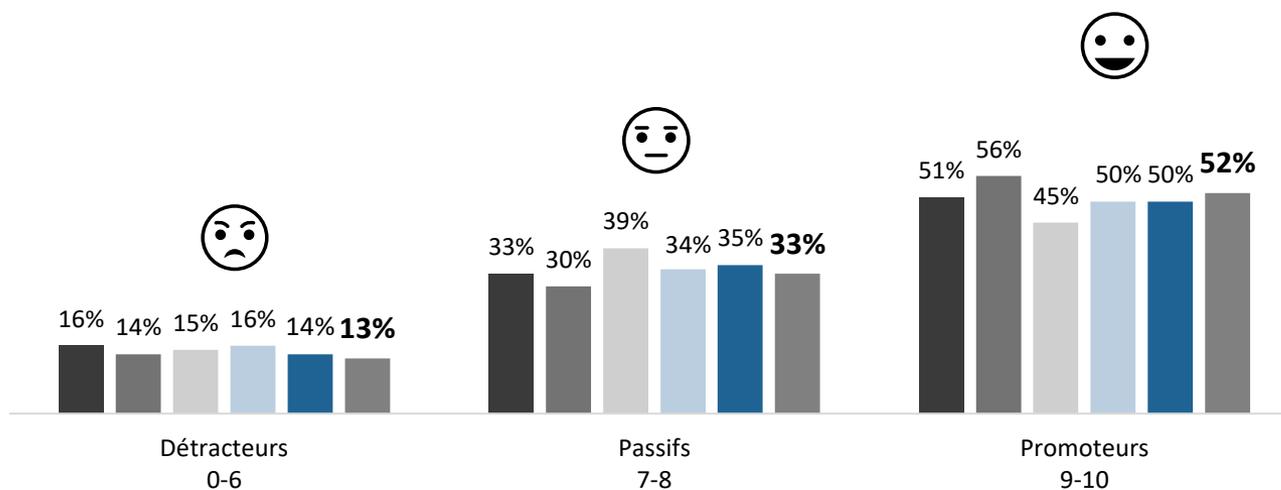
## 1.5. Taux de recommandation net (NPS)

Le taux de recommandation net (NPS)\* est statistiquement similaire à celui enregistré lors de la dernière mesure. Il montre néanmoins une tendance à la hausse, légère, mais continue, depuis l'automne 2019.

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

Base : l'ensemble des répondants

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



	Note moyenne	NPS
<b>Automne 2020</b>	<b>8,2/10</b>	<b>39</b>
Été 2020	8,1/10	36
Hiver/Printemps 2020	8,1/10	34
Automne 2019	8,1/10	30
Été 2019	8,3/10	42
Hiver/Printemps 2019	8,1/10	35

Base : l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
PROMOTEURS (9-10)	52%	54%	55%	48%	54%	53%
PASSIFS (7-8)	35%	28%	32%	39%	32%	33%
DÉTRACTEURS (0-6)	12%	16%	10%	13%	14%	12%

Le complément à 100% représente la non-réponse.

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

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

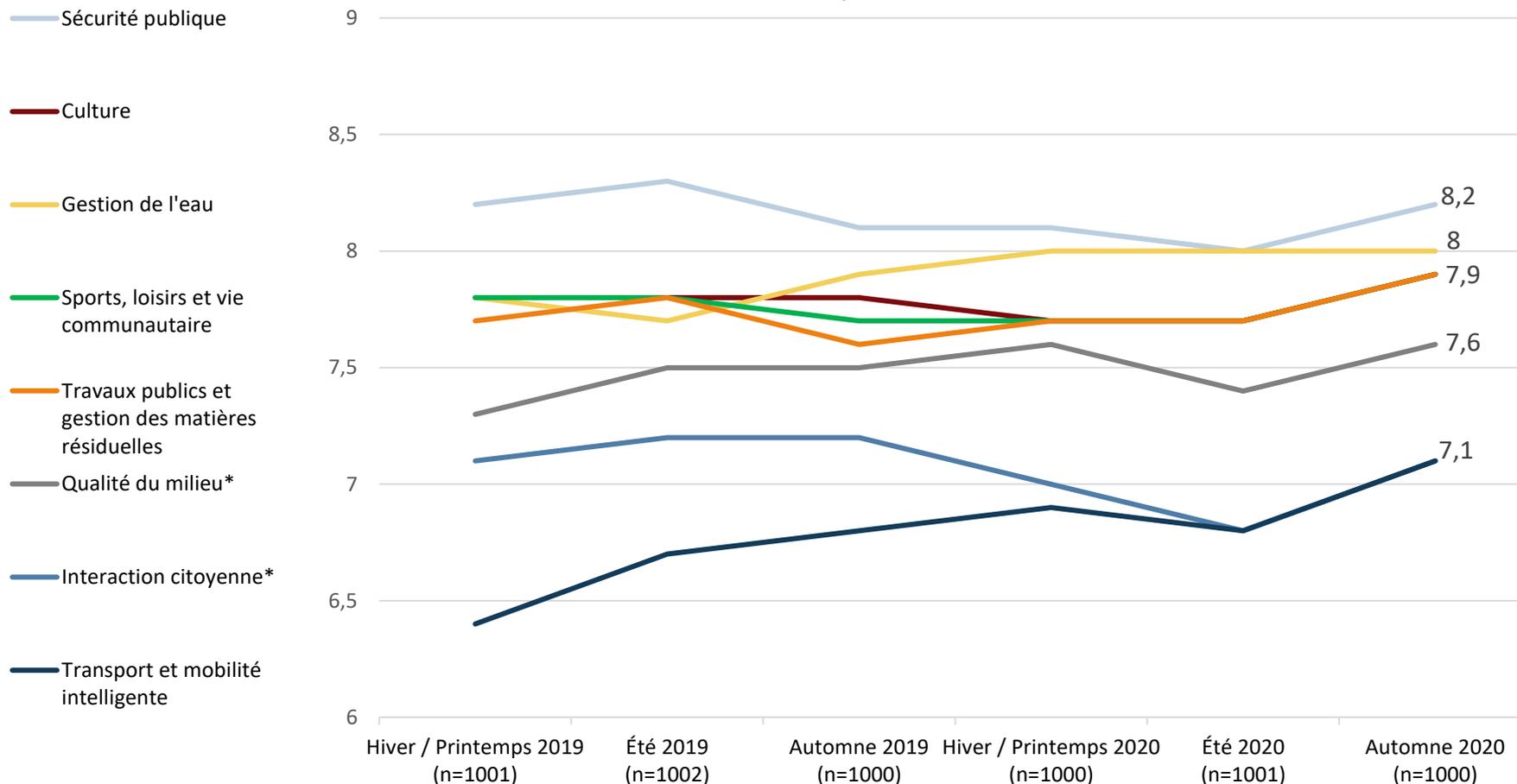
## 2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

### 2.1 Aperçu général

Cinq catégories de services ont connu une hausse significative du degré de satisfaction depuis la dernière mesure : la sécurité publique (8,2, contre 8,0), les services de sports, loisirs et vie communautaire (7,9, contre 7,7), les travaux publics (7,9, contre 7,7), les services de transport et de mobilité intelligente (7,1, contre 6,8) et ceux liés à l'interaction citoyenne (7,1, contre 6,8).

La satisfaction à l'égard des autres services est restée stable.

Note de satisfaction moyenne sur 10



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

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

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

Encore une fois, la **collecte des ordures et du recyclage** est le service de travaux publics et de gestion des matières résiduelles **jugé le plus favorablement** par les répondants (8,1/10).

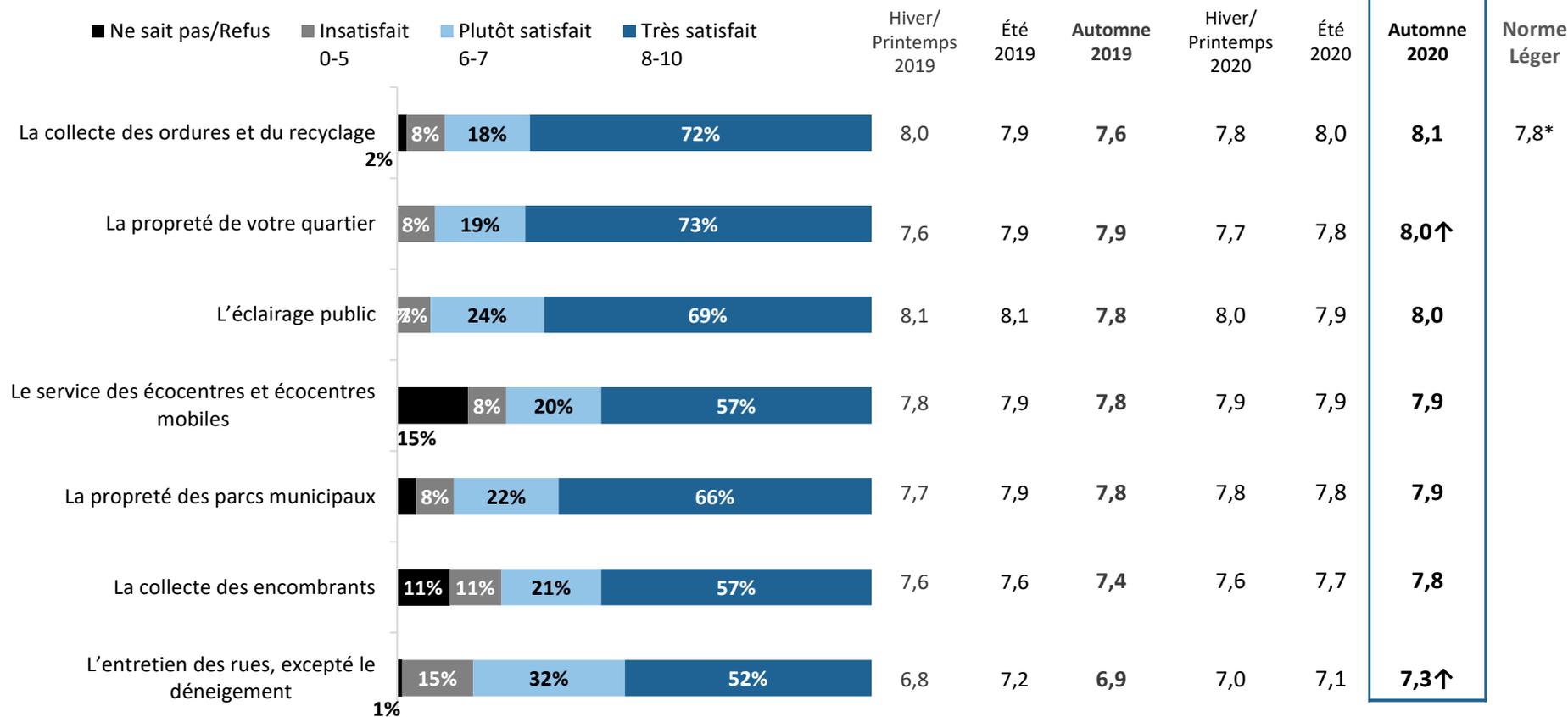
La satisfaction à l'égard de la **propreté des quartiers** (8,0/10) est **encore en hausse**, atteignant son **niveau le plus élevé au cours des deux dernières années** et se hissant en seconde position avec l'éclairage public.

Celle à l'égard de **l'entretien des rues**, excepté le déneigement, connaît aussi une **hausse** significative.

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

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

Note moyenne sur 10



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

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

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

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

À cet égard, remarquons que si les résidents de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** sont encore une fois **moins satisfaits** du service des écocentres et des écocentres mobiles (7,5/10), leur satisfaction à l'égard de la **propreté de leur quartier** a connu une **hausse depuis la dernière mesure** (7,7/10, contre 7,4/10 à l'été 2020), bien qu'elle reste significativement moins élevée que celle de 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=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité–Limoilou (n=182)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint- Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
La collecte des ordures et du recyclage	<b>8,1</b>	8,1	8,2	8,1	8,2	8,1	8,0
La propreté de votre quartier	<b>8,0</b>	8,2	8,2	<b>7,7</b>	8,0	8,2	8,2
L'éclairage public	<b>8,0</b>	8,0	8,1	7,9	7,8	8,1	8,0
Le service des écocentres et écocentres mobiles	<b>7,9</b>	<b>8,2</b>	8,1	<b>7,5</b>	8,0	8,0	7,9
La propreté des parcs municipaux	<b>7,9</b>	8,0	8,0	7,8	7,9	8,0	7,9
La collecte des encombrants	<b>7,8</b>	8,0	8,0	7,6	7,5	7,8	7,8
L'entretien des rues, excepté le dénègement	<b>7,3</b>	7,1	7,1	7,3	7,3	7,5	7,2

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

### 2.3 Transport et mobilité intelligente – 1/2

Quatre des services de transport et de mobilité intelligente enregistrent une hausse de satisfaction depuis la dernière mesure : la signalisation routière (7,6/10) qui occupe toujours la première position, mais aussi la réglementation sur les limites de vitesse (7,3/10), la gestion de la circulation automobile (7,0/10) et la synchronisation des feux de circulation (6,8/10).

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

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

Note moyenne sur 10

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

Hiver/  
Printemps  
2019

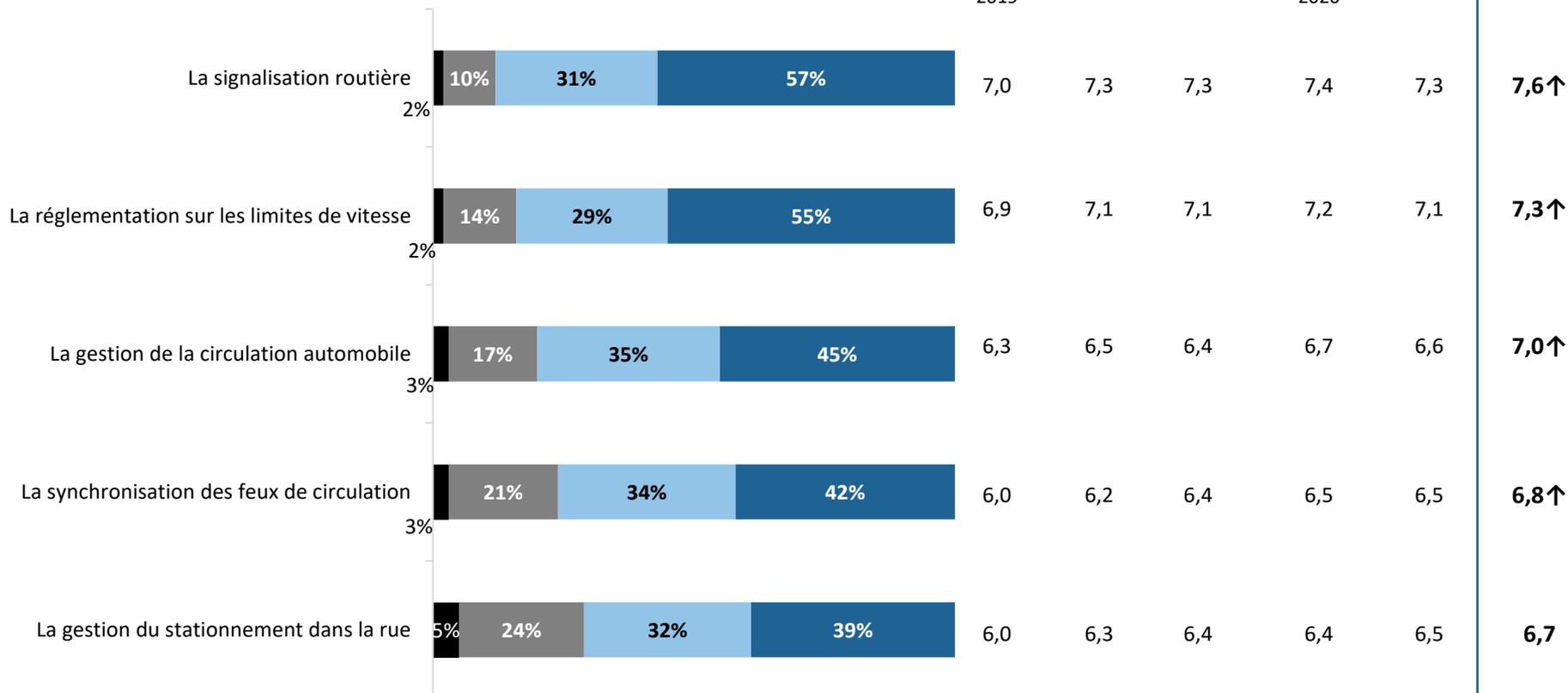
Été  
2019

Automne  
2019

Hiver/  
Printemps  
2020

Été  
2020

**Automne  
2020**



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

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

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

Particulièrement, remarquons que la gestion du stationnement dans la rue est évaluée plus favorablement dans les arrondissements Beauport (7,1/10) et La Haute-Saint-Charles (7,0/10).

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=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
La signalisation routière	7,6	7,6	7,5	7,6	7,4	7,7	7,5
La réglementation sur les limites de vitesse	7,3	7,4	7,5	7,3	7,4	7,0	7,3
La gestion de la circulation automobile	7,0	7,1	7,0	7,0	6,9	7,0	7,0
La synchronisation des feux de circulation	6,8	6,8	6,7	7,0	6,9	6,9	6,5
La gestion du stationnement dans la rue	6,7	7,1	6,7	6,5	6,4	7,0	6,4

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

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

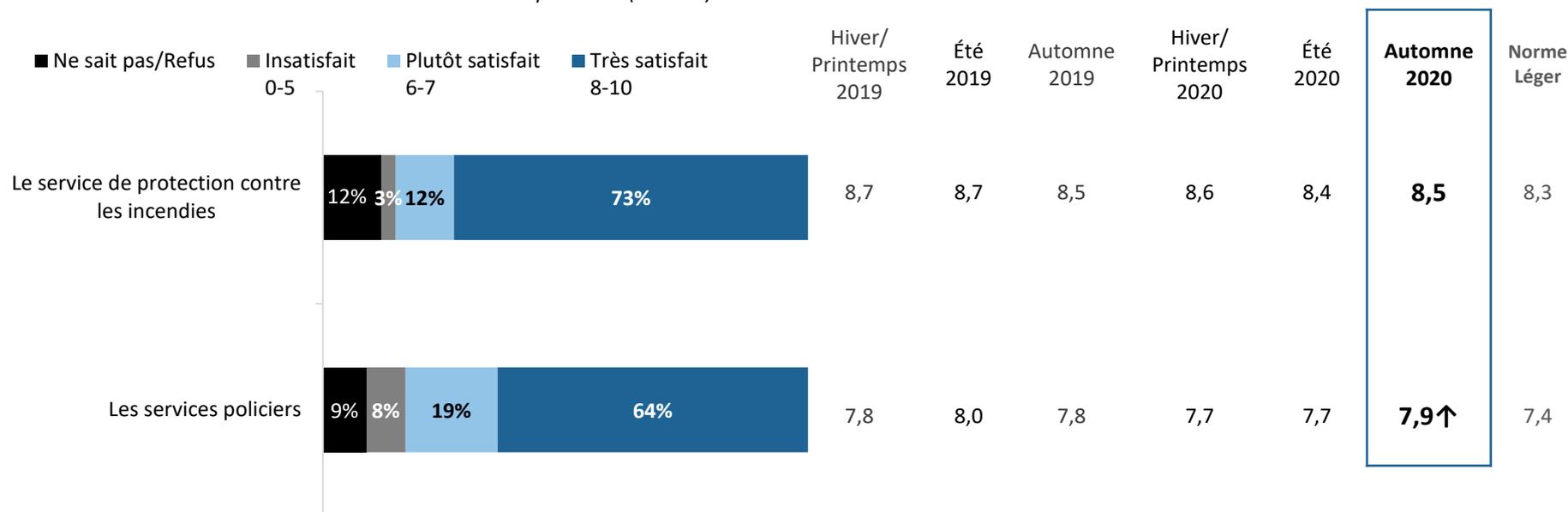
La satisfaction à l'égard des services policiers a connu une **hausse** par rapport à la dernière mesure (7,9/10, contre 7,7/10), alors que celle à l'égard du **service de protection contre les incendies** demeure stable.

Cette évaluation est uniforme dans tous les arrondissements.

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

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

Note moyenne sur 10



Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
Le service de protection contre les incendies	8,5	8,5	8,7	8,4	8,5	8,5
Les services policiers	8,1	8,0	7,7	8,0	7,9	7,9

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

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

Le sentiment de sécurité des citoyens est resté identique à celui mesuré à l'été 2020 et similaire à celui de l'automne 2019.

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)



#### Quelle est votre plus grande source d'insécurité?

Si la plus large part des citoyens qui ne se sentent pas en sécurité à Québec citent la crainte de se faire attaquer pour expliquer leur degré d'insécurité, leur proportion (26%) n'a pas augmenté significativement depuis l'été 2020.

Cette raison est citée dans des proportions similaires dans tous les arrondissements.

L'achalandage dans les lieux publics (5%) est une raison citée plus souvent que lors de la dernière mesure, alors que le vandalisme et les méfaits (6%) le sont moins.

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)
Crainte de se faire attaquer	9%	21%	17%	10%	17%	<b>26%</b>
Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies	21%	17%	25%	24%	18%	<b>16%</b>
Flânage / errance / mendicité	5%	9%	3%	13%	8%	<b>10%</b>
Vols	9%	14%	13%	11%	5%	<b>8%</b>
Danger d'incendie	2%	1%	1%	1%	2%	<b>7%</b>
Vandalisme et méfaits	15%	7%	16%	9%	19%	<b>6%↓</b>
Trafic et consommation de drogues	13%	3%	1%	10%	4%	<b>5%</b>
Achalandage des lieux publics	5%	1%	3%	3%	0%	<b>5%↑</b>
Mauvais éclairage	5%	2%	1%	3%	7%	<b>4%</b>
Violence	3%	5%	14%	8%	3%	<b>4%</b>
Incidents avec des produits chimiques ou des contaminants	-	-	-	-	1%	<b>2%</b>
Bâtiments abandonnés	1%	3%	1%	2%	2%	<b>0%</b>

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

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

Les citoyens de l'arrondissement **La Cité-Limoilou**, bien qu'ils se sentent aussi très en sécurité, ont un **sentiment de sécurité moins élevé** que leurs concitoyens (8,1/10).

Notons que la **variation** enregistrée à l'égard de leur sentiment de sécurité par rapport à la dernière mesure (8,4/10 à l'été 2020) **n'est pas significative**.

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=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
TRÈS EN SÉCURITÉ	50%	55%	53%	42%	42%	54%	56%
MODÉRÉMENT EN SÉCURITÉ	41%	37%	38%	46%	48%	37%	33%
PAS EN SÉCURITÉ	9%	7%	9%	11%	10%	8%	11%
<i>Notes moyennes sur 10</i>	<b>8,3</b>	8,5	8,3	8,1	8,2	8,5	8,4

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

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

Parmi les **services culturels et de ceux liés aux sports, aux loisirs et à la vie communautaire**, la satisfaction à l'égard de la **qualité des équipements sportifs et de plein air** est le seul service à avoir connu une **hausse** significative.

Celle à l'égard de tous les autres services de cette catégorie est encore une fois restée stable.

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

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

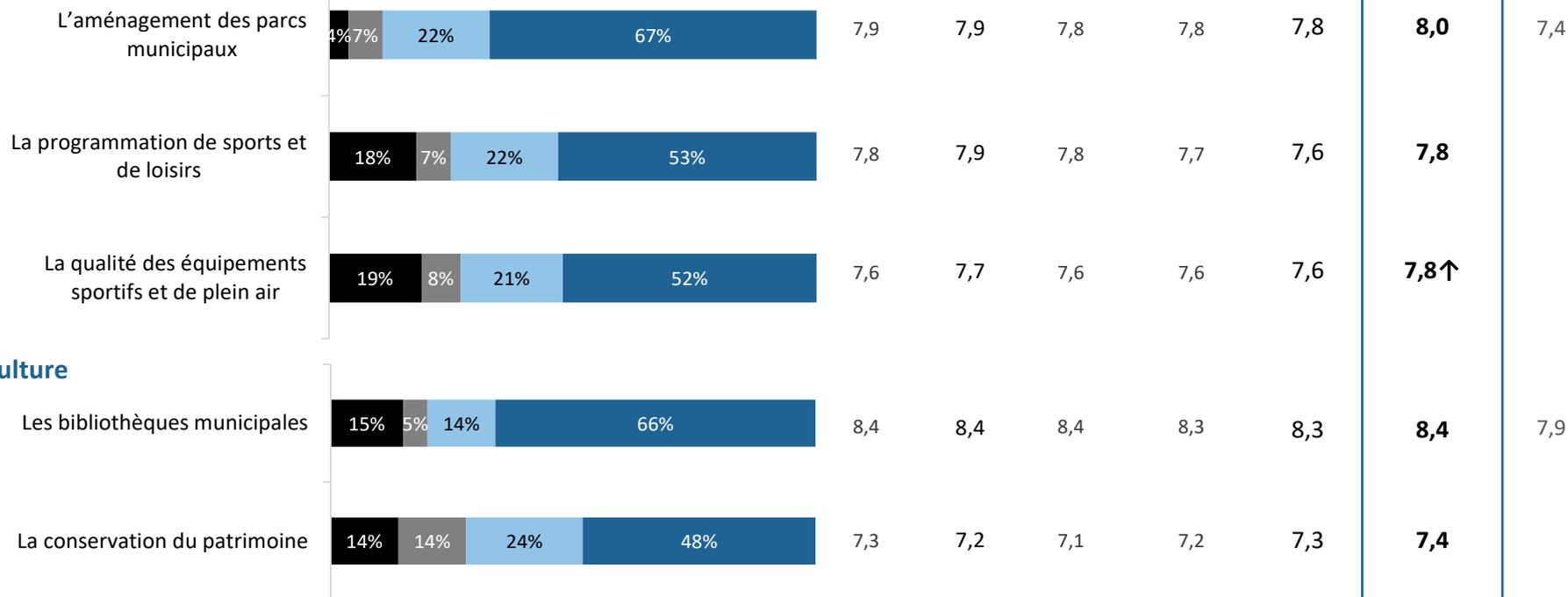
Note moyenne sur 10

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

Hiver/ Printemps 2019    Été 2019    Automne 2019    Hiver/ Printemps 2020    Été 2020

**Automne 2020**    Norme Léger 2020

#### Loisirs, sport et vie communautaire



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

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

La seule différence significative qui existe 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 concerne la programmation de sports et de loisirs dont les résidents de Beauport sont plus satisfaits (8,1/10).

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

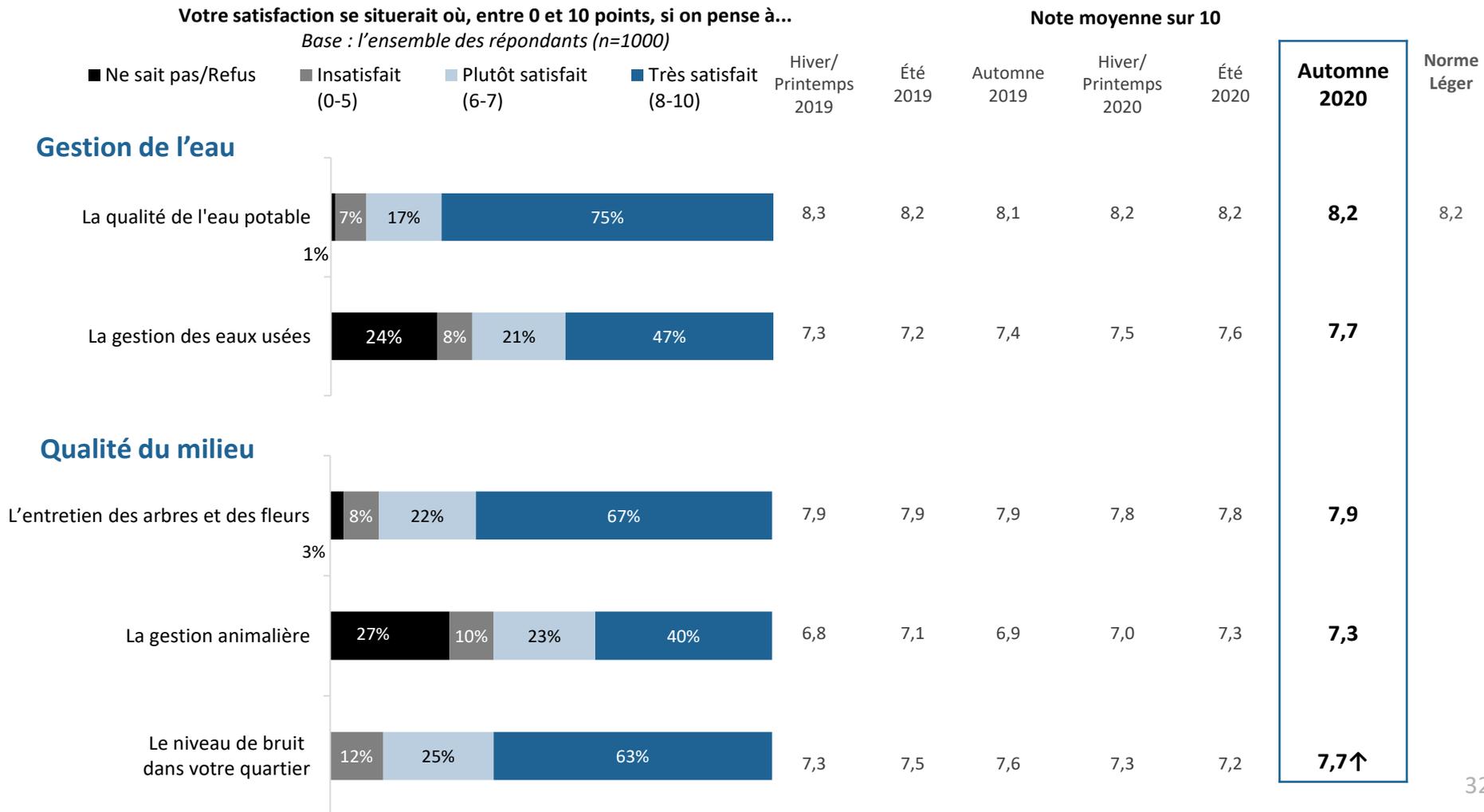
Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
Les bibliothèques municipales	8,4	8,5	8,6	8,4	8,3	8,3	8,3
L'aménagement des parcs municipaux	8,0	8,0	8,0	8,0	7,9	8,0	7,9
La programmation de sports et de loisirs	7,8	8,1	7,8	7,9	7,7	7,7	7,7
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,8	7,7	7,9	7,8	7,8	7,7	7,8
La conservation du patrimoine	7,4	7,6	7,5	7,3	7,1	7,6	7,4

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

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

Les services de gestion de l'eau enregistrent un niveau de satisfaction similaire à celui enregistré lors de la dernière mesure.

Pour ce qui est des services liés à la qualité du milieu, à l'exception de la satisfaction à l'égard du niveau de bruit, qui a connu une **hausse** depuis la dernière mesure (7,7/10, contre 7,2/10), cette mesure saisonnière est similaire à celle réalisée à l'été 2020.



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

### 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 Beauport sont plus satisfaits de tous les services en lien avec la gestion de l'eau.

Également, les résidents de l'arrondissement **La Cité–Limoilou** sont encore une fois **moins satisfaits** du niveau de **bruit dans leur quartier** (7,4/10) que leurs concitoyens.

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

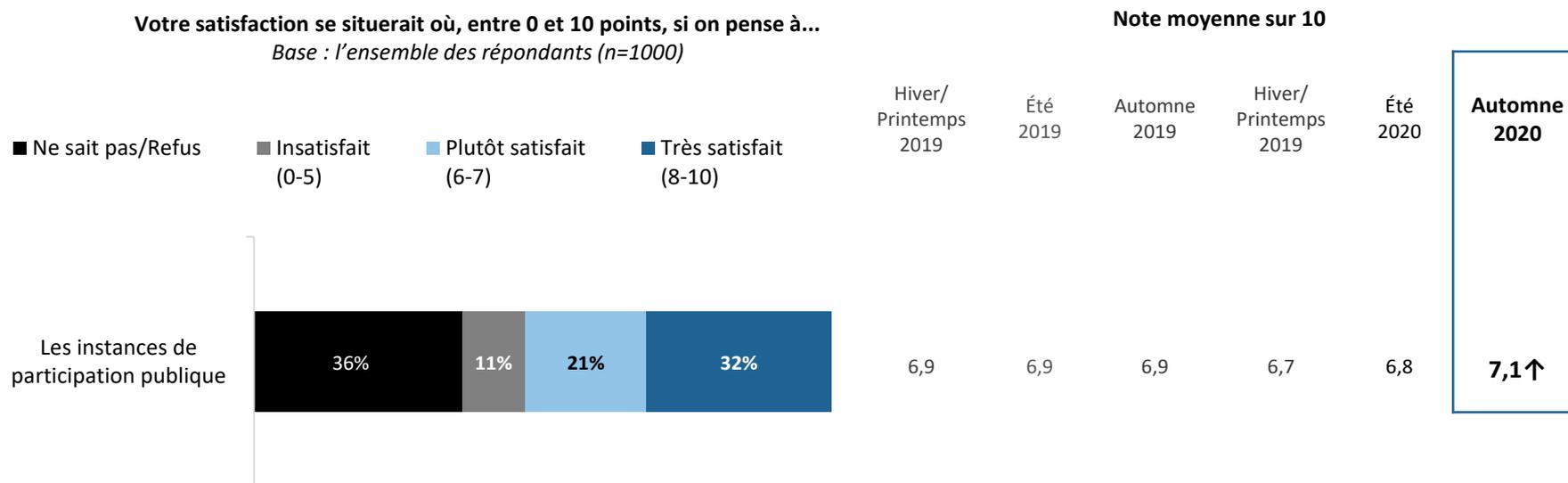
Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	TOTAL (n=1000)	Arrondissement					
		Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité–Limoilou (n=182)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint- Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
La qualité de l'eau potable	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>	8,3	8,3	<b>7,9</b>	8,3	8,2
L'entretien des arbres et des fleurs	<b>7,9</b>	8,1	8,1	7,9	7,8	8,0	7,7
La gestion des eaux usées	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	7,7	7,5	7,5	7,6	7,7
Le niveau de bruit dans votre quartier	<b>7,7</b>	7,9	7,7	<b>7,4</b>	7,6	7,7	7,9
La gestion animale	<b>7,3</b>	7,5	7,5	7,1	7,4	7,1	7,3

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

### 2.7 Interaction citoyenne

La satisfaction des citoyens à l'égard des instances de participation publique a enregistré une hausse significative depuis la dernière mesure (7,1/10).

Cette évaluation est uniforme parmi les six arrondissements.



Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
Les instances de participation publique	7,0	7,1	7,3	6,9	7,1	7,1

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

### 2.8 Services municipaux à améliorer en priorité

Comme lors de toutes les mesures des deux dernières années, les **services de déneigement** arrivent **en tête** des services municipaux à améliorer (9%).

Respectivement en **deuxième et troisième position**, l'**entretien des rues et des trottoirs** (8%) et la **réparation de la chaussée et des nids de poules** (6%) sont **cités par une proportion plus importante** de citoyens qu'à la dernière saison.

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

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Mentions spontanées	Hiver / Printemps 2019 (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	Automne 2019 (n=1000)	Hiver / Printemps 2020 (n=1000)	Été 2020 (n=1001)	Automne 2020 (n=1000)
Déneigement	18%	8%	11%	15%	8%	9%
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	2%	7%	4%	3%	4%	8%↑
Réparation de la chaussée / Nids de poules	9%	1%	4%	5%	4%	6%↑
Gestion de la circulation	3%	6%	7%	4%	4%	3%
Piste cyclables (en général)	0%	1%	1%	3%	2%	3%
Service des sports et des loisirs	1%	2%	3%	2%	2%	3%
Transport en commun	2%	2%	4%	4%	3%	2%
Sécurité routière	2%	4%	2%	1%	2%	2%
Compostage	2%	3%	2%	1%	2%	2%
Aménagement de stationnements	0%	1%	1%	1%	2%	2%
Service de police / Sécurité publique	0%	2%	2%	2%	2%	2%
Entretien des parcs / des arbres	1%	3%	1%	2%	2%	2%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	2%	1%	3%	2%	1%	1%
Nettoyage des rues / des trottoirs	1%	2%	1%	2%	1%	1%
Travaux publics	1%	1%	5%	1%	1%	1%
Le recyclage	-	-	-	-	-	1%
Contrôle animalier (permis, etc.)	-	-	-	-	-	1%
La gestion du patrimoine / l'accès à la culture	-	-	-	-	-	1%
Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons	-	-	-	-	-	1%
La qualité de l'eau potable	-	-	-	-	-	1%
L'éclairage	-	-	-	-	-	1%
Avoir plus de parc à chien	-	-	-	-	-	1%
Autre	5%	2%	1%	3%	7%	4%
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	46%	46%	40%	40%	50%	42%↓

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

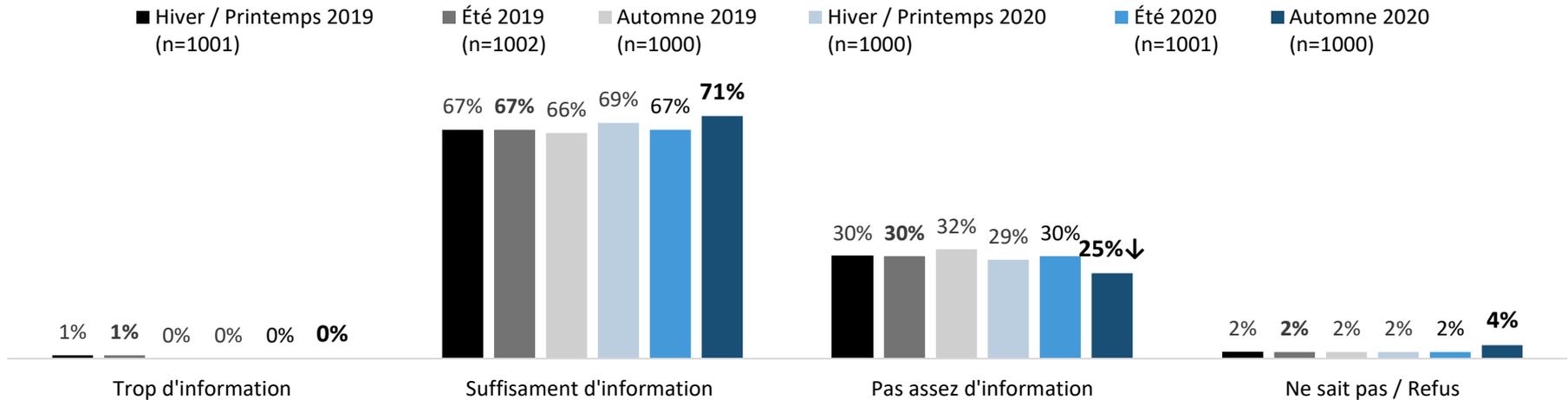
# 3. Les communications et l'expérience citoyen

## 3.1 Quantité et pertinence de l'information

À l'exception d'une légère baisse dans la proportion de citoyens qui jugent ne pas recevoir assez d'information de la part de leur Ville (25%), l'évaluation faite de la quantité et de la pertinence de celle-ci est stable par rapport à la mesure estivale.

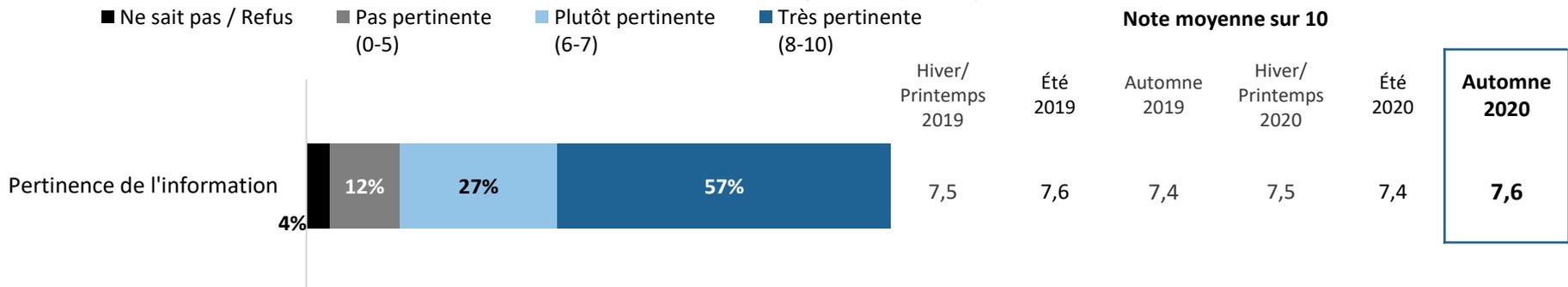
Considérez-vous avoir trop, suffisamment ou trop peu d'information de la part de la Ville de Québec concernant les services offerts?

Base : l'ensemble des répondants



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

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



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

#### 3.2 Moyens de communication privilégiés

Comme lors des autres mesures, les médias traditionnels (54%) demeurent les principaux outils par lesquels les citoyens s'informent des activités de la Ville, suivis du bulletin municipal « Ma Ville », même s'ils sont cités par une moins grande proportion de citoyens que lors de la mesure précédente (59%).

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)	18-34 ans (n=300)	35-54 ans (n=331)	55 ans et + (n=369)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	59%	59%	58%	57%	59%	54%↓	43%	48%	65%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	57%	48%	51%	57%	50%	51%	23%	50%	71%
Vous allez sur le site web de la Ville	40%	44%	44%	41%	43%	43%	31%	49%	47%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	32%	33%	36%	35%	35%	37%	57%	38%	23%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	17%	16%	18%	16%	18%	20%	10%	17%	29%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	12%	14%	12%	12%	13%	15%	10%	15%	18%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	7%	7%	7%	6%	7%	6%	5%	4%	8%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	1%
Aucun de ces moyens	4%	3%	4%	3%	4%	4%	9%	4%	1%

# 3. Les communications et l'expérience citoyen

## 3.3 Connaissance du service 311 – 1/2

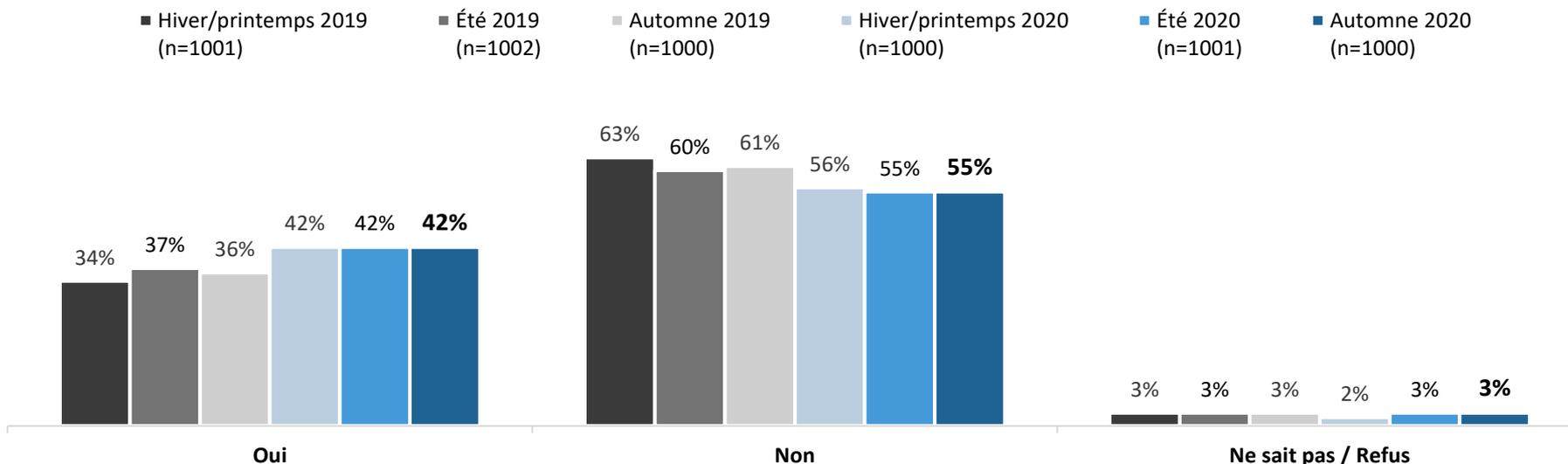
Globalement, la notoriété du service 311 est demeurée stable tout au long de l'année 2020 (42%).

Elle varie toutefois parmi les arrondissements : elle est plus élevée parmi les résidents de La Cité-Limoilou (49%) et moins élevée parmi les résidents de Sillery-Sainte-Foy-Cap-Rouge (33%).

De la même façon, on remarque que la notoriété est plus élevée parmi les citoyens de 55 ans et plus (48%) et les hommes (47%, contre 39% des femmes).

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

Base : l'ensemble des répondants



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement						Âge			Genre	
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)	18-34 ans (n=300)	35-54 ans (n=331)	55 ans et + (n=369)	Homme (n=450)	Femme (n=550)
Oui	47%	44%	49%	33%	42%	40%	29%	47%	48%	47%	39%

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

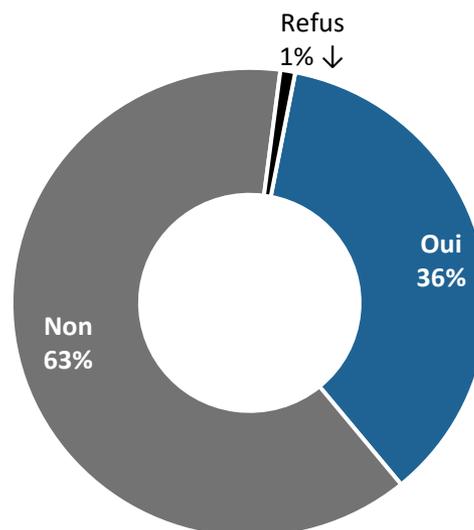
#### 3.3 Connaissance du service 311 – 2/2

Parmi les citoyens qui connaissent le service 311, 36% savent qu'il existe une application mobile pour accéder à ce service, soit 15% de la population totale. Il s'agit d'un résultat similaire à celui enregistré à l'été 2020 (38%).

Cette proportion est plus élevée parmi les 55 ans et plus (43%), 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=430)



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement						Âge		
	Beauport (n=75)	Charlesbourg (n=79)	La Cité-Limoilou (n=92)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=64)	La Haute-Saint-Charles (n=65)	Les Rivières (n=55)	18-34 ans (n=93)	35-54 ans (n=153)	55 ans et + (n=184)
Oui	35%	27%	37%	47%	31%	43%	24%	33%	43%

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

#### 3.4 Demandes de service – 1/2

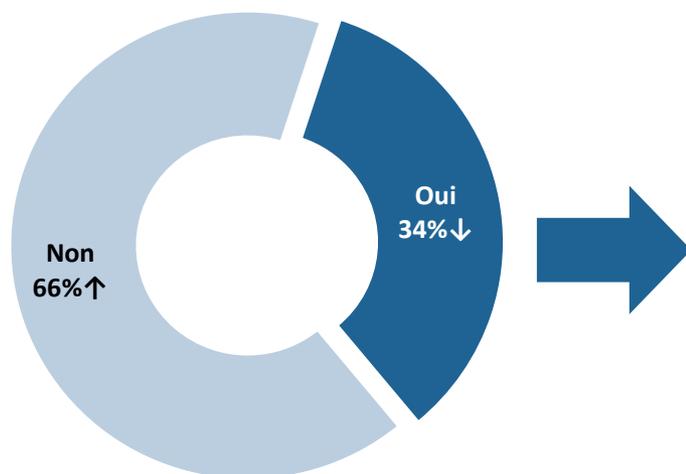
34% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec au cours des douze derniers mois, une baisse significative par rapport à l'été 2020 (40%).

La plus grande part des demandes concernaient cette saison la gestion des matières résiduelles (30%) et les travaux publics (29%).

La répartition dans la nature de ces demandes est statistiquement stable par rapport à la dernière mesure.

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

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



Hiver/printemps 2019 : 37%  
 Été 2019 : 38%  
 Automne 2019 : 34%  
 Hiver/printemps 2020 : 37%  
 Été 2020 : 40%

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)
La gestion des matières résiduelles	32%	35%	32%	38%	36%	<b>30%</b>
Les travaux publics	29%	25%	32%	24%	26%	<b>29%</b>
La gestion territoriale	16%	13%	13%	12%	16%	<b>16%</b>
Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie	5%	4%	4%	5%	4%	<b>4%</b>
<b>Autre</b>	18%	23%	19%	22%	18%	<b>21%</b>

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

#### 3.4 Demandes de service – 2/2

La proportion de citoyens ayant adressé une demande à la Ville au cours des douze derniers mois est **uniforme** parmi les arrondissements.

**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=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
<b>OUI</b>	<b>34%</b>	35%	33%	34%	30%	38%	33%

Il existe toutefois quelques différences à cet égard quant à la nature des demandes adressées à la Ville. Celles-ci sont présentées dans le tableau ci-dessous.

**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=55)	Charlesbourg (n=65)	La Cité-Limoilou (n=62)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=63)	La Haute-Saint-Charles (n=64)	Les Rivières (n=50)
<b>La gestion des matières résiduelles</b>	<b>30%</b>	27%	23%	<b>44%</b>	26%	32%	25%
<b>Les travaux publics</b>	<b>29%</b>	<b>43%</b>	31%	21%	27%	21%	35%
<b>La gestion territoriale</b>	<b>16%</b>	<b>6%</b>	23%	11%	<b>30%</b>	17%	12%
<b>Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie</b>	<b>4%</b>	6%	6%	2%	4%	1%	7%
<b>Autre</b>	<b>21%</b>	18%	17%	22%	13%	29%	21%

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

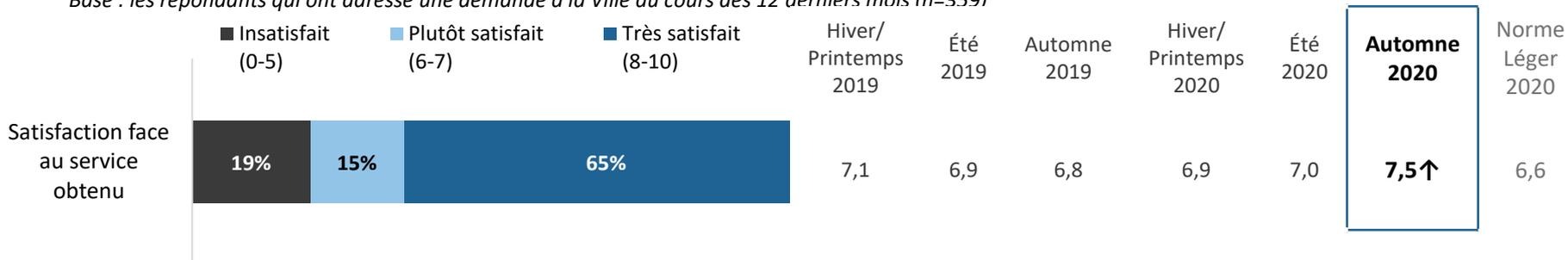
#### 3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service

Les citoyens qui ont adressé une demande à la Ville au cours des douze derniers mois octroient une note de 7,5/10 au service obtenu à la suite de cette demande, une note significativement plus élevée que celle accordée à l'été 2020 et que la Norme Léger (6,6/10).

Les citoyens de tous les arrondissements accordent des notes similaires aux services reçus à la suite d'une demande.

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=359)



Base: les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au court les 12 derniers mois	Arrondissement					
	Beauport (n=55)	Charlesbourg (n=65)	La Cité-Limoilou (n=62)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=63)	La Haute-Saint-Charles (n=64)	Les Rivières (n=50)
<b>Note moyenne sur 10</b>	7,4	7,6	7,8	7,8	7,4	6,6

Les citoyens qui ont formulé une demande à propos de la gestion des matières résiduelles sont particulièrement satisfaits des services reçus (8,0/10).

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=110)	Les travaux publics (n=103)	La gestion territoriale (n=66)	Service de police ou le Service de protection contre l'incendie (n=14)	Autre (n=66)
<b>Note moyenne</b>	<b>8,0</b>	7,3	7,8	7,1	6,9

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

## 4. Services saisonniers

# 4. Services et enjeux automnaux

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

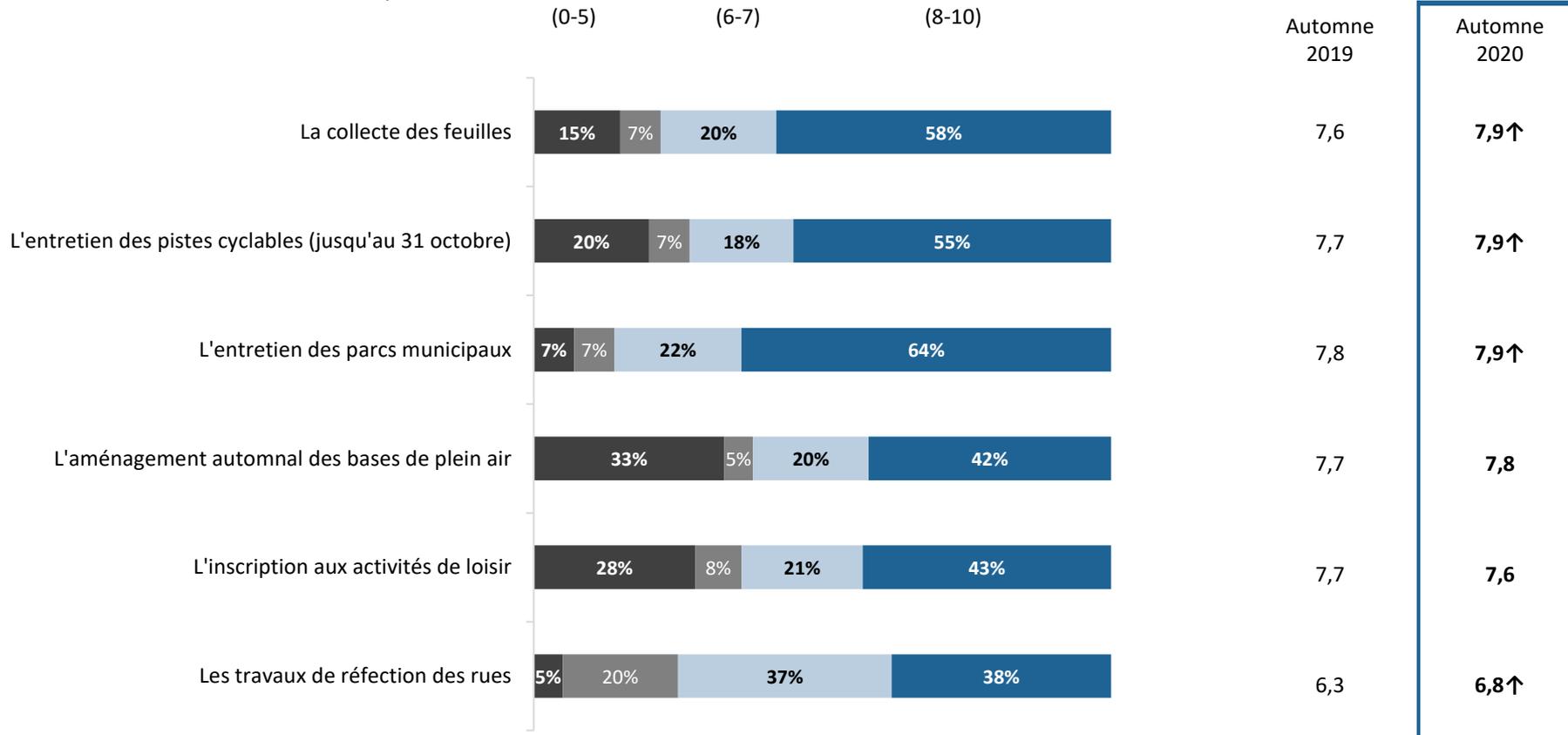
Globalement, les citoyens ont accordé une note plutôt satisfaisante aux services automnaux (7,6/10), une note plus élevée qu'à l'automne 2019 (7,4/10).

À l'exception de la satisfaction à l'égard de l'inscription aux activités de loisir et de l'aménagement des bases de plein air, qui est restée stable, tous les services automnaux ont obtenu une note plus élevée qu'en 2019.

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)



# 4. Services et enjeux automnaux

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

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

Particulièrement, les résidents de l'arrondissement La Haute-Saint-Charles sont plus satisfaits que leurs concitoyens de trois des services automnaux : la collecte des feuilles (8,2/10), l'entretien des pistes cyclables (8,2/10) et l'aménagement des bases de plein air (8,0/10).

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=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
...la collecte des feuilles	7,9	8,1	8,1	8,0	7,7	8,2	7,6
...l'entretien des pistes cyclables (jusqu'au 31 octobre)	7,9	8,1	8,1	7,8	7,7	8,2	7,9
...l'entretien des parcs municipaux	7,9	8,1	8,1	8,0	7,6	8,1	7,8
...l'aménagement automnal des bases de plein-air	7,8	7,9	7,7	7,8	7,7	8,0	7,7
...l'inscription aux activités de loisir	7,6	7,8	7,6	7,8	7,6	7,6	7,2
...les travaux de réfection des rues	6,8	6,9	6,5	7,0	6,9	6,9	6,6

5. Évaluation de la campagne publicitaire :  
*À Québec, on dit oui à la courtoisie*

# 5. Évaluation de la campagne publicitaire

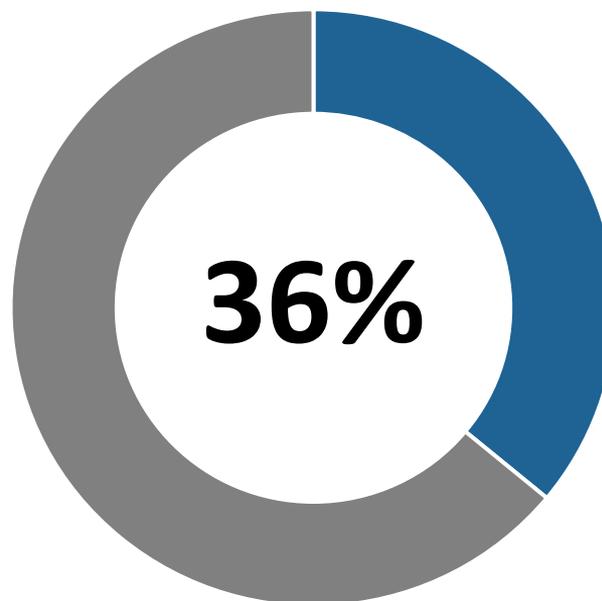
## 5.1 Notoriété de la campagne

Au global, la notoriété assistée de la campagne publicitaire À Québec, on dit oui à la courtoisie est de 36%.

Les citoyens de 18 à 34 ans (46%) et les résidents de l'arrondissement Les Rivières (46%) sont plus nombreux que les autres à avoir vu ou entendu au moins une déclinaison de cette campagne.

Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir vu cette publicité, ou une du même concept ?/  
 Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir entendu cette publicité, ou une du même concept ?

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



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
TOTAL OUI	32%	32%	34%	32%	39%	46%

\* Les Normes publicitaires Léger offrent un comparatif de performance des campagnes publicitaires en agrégeant plus de 200 études post-campagne auprès de la population générale du Québec. Elles sont présentées à titre indicatif.

# 5. Évaluation de la campagne publicitaire

## 5.1 Notoriété de la campagne

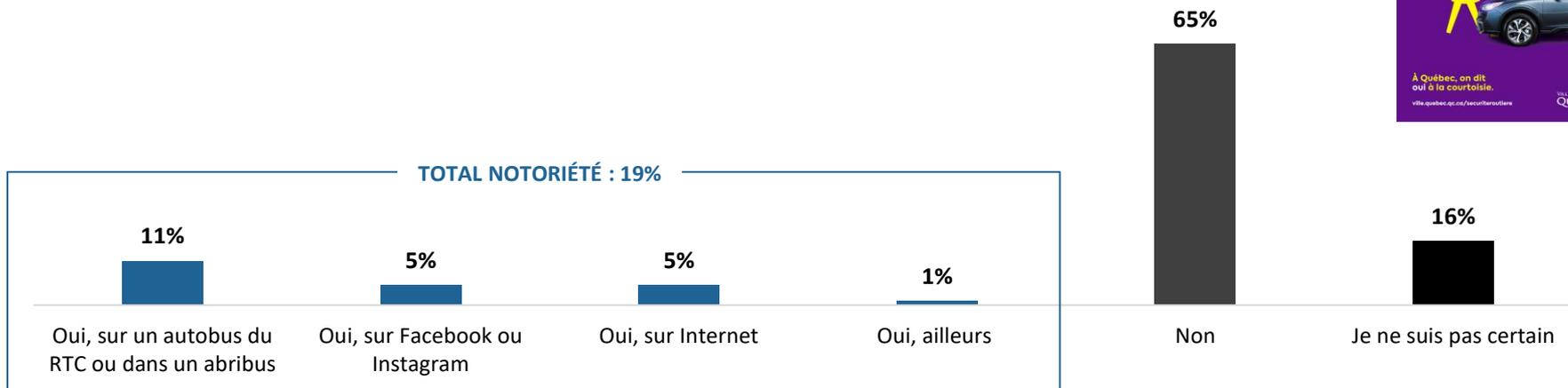
19% des citoyens de Québec se souviennent avoir vu le volet affichage de cette campagne.

Les 18 à 34 ans sont plus nombreux à avoir vu au moins une déclinaison de la campagne d’affichage (38%).



Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir vu cette publicité, ou une du même concept ?

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



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
TOTAL NOTORIÉTÉ	15%	21%	20%	22%	16%	20%

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

# 5. Évaluation de la campagne publicitaire

## 5.1 Notoriété de la campagne

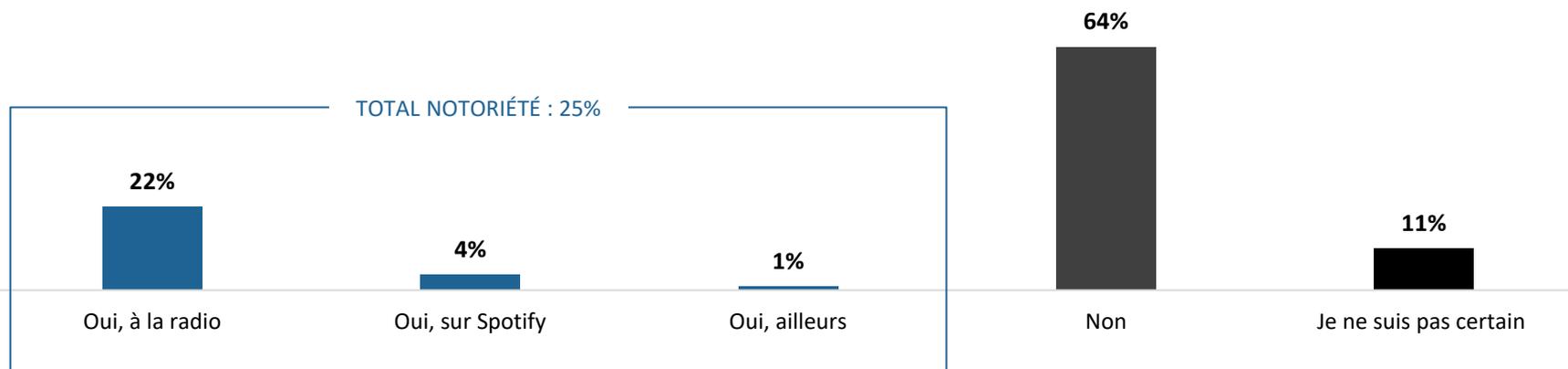
**Le volet radio de cette campagne a rejoint un quart des citoyens de la ville de Québec (25%).**

Cette proportion grimpe à 34% chez les résidents des arrondissements de La Haute-Saint-Charles et Les Rivières.

Les 25 à 34 ans sont aussi plus nombreux à avoir entendu la publicité (31%).

**Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir entendu cette publicité, ou une du même concept ?**

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



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
TOTAL NOTORIÉTÉ	24%	19%	21%	21%	<b>34%</b>	<b>34%</b>

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

# 5. Évaluation de la campagne publicitaire

## 5.2 Appréciation de la campagne

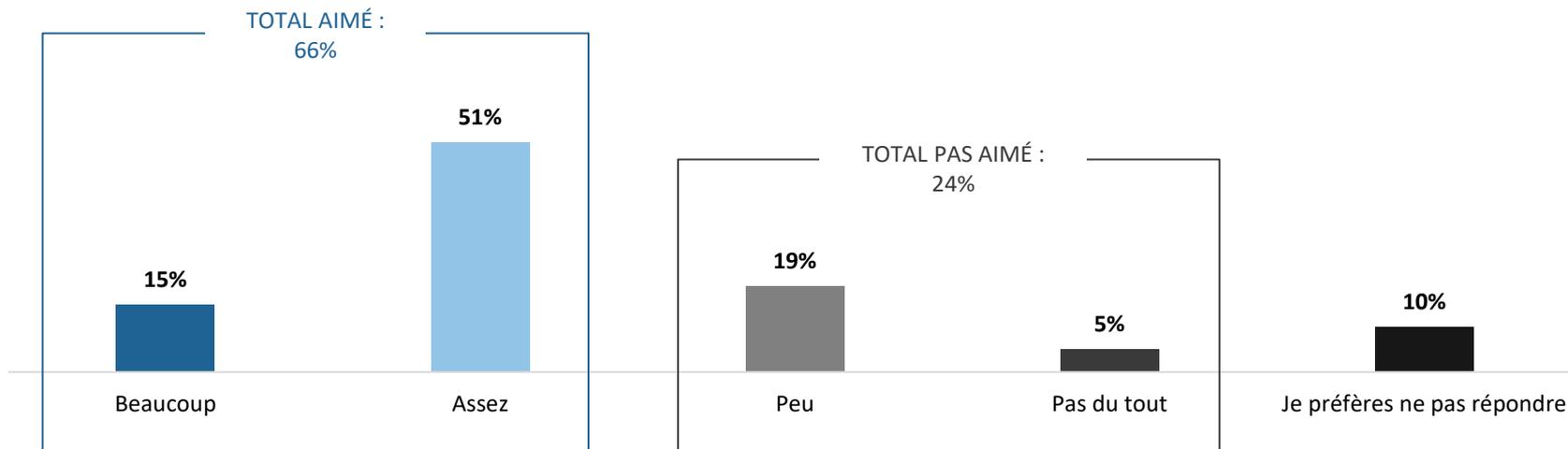
La campagne a été appréciée par une majorité de citoyens (66%).

Les 18 à 34 ans (73%) et les femmes (71%) sont ceux qui ont le plus apprécié cette campagne de sensibilisation.

Diriez-vous que vous avez beaucoup, assez, peu ou pas du tout aimé cette campagne publicitaire ?

Base : l'ensemble des répondants (n=999)\*

■ Beaucoup    ■ Assez    ■ Peu    ■ Pas du tout    ■ Je préfères ne pas répondre



Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
TOTAL AIMÉ	72%	62%	60%	66%	69%	71%

\*À cause d'un problème technique au moment de l'écoute de la publicité audio, un répondant n'a pu répondre à cette question.

# 5. Évaluation de la campagne publicitaire

## 5.2 Appréciation de la campagne

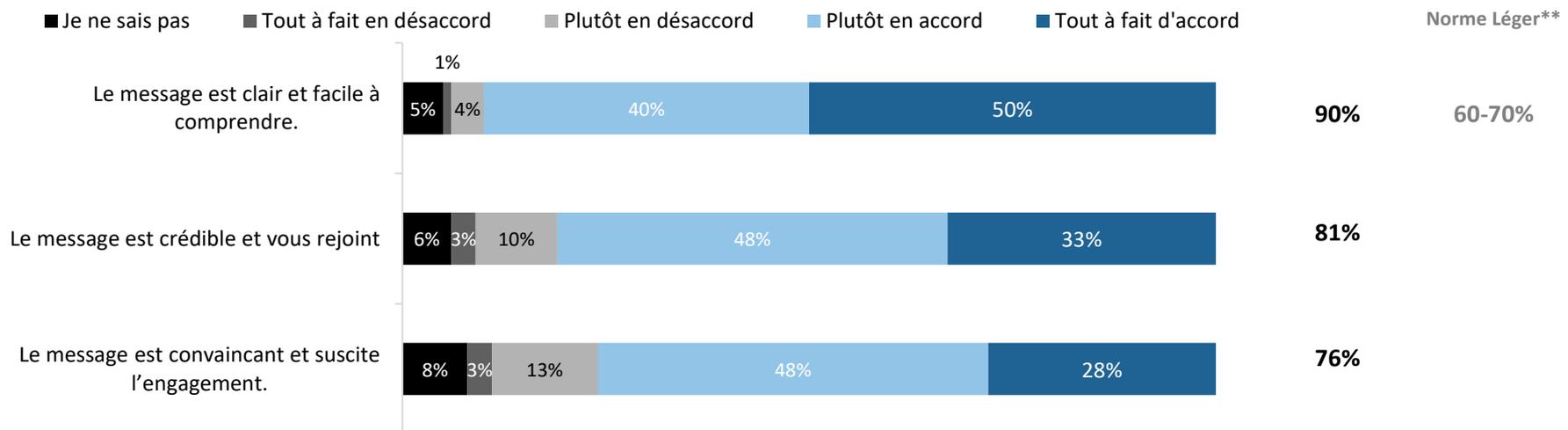
### Le message de la campagne À Québec, on dit oui à la courtoisie est clair et facile à comprendre.

81% des citoyens affirment que le message est crédible et les rejoint, tandis que 76% affirment que le message est convaincant et suscite l'engagement.

Les résidents de l'arrondissement Les Rivières sont plus nombreux à bien comprendre le message (95%) et être rejoints (90%).

Indiquez votre niveau d'accord avec chacun des énoncés suivants en ce qui a trait à la campagne publicitaire que vous venez de voir :

Base : l'ensemble des répondants (n=999)\*



Base : l'ensemble des répondants – TOTAL D'ACCORD	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
Le message est clair et facile à comprendre.	87%	90%	91%	87%	93%	95%
Le message est crédible et vous rejoint.	83%	77%	77%	77%	81%	90%
Le message est convaincant et suscite l'engagement.	80%	72%	74%	75%	76%	80%

\*À cause d'un problème technique au moment de l'écoute de la publicité audio, un répondant n'a pu répondre à cette question.

\*\* Les Normes publicitaires Léger offrent un comparatif de performance des campagnes publicitaires en agrégeant plus de 200 études post-campagne auprès de la population générale du Québec. Elles sont présentées à titre indicatif.

# 5. Évaluation de la campagne publicitaire

## 5.3 Efficacité de la campagne

À la lumière de la campagne, un peu plus de la moitié des répondants (54%) pensent devoir changer leurs habitudes de conduite.

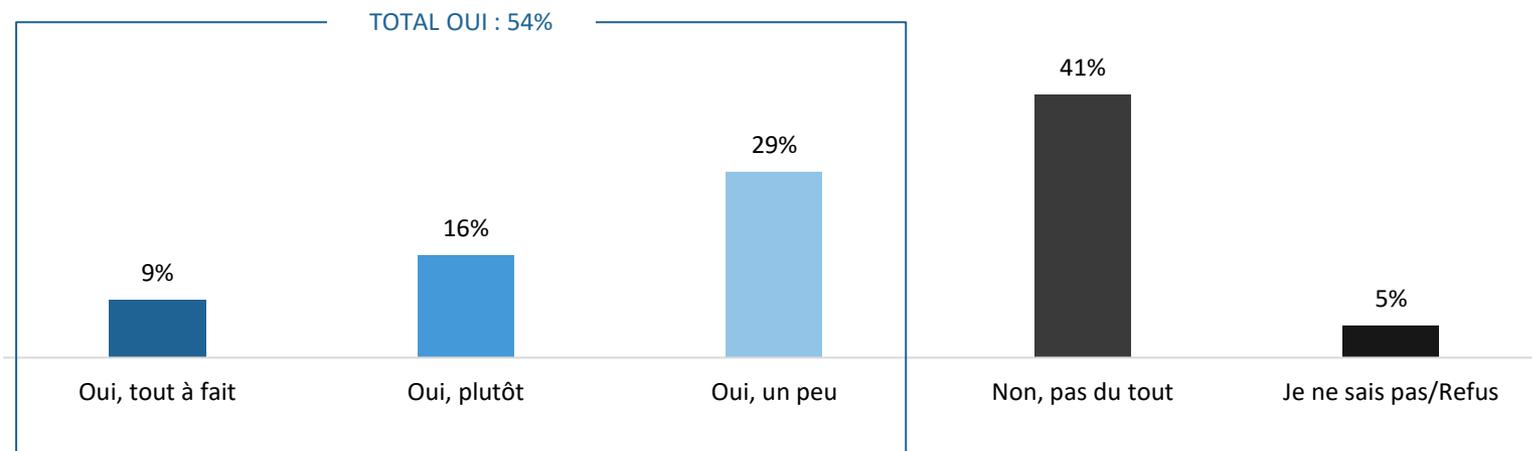
Les 18 à 34 ans sont plus nombreux à affirmer qu'ils doivent changer ces habitudes (60%).

Norme publicitaires Léger\*\*  
35% à 45%  
Efficacité

À la lumière de cette campagne, croyez-vous que vous devriez changer vos habitudes de conduite ou de déplacement ?

Base : l'ensemble des répondants (n=999)\*

■ Oui, tout à fait   ■ Oui, plutôt   ■ Oui, un peu   ■ Non, pas du tout   ■ Je ne sais pas/Refus



Base: l'ensemble des répondants – TOTAL D'ACCORD	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
Oui	56%	52%	54%	55%	51%	58%

\*À cause d'un problème technique au moment de l'écoute de la publicité audio, un répondant n'a pu répondre à cette question.

\*\* Les Normes publicitaires Léger offrent un comparatif de performance des campagnes publicitaires en agrégeant plus de 200 études post-campagne auprès de la population générale du Québec. Elles sont présentées à titre indicatif.

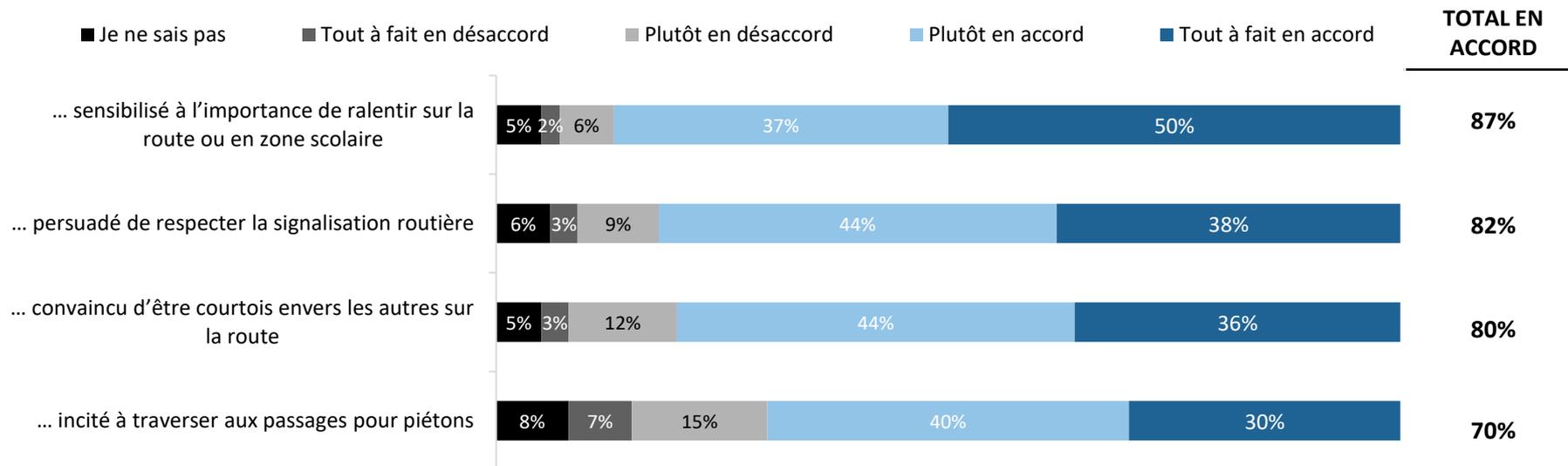
# 5. Évaluation de la campagne publicitaire

## 5.3 Efficacité de la campagne

La campagne publicitaire À Québec, on dit oui à la courtoisie réussit à convaincre une majorité de citoyens de changer leurs habitudes de conduite.

Indiquez votre niveau d'accord avec chacun des énoncés suivants :

Cette campagne publicitaire vous a...  
Base : l'ensemble des répondants (n=999)\*



Base : l'ensemble des répondants – TOTAL D'ACCORD	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité-Limoilou (n=182)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
... sensibilisé à l'importance de ralentir sur la route ou en zone scolaire	89%	85%	86%	84%	90%	92%
... persuadé de respecter la signalisation routière	87%	81%	77%	83%	83%	84%
... convaincu d'être courtois envers les autres sur la route	84%	80%	79%	77%	77%	83%
... incité à traverser aux passages pour piétons	75%	72%	66%	68%	71%	71%

\*À cause d'un problème technique au moment de l'écoute de la publicité audio, un répondant n'a pu répondre à cette question.

# 5. Évaluation de la campagne publicitaire

## 5.4 Implication de la Ville n matière de sensibilisation à la sécurité routière

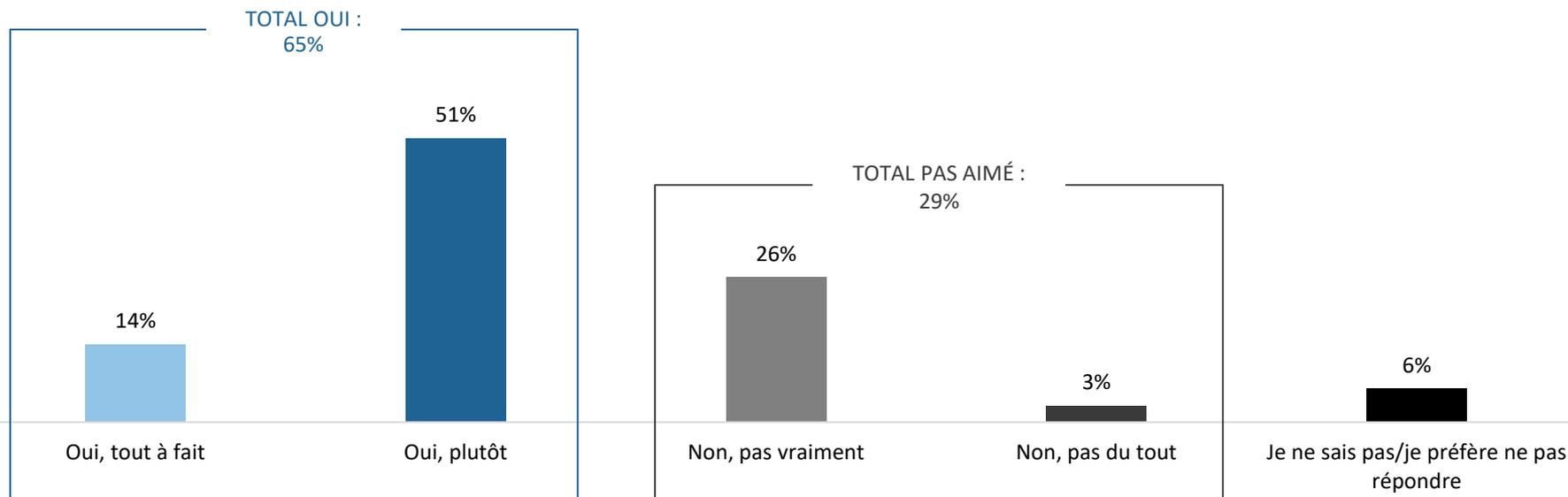
65% considèrent que leur Ville en fait suffisamment en matière de communication ou de sensibilisation sur la sécurité routière.

Cette proportion est plus élevée chez les résidents de Beauport (75%) et les 18 à 34 ans (73%).

Considérez-vous que la Ville de Québec en fait suffisamment en matière de communication et de sensibilisation sur la sécurité routière?

Base : l'ensemble des répondants (n=999)\*

■ Oui, tout à fait    
 ■ Oui, plutôt    
 ■ Non, pas vraiment    
 ■ Non, pas du tout    
 ■ Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre



Base: l'ensemble des répondants – TOTAL D'ACCORD	Arrondissement					
	Beauport (n=158)	Charlesbourg (n=180)	La Cité–Limoilou (n=182)	Ste-Foy–Sillery–Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=152)	Les Rivières (n=144)
Oui	<b>75%</b>	59%	60%	65%	65%	68%

\*À cause d'un problème technique au moment de l'écoute de la publicité audio, un répondant n'a pu répondre à cette question.

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

Katherine Marcil, directrice de recherche

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

418.522.7467, poste 1008

# Leger



[leger360.com](http://leger360.com)



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



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



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



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