

# Rapport

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

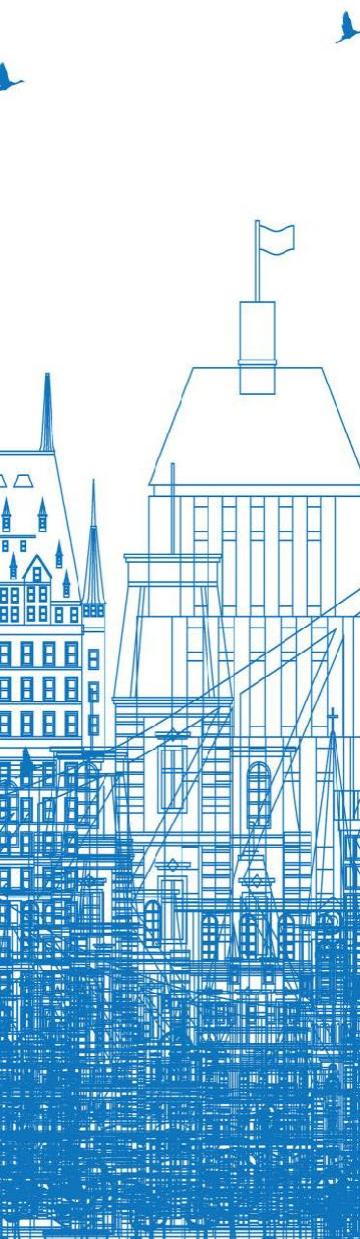


DATE 2019-07-15 NUMÉRO DE PROJET 70133-150



# 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>14</b>
<b>    1. La satisfaction en général</b>	<b>15</b>
1.1. Attentes des citoyens	16
1.2. Satisfaction générale	18
1.3. Raisons expliquant la satisfaction	20
1.4. Raisons expliquant l'insatisfaction	21
1.5. Taux de recommandation net	22
<b>    2. La satisfaction à l'égard des services municipaux</b>	<b>23</b>
2.1. Travaux publics et gestion des matières résiduelles	24
2.2. Transport et mobilité intelligente	26
2.3. Services de sécurité publique	28
2.4. Sentiment de sécurité	29
2.5. Culture, sports, loisirs et vie communautaire	31
2.6. Gestion de l'eau et qualité du milieu	33
2.7. Gestion du territoire et interaction citoyenne	35
2.8. Services printaniers	37
2.9. Services hivernaux	39
2.10. Services municipaux à améliorer en priorité	41



# Table des matières

---

<b>3. Les communications et l'expérience citoyen</b>	<b>42</b>
3.1. Quantité et pertinence de l'information	43
3.2. Moyens de communication privilégiés	45
3.3. Connaissance du service 311	47
3.4. Demandes de service	48
3.5. Satisfaction à l'égard des demandes de service	50
<b>4. Déneigement et voirie</b>	<b>51</b>
4.1. Investissements pour le déneigement	52
4.2. Opérations de soufflage	53
4.3. Stationnement en bordure de rue lors de précipitations	54
4.4. Réduction de l'épandage de sels de voirie	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 souhaitait mesurer leur niveau de satisfaction à l'égard de ses services et sonder leur opinion sur les modifications qui pourraient leur être apportées.

Première d'une série de mesures trimestrielles, cette étude avait pour objectifs de :

- Évaluer la satisfaction des citoyens à l'égard des services offerts par leur Ville et de leur expérience citoyenne;
- 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 des services.

## Population et échantillon

Pour ce faire, Léger a mené un sondage web auprès de 1001 répondants répartis proportionnellement dans les six arrondissements de la ville. Pour cette portion de l'étude, l'échantillon a été tiré à partir du panel d'internautes de Léger. La section *Profil des répondants* montre la répartition sociodémographique de cet échantillon.

## Questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par les professionnels de Léger en collaboration avec ceux de la Ville. Il comportait une quarantaine de variables, incluant les variables sociodémographiques. Le temps moyen requis pour le remplir a été de 9 minutes.

## Collecte des données

Un prétest a été effectué dans le but de valider le questionnaire et d'assurer le déroulement logique et la compréhension des questions. Le prétest a eu lieu le 18 juin 2019 auprès de 25 répondants. La collecte des données a été réalisée du 19 au 25 juin 2019.

# Contexte, objectifs et méthodologie

## Pondération des résultats et précision statistique

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

À titre indicatif, un échantillon probabiliste de même taille ( $n=1001$ ) aurait une marge d'erreur maximale de  $\pm 3,1\%$  dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20).

## Note pour la lecture du rapport

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

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

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

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**.

*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.*

## Normes Léger

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



J

# PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	<b>TOTAL (n=1001)</b>
<b>Sexe</b>	
Homme	48%
Femme	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>Accès à une voiture</b>	
Oui, en tout temps	73%
Oui, mais partagée	13%
Non	13%
<b>Scolarité</b>	
Primaire/secondaire	29%
Collégial	30%
Universitaire	40%

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

<i>Le profil a été pondéré</i>	<b>TOTAL (n=1001)</b>
<b>Revenu familial annuel brut</b>	
19 999 \$ et moins	8%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	16%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	19%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	14%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	13%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	8%
De 120 000 \$ à 139 999 \$	5%
140 000 \$ et plus	6%
<b>Occupation</b>	
Travailleur	55%
Étudiant	7%
Retraité, au foyer, sans emploi	31%
Autres	5%
<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

Note :  
7,1/10

Les citoyens de Québec sont satisfaits des services offerts par leur Ville.

- Ce résultat est d'autant plus satisfaisant que 68% d'entre eux admettent avoir des attentes élevées.
- La ville de Québec peut compter sur 51% de promoteurs parmi ses citoyens.
- Les services en général (20%) et la bonne gestion de l'équipe municipale (10%) sont les deux premières raisons de satisfaction.



Les services de sécurité publique sont parmi ceux qui obtiennent les plus hautes notes de satisfaction.

- Les citoyens de Québec sont ainsi très satisfaits du service de protection contre les incendies (8,7/10) et ils sont satisfaits des services de police (7,8/10).
- Ces notes sont significativement plus élevées que la Norme Léger pour les villes de même taille.
- Les citoyens disent d'ailleurs se sentir très en sécurité à Québec. Ils accordent une note de 8,3/10 à leur sentiment de sécurité dans la ville.
- La principale source d'insécurité citée est la sécurité routière et la conduite dangereuse (21%).

## FAITS SAILLANTS



**Les bibliothèques municipales (8,4/10) sont le service dont les Québécois sont les plus satisfaits, hormis le service de protection des incendies.**

- La qualité de l'eau potable (8,3/10), l'éclairage public (8,1/10) et la collecte des ordures (8/10) sont aussi considérés comme très satisfaisants.
- Les citoyens qui résident dans l'arrondissement La Cité-Limoilou sont toutefois moins satisfaits de plusieurs services (délivrance de permis de construction ou de rénovation : 6,2/10, niveau de bruit dans leur quartier : 6,8/10, conservation du patrimoine : 6,9/10, propreté de leur quartier : 7,2/10 et services des écocentres et écocentres mobiles : 7,5/10).



**La réparation des nids-de-poule est le service considéré comme le plus insatisfaisant (4,6/10).**

- Le déneigement des trottoirs est aussi globalement considéré insatisfaisant par les citoyens (5,6/10) et est noté encore plus sévèrement par les résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou (4,9/10).
- Le déneigement est la première raison d'insatisfaction citée spontanément (18%) et est considéré comme l'amélioration à apporter en priorité (18%).
- Malgré ce constat, une minorité des citoyens (36%) sont en faveur d'une augmentation du budget investi dans le déneigement pour les prochaines années. 56% préconiseraient plutôt son maintien.

# FAITS SAILLANTS



**Deux citoyens sur trois (67%) trouvent qu'ils ont une quantité suffisante d'information de la part de la Ville de Québec concernant les services offerts.**

- Ils considèrent cette information pertinente (7,5/10).
- Les médias traditionnels (59%) et le bulletin municipal « Ma Ville » (57%) sont les deux principales sources d'information des citoyens à cet égard.
- Les sources privilégiées pour s'informer des services de la Ville varient toutefois selon l'âge des répondants : les médias sociaux sont la première source d'information de ceux qui ont entre 18 et 34 ans (54%).



**38% des citoyens ont adressé une demande à la Ville au cours des douze derniers mois.**

- Près du tiers (32%) de ces demandes concernaient la gestion des matières résiduelles.
- Les citoyens qui ont adressé une requête à la Ville se disent plutôt satisfaits des services reçus (note : 7,1/10).
- Le service 311 demeure inconnu d'une majorité des citoyens de Québec (63%).

# FAITS SAILLANTS



Les citoyens ont été appelés à se prononcer sur diverses modifications qui pourraient être apportées afin d'améliorer les services de déneigement et de voirie.

75%

- sont en faveur d'un renforcement de certaines interdictions de stationnement lors de précipitations pour favoriser le déneigement des trottoirs.
- sont en faveur d'une réduction de l'épandage de sels de voirie.

61%

- sont en faveur d'une modification des paramètres de déclenchement des opérations de soufflage dans les quartiers résidentiels de maisons unifamiliales.

24%



# RÉSULTATS DÉTAILLÉS

# 1. La satisfaction générale

# 1. La satisfaction générale

## 1.1. Attentes des citoyens – 1/2

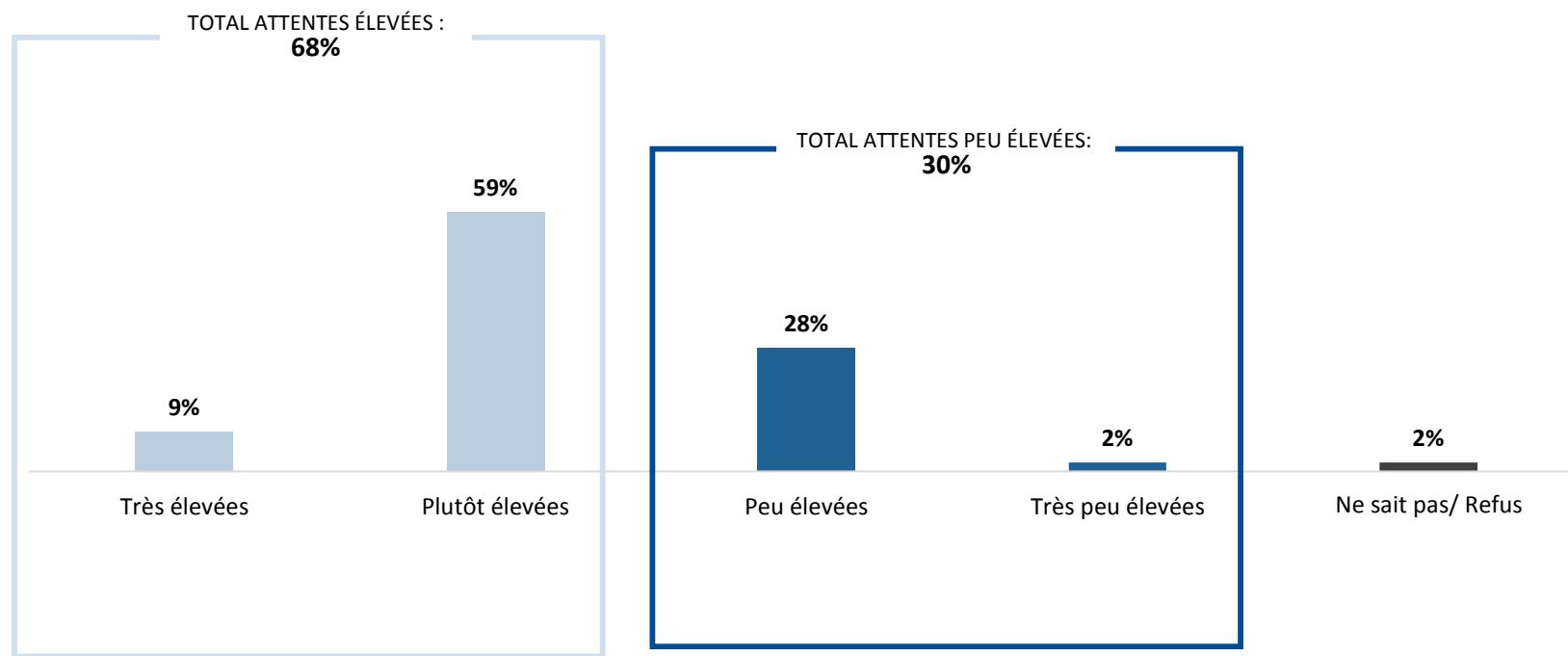
Globalement, 68% des citoyens de Québec admettent avoir des attentes élevées envers les services de la Ville.

9% disent que leurs attentes à cet égard sont très élevées et 59% plutôt élevées.

Les citoyens de 25 à 34 ans (14%), les hommes (11%) et les propriétaires résidentiels (11%) sont plus nombreux à considérer avoir des attentes très élevées.

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

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



# 1. La satisfaction générale

## 1.1. Attentes des citoyens – 2/2

Les résidents de l'arrondissement Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge sont moins nombreux à considérer leurs attentes élevées (61%).

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

Base : l'ensemble des répondants	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité–Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint- Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
<b>TOTAL ÉLEVÉES</b>	68%	68%	63%	72%	61%	70%	69%
Très élevées	9%	15%	6%	9%	7%	8%	8%
Plutôt élevées	59%	53%	57%	63%	54%	62%	61%
<b>TOTAL PEU ÉLEVÉES</b>	30%	29%	34%	26%	37%	27%	27%
Peu élevées	28%	25%	33%	23%	35%	26%	25%
Très peu élevées	2%	4%	1%	3%	1%	1%	2%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	2%	4%	3%	2%	2%	3%	4%

Le total différent de 100% est attribuable à l'arrondissement à l'entier.

# 1. La satisfaction générale

## 1.2. Satisfaction générale – 1/2

Les citoyens de Québec sont plutôt satisfaits des services offerts par la Ville et leurs accordent un note globale de 7,1 sur 10, une note équivalente à la Norme Léger pour les villes de taille comparable.

En tout, 84% des citoyens interrogés se disent satisfaits des services de la Ville. 36% en sont plutôt satisfaits et 48% très satisfaits.

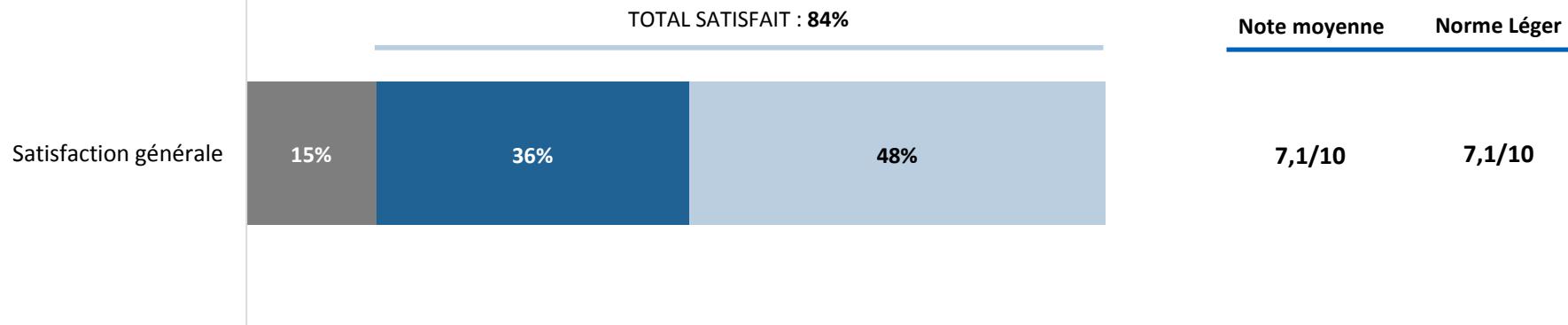
Notons que les **femmes** (7,3/10, contre 7/10 pour les hommes) et les citoyens qui affirment avoir des **attentes élevées** à l'égard des services de la Ville en sont significativement **plus satisfaits** (7,4/10, contre 6,6/10 pour les citoyens qui ont des attentes peu élevées).

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 (n=1001)

■ Insatisfait      ■ Plutôt satisfait      ■ Très satisfait  
0-5                  6-7                  8-10

TOTAL SATISFAIT : 84%



# 1. La satisfaction générale

## 1.2. Satisfaction générale – 2/2

**La note de satisfaction accordée par les citoyens de Québec à l’égard des services offerts par leur Ville ne varie pas de façon statistiquement significative selon l’arrondissement de résidence.**

Notons toutefois que les résidents de l’arrondissement Les Rivières sont plus nombreux à se dire très satisfaits des services offerts.

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

Base : l’ensemble des répondants	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint- Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
TRÈS SATISFAIT	48%	45%	43%	48%	54%	42%	58%
PLUTÔT SATISFAIT	36%	37%	39%	36%	33%	41%	26%
INSATISFAIT	15%	14%	17%	15%	13%	17%	14%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	1%	3%	1%	1%	0%	0%	1%
<b>Moyenne</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>6,9</b>	<b>7,3</b>

# 1. La satisfaction générale

## 1.3. Raisons expliquant la satisfaction

**La qualité des services en général arrive en tête de liste des raisons évoquées par les citoyens très satisfaits pour expliquer leur contentement (20%).**

L'équipe de gestion arrive en seconde position des raisons les plus citées (10%) et est évoquée significativement plus souvent par les citoyens de 65 ans et plus (21%).

- Il n'existe pas de différence significative entre les arrondissements en matière de raisons expliquant la grande satisfaction à l'égard des services municipaux dans leur ensemble.

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

Base: ceux qui ont attribué une note de 9 ou 10 à leur satisfaction générale Mentions spontanées	Total (n=161)	Arrondissement					
		Beauport (n=26)*	Charlesbourg (n=26)*	La Cité-Limoilou (n=28)*	Ste-Foy-Sillery Cap-Rouge (n=36)	La Haute-Saint-Charles (n=16)*	Les Rivières (n=29)*
<b>Bons services en général / aucun problème</b>	20%	22%	24%	24%	19%	14%	19%
<b>Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions</b>	10%	8%	7%	3%	2%	28%	17%
<b>Efficacité / réponses rapides</b>	8%	13%	2%	6%	8%	8%	7%
<b>Ville propre / bien entretenue</b>	7%	3%	7%	10%	5%	5%	14%
<b>Les activités offertes / variété de l'offre</b>	6%	6%	4%	8%	7%	6%	6%
<b>Bonne qualité de vie</b>	6%	3%	9%	7%	8%	0%	6%
<b>Déneigement</b>	2%	3%	5%	0%	0%	0%	2%
<b>Belle ville</b>	2%	0%	0%	0%	5%	5%	0%
<b>Sécuritaire</b>	2%	4%	0%	2%	0%	0%	4%
<b>Les parcs</b>	2%	0%	4%	5%	0%	0%	1%
<b>Le transport en commun</b>	1%	0%	5%	0%	4%	0%	0%
<b>La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin</b>	1%	0%	3%	0%	0%	0%	4%
<b>Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre</b>	34%	38%	30%	35%	43%	34%	18%

Le total différent de 100% est attribuable à l'arrondissement à l'entier.

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

# 1. La satisfaction générale

## 1.4. Raisons expliquant l'insatisfaction

**Le déneigement (18%) est la première raison citée spontanément par les citoyens insatisfaits pour expliquer leur mécontentement.**

Le mauvais état de la chaussé arrive en seconde position des raisons les plus citées (11%). Celle-ci est toutefois devancée par le transport en commun parmi les citoyens de 18 à 34 ans (14%) qui sont significativement plus nombreux à évoquer cette raison.

- Il n'existe pas de différence significative entre les arrondissements en matière de raison expliquant l'insatisfaction à l'égard des services municipaux dans leur ensemble.

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

Base: Ceux qui ont attribué une note de 0 à 5 à leur satisfaction générale Mentions spontanées	Total (n=146)	Arrondissement					
		Beauport (n=21)*	Charlesbourg (n=29)*	La Cité-Limoilou (n=27)*	Ste-Foy-Sillery Cap-Rouge (n=23)*	La Haute-Saint-Charles (n=24)*	Les Rivières (n=22*)
Déneigement	18%	13%	14%	28%	15%	19%	15%
Le mauvais état de la chaussée / nids de poules	11%	25%	10%	5%	14%	9%	8%
Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur	9%	10%	5%	8%	8%	18%	3%
Traitement des demandes / suivi des dossiers / lenteur administrative	7%	10%	12%	5%	4%	7%	4%
Gestion des matières résiduelles / compostage	5%	3%	4%	13%	2%	2%	5%
Transport en commun	4%	0%	0%	7%	0%	9%	7%
Taxes trop élevées	4%	13%	9%	0%	0%	3%	2%
Le maire / l'administration actuelle	3%	3%	0%	0%	7%	3%	8%
Nettoyage des rues	3%	0%	3%	0%	12%	0%	3%
Manque d'entretien (autre et sans précisions)	2%	0%	0%	0%	4%	4%	0%
Une consultation publique est nécessaire concernant le dossier du tramway et du 3ème lien	2%	0%	0%	7%	0%	3%	0%
Manque de transparence	1%	0%	3%	0%	0%	4%	0%
Dossier du Tramway (sans précision)	1%	0%	0%	0%	3%	0%	5%
Autres	7%	0%	12%	5%	16%	0%	8%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	21%	22%	27%	22%	14%	14%	27%

Le total différent de 100% est attribuable à l'arrondissement à l'entier.

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

# 1. La satisfaction générale

## 1.5. Taux de recommandation net

Québec peut compter sur une majorité de promoteurs parmi ses citoyens (51%) et a un taux de recommandation net (NPS) de 33%.

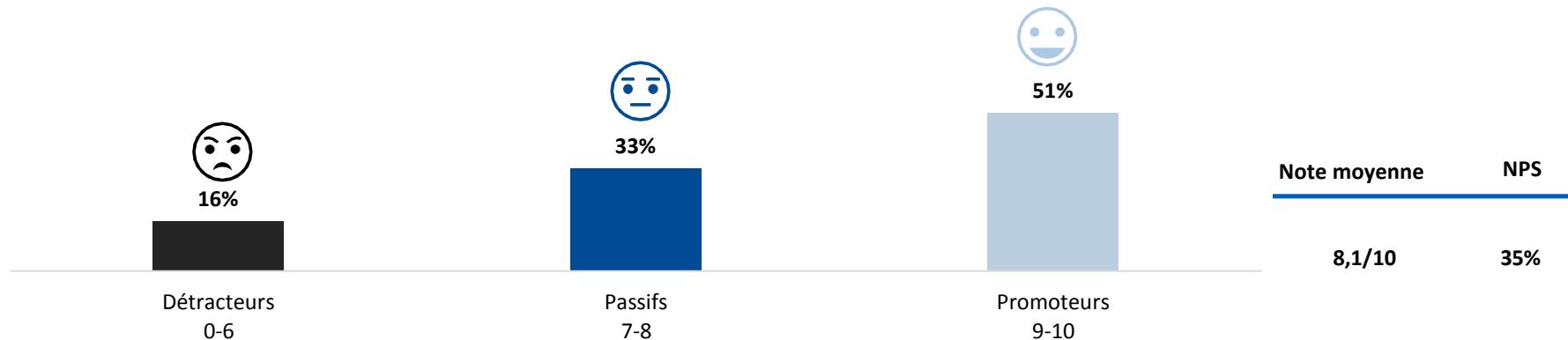
Les citoyens **promoteurs** de la ville de Québec sont plus susceptibles d'être âgés de **55 ans ou plus** (57%) et d'être de **sexe féminin** (55%, contre 46% des hommes).

Les **détracteurs** quant à eux sont plus nombreux parmi les **hommes** (22%, contre 11% des femmes), les citoyens âgés de **18 à 34 ans** (20%) et ceux qui n'ont **pas accès à une voiture** (23%).

- Les proportions de promoteurs, détracteurs et passifs sont statistiquement similaires entre les arrondissements.

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

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



Base : l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
PROMOTEURS	56%	52%	51%	51%	45%	50%
PASSIFS	31%	31%	34%	31%	38%	30%
DÉTRACTEURS	12%	18%	15%	18%	17%	19%

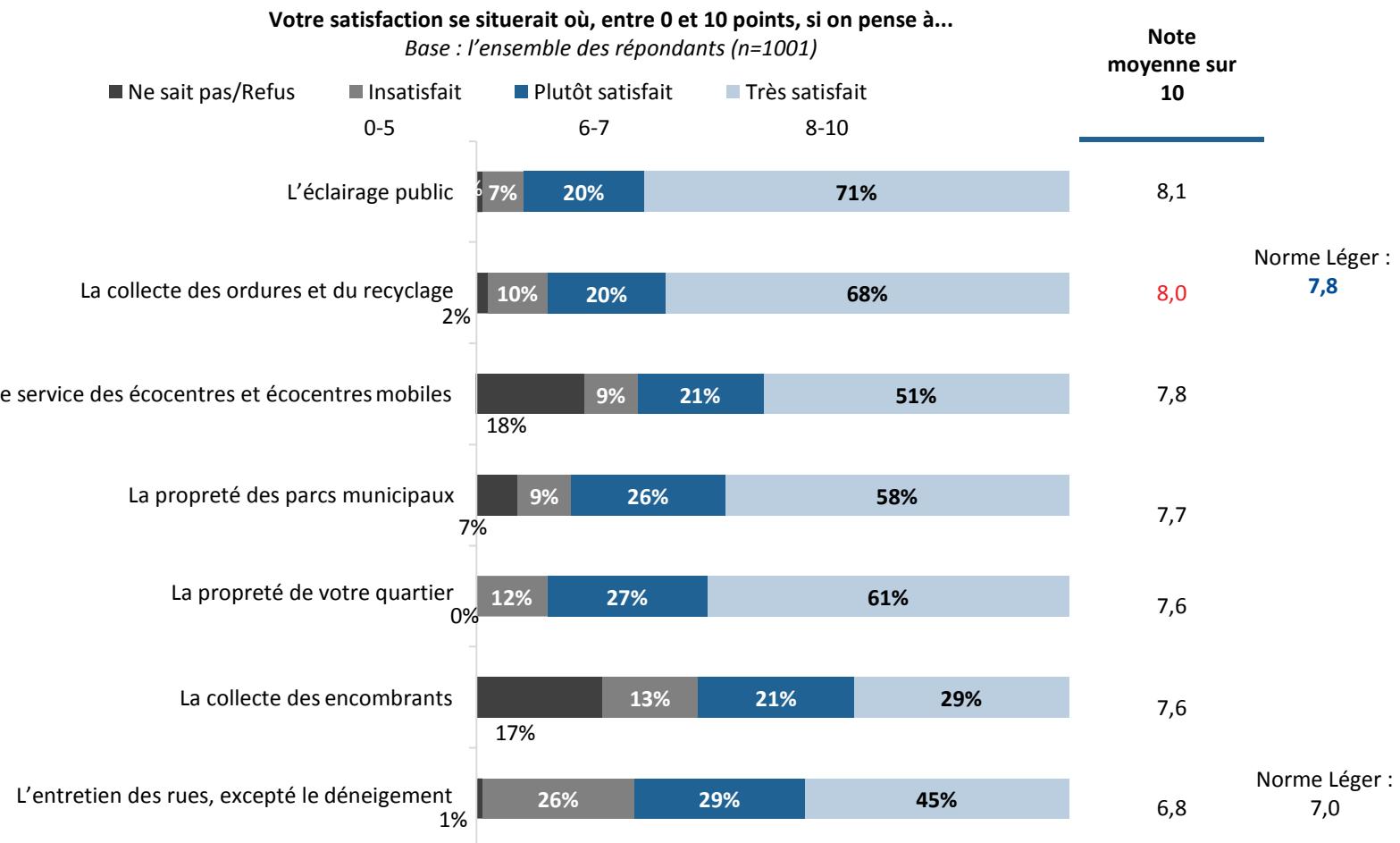
## 2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

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

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

Parmi les services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles, l'éclairage est noté le plus favorablement par les citoyens de Québec (8,1/10), suivi de près par la collecte des ordures et du recyclage (8,0/10).

- Ce dernier service obtient d'ailleurs une note significativement plus élevée que la Norme Léger pour des villes de taille comparable (7,8/10).



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

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

Peu de différences existent en matière de satisfaction à l'égard des services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles entre les arrondissements.

Notons toutefois que les résidents de l'arrondissement **La Cité-Limoilou** sont significativement moins satisfaits de la propreté de leur quartier (7,2/10) et des services des écocentres (7,5/10), alors que ceux de **La Haute-Saint-Charles** en sont, au contraire, plus satisfaits.

Également, les résidents de l'arrondissement **Les Rivières** se distinguent par une satisfaction plus élevée à l'égard de l'entretien des rues.

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

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint- Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
L'éclairage public	8,1	8,1	8,1	8,1	8,1	8,1	8,1
La collecte des ordures et du recyclage	8,0	7,9	7,9	7,9	8,1	8,1	8,1
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,8	7,8	7,7	7,5	7,9	8,0	7,9
La propreté des parcs municipaux	7,7	7,5	7,7	7,6	7,8	7,9	7,9
La collecte des encombrants	7,6	7,7	7,6	7,3	7,6	7,8	7,6
La propreté de votre quartier	7,6	7,8	7,7	7,2	7,7	7,9	7,7
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,8	6,7	6,8	6,6	6,6	6,6	7,3

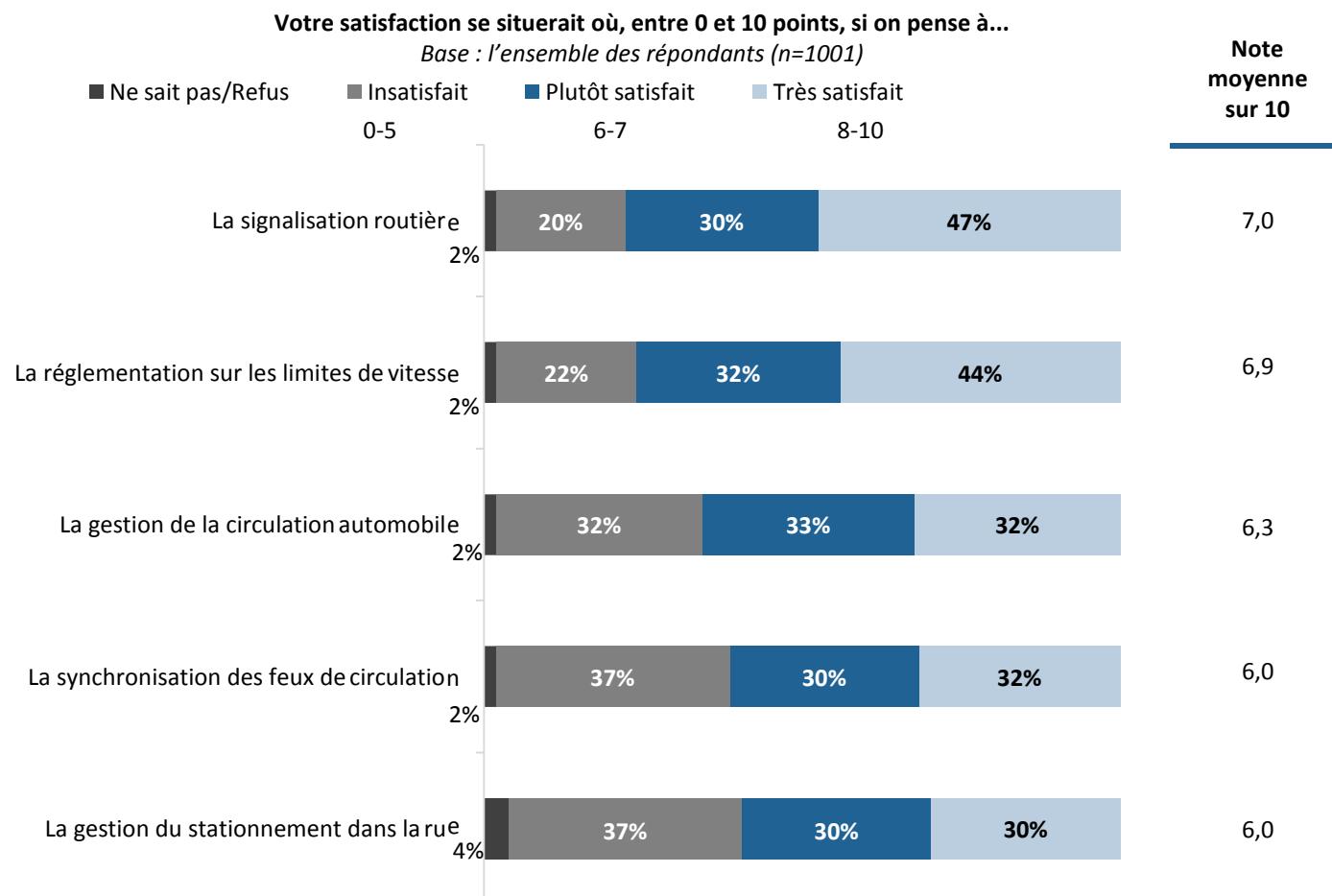
## 2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

### 2.2. Transport et mobilité intelligente – 1/2

Même s'ils obtiennent des notes relativement satisfaisantes (moyenne globale de 6,4 sur 10), les services liés au transport et à la mobilité intelligente sont globalement évalués moins favorablement que les autres services.

Les femmes (6,7 contre 6,1 pour les hommes) et les citoyens de 55 ans et plus (6,7) en sont globalement plus satisfaits.

- Fait intéressant : le fait d'avoir accès ou non à une voiture n'affecte pas significativement la satisfaction des citoyens à l'égard de ces services.



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

### 2.2. Transport et mobilité intelligente – 27/2

Il n'existe pas de différence significative entre les arrondissements à l'égard du transport et de la mobilité intelligente.

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

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint- Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
La signalisation routière	7,0	7	6,9	6,9	7	7,2	7
La réglementation sur les limites de vitesse	6,9	6,6	7	6,9	7,1	7	7
La gestion de la circulation automobile	6,3	6	6,5	6,3	6,3	6,1	6,3
La gestion du stationnement dans la rue	6,0	6	6,1	5,8	5,9	5,8	6,3
La synchronisation des feux de circulation	6,0	5,9	6,1	6	6,3	5,9	5,9

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

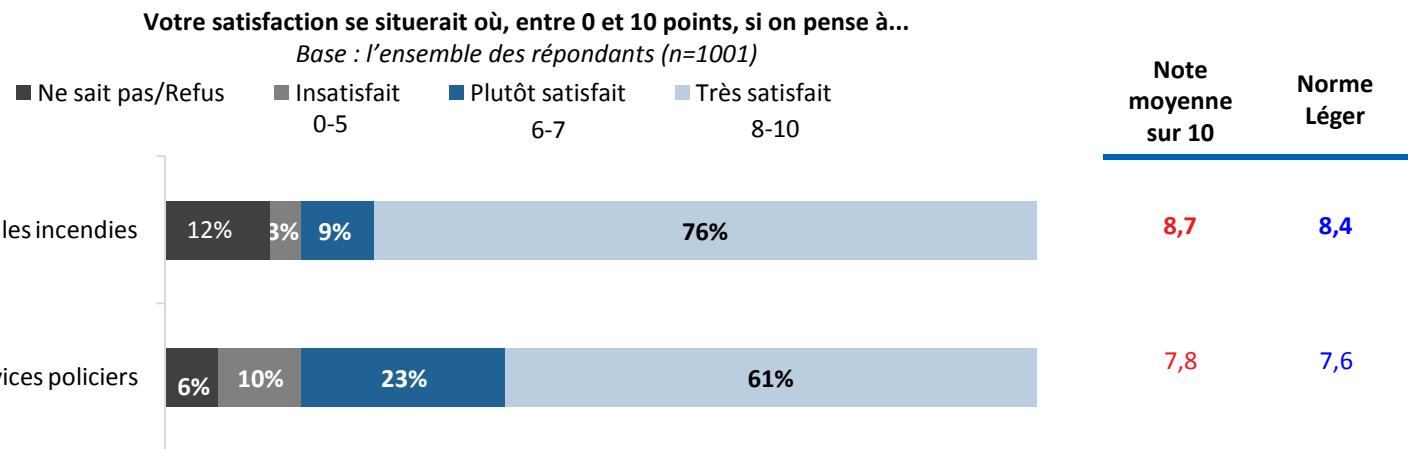
### 2.3. Services de sécurité publique

**Les citoyens de Québec accordent des notes significativement plus élevées que la Norme Léger à tous les services de sécurité publique.**

Ainsi, le service de **protection contre les incendies** obtient une note **très satisfaisante** (8,7/10, contre 8,4/10 pour la Norme Léger) et les **services policiers** une note **satisfaisante** (7,8/10, contre 7,6 pour la Norme Léger).

Les citoyens de **55 ans et plus** (8,9/10) accordent des **notes significativement plus élevées** au service de **protection contre les incendies**.

Les **services policiers** sont significativement **mieux évalués** par les citoyens **retraités** (8,3/10), les résidents de l'arrondissement **Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge** (8,2/10) et les **propriétaires résidentiels** (8/10). Au contraire, les locataires (7,6/10) et les travailleurs (7,6/10) évaluent significativement moins favorablement le SPVQ.



Notes moyennes sur 10	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
<b>Le service de protection contre les incendies</b>	8,7	8,7	8,7	8,6	8,7	8,8	8,8
<b>Les services policiers</b>	7,8	7,7	7,7	7,6	8,2	7,8	7,9

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

### 2.4. Sentiment de sécurité – 1/2

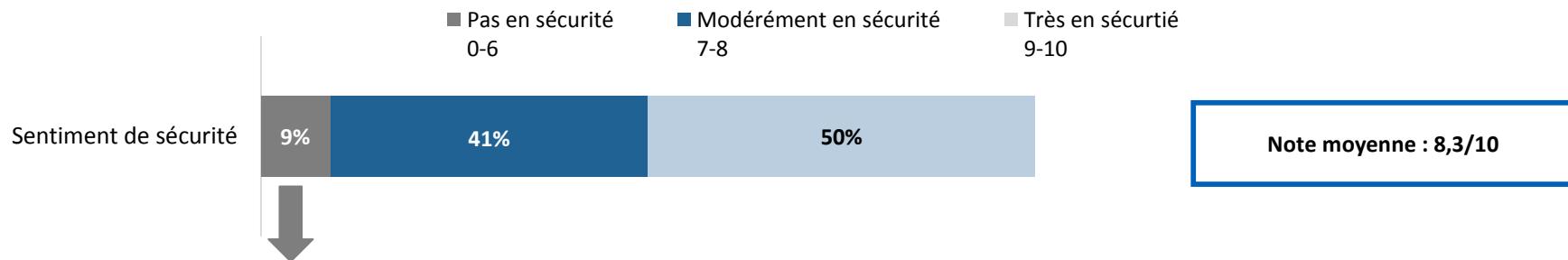
Les citoyens se sentent très en sécurité à Québec. Ils accordent une note de 8,3/10 à leur sentiment de sécurité dans la ville.

Fait intéressant, les citoyens de 65 ans et plus accordent une note significativement plus élevée à leur sentiment de sécurité (8,5/10), alors que ceux de 18 à 24 ans se sentent, au contraire, moins en sécurité dans leur ville (7,7/10).

Les hommes (8,4/10, contre une note de 8,2/10 pour les femmes) et les propriétaires résidentiels (8,4/10, contre 8,2/10 pour les locataires) se sentent aussi plus en sécurité.

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

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



La sécurité routière est la principale source d'insécurité (21%) mentionnée par les répondants qui ont accordé une note de 6/10 ou moins à leur sentiment de sécurité.

Base: Ceux qui ne se sentent pas en sécurité (n=83)	Total (n=83)
Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies	21%
Vandalisme et méfaits	15%
Trafic et consommation de drogues	13%
Vols	9%
Crainte de se faire attaquer	9%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	6%
Flânage / errance / mendicité	5%
Mauvais éclairage	5%
Achalandage des lieux publics	5%
Violence	3%
Danger d'incendie	2%
Danger d'inondations	1%

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

### 2.4. Sentiment de sécurité – 2/2

Il n'existe pas de différence significative entre les arrondissements à l'égard du sentiment de sécurité.

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

Base : l'ensemble des répondants	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité–Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint- Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
TRÈS EN SÉCURITÉ	50%	77%	77%	77%	81%	84%	77%
MODÉRÉMENT EN SÉCURITÉ	41%	20%	16%	20%	14%	14%	17%
PAS EN SÉCURITÉ	9%	4%	7%	3%	6%	2%	5%
<i>Notes moyennes sur 10</i>	8,3	8,3	8,2	8,3	8,4	8,4	8,3

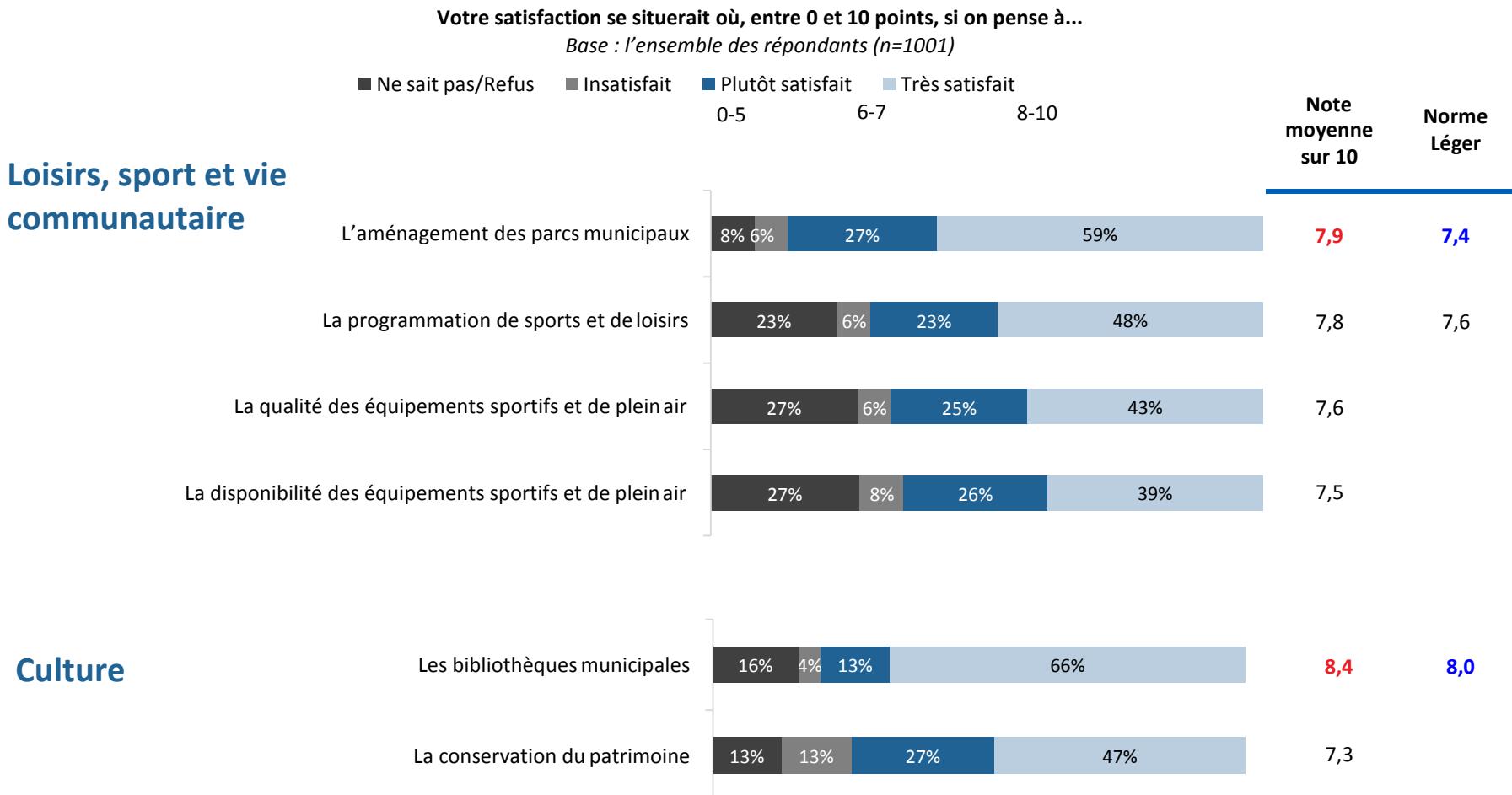
## 2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

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

Léger

Les citoyens de Québec sont généralement satisfaits des services culturels et de ceux liés aux sports, aux loisirs et à la vie communautaire.

Les bibliothèques municipales (8,4/10) sont le service dont ils sont les plus satisfaits. Ils leurs accordent une note significativement supérieure à celle de la Norme Léger, tout comme à l'aménagement des parcs municipaux (7,9/10, contre 7,4/10 pour la Norme Léger).



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

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

Peu de différences existent en matière de satisfaction à l'égard des services liés à la culture et aux sports, loisirs et à la vie communautaire entre les arrondissements.

Notons toutefois que les résidents de l'arrondissement de La Cité-Limoilou sont moins satisfaits de la conservation du patrimoine (6,9/10).

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=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Les bibliothèques municipales	8,4	8,4	8,3	8,4	8,5	8,2	8,5
L'aménagement des parcs municipaux	7,9	7,8	7,7	7,8	7,8	8,0	8,1
La programmation de sports et de loisirs	7,8	7,6	7,5	7,8	7,9	7,8	7,9
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,6	7,5	7,4	7,5	7,8	7,7	7,9
La disponibilité des équipements sportifs et de plein air	7,5	7,4	7,5	7,5	7,5	7,4	7,7
La conservation du patrimoine	7,3	7,2	7,4	6,9	7,5	7,6	7,4

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

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

Globalement, la gestion de l'eau et la qualité du milieu à Québec obtiennent une note de satisfaction moyenne de 7,7 sur 10, soit une note satisfaisante.

La qualité de l'eau potable (8,3/10) est considérée très satisfaisante par les citoyens. Ils lui accordent une note significativement supérieure à celle de la Norme Léger (8,1/10).

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

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

■ Ne sait pas/Refus ■ Insatisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait

0-5

6-7

8-10

Note  
moyenne  
sur 10

Norme  
Léger



#### Gestion de l'eau



#### Qualité du milieu



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

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

Il n'existe pas de différence significative entre les arrondissements à l'égard de la satisfaction envers la gestion de l'eau et la qualité du milieu.

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

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
La qualité de l'eau potable	8,3	8,5	8,1	8,4	8,3	8,0	8,2
L'entretien des arbres et des fleurs	7,9	7,9	7,9	7,8	7,8	7,9	7,9
La gestion des eaux usées	7,3	7,1	7,3	7,1	7,5	7,2	7,6
La gestion animalière	6,8	6,9	6,9	6,5	7,1	6,7	6,8

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

### 2.7. Gestion du territoire et interaction citoyenne – 1/2

Les services liés à la gestion du territoire et à l'interaction citoyenne obtiennent des notes relativement satisfaisantes.

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

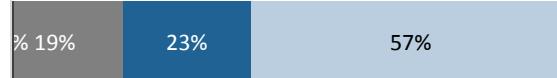
Base : l'ensemble des répondants (n=1001)

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

Note  
moyenne sur 10

#### Gestion du territoire

Le niveau de bruit dans votre quartier



7,3

La délivrance des permis de construction ou de rénovation



6,7

#### Interaction citoyenne

La participation publique et vie démocratique



6,9

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

### 2.7. Gestion du territoire et interaction citoyenne – 2/2

Les citoyens qui résident dans l'arrondissement La Cité-Limoilou sont moins satisfaits des services de gestion du territoire.

En effet, ils accordent une note significativement plus basse que leurs concitoyens à la délivrance de permis de construction ou de rénovation (6,2/10) et au niveau de bruit dans leur quartier (6,8/10).

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=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint- Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,3	7,2	7,4	6,8	7,5	7,7	7,3
La participation publique et vie démocratique	6,9	6,6	6,8	7,0	7,2	6,5	7,0
La délivrance des permis de construction ou de rénovation	6,7	6,6	6,9	6,2	7,1	6,5	7,0

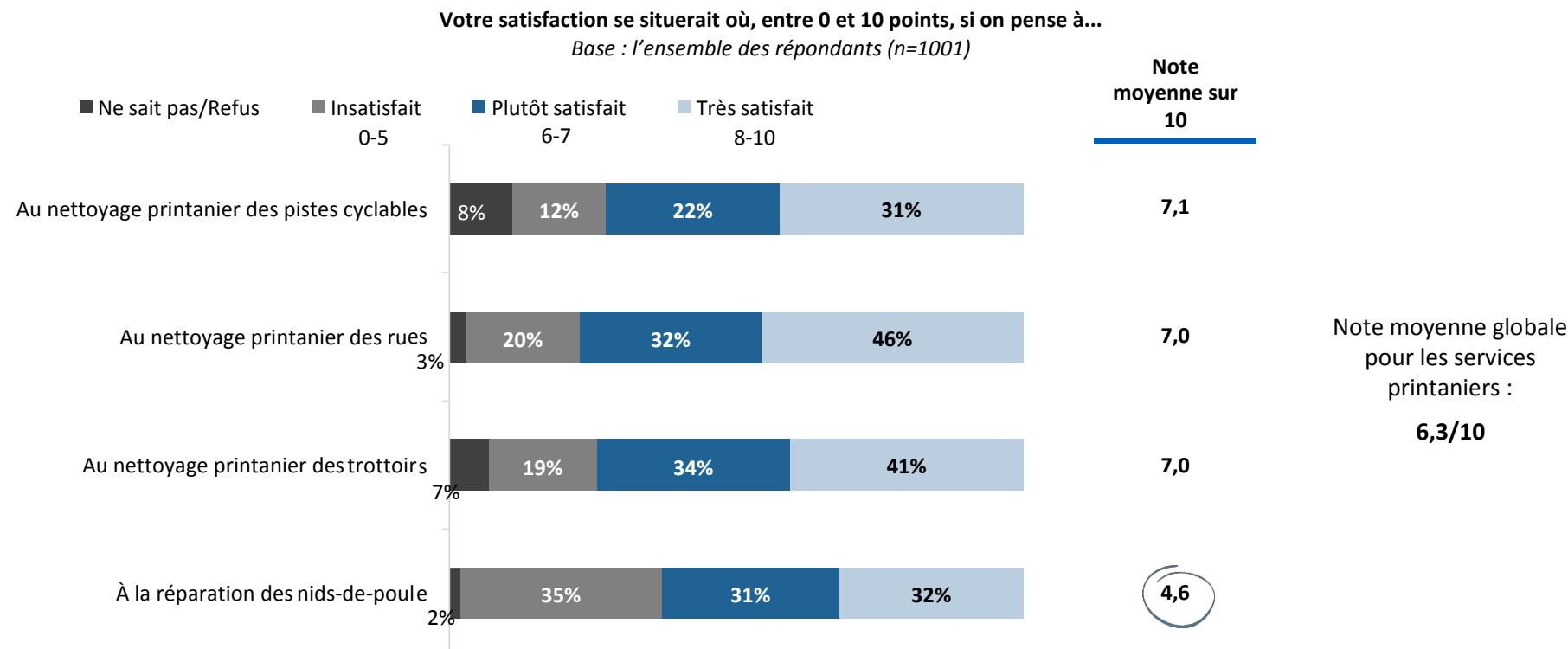
## 2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

### 2.8. Services printaniers – 1/2

**Les citoyens sont relativement satisfaits des services printaniers de la Ville de Québec et leurs accordent globalement une note moyenne de 6,3/10.**

Parmi les services printaniers, c'est au **nettoyage des pistes cyclables** que les citoyens accordent la **plus haute note** de satisfaction (7,1/10), suivi de près par le nettoyage des rues (7/10) et des trottoirs (7/10).

Ils sont toutefois **insatisfaits** de la **réparation des nids-de-poule** : parmi tous les services évalués globalement dans cette étude, c'est celui qui obtient la **plus basse note** (4,6/10).



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

### 2.8. Services printaniers – 2/2

Il n'existe pas de différence significative entre les arrondissements à l'égard des services printaniers.

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

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Au nettoyage printanier des pistes cyclables	7,1	7,4	7,0	7,0	7,0	7,1	7,1
Au nettoyage printanier des rues	7,0	6,9	7,1	6,9	7,1	7,0	7,0
Au nettoyage printanier des trottoirs	7,0	6,7	7,1	6,9	7,0	7,1	7,0
À la réparation des nids-de-poule	4,6	4,4	4,9	4,9	4,8	4,2	4,5

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

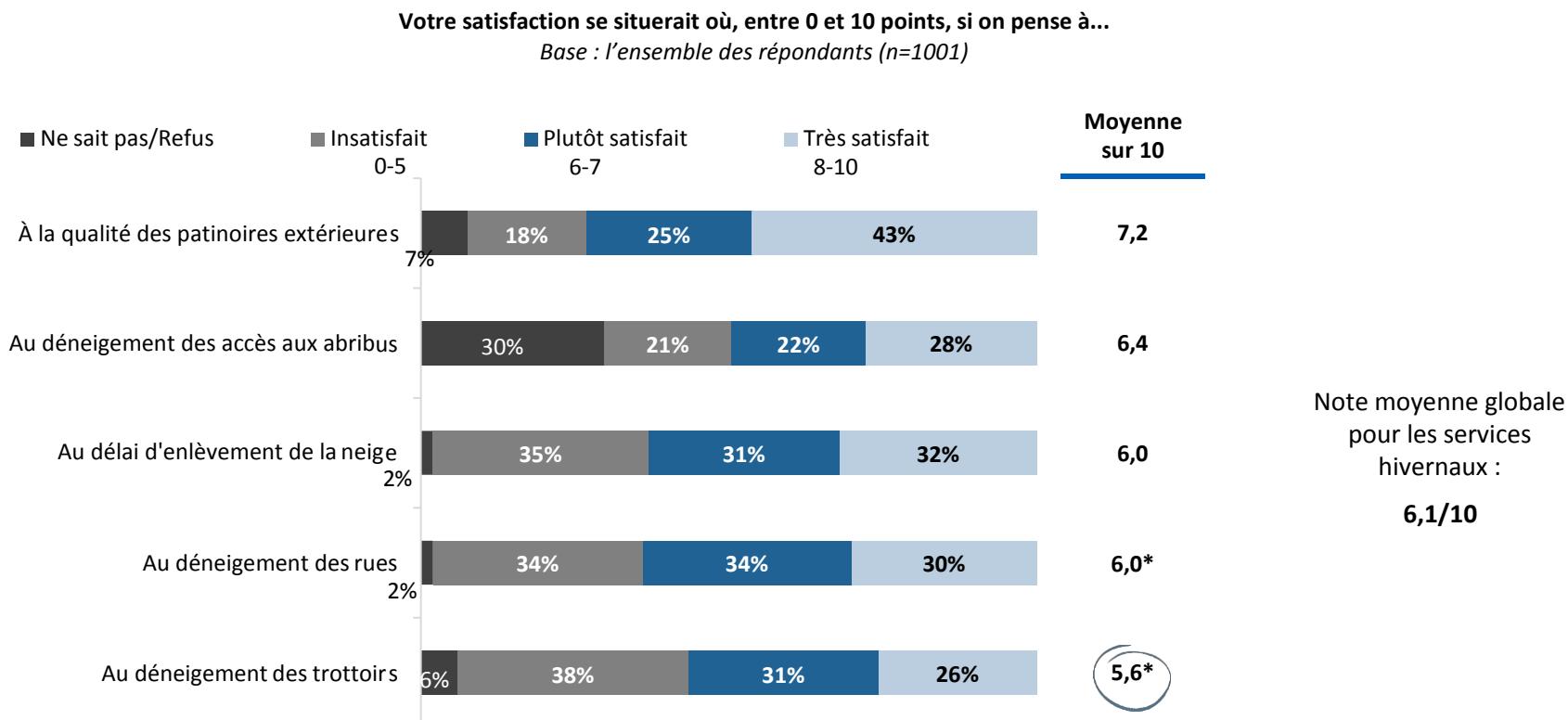
### 2.9. Services hivernaux – 1/2

Les citoyens de Québec sont un peu moins satisfaits des services hivernaux que des services printaniers.

Parmi les services hivernaux, c'est de la **qualité des patinoires extérieures** dont ils sont les **plus satisfaits** (7,2/10).

Ils sont aussi plutôt satisfaits du déneigement des accès aux abribus (6,4/10), du délai d'enlèvement de la neige (6/10) et du déneigement des rues (6/10).

Ils sont toutefois **insatisfaits** du **déneigement des trottoirs** (5,6/10). C'est particulièrement vrai des citoyens qui n'ont pas accès à une voiture (4,5/10).



Le total différent de 100% est attribuable à l'arrondissement à l'entier.

\*À titre indicatif, la Norme Léger pour « le déneigement des rues et des trottoirs » est de 6,8 sur 10.

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

### 2.9. Services hivernaux – 40/2

La satisfaction à l'égard du déneigement des trottoirs, service hivernal qui obtient globalement la moins bonne note, n'est pas équivalente dans tous les arrondissements de Québec.

En effet, les citoyens de **La Cité-Limoilou** (4,9/10) et de **Beauport** (5,1/10) sont significativement **moins satisfaits** du déneigement des trottoirs, alors que ceux des arrondissement **La Haute-Saint-Charles** (6,2/10) et **Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge** (6/10) en sont **plutôt satisfaits** et lui accordent des notes significativement plus élevées.

Remarquons enfin que les **Beauportois** sont **moins satisfaits** du **délai d'enlèvement de la neige** que les résidents des autres arrondissements.

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

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité–Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint- Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
À la qualité des patinoires extérieures	7,2	7,1	7,1	7,5	7,2	7,2	7,1
Au déneigement des accès aux abribus	6,4	6,0	6,6	6,1	6,6	6,7	6,7
Au délai d'enlèvement de la neige	6,0	5,5	6,2	5,9	6,0	6,1	6,2
Au déneigement des rues	6,0	5,6	6,0	5,8	6,1	6,1	6,3
Au déneigement des trottoirs	5,6	5,1	5,8	4,9	6,0	6,2	6,0

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

### 2.10. Services municipaux à améliorer en priorité

Le déneigement est le premier aspect à améliorer selon les citoyens de Québec (18%), suivi par la réparation de la chaussée (9%).

Remarquons que les résidents de Charlesbourg sont significativement moins nombreux à mentionner le déneigement (10%).

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	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Déneigement	18%	20%	<b>10%</b>	23%	18%	22%	16%
Réparation de la chaussée / nids de poules	9%	9%	9%	6%	11%	9%	9%
Gestion de la circulation (signalisation, marquage au sol, feux de circulation, etc.)	3%	4%	1%	2%	3%	4%	2%
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures	2%	1%	2%	4%	3%	2%	3%
Compostage	2%	1%	1%	2%	3%	2%	0%
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	2%	3%	1%	3%	1%	2%	1%
Sécurité routière	2%	3%	2%	2%	1%	2%	4%
Transport en commun (autres et sans précision): RTC, bus	2%	2%	3%	2%	3%	1%	2%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	2%	2%	<b>4%</b>	1%	<b>0%</b>	2%	1%
Déglâçage des trottoirs	1%	0%	<b>4%</b>	1%	0%	1%	1%
Travaux public	1%	1%	1%	1%	<b>2%</b>	0%	2%
Nettoyage des rues / des trottoirs	1%	0%	2%	2%	1%	0%	2%
Entretien des parcs / des arbres	1%	1%	0%	1%	1%	1%	1%
Service des sports et des loisirs	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
Meilleur gestion du budget / réduire le gaspillage de fonds publics (divers)	1%	<b>4%</b>	1%	0%	1%	0%	1%

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

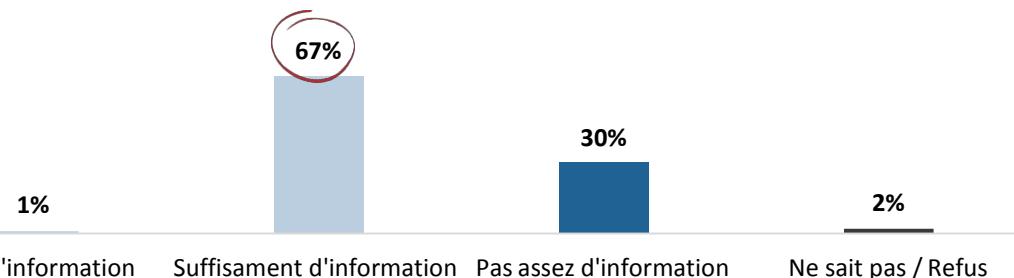
### 3. Les communications et l'expérience client

#### 3.1. Quantité et pertinence de l'information – 1/2

67% citoyens de Québec jugent qu'ils reçoivent suffisamment d'information de la part de la Ville concernant les services offerts. Ils considèrent cette information pertinente (7,5/10).

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

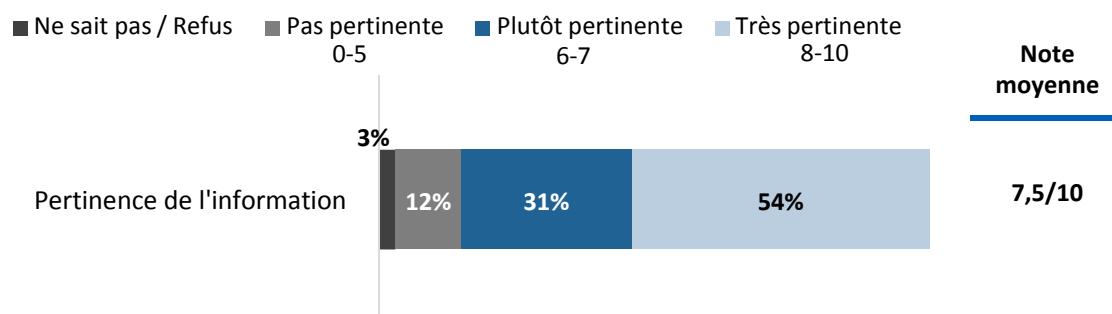
Base : l'ensemble des répondants (n=1001)



Les citoyens de **18 à 34 ans** (38%) et les **locataires** (34%) sont surreprésentés parmi les répondants qui **considèrent ne pas recevoir assez d'information** concernant les services offerts par la Ville.

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

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



Les citoyens de **18 à 34 ans** (7,2) et les **locataires** (7,3) sont aussi moins nombreux à trouver que l'information reçue est pertinente.

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

#### 3.1. Quantité et pertinence de l'information – 2/2

Les citoyens de l'arrondissement **La Cité-Limoilou** sont plus nombreux à être **satisfait** de la **quantité** d'information qu'ils reçoivent concernant les services offerts par la Ville de Québec (73%).

**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	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Trop d'information	1%	3%	0%	0%	1%	1%	1%
Suffisamment d'information	67%	61%	65%	73%	71%	64%	65%
Pas assez d'information	30%	33%	33%	24%	28%	33%	31%

**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?**

Moyennes	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
<b>TOTAL PERTINENTE</b>	85%	80%	82%	87%	83%	91%	85%
<b>TRÈS PERTINENTE</b>	54%	47%	57%	59%	56%	51%	54%
<b>PLUTÔT PERTINENTE</b>	31%	32%	26%	28%	28%	40%	31%
<b>PAS PERTINENTE</b>	12%	14%	16%	12%	15%	7%	10%
<b>Note moyenne sur 10</b>	7,5	7,4	7,4	7,6	7,4	7,5	7,5

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

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

#### 3.2 Moyens de communication privilégiés – 1/2

Les médias traditionnels (59%) et le bulletin municipal « Ma Ville » (57%) sont les principales sources par lesquelles les citoyens de Québec se tiennent informés des activités de la Ville. Le site web de la Ville arrive bon troisième (40%).

Les sources privilégiées pour s'informer des activités de la Ville varient toutefois beaucoup selon l'âge des répondants.

On remarque ainsi que :

- Auprès des citoyens de **18 à 34 ans**, les **médias sociaux** (54%) devancent les médias traditionnels (49%), le site web de la Ville (34%) et le bulletin municipal (31%).
- Les citoyens de **55 ans et plus** sont plus nombreux à être abonnés à l'**infolettre** (21%) et à consulter les **communiqués de presse envoyés par courriel** (15%).

Mentionnons aussi que les femmes sont plus nombreuses que les hommes à s'informer des activités de la Ville sur les médias sociaux (36%, contre 29%).

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

Base: l'ensemble des répondants - Mentions multiples	Total (n=1001)	18-34 ans (n=256)	35-54 ans (n=377)	55 ans + (n=368)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	59%	49%	55%	68%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	57%	31%	53%	76%
Vous allez sur le site web de la Ville	40%	34%	43%	42%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	32%	54%	34%	17%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	17%	12%	18%	21%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	12%	8%	11%	15%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	7%	5%	6%	8%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	1%	2%	2%
Vous assistez aux Conseils d'arrondissement	1%	1%	1%	1%
Aucun de ces moyens	4%	8%	4%	1%

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

#### 3.2. Moyens de communication privilégiés – 2/2

Les résidents de La Cité-Limoilou consultent le bulletin municipal « Ma Ville » en proportion significativement plus élevée (65%).

D'autres différences existent en matière de sources d'information entre les arrondissements. Elles sont illustrées dans le tableau 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 (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	59%	59%	58%	62%	61%	58%	54%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	57%	54%	56%	65%	54%	46%	63%
Vous allez sur le site web de la Ville	40%	29%	42%	46%	40%	42%	39%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	32%	25%	37%	35%	34%	35%	23%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	17%	20%	16%	16%	18%	18%	18%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	12%	13%	11%	14%	11%	10%	12%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	7%	3%	9%	9%	6%	6%	7%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	0%	1%	4%	4%	1%	1%
Vous assistez aux Conseils d'arrondissement	1%	1%	2%	0%	1%	1%	0%
Aucun de ces moyens	4%	2%	4%	2%	4%	4%	6%

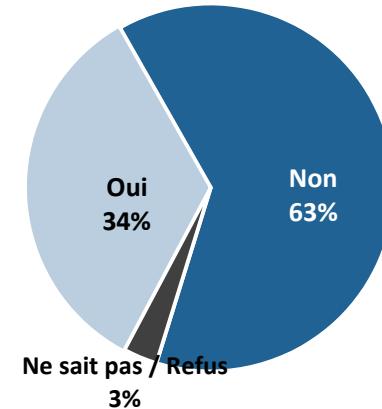
### 3. Les communications et l'expérience client

#### 3.3. Connaissance du service 311

**63% des citoyens de Québec ne connaissent pas le service 311 de la Ville. Cette proportion grimpe à 74% parmi les résidents de l'arrondissement la Haute-Saint-Charles.**

Les **locataires** (70%, contre 57% des propriétaires), les **femmes** (67%, contre 58% des hommes) et les citoyens de **35 à 54 ans** (68%) sont aussi **moins nombreux** à connaître ce service.

**Connaissez-vous le service 311 de la Ville de Québec?**  
Base : l'ensemble des répondants (n=1001)



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

Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint- Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Oui	33%	37%	41%	33%	26%	30%
Non	61%	58%	57%	63%	74%	68%
Ne sait pas / Refus	7%	5%	2%	4%	0%	2%

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

#### 3.4. Demandes de service – 1/2

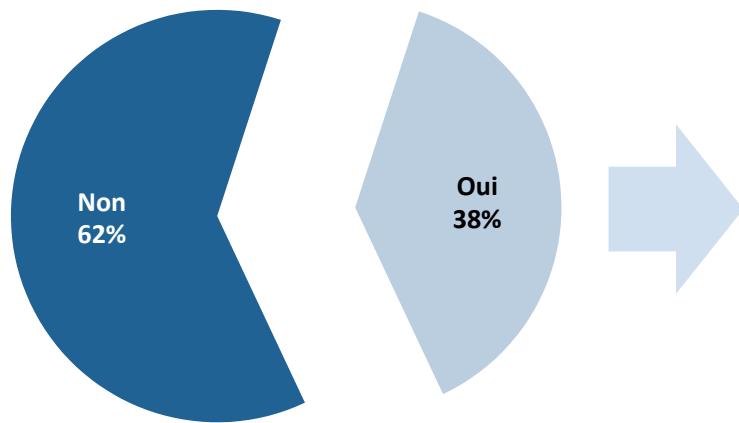
**En tout, 38% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec au cours des douze derniers mois. Près du tiers (32%) de ces demandes concernaient la gestion des matières résiduelles.**

Les **travaux publics** sont le **second** sujet ayant motivé une requête à la Ville (29%).

Les **propriétaires résidentiels** (48%) et les **personnes avec enfant** (47%) sont **plus nombreux** à avoir adressé une demande à la Ville durant cette période.

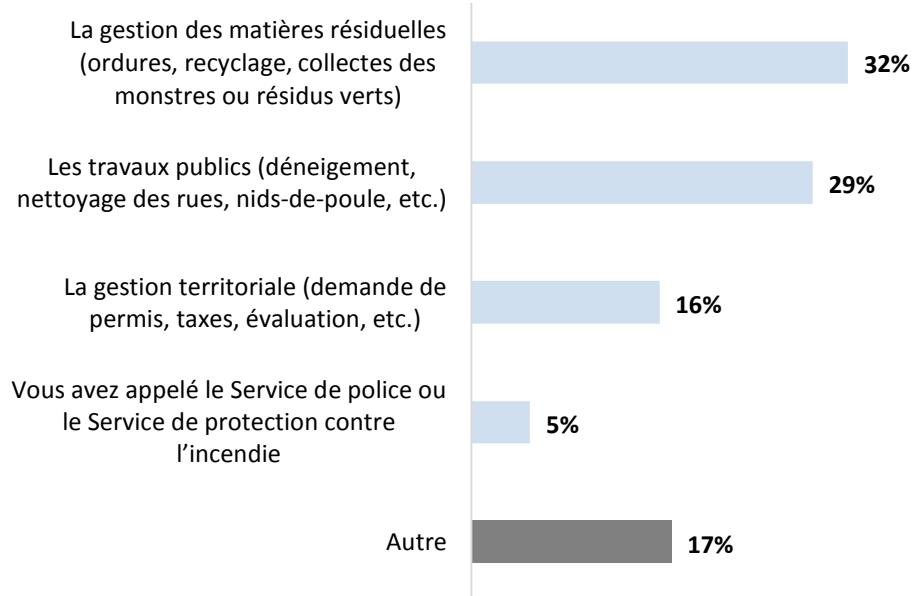
**Au cours des douze derniers mois, avez-vous adressé une demande à la Ville de Québec, que ce soit en personne, par courriel, par téléphone ou via le site web de la Ville?**

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



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

*Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours les 12 derniers mois (n=393)*



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

#### 3.4. Demandes de service – 2/2

- Les Beauportois ont été plus nombreux à adresser une demande à la Ville de Québec au cours des douze derniers mois.
- Parmi les citoyens qui ont adressé une demande à la Ville durant cette période, une plus grande proportion des Charlesbourgeois ont déposé une requête ayant trait aux travaux publics (41%).

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

Base: l'ensemble des répondants	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Oui	38%	45%	36%	38%	34%	37%	37%
Non	62%	55%	64%	62%	66%	63%	63%

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

Base: les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au court les 12 derniers mois Mention spontanées	Total (n=393)	Arrondissement					
		Beauport (n=68)	Charlesbourg (n=58)	La Cité-Limoilou (n=80)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=73)	La Haute-Saint-Charles (n=58)	Les Rivières (n=56)
La gestion des matières résiduelles (ordures, recyclage, collectes des monstres ou résidus verts)	32%	29%	34%	40%	29%	32%	29%
Les travaux publics (déneigement, nettoyage des rues, nids-de-poule, etc.)	29%	27%	41%	22%	33%	26%	28%
La gestion territoriale (demande de permis, taxes, évaluation, etc.)	16%	18%	13%	14%	16%	24%	9%
Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie	5%	5%	4%	6%	7%	8%	0%
Autre	17%	22%	8%	18%	14%	9%	34%

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

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

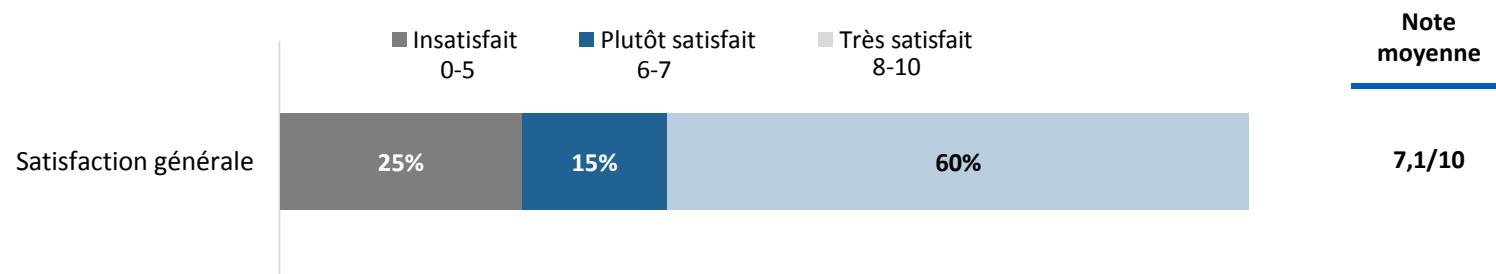
**Les citoyens qui ont adressé une demande à la Ville au cours des douze derniers mois sont plutôt satisfaits des services obtenus (moyenne de 7,1 sur 10).**

Les **femmes** (7,4, contre 6,7 pour les hommes) ont accordé des notes de **satisfaction plus élevées** aux services obtenus suite à une demande faite à la Ville.

Il n'y a pas de différence significative entre les arrondissements à cet égard.

**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 court les 12 derniers mois (n=393)*



Base: les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au court les 12 derniers mois	Arrondissement					
	Beauport (n=68)	Charlesbourg (n=58)	La Cité-Limoilou (n=80)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=73)	La Haute-Saint-Charles (n=58)	Les Rivières (n=56)
TRÈS SATISFAIT	68%	63%	56%	59%	56%	58%
PLUTÔT SATISFAIT	9%	13%	21%	12%	15%	19%
INSATISFAIT	23%	24%	24%	29%	29%	21%
<i>Note moyenne sur 10</i>	7,4	7,3	6,8	6,8	6,7	7,5

## 4. Déneigement et voirie

## 4. Déneigement et voirie

### 4.1. Investissements pour le déneigement

**56% des citoyens de Québec croient que le budget annuel consacré au déneigement devrait être maintenu et 36% pensent qu'il devrait être augmenté.**

Les citoyens qui n'ont **pas d'accès à une voiture** (47%, contre 34%), les **locataires** (40%, contre 32% des propriétaires) et les **femmes** (38%, contre 32% des hommes) sont significativement **plus nombreux** à considérer que ces investissements devraient être **augmentés**.

Parmi les différents arrondissements, les résidents de **La Cité-Limoilou** croient aussi en plus grand nombre (42%) que la Ville de Québec devrait **augmenter** le budget de déneigement, alors que ceux de Charlesbourg sont, au contraire, moins nombreux à préconiser une augmentation.



Rappelons que le déneigement des rues (6/10) et des trottoirs (5,6/10) obtiennent des notes de satisfaction parmi les plus basses des services évalués dans la présente étude. Les résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou étaient aussi ceux qui accordaient la note la plus basse au déneigement des trottoirs (4,9/10).

À l'heure actuelle, la Ville de Québec investit 50 millions \$ annuellement pour le déneigement de 2400 km de rues et 1250 km de trottoirs.

Personnellement, croyez-vous qu'on devrait réduire, maintenir ou augmenter ce montant investi dans le déneigement pour les prochaines années?

Base: l'ensemble des répondants	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Augmenter le montant investi dans le déneigement des rues et des trottoirs	36%	38%	29%	42%	34%	38%	31%
Le maintenir	56%	53%	58%	52%	58%	54%	60%
Réduire le montant investi dans le déneigement des rues et des trottoirs	2%	3%	3%	3%	1%	2%	2%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	6%	7%	10%	3%	7%	6%	7%

## 4. Déneigement et voirie

### 4.2. Opérations de soufflage

L'idée de déclencher les opérations de soufflage après 20 cm de précipitations dans les quartiers résidentiels de maisons unifamiliales, plutôt que 10 cm comme c'est actuellement le cas, n'obtient pas l'appui de la majorité : 66% sont contre.

Les citoyens de 35 à 54 ans (70%) et ceux qui ont accès à une voiture (68%) sont plus nombreux à être défavorables à cette modification.

C'est aussi le cas des résidents de **Beauport** (74%) et de **La Haute-Saint-Charles** (77%).

 Rappelons le que délai d'enlèvement de la neige obtient une note globale de satisfaction de 6/10 et que les Beauportois en sont significativement moins satisfaits (5,5/10) que les résidents des autres arrondissements.

Actuellement, la Ville déclenche une opération de soufflage lorsque la neige au sol atteint 10 cm. Dans un souci d'optimisation, seriez-vous favorable à ce que la Ville envisage, dans les quartiers résidentiels de maisons unifamiliales, de déclencher les opérations de soufflage seulement après 20 cm, plutôt que les 10 cm actuels?

Base: l'ensemble des répondants	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint- Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Oui	24%	20%	30%	25%	28%	17%	19%
Non	66%	74%	64%	56%	61%	77%	66%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	10%	6%	6%	19%	11%	6%	15%

## 4. Déneigement et voirie

### 4.3. Stationnement en bordure de rue lors de précipitations

**Trois citoyens sur quatre (75%) seraient favorables à ce que la Ville renforce certaines interdictions de stationnement en bordure de rue afin d'accorder une priorité au déneigement de certains trottoirs.**

Cette mesure obtiendrait l'appui d'un nombre significativement plus élevé de citoyens de **55 ans et plus** (80%), alors que ceux de 18 à 35 ans sont au contraire moins nombreux à la plébisciter (67%).

Fait intéressant, le fait de posséder ou non une voiture n'a pas d'impact sur le fait d'être en accord avec le renforcement de certaines interdictions de stationnement.

On ne note pas non plus de différence significative à cet égard entre les arrondissements.



Rappelons que le déneigement des trottoirs (5,6/10) et la gestion du stationnement dans la rue (6/10) obtiennent des notes de satisfaction parmi les plus basses des services évalués dans la présente étude.

Seriez-vous d'accord ou non à ce que la Ville renforce, lors de précipitations, certaines interdictions de stationnement en bordure de rue afin d'accorder une priorité au déneigement de certains trottoirs?

Base: l'ensemble des répondants	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Oui	( 75%)	72%	74%	75%	73%	77%	78%
Non	18%	22%	17%	13%	21%	16%	16%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	8%	6%	8%	12%	5%	7%	7%

## 4. Déneigement et voirie

### 4.4. Réduction de l'épandage de sels de voirie

**Une majorité des citoyens de Québec (61%) seraient d'accord pour que la Ville réduise l'épandage de sels de voirie pour des raisons environnementales.**

La proportion de citoyens **en accord** avec une telle mesure est plus élevée dans l'arrondissement **La Cité-Limoilou** (67%) et parmi les personnes âgées de **65 ans et plus** (65%).

Remarquons que le fait de posséder ou non une voiture n'a pas d'influence sur le degré d'accord avec une telle mesure.

**Seriez-vous d'accord ou non, que pour des raisons environnementales, la Ville réduise l'épandage de sels de voirie,  
au profit d'autres solutions, ce qui pourrait avoir pour effet de devoir adapter vos habitudes de conduite?**

Base: l'ensemble des répondants	Total (n=1001)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité-Limoilou (n=204)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint-Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Oui	61%	56%	60%	67%	63%	55%	59%
Non	30%	37%	32%	20%	28%	36%	33%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	9%	7%	8%	13%	9%	8%	9%

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

Cyntia Darisse, vice-présidente adjointe (Québec)

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

418.522.7467, poste 1004

# Leger



leger360.com



@leger360



/LegerCanada



/company/leger360



@leger360