

Rapport

Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs

Printemps 2021



DATE 2021-08-02 NUMÉRO DE PROJET 70133-175



Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Contexte, objectifs et méthodologie | 04 |
| Profil des répondants | 07 |
| Faits saillants | 09 |
| Résultats détaillés | 13 |
| 1. La satisfaction en général | 14 |
| 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 |
| 2. La satisfaction à l'égard des services municipaux | 21 |
| 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 |

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| 2.7 Interaction citoyenne | 34 |
| 2.8 Services municipaux à améliorer en priorité | 35 |
| 3. Les communications et l'expérience citoyen | 36 |
| 3.1 Quantité et pertinence de l'information | 37 |
| 3.2 Moyens de communication privilégiés | 38 |
| 3.3 Connaissance du service 311 | 39 |
| 3.4 Demandes de service | 41 |
| 3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service | 43 |
| 4. Services saisonniers | 44 |
| 4.1 Satisfaction à l'égard des services printaniers | 45 |
| 5. Enjeux d'actualité | 47 |
| 5.1 Feux de bois extérieurs | 48 |
| 5.2 Feux extérieur et voisinage | 49 |
| 5.3 Réglementation | 50 |



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.

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

- Évaluer la satisfaction des citoyens à l'égard des services offerts par leur Ville et, plus particulièrement, des services printaniers;
- 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 1006 répondants répartis proportionnellement dans les six arrondissements de la ville. L'échantillon a été tiré à partir du panel d'internautes de Léger. La section *Profil des répondants* montre la répartition sociodémographique de cet échantillon.

Questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par les professionnels de Léger en collaboration avec ceux de la Ville. Il comportait une cinquantaine de variables, incluant les variables sociodémographiques. Le temps moyen requis pour le remplir a été de 10 minutes.

Collecte des données

Un prétest a été effectué dans le but de valider le questionnaire et d'assurer le déroulement logique et la compréhension des questions. Le prétest a eu lieu le 5 juillet 2021 auprès de 29 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 6 au 12 juillet 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 ($n=1006$) 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 **vert** dans les tableaux et graphiques, alors que les proportions significativement inférieures sont présentées en **rouge**. 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 ↑ ou à la baisse ↓, depuis la dernière mesure (automne 2020, sondage Léger mené auprès de 1000 répondants).

Normes Léger

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



PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

| <i>Le profil a été pondéré</i> | TOTAL (n=1006) |
|---|-------------------|
| Genre | |
| Masculin | 48% |
| Féminin | 52% |
| Âge | |
| 18-24 ans | 8% |
| 25-34 ans | 18% |
| 35-44 ans | 16% |
| 45-54 ans | 15% |
| 55-64 ans | 18% |
| 65 ans et plus | 24% |
| Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage | |
| Oui | 20% |
| Non | 80% |

| <i>Le profil a été pondéré</i> | TOTAL (n=1006) |
|--------------------------------------|-------------------|
| Scolarité | |
| Primaire/secondaire | 27% |
| Collégial | 43% |
| Universitaire | 31% |
| Accès à une automobile | |
| Oui | 87% |
| Non | 13% |
| Occupation | |
| Travailleur | 58% |
| Étudiant | 5% |
| Retraité, au foyer, sans emploi | 37% |
| Statut propriétaire/locataire | |
| Propriétaire | 53% |
| Locataire | 47% |

| <i>Le profil a été pondéré</i> | TOTAL (n=1006) |
|------------------------------------|-------------------|
| Revenu familial annuel brut | |
| 19 999 \$ et moins | 5% |
| De 20 000 \$ à 39 999 \$ | 15% |
| De 40 000 \$ à 59 999 \$ | 21% |
| De 60 000 \$ à 79 999 \$ | 12% |
| De 80 000 \$ à 99 999 \$ | 12% |
| De 100 000 \$ à 119 999 \$ | 11% |
| De 120 000 et plus | 16% |
| Arrondissement | |
| Beauport | 15% |
| Charlesbourg | 15% |
| La Cité—Limoilou | 20% |
| Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge | 19% |
| La Haute-Saint-Charles | 16% |
| Les Rivières | 14% |



FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS



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

Cinq services accusent toutefois de légères baisses de satisfaction par rapport à la dernière mesure. Parmi ceux-ci, le bruit dans les quartiers enregistre la baisse la plus prononcée (7,2/10, contre 7,6/10 à l'hiver).

| Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10 | Hiver/Printemps 2019 (n=1001) | Été 2019 (n=1002) | Automne 2019 (n=1000) | Hiver/Printemps 2020 (n=1000) | Été 2020 | Automne 2020 | Hiver 2021 | Printemps 2021 |
|--|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|-------------|-----------------|---------------|-------------------|
| Le niveau de bruit dans votre quartier | 7,3 | 7,5 | 7,6 | 7,3 | 7,2 | 7,7 | 7,6 | 7,2↓ |
| La gestion de la circulation automobile | 6,3 | 6,5 | 6,4 | 6,7 | 6,6 | 7,0 | 6,9 | 6,6↓ |
| La gestion du stationnement dans la rue | 6,0 | 6,3 | 6,4 | 6,4 | 6,5 | 6,7 | 6,7 | 6,4↓ |
| La qualité des équipements sportifs et de plein air | 7,6 | 7,7 | 7,6 | 7,6 | 7,6 | 7,8 | 7,7 | 7,5↓ |
| Les bibliothèques municipales | 8,4 | 8,4 | 8,4 | 8,3 | 8,3 | 8,4 | 8,5 | 8,3↓ |

Notons que pour l'ensemble de ces services, ces légères baisses ramènent la satisfaction à un niveau statistiquement similaire à celui enregistré lors de la précédente mesure printanière.

La satisfaction à l'égard des autres services est stable. C'est aussi le cas du sentiment de sécurité (8,2/10) et du taux de recommandation net (36, contre 38 à l'hiver).



Si les services de travaux publics évalués obtiennent des notes similaires à celles enregistrées à l'hiver, les services obtenus dans cette catégorie à la suite d'une demande adressée à la Ville (6,0/10) sont notés de façon moins favorable par les citoyens que ceux obtenus dans une autre catégorie. Les demandes qui concernaient la gestion des matières résiduelles (8,3/10) et les services de police ou de protection contre l'incendie (8,2/10) ont au contraire obtenu des réponses jugées plus satisfaisantes.



La satisfaction citoyenne a enregistré une hausse pour trois des quatre services printaniers évalués.

La réparation des nids-de-poule, qui arrive aussi en queue de peloton, est ainsi le seul service printanier pour lequel la satisfaction est restée stable. Notons que ce service est aussi cette saison le plus souvent cité comme étant celui à améliorer en priorité (11%), devant le déneigement (5%).

| | Hiver / printemps 2019 | Hiver / printemps 2020 | Hiver 2021 |
|---|------------------------|------------------------|-------------|
| La nettoyage printanier des pistes cyclables | 7,1 | 7,0 | 7,4↑ |
| Le nettoyage printanier des rues | 7,0 | 6,8* | 7,3↑ |
| Le nettoyage printanier des trottoirs | 7,0 | 6,7* | 7,3↑ |
| La réparation des nids-de-poule | 4,6 | 5,3 | 5,4 |



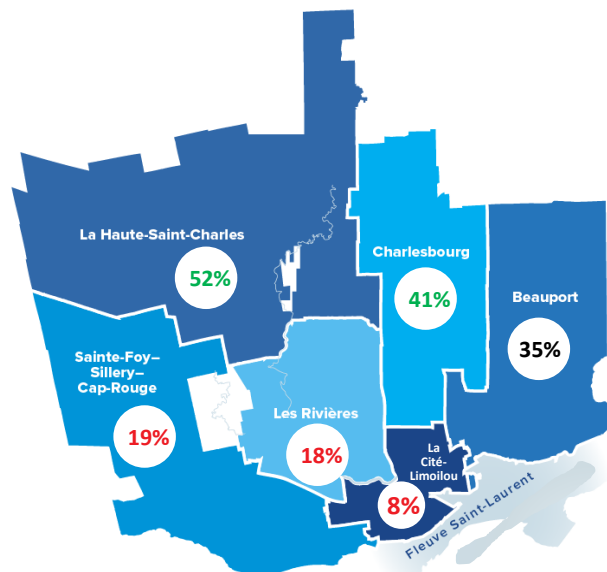
Comme lors des mesures précédentes, les citoyens se montrent généralement satisfaits aussi bien de la quantité (70%) que de la pertinence (note de 7,5/10) des informations qu'ils reçoivent de leur Ville.

La notoriété du service 311 (50%) et celle de son application mobile (20%*) sont stables depuis la dernière mesure.

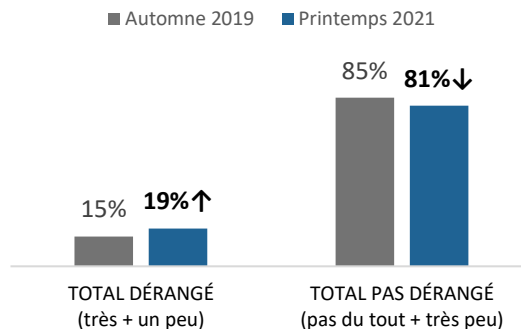
FAITS SAILLANTS

En tout, 28% des citoyens ont fait des feux extérieurs au cours des 12 derniers mois. Parmi ceux-ci le quart (26%) le font au moins hebdomadairement.

Les résidents des arrondissements Charlesbourg (41%) et La Haute-Saint-Charles (52%) sont les plus nombreux à faire des feux extérieurs, une activité nettement moins pratiquée dans les arrondissements Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (19%), Les Rivières (18%) et La Cité-Limoilou (8%).



NUISANCE PERÇUE EN RAISON DES FEUX EXTÉRIEURS



En tout, 19% des citoyens affirment être dérangés par les feux extérieurs dans leur voisinage.

14% disent l'être un peu et 5% être très dérangés par cette pratique.

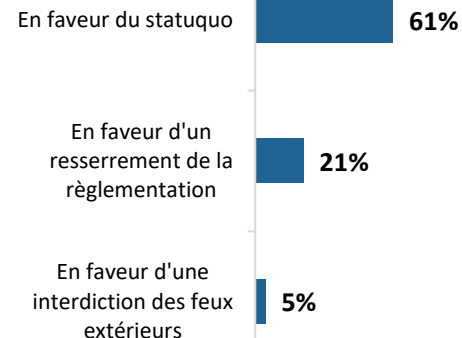
Il s'agit d'une hausse légère, mais significative par rapport à l'automne 2019 (15%) où les citoyens de Québec avaient également été sondés à ce sujet.

POSITION SUR LA RÉGLEMENTATION EN MATIÈRE DE FEUX EXTÉRIEURS

Six citoyens sur dix se prononcent en faveur du statu quo en ce qui concerne la réglementation de la Ville sur les feux extérieurs.

Les citoyens qui souhaitent que le règlement soit resserré afin de limiter les feux extérieurs dans certaines zones expliquent principalement leur position par leur souci de la sécurité incendie (39%).

Ceux qui se prononcent plutôt pour une interdiction complète des feux extérieurs invoquent principalement la réduction des nuisances (38%) et la protection de la santé (26%).





RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. La satisfaction générale

1.1. Attentes des citoyens

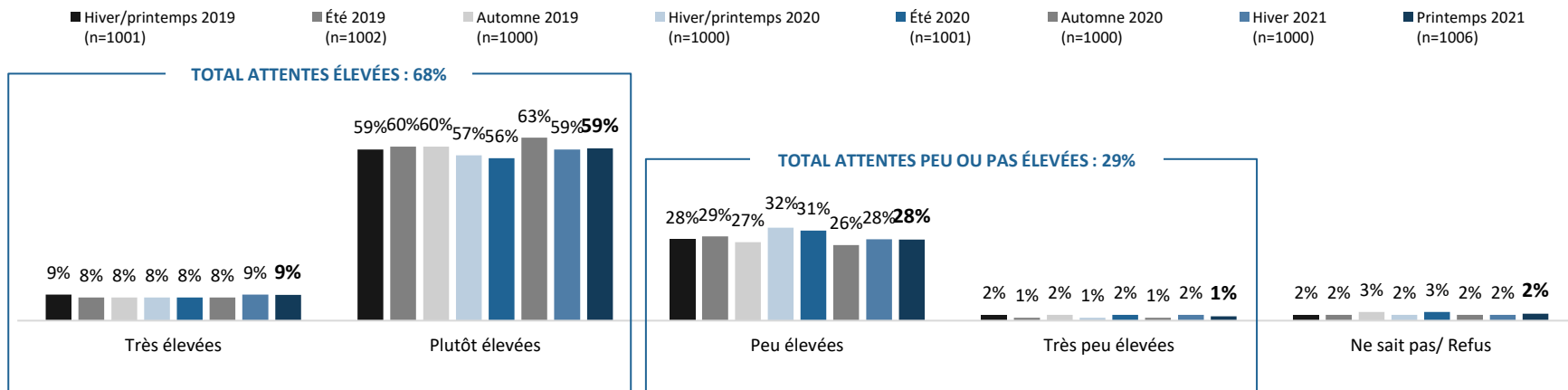
68% des citoyens de Québec évaluent avoir des attentes élevées à l'égard des services de leur Ville, une proportion identique à celle enregistrée lors de la mesure précédente.

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

Remarquons que les résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou jugent, cette saison, leurs attentes plus élevées que leurs concitoyens.

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

Base : l'ensemble des répondants



| | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité-Limoilou (n=190) | Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint-Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) |
|--|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| Total attentes élevées (très + plutôt) | 64% | 62% | 82% | 63% | 63% | 73% |
| Total attentes peu élevées (Peu + très peu) | 34% | 34% | 16% | 34% | 34% | 25% |

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

1.2. Satisfaction générale – 1/2

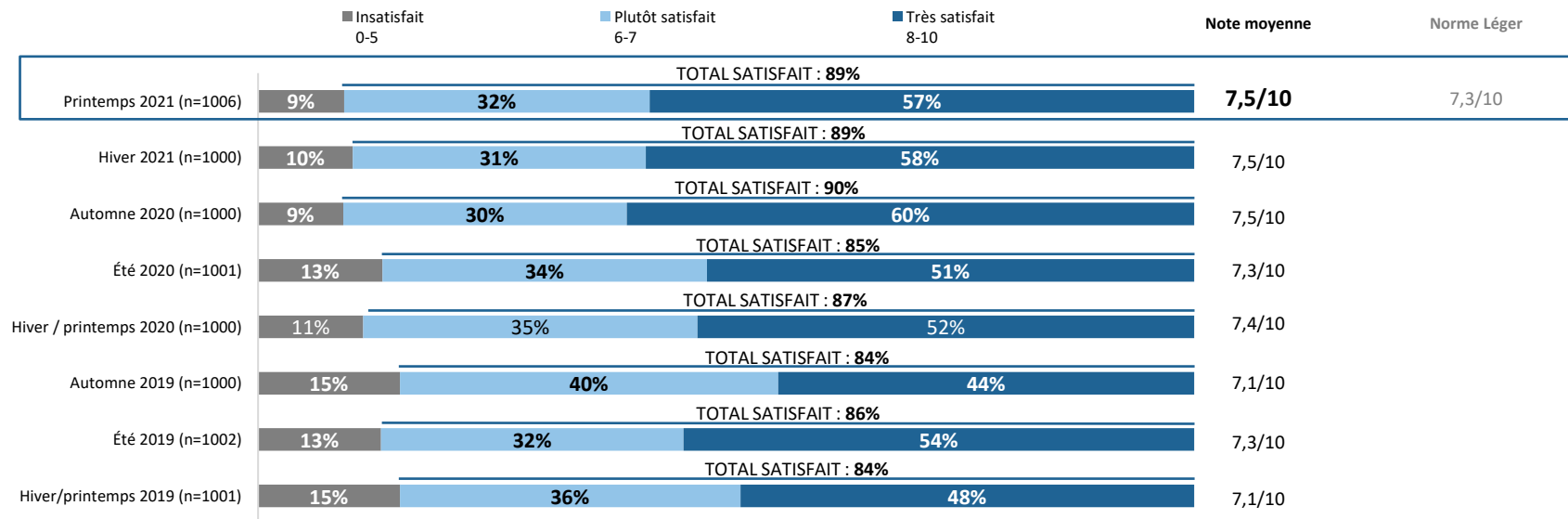
La note de satisfaction générale accordée à la qualité des services offerts par la Ville de Québec se maintient, depuis l'automne 2020, au niveau le plus élevé enregistré au cours des deux dernières années (7,5/10).

Il s'agit d'une note supérieure à la Norme Léger (7,3/10). 89% des citoyens interrogés se disent satisfaits des services de la Ville (32% : plutôt satisfaits; 57% : très satisfaits).

Les étudiants (7,9/10) et les retraités (7,8/10) se montrent particulièrement satisfaits des services de leur Ville, alors que les travailleurs sont plus critiques à cet égard (7,3/10).

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

Base : l'ensemble des répondants



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

1.2. Satisfaction générale – 2/2

Les citoyens de l'arrondissement Charlesbourg se montrent cette saison plus satisfaits de la qualité des services offerts par leur Ville que leurs concitoyens (7,9/10).

La satisfaction générale à cet égard est uniforme dans les autres arrondissements.

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

| Base : l'ensemble des répondants | TOTAL (n=1006) | Arrondissement | | | | | |
|----------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité-Limoilou (n=190) | Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint- Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) |
| TRÈS SATISFAIT (8-10) | 57% | 49% | 66% | 57% | 60% | 54% | 56% |
| PLUTÔT SATISFAIT (6-7) | 32% | 36% | 30% | 33% | 28% | 33% | 33% |
| INSATISFAIT (0-5) | 9% | 11% | 2% | 9% | 10% | 11% | 9% |
| Ne sait pas / Refus | 2% | 3% | 1% | 2% | 3% | 2% | 2% |
| <i>Note moyenne sur 10</i> | 7,5 | 7,4 | 7,9 | 7,5 | 7,6 | 7,2 | 7,5 |

1.3. Raisons expliquant la satisfaction

La qualité générale des services offerts par la Ville de Québec (10%) reste la raison la plus citée par les citoyens très satisfaits. Cette saison, la propreté et le bon entretien de la ville, citée significativement plus souvent que lors des deux mesures précédentes (10%), lui disputent la première place.

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

| Mentions spontanées et multiples | Hiver/ printemps 2019 (n=161) | Été 2019 (n=199) | Automne 2019 (n=436) | Hiver/ printemps 2020 (n=535) | Été 2020 (n=525) | Automne 2020 (n=603) | Hiver 2021 (n=554) | Printemps (n=597) |
|--|-------------------------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------|----------------------|
| Bons services en général / aucun problème | 20% | 21% | 9% | 12% | 13% | 13% | 16% | 10%↓ |
| Ville propre / bien entretenue | 7% | 19% | 8% | 8% | 10% | 5% | 6% | 10%↑ |
| Les activités offertes / variété de l'offre | 6% | 9% | 9% | 7% | 4% | 8% | 8% | 7% |
| Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions | 10% | 6% | 5% | 6% | 5% | 7% | 6% | 5% |
| Beaucoup de services offerts / des services de proximité | 0% | 0% | 9% | 7% | 8% | 12% | 5% | 5% |
| Efficacité / réponses rapides | 8% | 5% | 4% | 5% | 5% | 3% | 3% | 5% |
| Le service 311 / bonne communication avec la Ville | 0% | 0% | 4% | 6% | 2% | 1% | 2% | 4% |
| Bonne qualité de vie | 6% | 5% | 3% | 3% | 5% | 3% | 1% | 4%↑ |
| Les parcs | 2% | 0% | 0% | 2% | 1% | 2% | 3% | 3% |
| Déneigement | 2% | 7% | 9% | 3% | 3% | 7% | 5% | 2%↓ |
| Sécuritaire | 2% | 2% | 2% | 3% | 2% | 3% | 3% | 2% |
| Le service de collecte des ordures | - | - | - | - | 2% | 1% | 3% | 2% |
| Le transport en commun | 1% | 4% | 5% | 1% | 2% | 1% | 1% | 2% |
| Le développement des infrastructures / Les projets de la Ville | - | - | - | - | 2% | 2% | 2% | 1% |
| Belle ville | 2% | 5% | 3% | 2% | 0% | 1% | 2% | 1% |
| La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin | - | - | - | - | - | - | 1% | 1% |
| Les taxes municipales sont raisonnables | - | - | - | 1% | 1% | 1% | 1% | - |
| Les rues piétonnes | - | - | - | - | - | - | 1% | - |
| Autre | 0% | 4% | 2% | 2% | 5% | 5% | 5% | 2% |
| Ne sait pas / Refus | 34% | 34% | 27% | 30% | 31% | 25% | 25% | 33%↑ |

1.4. Raisons expliquant l'insatisfaction

Les principales raisons d'insatisfaction citées par les citoyens sont les mêmes que lors de la mesure hivernale, à savoir: le déneigement (14%) puis le mauvais état de la chaussée (9%).

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) | Hiver 2021 (n=101) | Printemps 2021 (n=83) |
|---|-------------------------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------------|---------------------|------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Déneigement | 18% | 19% | 36% | 15% | 11% | 12% | 12% | 14% |
| Le mauvais état de la chaussée / nids de poules | 11% | 10% | 1% | 6% | 6% | 0% | 9% | 9% |
| Le maire / l'administration actuelle | 3% | 9% | 3% | 5% | 3% | 6% | 3% | 7% |
| Traitement des demandes / suivi des dossiers / lenteur administrative | 7% | 3% | 9% | 9% | 4% | 8% | 4% | 5% |
| La gestion et le contrôle des finances publiques | 0% | 2% | 1% | 9% | 3% | 10% | 2% | 5% |
| Insécurité / manque de présence de la police | - | - | - | - | - | - | 2% | 5% |
| Taxes trop élevées | 4% | 7% | 6% | 7% | 6% | 3% | 3% | 4% |
| Manque d'entretien (autre et sans précisions) | 2% | 2% | 3% | 1% | 1% | 7% | 1% | 4% |
| La gestion de la circulation | - | - | - | - | - | - | - | 4% |
| Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur | 9% | 12% | 3% | 2% | 3% | 7% | 3% | 3% |
| Dossier du tramway (sans précision) | 1% | 3% | 1% | - | 2% | 2% | 0% | 3% |
| Transport en commun | 4% | 1% | 2% | 3% | 2% | 2% | 5% | 2% |
| Les travaux publics (lenteur, nombreux chantiers) | - | - | - | - | - | - | - | 2% |
| Les stationnements | - | - | - | - | 2% | 2% | 3% | 1% |
| Gestion des matières résiduelles / compostage | 5% | 4% | 3% | 4% | 2% | 1% | 4% | 1% |
| Système de santé | - | - | - | - | - | - | - | 1% |
| Une consultation publique est nécessaire concernant le dossier du tramway et du 3ème lien | 2% | 0% | 2% | 5% | 1% | 3% | 4% | 0% |
| Manque de transparence | 1% | 1% | 1% | 3% | 2% | 3% | 0% | 0% |
| Manque de transparence | 1% | 1% | 1% | 3% | 2% | 3% | 0% | 0% |
| Autres | 7% | 4% | 0% | 5% | 13% | 10% | 14% | 7% |
| Ne sait pas / Refus | 21% | 22% | 24% | 16% | 25% | 18% | 28% | 17% |

1.5. Taux de recommandation net (NPS)

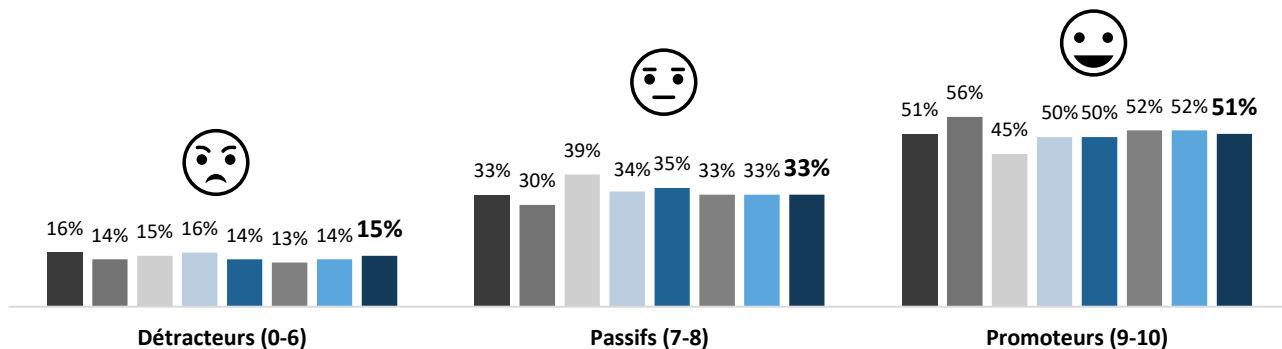
La note moyenne accordée par les citoyens à la probabilité de recommander à des amis de venir vivre à Québec est identique à celle octroyée lors des deux mesures précédentes (8,2/10). Cette note se traduit par un taux de recommandation net (NPS)* statistiquement similaire à celui enregistré lors de la dernière mesure (36, contre 38).

Comme lors de la dernière mesure, la proportion de promoteurs est légèrement, mais significativement plus basse dans l'arrondissement La Haute-Saint-Charles (42%).

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) ■ Hiver 2021 (n=1000) ■ Printemps 2021 (n=1006)



| | Note moyenne | NPS |
|-----------------------|---------------|-----------|
| Printemps 2021 | 8,2/10 | 36 |
| Hiver 2021 | 8,2/10 | 38 |
| Automne 2020 | 8,2/10 | 39 |
| 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=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité-Limoilou (n=190) | Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint-Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) |
| PROMOTEURS (9-10) | 45% | 59% | 50% | 51% | 42% | 59% |
| PASSIFS (7-8) | 35% | 30% | 39% | 33% | 35% | 24% |
| DÉTRACTEURS (0-6) | 18% | 11% | 10% | 15% | 22% | 15% |

Le complément à 100% représente la non-réponse.

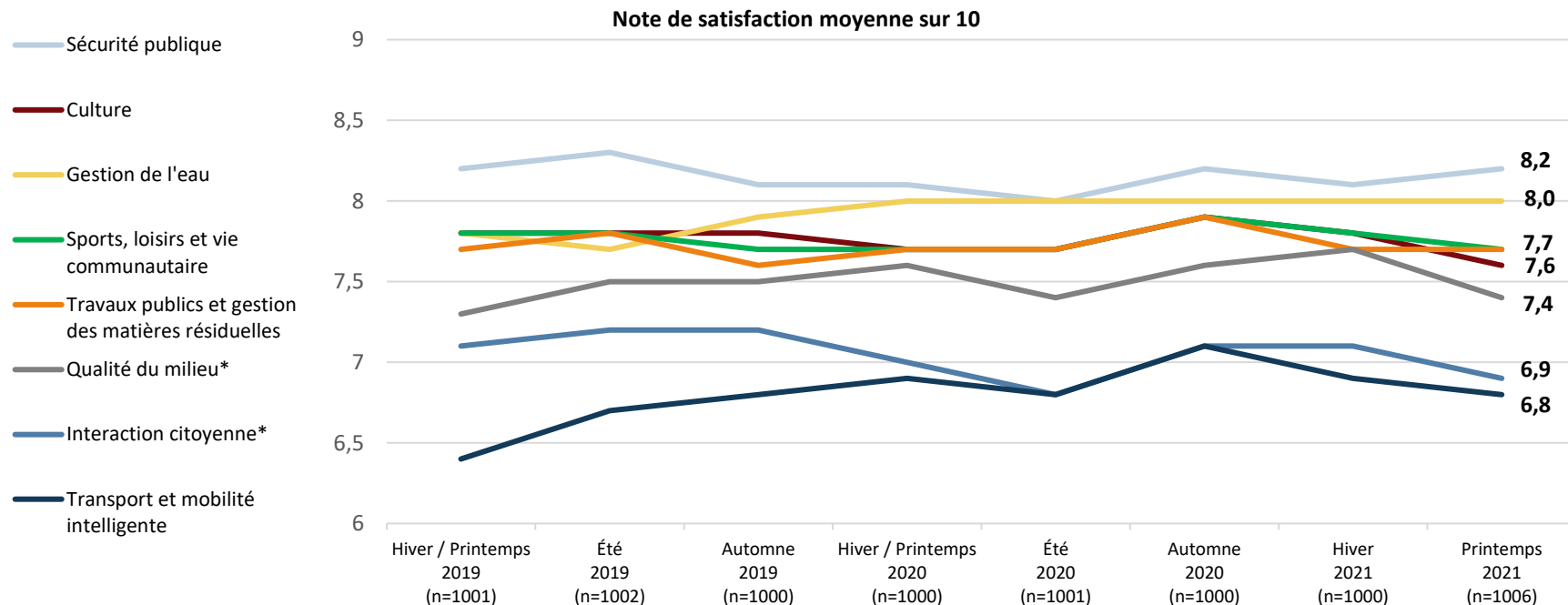
La formule du taux de recommandation net est la suivante : NPS = % de promoteurs - % de détracteurs.

2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

2.1 Aperçu général

Parmi les grandes catégories de services, la culture (7,6/10, contre 7,8/10 à l'hiver) et la qualité du milieu (7,4/10, contre 7,7/10 à l'hiver) ont enregistré, cette saison de légères baisses de satisfaction.

La satisfaction à l'égard des six autres catégories de services est globalement restée stable.

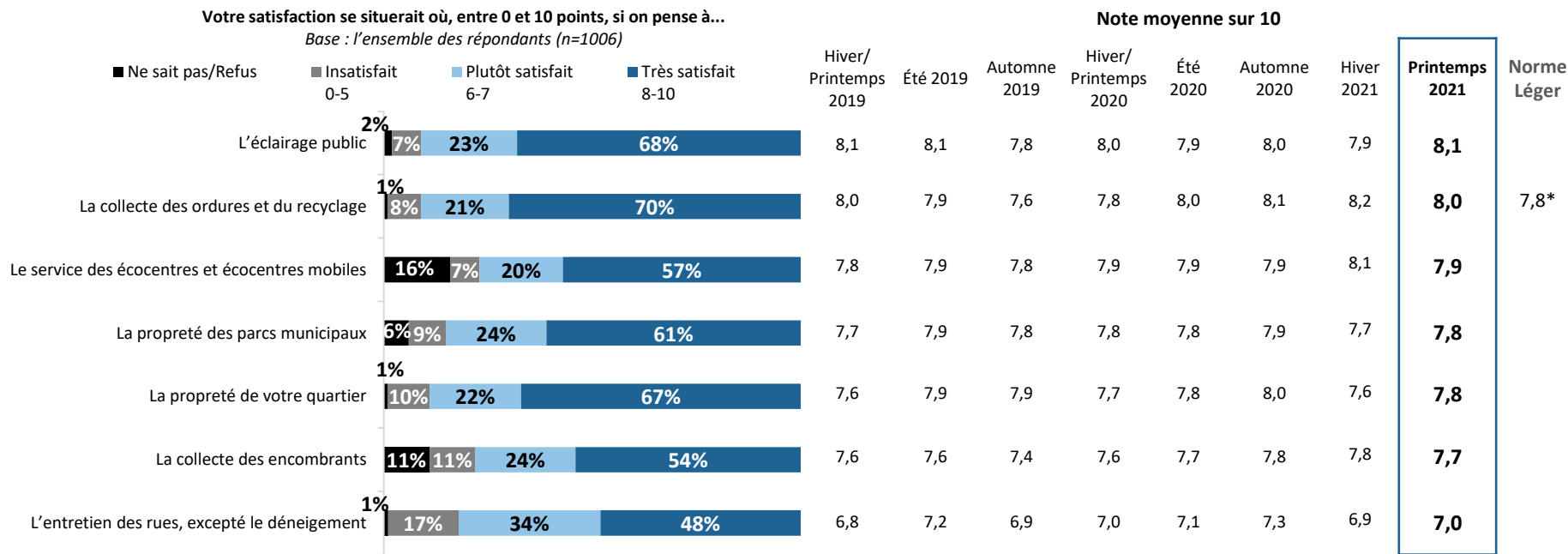


*Le niveau de bruit dans le quartier, qui faisait partie de l'indicateur *Interaction citoyenne et gestion du territoire* lors des mesures précédentes, fait partie de l'indicateur *Qualité du milieu* depuis la mesure estivale 2020.

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

L'évaluation des sept services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles est statistiquement similaire à celle enregistrée lors de la mesure hivernale.

Remarquons que les trois services de gestions des matières résiduelles (collecte des ordures et du recyclage, service des écocentres et écocentres mobiles et collecte des encombrants) sont évalués moins favorablement par les citoyens de 35 à 54 ans (respectivement 7,7/10, 7,7/10 et 7,6/10), mais plus favorablement par ceux de 55 ans et plus (respectivement 8,4/10, 8,2/10 et 7,9/10).



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

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

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

Remarquons que la satisfaction à l'égard des services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles des résidents de l'arrondissement **La Cité–Limoilou**, qui était lors de la dernière mesure moins favorable pour six des sept services évalués, est cette saison similaire à celle de leurs concitoyens, à l'exception de **la propreté de leur quartier dont ils sont encore moins satisfaits (7,1/10)**.

Notons aussi que pour la troisième mesure consécutive, les résidents de **Beauport** sont **plus satisfaits** du service des **écocentres** et des écocentres mobiles (8,3/10).

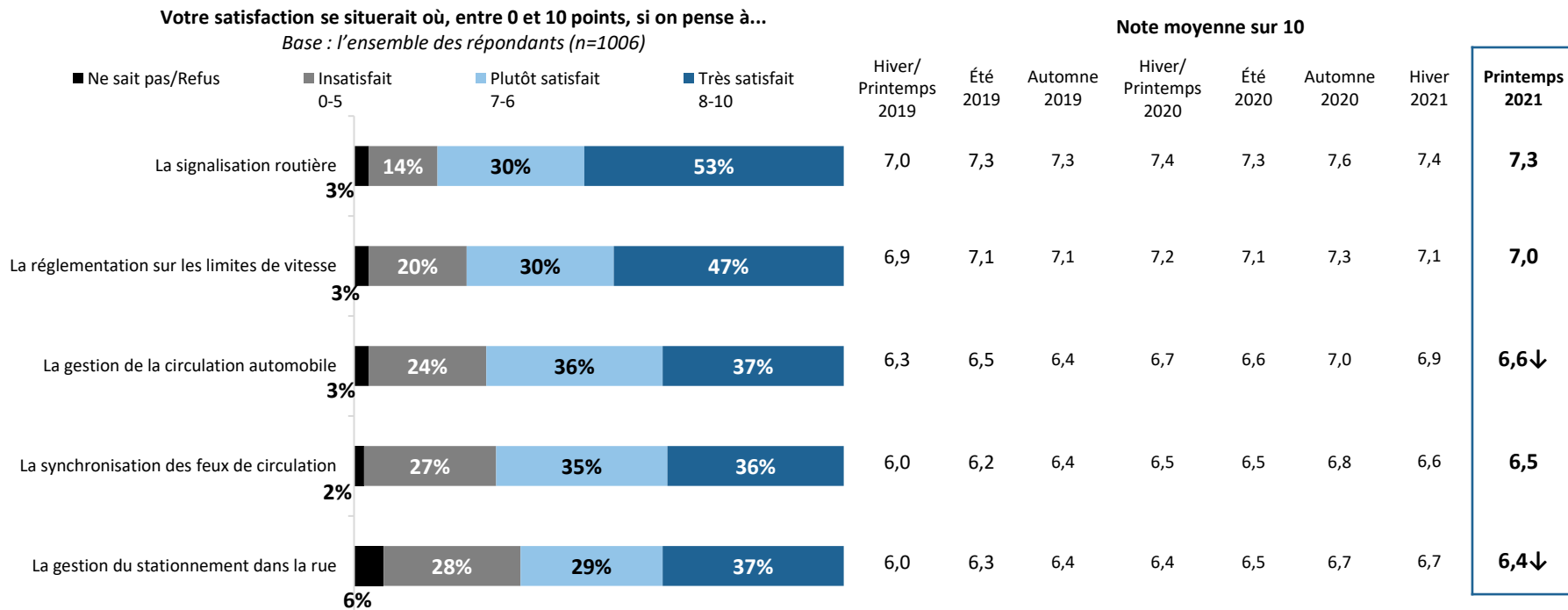
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

| Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10 | TOTAL (n=1006) | Arrondissement | | | | | |
|--|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité–Limoilou (n=190) | Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint-Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) |
| L'éclairage public | 8,1 | 8,1 | 8,1 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,1 |
| La collecte des ordures et du recyclage | 8,0 | 7,9 | 8,2 | 8,0 | 8,1 | 7,8 | 8,2 |
| Le service des écocentres et écocentres mobiles | 7,9 | 8,3 | 8,1 | 7,7 | 7,9 | 7,8 | 8,1 |
| La propreté des parcs municipaux | 7,8 | 7,5 | 8,0 | 7,6 | 7,8 | 7,8 | 7,9 |
| La propreté de votre quartier | 7,8 | 7,8 | 8,2 | 7,1 | 7,9 | 7,8 | 7,9 |
| La collecte des encombrants | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 7,4 | 7,7 | 7,6 | 7,8 |
| L'entretien des rues, excepté le déneigement | 7,0 | 7,0 | 7,1 | 6,8 | 7,3 | 6,9 | 7,2 |

2.3 Transport et mobilité intelligente – 1/2

La satisfaction des citoyens à l'égard de la gestion de la circulation automobile (6,6/10) et de celle du stationnement dans la rue (6,4/10) sont en légère baisse ce printemps, ramenant les notes accordées pour ces deux services au niveau enregistré à la même saison l'an dernier.

Les notes accordées aux autres services de transport et de mobilité intelligente sont stables par rapport à la dernière mesure.



2.3 Transport et mobilité intelligente – 2/2

Il existe peu de différences entre les arrondissements en matière de satisfaction à l'égard des services de transport et de mobilité intelligente. Celles-ci sont présentées dans le tableau ci-dessous.

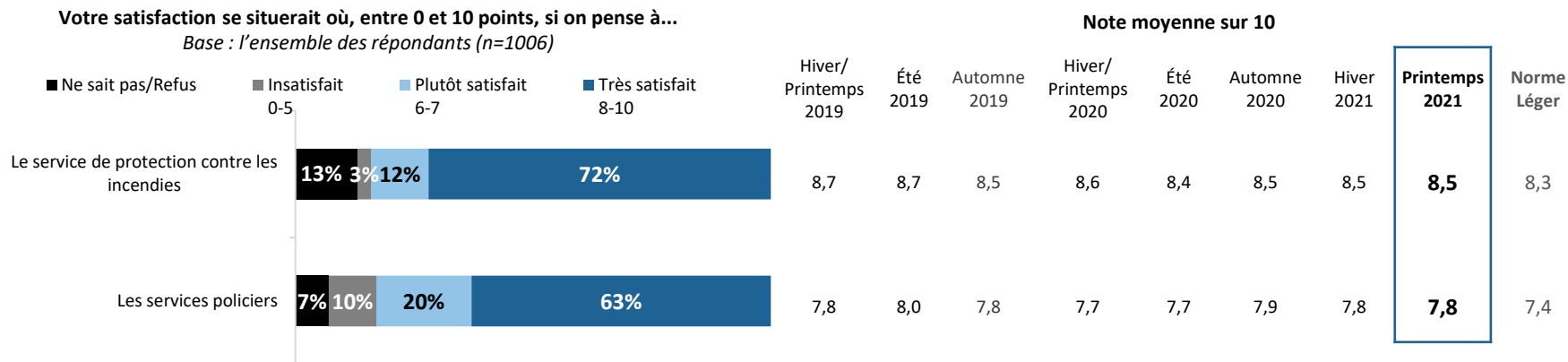
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

| Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10 | TOTAL (n=1006) | Arrondissement | | | | | |
|--|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité–Limoilou (n=190) | Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint- Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) |
| La signalisation routière | 7,3 | 7,3 | 7,5 | 7,4 | 7,3 | 7,1 | 7,3 |
| La réglementation sur les limites de vitesse | 7,0 | 6,8 | 7,2 | 7,1 | 7,1 | 6,7 | 7,1 |
| La gestion de la circulation automobile | 6,6 | 6,7 | 7,0 | 6,5 | 6,5 | 6,3 | 6,7 |
| La synchronisation des feux de circulation | 6,5 | 6,6 | 6,6 | 6,6 | 6,7 | 6,1 | 6,5 |
| La gestion du stationnement dans la rue | 6,4 | 6,5 | 6,6 | 6,1 | 6,6 | 6,0 | 6,7 |

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

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

Cette évaluation est uniforme dans tous les arrondissements, à l'exception de l'arrondissement Charlesbourg, où les résidents sont légèrement plus satisfaits des services policiers (8,1/10).



| Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10 | Arrondissement | | | | | |
|--|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité-Limoilou (n=190) | Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint-Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) |
| Le service de protection contre les incendies | 8,6 | 8,7 | 8,5 | 8,5 | 8,4 | 8,7 |
| Les services policiers | 7,8 | 8,1 | 7,8 | 7,8 | 7,6 | 7,9 |

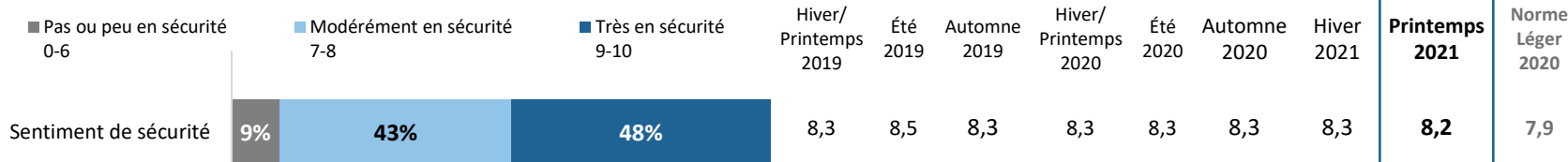
2.4 Services de sécurité publique et sentiment de sécurité - 2/3

Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec est statistiquement stable par rapport aux mesures précédentes et reste supérieur à la norme Léger (8,2/10, contre 7,9/10).

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1006)

Note moyenne sur 10



Quelle est votre plus grande source d'insécurité?

La sécurité routière (19%) et la crainte de se faire attaquer (20%) sont encore cette saison les deux raisons les plus souvent citées par les citoyens qui ne se sentent pas en sécurité pour expliquer leur sentiment.

Le flânage, l'errance et la mendicité, qui arrivait en cinquième position lors de la mesure précédente est, ce printemps, la troisième raison la plus citée.

| Base: Ceux qui ne se sentent pas en sécurité Mentions spontanées | Hiver/ Printemps 2019 (n=83) | Été 2019 (n=69) | Automne 2019 (n=86) | Hiver/ Printemps 2020 (n=76) | Été 2020 (n=79) | Automne 2020 (n=83) | Hiver 2021 (n=96) | Printemps 2021 (n=70) |
|---|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Crainte de se faire attaquer | 9% | 21% | 17% | 10% | 17% | 26% | 17% | 20% |
| Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies | 21% | 17% | 25% | 24% | 18% | 16% | 23% | 19% |
| Flânage / errance / mendicité | 5% | 9% | 3% | 13% | 8% | 10% | 7% | 15% |
| Violence | 3% | 5% | 14% | 8% | 3% | 4% | 15% | 12% |
| Vandalisme et méfaits | 15% | 7% | 16% | 9% | 19% | 6% | 14% | 8% |
| Trafic et consommation de drogues | 13% | 3% | 1% | 10% | 4% | 5% | 6% | 7% |
| Vols | 9% | 14% | 13% | 11% | 5% | 8% | 4% | 4% |
| Mauvais éclairage | 5% | 2% | 1% | 3% | 7% | 4% | 3% | 3% |
| Danger d'incendie | 2% | 1% | 1% | 1% | 2% | 7% | 0% | 3% |
| Bâtiments abandonnés | 1% | 3% | 1% | 2% | 2% | 0% | 1% | 1% |
| Achalandage des lieux publics | 5% | 1% | 3% | 3% | 0% | 5% | 2% | 0% |

Le complément à 100% représente la non-réponse.

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

À l'exception de l'arrondissement Charlesbourg où elle est plus élevée (8,6/10), la note accordée à leur sentiment de sécurité par les citoyens est uniforme dans tous les arrondissements.

Notons toutefois que la proportion de citoyens qui se ne sentent pas ou peu en sécurité dans leur ville est plus élevée dans l'arrondissement La Cité-Limoilou (14%).

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=1006) | Arrondissement | | | | | |
|----------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité-Limoilou (n=190) | Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint- Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) |
| TRÈS EN SÉCURITÉ | 48% | 44% | 54% | 47% | 50% | 39% | 53% |
| MODÉRÉMENT EN SÉCURITÉ | 43% | 47% | 42% | 38% | 40% | 53% | 38% |
| PAS OU PEU EN SÉCURITÉ | 9% | 7% | 5% | 14% | 10% | 8% | 8% |
| Notes moyennes sur 10 | 8,2 | 8,2 | 8,6 | 8,2 | 8,2 | 8,1 | 8,3 |

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

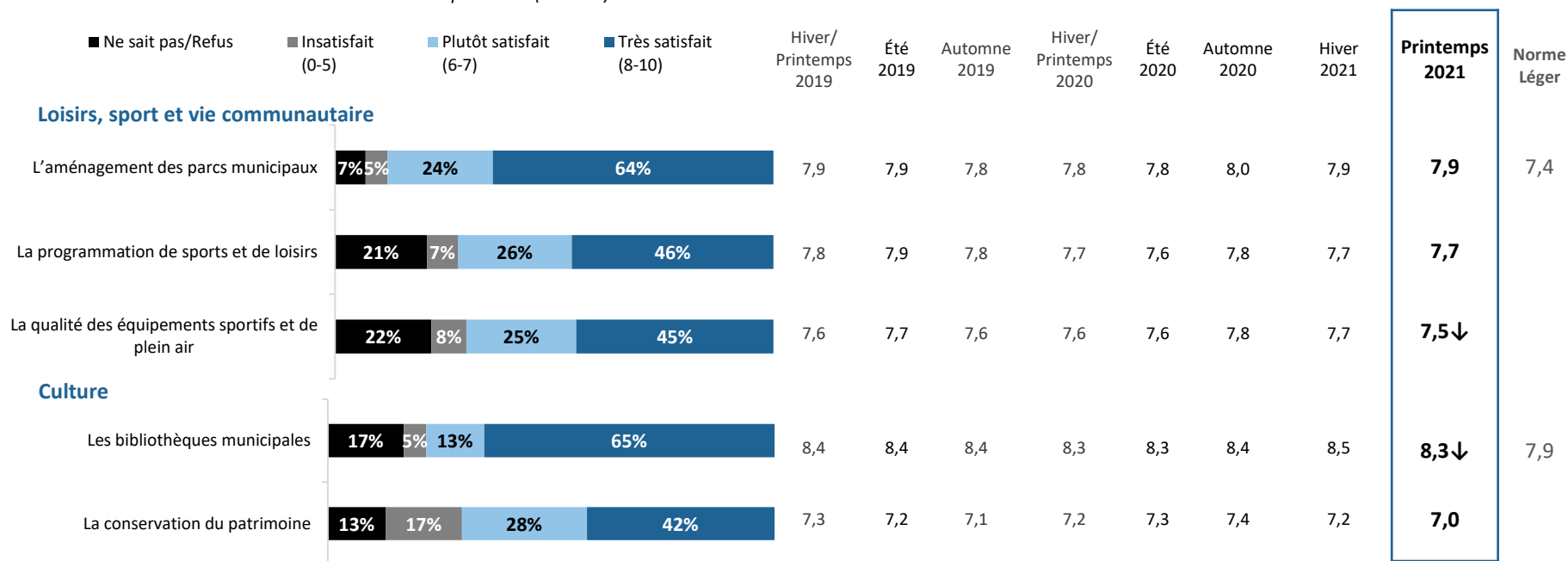
La satisfaction à l'égard des équipements sportifs et de plein air (7,5/10) et des bibliothèques municipales (8,3/10) a enregistré une légère baisse par rapport à la mesure précédente, ramenant les notes accordées à ces deux services au même niveau que celles octroyées lors de la même saison l'an dernier.

Les autres services de culture, sports, loisirs et vie communautaire sont restées stables.

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1006)

Note moyenne sur 10



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

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

Elles concernent toutes la conservation du patrimoine évaluée plus favorablement dans l'arrondissement Charlesbourg (7,7/10) et moins favorablement dans celui de La Cité-Limoilou (6,6/10). Les résidents de ce dernier arrondissement ont aussi exprimé une moins grande satisfaction à l'égard de ce service lors de l'une des sept mesures précédentes.

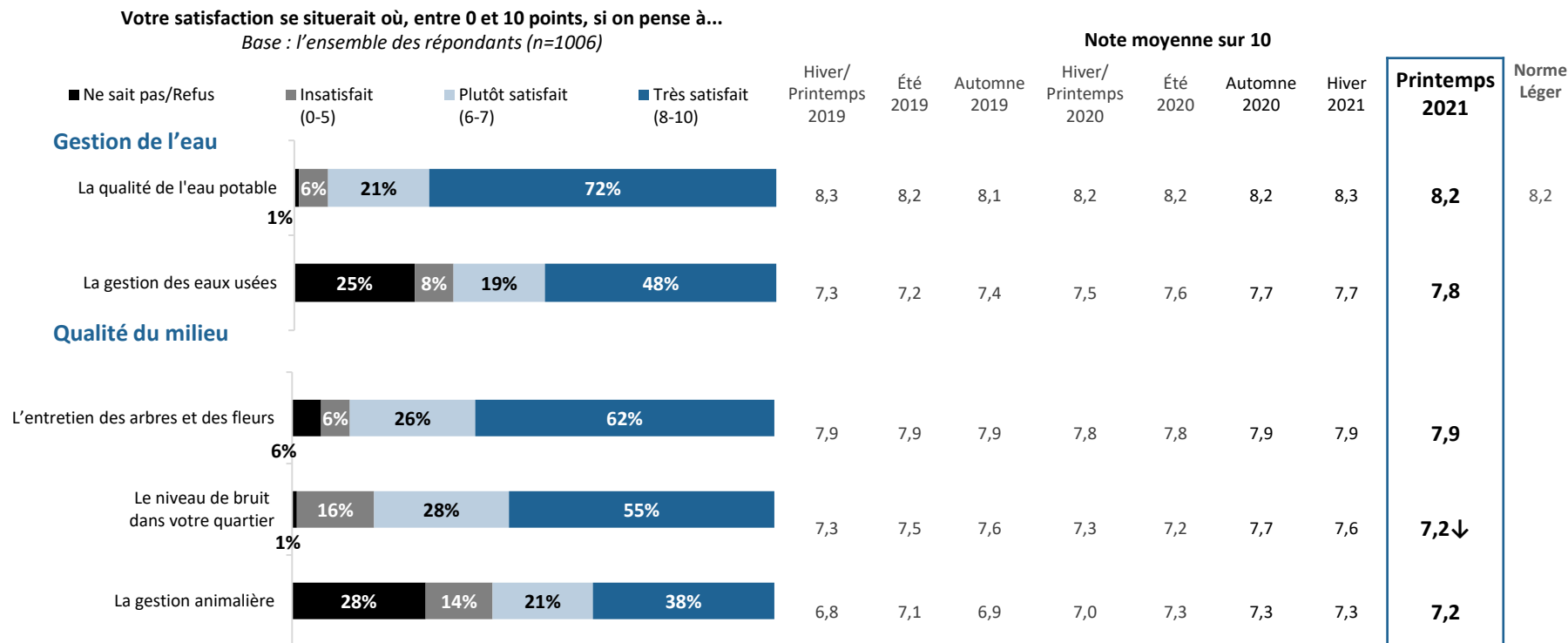
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

| Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10 | TOTAL (n=1006) | Arrondissement | | | | | |
|--|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité-Limoilou (n=190) | Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint- Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) |
| Les bibliothèques municipales | 8,3 | 8,4 | 8,3 | 8,4 | 8,2 | 8,1 | 8,4 |
| L'aménagement des parcs municipaux | 7,9 | 7,8 | 8,1 | 7,9 | 8,0 | 7,7 | 8,0 |
| La programmation de sports et de loisirs | 7,7 | 7,7 | 7,9 | 7,8 | 7,5 | 7,5 | 7,7 |
| La qualité des équipements sportifs et de plein air | 7,5 | 7,6 | 7,7 | 7,5 | 7,6 | 7,3 | 7,6 |
| La conservation du patrimoine | 7,0 | 7,0 | 7,7 | 6,6 | 6,8 | 7,0 | 7,1 |

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

Le niveau de bruit dans les quartiers enregistre une baisse significative par rapport à la mesure hivernale (7,2/10, contre 7,6/10). Cette baisse ramène la satisfaction à cet égard à un niveau similaire à celui enregistré à la mesure printanière précédente (7,3/10).

La satisfaction à l'égard des autres composantes de la qualité du milieu et des services de gestion de l'eau sont restés stables par rapport à la mesure hivernale.



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, les Charlesbourgeois sont **plus satisfaits** de **l'ensemble des services de gestion de l'eau**, ainsi que du **niveau de bruit** dans leur quartier.

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

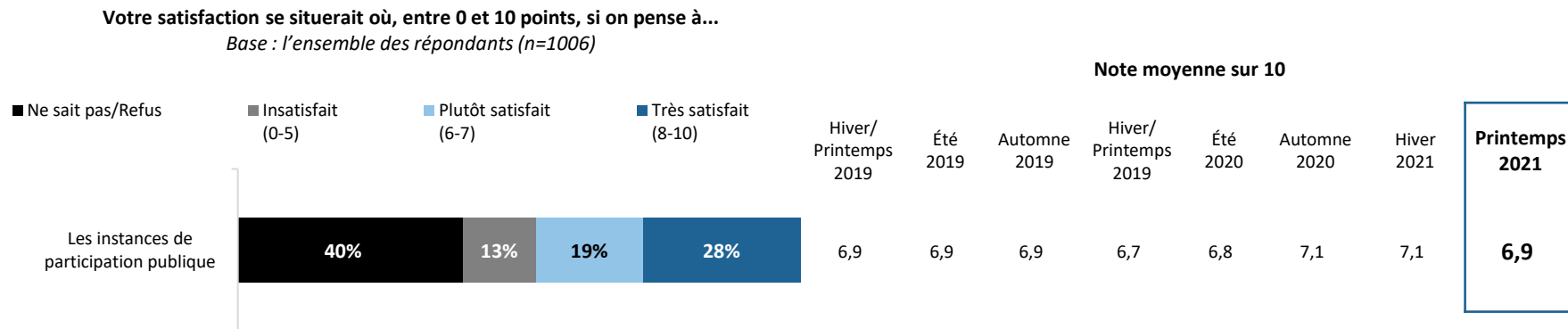
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

| Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10 | TOTAL (n=1006) | Arrondissement | | | | | |
|--|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité-Limoilou (n=190) | Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint- Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) |
| La qualité de l'eau potable | 8,2 | 8,2 | 8,5 | 8,0 | 8,1 | 7,9 | 8,3 |
| L'entretien des arbres et des fleurs | 7,9 | 7,9 | 8,1 | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 7,9 |
| La gestion des eaux usées | 7,8 | 7,8 | 8,2 | 7,6 | 7,7 | 7,7 | 8,0 |
| Le niveau de bruit dans votre quartier | 7,2 | 7,2 | 7,6 | 6,6 | 7,2 | 7,3 | 7,8 |
| La gestion animale | 7,2 | 7,0 | 7,5 | 7,0 | 7,1 | 7,1 | 7,6 |

2.7 Interaction citoyenne

La satisfaction des citoyens à l'égard des instances de participation publique est restée statistiquement stable depuis la dernière mesure (6,9/10).

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



| Base: l'ensemble des répondants Note moyenne sur 10 | Arrondissement | | | | | |
|--|------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité-Limoilou (n=190) | Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint-Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) |
| Les instances de participation publique | 7,0 | 6,9 | 6,8 | 7,2 | 6,7 | 6,6 |

2.8 Services municipaux à améliorer en priorité

La **réparation de la chaussée et des nids-de-poule** (11%) détrône cette saison les services de déneigement (5%) comme premier service municipal à améliorer, classant ce dernier en seconde position pour la première fois en deux ans.

Le déneigement reste le service le plus souvent cité par les citoyens de 35 à 44 ans (10%).

Selon vous, 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) | Hiver 2021 (n=1000) | Printemps 2021 (n=1006) |
|--|--|-------------------------|-----------------------------|--|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Réparation de la chaussée / Nids-de-poule | 9% | 1% | 4% | 5% | 4% | 6% | 1% | 11%↑ |
| Déneigement | 18% | 8% | 11% | 15% | 8% | 9% | 4% | 5% |
| Entretien des rues et des trottoirs (sans précision) | 2% | 7% | 4% | 3% | 4% | 8% | 1% | 4%↑ |
| Gestion de la circulation | 3% | 6% | 7% | 4% | 4% | 3% | 1% | 4%↑ |
| Service de police / Sécurité publique | 0% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 1% | 4%↑ |
| Transport en commun | 2% | 2% | 4% | 4% | 3% | 2% | 2% | 3% |
| Compostage | 2% | 3% | 2% | 1% | 2% | 2% | 1% | 2% |
| Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons | - | - | - | - | - | 1% | 1% | 2% |
| Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets | - | - | - | - | - | - | 1% | 2% |
| Aménagement de stationnements | 0% | 1% | 1% | 1% | 2% | 2% | 0% | 2%↑ |
| Nettoyage des rues / des trottoirs | 1% | 2% | 1% | 2% | 1% | 1% | 0% | 2%↑ |
| Travaux publics | 1% | 1% | 5% | 1% | 1% | 1% | 0% | 2%↑ |
| Service des sports et des loisirs | 1% | 2% | 3% | 2% | 2% | 3% | 1% | 1% |
| L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication | 2% | 1% | 3% | 2% | 1% | 1% | 1% | 1% |
| Le recyclage | - | - | - | - | - | 1% | 1% | 1% |
| Piste cyclables (en général) | 0% | 1% | 1% | 3% | 2% | 3% | 0% | 1% |
| Sécurité routière | 2% | 4% | 2% | 1% | 2% | 2% | 0% | 1% |
| Entretien des parcs / des arbres | 1% | 3% | 1% | 2% | 2% | 2% | 0% | 1% |
| La gestion du bruit dans les quartiers résidentiels | - | - | - | - | - | - | - | 1% |
| Service de permis (en général) | - | - | - | - | - | - | - | 1% |
| L'administration | - | - | - | - | - | - | - | 1% |
| Gel de taxes (en général) | - | - | - | - | - | - | - | 1% |
| Autre | 5% | 2% | 1% | 3% | 7% | 4% | 2% | 2% |
| Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête | 46% | 46% | 40% | 40% | 50% | 42% | 79% | 45%↓ |

3. Les communications et l'expérience citoyen

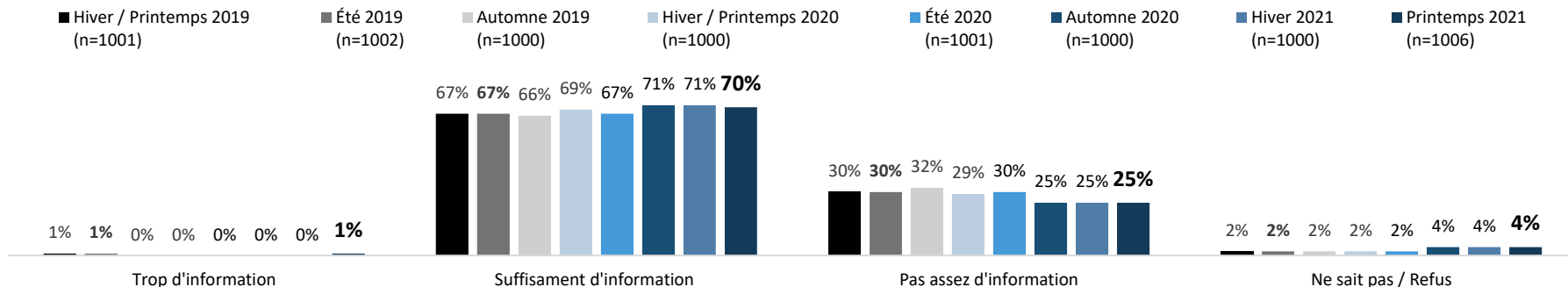
3.1 Quantité et pertinence de l'information

Encore une fois, l'évaluation que font les citoyens de la quantité d'information reçue de la part de leur ville ainsi que de sa pertinence reste stable.

Cette évaluation est partagée par les citoyens de tous les arrondissements, à l'exception que les résidents de Charlesbourg sont un peu plus nombreux (78%) à considérer qu'ils reçoivent suffisamment d'information.

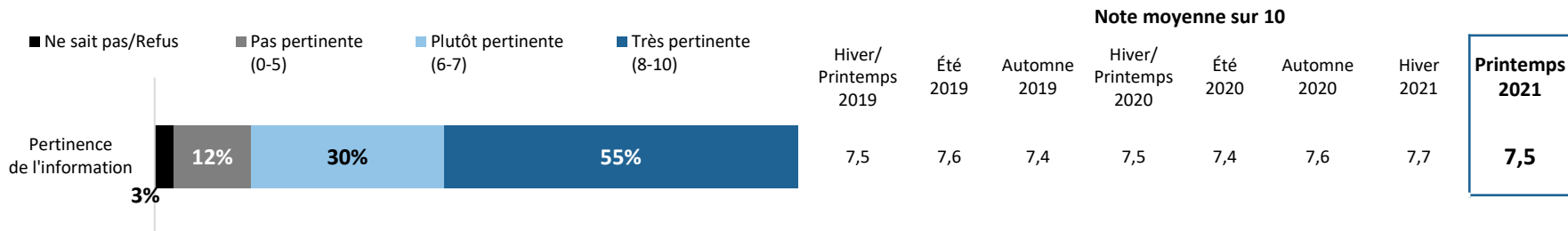
Considérez-vous avoir trop, suffisamment ou trop peu d'information de la part de la Ville de Québec concernant les services offerts?

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=1006)



3.2 Moyens de communication privilégiés

Les principaux outils par lesquels les citoyens s'informent des activités de la Ville sont les mêmes que lors des mesures précédentes: Les médias traditionnels d'abord (58%), puis le bulletin municipal « Ma Ville » (52%), suivi du site web de la Ville (40%).

Les variations selon l'âge sont illustrées ci-dessous. À cet égard mentionnons que les médias sociaux sont le principal outil par lequel les citoyens de 18 à 34 ans s'informent sur leur ville (54%).

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

| Base: l'ensemble des répondants - Mentions multiples | TOTAL | | | | | | | | Âge | | |
|--|---|-------------------------|-----------------------------|---|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|
| | Hiver/ printemps 2019 (n=1001) | Été 2019 (n=1002) | Automne 2019 (n=1000) | Hiver/ printemps 2020 (n=1000) | Été 2020 (n=1001) | Automne 2020 (n=1000) | Hiver 2021 (n=1000) | Printemps 2021 (n=1006) | 18-34 ans (n=267) | 35-54 ans (n=264) | 55 ans et + (n=475) |
| Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux) | 59% | 59% | 58% | 57% | 59% | 54% | 58% | 58% | 49% | 54% | 68% |
| Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville » | 57% | 48% | 51% | 57% | 50% | 51% | 56% | 52% | 28% | 48% | 71% |
| Vous allez sur le site web de la Ville | 40% | 44% | 44% | 41% | 43% | 43% | 42% | 40% | 29% | 48% | 40% |
| Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram) | 32% | 33% | 36% | 35% | 35% | 37% | 37% | 36% | 54% | 43% | 20% |
| Vous êtes abonnés à l'infolettre | 17% | 16% | 18% | 16% | 18% | 20% | 17% | 17% | 9% | 18% | 21% |
| Par les communiqués de presse envoyés par courriel | 12% | 14% | 12% | 12% | 13% | 15% | 14% | 14% | 7% | 15% | 18% |
| Par la télédiffusion des conseils municipaux | 7% | 7% | 7% | 6% | 7% | 6% | 6% | 7% | 4% | 5% | 10% |
| Vous assistez aux Conseils de quartier | 2% | 2% | 2% | 3% | 2% | 2% | 1% | 2% | 2% | 3% | 3% |
| Aucun de ces moyens | 4% | 3% | 4% | 3% | 4% | 4% | 3% | 4% | 6% | 5% | 1% |

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

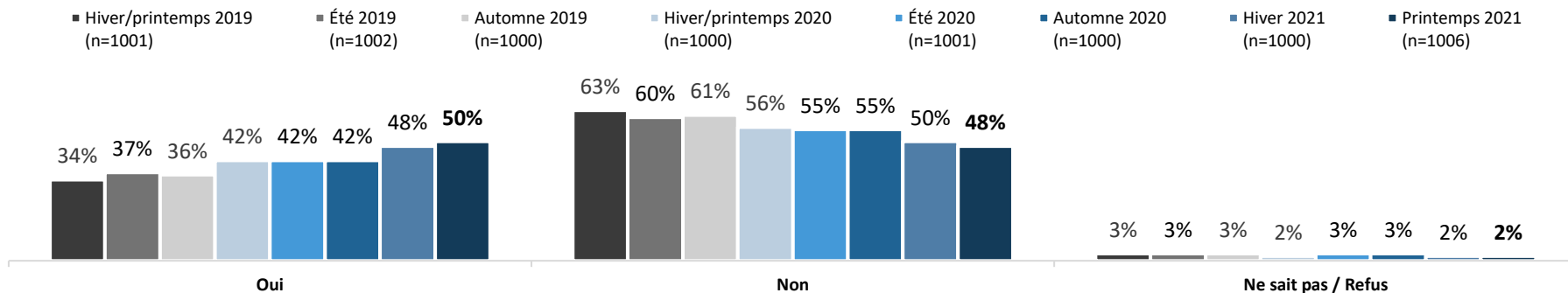
3.3 Connaissance du service 311 – 1/2

La notoriété du service 311 est statistiquement stable par rapport à la mesure hivernale (50%).

Le niveau de connaissance de ce service reste moins élevé parmi les citoyens de 18 à 34 ans (41%). Il s'agit toutefois d'une hausse significative de 10 points de pourcentage parmi ce groupe d'âge.

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1006)



Base: l'ensemble des répondants

Oui

Âge

18-34 ans
(n=267)

35-54 ans
(n=264)

55 ans et +
(n=475)

41%

49%

56%

3.3 Connaissance du service 311 – 2/2

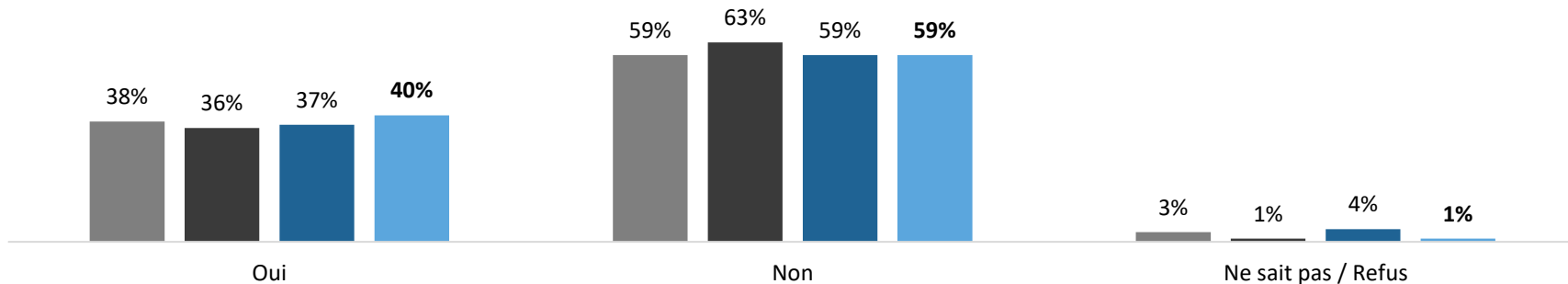
Parmi les citoyens qui connaissent le service 311, 40% savent qu'il existe une application mobile pour accéder à ce service, soit 20% de la population totale. Il s'agit d'un résultat statistiquement similaire à celui enregistré lors de la dernière mesure.

Cette proportion est uniforme parmi les sous-groupes.

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=508)

■ Été 2020 ■ Automne 2020 ■ Hiver 2021 ■ Printemps 2021

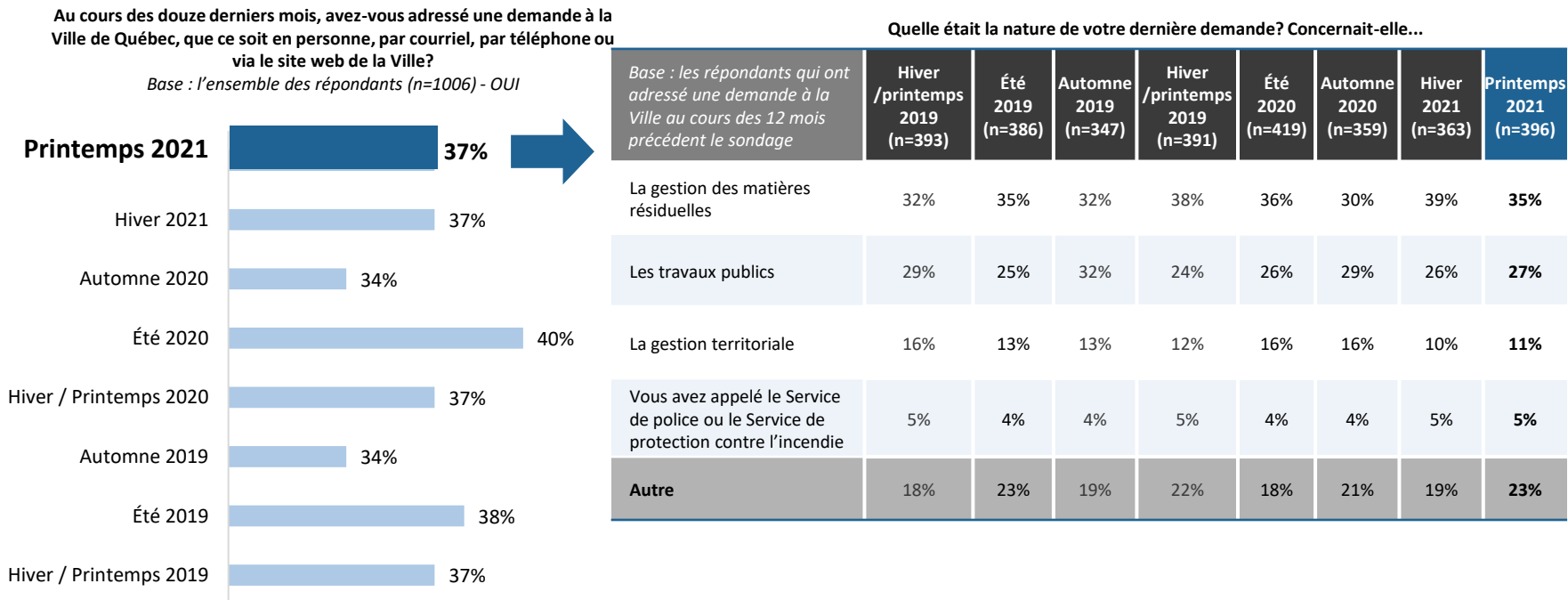


| Base: l'ensemble des répondants | Arrondissement | | | | | | Âge | | |
|---------------------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| | Beauport (n=97) | Charlesbourg (n=66) | La Cité-Limoilou (n=108) | Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=105) | La Haute-Saint-Charles (n=58) | Les Rivières (n=74) | 18-34 ans (n=104) | 35-54 ans (n=134) | 55 ans et + (n=270) |
| Oui | 37% | 36% | 38% | 44% | 37% | 49% | 38% | 34% | 45% |

3.4 Demandes de service – 1/2

37% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec au cours des douze derniers mois. Il s'agit d'une proportion identique à celle enregistrée lors de la dernière mesure.

Encore une fois, la plus grande part de ces demandes concernaient la gestion des matières résiduelles (32%), puis les travaux publics (29%).



3.4 Demandes de service – 2/2

Les citoyens de l'arrondissement La Cité–Limoilou (44%) ont été plus nombreux à adresser une demande à la Ville de Québec au cours des douze derniers mois. La proportion de citoyens de l'arrondissement Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge qui ont fait de même est au contraire moins élevée (30%).

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=1006) | Arrondissement | | | | | |
|---------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité–Limoilou (n=190) | Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint- Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) |
| OUI | 37% | 41% | 38% | 44% | 30% | 34% | 33% |

La nature des demandes adressées à la Ville au cours des douze derniers mois est similaire dans tous les arrondissements, à l'exception de l'arrondissement Les Rivières où les citoyens sont moins nombreux à avoir adressé une demande ayant trait à la gestion territoriale.

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=396) | Arrondissement | | | | | |
|---|------------------|--------------------|------------------------|----------------------------|---|--------------------------------------|------------------------|
| | | Beauport (n=72) | Charlesbourg (n=65) | La Cité–Limoilou (n=88) | Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=69) | La Haute-Saint- Charles (n=44) | Les Rivières (n=58) |
| La gestion des matières résiduelles | 35% | 37% | 40% | 34% | 28% | 38% | 32% |
| Les travaux publics | 27% | 24% | 20% | 28% | 30% | 26% | 32% |
| La gestion territoriale | 11% | 13% | 14% | 12% | 14% | 11% | 2% |
| Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie | 5% | 5% | 2% | 6% | 4% | 4% | 7% |
| Autre | 23% | 21% | 24% | 21% | 23% | 21% | 26% |

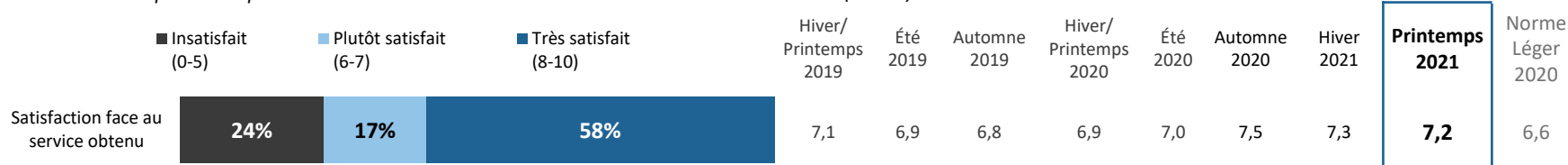
3.5 Satisfaction à l'égard des demandes de service

La satisfaction des citoyens qui ont adressé une demande à la Ville au cours des douze derniers est stable depuis la dernière mesure (7,2/10).

Leur satisfaction est uniforme dans les six arrondissements.

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction face au service obtenu à la suite de votre dernière demande adressée à la Ville?

Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois (n=363)



| Base: les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois | Arrondissement | | | | | |
|---|-----------------|---------------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| | Beauport (n=72) | Charlesbourg (n=65) | La Cité–Limoilou (n=88) | Ste-Foy–Sillery–Cap-Rouge (n=69) | La Haute-Saint-Charles (n=44) | Les Rivières (n=58) |
| Note moyenne sur 10 | 7,0 | 7,5 | 7,4 | 6,7 | 7,1 | 7,3 |

Les services de gestion des matières résiduelles (8,3/10) et ceux de police et de protection contre l'incendie (8,2/10) ont mieux performé que les autres en matière de satisfaction suite à une demande adressée au cours des douze derniers mois.

Les demandes qui concernaient les travaux publics ont au contraire reçu une évaluation moins satisfaisante (6,0/10).

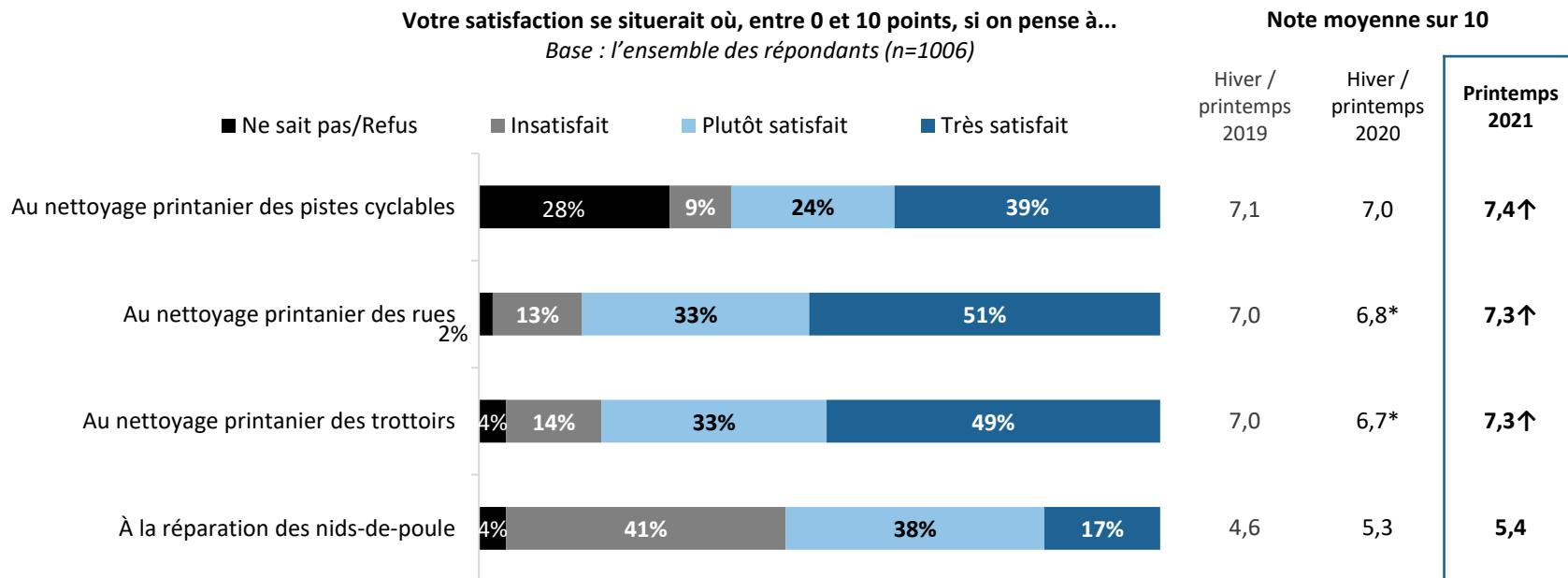
| Base: les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois | La demande formulée concernait ... | | | | |
|---|---|-----------------------------|--------------------------------|--|--------------|
| | La gestion des matières résiduelles (n=135) | Les travaux publics (n=108) | La gestion territoriale (n=49) | Service de police ou le Service de protection contre l'incendie (n=19) | Autre (n=85) |
| Note moyenne | 8,3 | 6,0 | 7,1 | 8,2 | 6,6 |

4. Services saisonniers

4.2 Satisfaction à l'égard des services printaniers – 1/2

Tous les services printaniers évalués ont connu une hausse de satisfaction cette année, à l'exception de la réparation des nids-de-poule qui obtient une note similaire à celle enregistrée en 2020.

Ce dernier service, en queue de peloton, est toujours jugé insatisfaisant, alors que le nettoyage des pistes cyclables obtient, comme lors des deux dernières mesures printanières, la note la plus satisfaisantes parmi cette catégorie de services.



*En raison de la crise de la COVID-19, ces deux services ont connu du retard en 2020.

4.2 Satisfaction à l'égard des services printaniers – 2/2

Hormis le nettoyage des pistes cyclables qui obtient une note plus élevée dans l'arrondissement Beauport (7,8/10), la satisfaction des citoyens à l'égard des services printaniers 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 Note moyenne sur 10 | Total (n=1006) | Arrondissement | | | | | |
|--|-------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité-Limoilou (n=190) | Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint- Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) |
| Au nettoyage printanier des pistes cyclables | 7,4 | 7,8 | 7,5 | 7,2 | 7,1 | 7,5 | 7,6 |
| Au nettoyage printanier des rues | 7,3 | 7,4 | 7,4 | 7,1 | 7,3 | 7,3 | 7,4 |
| Au nettoyage printanier des trottoirs | 7,3 | 7,3 | 7,3 | 7,1 | 7,2 | 7,3 | 7,4 |
| À la réparation des nids-de-poule | 5,4 | 5,4 | 5,6 | 5,6 | 5,4 | 5,2 | 5,3 |

5. Enjeux d'actualité

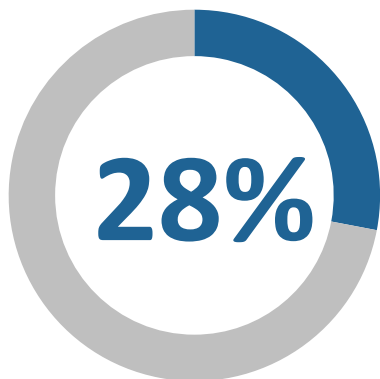
5.1 Feux de bois extérieurs

28% des citoyens ont fait des feux extérieurs au bois à leur résidence. Parmi ceux-ci, le quart (26%) le font au moins hebdomadairement.

C'est dans les arrondissements La Haute Saint-Charles (52%) et Charlesbourg (41%) que les citoyens pratiquent le plus cette activité. La fréquence à laquelle les citoyens font des feux extérieurs est quant à elle uniforme parmi les arrondissements.

Depuis les 12 derniers mois, avez-vous fait des feux extérieurs au bois à votre résidence?

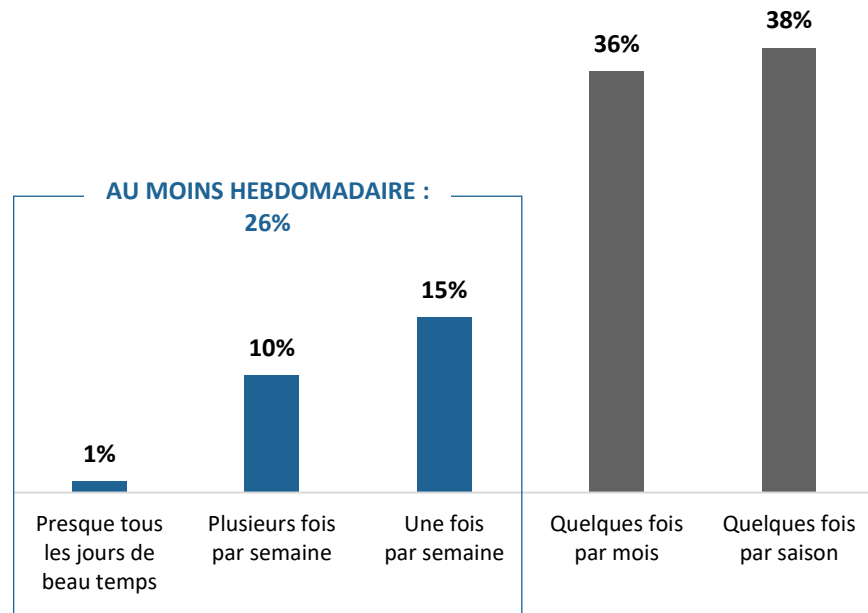
Base : l'ensemble des répondants (n=1006) - Oui



| Par arrondissement | |
|-----------------------------------|-----|
| Beauport (n=164) | 35% |
| Charlesbourg (n=154) | 41% |
| La Cité-Limoilou (n=190) | 8% |
| Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=206) | 19% |
| La Haute-Saint-Charles (n=125) | 52% |
| Les Rivières (n=167) | 18% |

À quelle fréquence faites-vous des feux dans votre foyer extérieur?

Base : Ceux faisant des feux à l'extérieur (n=274)



5.2 Feux extérieur et voisinage

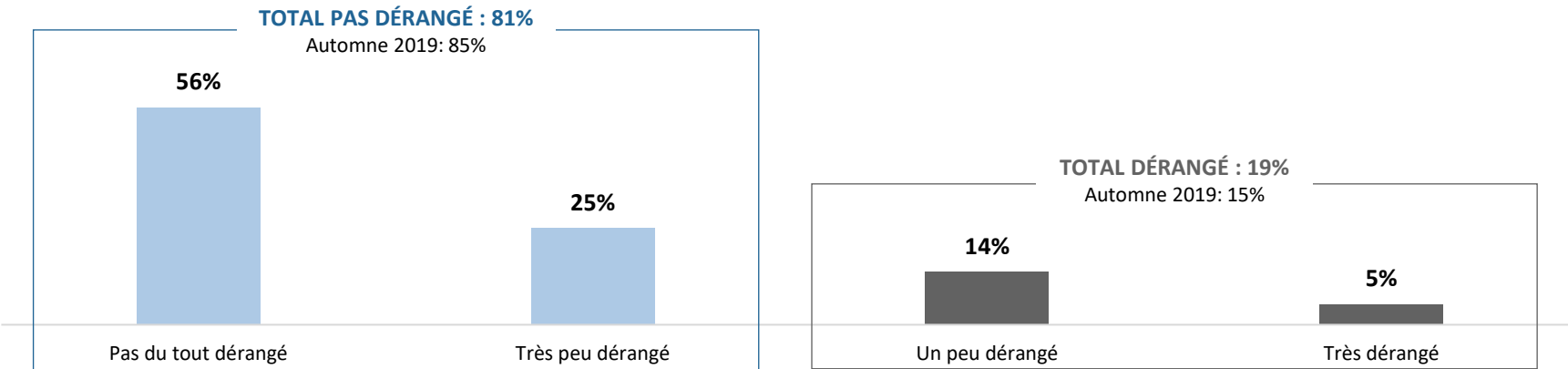
En tout, 19% des citoyens affirment être dérangés par les feux extérieurs dans leur voisinage (un peu: 14%; très: 5%). Il s'agit d'une hausse légère, mais significative par rapport à l'automne 2019 (15%).

81% des citoyens affirment quant à eux que les feux extérieurs dans leur voisinage ne représente pas un dérangement (pas du tout: 56%; très peu: 25%). Cette proportion était de 85% à l'automne 2019.

Comme le montre le tableau ci-dessous, ces résultats sont uniformes parmi les six arrondissements, mais il existe des différences entre les groupes d'âge.

À quel point êtes-vous personnellement dérangé par les feux extérieurs dans votre voisinage?

Base : l'ensemble des répondants (n=1006)



| Base: l'ensemble des répondants | Arrondissement | | | | | | Âge | | |
|---------------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|
| | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité-Limoilou (n=190) | Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=206) | La Haute-Saint- Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) | 18-34 ans (n=267) | 35-54 ans (n=264) | 55 ans et + (n=475) |
| Pas du tout ou très peu dérangé | 22% | 22% | 17% | 15% | 15% | 25% | 13% | 18% | 23% |
| Un peu ou très dérangé | 78% | 78% | 83% | 85% | 85% | 75% | 87% | 82% | 77% |

5.3 Réglementation – 1/4

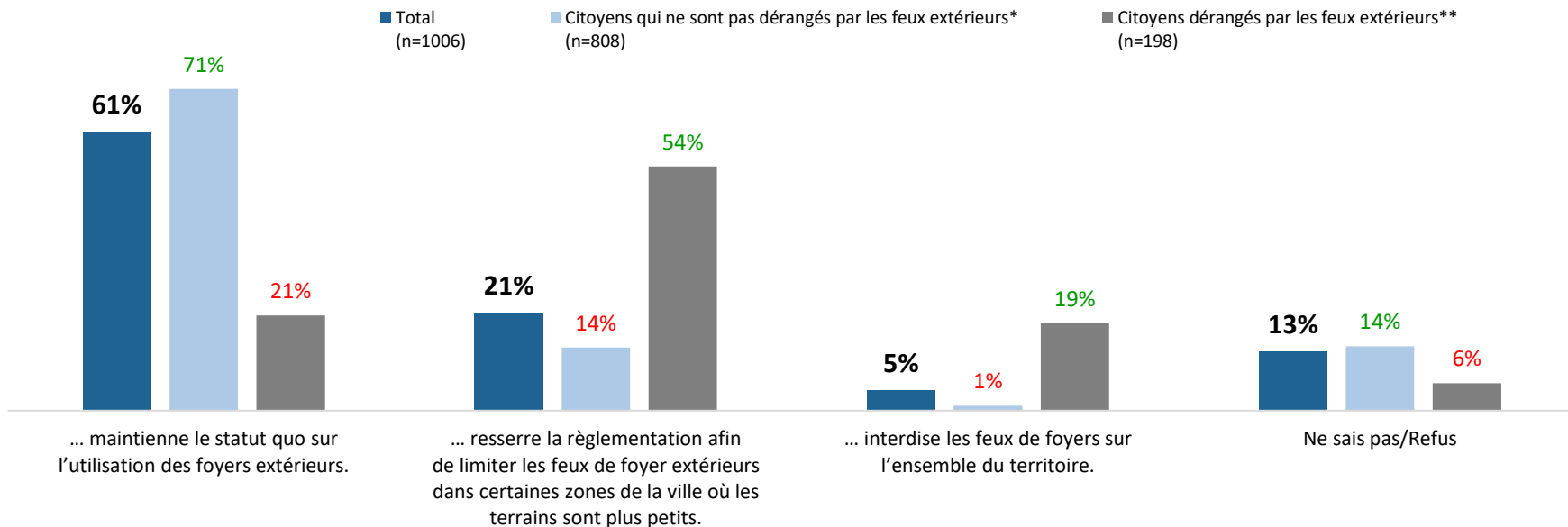
Globalement, six citoyens sur dix (61%) prônent le statut quo en regard de la réglementation sur les feux de foyer extérieurs, alors que le quart (26%) souhaiterait la voir modifiée.

Plus en détail, 21% des citoyens souhaiteraient un resserrement de la réglementation et 5% préféreraient que les feux extérieurs soient complètement interdits sur le territoire de la ville. 13% ne se sont pas prononcé sur le sujet.

Le graphique ci-dessous présente les différences à cet égard selon que les citoyens sont ou non personnellement dérangés par les feux extérieurs.

En regard de la réglementation actuelle sur les feux de foyer extérieurs, souhaiteriez-vous que la Ville de Québec ...

Base : l'ensemble des répondants (n=1006)



*Pas du tout + très peu dérangé

**Un peu ou très dérangé

5.3 Réglementation – 2/4

À l'exception de l'arrondissement La Haute-Saint-Charles où une proportion plus élevée de citoyens se prononce en faveur du statu quo, l'opinion des citoyens quant à la réglementation sur les feux extérieurs est uniforme dans les six arrondissements.

Le statu quo est perçu moins favorablement par les citoyens de 55 ans et plus. 47% d'entre eux considèrent que la réglementation actuelle sur les feux extérieurs devrait rester inchangée, alors que 37% souhaiteraient qu'elle soit modifiée.

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

| Base: l'ensemble des répondants | TOTAL (n=1006) | Arrondissement | | | | | | Âge | | |
|---|-------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|
| | | Beauport (n=164) | Charlesbourg (n=154) | La Cité-Limoilou (n=190) | Ste-Foy- Sillery-Cap- Rouge (n=206) | La Haute- Saint-Charles (n=125) | Les Rivières (n=167) | 18-34 ans (n=267) | 35-54 ans (n=264) | 55 ans et + (n=475) |
| Maintienne le statut quo sur l'utilisation des foyers extérieurs | 61% | 62% | 67% | 56% | 58% | 72% | 56% | 73% | 71% | 47% |
| Resserre la réglementation afin de limiter les feux de foyer extérieurs dans certaines zones de la ville où les terrains sont plus petits | 21% | 22% | 19% | 24% | 22% | 16% | 26% | 14% | 16% | 30% |
| Interdise les feux de foyers sur l'ensemble du territoire | 5% | 4% | 6% | 6% | 3% | 2% | 5% | 2% | 3% | 7% |

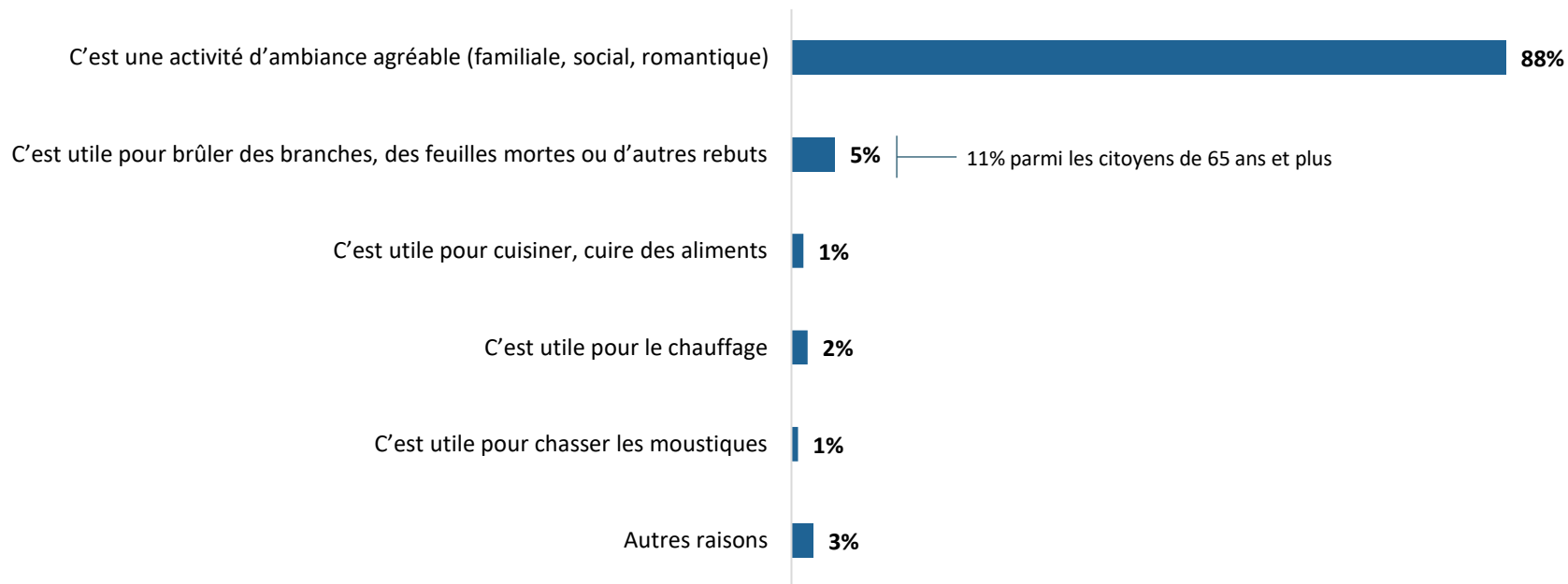
5.3 Réglementation – 3/4

Ceux qui sont en faveur du statu quo quant à la réglementation municipale sur les feux extérieurs expliquent principalement leur position par le fait qu'il s'agit d'une activité d'ambiance agréable (88%).

9% des citoyens en faveur du statu quo invoquent des raisons utilitaires, dont 5% qui y voient une façon de disposer de rebus verts. Cette dernière proportion grimpe à 11% parmi les citoyens de 65 ans et plus.

Pour quel motif principal êtes-vous en faveur du statut quo?

Base : Ceux en faveur du statut quo (n=617)



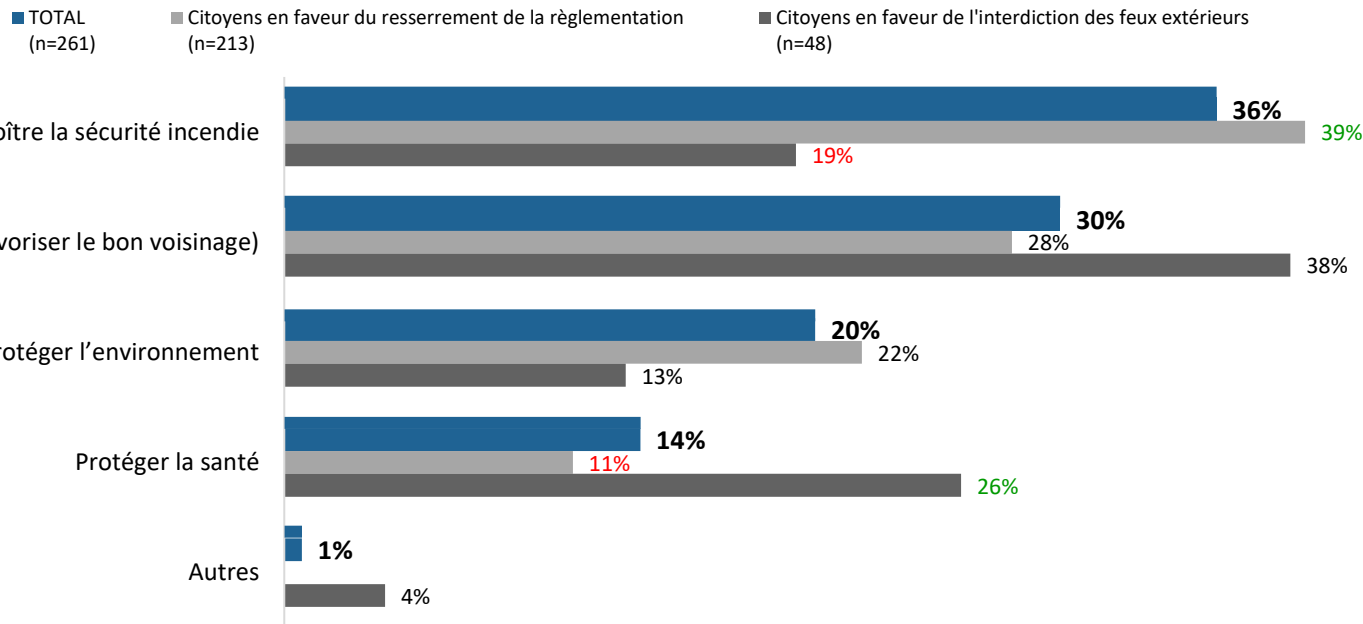
5.3 Réglementation – 4/4

Parmi ceux qui souhaitent voir la réglementation modifiée, la sécurité incendie (36%) et la réduction des nuisances (30%) arrivent en tête de lice des raisons citées devant la protection de l'environnement (20%), puis de la santé (14%).

Les citoyens qui souhaitent que les feux extérieurs soient complètement interdits expliquent principalement leur position par la réduction des nuisances (38%) et la protection de la santé (26%), alors que ceux qui se prononcent plutôt en faveur d'un simple resserrement de la réglementation sont plus nombreux à s'inquiéter de la sécurité incendie (39%).

Pour quel motif principal êtes-vous en faveur d'un changement à la réglementation?

Base : Ceux en faveur d'un changement à la réglementation sur les feux extérieurs





Katherine Marcil

Directrice de recherche

kmarcil@leger360.com

(418) 522-7467 poste 1008