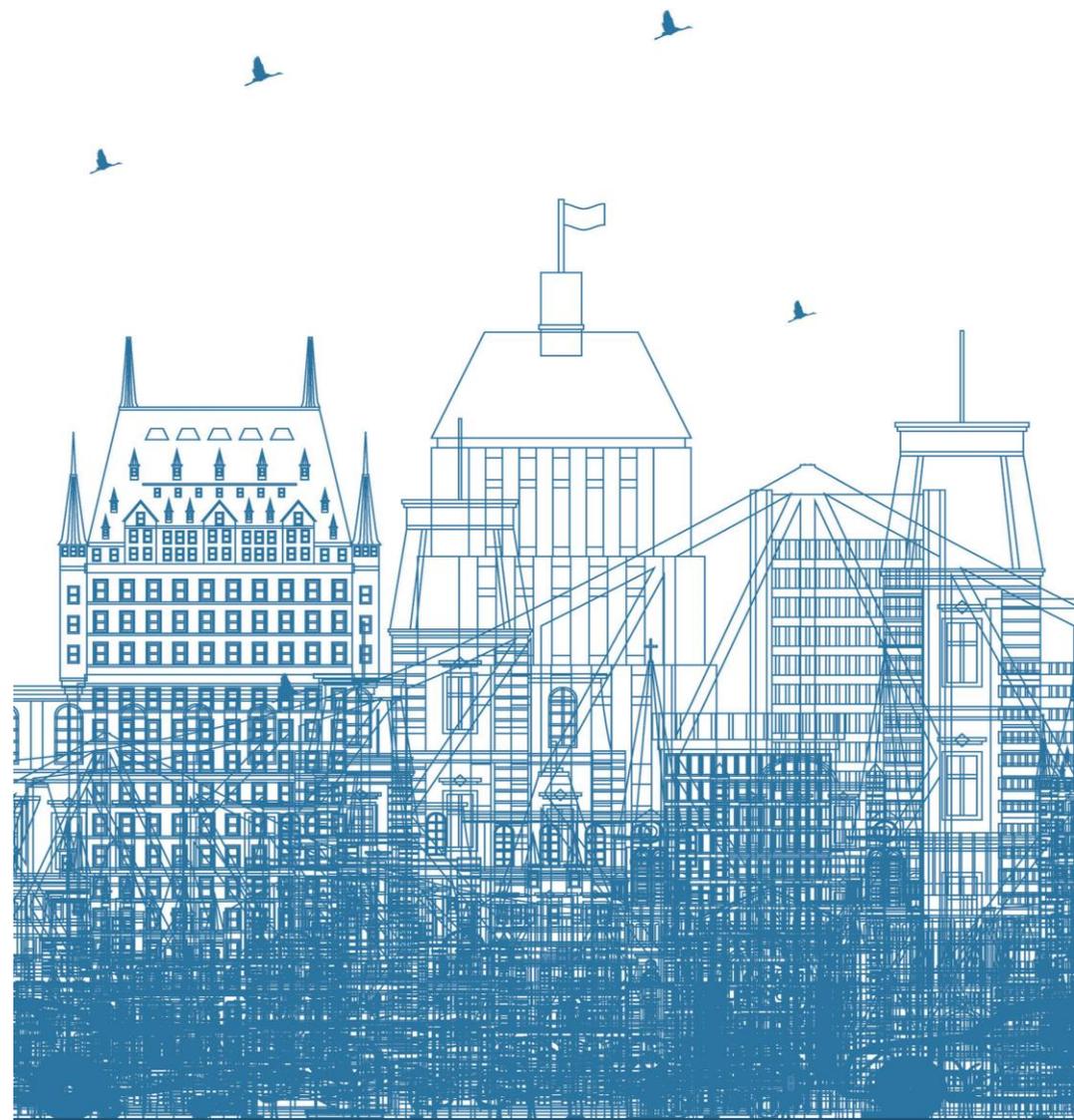


***Sondage de satisfaction à  
l'égard des services collectifs***

*Été 2019*



# Table des matières

<b>Contexte, objectifs et méthodologie</b>	<b>04</b>
<b>Profil des répondants</b>	<b>07</b>
<b>Faits saillants</b>	<b>09</b>
<b>Résultats détaillés</b>	<b>13</b>
<hr/>	
<b>1. La satisfaction en général</b>	<b>14</b>
1.1. Attentes des citoyens	15
1.2. Satisfaction générale	17
1.3. Raisons expliquant la satisfaction	19
1.4. Raisons expliquant l'insatisfaction	20
1.5. Taux de recommandation net	21
<b>2. La satisfaction à l'égard des services municipaux</b>	<b>22</b>
2.1. Travaux publics et gestion des matières résiduelles	23
2.2. Transport et mobilité intelligente	25
2.3. Services de sécurité publique et sentiment de sécurité	27
2.4. Culture, sports, loisirs et vie communautaire	30
2.5. Gestion de l'eau et qualité du milieu	32
2.6. Gestion du territoire et interaction citoyenne	34
2.7. Services estivaux	35
2.8. Services municipaux à améliorer en priorité	38
<hr/>	

# Table des matières

<b>3. Les communications et l'expérience citoyen</b>	<b>39</b>
3.1. Quantité et pertinence de l'information	40
3.2. Moyens de communication privilégiés	42
3.3. Connaissance du service 311	44
3.4. Demandes de service	45
3.5. Satisfaction à l'égard des demandes de service	47
<b>4. L'agriculture urbaine</b>	<b>48</b>
4.1. Étendue actuelle de la pratique	49
4.2. Mesures à prioriser	50
<b>5. La sécurité routière</b>	<b>51</b>
5.1. Incitatifs à réduire la vitesse dans les rues résidentielles	52
5.2. Chemins d'écoliers	53
5.3. Incitatifs à céder le passage aux piétons	54
<b>Annexe</b>	<b>55</b>
Annexe: suite de la section 2.8	56

---



# 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.

Deuxième 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, plus particulièrement des services estivaux;
- 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.

## Population et échantillon

Pour ce faire, Léger a mené un sondage web auprès de 1002 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. Notons que les personnes ayant répondu au précédent sondage de satisfaction (printemps-hiver 2019) ont été écartés de l'échantillon. La section *Profil des répondants* montre la répartition sociodémographique de cet échantillon.

## Questionnaire

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

## Collecte des données

Un prétest a été effectué dans le but de valider le questionnaire et d'assurer le déroulement logique et la compréhension des questions. Le prétest a eu lieu le 10 octobre 2019 auprès de 26 répondants. La collecte des données a été réalisée du 11 au 20 octobre 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=1002) aurait une marge d'erreur maximale de  $\pm 3,1$  % dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20).

## Note pour la lecture du rapport

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

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

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

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

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

Les flèches montrent quant à elles les différences statistiquement significatives à la hausse  $\uparrow$  ou à la baisse  $\downarrow$ , depuis la dernière mesure (hiver/printemps 2019, sondage Léger mené auprès de 1001 répondants).

## Normes Léger

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



# PROFIL DES RÉPONDANTS

# PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1002)
<b>Genre</b>	
Masculin	48%
Féminin	52%
<b>Âge</b>	
18-24 ans	10%
25-34 ans	17%
35-44 ans	15%
45-54 ans	15%
55-64 ans	18%
65 ans et plus	25%
<b>Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage</b>	
Oui	20%
Non	80%
<b>Accès à une voiture</b>	
Oui, en tout temps	74%
Oui, mais partagée	15%
Non	10%
<b>Scolarité</b>	
Primaire/secondaire	25%
Collégial	44%
Universitaire	31%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1002)
<b>Revenu familial annuel brut</b>	
19 999 \$ et moins	6%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	16%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	20%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	13%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	13%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	8%
De 120 000 et plus	12%
<b>Occupation</b>	
Travailleur	56%
Étudiant	7%
Retraité, au foyer, sans emploi	36%
<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



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

La **satisfaction** à l'égard de **plusieurs services** municipaux a elle aussi **augmenté**. Les services qui ont connu une hausse sont illustrés dans le tableau ci-dessous.

Notons qu'**aucun** des services sondés n'a connu une **baisse** de satisfaction statistiquement significative.

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Hiver/Printemps 2019	Été 2019 (n=1002)
Les services policiers	7,8	8,0 ↑
La propreté des parcs municipaux	7,7	7,9 ↑
La propreté de votre quartier	7,6	7,9 ↑
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,3	7,5 ↑
La signalisation routière	7,0	7,3 ↑
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,8	7,2 ↑
La gestion animalière	6,8	7,1 ↑
La gestion de la circulation automobile	6,0	6,5 ↑
La gestion du stationnement dans la rue	6,0	6,3 ↑

Les répondants se sont aussi montrés satisfaits des **services estivaux** auxquels ils ont attribué une note de 7,5 sur 10 en moyenne (Sports et loisirs: 7,7 sur 10; Travaux publics et ingénierie: 7,0 sur 10; Planification et aménagement du territoire: 7,8 sur 10).

Les **places publiques et les places éphémères** sont considérés comme le service estival **le plus satisfaisant** (7,9 sur 10), alors que les **travaux de réfection des rues** est, au contraire, celui dont les citoyens le sont **le moins** (6,2 sur 10).

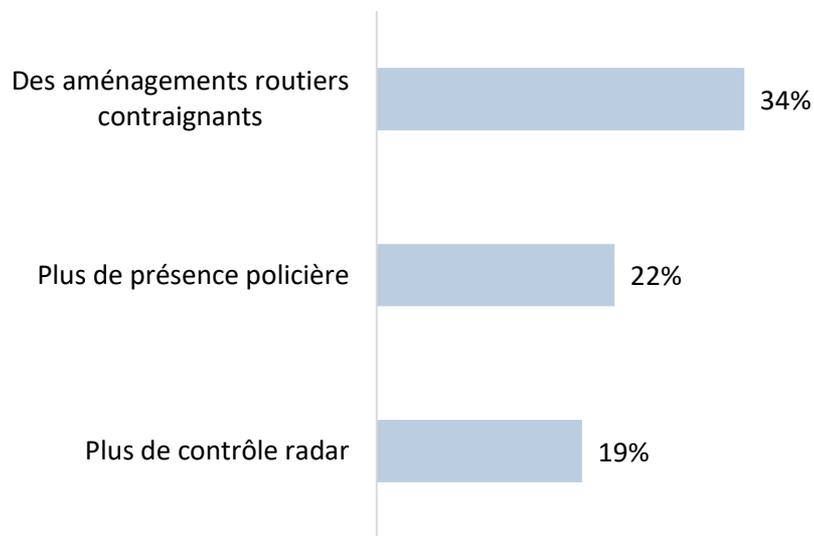
# FAITS SAILLANTS



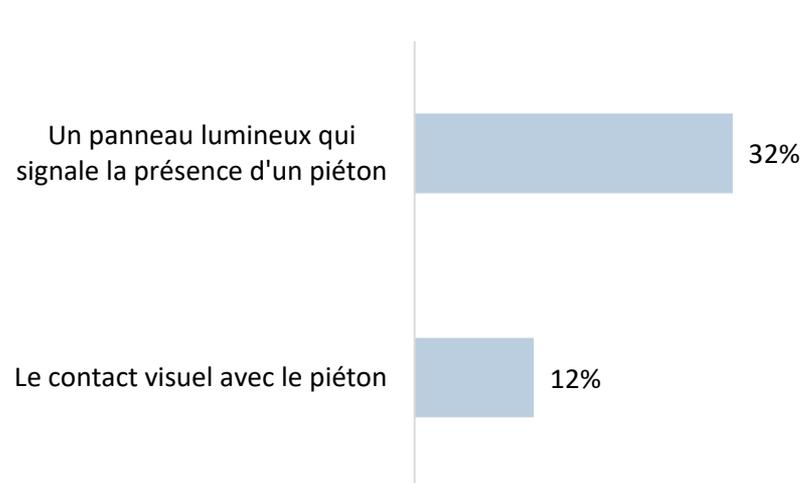
Les citoyens ont été interrogés sur diverses modifications qui pourraient être apportées afin d'améliorer la sécurité routière.

Ils se sont ainsi prononcés sur les moyens le plus efficace pour inciter les répondants...

... à réduire la vitesse de leur véhicule dans les rues résidentielles.



... à s'arrêter aux passages piétons, en vélo ou en voiture.



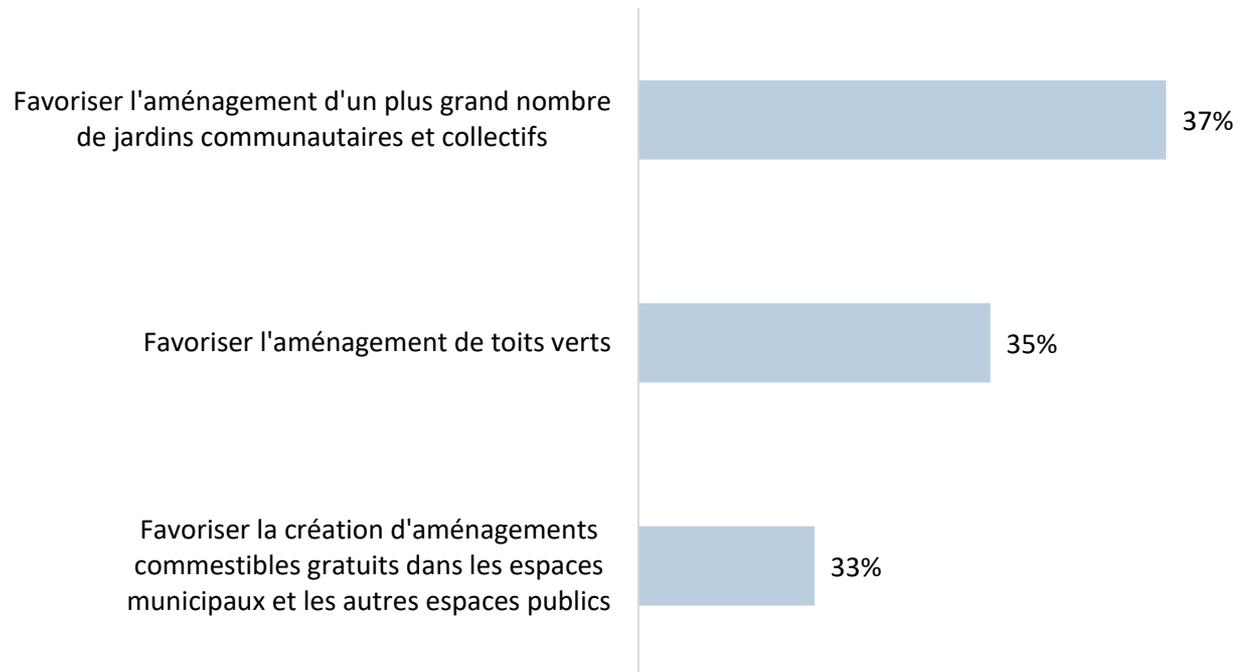
Sur un autre sujet, notons que d'éventuels « chemins écoliers » semblent une idée bien accueillie des parents. En effet, cette mesure en inciterait près de sept sur dix (69%) à laisser leur enfant se rendre à pied à l'école.



41% des citoyens de Québec s'adonnent à au moins une pratique d'agriculture ou d'élevage urbain.  
37% aménagent un potager.

Les **mesures qui favorisent l'agriculture urbaine** sont **perçues favorablement** et seulement 8% des citoyens de Québec croient que la Ville ne devrait pas favoriser cette pratique.

Parmi les mesures les plus plébiscitées à cet égard, citons:





RÉSULTATS DÉTAILLÉS

# 1. La satisfaction générale

# 1. La satisfaction générale

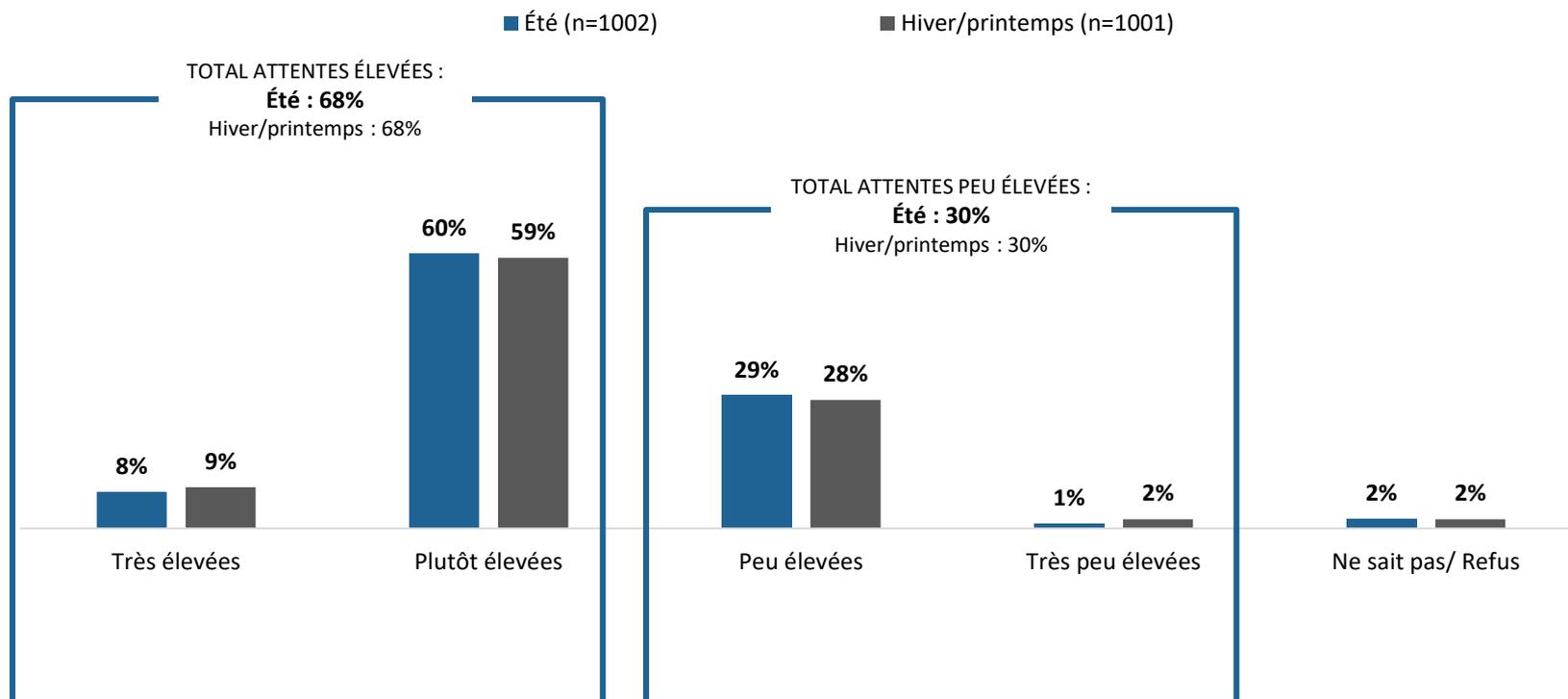
## 1.1. Attentes des citoyens – 1/2

Globalement, 68% des citoyens de Québec admettent avoir des attentes élevées envers les services de la Ville, un résultat identique à celui enregistré au printemps 2019.

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

Les citoyens de 18 à 34 ans (76%) sont plus nombreux à considérer avoir des attentes élevées.

Face aux services de la Ville, diriez-vous que vos attentes sont :  
Base : l'ensemble des répondants



# 1. La satisfaction générale

## 1.1. Attentes des citoyens – 2/2

Le tableau ci-dessous montre que le degré d'attentes est statistiquement similaire entre les arrondissements.

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

Base : l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
<b>TOTAL ÉLEVÉES</b>	68%	65%	68%	68%	73%	65%	66%
Très élevées	8%	5%	12%	7%	10%	6%	7%
Plutôt élevées	60%	60%	56%	61%	63%	59%	59%
<b>TOTAL PEU ÉLEVÉES</b>	30%	34%	30%	29%	24%	34%	30%
Peu élevées	29%	33%	29%	27%	23%	33%	29%
Très peu élevées	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	2%	1%	2%	3%	3%	1%	4%

# 1. La satisfaction générale

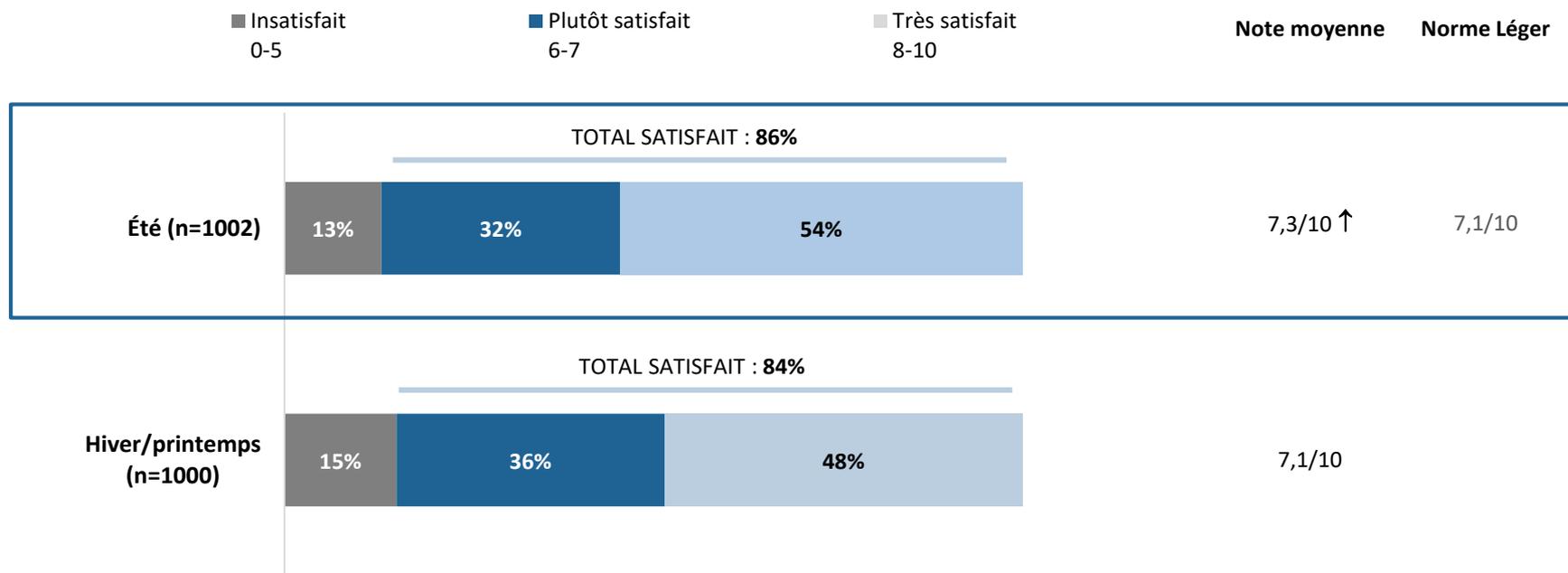
## 1.2. Satisfaction générale – 1/2

Comme à la fin du printemps dernier, les citoyens de Québec sont satisfaits des services offerts par la Ville et leurs accordent une note globale de 7,3 sur 10. Il s'agit d'une note légèrement au-dessus de la Norme Léger pour les villes de taille comparable.

86% des citoyens interrogés se disent satisfaits des services de la Ville. 32% en sont plutôt satisfaits et 54% très satisfaits.

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

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



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

# 1. La satisfaction générale

## 1.2. Satisfaction générale – 2/2

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

Notons toutefois que la proportion de citoyens insatisfaits est un peu plus élevée dans la Haute-Saint-Charles (19%).

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

Base : l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
TRÈS SATISFAIT (8-10)	54%	50%	58%	53%	57%	52%	52%
PLUTÔT SATISFAIT (6-7)	32%	32%	29%	36%	29%	29%	36%
INSATISFAIT (0-5)	13%	17%	12%	10%	13%	19%	8%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	1%	1%	1%	1%	1%	0%	4%
<b>Moyenne</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,0</b>	<b>7,6</b>

# 1. La satisfaction générale

## 1.3. Raisons expliquant la satisfaction

La qualité des services en général arrive en tête de lice des raisons évoquées par les citoyens très satisfaits pour expliquer leur contentement (21%).

Le fait que la ville soit propre et bien entretenue est le second motif de satisfaction, presque autant cité que le premier, d'ailleurs.

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

Mentions spontanées et multiples	TOTAL		Arrondissement					
	Hiver/ printemps (n=161)	Été (n=199)	Beauport (n=29)*	Charlesbourg (n=37)	La Cité-Limoilou (n=35)	Ste-Foy-Sillery Cap-Rouge (n=33)	La Haute-Saint- Charles (n=16)*	Les Rivières (n=27)*
Bons services en général / aucun problème	20%	21%	15%	19%	22%	33%	15%	22%
Ville propre / bien entretenue	7%	19% ↑	15%	27%	24%	9%	14%	23%
Les activités offertes / variété de l'offre	6%	9%	2%	10%	7%	8%	14%	14%
La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin	1%	7% ↑	5%	0%	6%	7%	9%	13%
Déneigement	2%	7% ↑	3%	15%	3%	4%	11%	3%
Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions	10%	6%	3%	16%	0%	12%	0%	0%
Bonne qualité de vie	6%	5%	5%	0%	10%	6%	5%	2%
Belle ville	2%	5%	4%	2%	2%	5%	4%	11%
Efficacité / réponses rapides	8%	5%	5%	8%	3%	0%	9%	7%
Le transport en commun	1%	4%	0%	4%	4%	5%	4%	5%
Sécuritaire	2%	2%	0%	3%	0%	5%	0%	5%
Les parcs	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
Autre	0%	4% ↑	5%	0%	6%	7%	4%	4%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	34%	34%	46%	27%	40%	19%	46%	32%

\* 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

Les raisons citées spontanément par les citoyens insatisfaits pour expliquer leur mécontentement cet été sont les mêmes que lors de la dernière mesure.

Pour quelle raison principale êtes-vous insatisfait?

Mentions spontanées et multiples	TOTAL		Arrondissement					
	Hiver/ printemps (n=146)	Été (n=130)	Beauport (n=25)*	Charlesbourg (n=21)*	La Cité–Limoilou (n=18)*	Ste-Foy–Sillery Cap-Rouge (n=23)*	La Haute-Saint- Charles (n=29)*	Les Rivières (n=14)*
Déneigement	18%	19%	23%	19%	25%	14%	14%	22%
Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur	9%	12%	6%	15%	20%	8%	17%	0%
Le mauvais état de la chaussée / nids de poules	11%	10%	11%	0%	7%	22%	4%	13%
Le maire / l'administration actuelle	3%	9% ↑	7%	20%	14%	4%	0%	19%
Taxes trop élevées	4%	7%	3%	4%	4%	2%	19%	7%
Gestion des matières résiduelles / compostage	5%	4%	7%	0%	6%	7%	0%	6%
Traitement des demandes / suivi des dossiers / lenteur administrative	7%	3%	4%	0%	0%	2%	6%	0%
Dossier du Tramway (sans précision)	1%	3%	0%	0%	0%	5%	9%	0%
Manque d'entretien (autre et sans précisions)	2%	2%	0%	0%	0%	7%	0%	13%
La gestion et le contrôle des finances publiques	0%	2%	0%	8%	0%	0%	3%	0%
Transport en commun	4%	1%	0%	5%	0%	0%	0%	0%
Manque de transparence	1%	1%	0%	6%	0%	0%	0%	0%
La gestion de la circulation	0%	1%	0%	0%	0%	0%	5%	0%
Nettoyage des rues	3%	0% ↓	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Une consultation publique est nécessaire concernant le dossier du tramway et du 3ème lien	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Autres	7%	4%	8%	3%	0%	6%	7%	0%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	21%	22%	31%	20%	24%	23%	16%	20%

\* 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

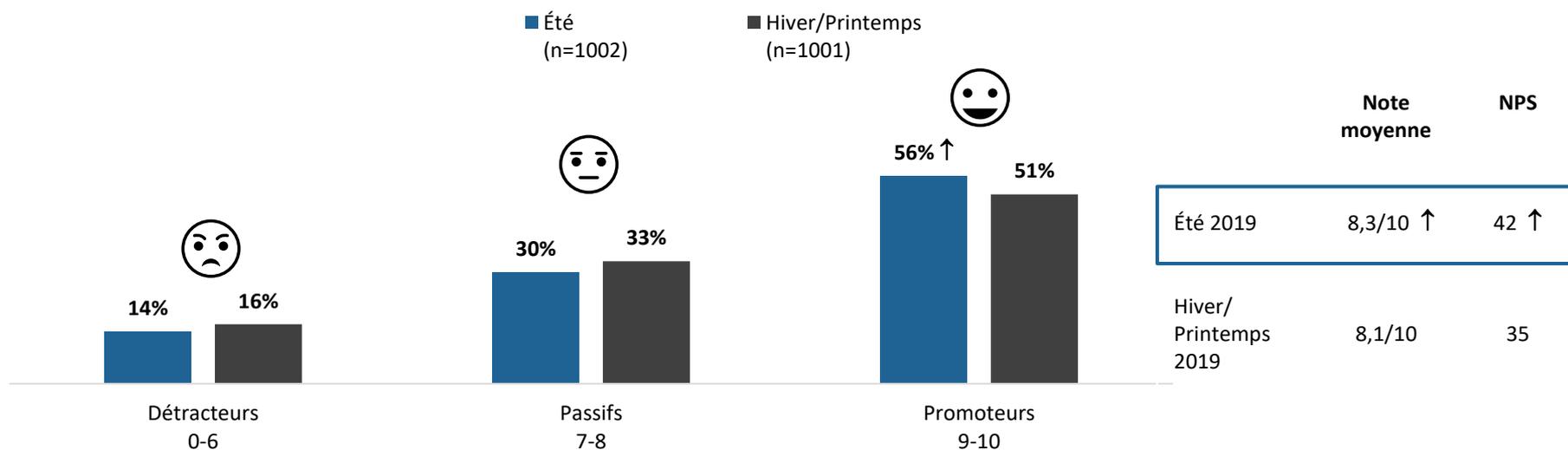
## 1.5. Taux de recommandation net (NPS)

Tout comme la satisfaction générale, le taux de recommandation net (NPS) connaît une légère hausse depuis la dernière mesure (42 contre 35).

Les proportions de promoteurs, détracteurs et passifs sont statistiquement similaires entre les arrondissements, excepté qu'on compte un peu moins de promoteurs dans la Haute-Saint-Charles.

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

Base : l'ensemble des répondants



	Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
<b>PROMOTEURS</b>	55%	57%	61%	54%	48%	64%
<b>PASSIFS</b>	29%	27%	27%	34%	34%	25%
<b>DÉTRACTEURS</b>	15%	17%	12%	11%	18%	10%

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

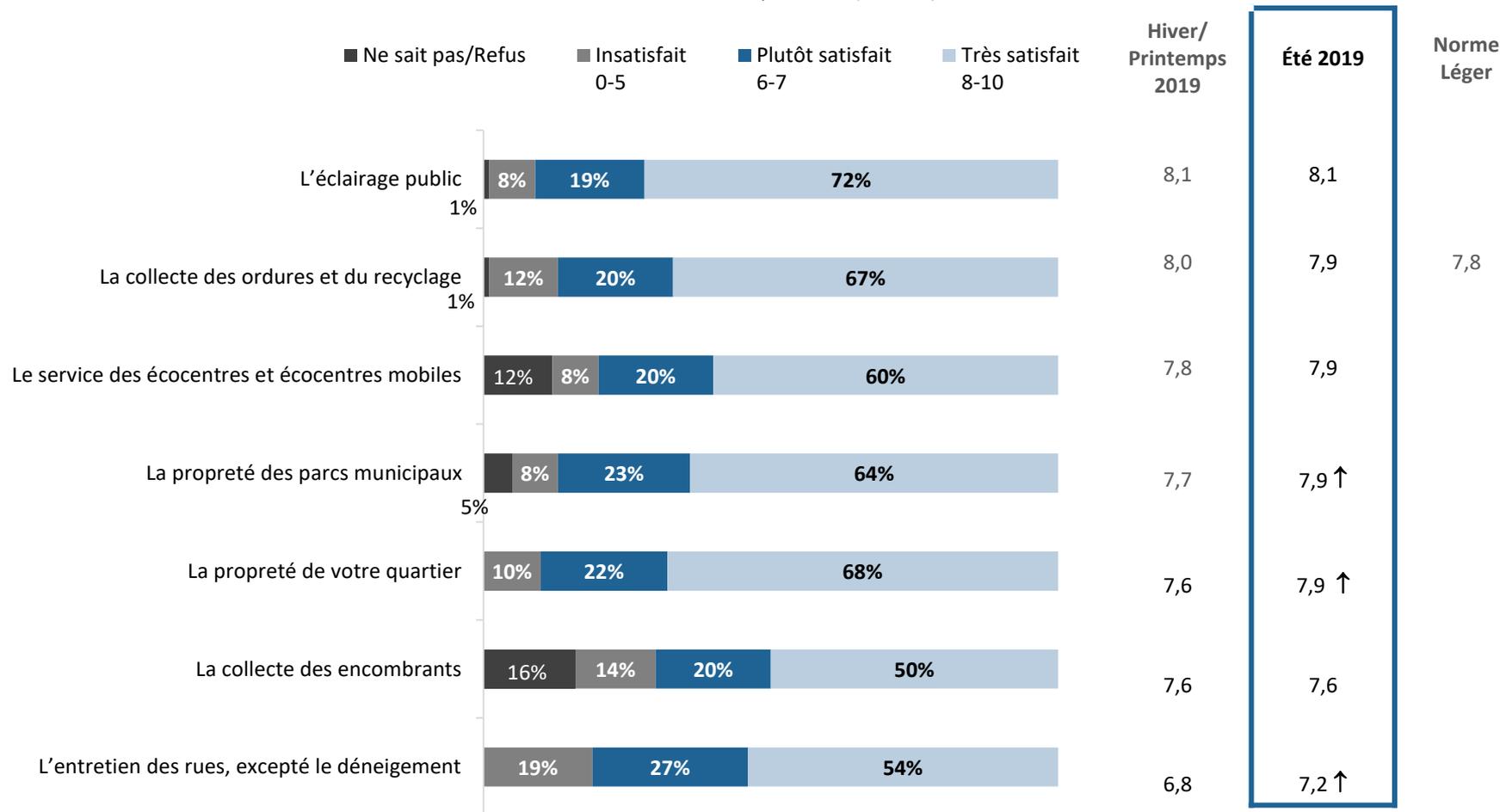
## 2. Satisfaction à l'égard des services municipaux

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

Au cours des trois derniers mois, la satisfaction à l'égard de la propreté du quartier, de celle des parcs municipaux et de l'entretien des rues (excepté le déneigement) a augmenté de quelques points.

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

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



## 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 légèrement plus satisfaits de la collecte des matières résiduelles, mais moins que ceux des autres arrondissements de la propreté de leur quartier.

Également, les résidents de l'arrondissement **Beauport** sont significativement moins satisfaits que tous les autres de la collecte des ordures et du recyclage.

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

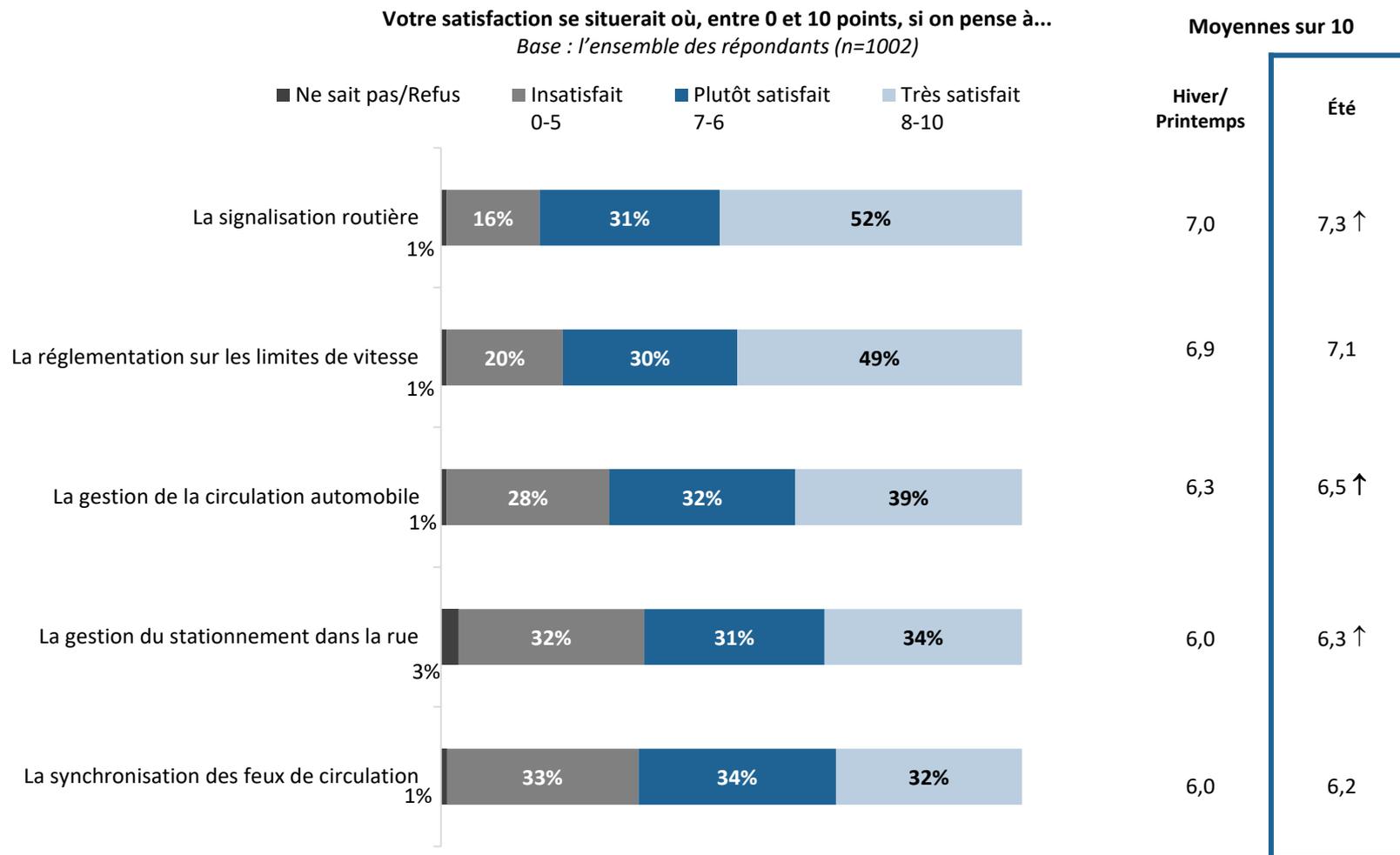
Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	TOTAL (n=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité–Limoilou (n=193)	Ste-Foy– Sillery–Cap- Rouge (n=183)	La Haute-Saint- Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
L'éclairage public	8,1	8,2	8,2	8,2	7,9	8,2	8,1
La collecte des ordures et du recyclage	7,9	<b>7,0</b>	8,1	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	7,7	8,1
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,9	8,2	7,8	7,8	7,8	7,9	8,1
La propreté des parcs municipaux	7,9	7,8	8,0	8,0	7,9	7,7	7,9
La propreté de votre quartier	7,9	7,6	<b>8,2</b>	<b>7,6</b>	8,0	7,9	8,1
La collecte des encombrants	7,6	7,4	7,6	7,7	7,5	7,6	7,8
L'entretien des rues, excepté le déneigement	7,2	7,2	7,2	7,3	7,3	7,1	7,2

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

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

Depuis la mesure du printemps dernier, trois services dans cette catégorie ont fait des gains, soit : la signalisation routière, la gestion de la circulation automobile, et la gestion du stationnement dans les rues.

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



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

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

Il existe une seule différence entre les arrondissements, et elle concerne la réglementation sur les limites de vitesse, qui est nettement moins bien perçue par les citoyens de Beauport.

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=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint- Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
La signalisation routière	7,3	7,2	7,4	7,3	7,4	7,2	7,4
La réglementation sur les limites de vitesse	7,1	6,6	7,1	7,3	7,0	7,0	7,3
La gestion de la circulation automobile	6,5	6,2	6,7	6,8	6,3	6,3	6,6
La gestion du stationnement dans la rue	6,3	6,4	6,4	6,1	6,2	6,2	6,5
La synchronisation des feux de circulation	6,2	6,0	6,0	6,4	6,2	6,0	6,1

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

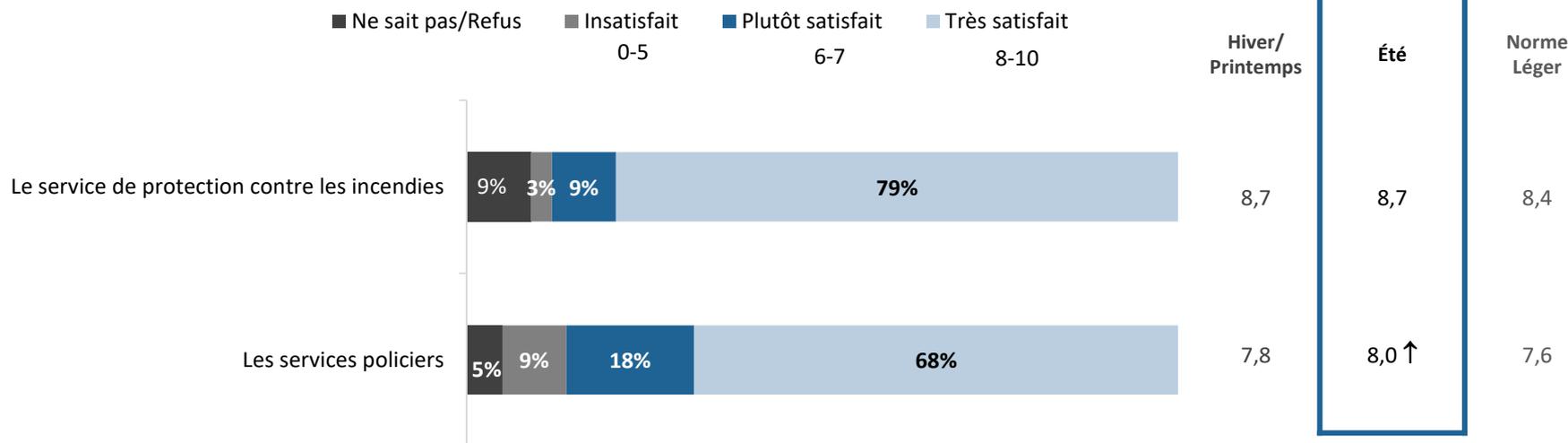
### 2.3. Services de sécurité publique et sentiment de sécurité 1/3

Les services de sécurité publique conservent les notes de satisfaction très élevées qu'ils obtenaient au printemps dernier : on note même une légère hausse de la satisfaction à l'égard du SPVQ.

Cette satisfaction est uniforme entre les arrondissements, mais le service de police est particulièrement bien noté dans Les Rivières.

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

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



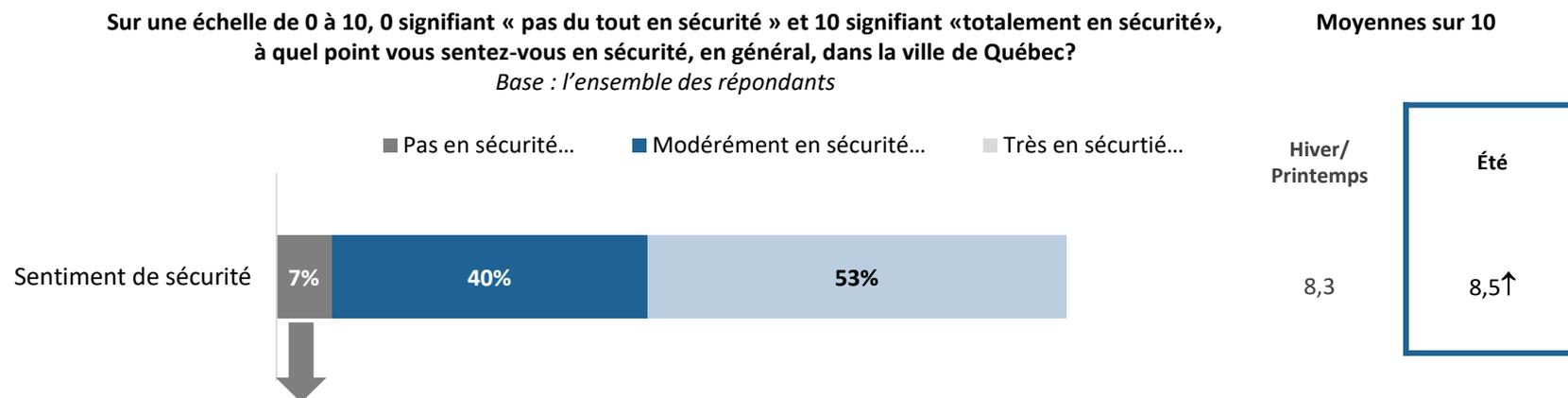
Notes moyennes sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
Le service de protection contre les incendies	8,7	8,8	8,7	8,7	8,6	8,7
Les services policiers	8,0	8,0	7,8	8,1	7,8	8,3

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

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

Le sentiment de sécurité des citoyens est encore plus grand qu'il ne l'était lors de la dernière mesure : 8,5 sur 10.

Encore une fois, ce sont les citoyens de 65 ans et plus (8,9), ainsi que les hommes (8,6) qui se sentent encore plus en sécurité.



La crainte de se faire attaquer 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.

Il s'agit d'une hausse significative par rapport à la saison précédente, où la sécurité routière était leur principale source d'insécurité. Cette raison arrive, cette saison, en seconde position (17%).

Base: Ceux qui ne se sentent pas en sécurité Mentions spontanées	Hiver/ Printemps 2019 (n=83)	Été 2019 (n=69)
Crainte de se faire attaquer	9%	21% ↑
Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies	21%	17%
Vols	9%	14%
Flânage / errance / mendicité	5%	9%
Vandalisme et méfaits	15%	7%
Violence	3%	5%
Incidents avec des produits chimiques ou des contaminants	0%	4%
Trafic et consommation de drogues	13%	3% ↓
Bâtiments abandonnés	1%	3%
Mauvais éclairage	5%	2%

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

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

L'arrondissement de Charlesbourg est celui où le sentiment de sécurité est le plus fort.

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?

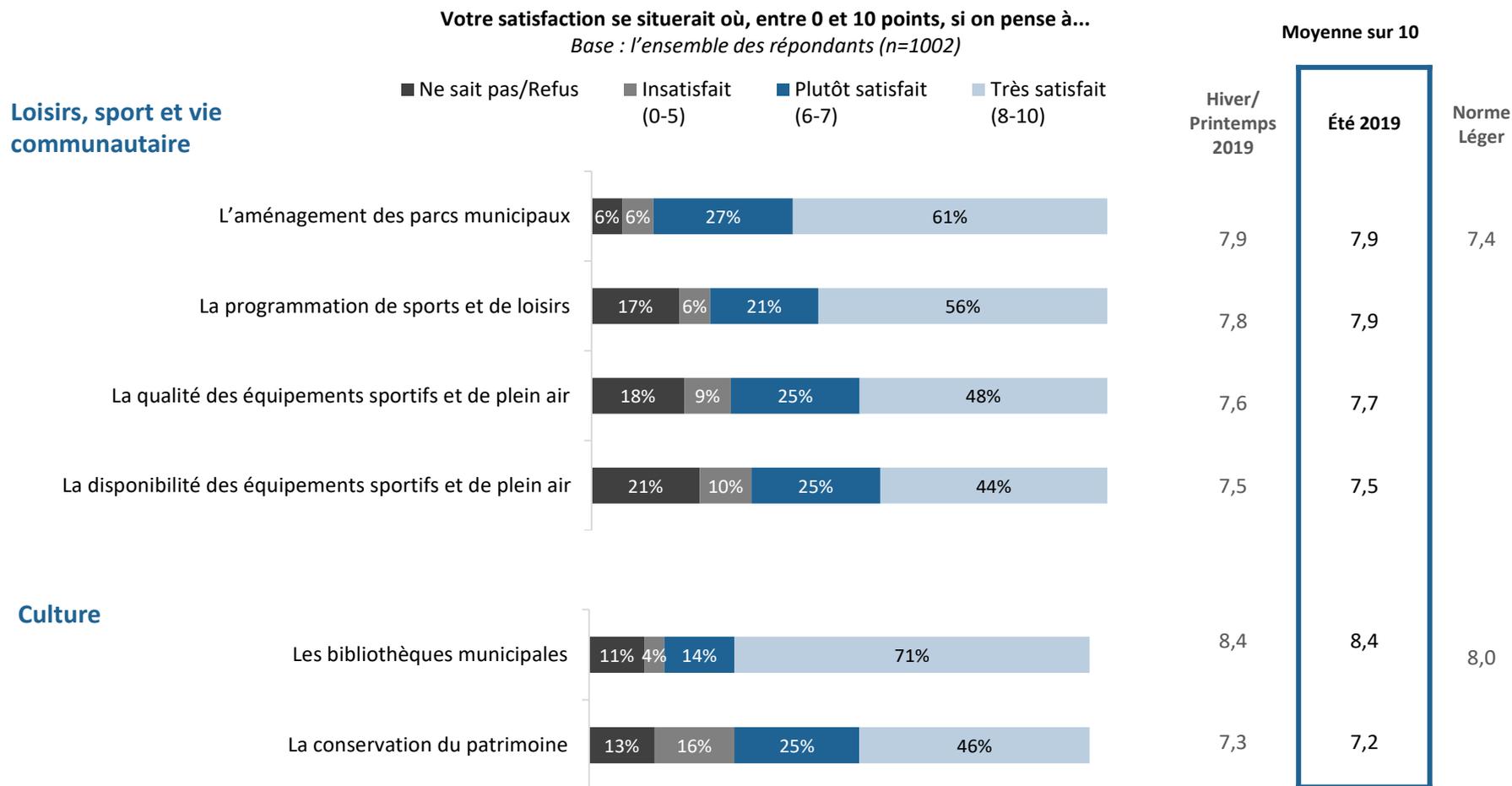
Base : l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
TRÈS EN SÉCURITÉ	53%	50%	61%	52%	56%	48%	50%
MODÉRÉMENT EN SÉCURITÉ	40%	40%	34%	38%	38%	44%	45%
PAS EN SÉCURITÉ	7%	9%	5%	10%	5%	7%	5%
<i>Notes moyennes sur 10</i>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>	<b>8,7</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>

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

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

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

Les bibliothèques municipales sont encore le service jugé le plus satisfaisant, alors que la conservation du patrimoine est le moins bien noté.



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

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

Le tableau ci-dessous montre les différences qui existent entre les arrondissements en matière de satisfaction à l'égard des services liés à la culture et aux loisirs, sports et vie communautaire.

Comme lors de la dernière mesure, les résidents de l'arrondissement de La Cité-Limoilou sont les moins satisfaits de la conservation du patrimoine, alors que ceux de Charlesbourg jugent que la Ville fait plutôt bien en la matière.

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=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint- Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
Les bibliothèques municipales	8,4	8,5	8,6	8,3	<b>8,8</b>	8,2	8,2
L'aménagement des parcs municipaux	7,9	7,9	8,0	7,9	7,8	7,7	8,0
La programmation de sports et de loisirs	7,9	7,9	8,1	8,0	7,8	7,7	8,0
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,7	7,8	7,7	7,6	7,7	7,4	7,7
La disponibilité des équipements sportifs et de plein air	7,5	7,6	7,5	7,5	7,6	<b>7,2</b>	7,6
La conservation du patrimoine	7,2	7,1	<b>7,7</b>	<b>6,7</b>	7,1	7,2	7,4

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

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

Les résultats sont aussi plutôt stables en ce qui a trait à la gestion de l'eau et à la qualité du milieu.

Notons seulement une légère hausse dans l'appréciation que font les citoyens de la gestion animalière faite par Ville.

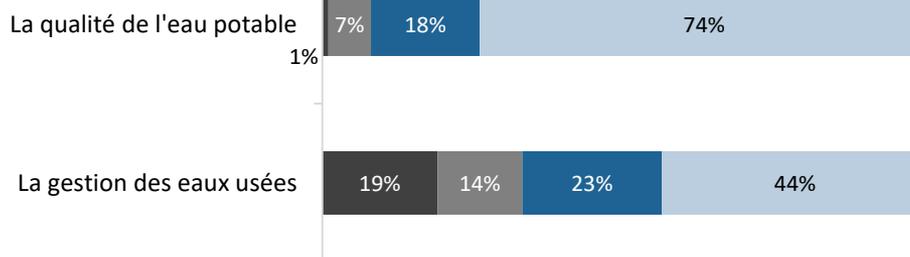
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

Moyennes sur 10

#### Gestion de l'eau

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



Hiver/  
Printemps

Été

Norme  
Léger

8,3

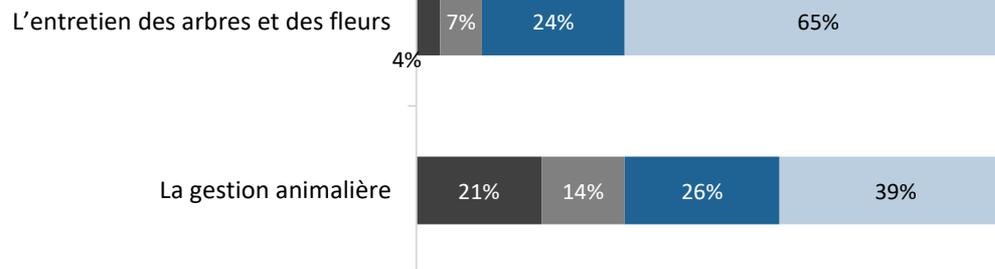
8,2

8,1

7,3

7,2

#### Qualité du milieu



7,9

7,9

6,8

7,1 ↑

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

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

La satisfaction à l'égard de la qualité de l'eau potable est un peu moins élevée dans l'arrondissement Ste-Foy–Sillery–Cap-Rouge qu'ailleurs. Tous les autres résultats sont équivalents sur l'ensemble du territoire.

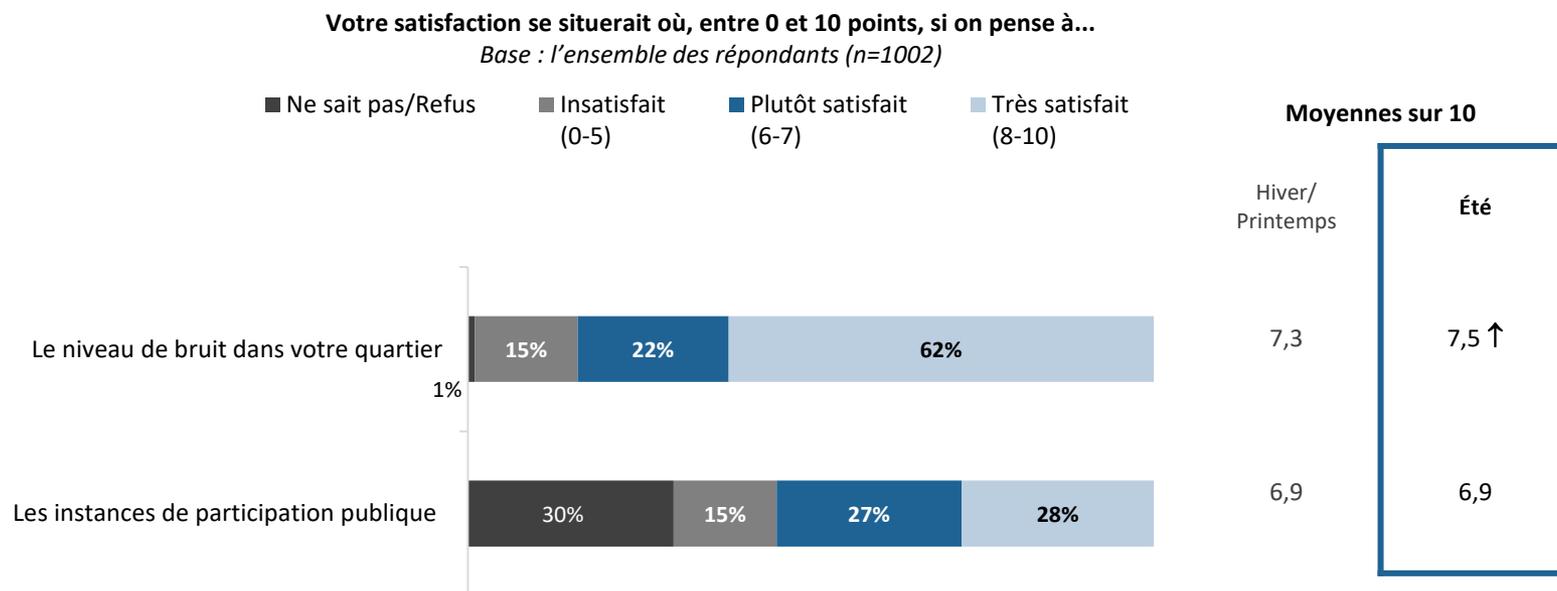
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	TOTAL (n=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité–Limoilou (n=193)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint- Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
La qualité de l'eau potable	8,2	8,5	8,3	8,3	7,9	8,1	8,2
L'entretien des arbres et des fleurs	7,9	7,9	8,0	7,9	8,0	7,7	8,0
La gestion des eaux usées	7,2	7,3	7,3	7,1	7,2	7,3	7,5
La gestion animale	7,1	7,0	7,1	7,3	7,0	7,0	7,1

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

### 2.6. Gestion du territoire et interaction citoyenne

Les citoyens jugent que le niveau de bruit dans leur quartier est satisfaisant : un peu plus qu'il ne l'était au printemps, d'ailleurs.



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

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,3	<b>8,0</b>	7,2	7,4	7,8	7,7
Les instances de participation publique	6,7	6,8	7,0	6,8	6,5	7,2

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

### 2.7. Services estivaux – 1/3

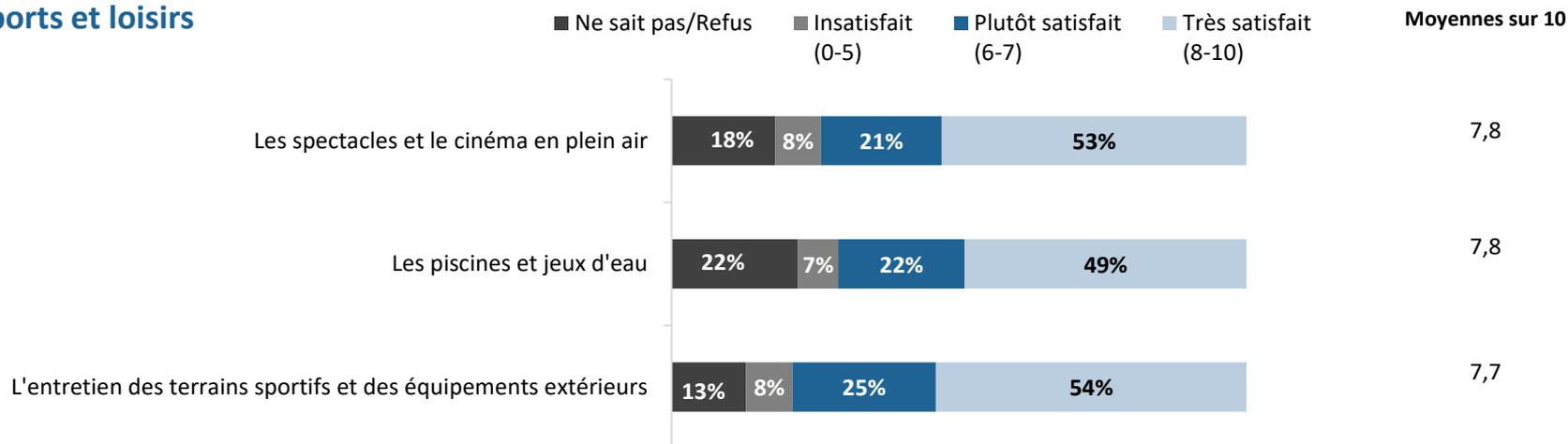
Parmi les services estivaux évalués lors de cette mesure, les trois qui sont liés aux sports et aux loisirs sont jugés plutôt satisfaisants par les citoyens. Ils récoltent, en effet, des notes moyennes de 7,7 pour l'entretien des terrains sportifs et équipements extérieurs, et de 7,8 pour les spectacles et le cinéma en plein air ainsi que pour les piscines et jeux d'eau.

Ces résultats varient très peu selon l'âge, ni entre le fait d'avoir des enfants à la maison ou pas.

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

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

#### Sports et loisirs



Notes moyennes sur 10	Arrondissement					
	Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
Les spectacles et le cinéma en plein air	7,5	8,0	7,9	7,9	7,6	7,8
Les piscines et jeux d'eau	7,9	8,0	8,0	7,5	7,6	7,8
L'entretien des terrains sportifs et des équipements extérieurs	7,7	8,0	7,7	7,7	7,5	7,7

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

### 2.7. Services estivaux – 2/3

Parmi les cinq services estivaux mesurés qui sont liés aux travaux publics, à l'ingénierie et à la planification du territoire, les places publiques et les places éphémères obtiennent la meilleure évaluation (7,9 sur 10).

En revanche, les travaux de réfection des rues sont les moins satisfaisants (6,2).

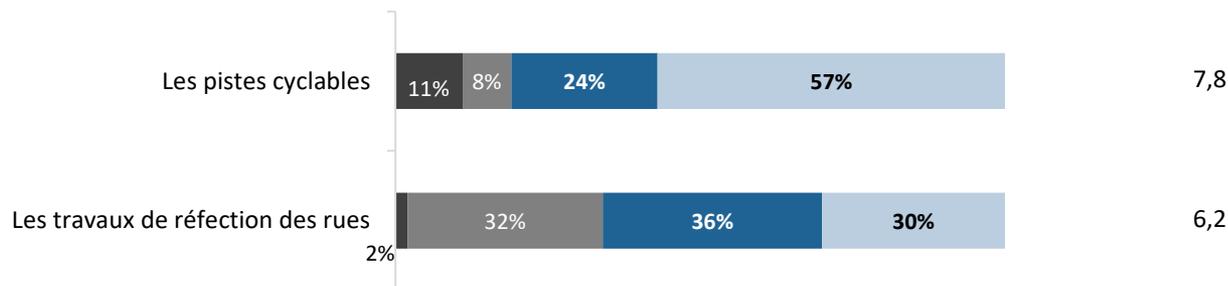
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

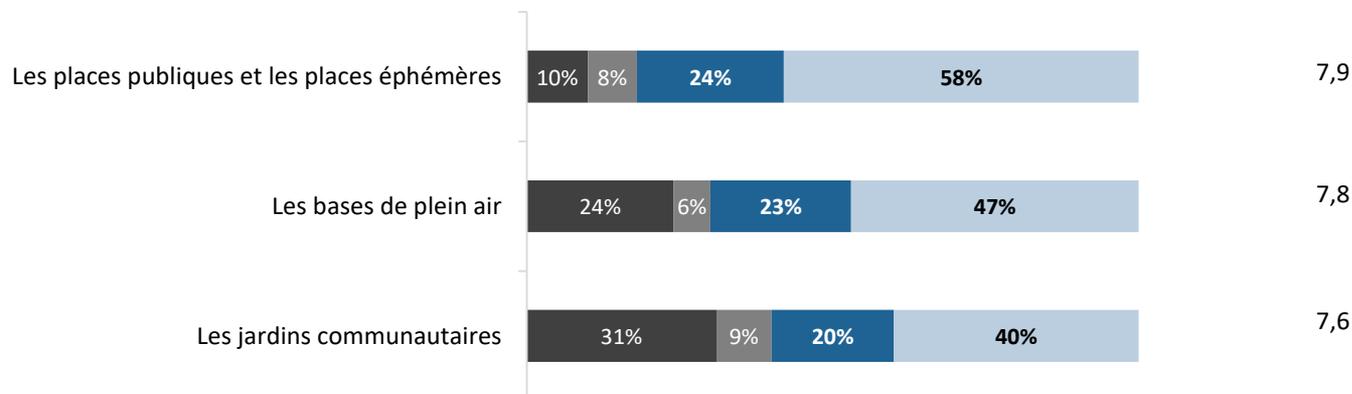
■ Ne sait pas/Refus   ■ Insatisfait (0-5)   ■ Plutôt satisfait (6-7)   ■ Très satisfait (8-10)

Moyennes sur 10

#### Travaux publics et ingénierie



#### Planification et aménagement du territoire



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

### 2.7. Services estivaux – 3/3

Il n'existe pas de différence significative entre les arrondissements à l'égard des services estivaux liés aux travaux publics et à l'ingénierie ou à la planification et l'aménagement du territoire.

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

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Total (n=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint- Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
Les places publiques et places éphémères	7,9	7,8	8,0	8,0	7,9	7,6	8,0
Les pistes cyclables	7,8	8,0	7,8	7,6	7,6	7,9	7,9
Les bases de plein air	7,8	7,9	7,9	8,0	7,7	7,8	7,7
Les jardins communautaires	7,6	7,5	7,6	7,7	7,3	7,6	7,8
Les travaux de réfection des rues (excluant les autoroutes)	6,2	6,2	6,2	6,4	6,0	6,1	6,4

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

### 2.8. Services municipaux à améliorer en priorité

Même au sortir de la période estivale, les citoyens jugent que les services qui devraient être améliorés en priorité sont ceux liés aux travaux publics (déneigement, entretien des rues et trottoirs, gestion de la circulation, etc.).

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		Arrondissement					
	Hiver / Printemps 2019 (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy- Sillery-Cap- Rouge (n=183)	La Haute- Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
Déneigement	18%	8%	6%	8%	10%	8%	3%	11%
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	2%	7%	6%	11%	8%	6%	9%	4%
Gestion de la circulation	3%	6%	6%	6%	6%	10%	5%	6%
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / Recyclage	2%	4%	11%	2%	4%	3%	3%	4%
Sécurité routière	2%	4%	4%	5%	6%	4%	4%	4%
Entretien des parcs / des arbres	1%	3%	4%	1%	6%	3%	3%	2%
Compostage	2%	3%	1%	0%	5%	4%	3%	2%
Transport en commun	2%	2%	2%	1%	1%	3%	2%	3%
Nettoyage des rues / des trottoirs	1%	2%	1%	0%	1%	1%	3%	5%
Service de police / Sécurité publique	0%	2%	3%	2%	1%	1%	2%	3%
Service des sports et des loisirs	1%	2%	0%	1%	2%	1%	3%	3%
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	46%	46%	46%	52%	40%	47%	45%	40%

SUITE EN ANNEXE 1

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

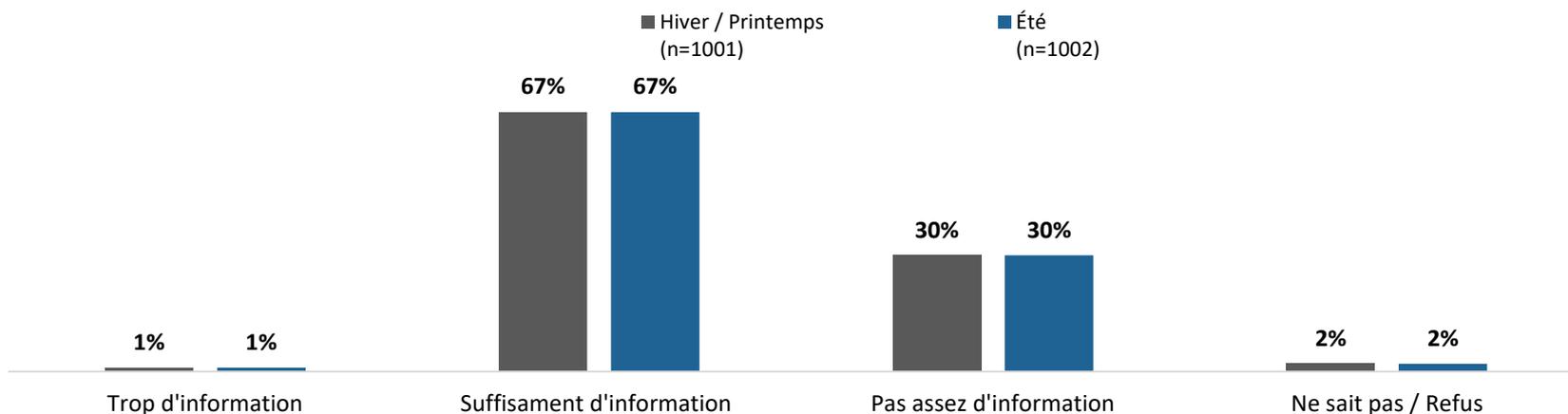
### 3. Les communications et l'expérience client

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

L'évaluation que font les citoyens de la quantité et de la pertinence de l'information qu'ils reçoivent de la Ville est stable depuis la dernière mesure.

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

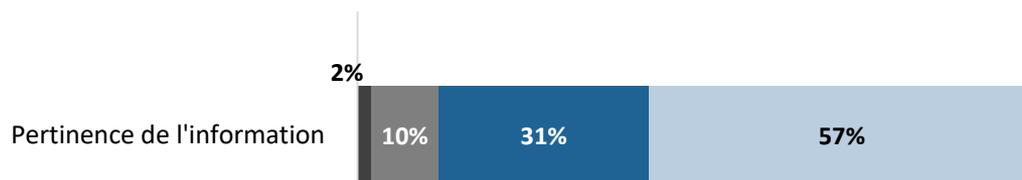
Base : l'ensemble des répondants



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

Base : l'ensemble des répondants

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



Moyenne sur 10

Hiver/  
Printemps

7,5

Été

7,6

# 3. Les communications et l'expérience client

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

L'évaluation de la quantité d'information reçue est uniforme dans tous les arrondissements.

La pertinence de cette information est toutefois jugée moins favorablement par les citoyens de La Haute-Saint-Charles que par les autres.

**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=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
<b>Trop d'information</b>	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
<b>Suffisamment d'information</b>	67%	64%	65%	68%	70%	64%	69%
<b>Pas assez d'information</b>	30%	32%	34%	28%	27%	35%	28%

**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=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
<b>TOTAL PERTINENTE</b>	88%	88%	85%	88%	90%	84%	88%
<b>TRÈS PERTINENTE</b>	57%	60%	56%	62%	57%	50%	56%
<b>PLUTÔT PERTINENTE</b>	31%	29%	29%	26%	33%	35%	32%
<b>PAS PERTINENTE</b>	10%	9%	12%	11%	8%	14%	7%
<b>Note moyenne sur 10</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,2</b>	<b>7,7</b>

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

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

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

Or, depuis la dernière mesure, la proportion de citoyens qui ont sélectionné le bulletin municipal parmi leurs outils favoris a chuté de neuf points, tendance qui sera à surveiller dans les prochains sondages.

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

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

Base: l'ensemble des répondants - Mentions multiples	TOTAL		Âge		
	Hiver/printemps (n=1001)	Été 2019 (n=1002)	18-34 ans (n=256)	35-54 ans (n=377)	55 ans + (n=368)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	59%	59%	47%	54%	70%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	57%	48% ↓	20%	47%	67%
Vous allez sur le site web de la Ville	40%	44%	42%	46%	43%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	32%	33%	57%	36%	16%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	17%	16%	10%	20%	18%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	12%	14%	10%	12%	17%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	7%	7%	4%	6%	10%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	2%	1%	2%	2%
Vous assistez aux Conseils d'arrondissement	1%	0%	0%	0%	0%
Aucun de ces moyens	4%	3%	6%	2%	2%

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

# 3. Les communications et l'expérience client

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

Les quelques différences qui existent en matière de sources d'information entre les arrondissements sont illustrées dans le tableau ci-dessous.

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

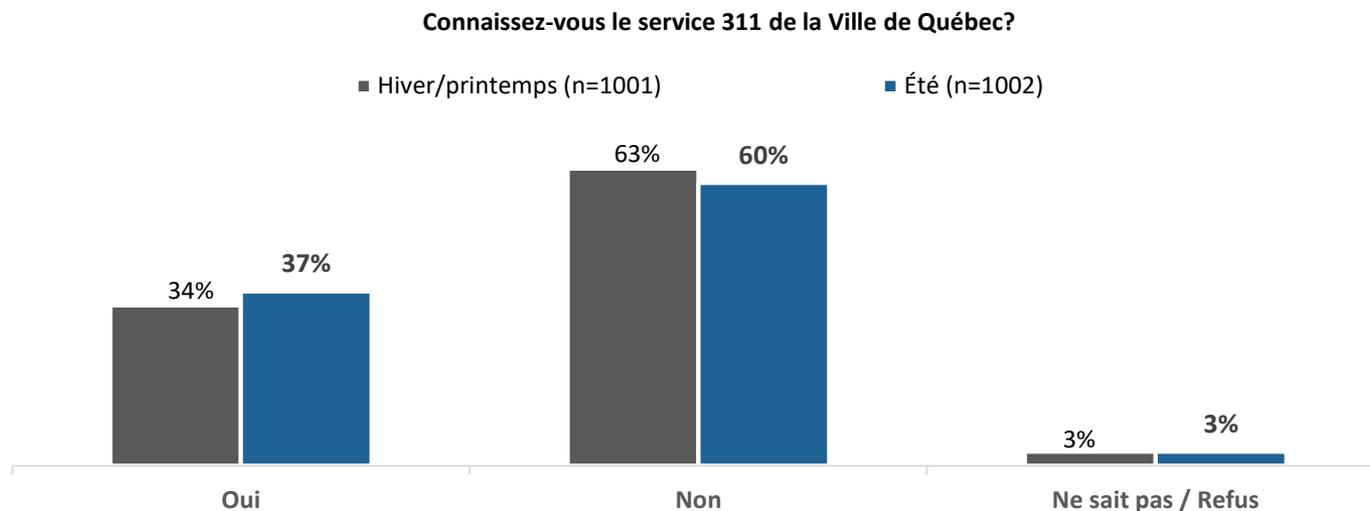
Base: l'ensemble des répondants -Mentions multiples	TOTAL (n=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=147)	Charlesbourg (n=163)	La Cité–Limoilou (n=204)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=198)	La Haute-Saint- Charles (n=137)	Les Rivières (n=152)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	59%	52%	63%	63%	60%	58%	57%
Vous lisez le bulletin municipal <i>Ma Ville</i>	48%	44%	53%	54%	41%	43%	55%
Vous allez sur le site web de la Ville	44%	47%	39%	46%	46%	43%	39%
Par les médias sociaux	33%	28%	32%	38%	34%	36%	31%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	16%	17%	15%	17%	18%	14%	16%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	14%	12%	9%	20%	14%	11%	14%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	7%	6%	6%	6%	9%	7%	9%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	0%	2%	4%	0%	1%	1%
Vous assistez aux Conseils d'arrondissement	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Aucun de ces moyens	3%	2%	1%	1%	6%	3%	4%

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

# 3. Les communications et l'expérience client

## 3.3. Connaissance du service 311

La notoriété du service 311 est stable depuis la mesure du printemps dernier. Elle est un peu plus élevée parmi les résidents de La Cité-Limoilou, et moins élevée parmi ceux de Les Rivières.



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

Base: l'ensemble des répondants	Arrondissement					
	Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
Oui	32%	36%	47%	35%	38%	29%
Non	65%	61%	48%	63%	60%	68%
Ne sait pas / Refus	3%	3%	5%	2%	2%	3%

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

#### 3.4. Demandes de service – 1/2

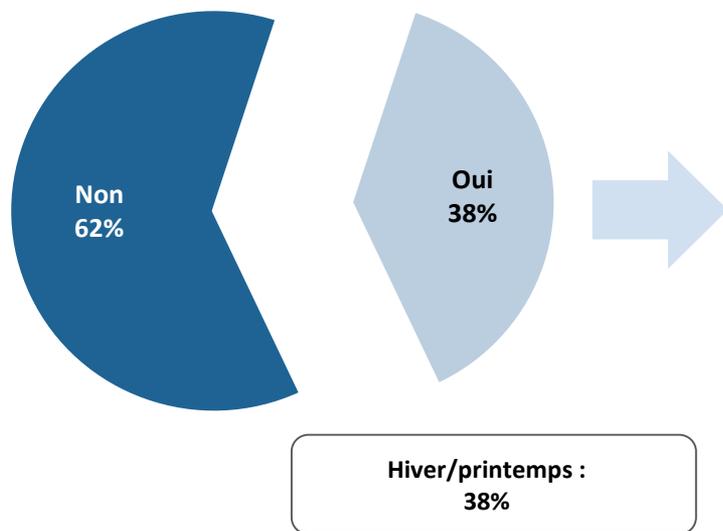
En tout, 38% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec au cours des douze derniers mois. Plus du tiers (35%) de ces demandes concernaient la gestion des matières résiduelles.

Les travaux publics sont le second sujet ayant motivé une requête à la Ville (25%).

Ces résultats sont tous statistiquement équivalents avec ceux de la dernière mesure.

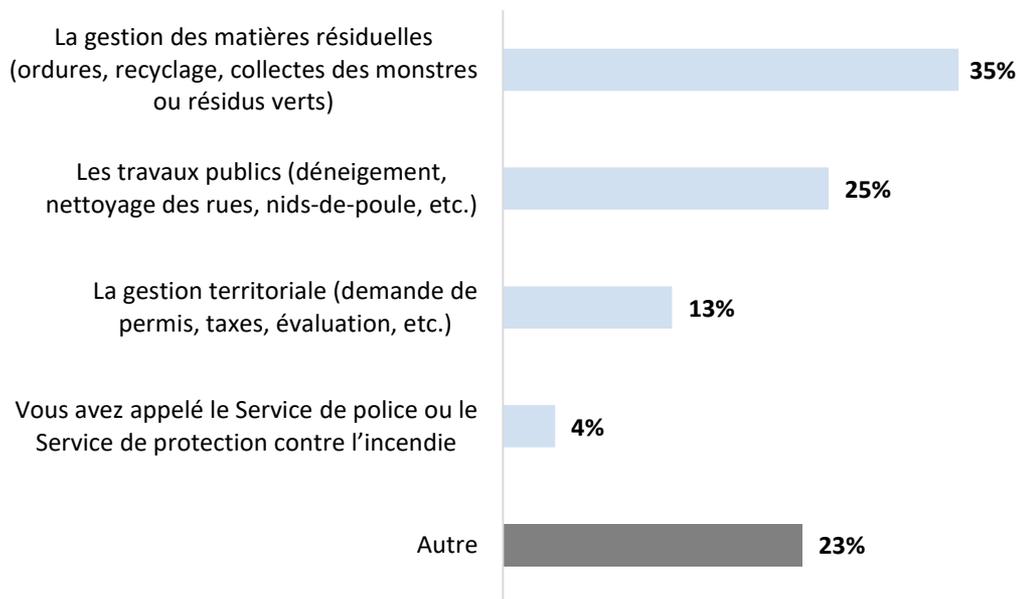
**Au cours des douze derniers mois, avez-vous adressé une demande à la Ville de Québec, que ce soit en personne, par courriel, par téléphone ou via le site web de la Ville?**

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



**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 (n=386)*



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

#### 3.4. Demandes de service – 2/2

Ces résultats sont similaires dans les six arrondissements, si ce n'est que les résidents de l'arrondissement de les Rivières sont nettement plus nombreux, en proportion, à avoir adressé une demande liée aux travaux publics (45%).

**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=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
<b>OUI</b>	38%	42%	34%	42%	33%	43%	31%

**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 Mentions spontanées	TOTAL (n=386)	Arrondissement					
		Beauport (n=65)	Charlesbourg (n=56)	La Cité-Limoilou (n=81)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=62)	La Haute-Saint-Charles (n=70)	Les Rivières (n=52)
<b>La gestion des matières résiduelles</b>	35%	39%	37%	36%	23%	45%	27%
<b>Les travaux publics</b>	25%	25%	28%	17%	27%	19%	45%
<b>La gestion territoriale</b>	13%	7%	14%	15%	19%	11%	10%
<b>Vous avez appelé le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie</b>	4%	0%	3%	2%	9%	5%	3%
<b>Autre</b>	23%	29%	18%	30%	22%	20%	15%

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

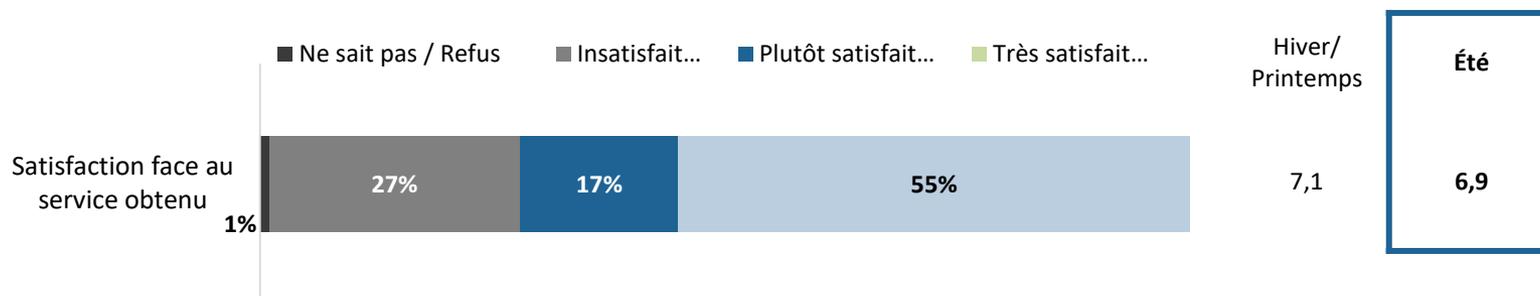
#### 3.5. Satisfaction à l'égard des demandes de service

Les citoyens qui ont adressé une demande à la Ville au cours des douze derniers mois octroient au service obtenu à la suite de cette demande une note de 6,9 sur 10.

Il n'y a pas de différence significative entre les arrondissements, ni depuis la mesure printanière.

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=386)



Base: les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au court les 12 derniers mois	Arrondissement					
	Beauport (n=65)	Charlesbourg (n=56)	La Cité-Limoilou (n=81)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=62)	La Haute-Saint-Charles (n=70)	Les Rivières (n=52)
<b>Note moyenne sur 10</b>	6,2	7,5	7,0	7,3	7,0	6,7

## 4. L'agriculture urbaine

## 4. L'agriculture urbaine

### 4.1. Étendue actuelle de la pratique

À l'heure actuelle, à Québec : 37% des citoyens aménagent un potager à la maison, et 7% cultivent des arbres fruitiers.

Les autres pratiques telles que les jardins communautaires, le fait d'élever des poules ou de posséder des ruches sont marginales : 3% des citoyens ou moins.

Parmi les propriétaires : 49% aménagent un potager et 11% cultivent des arbres fruitiers (les autres pratiques sont similaires à celles des locataires.)

Parmi les activités suivantes, sélectionnez celles que vous pratiquez, que ce soit à votre domicile ou ailleurs sur le territoire municipal (ex. lieu de travail).

Mentions multiples	TOTAL (n=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
J'aménage un potager (fines herbes, légumes ou fruits) sur mon terrain ou en pots sur un toit, un balcon, une terrasse ou à l'intérieur	37%	39%	31%	35%	35%	43%	39%
Je cultive des arbres fruitiers à la maison	7%	10%	5%	4%	5%	9%	10%
Je pratique le jardinage dans un jardin communautaire ou collectif sur un terrain municipal	3%	1%	3%	4%	4%	3%	2%
Je pratique le jardinage dans un jardin communautaire ou collectif sur un terrain privé*	3%	6%	4%	3%	1%	2%	3%
J'éleve des poules	<1%	1%	1%	0%	0%	1%	1%
Je possède des ruches	<1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%
Je ne m'adonne à aucune de ces pratiques	59%	55%	64%	62%	61%	53%	59%

\*ex. lieu de travail, terrain d'une coopérative d'habitation, terrain résidentiel privé partagé entre voisins.  
Les répondants pouvaient sélectionner plus d'une réponse. Les totaux sont donc supérieurs à 100%.

## 4. L'agriculture urbaine

### 4.2. Mesures à prioriser

Les mesures favorisant l'agriculture urbaine sont accueillies favorablement : seulement 8% des citoyens croient que la Ville ne devrait pas les mettre de l'avant. Les trois mesures les plus populaires sont celles qui concernent les jardins communautaires et collectifs, les toits verts, puis les aménagements comestibles dans les espaces publics.

Notons que les résidents de La Cité-Limoilou sont particulièrement enthousiastes quant aux jardins communautaires et aux toits verts. À Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge, on priorise d'abord et avant tout les toits verts.

Aussi, les priorités varient selon l'âge : les 18-34 ans prônent d'abord et avant tout les toits verts (49%), suivis des aménagements comestibles dans les espaces publics (39%). Les 55 ans et plus, quant à eux, priorisent surtout les jardins communautaires et collectifs (42%).

Parmi les mesures suivantes, quelles sont celles que la Ville de Québec devrait adopter en priorité ?  
Vous pouvez sélectionner une ou deux réponses.

Mentions multiples	TOTAL (n=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
Favoriser l'aménagement d'un plus grand nombre de jardins communautaires et collectifs.	37%	35%	31%	47%	38%	32%	37%
Favoriser l'aménagement de toits verts.	35%	30%	30%	46%	45%	27%	27%
Favoriser la création d'aménagements comestibles et gratuits (ex. fines herbes, fruits et légumes) dans les espaces municipaux et autres espaces publics.	33%	27%	32%	38%	28%	34%	35%
Favoriser l'aménagement de serres de production.	15%	16%	18%	12%	15%	15%	15%
Aucune mesure. La Ville ne devrait pas favoriser l'agriculture urbaine.	8%	10%	10%	3%	6%	12%	6%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	16%	17%	19%	13%	13%	15%	20%

## 5. Sécurité routière

# 5. Sécurité routière

## 5.1. Incitatifs à la réduction de la vitesse dans les rues résidentielles

Pour les inciter à réduire leur vitesse dans les rues résidentielles, les automobilistes priorisent d'abord les aménagements routiers contraignants, puis une plus grande présence policière. Les contrôles radars arrivent au troisième rang.

L'arrondissement La Haute-Saint-Charles se distingue légèrement des autres en étant le seul à prioriser plus de présence policière avant les aménagements routiers contraignants.

Notons aussi que les tendances sont les mêmes dans tous les groupes d'âge, si ce n'est que les 25-44 ans sont encore plus nombreux à prioriser les aménagements routiers contraignants (44%). Ici, les femmes et les hommes ont la même vision.

Parmi les éléments suivants, lequel vous inciterait davantage à réduire votre vitesse quand vous circulez en voiture dans une rue résidentielle ?

Base: l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
Des aménagements routiers contraignants	34%	35%	29%	34%	40%	29%	33%
Plus de présence policière	22%	24%	24%	16%	17%	32%	23%
Plus de contrôle radar	19%	21%	21%	16%	19%	13%	23%
Savoir que mes voisins en font autant	17%	17%	21%	14%	15%	23%	16%
Je ne conduis pas / Je n'ai pas de voiture	8%	3%	5%	20%	9%	4%	5%

# 5. Sécurité routière

## 5.2. Chemins d'écoliers

**D'éventuels « chemins d'écoliers » pourraient inciter une majorité de parents à laisser leur enfant se rendre à pied à l'école.**

Actuellement, 9% des parents disent que leur enfant se rend déjà à l'école à pied. Si la Ville sécurisait le parcours des enfants vers les écoles primaires avec de la signalisation et du marquage, 76% des parents dont les enfants ne vont pas déjà à l'école à pied pourraient l'envisager.

Les proportions sont statistiquement similaires dans tous les arrondissements, en raison de la taille des sous-échantillons.

**La Ville prévoit sécuriser le parcours des enfants vers l'école de toutes les écoles primaires de Québec. Concrètement, ces « chemins d'écoliers » sont balisés avec de la signalisation et du marquage. Au besoin, des trottoirs peuvent y être ajoutés, la chaussée peut être rehaussée à une intersection et plusieurs autres mesures peuvent y améliorer la sécurité des écoliers.**

**Personnellement, ces mesures vous inciteraient-elles à laisser votre enfant se rendre à pied à l'école sur un « chemin d'écolier »?**

Base: les parents d'au moins un enfant	TOTAL (n=239)	Arrondissement					
		Beauport (n=44)	Charlesbourg (n=41)	La Cité-Limoilou (n=25)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=35)	La Haute-Saint- Charles (n=66)	Les Rivières (n=28)
Oui	69%	66%	65%	63%	72%	69%	81%
Non	23%	27%	26%	17%	19%	25%	12%
Mon enfant se rend déjà à l'école à pied	9%	7%	8%	20%	9%	6%	7%
<b>OUI, excluant ceux qui se rendent déjà à l'école à pied</b>	<b>76%</b>	<b>71%</b>	<b>71%</b>	<b>79%</b>	<b>79%</b>	<b>73%</b>	<b>87%</b>

## 5. Sécurité routière

### 5.3. Incitatifs à céder le passage aux piétons

**Aux yeux des citoyens, les panneaux lumineux signalant la présence de piétons sont l'outil le plus efficace pour leur rappeler de céder le passage à l'approche d'une traverse piétonne.**

Viennent ensuite l'importance du contact visuel, puis la traverse piétonne surélevée.

Fait intéressant : 41% des citoyens de Québec prétendent déjà le faire systématiquement.

Même si la tendance est la même dans tous les groupes d'âge, notons que les traverses piétonnes surélevées sont un peu plus populaires chez les 25-34 ans (15%).

**Depuis la réforme du Code de sécurité routière de mai 2018, un automobiliste ou un cycliste doit obligatoirement céder le passage à un piéton à l'approche d'une traverse piétonne. Qu'est-ce qui vous inciterait le plus à vous rappeler d'arrêter pour laisser passer un piéton lorsque vous êtes automobiliste ou cycliste ?**

Base: l'ensemble des répondants	TOTAL (n=1002)	Arrondissement					
		Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=183)	La Haute-Saint- Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
Un panneau lumineux m'a signalé la présence d'un piéton	32%	38%	35%	<b>24%</b>	32%	27%	<b>41%</b>
Le piéton a cherché un contact visuel avec moi	12%	9%	9%	15%	10%	13%	13%
La traverse piétonne est surélevée	8%	9%	11%	11%	8%	6%	6%
Le piéton m'a fait un signe de la main	6%	3%	8%	6%	7%	6%	5%
Mon auto a détecté la présence d'un piéton	1%	1%	2%	1%	1%	2%	0%
Je le fais déjà systématiquement	41%	40%	36%	43%	42%	46%	36%



# ANNEXE : SUITE DE LA SECTION 2.8

## Services municipaux à améliorer en priorité (suite)

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		Arrondissement					
	Hiver / Printemps (n=1001)	Été (n=1002)	Beauport (n=152)	Charlesbourg (n=158)	La Cité-Limoilou (n=193)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=183)	La Haute- Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=158)
Service de police / Sécurité publique	0%	2%	3%	2%	1%	1%	2%	3%
Réparation de la chaussée / nids de poules	9%	1%	0%	3%	0%	1%	1%	3%
Gel de taxes	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%
Aménagement de stationnements	0%	1%	1%	0%	3%	1%	2%	0%
Contrôle animalier	0%	1%	2%	1%	0%	1%	1%	0%
Pistes cyclables	0%	1%	2%	0%	1%	2%	0%	0%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	2%	1%	0%	2%	1%	0%	2%	2%
Travaux public	1%	1%	2%	0%	0%	0%	4%	1%
Administration de la Ville	0%	1%	0%	2%	1%	0%	0%	1%
Déglaçage des trottoirs	1%	<1%	0%	0%	1%	2%	0%	0%
Meilleure gestion du budget / réduire le gaspillage de fonds publics (divers)	1%	<1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%

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](http://leger360.com)



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



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



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



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