

L'expérience vécue des citoyens de la ville de Québec en temps de pandémie et de déconfinement

RAPPORT DÉTAILLÉ

Rapport présenté à

Caroline Larouche

Directrice du bureau
de la sécurité civile

Chantale Giguère

Directrice générale adjointe -
qualité de vie urbaine

Martin Lefebvre

Directeur du Service
de l'interaction citoyenne

Août 2020

L'ensemble des photos de
ce rapport sont de Votepour.ca
et de Unsplash.com

Par l'équipe Votepour.ca

Marc Jeannotte

Cofondateur et directeur général, Votepour.ca
marc@votepour.ca

Sébastien St-Onge

Directeur adjoint, Votepour.ca
sebastien@votepour.ca

Bastien Beauchesne

Responsable - Données et analyse

Anaëlle Paulet

Agente de participation citoyenne, Votepour.ca
anaelle@votepour.ca

Nous joindre

www.votepour.ca
info@votepour.ca
418 573-4244



Remerciements à notre équipe et nos collaborateurs

Révision linguistique

- Marc-André Rhéaume

Graphisme

- Guillaume Provost
DESIGNER GRAPHIQUE
- Emilie Dubois
AGENCE IMPAKT SCIENTIFIK

Illustrations

- Nicole Kamenovic

Un grand merci à nos intercepteur.trice.s, pour leur écoute auprès des citoyens!

- Catherine Asselin
- Véronique Boucher-Lafleur
- Jonathan Croteau
- Simon Domingue
- Anaëlle Paulet
- Isabelle Rancourt



Tables des matières

1. Les objectifs d'une consultation pour capter l'expérience citoyenne en temps de pandémie	1
1.1 - Comment lire ce rapport?	3
Rappel du cadre analytique	4
2. Notre méthode de travail	5
3. Qui sont nos participants? Les données sociodémographiques	7
4. Les expériences et les changements d'habitudes ..	12
4.1 - Comment ça va? Les citoyens de Québec ont vécu de grandes transformations dans plusieurs sphères d'activités	13
4.2 - Les plus grands changements d'habitudes des citoyens de Québec: le télétravail, l'isolement social et la gestion des déplacements et des sorties en espace public	19
5. Les expériences et les changements d'habitudes ..	32
5.1 - Le sentiment de sécurité et de confiance face aux actions de la Ville de Québec	34
5.1.1 - Une confiance marquée concernant la capacité de la Ville à adapter les lieux et les activités extérieures et culturelles	34
5.1.2 - Le sentiment de sécurité spécifique à des champs d'action de la Ville de Québec	37
5.2 - Le sentiment de sécurité concernant la capacité collective à respecter les mesures	43
5.3 - Le sentiment de sécurité et de confiance à l'égard de sa situation personnelle	51
5.4 - L'acceptabilité sociale et le niveau d'anxiété des citoyens envers les mesures sanitaires	54
6. Les rapports des citoyens à leur communauté, aux espaces publics et à différentes activités	57
6.1 - Les comportements des citoyens vis-à-vis des activités extérieures	59
6.2 - Les comportements vis-à-vis des activités culturelles extérieures	61



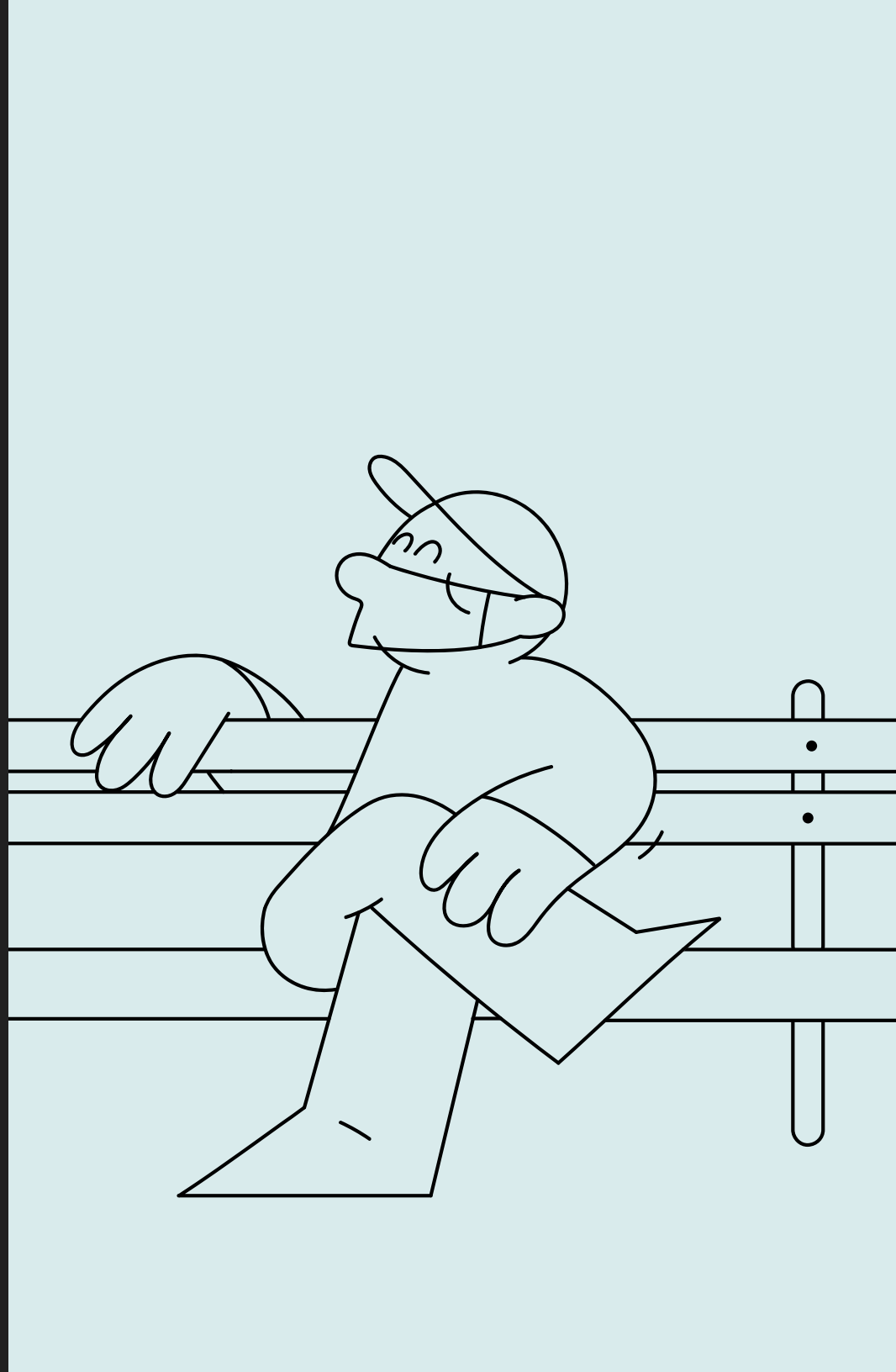
6.3 - À l'aise dans la plupart des activités courantes	63
6.4 - Les irritants et nuisances des citoyens en temps de pandémie	65
6.5 - Les demandes de permis en temps de pandémie	68
7. Attitudes segmentées	70
7.1 - L'acceptabilité sociale des mesures	73
7.2 - Changement d'habitudes et fréquentations des lieux publics	74
8. Améliorer la ville après la pandémie	77
8.1 - Les désirs des citoyens pour la ville après la pandémie	78
8.2 - Les pistes d'action et les ajustements souhaités	84
8.3 - Les craintes et les attentes face à un reconfinement à l'automne	90

Annexe 1 - Questionnaire de consultation	95
---	-----------



1

**Les objectifs
d'une
consultation
pour capter
l'expérience
citoyenne
en temps de
pandémie**



La cellule de crise de la Ville de Québec souhaitait obtenir le soutien de Votepour.ca pour concevoir et réaliser une consultation citoyenne afin de comprendre les impacts du confinement et du déconfinement auprès de ses citoyens. À partir d'une rencontre avec plus d'une dizaine de directions de services de la Ville, nous avons défini plusieurs priorités de questionnements, présentées dans ce rapport.

Notre approche visait deux principaux objectifs :

1 Documenter les expériences citoyennes sur les mesures sanitaires, le déconfinement et l'organisation des services en vue d'un reconfinement.

Le premier objectif consiste à apprendre de la crise actuelle. Dans ce rapport détaillé, nous documentons les perceptions des mesures sanitaires, les impacts vécus, les ajustements nécessaires et les façons dont les citoyens imaginent Québec au-delà de la pandémie.

2 Outiller régulièrement les professionnels de la Ville sur ce que vivent et ressentent les communautés en prévision des mesures de déconfinement.

Les actions de consultation qui découlent du deuxième objectif permettent de réaliser rapidement des coups de sonde sur un certain nombre d'interventions et d'activités. Ces coups de sonde hebdomadaires étaient diffusés sur le site de Votepour.ca.

La consultation citoyenne en ligne et en personne s'est tenue du 19 juin au 20 juillet 2020. Plus de 200 heures de consultations en personne ont été réalisées par l'équipe de Votepour.ca. Durant ces rencontres, l'équipe a appliqué les mesures sanitaires pour assurer sa sécurité et celle des répondants.

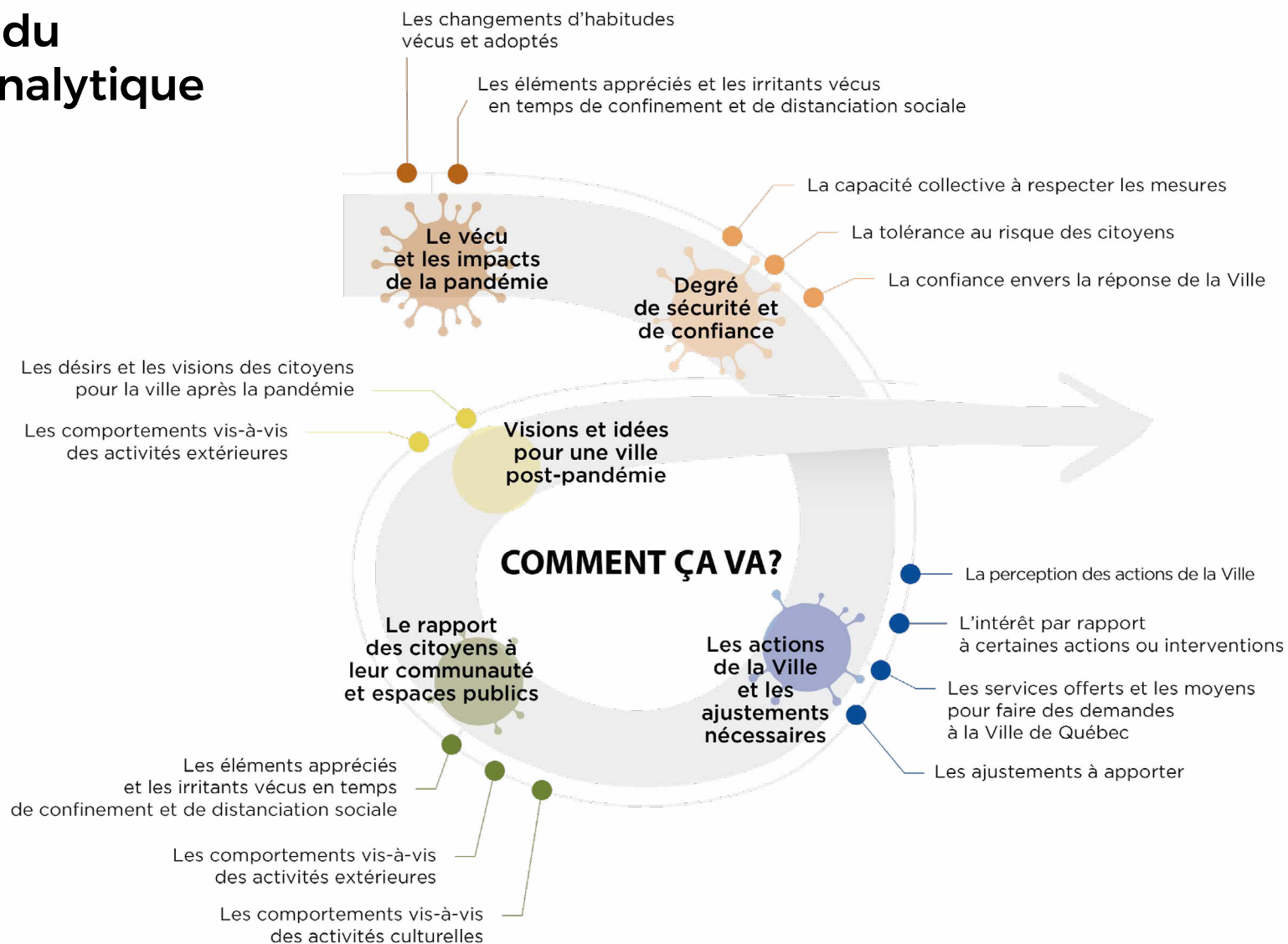


1.1 - Comment lire ce rapport?

Ce rapport a été rédigé en fonction du cadre analytique, conçu en début de mandat. C'est à partir de ce cadre que le questionnaire de la consultation a été rédigé. Ainsi, chaque section représente les objectifs d'analyse et non une présentation explicite des réponses obtenues, question par question. De cette façon, considérant qu'une question peut répondre à plusieurs objectifs d'analyses, certaines informations, surtout qualitatives, se recouperont à travers les sections.



Rappel du cadre analytique



2

**Notre
méthode
de travail**



L'approche de Votepour.ca s'appuie sur une consultation qui s'édifie sur les rôles complémentaires des questions fermées et des questions ouvertes. Tandis que le premier permet une mesure utile du degré de confiance des répondants, les questions ouvertes offrent les tons, les contextes et les spécificités des expériences des répondants.

L'analyse qualitative à l'aide de regroupements par thèmes dominants

Le questionnaire comportait 12 questions ouvertes. Plus de 7 000 commentaires ont été catégorisés dans plusieurs thèmes, réfléchis au regard du cadre analytique de la Ville. Chaque commentaire a été comptabilisé dans un ou plusieurs thèmes en fonction de la nature de la réponse. Ces thèmes forment la base de l'analyse qualitative pour chaque section. Certains commentaires éloquentes sont recopiés textuellement de manière à illustrer les réflexions communes aux différents thèmes abordés. Ils sont présentés de façon anonyme.

Finalement, à l'exception des analyses croisées (voir section 8: attitudes segmentées) la marge d'erreur (ME) aux questions fermées est évalué à 3.8% pour un interval de confiance de 95%.

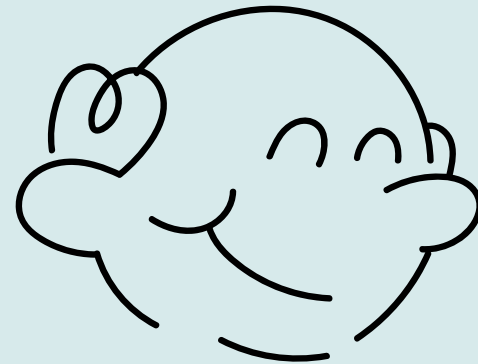
Échelle d'Osgood pour mesurer la confiance

Pour la plupart des questions fermées, l'échelle d'Osgood a été utilisée. Elle mesure la confiance et est basé sur une unité de mesure allant de -3 à 3. Les citoyens ayant choisi les extrêmes ont été catégorisés dans les très confiants (3) ou les très méfiants (-3). Ceux ayant choisi le centre de l'axe ont été catégorisés dans les mitigés (0), et les points entre les extrême et le centre ont été captés comme des plutôt confiants (1 à 2) ou plutôt méfiants (-1 à -2).



3

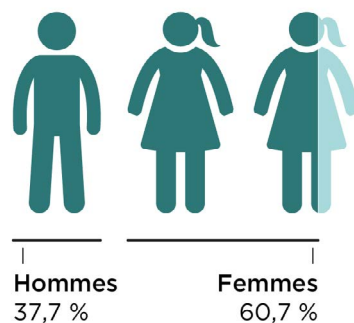
Qui sont nos participants?
Les données sociodémographiques



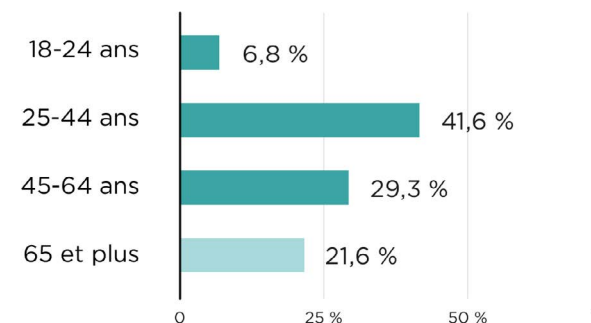
Aux fins de l'analyse, tous les participants ayant déclaré « J'habite à l'extérieur de la ville de Québec » ne seront pas considérés. Ils représentent 6,4% de l'échantillon recueilli. En retirant ces participants, le nombre de réponses traitables est de 1092. À l'échelle de la ville de Québec, selon une approche probabiliste, on peut estimer la marge d'erreur médiane à 3.8%¹. La population échantillonnée provient de tous les quartiers de la ville.

Plus de femmes ont participé

Au total, 37.7% des participants sont des hommes contre 60.7% de femmes. Il est donc important de souligner que notre échantillon comporte une large surreprésentation des femmes.



L'âge des participants

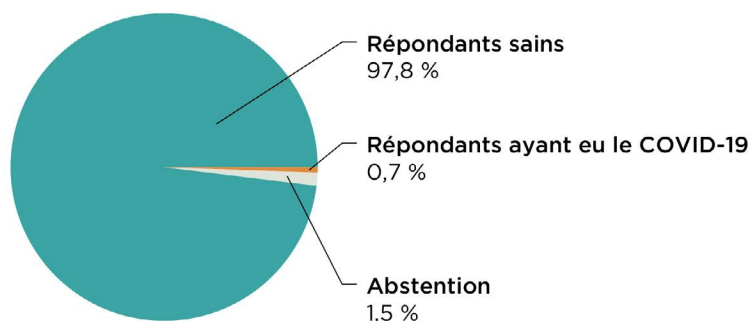


1. Cette marge d'erreur est bonne 19 fois sur 20. La marge d'erreur varie d'une question à l'autre selon le nombre de participants à la question. Dans les questions adressées à toute la population, elle varie entre 3.2% et 4.4%.



Pas beaucoup de participants ont eu le COVID-19

Uniquement 0,7% des participants ont indiqué avoir eu le COVID-19, avec 1,5% qui ne préfère pas répondre. Il est donc possible de croire que notre échantillon sous-représente légèrement ceux et celles ayant été atteint du virus.²



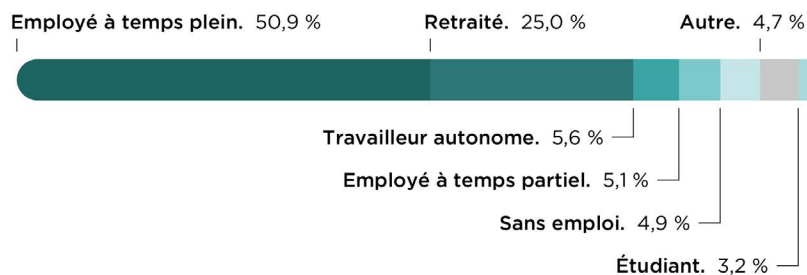
Plus du tiers des participants a vécu un changement d'occupation dû au COVID-19

Plus du tiers des participants ont indiqué que leur situation d'emploi est dû au COVID. En effet, sur les 697 participants exposés à la question, 37,5% (marge d'erreur 3%) ont répondu oui. Plus particulièrement, les travailleurs à temps plein (60%) sont les plus exposés à un changement de situation d'emploi. Les répondants sans emploi et à temps partiel représentent chacun 11% des répondants vivant un changement d'occupation.

Est-ce que votre situation d'emploi a changé à cause de la crise liée à la COVID-19?



Quelle est votre principale occupation actuellement?

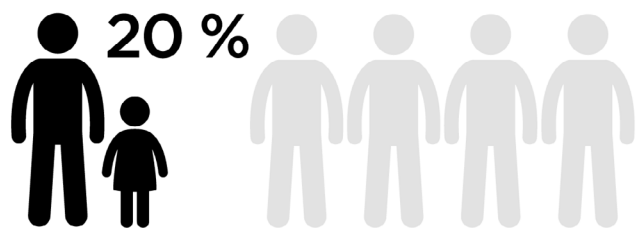


2. 2,23% des Québécois majeurs ont eu la COVID-19, selon Héma-Québec

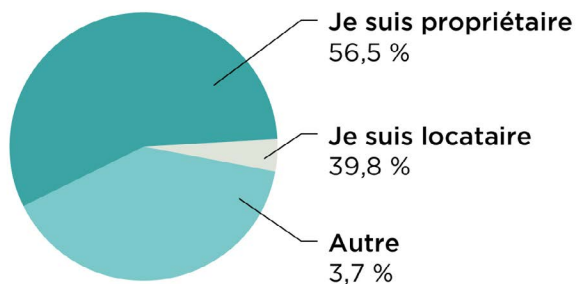


Un participant sur cinq est un parent avec au moins un enfant à charge

Parents



La grande majorité des participants est propriétaire



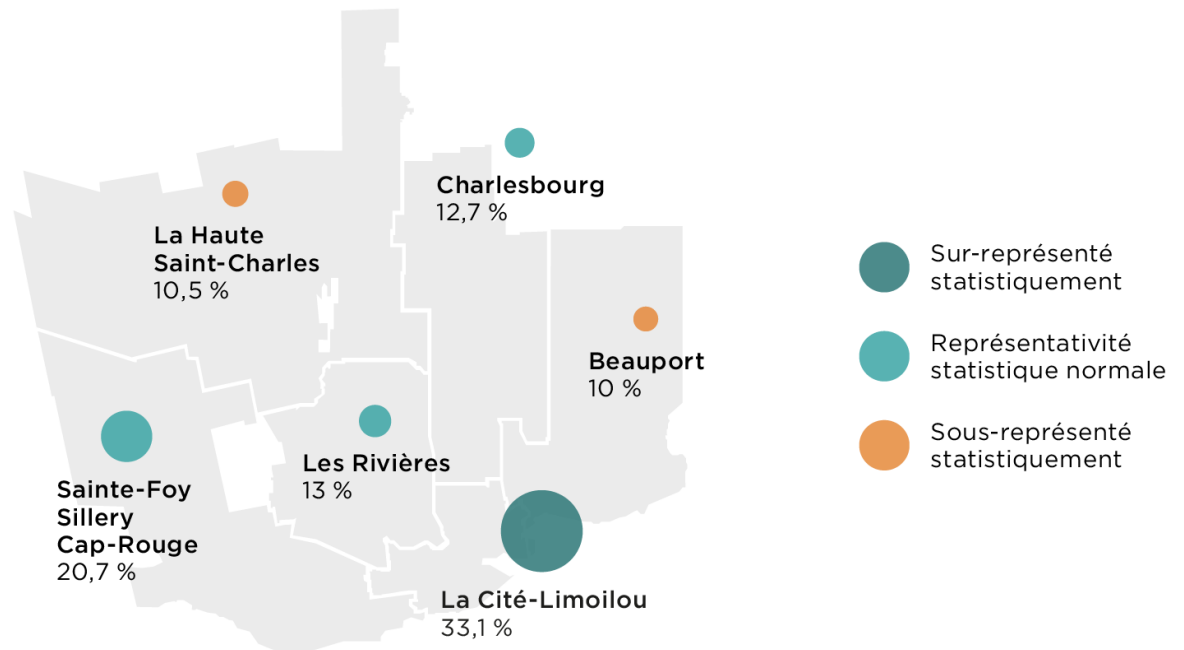
Employés des services essentiels



En comparant la provenance de nos participants avec les données statistiques de la Ville de Québec, il est important de souligner :

- La Cité-Limoilou est sureprésenté dans nos résultats
- Les autres arrondissements sont près d'une représentation statistique en considérant la marge d'erreur de l'échantillon (3%), mais nous jugeons qu'ils restent légèrement sous-représentés, surtout Haute-Saint-Charles et Beauport.

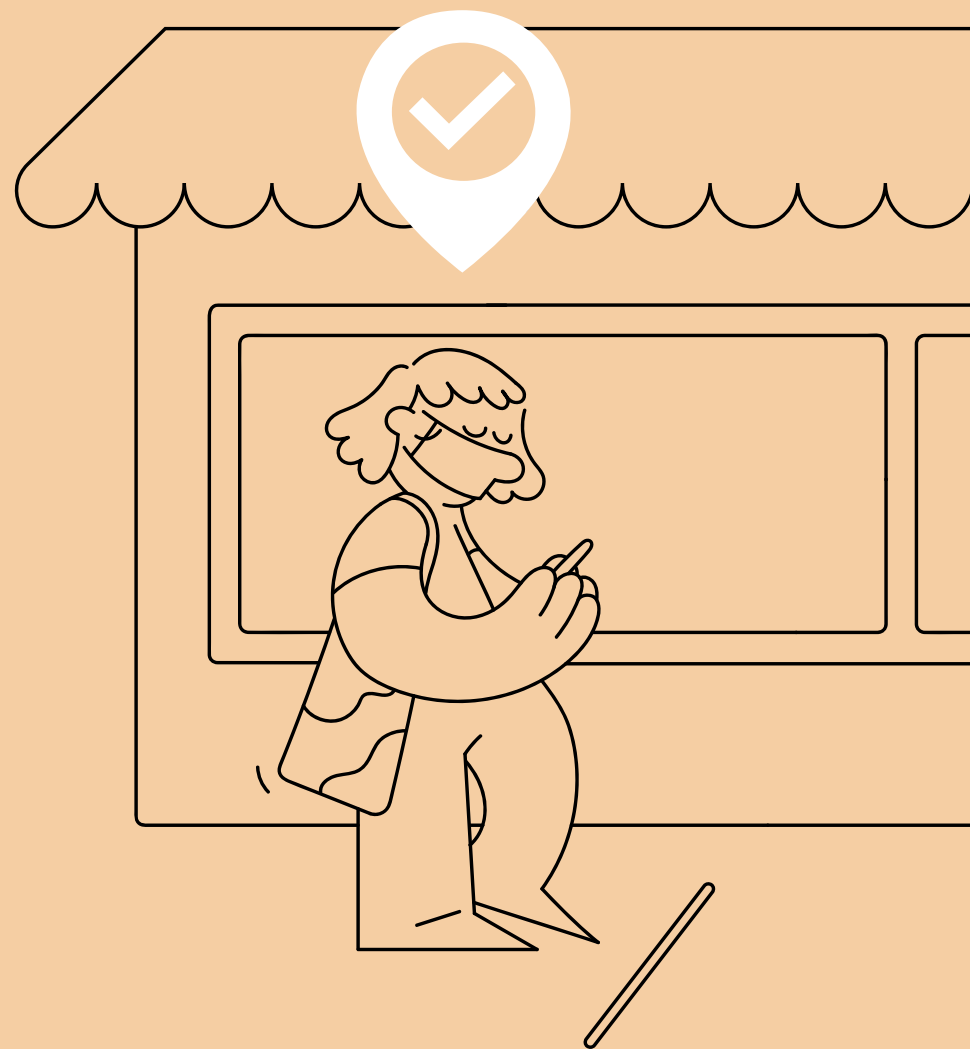
Où résident les participants?



4

Les expériences et les changements d'habitudes

Dans cette section, nous cherchons à présenter l'état général des répondants, cerner des impacts notables de la pandémie sur leur vie et comprendre les plus importants changements de vie qu'ils ont vécus.



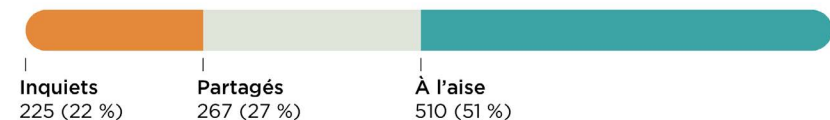
4.1 - Comment ça va? Les citoyens de Québec ont vécu de grandes transformations dans plusieurs sphères d'activités

Au total, 991 personnes ont répondu à la question « *Comment ça va? Comment avez-vous vécu le confinement des derniers mois et le début du déconfinement?* ». Cette question ouverte générale avait deux objectifs :

- de briser la glace avec le répondant et connaître son état général et
- de définir le type d'expérience qu'il a traversé, où il en est actuellement.

Les réponses obtenues ont été catégorisées selon leur ton : « inquiets », « partagés » et « à l'aise ». Les réponses les plus développées proviennent des réponses « partagés » et « inquiets », les réponses de type « à l'aise » étant souvent plus brèves.

Répartition du ton des commentaires des participants pour la question « Comment ça va? »





Faits saillants

- L'expérience du confinement et du déconfinement est grandement variable entre les profils de vie. Pour certains, l'adaptation au travail et à la vie de famille a été difficile au début, puis s'est stabilisée par la suite. Tandis que bien d'autres n'ont pas vécu beaucoup de changements au début et ont vu leur situation professionnelle ou leur état d'esprit devenir plus difficile par la suite.
- Une grande part des répondants a bien vécu le confinement et le déconfinement. Elle est compréhensive et sensible aux mesures de santé publique instaurées. Bien que ces mesures soient contraignantes, les répondants sont satisfaits des décisions mises en place avec le confinement et la distanciation. Ils précisent aussi leur soulagement à propos de l'arrivée du déconfinement.
- L'isolement social, résultant des mesures de distanciation physique, de la fermeture d'entreprises et de commerces, et de l'arrêt de certains services, a été la conséquence la plus difficile à supporter par la majorité des répondants. Qu'ils soient « inquiets », « partagés » ou « à l'aise », ces conséquences ressortent fréquemment comme difficile à supporter psychologiquement, surtout avec la pandémie qui se prolonge dans le temps.



Une grande part de la population a bien vécu le confinement et le déconfinement

La majorité des répondants (51 %) vont bien et le confinement s'est bien passé. Ces individus ne s'étendent pas autant que ceux ayant une expérience plus « partagée », voire compliquée. On note qu'une grande part des répondants « à l'aise » a répondu « ça va bien » ou un dérivé bref et positif. Pour ces personnes « à l'aise », le télétravail et le retour à un quotidien plus tranquille ont été positifs et appréciés.

De plus, beaucoup comparent leur situation aux personnes en difficultés financières ou vulnérables sur le plan de la santé. Ils relativisent leur situation et s'estiment chanceux malgré des mesures parfois perçues comme contraignantes, mais compréhensibles. Ils sont heureux que le déconfinement arrive, leur permettant notamment de retrouver leurs proches et de profiter des activités extérieures.

Exemples de commentaires obtenus

- « *Très bien, surtout si je me compare à d'autres personnes. J'ai gardé mon emploi. J'ai fait du télétravail à 80 % du temps. Je n'avais pas d'enfant à la maison et mes parents âgés étaient en sécurité. Bonne entente avec mon amoureux. Bref, aucune préoccupation majeure. Défi : ennui de mes proches.*
(Comment ça va? Réponse catégorisée : à l'aise)
- « *Assez bien, je n'ai pas cessé de travailler et j'ai toujours trouvé le moyen de m'occuper personnellement, ça m'a permis de recommencer à courir et à m'entraîner. J'ai aussi profité de l'occasion pour cuisiner beaucoup et ainsi améliorer grandement mon alimentation.*
(Comment ça va? Réponse catégorisée : à l'aise)



Les impacts et les expériences du confinement et du déconfinement sont complexes et grandement variables

L'expérience d'une même personne varie souvent au cours de cette période de confinement et de déconfinement, avec une bonne part d'individus ayant bien vécu les premiers mois en confinement, mais vivant moins bien le déconfinement. Les raisons présentées sont de l'ordre du sentiment de sécurité. En confinement, les personnes étaient satisfaites des mesures de distanciation, de télétravail, de protection dans les lieux publics.

Elles se montrent par contre réticentes face à un déconfinement très rapide, aux incohérences qui en résulte et au doute quant aux mesures sanitaires imposées. Pour une petite partie des répondants, il serait même hors contrôle. Ces individus sont plus inquiets à propos de la propagation du virus et du reconfinement.

Exemples de commentaires obtenus

- « *Le confinement s'est bien passé, car les règles étaient claires, mais je trouve que c'est plus difficile de gérer le déconfinement, car il existe beaucoup de contradictions dans les mesures annoncées.*
(Comment ça va? Réponse catégorisée : partagé)
- « *Le confinement s'est très bien passé. Stressant, surtout au début, mais les mesures de sécurité sont devenues des habitudes. Le déconfinement, je [le] crois hâtif, et je crois que les restrictions ont été réduites trop facilement. Les gens ne respectent plus rien. Le port du masque aurait dû être obligatoire.*
(Comment ça va? Réponse catégorisée : partagé)



À l'inverse, une plus grosse part de la population soulève un début de confinement difficile, mais un déconfinement qui arrive à point. Avec le retour de certaines libertés, comme l'autorisation de regroupement en nombre limité ou encore les réouvertures progressives de commerces et des services, sans oublier la température plus propice aux sorties en nature, un soulagement et une hausse du moral est clairement ressenti.

Exemples de commentaires obtenus

« *Le confinement fut un peu difficile sur le moral... quand on habite seul, et ne pas voir d'autres gens en personne, c'est difficile à la longue, mais le déconfinement a fait un grand bien...*

(Comment ça va? Réponse catégorisée : partagé)

« *Ça va mieux maintenant. Le confinement a été terriblement difficile pour moi. Je me suis sentie très seule. D'autant plus que j'ai eu un accident de voiture durant cette période. Rien pour m'aider. Le déconfinement se passe bien depuis la réouverture des restaurants.* »

(Comment ça va? Réponse catégorisée : partagé)



L'isolement social, difficile à supporter

L'isolement social est une conséquence plus difficile à endurer pour nombreux participants, surtout les personnes vivant seules, les travailleurs ayant perdu leur emploi et les personnes âgées isolées. D'ailleurs, nombreuses personnes âgées subissent un jugement collectif, que ce soit de leur entourage proche, leur voisinage ou bien des personnes rencontrées à l'extérieur. Ce jugement, selon eux, amplifie grandement les effets de l'isolement social..

La population craint le reconfinement

Les répondants présentent plusieurs inquiétudes quant à la suite du déconfinement et aux mois à venir avec le risque de reconfinement. Advenant un reconfinement, certains souhaitent qu'il ne soit pas aussi strict que le premier, d'autres vont plutôt communiquer leur mécontentement dû au manque de rigueur dur respect des mesures sanitaires ou bien de leurs incohérences perçues.

Exemples de commentaires obtenus

« J'ai vécu le confinement assez difficilement, je dirais. Du jour au lendemain, j'avais perdu tous mes contacts sociaux (je vis seule). Disons que ma santé mentale a écopé... Je vis bien le déconfinement. J'ai sauté sur l'occasion de retourner au bureau aussitôt que ça a été possible!

(Comment ça va? Réponse catégorisée : partagé)

« Pas très bien, je suis une femme de 74 ans, veuve, habitant un condo. Pas d'activités, car ce n'est pas une résidence. Mes enfants ne pouvaient me visiter. Cela est très difficile pour les aînés isolés.

(Comment ça va? Réponse catégorisée : inquiet)

« Début du confinement plutôt stressant, apeurant et triste. Maintenant avec le déconfinement viennent les inquiétudes d'un déconfinement trop hâtif qui risque de tous nous ramener en confinement.

(Comment ça va? Réponse catégorisée : inquiet)



4.2 - Les plus grands changements d'habitudes des citoyens de Québec: le télétravail, l'isolement social et la gestion des déplacements et des sorties en espace public

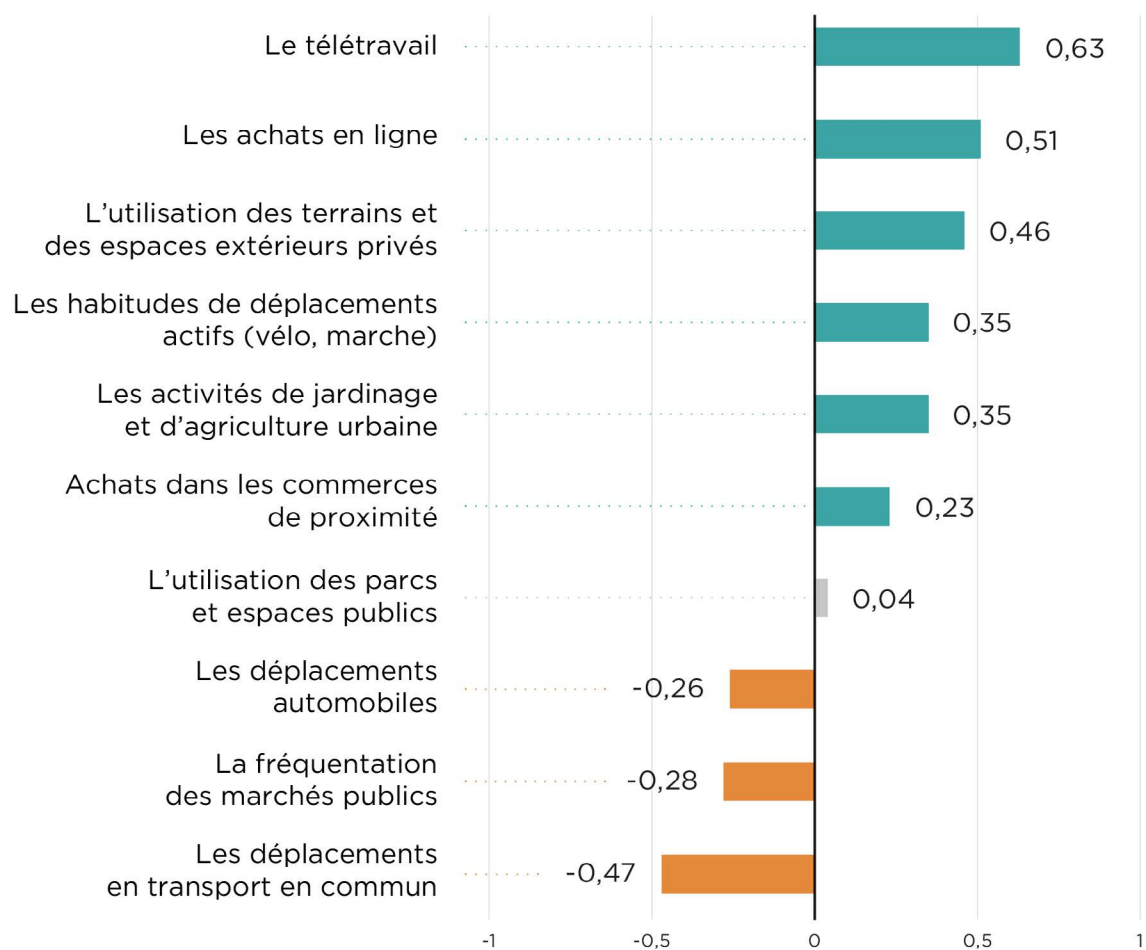


Les difficiles changements d'habitudes dûs au COVID-19

Pour commencer, la question 7 mesurait les changements d'habitudes anticipés pour l'été 2020 (la consultation a été menée de la mi-juin à la mi-juillet) par rapport aux mêmes habitudes durant l'été 2019.



Indice des intentions de changement de comportements en vue de l'été 2020



* Un indice de 1 signale que tous les participants ont mentionné qu'ils vont augmenter ce comportement. Un indice de -1, à l'inverse, signifie que tous les participants ont mentionné qu'ils ont l'intention de réduire cette habitude ou cette activité. Une valeur négative n'est donc pas un changement de comportements qualifié comme négatif.



Faits saillants

- Le télétravail sera une habitude bien ancrée pour les prochains mois alors qu'on voit cette pratique augmenter par rapport à l'an dernier, ce qui s'explique par les mesures de confinement vécues depuis quelques mois.
- On constate également qu'un répondant sur trois prévoit une augmentation de ses habitudes de déplacement actif (marche, vélo) tandis qu'une grande baisse des intentions de déplacements en transport en commun ou en voitures est remarquée..
- Finalement, on remarque une baisse des intentions de fréquentation des marchés publics par rapport à l'été dernier. Toutefois, cette baisse de fréquentation des marchés publics pourrait être partiellement compensée par une hausse des achats dans les commerces de proximité.



Pourquoi? les explications thématiques des répondants

Pour compléter ce portrait, 1 019 personnes ont répondu à la question ouverte « *Quel a été le plus important changement d'habitudes que vous avez dû apporter dans votre vie?* ». Cette question ouverte permet de comprendre les changements vécus dans le quotidien des répondants en période de confinement et de déconfinement.

Les réponses à propos des changements peuvent être catégorisées comme « négatives », « partagées » ou « positives ». Elles permettent de comprendre le ton et la nature des principaux changements adoptés par la population en temps de pandémie. Une faible part de la population indique ne pas avoir vécu de changement, majoritairement les personnes ayant préservé leur emploi dans des conditions habituelles ou étant à la retraite.

Le ton des commentaires des répondants sur leurs changements d'habitudes



Une majorité de répondants (64 %) ont qualifié leurs changements d'habitude négativement. Les changements d'habitudes ont été contraignants et ont affecté des aspects bien simples de leur quotidien (emploi, épicerie, contacts sociaux, gestion des enfants, loisirs culturels et sportifs, accès aux commerces et aux services). Les répondants soulignent les libertés retirées, le manque de socialisation, des bouleversements de planification quotidienne ou la charge mentale d'une constante vigilance.

Faits saillants

- La gestion des sorties en espace public fermé, notamment à l'épicerie, est un défi que chacun rencontre. Les principales stratégies adoptées sont de réduire la fréquence des sorties, d'anticiper les achats et de faire des provisions.
- L'arrêt des rencontres et des contacts physiques avec les proches ressort comme un changement d'habitudes difficile à supporter. L'isolement social engendré par l'interruption des activités socioculturelles et la fermeture de lieux publics est un bouleversement moral pour de nombreux répondants.
- Les changements liés à l'emploi créent également de forts changements d'habitudes dans le quotidien des répondants, que ce soit par la mutation vers le télétravail, la perte d'emploi ou les mesures sanitaires à mettre en place quotidiennement. Par ailleurs, le télétravail ressort davantage comme une difficulté quotidienne si le répondant a des enfants à la maison, alors qu'il peut être agréablement adopté par d'autres travailleurs.



La complexe gestion de l'épicerie et des sorties en espace public fermé

La population soulève très régulièrement que faire son épicerie demande d'importants changements d'habitudes. Cela s'explique par un grand nombre d'adaptations occasionnées pour un seul lieu, une seule activité. La plupart des répondants indiquent un changement dans la planification de la sortie et de l'anticipation des achats. Ils se rendent moins souvent à l'épicerie et anticipent les meilleurs moments pour s'y rendre afin d'éviter de fréquenter des lieux clos où la proximité serait trop importante, et donc le risque de contamination.

Généralement, les répondants indiquent réduire leurs courses de deux ou trois fois par semaine à une sortie aux deux semaines en moyenne. Cela entraîne également une planification plus rigoureuse, car ils doivent anticiper les achats pour une plus grande durée. Des répondants vont se limiter à l'essentiel et regrouper les achats dans un même lieu, alors qu'auparavant ils avaient l'habitude d'acheter certains produits à des lieux précis. D'autres vont aussi préciser que leur manière de consommer a changé en faveur des achats en ligne.

Exemples de commentaires obtenus

« Une plus grande planification des repas de la semaine. Auparavant, je me rendais à l'épicerie 2 ou 3 fois par semaine et achetais les repas selon ce qui me tentait... Maintenant, pour éviter les files et tout le processus d'entrée et de sortie, je tente de prévoir plusieurs jours...

(Changement d'habitudes catégorisé partagé)

« Magasiner en ligne pour les vêtements pour éviter le plus possible les endroits à l'intérieur. Aussi, je choisis un moment moins achalandé pour faire mon épicerie pour éviter qu'il [y] ait trop de gens dans l'épicerie qui ne respectent pas le 2 m.

(Changement d'habitudes catégorisé positif)





Certains individus vont également soulever des transformations liées à leurs habitudes dans ces espaces publics fermés, impactées par les mesures sanitaires ou de sécurité. Par exemple, on peut penser au fait de nettoyer systématiquement les produits achetés ou de suivre les mesures mises en place dans ces espaces publics, comme les quotas de personnes à l'intérieur, le sens de circulation, le port du masque et l'usage fréquent de désinfectant. Quant aux files d'attente, elles sont contraignantes et les individus cherchent absolument à les éviter.

Exemples de commentaires obtenus

« *Ne plus voir ma famille et mes amis, ne plus m'entraîner, diminuer les fréquences auxquelles nous allons à l'épicerie, ne plus aller au restaurant, porter le masque à toutes les sorties, lavage de mains et laver tout ce qui entre chez moi.*

(Changement d'habitudes catégorisé négatif)

« *Travail à la maison. Besoin de planifier les achats en magasin pour ne pas devoir faire la file.*

(Changement d'habitudes catégorisé partagé)



L'isolement social et le manque de contact avec ses proches sont difficiles à supporter moralement

Il s'agit du changement d'habitudes le plus durement vécu de manière générale par l'ensemble des répondants. Beaucoup citent l'isolement et le manque de contact avec leurs familles et amis, ou encore avec leurs collègues de travail, comme difficiles à supporter. Cette situation est exacerbée pour les personnes âgées ou vivant seules.

L'impossibilité de recevoir chez soi, de se voir en dehors, dans les lieux publics, d'embrasser ses proches ou de les serrer dans ses bras, provoque également une certaine souffrance en raison du manque affectif que cela provoque.

Exemples de commentaires obtenus

« Impossible de pratiquer les sports d'équipe. Vivre seule et ne plus voir mon réseau social. Vivre et travailler dans le même habitat.
Ne plus voir ma famille immédiate vivant dans la région du Saguenay.

(Changement d'habitudes négatif)

« Ne pas voir mes enfants et petits-enfants aussi souvent et surtout ne pas les prendre dans mes bras pour leur donner de l'affection.

(Changement d'habitudes négatif)

« Le manque de contact social pendant les deux premiers mois. Par la suite, j'ai repris les contacts via les outils électroniques disponibles. Entre les deux, je préfère le contact direct physique.

(Changement d'habitudes partagé)



L'interruption des activités et la fermeture de lieux publics renforcent le sentiment d'isolement et aggrave la santé des gens.

Ce sentiment d'isolement social est renforcé par l'arrêt des activités socioculturelles, où les citoyens avaient l'habitude de voir du monde. Beaucoup de répondants déplorent la fermeture des piscines, des aires de jeux pour les enfants, des clubs et des salles de sport, d'ailleurs utilisées à des fins de santé pour certains, des associations et des clubs culturels, mais également des centres communautaires, des conseils de quartiers et des bibliothèques. La fermeture des restaurants a aussi été vécue difficilement par certains. Finalement, la perte d'activités sociales affecte aussi le moral.

Exemples de commentaires obtenus

« Ne pas pouvoir voir mes ami.e.s. Les activités culturelles nous manquent. Doivent reporter les activités culturelles. Les restaurants, c'est une grosse privation.

(Changement d'habitudes négatif)

« Pas de contacts physiques. Télétravail (j'ai détesté). Pas d'événements culturels (le néant à cet égard). Tout est annulé, et au plan de tout ce qui est culturel, c'est le désastre à prévoir.

(Changement d'habitudes négatif)





Le changement d'habitudes sur le plan des interactions sociales est également causé par l'arrêt ou la diminution des activités récréatives et sportives. Beaucoup vont concevoir l'immobilisme comme un changement d'habitudes de vie important et un inconvénient, bien que certains conçoivent un retour au calme et le repos comme très profitables.

Exemples de commentaires obtenus

« Cesser de pratiquer des activités physiques et de loisirs impliquant des contacts physiques (essentiellement la danse sociale). Je suis professeur et entraîneur de danse et tout s'est arrêté d'un coup. Cette activité était nécessaire à mon équilibre physique et psychologique.

(Changement d'habitudes négatif)

« Je faisais beaucoup de sports d'équipe. Ma routine sportive a donc changé. Je n'avais pas de routine. Je ne faisais jamais de réservations. Maintenant, je sens qu'il faut tout prévoir d'avance.

(Changement d'habitudes partagé)



L'adaptation au télétravail a été très variée

La mise en place du télétravail ressort fréquemment comme un important changement d'habitudes de vie. Son adoption est souvent appréciée, surtout en raison du fait que cela permet à la fois le maintien de l'emploi dans cette situation de pandémie et le ralentissement du rythme de vie.

Exemples de commentaires obtenus

« *Le télétravail et j'adore!!! Le fait de devoir aller chercher mes filles plus tôt à l'école, donc on ralentit le rythme... j'adore. Dans notre cas, tout ça n'a été que positif.*

(Changement d'habitudes positif)

« *Meilleure qualité de vie depuis que je suis en télétravail. Moins de temps perdu dans les déplacements et je m'adapte au magasinage en ligne.*

(Changement d'habitudes positif)



Toutefois, ce changement est mal vécu quand les conditions ne sont pas réunies pour travailler de chez soi, surtout si le travailleur doit s'occuper de ses enfants au même moment. Nous constatons cette réalité chez les parents et les travailleurs de services essentiels, où la gestion de la famille est très difficile. La conciliation de la vie familiale avec leur vie professionnelle est une grande source de stress pour eux. Ils se sentent inefficaces vis-à-vis de leur emploi et indisponibles pour leurs enfants. L'augmentation de la charge mentale semble être l'une des causes.

Exemples de commentaires obtenus

- « *Jumeler travail et enfants dans la journée. Employeur conciliant, mais reste qu'on a l'impression de ne pas être présent et efficace à 100 % dans rien...*
(Changement d'habitudes négatif)
- « *Ne pas me rendre au travail. Le travail est source de socialisation, et ce, même si je suis un introverti en puissance. Le travail offre également un "rythme" à la vie, alors que le télétravail mène à la confusion entre "working from home or homing from work".*
(Changement d'habitudes négatif)
- « *Travailler à la maison. Passer la journée assise devant un écran, faire des réunions devant un écran, parler à ma famille étendue et [à] mes amis devant un écran...*
(Changement d'habitudes négatif)



La perte d'emploi et de revenus est une situation déstabilisante

La perte d'emploi constitue également un grand changement dans le quotidien des personnes qui ont vécu cette situation et un fort facteur de stress et de baisse de moral. Cela engendre une diminution des revenus et une baisse de qualité de vie, malgré parfois la perception d'aides financières (PCU).

L'arrêt d'activité professionnelle est difficile, d'autant plus que le confinement en place demande de trouver de nouvelles occupations. Certains répondants mentionnent même un questionnement quant à l'avenir, une remise en question et une possible reconversion professionnelle. Il s'agit de questionnements anxiogènes expliquant ces réponses négatives.

Exemples de commentaires obtenus

« *Perte de travail et de revenus importants. Stress financier, donc moins de dépenses et de petits luxes. Je ne me permets pratiquement plus d'activités ou de restos, plus les moyens. Décidé de retourner aux études vu la précarité de la situation.*

(Changement d'habitudes négatif)



5

**Le degré
de sécurité
et de confiance
des citoyens**



5

Selon le cadre d'analyse conçu au début du mandat, une des priorités de la Ville de Québec quant à la consultation est de mesurer le degré de sécurité et de confiance des citoyens. Ce degré de sécurité et de confiance est une notion transversale de la consultation. D'une part, il se mesure à partir de quelques questions fermées, puis s'explique par quelques questions ouvertes qui les accompagnent.

D'autre part, plusieurs questions ouvertes plus générales nous permettent de ressortir des réponses portant sur la sécurité et la confiance. Par exemple, lors de l'analyse des réponses à la question « *Comment ça va?* », une attention particulière a été portée sur les préoccupations citoyennes liées au sentiment de sécurité ou de confiance dans ce contexte de pandémie. On dégage ainsi un portrait de la sécurité à partir de quatre perspectives différentes :

- la sécurité et la confiance face aux actions de la Ville,
- la sécurité et la confiance face aux actions de ses concitoyens,
- la sécurité et la confiance face à la situation personnelle des participants,
- la mesure de l'acceptabilité sociale des mesures de santé publique.



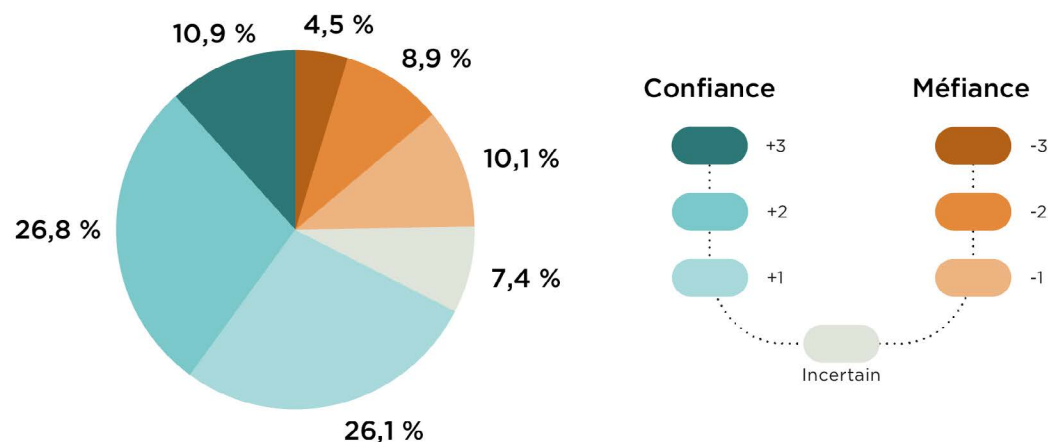
5.1 - Le sentiment de sécurité et de confiance face aux actions de la Ville de Québec

Globalement, les actions de la Ville pour assurer la sécurité collective sont bien perçues par les participants. Voici les constats principaux provenant de plusieurs questions.

5.1.1 - Une confiance marquée concernant la capacité de la Ville à adapter les lieux et les activités extérieures et culturelles

Parmi les participants qui disent réaliser au moins une **activité extérieure** cet été, 64 % affirment être plutôt confiants ou très confiants à l'égard de la capacité de la Ville à adapter les lieux en fonction des mesures sanitaires.

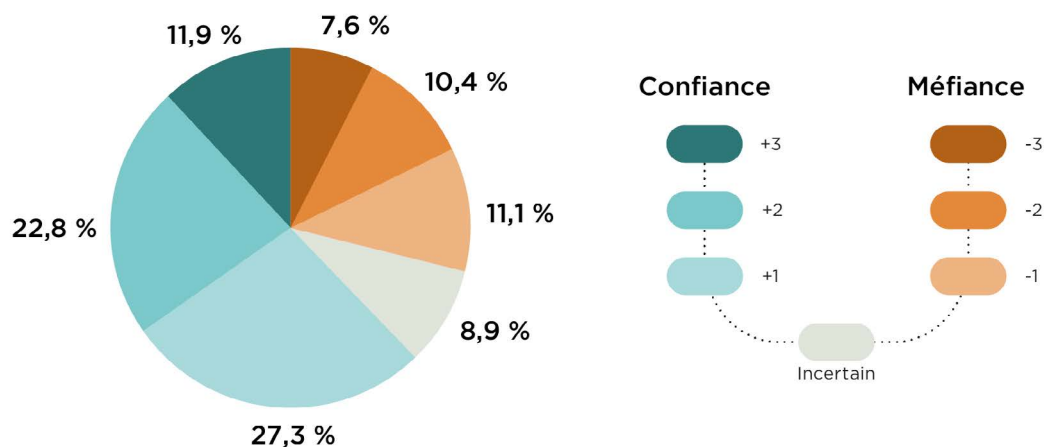
Dans quelle mesure croyez-vous que la Ville réussira à bien adapter les activités et les lieux extérieurs dans le contexte actuel des mesures sanitaires?



Nous obtenons un écho similaire à la question qui porte sur les **activités culturelles extérieures**.

Au total, 62 % des participants qui disent réaliser des activités culturelles extérieures cet été affirment être plutôt confiants ou très confiants à l'égard de la capacité de la Ville à adapter les lieux en fonction des mesures sanitaires.

Dans quelle mesure croyez-vous que la Ville réussira à bien adapter les activités et les lieux culturels extérieurs dans le contexte actuel des mesures sanitaires?



Pourquoi? Les explications thématiques des participants

Nous présentons ici les principaux thèmes qui émergent des commentaires obtenus des participants lorsque nous leur demandions d'expliquer leur évaluation.

Audace et sensibilisation

La majorité des participants est optimiste quant à la capacité de la Ville à bien adapter les activités et les lieux, et base ses croyances sur les accomplissements antérieurs de la Ville. Elle croit que la Ville réussira à adapter ses activités et ses lieux culturels, avec des fonctionnaires ayant les compétences et l'expertise nécessaire pour faire face à une telle situation. Ces commentaires soutiennent que la Ville a toujours su s'ajuster aux imprévus et continuera de la faire.



Ils avancent aussi que la Ville fait preuve d'audace (rues piétonnes) et a à cœur le bien-être des citoyens, ce qui la pousse à prendre les mesures nécessaires pour protéger sa population. Plusieurs croient qu'il y a une limite à l'adaptation possible si la surveillance n'est pas garantie. Les actions de sensibilisation apparaissent importantes dans ce cas.

Respect difficile

Plusieurs participants ont confiance dans le fait que la Ville réussira à bien adapter ses activités et ses lieux, mais croient que la population ne respectera pas les mesures mises en place. Ils croient que sans obligation formelle de se conformer et sans sanctions prévues pour les réfractaires, personne ne les respectera. Quelques participants soulèvent la nécessité de sensibiliser la population afin que les mesures prises soient respectées.

Mesures excessives ou insuffisantes?

Le difficile équilibre

Quelques participants considèrent que les mesures prises par la Ville sont trop sévères et qu'il devient difficile de s'y conformer. Ils avancent que les mesures ne sont peut-être pas adaptées au contexte ni nécessaires pour protéger la population. Les mesures trop restrictives sont vues ici comme plus dommageables pour la santé que bénéfiques.

Plusieurs participants croient que la Ville n'a pas les ressources nécessaires pour réussir à adapter ses activités culturelles extérieures en temps de pandémie.

Volonté nécessaire

Plusieurs participants croient qu'il est possible pour la Ville d'adapter ses activités culturelles si ses dirigeants y mettent toute leur volonté. Ils ont donc espoir que le projet puisse fonctionner, à condition que la Ville y mette du temps, de l'argent et de l'énergie. Le fait d'imposer des consignes claires et de restreindre le nombre de personnes admises sur les sites seraient aussi une question de volonté politique selon ces participants.





5.1.2 - Le sentiment de sécurité spécifique à des champs d'action de la Ville de Québec

Dans cette partie, nous relevons quelques thèmes marquants et récurrents qui se rapportent aux interventions de la municipalité. Les explications que nous fournissons sont colligées à partir des réponses obtenues aux questions ouvertes portant sur :

- les changements d'habitudes,
- les irritants et les nuisances,
- le degré de confiance envers la Ville sur les activités extérieures et culturelles,
- les ajustements que la Ville peut mettre en place pour donner confiance.

Le piéton craint de ne pas avoir suffisamment d'espace pour permettre la distanciation

Une forme d'insécurité sur les lieux publics est ressentie en tant que piéton vis-à-vis du maintien de la distanciation. Plusieurs rues demandent aux passants de se déplacer sur des trottoirs parfois trop étroits pour respecter les 2 mètres de distanciation.

De plus, le manque d'accès à des espaces publics et à des parcs permettant la distanciation procure la même crainte. Plusieurs individus demandent des aménagements physiques temporaires ou permanents pour accorder plus d'espace aux piétons.

Les files d'attente sont souvent appréhendées en raison de ces mêmes difficultés liées à l'espace pour assurer la distanciation. Ce manquement pose des difficultés à quelques participants, qui ne se sentent pas en sécurité.

Exemples de commentaires obtenus

« Les trottoirs sont trop petits! Ils l'ont toujours été, mais c'est encore plus vrai actuellement.

(Irritant qui concerne les espaces et services publics)

« C'est parfois — souvent — difficile de respecter la distanciation sociale lors des déplacements à pied. En ce sens, la piétonnisation de certaines rues est une très bonne chose. Les pistes cyclables auraient dû ouvrir plus tôt.

(Irritant qui concerne les espaces et services publics)

« Plus d'espaces piétons et cyclables. Plus de terrasses pour les bars, restos et cafés. [...] Faciliter l'accès extérieur.

(Ajustements pour la sécurité physique en lien avec la mobilité et l'achalandage, et pour la qualité des espaces publics)

« 2 m dans les files à faire bien respecter.

(Ajustements pour la sécurité physique en lien avec la mobilité et l'achalandage)



Des aménagements cyclables parfois inappropriés pour des déplacements quotidiens en toute sécurité vis-à-vis des autos et des piétons

Les déplacements à vélo sont perçus comme insécuritaires dans le contexte d'une cohabitation de la distanciation et des modes de déplacement. Les cyclistes soulèvent un manque de voies réservées continues, ce qui les oblige à emprunter la chaussée pour certains tronçons de leur itinéraire. Le fait de frôler les voitures ou les piétons qui cherchent la distanciation est une source de stress. Il s'agit d'un irritant très présent, qui devient parfois une dissuasion à l'utilisation de ce mode de déplacement.

La hausse marquée des déplacements actifs au détriment des déplacements motorisés (voir section 4 sur les habitudes de vie) a engendré quelques plaintes à l'égard des pistes cyclables incomplètes et peu aménagées pour accueillir plus de cyclistes tout en assurant leur sécurité et celle des autres individus empruntant la voie publique. Ces plaintes concernent également les autos. En effet, on indique une tendance à la vitesse grandissante en raison de la baisse de trafic remarquée durant la pandémie.

Exemples de commentaires obtenus

- « Les trottoirs sont petits, il manque de pistes cyclables, et l'automobile occupe une trop grande place par rapport aux gens qui se déplacent de façon active.
(Irritant qui concerne les espaces et services publics)
- « Saturation des pistes cyclables due à une forte affluence [...] Le nombre de pistes apparaît insuffisant.
(Irritant qui concerne les espaces et services publics)
- « Permettre le vélo plus longtemps sur les pistes cyclables. Avec les parcs et les gyms de fermés, les cours d'activités physiques interdits, etc., ça laisse pas beaucoup d'autres options pour bouger de façon sécuritaire.
(Attentes envers la Ville en cas de reconfinement)



Aménagements non-adaptés à des activités de groupes

Parmi les méfiants, nombreux croient que les sites destinés à accueillir ce type d'activités (culturelles, sportives notamment) ne sont pas aménagés adéquatement pour encourager le respect des mesures de distanciation. Ils croient qu'il serait difficile de garder les deux mètres de distanciation en raison de la nature de l'activité ou par manque d'espace. Le fait de réduire le nombre de personnes admissibles sur le site et de mettre davantage de plages horaires pour les activités rassureraient les participants. Ils croient donc qu'il serait possible de faire respecter les mesures, à condition qu'il y ait des adaptations dans la gestion des activités.

Les citoyens évitent les transports en commun

Les réponses obtenues à la question 7 (voir section 4) indiquent une réduction marquée de l'utilisation du transport en commun, ce que plusieurs participants indiquent également dans les réponses ouvertes. Ils le perçoivent comme trop dangereux et propice à la contamination. Une image négative des autobus circule, ils sont vus comme des espaces fermés et étroits, manquant de mesures d'hygiène et de gestion de la distanciation.

Exemples de commentaires obtenus

« On devra acheter une voiture, car le bus est trop risqué pour moi [...]

(Changement d'habitudes de type Négatif)

« [...] Je ne prends plus le bus.

(Changement d'habitudes de type Négatif)

« Sortir moins, moins consommer, ne pas prendre l'autobus.

(Changement d'habitudes de type Négatif)



Un manque de prévention et de sensibilisation, notamment de la part de la Ville

Un autre facteur explique l'insécurité ressentie chez les participants : le manque de prévention et de sensibilisation. Au total, 160 réponses indiquent un inconfort à l'idée de sortir, par peur de croiser des individus insouciants, mal informés ou qui n'appliquent pas les mesures sanitaires. Les participants perçoivent ces comportements comme une atteinte à leur sécurité et, par le fait même, à leur liberté. Une hostilité s'en dégage même, et peut détériorer la confiance collective.

Ils désirent plus de sensibilisation et de communication, notamment de la part de la Ville à propos des gestes et habitudes à adopter pour participer à la sécurité collective. Ils proposent des ajustements comme :

- installer des affiches indiquant les mesures et les gestes à adopter dans les espaces publics,
- informer la population des solutions offertes pour éviter les risques de contamination en sortant de chez soi.

Certains souhaitent des mesures coercitives pour se sentir protégés de comportements déviants. De nombreux participants regrettent le manque de présence policière. Des réponses marquent l'insécurité vécue lors de rencontres avec des citoyens ne mettant pas en place les mesures de sécurité physique et sanitaire, surtout le non-port du masque ou le non-respect de la distanciation. Pour ces individus qui ne se sentent pas en sécurité dans les espaces publics, la surveillance et le contrôle d'actes délinquants seraient alors rassurants.



Exemples de commentaires obtenus

« Le comportement des gens insouciant du danger et parfois agressifs quand toi tu portes le masque et tu demandes le respect du 2 mètres.

(Irritant qui concerne les comportements de la sphère citoyenne)

« Je constate que depuis le déconfinement, plusieurs personnes ne respectent pas vraiment la distanciation, alors je préfère m'abstenir de prendre des risques. Cela me frustre plus d'y aller et de voir le non-respect des consignes que le plaisir d'y aller, alors je préfère m'abstenir.

(Degré de confiance lors d'activités culturelles)

« [...] Pas de mesures prises pour les espaces publics pour rappeler la distanciation (visuel sur les bancs).

(Irritant qui concerne les espaces et services publics)

« Trouver et encourager des initiatives qui permettent aux gens de ne pas aller dans les lieux publics (livraison ou take-out précommandé, télédiffusion du contenu culturel sur une chaîne locale spéciale (ou via internet) via un accès payant, plus de surveillance dans les lieux publics essentiels par des policiers (dissuasif).

(Ajustements pour la qualité des espaces publics)

« Le seul irritant que j'ai eu, c'est de voir les gens se regrouper au parc Victoria au pic de la pandémie. J'ai appelé la Ville ainsi que la police (10 fois) pour des regroupements et rien n'a été fait, pourtant la police joue un rôle préventif majeur dans cette situation.

(Irritant qui concerne les comportements de la sphère citoyenne)



5.2 - Le sentiment de sécurité concernant la capacité collective à respecter les mesures

L'appropriation et l'application variables des mesures par chacun provoquent du stress et de l'insécurité entre les citoyens. La confiance des participants à assurer la sécurité de tous en pâtit, alors que les écarts de comportements et les accrochages entre citoyens sur certaines mesures sont amplement soulevés dans l'ensemble des questions ouvertes.

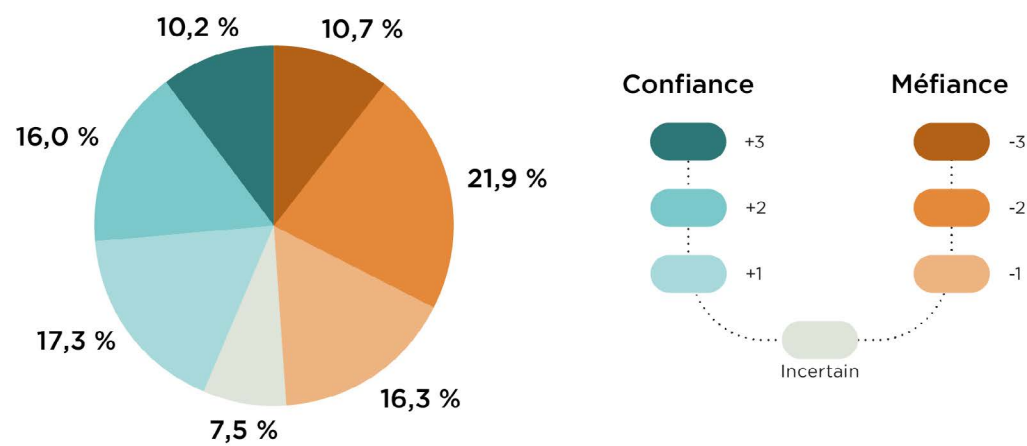
Un point de départ à ce constat est la mesure du degré de confiance des participants dans les contextes d'activités extérieures et culturelles.



Une certaine méfiance à l'égard de la capacité collective à respecter les mesures sanitaires dans des activités ou les lieux extérieurs et culturels

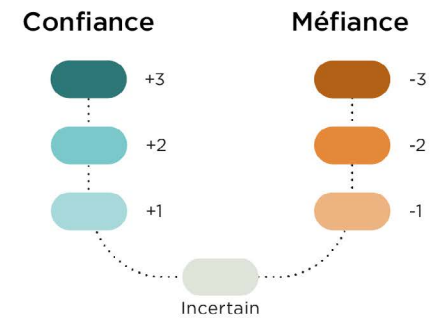
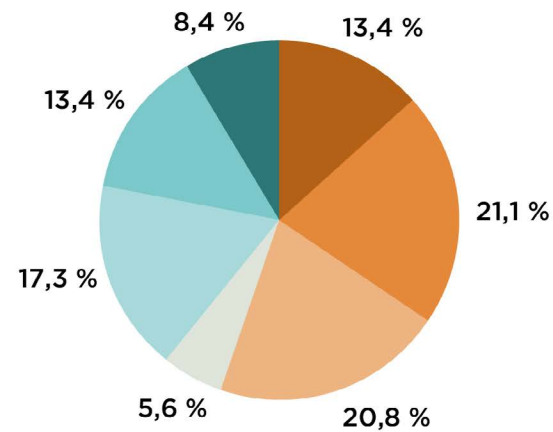
Parmi les participants qui disent réaliser au moins une **activité extérieure** cet été, 43,5 % affirment être plutôt confiants ou très confiants vis-à-vis de la capacité collective à respecter les mesures sanitaires.

Quel est votre degré de confiance quant au respect des mesures de distanciation exigées par la Santé publique lors des activités extérieures?



Parmi les participants qui disent réaliser au moins une **activité culturelle extérieure** cet été, 39 % affirment être plutôt confiants ou très confiants vis-à-vis de la capacité collective à respecter les mesures sanitaires.

Quel est votre degré de confiance quant au respect des mesures de distanciation exigées par la Santé publique lors des activités culturelles extérieures?



Un manque de confiance à l'égard de la capacité collective à assurer les gestes de sécurité sanitaire

Dans cette partie, nous relevons quelques thèmes marquants et récurrents qui se rapportent à la perception du sentiment de confiance des participants vis-à-vis de la capacité collective à respecter les mesures sanitaires. Les explications que nous fournissons sont colligées à partir des réponses obtenues aux questions ouvertes portant sur :

- l'explication de leur évaluation,
- l'état général (Comment ça va?),
- les changements d'habitudes,
- les irritants et les nuisances.

Nous constatons que les perceptions sont plus clairement divisées. Alors qu'une proportion notable des participants est confiante dans la capacité collective à respecter les mesures, une autre forte proportion est particulièrement méfiante et craintive. Voici quelques explications.

Les gens se sentent en sécurité

Une grande part de la population se sent en sécurité et continue ses activités ou trouve des solutions malgré les mesures instaurées. Elle est relativement compréhensive et consciente de la situation, mais ne semble pas céder à la panique. Certaines personnes sont agacées par les mesures contraignantes, mais elles ne dégagent aucun signe d'insécurité physique, financière ou affective.



Gens de bonne foi

Les personnes qui se disent confiantes croient que la population respecte généralement les règles et les mesures mises en place. Elles observent que la majorité des gens applique les mesures de désinfection, de distanciation et le port du masque. Elles considèrent que ce n'est qu'une infime partie de la population qui est désobéissante, ce qui rend le risque minime. Les gens sont considérés comme respectueux, réfléchis et faisant preuve de bonne foi.

Exemples de commentaires obtenus

« Je vais bien. Je m'adapte à la situation et je l'aborde de la manière la plus positive possible. J'ai la santé, une sécurité financière et je suis bien entourée d'un point de vue social. »

(Comment ça va? - répondant à l'aise)

« Beaucoup de stress au début face à l'incertitude, un peu de peur, on se demandait financièrement si tout serait correct. Ensuite, on a pris ça un jour à la fois, donc je suis très zen maintenant ;) »

(Comment ça va? - répondant partagé)

Instances gouvernementales de confiance

Ces personnes ont également confiance que les mesures mises en place sont basées sur des faits scientifiques. Elles font confiance aux élus et au fait que leurs décisions sont prises en connaissance de cause. Les mesures sont considérées comme suffisantes pour éviter la propagation du virus. Bien qu'ils aient confiance dans les décisions des instances gouvernementales en matière de santé publique, plusieurs doutent que les mesures seront respectées par la population.



Il existe toutefois une méfiance envers les autres

Par contre, une source d'explication du manque de confiance à l'égard de notre capacité collective à respecter les mesures émerge d'une responsabilisation individuelle très inégalement perçue quant à l'application des mesures de sécurité collective.

Les participants qui ont indiqué ne pas avoir confiance envers la collectivité quant au respect des mesures sanitaires affirment que les gens ne considèrent pas leurs concitoyens et minimisent les effets de la pandémie. Ils considèrent qu'il y a une inconscience et un manque de respect des mesures de la part de la population.

Ils croient aussi que certaines personnes ne sont pas assez éduquées pour comprendre l'ampleur de la situation. Ils s'indignent du manque de sensibilisation, les exposant potentiellement à la COVID-19 malgré leurs efforts pour suivre les indications. Leur propre sécurité ne dépendant pas seulement de leurs propres actions, cette insécurité peut s'exprimer chez ces participants par un stress permanent en cas de sortie, ou même par le refus de sortir de chez eux.

Exemples de commentaires obtenus

« *Le moral est bon, par contre je suis un peu déçu que beaucoup de gens prennent les mesures de distanciation sociale très à la légère. Les commerces, eux, doivent en faire des tonnes pour respecter les « consignes sanitaires »... des files d'attente interminables de personnes beaucoup trop proches sans masque.*

(Comment ça va? - répondant partagé)

« *Je vais bien ainsi que ma famille. Nous vivons bien le déconfinement, mais sommes craintifs par rapport au laxisme de la population par rapport au port du masque.*

(Comment ça va? - répondant partagé)



Des comportements stressants qui se ressentent et se diffusent

Les écarts de comportements effraient une part de la population, qui a le sentiment de subir les choix d'autrui. Une forme de méfiance naît entre les individus, qui deviennent des dangers potentiels. Des participants ressentent de l'anxiété provenant d'individus inquiets. Cette méfiance participe à une dégradation du bien-être collectif et diffuse une forme d'insécurité affective.

Dans une moindre mesure, une part de la population transmet son anxiété par des comportements vus comme exagérés ou des remarques interprétées comme des reproches ou des propos moralisateurs. Cette part de la population détériore la confiance collective et peut également diminuer le bien-être individuel. Les participants perçoivent des jugements à l'égard des choix de chacun, ce qui provoque des préoccupations et des tensions dès qu'un comportement différent est rencontré.

Exemples de commentaires obtenus

« J'ai continué à travailler, ça a pas été trop impactant. C'est maintenant que les gens sont stressés, pressés. On dirait qu'on est forcé de mettre le désinfectant. Peur de sortir de chez nous. J'aimais pas trop prendre des marches dehors.

(Comment ça va? - répondant inquiet)

« J'ai réduit mes activités pendant cette période tout en effectuant les sorties que je jugeais essentielles pour moi. Depuis le début du déconfinement, je trouve que des gens en font trop et que d'autres sont insouciants.

(Comment ça va? - répondant à l'aise)

« Au tout début, les regards suspicieux, paranoïaques, de peur entre les gens malgré le respect des mesures de distanciation. La surutilisation du désinfectant à main dans certains contextes. [...]

(Irritant qui concerne les comportements de la sphère citoyenne)



Manque de gestion sanitaire

Une autre raison qui poussent les participants à ne pas avoir confiance quant au respect des mesures sanitaires est le manque de gestion perçue. Ils considèrent que les mesures prises par la santé publique face à la crise sanitaire sont parfois contradictoires, et donc impossibles à suivre. Ils croient aussi que la surveillance quant au respect des mesures n'est pas convenable.

Certains mentionnent que la sécurité n'intervient pas assez et laisse passer trop d'excès. Ils croient aussi qu'il n'est pas possible d'avoir la sécurité nécessaire pour faire respecter les règles dans les espaces extérieurs. Les gens ne sont pas à l'aise de fréquenter les espaces extérieurs puisque la situation sanitaire n'est pas gérée convenablement.

Épuisement du confinement

Une partie des participants croit que les gens sont épuisés du confinement, ce qui les pousse à ne plus respecter les mesures de distanciation maintenant que le déconfinement est entamé. Ce manque de confiance provient de la perception qu'ont les méfiants envers la tolérance des gens à la distanciation. Ils craignent que les autres ne voudront plus respecter les mesures de distanciation maintenant que le déconfinement est entamé.



5.3 - Le sentiment de sécurité et de confiance à l'égard de sa situation personnelle

N'ayant pas traité directement cet aspect dans le cadre de questions fermées, nous relevons dans cette sous-section quelques thèmes marquants et récurrents qui se rapportent à la perception du sentiment de confiance des participants à l'égard de leur situation personnelle. Les explications que nous fournissons sont colligées à partir des réponses obtenues aux questions ouvertes portant sur :

- leur état général (Comment ça va?),
- les changements d'habitudes,
- les irritants et les nuisances,
- le degré de confiance envers la Ville sur les activités extérieures et culturelles,
- les ajustements que la Ville peut mettre en place pour donner confiance.



Des expériences particulièrement difficiles pour le moral dues aux mesures de retrait des activités et des services, et de l'interdiction des rassemblements

Une part des participants présente des signes de stress, de déprime et d'angoisse provoqués par la perte de leurs habitudes quotidiennes en ce qui concerne les sorties, les activités et la vie sociale. Une souffrance est exprimée en raison de la durée de ces mesures restrictives, qui est amplifiée pour les personnes seules ou les personnes âgées. Un manque d'adaptation et de solutions appropriées ou accessibles provoque une forte insécurité affective chez ces personnes.

Exemples de commentaires obtenus

- « *Très mal. Le confinement m'a enlevé toute liberté et joie de vivre, sans exagérer. Quand l'annonce du déconfinement est arrivée, j'attendais impatientement l'ouverture des régions pour aller voir mes parents. Quand j'ai compris que rien n'ouvrirait, je me suis effondrée. Je dois maintenant consulter un psychologue suite au confinement.*
(Comment ça va? - répondant inquiet)
- « *Ça va mieux maintenant que tout rouvre, que la vie redevient presque « normale », qu'on peut revoir ses amis, avoir des choses à faire. Les derniers mois ont été affreux, j'ai fait une déprime seule chez moi, c'était très très dur à supporter. Heureusement qu'il faisait beau.*
(Comment ça va? - répondant inquiet)



Peur de la santé économique de la Ville, des commerçants et des individus n'ayant pas pu travailler durant la pandémie

Alors que plus du tiers des participants ont indiqué que leur situation d'emploi a changé à cause de la COVID-19 (37,5 %), la santé financière des ménages préoccupe une proportion importante des participants, notamment ceux qui ont perdu leur emploi et leurs sources de revenus. Ils craignent des difficultés à subvenir à leurs besoins et que les mesures financières ne puissent être maintenues dans le cas d'une deuxième vague.

Exemples de commentaires obtenus

« J'ai peur de la dette qui a augmenté beaucoup à cause du virus. Je m'attends à une augmentation de taxes assez grande pour couvrir l'augmentation de la dette.

(Image de Québec après la pandémie : Ville plus anxiogène, en difficulté)

« Économie incertaine, santé mentale aussi... Les travailleurs qui ont perdu leur emploi.

(Image de Québec après la pandémie : Ville plus anxiogène, en difficulté)



5.4 - L'acceptabilité sociale et le niveau d'anxiété des citoyens envers les mesures sanitaires

Déjà, nous avons soulevé d'importantes divergences dans la perception du respect collectif des mesures sanitaires. Pour appuyer cette réflexion, une question fermée nous a permis de mesurer, en quelque sorte, l'acceptabilité sociale des principales mesures. Voici ce qui en ressort.

Toutes mesures confondues, les participants sont majoritairement à l'aise avec les mesures sanitaires ou les interventions que la Ville désirait mesurer. En effet, la plupart des mesures ont une acceptation qui varie de 61 % à 92 %. Plus particulièrement, une grande part des participants sont à **l'aise** avec :

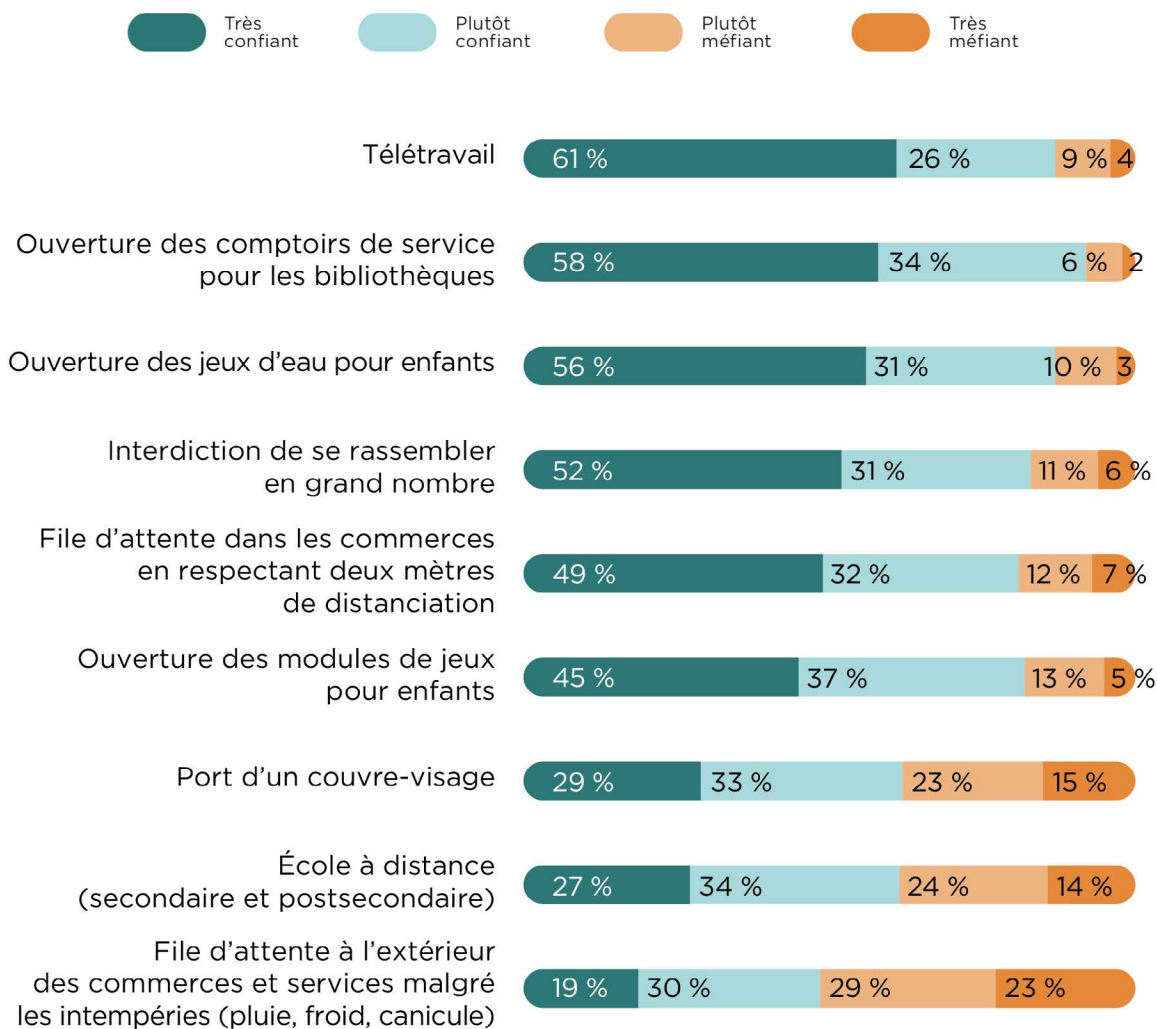
- L'ouverture des bibliothèques (92 %)
- L'ouverture des jeux d'eau (87 %)
- Le télétravail (86 % à l'aise)

Par opposition, les trois mesures envers lesquelles les citoyens sont **moins à l'aise** sont:

- les files d'attente à l'extérieur lors d'intempéries (52 % pas à l'aise),
- l'école à distance (38 %)
- le port du couvre visage (38 %)



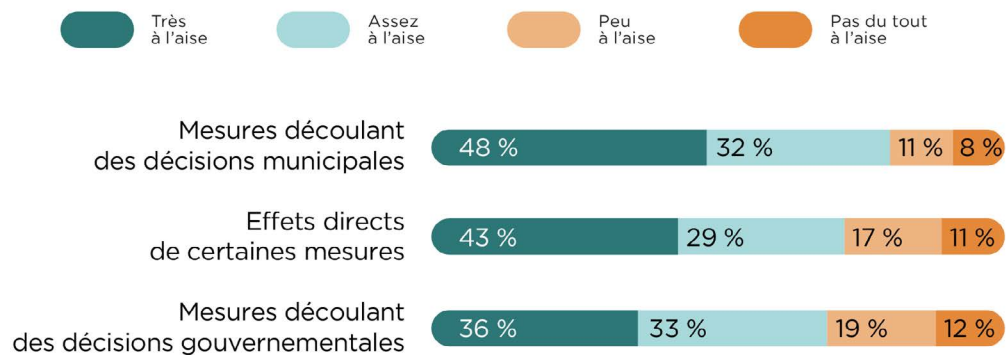
Parmi les mesures mises en place depuis le début du confinement, à quel point êtes-vous à l'aise avec les mesures suivantes?



Degré d'aisance face aux types de mesures

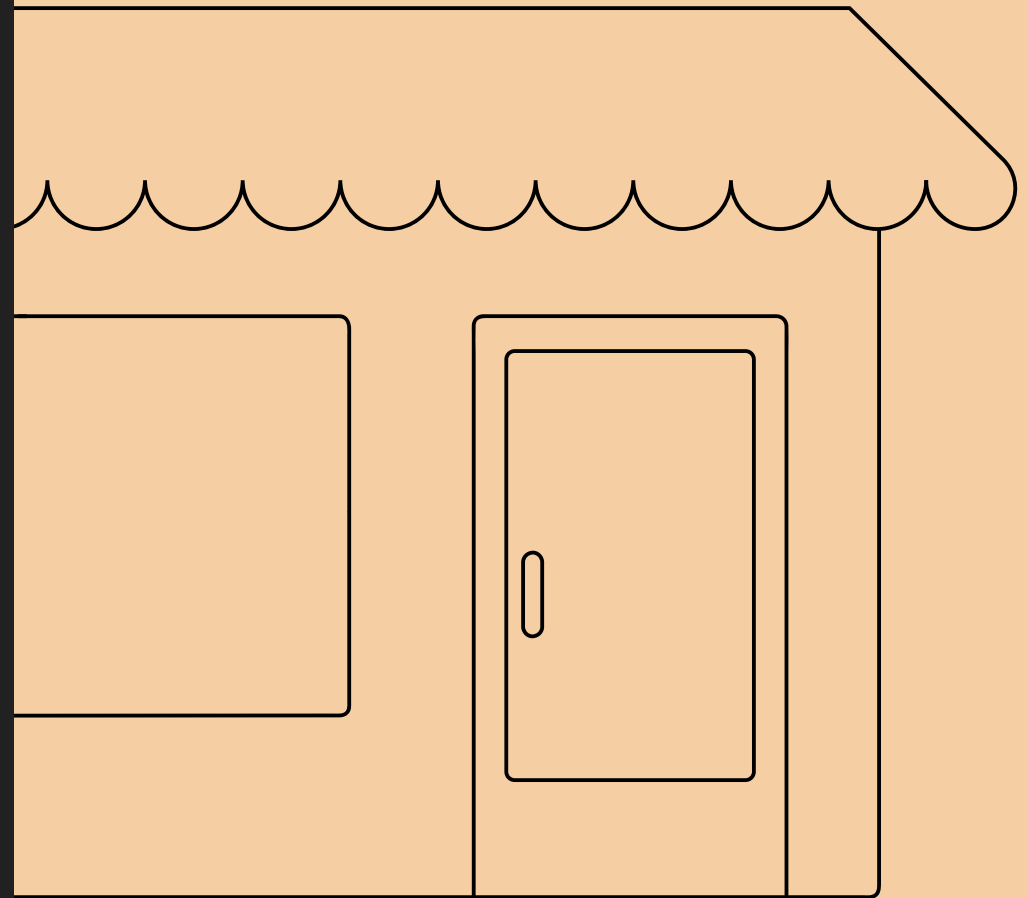
Pour offrir un autre regard sur le degré d'aisance des répondants, nous avons regroupé les mesures en trois catégories et en avons dégagé une mesure consolidée des évaluations des répondants :

Degré d'aisance face aux types de mesures



6

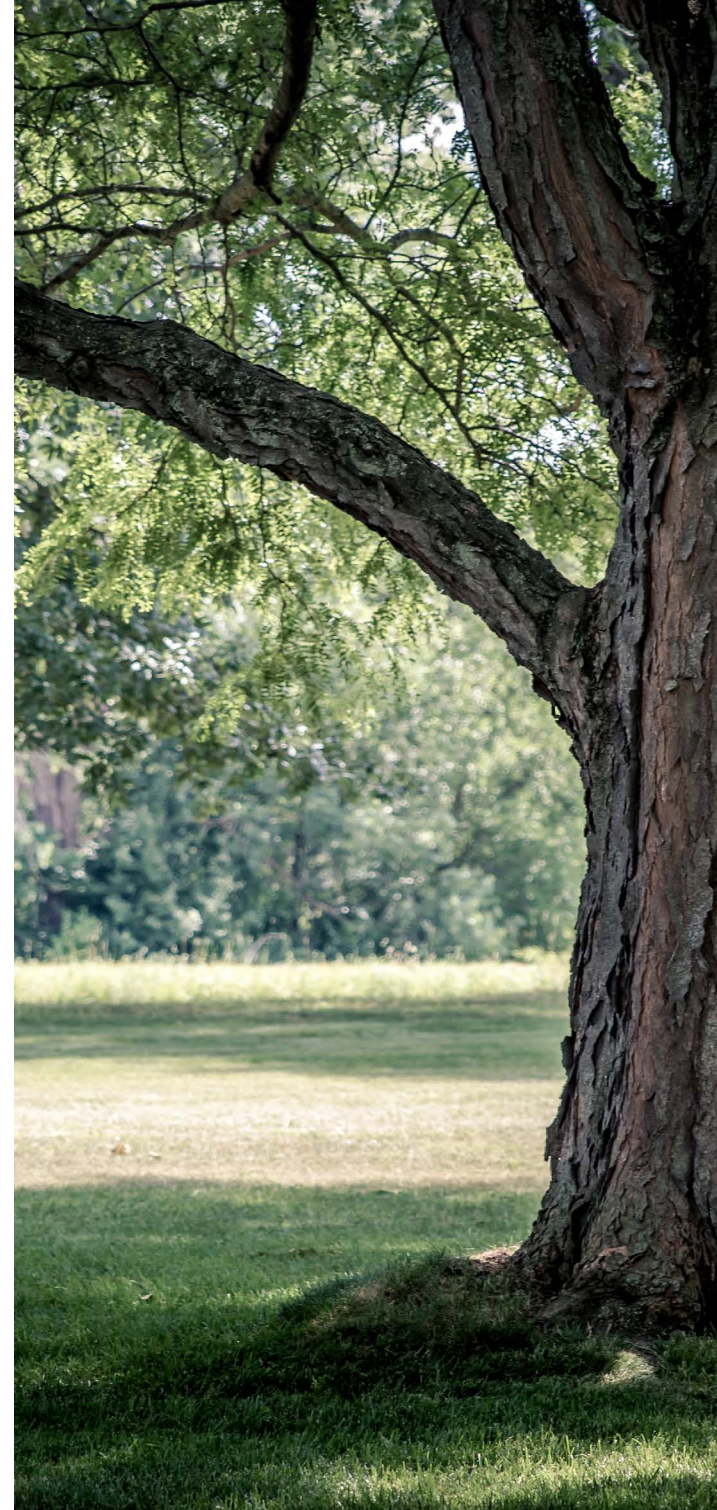
**Les rapports
des citoyens
à leur
communauté,
aux espaces
publics et à
différentes
activités**



Cette section vise à aiguiller les directions de services sur les rapports qu'ont entretenus les citoyens envers leur communauté, leurs espaces publics et leurs différentes activités. Ainsi, nous traitons de l'utilisation et le degré de confiance des citoyens envers certains lieux et types d'activités. Puis, nous ressortons les principaux irritants ressentis

Faits saillants

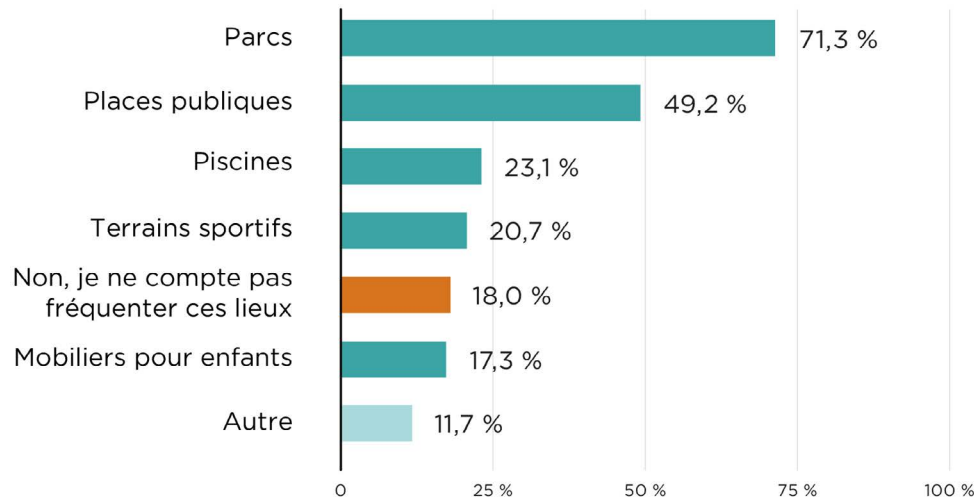
- Il existe un manque de confiance à l'égard de la capacité collective à respecter les mesures sanitaires
- Les répondants font confiance à la Ville. Ils croient que la Ville de Québec réussira à adapter les activités et les lieux dans le contexte actuel.
- 40 % des citoyens ne comptent pas participer à des activités culturelles. Parmi ces gens, une large majorité (60 %) affirme que la COVID-19 en est la cause.
- Le non-respect des directives de santé publique est le plus important irritant



6.1 - Les comportements des citoyens vis-à-vis des activités extérieures

Près de trois participants sur quatre (71 %) affirment l'intention de fréquenter les parcs cet été, tandis que moins d'une personne sur cinq (18 %) n'a pas l'intention de visiter un des lieux extérieurs proposés. Chez ces répondants, une personne sur deux mentionne la COVID-19 comme cause de non-fréquentation de ces lieux extérieurs.

Au cours de l'été, comptez-vous pratiquer des activités extérieures dans des lieux de la ville de Québec?



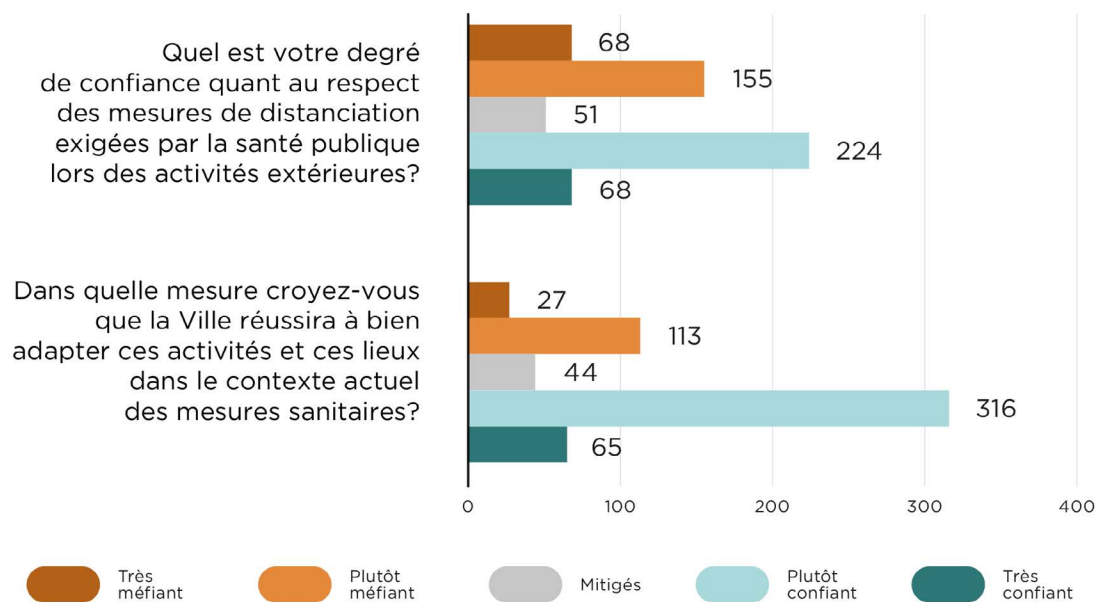
* note : les répondants pouvaient cocher plus d'une activité



Pour ce qui est de la confiance des participants par rapport au respect des mesures sanitaires dans ces lieux, on remarque presque autant de gens confiants que de gens méfiants. L'opinion des citoyens face au respect des normes de distanciation sociale dans les activités extérieures est au mieux ambivalente.

Malgré le manque de confiance à l'égard de la capacité collective à respecter les mesures sanitaires (que 43 % se disent plutôt ou très confiants), les citoyens semblent faire majoritairement confiance à la Ville (63 %) : ils croient que la Ville de Québec réussira à adapter les activités et les lieux dans le contexte actuel.

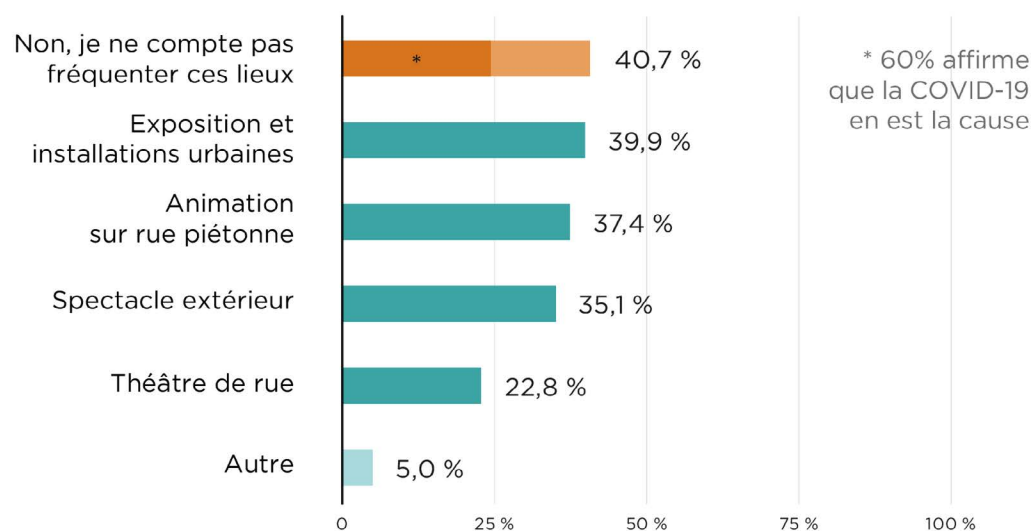
Activités extérieures : confiance mitigée envers le respect des mesures, mais confiance marquée envers l'adaptation des services par la Ville



6.2 - Les comportements vis-à-vis des activités culturelles extérieures

L'intention de participer à des activités culturelles extérieures est beaucoup moins élevée que l'intention de fréquenter des parcs ou des places publiques. On remarque que moins de 60 % des citoyens ont l'intention de prendre part à au moins un de ces types d'activités. Cela signifie que 40 % des citoyens ne comptent pas participer à ces activités. Parmi ces gens, une large majorité (60 %) affirme que la COVID-19 en est la cause.

Au cours de l'été, comptez-vous participer à des activités culturelles dans des lieux extérieurs sur le territoire de la ville de Québec?



* note : les répondants pouvaient cocher plus d'une activité

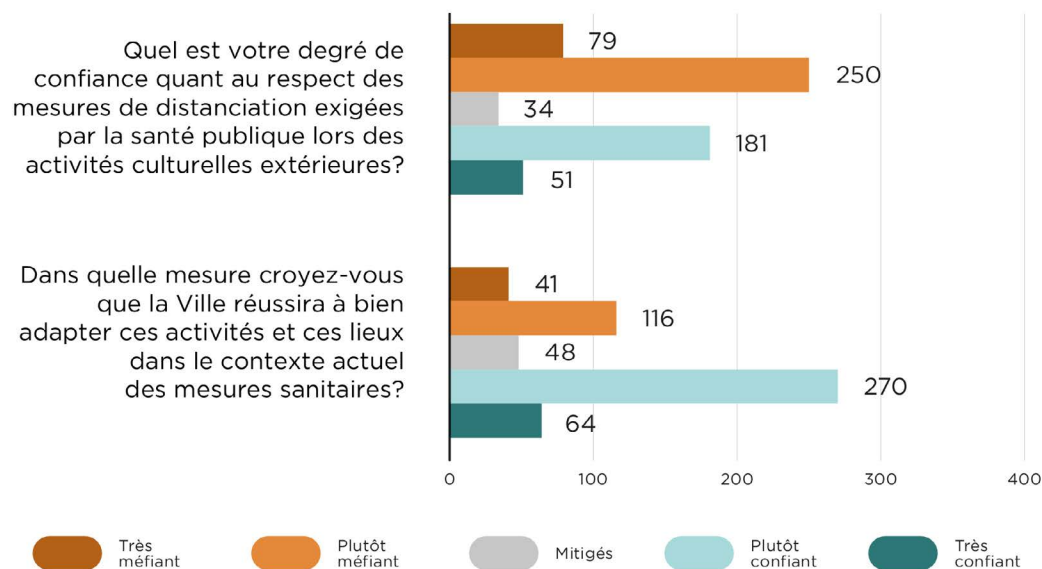


C'est pourquoi les participants ont tendance à être sceptiques face au respect collectif des mesures de distanciation lors d'activités culturelles extérieures, alors qu'à peine 37 % affirment être plutôt ou très confiants.

Malgré ce scepticisme, les participants ont tendance à croire que la Ville réussit à bien adapter ses activités au contexte actuel (62 % se disent plutôt ou très confiants)

On observe un fort niveau d'incertitude quant à la pratique d'activités culturelles intérieures, et ce, même si la Santé publique acceptait de les reprendre..

Activités culturelles extérieures : tendance légèrement craintive envers le respect des mesures, mais confiance marquée envers l'adaptation des services par la Ville



Actuellement*, les activités culturelles intérieures ne sont pas permises. Si la Santé publique acceptait de les reprendre (spectacles, lieux de diffusion culturelle, etc), and quelle mesure y participeriez-vous?

* La consultation a eu lieu avant que la santé publique permette le retour des activités culturelles intérieures.



6.3 - À l'aise dans la plupart des activités courantes

Cette question mesure le niveau d'aisance face à une gamme d'activités que les citoyens pourraient réaliser cet été dans le contexte de déconfinement. Le niveau d'aisance peut donc être influencé autant par la COVID-19 que par les préférences individuelles. Toutefois, il s'agit d'une bonne mesure pour évaluer quels lieux sont associés à des risques par les citoyens.

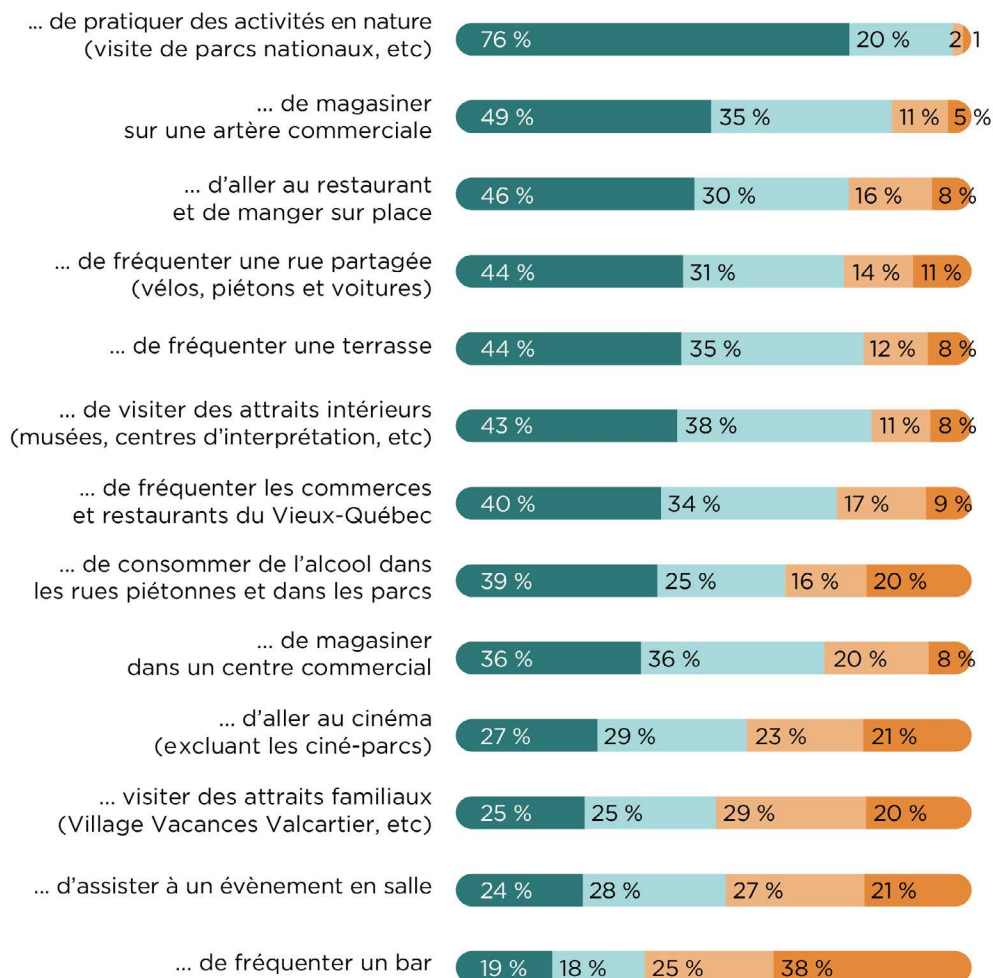
Les répondants se disent majoritairement à l'aise dans la pratique des activités commerciales régulières : visite de terrasses, magasinage au centre commercial, fréquentation de commerces et repas au restaurant.

Les activités avec une forte densité humaine sont jugées plus risquées, même si plus de 50 % des participants se disent tout de même plutôt ou entièrement à l'aise avec la visite d'attrait familiaux, les sorties au cinéma et les événements en salle.

Bien qu'une forte partie des participants se dise à l'aise avec l'idée de consommer de l'alcool dans une rue ou dans un parc, on sent que l'idée de consommer de l'alcool dans un lieu public n'est pas une activité complètement acceptée par les participants. Par mesure de comparaison, 79 % des participants se disent à l'aise de fréquenter une terrasse, contre 64 % pour la consommation d'alcool dans une rue ou dans un parc désigné.



Veillez indiquer votre degré d'accord avec les énoncés suivants. Dans la région de Québec, durant la saison estivale 2020 (de juin à septembre), je serais à l'aise...



6.4 - Les irritants et nuisances des citoyens en temps de pandémie

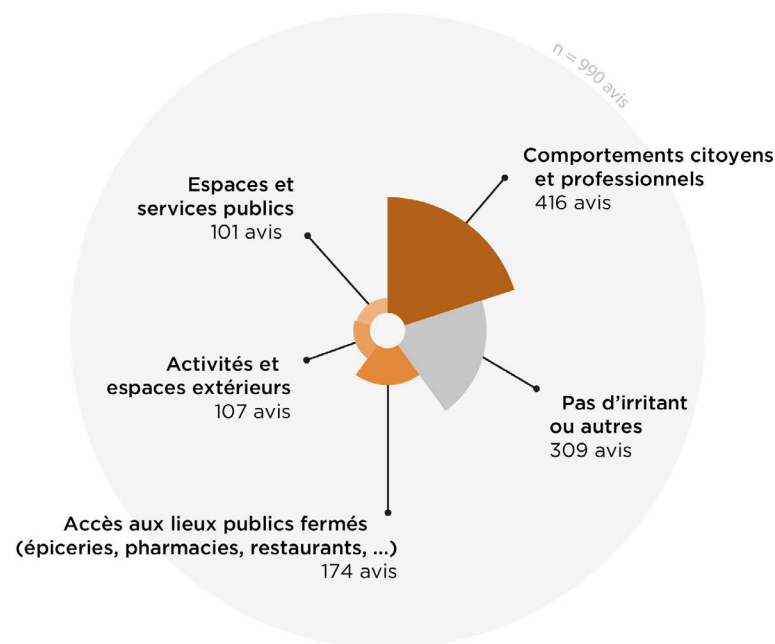
Au total, 1 004 personnes ont répondu à la question « Quels sont les irritants ou les nuisances que vous ressentez davantage dans votre quartier depuis le début du confinement et des mesures de distanciation? ». Cette question ouverte permet de prendre connaissance de l'émergence de nouvelles nuisances dans les quartiers des participants.

Comprendre la provenance de ces sources d'anxiété et d'expériences négatives permet d'évaluer les nouveaux rapports de la population avec leur environnement extérieur vis-à-vis des nouvelles mesures sanitaires de sécurité mises en place.

Les réponses des citoyens face à ces mesures pouvant affecter leur rapport à leurs activités, à l'espace public et à la communauté sont identifiées qualitativement, puis catégorisées selon quatre sources d'irritants : les « comportements citoyens et professionnels », l'« accès aux lieux publics fermés », les « espaces et services publics », et les « activités de loisir et professionnelles ».

Il faut noter que près d'un tiers des participants ne souligne pas d'irritant particulier dans leur quartier en lien avec la pandémie.

Catégorisation des commentaires des participants selon les irritants vécus en période de pandémie



Le non-respect des directives de santé publique est un irritant important

Près d'un tiers des participants relève les différences de comportement et d'application des mesures de sécurité. Plus particulièrement, les individus irritants sont ceux ne portant pas le masque et ne respectant pas la distanciation physique. Certains participants présentent des signes d'agacement, jusqu'à la peur, considérant leurs efforts pour la sécurité collective inutiles si l'effort des autres n'est pas au même niveau. Ils reprochent un manque de sensibilisation, de solidarité collective face au danger, voire un manque de surveillance et de réprimandes de la part des autorités. Leur sentiment de sécurité est touché, ce qui explique leurs inquiétudes et leur mécontentement.

Le manque de tolérance envers les différences de degré d'inquiétude polarise l'opinion publique

Les participants considèrent ceux qui ne respectent pas les consignes de santé publique comme irritants et dangereux, leur comportement perçu comme excessif. Ces participants ont parfois même des comportements implicitement accusateurs (regards, évitement) ou explicitement (remarques moralisatrices).

À l'opposé, les gens moins inquiets par les risques de la COVID-19 sont irrités par ceux qui respectent trop, à leurs yeux, les mesures de distanciation physique. Ils les trouvent stressés et stressants, impatientes, irrespectueux et irritants. Les comportements accusateurs sont un irritant et une source de stress fréquemment cités par ces participants.

Cette situation dichotomique est une forme de polarisation de l'opinion publique. Cependant, les deux clans se rejoignent en regrettant les nouveaux rapports interpersonnels, qui instaurent une certaine distance et méfiance entre les personnes.



Une forte part de la population ne perçoit pas d'irritant particulier dans son quartier

Près d'un tiers des participants ne perçoivent pas de nuisances dans leur quartier en lien avec la pandémie. Certains vont citer des irritants qui ne concernent pas la vie dans leur quartier, ou alors citent des irritants qui ne sont pas apparus avec le confinement ou le déconfinement. Ils se satisfont du calme et de la tranquillité de leur quartier. Quelques-uns indiquent même une satisfaction envers l'effort collectif pour mettre en œuvre les mesures de sécurité et de distanciation.

Des déplacements pas toujours adaptés aux normes de distanciation

Certains participants expliquent que leurs déplacements actifs, à pied ou à vélo, ne se font pas dans de bonnes conditions et deviennent une véritable source d'irritants. Les trottoirs trop petits sont souvent pointés du doigt puisqu'ils ne permettent pas à deux personnes qui se croisent de respecter la distanciation, ce qui oblige les piétons à descendre sur la rue.

La population qui se déplace activement dans les rues ne se sent pas toujours en sécurité. Elle reproche un manque d'aménagement pour leur sécurité face aux autos, en plus d'avoir besoin d'espace pour se sentir en sécurité face au risque de contagion. Un manque d'espaces adaptés aux déplacements piétons et cyclistes est relevé dans 10% des réponses, et devient un facteur limitant et décourageant les sorties actives.

Les sorties pour se rendre dans les commerces, comme les épiceries, les pharmacies ou les restaurants, sont devenues difficiles et stressantes pour 17% des participants. Les horaires et les jours d'ouverture sont plus restreints qu'en situation d'avant pandémie et cela est contraignant pour de nombreuses personnes, notamment les travailleurs, pour qui cela limite énormément les possibilités de se rendre à ces endroits. Cette réduction de plage horaire d'ouverture est reprochée par des participants, qui y voient une augmentation de l'achalandage lors des périodes d'ouverture.

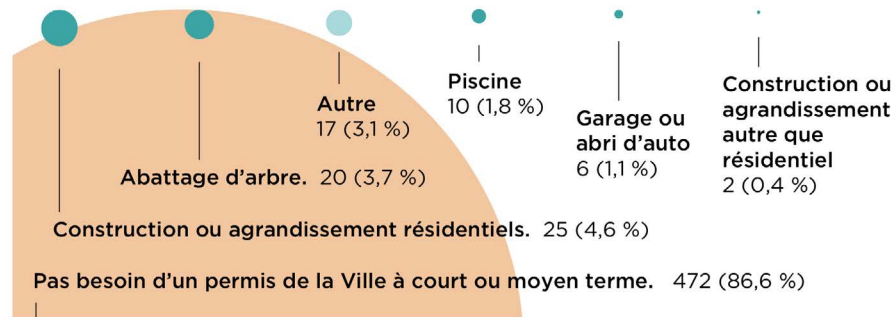
Un effet secondaire fortement perçu comme un irritant est la file d'attente pour entrer dans les lieux fermés ayant un quota à respecter quant au nombre de personnes à l'intérieur. Les longues files d'attente sont décourageantes, notamment pour ceux qui ont des difficultés à se déplacer, dont les parents avec les poussettes. Ceux qui ont des contraintes de temps ou familiales, comme un parent avec des enfants qui doit entrer seul dans l'épicerie, vivent les mêmes difficultés.



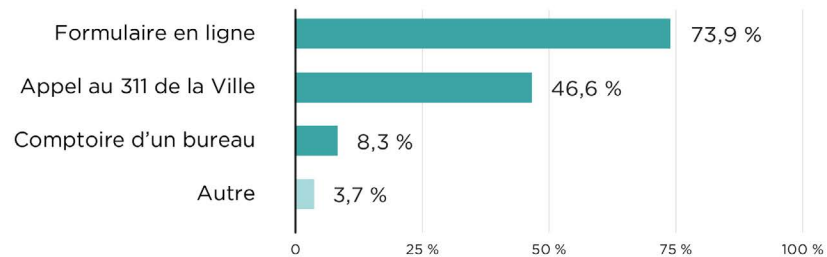
6.5 - Les demandes de permis en temps de pandémie

Au total, 86,4 % des propriétaires ont déclaré ne pas avoir besoin d'un permis de la Ville à court ou à moyen terme.

Est-ce que vous aurez besoin d'un permis de la Ville, à court ou moyen terme?



Comment comptez-vous accéder aux différents services de la Ville de Québec?



Attentes en ce qui concerne l'accès aux différents services de la Ville

Modification du service en ligne

Un grand nombre de participants a affirmé avoir des problèmes avec le service du formulaire en ligne du 311. Ces participants relèvent un manque de convivialité et d'accessibilité au site. L'un des désirs exprimés à plusieurs reprises est que le site puisse traiter tous les types de demandes (permis, taxes, amendes, bibliothèque, horaire d'activités, etc.). Certains ont aussi mentionné le souhait que le site indique les services concernant les activités extérieures disponibles pour les citoyens, comme les rues piétonnes, les toilettes publiques, les parcs, etc. Ils voudraient ne pas avoir à se déplacer pour entreprendre des démarches ou pour fournir de la documentation lors d'une demande. Ils expliquent aussi que le temps d'attente d'une réponse sur le site est trop élevé. Plusieurs proposent l'idée d'intégrer au site un service de clavardage en direct.

Meilleur accompagnement humain

Plusieurs participants désirent également qu'il y ait un plus grand nombre d'employés disponibles pour répondre à leurs demandes. Les délais d'attente et de retour d'appels sont jugés inacceptables et plusieurs personnes ont affirmé ne jamais avoir eu de retour à la suite de leur demande. Ils mentionnent aussi le désir d'avoir un meilleur accompagnement dans leurs démarches, comme un suivi après la soumission.

Plus grande accessibilité aux informations

Finalement, plusieurs propriétaires ont affirmé souhaiter avoir un meilleur accès à l'information. Ils voudraient que plus de renseignements soient donnés sur la façon de se procurer des permis, par exemple. Un désir de diffusion plus efficace de l'actualité de la municipalité est aussi mentionné, que ce soit par les réseaux sociaux ou par une application dédiée et celles existantes de la ville.



7

Attitudes segmentées

Cette section propose un autre regard sur les résultats. En s'intéressant à des segments de participants cohérents avec les fins de l'analyse, nous avons réalisé quelques croisements et proposer quelques explications supplémentaires. Douze segments différents ont été testés. Nous en retenons six qui nous apparaissent plus parlants pour l'objet d'études. La section suivante présente donc la distribution segmentée de certaines questions d'intérêt.



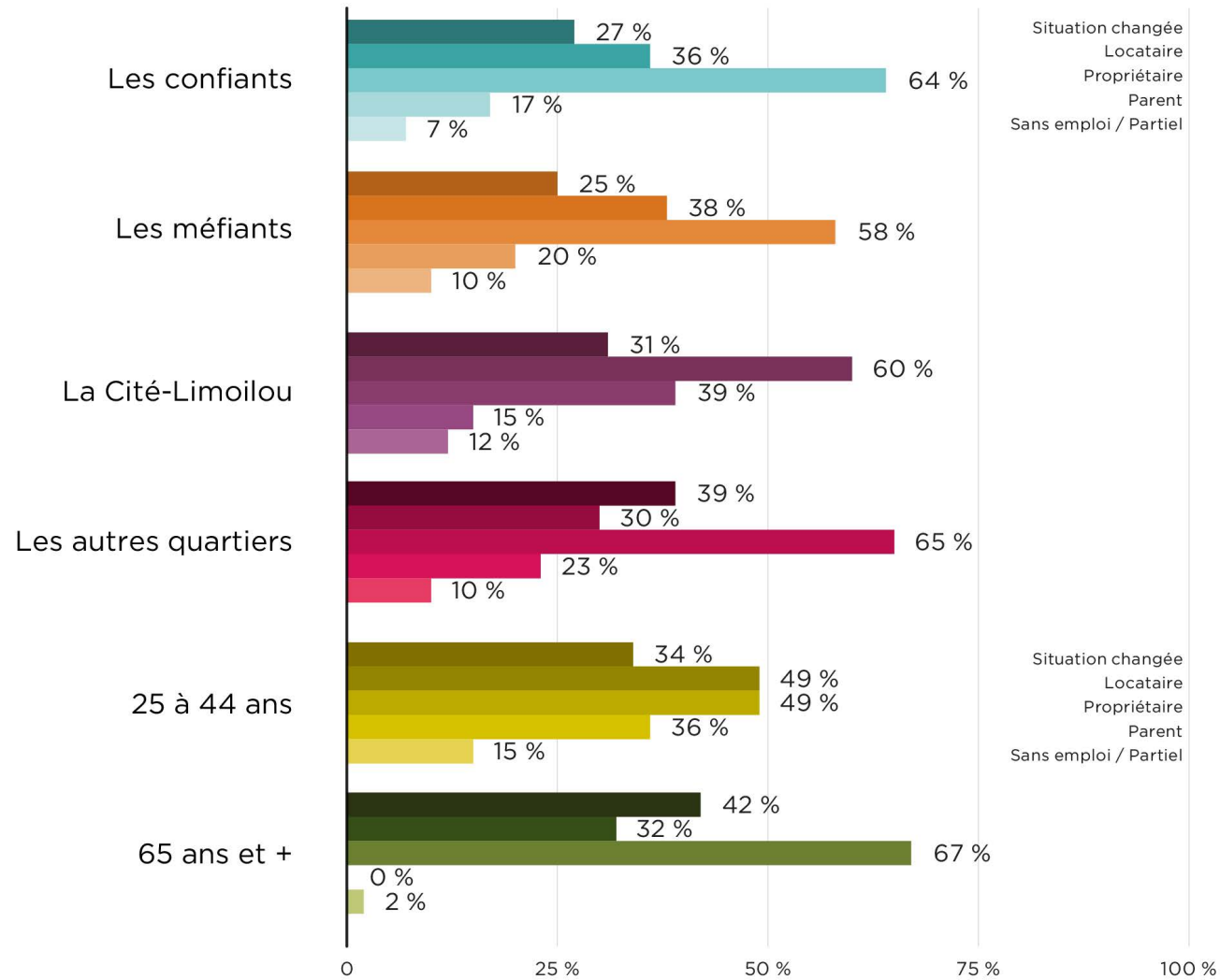
- La Cité Limoilou : 215 (ME : 6.7 %) à 349 (ME : 5.2 %) participants
- Quartier autre que La Cité Limoilou : 369 (ME : 5.1%) à 706 participants (ME : 3.7 %)
- 25 à 44 ans : 266 (ME : 6%) participants à 426 participants (ME : 4.7%)
- 65 ans et plus : 112 participants (ME : 9.26%) à 222 participants (ME : 6.6%)
- Les confiants (citoyens ayant déclarés, à deux reprises, qu'ils avaient confiance envers le respect des règles de distanciations sociales) : 163 participants (ME : 7.7%) à 178 participants (ME : 7.35%)
- Les méfiants (citoyens ayant déclarés, à deux reprises, qu'ils n'avaient pas confiance envers le respect des règles de distanciation sociale) : 206 participants (ME : 6.8%) à 234 participants (ME : 6.4%)

Note méthodologique

Marge d'erreur (ME) calculé avec un interval de confiance de 95%. Le nombre de participants maximums est calculé selon le nombre de réponses obtenues aux questions de segmentations pour chaque segment. Le nombre de réponses minimum est estimé selon le nombre de réponses à l'une des questions ayant eut le plus petit échantillonnage. Puisque chaque segment contient un sous-échantillon différent, et que l'échantillon change pour chaque question, ces échantillons ne sont pas suffisants pour effectuer une inférence statistique populationnelle. En d'autres mots, ces segments nous permettent d'explorer les différences entre différents groupes, mais le faible échantillonnage nous empêche de prétendre que ces réponses représentent statistiquement bien l'opinion de ces segments.



Profil des segments

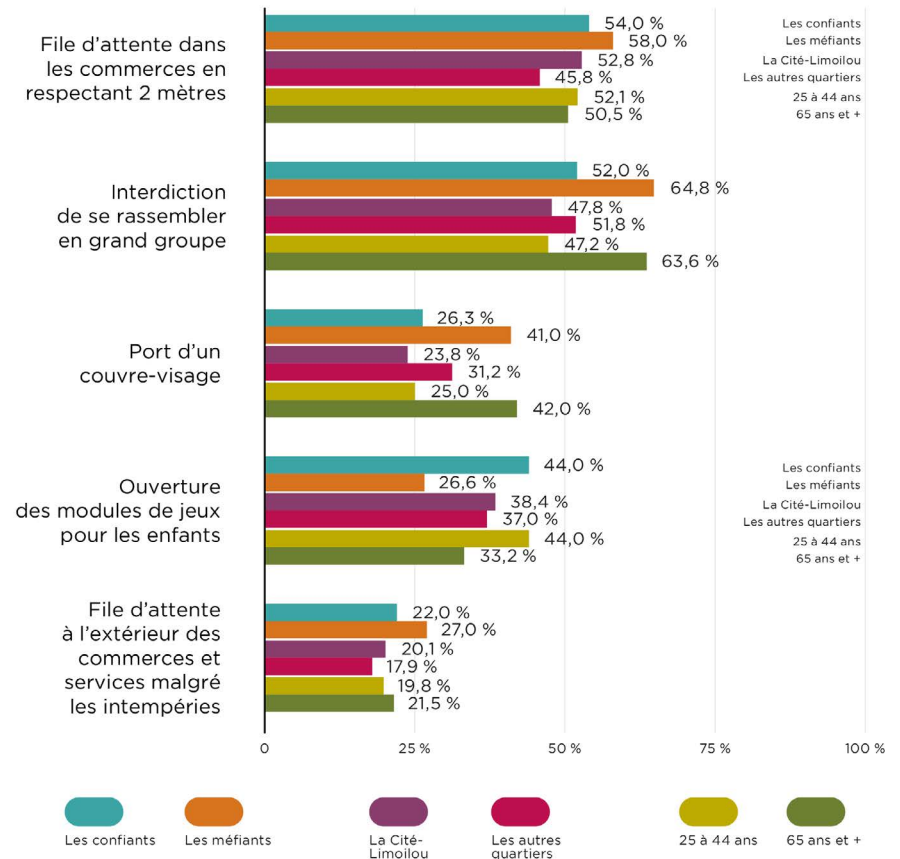


7.1 - L'acceptabilité sociale des mesures

Globalement, l'acceptabilité sociale des mesures de distanciation sociale actuellement déployées n'est que peu influencée par les segmentations analysées. L'écart le plus notable se retrouve entre les méfiants et les confiants :

- les méfiants sont plus nombreux à se déclarer très à l'aise envers les mesures qui visent à éviter les groupes de personnes ou à éviter les risques de contagions,
- les confiants sont plus nombreux à souhaiter pouvoir se rassembler.
- L'acceptabilité sociale du port du couvre visage comporte une démarcation claire entre les méfiants et les confiants, les premiers se disant nettement plus à l'aise que les seconds.
- On remarque que l'essentiel des mesures visant l'atténuation des risques est jugé plus acceptable par les 65 ans et plus que par les 25 à 44 ans.

Acceptabilité sociale des mesures :
pourcentage des participants se disant TRÈS à l'aise avec la mesure



7.2 - Changement d'habitudes et fréquentations des lieux publics

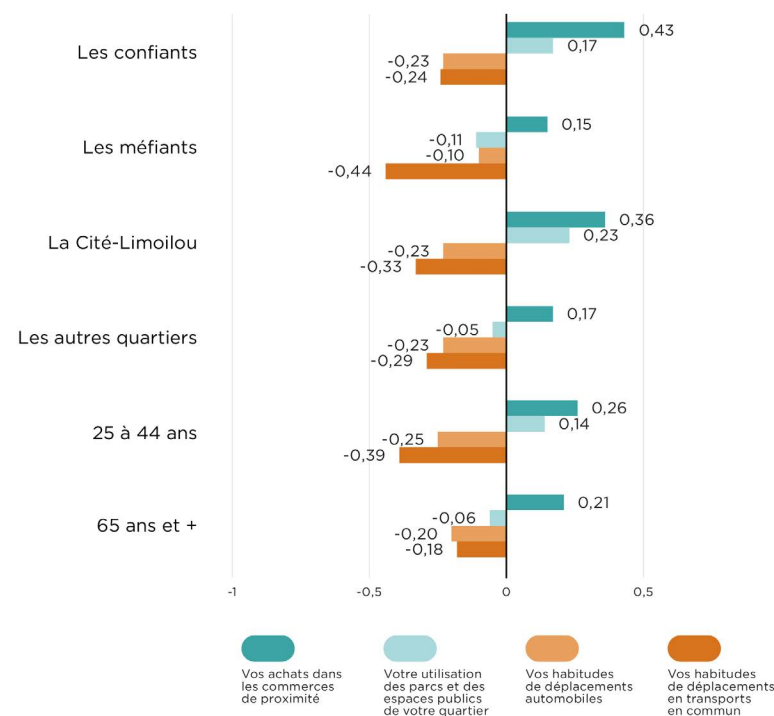
Tous les segments démontrent une augmentation de l'achat local. L'achat local semble être grandement influencé par le niveau de confiance envers le respect des règles de distanciation : plus la confiance est grande, plus l'individu est susceptible d'augmenter ses achats dans un commerce local.

Tous les segments notent une réduction des déplacements automobiles et des déplacements en transport en commun.

L'augmentation de l'utilisation des parcs et des espaces publics est concentrée dans les quartiers centraux.

Les personnes âgées sont les moins susceptibles de changer leurs habitudes, tandis que les personnes vivant dans les quartiers centraux ou les 25 à 44 ans sont les plus susceptibles de changer leurs habitudes.

Changements d'habitudes en vue de l'été



Intentions de fréquentation des activités extérieures et culturelles

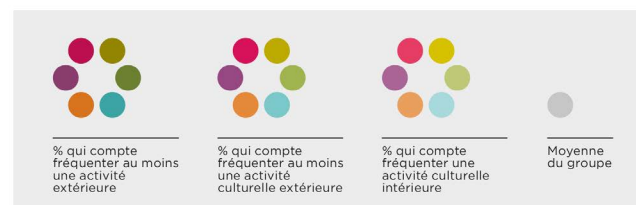
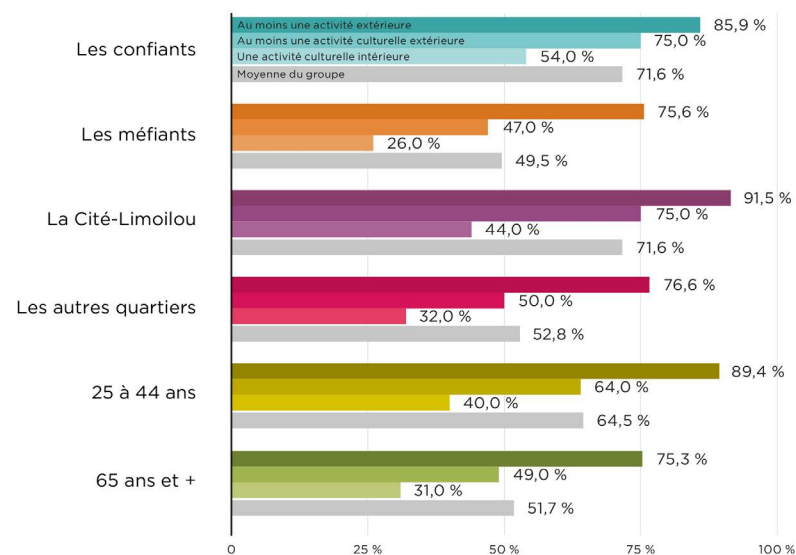
L'intention de fréquenter des activités extérieures est plus grande que l'intention de fréquenter des activités culturelles dans tous les segments, ce qui est peut-être le reflet des habitudes normales de la population.

Le niveau de confiance envers le respect des mesures de distanciation physiques influence beaucoup l'intention de fréquenter des activités culturelles, mais ne semble pas beaucoup influencer l'intention de fréquenter des lieux extérieurs ; les méfiants et les confiants ont des intentions similaires de fréquentation des lieux extérieurs.

Ceux qui ont confiance envers le respect des normes de distanciation ont 1,45 fois plus de chance de fréquenter les lieux évoqués que ceux qui mentionnent ne pas avoir confiance envers le respect des normes de distanciation. On remarque toutefois une différence plutôt faible entre les autres groupes. Par exemple, les participants âgés de 25 à 44 ans ont 1.25 fois plus de chance de fréquenter l'une de ces activités que les personnes âgées de 65 ans et plus.

La question d'aisance face à certaines activités en période de confinement est donc un meilleur reflet de l'attitude des citoyens par rapport à la vie en temps de confinement.

Intentions de fréquentation : activités extérieures et culturelles



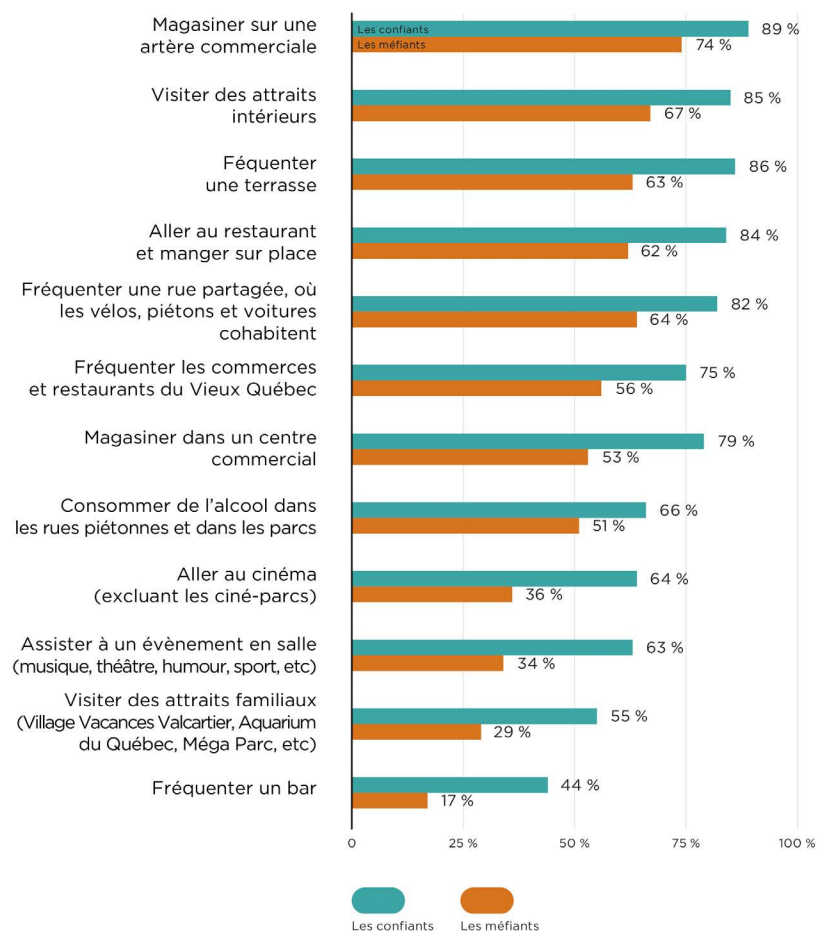
Le degré d'aisance face à certaines activités en temps de confinement

À l'analyse des segments, les activités dont l'aisance est la plus clairement tranchée sont celles qui évoquent explicitement des regroupements de personnes avec une difficulté à isoler les petits nombres. On note une grande différence entre les confiants et les méfiants, les premiers étant beaucoup plus nombreux à déclarer une forme d'aisance face à ces activités.

Puis, il y a seulement quatre activités où les méfiants se déclarent majoritairement mal à l'aise en temps de confinement :

- le cinéma,
- les événements en salle,
- les attrait familiaux et
- la fréquentation des bars.

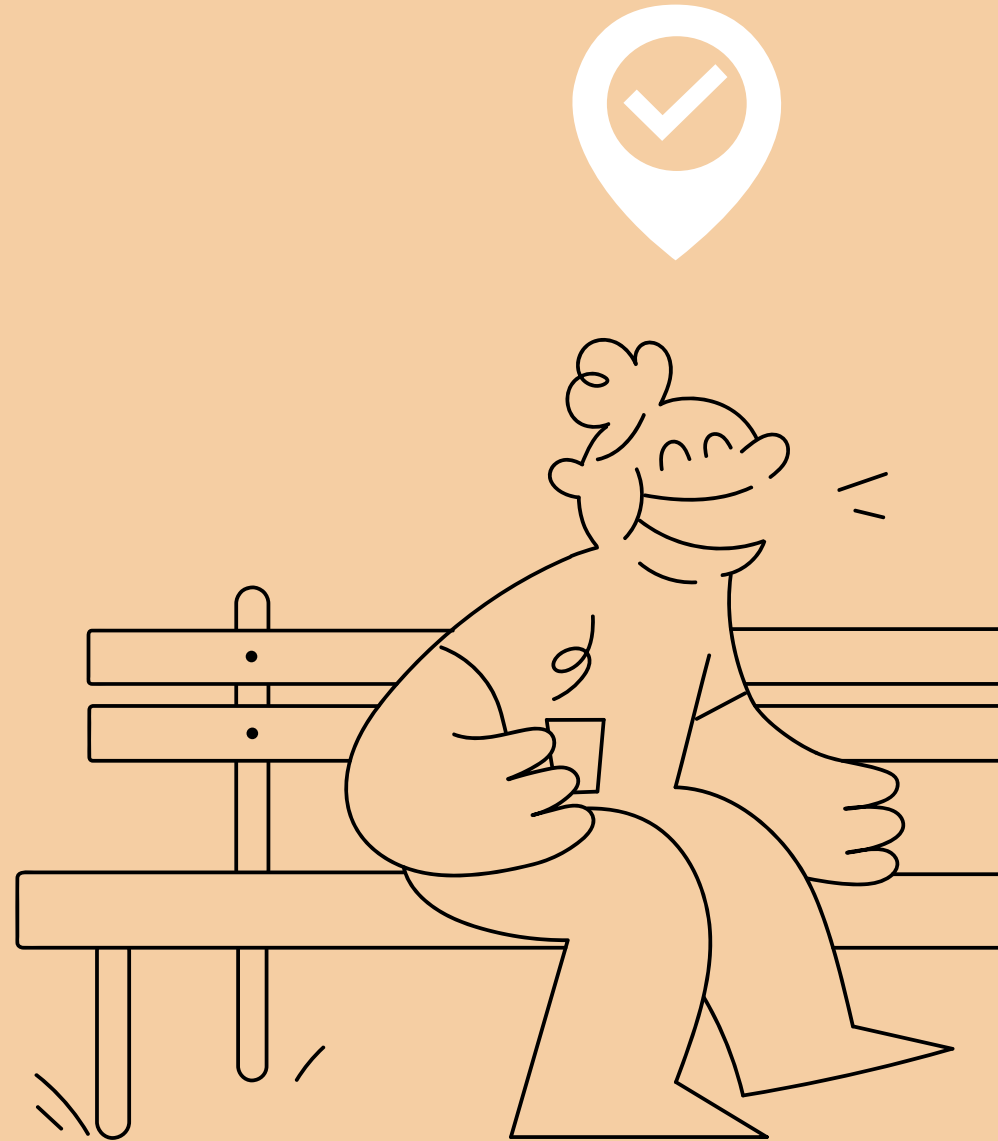
Niveau d'aisance face à certaines activités en temps de confinement



8

Améliorer la ville après la pandémie

Cette dernière section de notre rapport s'intéresse principalement à l'analyse d'une seule question. Au total, 993 personnes ont répondu à la question « Comment imaginez-vous la ville de Québec après la pandémie ? ». Cette question ouverte permet de mesurer la confiance et l'anxiété des citoyens vis-à-vis de la pandémie, mais surtout de les faire projeter dans le futur de la ville pour en déceler leurs visions et leurs besoins.



8.1 - Les désirs des citoyens pour la ville après la pandémie

D'emblée, deux grandes perspectives se dégagent des réponses obtenues. Tandis que certains expriment leurs espoirs sur les changements de comportement ou l'avenir de leur ville, d'autres vont plutôt exprimer leur avis sur une évolution plus probable qui aurait lieu sans que cela soit forcément ce qu'ils souhaitent.

De l'analyse des commentaires, nous dégagons six grandes catégories. Nous présentons sommairement le cadre d'interprétation de chaque catégorie :

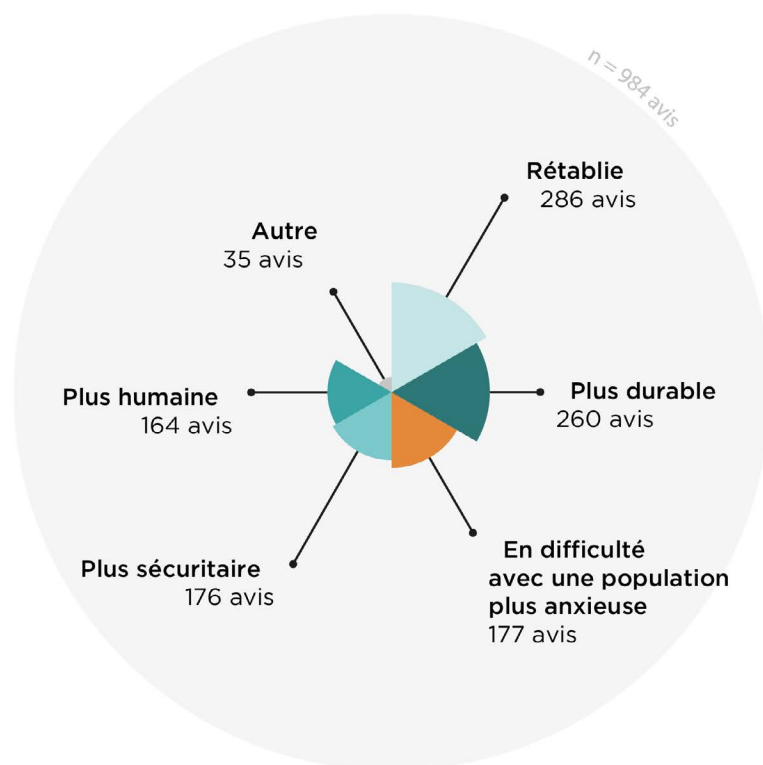
- **Une ville plus durable** : Québec est imaginée comme une ville autosuffisante, plus respectueuse et impliquée dans les enjeux environnementaux. La sauvegarde des plantations, le développement de l'agriculture urbaine et la mise en valeur et la protection des espaces naturels rendraient la ville plus verte. De plus, les transports actifs et les transports en commun seraient davantage utilisés, au détriment de la voiture individuelle. Le commerce local se serait développé. Enfin, le télétravail, plus fréquemment mis en place, serait un autre pas écologique.
- **Une ville plus humaine** : Québec est imaginée comme une ville avec des relations sociales et communautaires plus fortes. L'aide pour les plus démunis serait plus importante. Les citoyens montreraient plus de solidarité, vivant dans une ville plus conviviale et attractive. Ils seraient davantage consultés pour la prise de décision.
- **Une ville plus sécuritaire** : Québec est imaginée comme une ville moins troublée, avec un climat permettant la sécurité sanitaire et affective de chacun. Des mesures sanitaires seraient préservées et développées pour que la Ville et ses habitants adoptent à long terme de bonnes habitudes hygiéniques et de distanciation. Plusieurs domaines de la vie seraient plus réglementés, la population serait plus rigoureuse et attentive aux enjeux de sécurité collective. Quelques réponses indiquent une ville plus calme, moins dynamique et attractive.



- **Une ville rétablie** : Québec est imaginée comme avant la pandémie, retrouvant son état initial. Elle ne subirait pas de séquelles, pas de changement profond ou durable. Les adaptations et mesures temporaires disparaîtraient plus ou moins rapidement.
- **Une ville en difficulté avec une population plus anxieuse** : Québec est imaginée en difficulté à la suite de la pandémie, notamment d'un point de vue financier. Des commerces et des entreprises auraient fermé définitivement, et le climat économique de la ville et le moral de ses travailleurs auraient été négativement impactés. La diminution du tourisme aurait un impact négatif sur les dynamiques économiques. Des incertitudes sur l'avenir de la ville se feraient ressentir, et la population serait stressée et insécuritaire.
- **Autre** : Pour démontrer le poids des thèmes évoqués dans les commentaires, une catégorie *Autre* rassemble tous les autres commentaires ne répondant pas à la question ou qui abordaient une diversité de thèmes, sans qu'ils soient suffisamment nombreux pour en faire une catégorie explicative.



Catégorisation des commentaires des participants en ce qui a trait à la manière dont ils perçoivent la ville de Québec après la pandémie



Faits saillants

- Un commentaire sur quatre évoque l'espoir de voir la ville plus durable et plus résiliente, notamment en s'adaptant vers un modèle plus soutenable.
- Près d'un commentaire sur trois évoque l'attente ou l'espoir d'un retour à la normale, de retrouver les dynamiques d'avant pandémie. Les répondants espèrent ou envisagent que les événements et les activités sociales seront remis en place plus ou moins rapidement à la suite de la pandémie.
- Une demande claire pour des aménagements qui redonnent de l'espace aux citoyens pour soutenir le sentiment de sécurité quant aux risques de contagion.
- La majorité des commentaires à travers les catégories communique l'attente de vivre un reconfinement moins sévère. Les répondants souhaitent pouvoir continuer de sortir en toute sécurité.
- Les répondants suggèrent de conserver plus de magasins et de services ouverts, des services non essentiels, mais jugés importants.



Une ville embellie, plus humaine et plus durable

Un commentaire sur quatre évoque l'espoir que la ville soit plus durable et plus agréable à vivre, avec le souhait que des actions en faveur de l'environnement et des relations interpersonnelles permettent d'améliorer la qualité de vie. Ces participants se sentiraient plus concernés par les questions environnementales:

- Les habitudes de consommation seraient tournées davantage vers le local;
- Le verdissement des rues et l'accès aux espaces verts sont souhaités;
- L'adoption d'habitudes de transport actif ou de transport en commun, au détriment du transport individuel, est recherchée et souhaitée;
- Le télétravail est associé à une ville plus humaine et plus durable alors qu'il est souvent évoqué pour parler de la qualité de vie des gens;
- Ces personnes seraient plus enclines au partage de l'espace public.

Exemples de commentaires obtenus

« Moins polluée, plus verte (arbres dans les rues, plus de jardins communautaires), bus moins cher et Communauto plus développée pour délaissier les autos, promouvoir et soutenir les producteurs locaux et les commerces qui relaient leurs produits (au lieu de devoir commander en ligne et avoir une tonne de déchets...)

(Image d'une ville plus durable)

« Avec plus d'accès pour les piétons et cyclistes, plus de places publiques pour se rencontrer, avoir des rassemblements de voisinage pour se connaître, avoir plus d'art urbain pour agrémenter les balades, privilégier le commerce local, développer l'entraide (surtout intergénérationnelle), repenser les résidences pour personnes âgées.

(Image d'une ville plus humaine et plus durable)

« Plus d'achats locaux, plus de déplacements actifs, plus d'altruisme et de considération pour les gens autour de nous (ex : prendre soin des voisins seuls ou proposer son aide à ceux qui [en] ont besoin). Comme je travaille dans un organisme communautaire, j'espère plus de bénévolat chez les jeunes adultes!

(Image d'une ville plus durable)



Des incertitudes et des craintes liées aux éventuelles retombées négatives de la pandémie

Bien que de nombreux participants aient l'espoir que la ville de Québec profite d'effets secondaires positifs après la pandémie, près de 20 % des commentaires sont plutôt sceptiques et perçoivent de façon plus pragmatique une ville avec des difficultés financières et d'offre de services. Les répercussions négatives sont inévitables à leurs yeux.

La fermeture prolongée d'entreprises, de magasins et d'organismes provoquerait leur fermeture définitive et une grande perte dans les dynamiques économiques de la ville. Selon eux, une perte de vitalité commerciale et culturelle aurait alors des répercussions sur la qualité de vie générale de la population, d'un point de vue économique ou récréatif. En somme, ces personnes craignent que leurs petits commerces locaux ferment pour de bon.

Exemples de commentaires obtenus

« Ça sera jamais comme avant. Plus de touristes, donc diminuer l'achalandage. Perte d'argent dans les commerces, donc difficile. Pour un an ou deux »

(Image d'une ville en difficulté avec une population plus anxieuse)

« Des commerces et entreprises auront disparu, le milieu culturel et du divertissement sera fragilisé en partie, beaucoup de personnes déjà vulnérables (pauvreté, itinérance, santé mentale, toxicomanie...) le seront davantage, les ressources communautaires seront débordées (car elles l'étaient déjà dans plusieurs cas). »

(Image d'une ville en difficulté avec une population plus anxieuse)

« J'imagine difficilement la reprise des grands événements à moyen terme, alors je l'imagine beaucoup plus calme et avec moins de touristes. »

(Image d'une ville en difficulté avec une population plus anxieuse)



Le rétablissement plus ou moins rapide des dynamiques d'avant la pandémie

Près de 30 % des commentaires des participants évoquent un retour à la normale après la pandémie. Ils imaginent Québec et ses habitants comme résilients, attachés à leurs habitudes et à leur mode de vie d'avant pandémie.

La prise de conscience de la population à l'égard des domaines impactés par la pandémie, notamment les rapports sociaux et les habitudes de déplacement et de télétravail, changera peut-être les habitudes de vie à plus ou moins long terme.

Les participants ont hâte de retrouver leurs habitudes d'activités (services, loisirs, activités sociales) et leur routine de vie. Ils indiquent des aspects de Québec qui leur ont manqué ou indiquent avoir pris conscience de leur importance à la suite de leur arrêt.

Exemples de commentaires obtenus

« Je crois qu'il y aura peu de changements et que les gens vont rapidement reprendre les anciennes habitudes. Peut-être qu'il y aura plus de gens en télétravail, donc moins de trafic...

(Image d'une ville rétablie)

« Pas de changements notables, fait réaliser l'importance de nos proches et des relations humaines, progrès technologique dans l'éducation (mais enseignement en ligne, peur de décrochage). Il faut garder un contact humain dans les notions pratiques

(Image d'une ville rétablie)

« Aussi belle et fonctionnelle qu'avant. La Ville, comme tout bon citoyen, n'a pas voulu de cette pandémie et nous devons tous s'ajuster et respecter les consignes. Lorsque cette crise sera enfin derrière nous, on pourra reprendre nos activités.

(Image d'une ville rétablie)



8.2 - Les pistes d'action et les ajustements souhaités

Au total, 828 personnes ont répondu à la question « *Pensez à l'ensemble des activités et lieux que vous nous avez mentionnés. Quels ajustements pourrait-on mettre en place pour vous donner confiance et améliorer votre expérience citoyenne?* »

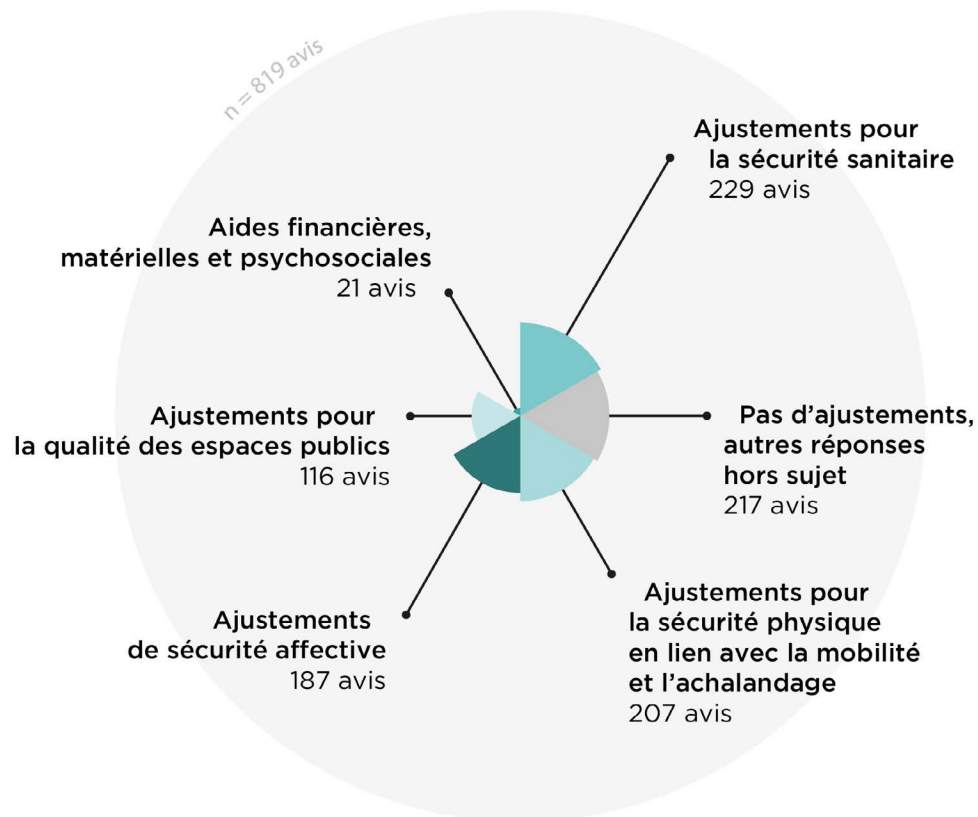
En général, les réponses obtenues abordent plutôt le degré d'appréciation des mesures temporaires prises par la Ville. Elles permettent aussi de déterminer quelques mesures d'atténuation des irritants et des angoisses liées à la COVID-19. Elles font ressortir des pistes d'action pour améliorer l'acceptabilité et l'appréciation des mesures mises en œuvre dans le cadre d'activités et de lieux abordés dans le questionnaire.

L'analyse fait ressortir cinq domaines d'action souhaités par les citoyens :

- des « mesures de sécurité affective »,
 - des « mesures de sécurité physique, de déplacements et d'achalandage »,
 - des « mesures pour la qualité des espaces publics »,
 - des « mesures de sécurité sanitaire »,
 - des « aides financières, matérielles et psychosociales ».
- Finalement, il faut noter que beaucoup de participants ne désirent pas d'ajustements de la part de la Ville, ou abordent d'autres thèmes plus marginaux.



Quels ajustements pourrait-on mettre en place pour vous donner confiance et améliorer votre expérience citoyenne?



Faits saillants

→ Une part des participants souhaite une meilleure application des mesures de distanciation et de port du masque. Dans cette catégorie, de nombreux répondants évoquent le besoin d'une information claire, cohérente, bien affichée et constante dans le temps. Un plus grand contrôle de l'achalandage et du respect des mesures est aussi demandé, allant de la sensibilisation aux mesures coercitives telles que la présence policière.

→ Un appel est fait afin d'obtenir des aménagements extérieurs permettant une meilleure expérience dans les espaces de la ville. En retour, ces aménagements procurent un sentiment de sécurité quant aux risques de contagion ou le respect des mesures s'il y a un reconfinement.



Une meilleure information, sensibilisation et veille des mesures de distanciation et du port du masque

Certains souhaitent un éclaircissement des mesures sanitaires et des réglementations en vigueur, et notamment que celles-ci ne changent pas trop fréquemment. Les nombreux ajustements concernant les réglementations tout au long du confinement et du déconfinement ont eu des effets anxiogènes sur les citoyens en raison du manque de stabilité et des changements fréquents à suivre.

C'est pourquoi une meilleure information et un meilleur affichage sont souhaités. Les participants sont particulièrement dérangés en raison des écarts de mesures et de l'intensité avec laquelle elles sont appliquées dans les commerces. Ils ne savent plus à quoi s'attendre. Ils désirent notamment une augmentation de la sensibilisation visuelle ou verbale par rapport aux gestes à adopter. Des affiches et des publicités permettraient à chacun de connaître et de comprendre les mesures en vigueur en tout temps et en tout lieu, ce qui devrait favoriser l'application de bons gestes et de réflexes collectifs.

Bien que ces décisions concernent les paliers gouvernementaux, les citoyens attendent une application plus stable, un accompagnement de la Ville pour les aider à s'accoutumer aux normes en vigueur.

Exemples de commentaires obtenus

« [...] Les règles du gouvernement du Québec changent, sont peu claires, et sont difficiles à suivre. On ne sait plus où on en est.

(Ajustements pour la sécurité affective)

« Panneaux d'information plus complets sur les mesures à respecter. Publicités qui précisent les bonnes pratiques sur l'utilisation du masque ou du couvre-visage et des visières.

(Ajustements pour la sécurité affective)



« Mieux expliquer que le protège-visage est plus un geste civique pour les autres que pour soi-même. J'entends trop de gens dire qu'ils ne portent pas de masque, car ils n'ont pas peur.

(Ajustements pour la sécurité affective)

« Agents qui circulent dans la ville et informent. Distribution de couvre-visages quand la distanciation est impossible.

(Ajustements pour la sécurité affective)

« Unifier les mesures sanitaires. Déjà, on remarque que les mesures sont très différentes d'un commerce à l'autre. Par exemple, certains restaurants exigent des serveurs le port d'une visière alors que d'autres, rien du tout.

(Ajustements pour la sécurité sanitaire)

« Uniformiser les pratiques et faciliter l'accès. Ridicule de faire la file pour l'épicerie ou encore la pharmacie. Certaines ont des flèches, d'autres pas... Certains portent le masque, d'autres pas (restos).

(Ajustements pour la sécurité sanitaire et pour la sécurité physique)

La demande de généraliser le port obligatoire du masque revient souvent, à 134 reprises dans sa catégorie (note : la consultation citoyenne a eu lieu avant l'imposition obligatoire du masque dans les lieux fermés). Cela dit, globalement, ce désir reste plutôt marginal sur l'ensemble des commentaires des participants de cette question (16 %).

De plus, certains participants souhaitent la mise en place de mesures coercitives pour veiller à l'application des mesures de sécurité collective. Les écarts de comportements les inquiètent, ils se sentent mis en danger par certains manques d'application des mesures de sécurité. La présence d'agents leur serait rassurante, car elle veillerait à ce que les normes de distanciation et de sécurité sanitaire soient bien appliquées par les passants.

« Comme il y a un relâchement de la population, j'opterais pour des agents de sécurité mandatés, qui se promèneraient dans les endroits publics afin de faire respecter les mesures de distanciation sociale.

(Ajustements pour la sécurité affective)

« Pour assurer le respect des mesures mises en place, des policiers communautaires ou une brigade dédiée pourraient circuler dans tous les endroits. Ça aiderait les citoyens à se rappeler des règles.

(Ajustements pour la sécurité affective)



Des aménagements qui redonnent de l'espace aux citoyens pour soutenir le sentiment de sécurité quant aux risques de contagion

Plus de 20 % des commentaires de participants évoquent les enjeux et les solutions d'aménagements à mettre en place pour s'adapter aux mesures et à leurs effets, mais également pour bonifier l'expérience de leurs sorties. En analysant les commentaires, nous comprenons que ces aménagements peuvent générer un double bénéfice : développer le sentiment de sécurité et améliorer l'expérience urbaine.

Par exemple, les répondants font souvent référence à des interventions concernant l'expérience piétonne et cycliste dans les espaces publics, qui, selon eux, joueront un rôle essentiel pour l'application des mesures sanitaires et la sécurité des déplacements, notamment :

- la séparation des différentes voies (piétonne, cyclable, motorisée),
- les rues piétonnes et la cohabitation des modes de transport,
- l'ajout de mobiliers urbains ou autres interventions éphémères.

Exemples de commentaires obtenus

« Favoriser des aménagements en prenant en compte la distanciation, ouvrir les toilettes publiques avec un entretien adéquat

(Ajustements pour la qualité des espaces publics et de la sécurité physique)

« Des mesures facilitant et encourageant le transport actif et le transport en commun (trottoirs élargis, plus de rues piétonnes ou partagées, plus de sensibilisation, réduction de la limite de vitesse, programme de récompenses pour les achats locaux).

(Ajustements pour la qualité des espaces publics et de la sécurité physique)

« Avoir des rues complètement piétonnes, donner la priorité aux piétons plutôt qu'aux voitures dans certains quartiers, avoir des pistes cyclables protégées pour pouvoir aller faire les courses en vélo.

(Ajustements pour la sécurité physique en lien avec la mobilité et l'achalandage)



Plusieurs sont satisfaits ou n'ont pas d'attente précise envers la Ville

Près d'un répondant sur quatre ne sait pas quel ajustement, ou exprime explicitement qu'il n'en a pas à proposer. Tandis que certains s'en tiennent à appliquer les mesures sans forcément réfléchir aux améliorations qu'ils souhaiteraient, d'autres sont résolus à vivre avec les décisions en place sans en demander davantage, mais leur stress quant à la contagion les maintient à domicile, dans l'attente d'une meilleure situation pour sortir de nouveau.

Exemples de commentaires obtenus

« Pour le moment, aucun ajustement. Personnellement, compte tenu des risques, je préfère m'en tenir à fréquenter en petit nombre ma famille et mes amis chez nous ou chez eux. »

(Pas d'ajustements)

« Je ne visiterai aucun lieu fermé où la distanciation est impossible à garantir (bar, resto, cinéma, spectacle) tant qu'il n'y aura pas de vaccin ou qu'il n'y aura plus aucun cas journalier pendant plusieurs semaines.

(Pas d'ajustement)



8.3 - Les craintes et les attentes face à un reconfinement à l'automne

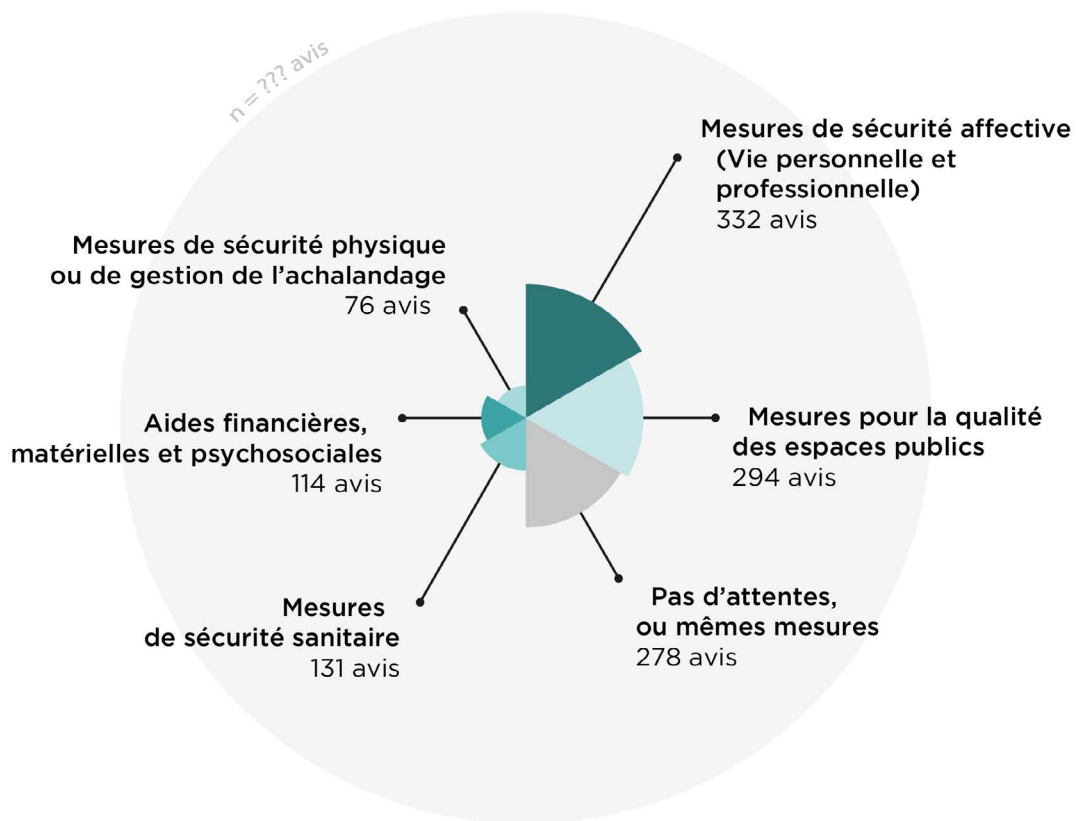
Au total, 1 015 personnes ont répondu à la question « *Si on vous annonçait un reconfinement à l'automne, quelles seraient vos attentes envers la Ville de Québec?* ».

Cette question ouverte permet de capter des idées des citoyens pour améliorer les mesures à mettre en place par la Ville en cas de reconfinement. Comme pour la section précédente, les attentes ont été catégorisées selon six domaines :

- « pas d'attentes envers la ville ou réitération des mêmes mesures »,
- les « aides financières, matérielles ou sociales »,
- les « mesures de sécurité physique et de gestion de l'achalandage »,
- les « mesures de sécurité sanitaire »,
- les « mesures de sécurité affective »,
- les « mesures pour la qualité des espaces publics ».



Catégorisation des commentaires des participants en ce qui a trait à leurs attentes face à la Ville, s'il y a un reconfinement à l'automne 2020



Faits saillants

→ La majorité des commentaires à travers les catégories communique l'attente de vivre un reconfinement moins sévère. Les répondants souhaitent pouvoir continuer de sortir en toute sécurité. Pour cela, ils suggèrent le port du masque obligatoire et un aménagement adapté des espaces piétons et cyclistes.

→ Les répondants suggèrent de conserver plus de magasins et de services ouverts afin de pouvoir préserver quelques habitudes de consommation et de loisirs, mais aussi des services non essentiels jugés importants.



Un désir de préserver les sorties extérieures en toute sécurité grâce au port obligatoire du masque et à un aménagement adapté des espaces piétons et cyclistes

Une attente récurrente à cette question est le souhait de préserver la possibilité de sortir hors de son domicile. Le confinement total semble inquiéter beaucoup de citoyens. Selon certains, le port du masque obligatoire serait une bonne mesure afin de se protéger collectivement, mais aussi pour offrir une souplesse vis-à-vis de la fréquentation des lieux publics extérieurs et intérieurs.

Le besoin d'espaces pour se déplacer activement en toute sécurité est très présent encore une fois. Comme nous l'avons évoqué dans les sections précédentes, pour assurer les mesures de distanciation, les participants demandent des espaces adaptés pour que les déplacements actifs respectent les mesures de distanciation.

Pour certains participants, les aménagements et les tracés cyclables actuels ne seraient pas suffisants pour se déplacer en toute sécurité. Les aménagements actuels pour piétons et cyclistes ne sont pas tous adaptés et obligent parfois un individu à descendre sur la voie routière pour ne pas croiser des passants.

Exemples de commentaires obtenus

« Faire obliger le port du masque partout dans les lieux publics, avoir des divertissements respectant les règles de distanciation et répondant aussi aux besoins des personnes à risque, ex. maladie chronique, continuer la collecte du recyclage, offrir le plus de voies pour marcher facilement dans la ville.

(Attentes en ce qui concerne les mesures de sécurité sanitaire, la sécurité physique, et la sécurité affective)

« Que le masque soit obligatoire sur la rue, dans tous les transports publics et privés, dans tous les commerces et lieux publics.

(Attentes en ce qui concerne les mesures de sécurité sanitaire)



« *Augmentation de l'espace piétonnier, prolongement de l'ouverture des pistes cyclables et entretien de celles-ci en hiver, entretien hivernal des sentiers dans les parcs, déneigement de tous les trottoirs.*

(Attentes en ce qui concerne les mesures de sécurité physique, et la qualité des espaces publics)

« *Favoriser les espaces piétons et les espaces ouverts à l'extérieur. Plusieurs personnes sortent marcher/courir/faire du vélo pendant le confinement, car ce sont les seules activités possibles. Toutefois, comme les espaces piétons sont souvent étroits (trottoirs), il était difficile de maintenir la distanciation.*

(Attentes en ce qui concerne les mesures de sécurité physique)

Un maintien de l'ouverture des commerces et des services pour préserver des habitudes quotidiennes

La plupart des participants indiquent le souhait d'assouplir quelques mesures mises en place lors du confinement. On y perçoit une certaine crainte de perdre leurs habitudes et leur qualité de vie. Beaucoup insistent sur le désir de préserver leurs habitudes de fréquentation de lieux, notamment les commerces et les services habituels. On peut prévoir une réduction du stress occasionné par la perte d'occupations et de repères.



Les participants demandent à intégrer davantage de types de commerces et de services parmi les services essentiels à maintenir ouverts en cas de reconfinement. Ils pensent surtout :

- aux bibliothèques,
- aux centres communautaires et de loisirs,
- à certains commerces et services (ex: dentistes, lunetteries, services thérapeuthiques tels que massothérapie et ostéopathie),
- aux espaces sportifs ou récréatifs comme les parcs et les aires de jeux pour les enfants.

Exemples de commentaires obtenus

« Élargir les services essentiels : épicerie, pharmacie, station-service, magasins style : Walmart, Best Buy, etc. Difficile de recevoir notre marchandise par la poste. Plus de 3 mois d'attente.

Attentes en ce qui concerne les mesures pour la qualité des espaces publics)

« La création et le maintien d'activités culturelles et familiales respectant les mesures. Tout faire pour offrir des loisirs en respect des mesures ou sur plateforme à distance.

Attentes en ce qui concerne les mesures pour la qualité des espaces publics)



Annexe 1

**Questionnaire
de consultation**

Texte de mise en contexte (en ligne)

À l'approche de l'été, la Ville de Québec souhaite comprendre ce que vous vivez en situation de déconfinement et l'impact que la pandémie a eu sur vous. L'objectif de cette consultation est de transmettre à la Ville votre expérience personnelle et les changements d'habitudes que vous avez opérés.

L'équipe de Votepour.ca est fière d'appuyer la Ville durant cette période exceptionnelle d'adaptation. Au cours des prochaines semaines de juin et juillet, nous tiendrons ce sondage en ligne et serons déployés dans les quartiers de Québec pour écouter et comprendre les expériences vécues par vos voisins et concitoyens.

Votre parole est importante. Prononcez-vous!

Q1. Pour commencer, comment ça va?

Comment avez-vous vécu le confinement des derniers mois et le début du déconfinement ?

Q2. Dans quel arrondissement demeurez-vous?

- Beauport
- Charlesbourg
- La Cité-Limoilou
- La Haute-Saint-Charles
- Les Rivières
- Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge
- J'habite à l'extérieur de la ville de Québec

Q3. Quelles affirmations vous définissent le mieux parmi les suivantes?

Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

- je suis propriétaire
- je suis locataire
- je suis un commerçant, propriétaire de locaux commerciaux



- je suis un parent avec au moins un enfant à charge de moins de 18 ans
- je suis un employé des services essentiels
- je suis un employé d'un organisme communautaire
- Autre : _____

Q4. Quelle est votre situation d'emploi actuellement?

- Employé à temps plein
- Employé à temps partiel
- Travailleur autonome
- Sans emploi
- Étudiant
- Retraité
- Refus de répondre
- Autre

Q4.1. Est-ce que votre situation d'emploi a changé à cause de la crise liée à la COVID-19?

Oui, non

Q4.2. Est-ce que vous avez eu le COVID-19 ?

Oui, non, ne préfère pas répondre

Q5. Parmi les mesures mises en place depuis le début du confinement, à quel point êtes-vous à l'aise avec les mesures suivantes?

Échelle (pas du tout à l'aise / peu à l'aise / assez à l'aise / très à l'aise / je ne sais pas)

- File d'attente dans les commerces en respectant deux mètres de distanciation
- Interdiction de se rassembler en grand groupe
- Télétravail
- Port d'un couvre-visage
- Ouverture des modules de jeux pour enfants
- Ouverture des jeux d'eau pour enfants
- Ouverture des comptoirs de services pour les bibliothèques
- École à distance (secondaire et postsecondaire)
- File d'attente à l'extérieur des commerces et services malgré les intempéries (pluie, froid, canicule)



Les impacts de la pandémie sur vos habitudes de vie

La pandémie vous a forcé à ajuster vos comportements dans plusieurs sphères de votre vie. Ces quelques questions permettent de mieux comprendre les ajustements que vous avez réalisés et ceux que vous anticipez à court terme.

Q6. Quel a été le plus important changement d'habitude que vous avez dû apporter dans votre vie?

Q7. Plus particulièrement, dites-nous comment, dans le contexte actuel, vos habitudes changeront par rapport à l'été dernier quant à :

(je compte réduire cette pratique / je ne compte pas changer mes habitudes / je compte augmenter cette pratique / ne s'applique pas NSP)

- votre utilisation des parcs et des espaces publics de votre quartier
- vos activités de jardinage et d'agriculture urbaine
- l'utilisation de votre terrain privé et de vos espaces extérieurs
- votre fréquentation des marchés publics

- vos habitudes de télétravail
- vos achats en ligne
- vos achats dans les commerces de proximité
- vos habitudes de déplacements actifs (vélo, marche à pieds)
- vos habitudes de déplacements automobiles
- vos habitudes de déplacements en transport en commun

Q8. Quels sont les irritants ou les nuisances que vous ressentez davantage dans votre quartier depuis le début du confinement et des mesures de distanciation?

Q.9.1 Si on vous annonçait un reconfinement à l'automne, quelles seraient vos attentes envers la Ville de Québec?

Q.9 Comment imaginez-vous la ville de Québec après la pandémie?



Les activités extérieures

Nous cherchons maintenant à saisir vos préoccupations et votre intérêt à pratiquer à des activités extérieures.

Q. 10 Au cours de l'été, comptez-vous pratiquer des activités extérieures dans des lieux de la Ville de Québec?

Si oui, quels lieux fréquenteriez-vous? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

- parcs
- places publiques
- mobiliers pour enfants
- terrains sportifs
- piscines
- autre
- Non, je ne compte pas fréquenter ces lieux

Q10.1. (Si « je ne compte pas fréquenter... ») est-ce que cette décision est due au contexte de distanciation sociale?

Oui, non

Q.11 Quel est votre degré de confiance quant au respect des mesures de distanciation exigées par la Santé publique lors des activités extérieures?

(Évaluer la confiance collective, Échelle sémantique différentielle - Osgood)

Je n'ai pas confiance à J'ai entièrement confiance

Q.11.1 Pourquoi?

Q. 12 Dans quelle mesure croyez-vous que la Ville réussira à bien adapter ces activités et ces lieux dans le contexte actuel des mesures sanitaires?

(Évaluer la confiance d'adaptation de la Ville, Échelle sémantique différentielle - Osgood)

Je n'ai pas confiance à J'ai entièrement confiance

Q.12.1 Pourquoi?



Les activités commerciales

[Comme il a été précédemment entendu, cette section a été cachée, car le questionnaire très volumineux aurait rebuté les participants, ce qui aurait diminué la participation et aurait affecté la qualité des résultats.]

La pandémie a modifié votre manière de consommer. Or, le déconfinement permet maintenant d'entrer dans les commerces de la ville. Nous aimerions donc étudier votre nouvelle manière de consommer et votre niveau de confiance à le faire.

Q.13 Au cours de l'été, comptez-vous fréquenter des commerces et mener vos activités commerciales dans la Ville de Québec?

(check box)

Si oui, quels lieux fréquenteriez-vous? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

- commerces sur rue
- rues piétonnes
- restaurants-terrasses
- centres commerciaux

- marchés extérieurs (maraîchers, artisans)
- autre
- non, je ne compte pas fréquenter ces lieux

Q.13.1 (Si « je ne compte pas fréquenter... ») est-ce que cette décision est due au contexte de distanciation sociale?

Oui, non

Q.14 Au cours des derniers mois, nous avons beaucoup parlé de l'achat local. Qu'est-ce que l'achat local pour vous? Que signifie ce geste pour vous?

(textbox)

Q.14.1 Dans quelle mesure vous sentez-vous capable d'acheter localement dans la Ville de Québec?

(pico ou slider, valeur pour analyse : -3, -1, 0, +1, +3)

Q. 15 Quel est votre degré de confiance quant au respect des mesures de distanciation exigées par la Santé publique lors de vos activités commerciales?

(Évaluer la confiance collective, Échelle sémantique différentielle - Osgood)



Je n'ai pas confiance à J'ai entièrement confiance + Je ne veux pas répondre

(pico ou slider, valeur pour analyse : -3, -1, 0, +1, +3)

Q.15.1 Pourquoi?

(textbox)

Q. 16 Dans quelle mesure croyez-vous que la Ville réussira à bien adapter ces activités et ces lieux (agrandissement de terrasses, corridors sanitaires) dans le contexte de la COVID-19?

(Évaluer la confiance d'adaptation de la Ville, Échelle sémantique différentielle - Osgood)

Je n'ai pas confiance à J'ai entièrement confiance + Je ne veux pas répondre

(pico ou slider, valeur pour analyse : -3, -1, 0, +1, +3)

Q.16.1 Pourquoi?

(textbox)

Les activités culturelles

Les activités récréatives et culturelles ont été très perturbées par les contraintes associées à la pandémie. Si la santé publique le permet, plusieurs initiatives pourront être mises sur pied pour offrir à nouveau une vie culturelle aux résidents de la Ville de Québec. Nous aimerions savoir si vous comptez participer à des activités culturelles et la manière dont vous seriez à l'aise de le faire.

Q.17 Au cours de l'été, comptez-vous participer à des activités culturelles dans des lieux extérieurs sur le territoire de la ville de Québec?

(check box)

Si oui, quels lieux fréquenteriez-vous ? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

- spectacle extérieur
- animation sur rue piétonne
- expositions et installations urbaines
- théâtre de rue
- autre : _____



- non, je ne compte pas fréquenter ces lieux

Q.17.1 (Si “je ne compte pas fréquenter...”)
est-ce que cette décision est due au contexte de distanciation sociale?

Oui, non

Q.18 Quel est votre degré de confiance quant au respect des mesures de distanciation exigées par la santé publique lors des activités culturelles extérieures?

(Évaluer la confiance collective, Échelle sémantique différentielle - Osgood)

Je n'ai pas confiance à J'ai entièrement confiance + Je ne veux pas répondre

(pico ou slider, valeur pour analyse : -3, -1, 0, +1, +3)

Q.18.1 Pourquoi?

(textbox)

Q.19 Dans quelle mesure croyez-vous que la Ville réussira à bien adapter ces activités et ces lieux dans le contexte de la COVID-19?

(Évaluer la confiance d'adaptation de la Ville, Échelle sémantique différentielle - Osgood)

Je n'ai pas confiance à J'ai entièrement confiance + Je ne veux pas répondre

(pico ou slider, valeur pour analyse : -3, -1, 0, +1, +3)

Q.19.1 Pourquoi?

(textbox)

Q.20 Actuellement, les activités culturelles intérieures ne sont pas permises. Si la Santé publique acceptait de les reprendre (spectacles, lieux de diffusion culturelle, etc.), dans quelle mesure y participeriez-vous ?

- Je ne compte pas y participer
- Je compte y participer
- Je ne sais pas



Les activités intérieures

[Comme il a été précédemment entendu, cette section a été cachée, car le questionnaire très volumineux aurait rebuté les participants, ce qui aurait diminué la participation et aurait affecté la qualité des résultats.]

Le déconfinement permet de fréquenter à nouveau des lieux intérieurs destinés aux activités communautaires, récréatives, sportives, etc. Nous aimerions évaluer votre intérêt à les fréquenter et votre niveau de confiance à le faire.

Q.21 Au cours de l'été, comptez-vous participer à des activités dans les lieux intérieurs de la Ville de Québec?

(check box)

Si oui, quels lieux fréquenteriez-vous? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

- centre communautaire
- centre sportif
- bibliothèque
- bureaux administratifs de la Ville de Québec

autre : _____

Je ne compte pas fréquenter ces lieux

Q.21.1 (Si « je ne compte pas fréquenter... ») est-ce que cette décision est due au contexte de distanciation sociale?

Oui, non

Q.22 Quel est votre degré de confiance quant au respect des mesures de distanciation exigées par la Santé publique lors de ces activités intérieures?

(Évaluer la confiance collective, Échelle sémantique différentielle - Osgood)

Je n'ai pas confiance à J'ai entièrement confiance + Je ne veux pas répondre

(pico ou slider, valeur pour analyse : -3, -1, 0, +1, +3)

Q.22.1 Pourquoi?

(textbox)



Q.23 Dans quelle mesure croyez-vous que la Ville réussira à bien adapter ces activités et ces lieux dans le contexte de la COVID-19?

(Évaluer la confiance d'adaptation de la Ville, Échelle sémantique différentielle - Osgood)

Je n'ai pas confiance à J'ai entièrement confiance + Je ne veux pas répondre

(pico ou slider, valeur pour analyse : -3, -1, 0, +1, +3)

Q.23.1 Pourquoi?

(textbox)

Si vous êtes propriétaire...

[Tronc spécifique]

La pandémie touche les propriétaires résidentiels et de commerces. Vos activités et vos besoins ont pu en être bouleversés. Nous aimerions comprendre de quelle manière.

Q.26 Est-ce que vous aurez besoin d'un permis de la Ville, à court ou à moyen terme?

Si oui, cochez le type de permis désiré

- abattage d'arbre
- construction ou agrandissement résidentiel
- construction ou agrandissement autre que résidentiel
- piscine
- garage ou abri d'auto
- autre : _____
- je ne compte pas demander de permis cet été



Q26.1 (si oui) Comment comptez-vous accéder à ces services de la Ville de Québec?

- comptoir d'un bureau de la Ville
- formulaire en ligne,
- appel au 311
- autre : _____

Q.27 Quels ajustements pourrait-on mettre en place pour vous donner un meilleur service?

(text box)

Le contexte évolue, la Ville aussi.

Au cours des prochaines semaines et des prochains mois, la Ville de Québec voudra adapter ses activités, ses services et ses projets au contexte de la crise sanitaire actuelle. Plusieurs hypothèses sont à l'étude. Pour bien nous préparer, nous aimerions connaître votre opinion.

Q.24 Veuillez indiquer votre degré d'accord avec les énoncés suivants.

Dans la région de Québec, durant la saison estivale 2020 (juin à septembre), je serais à l'aise ...

Gardez en tête que les règles de distanciation sociale seraient respectées et des mesures sanitaires appropriées seraient prises.

Échelle sémantique différentielle - Osgood)

Entièrement en désaccord / plutôt en désaccord / plutôt en accord / entièrement en accord / ne sais pas

(pico, valeur pour analyse : 0)

- a. ... d'aller au restaurant et manger sur place
- b. ... de visiter des attractions intérieures (musées, centres d'interprétation, sites patrimoniaux, etc.)



- c. ... de magasiner dans un centre commercial
- d. ... de pratiquer des activités en nature (visite de parcs nationaux, randonnée, activités nautiques, vélo de montagne, pêche, etc.)
- e. ... de magasiner sur une artère commerciale (St-Joseph, St-Jean, 3e avenue, Maguire, Cartier, etc.)
- f. ... d'assister à un événement en salle (musique, théâtre, humour, sport, etc.)
- g. ... d'aller au cinéma (excluant les ciné-parcs)
- h. ... de visiter des attractions familiaux (Village Vacances Valcartier, Aquarium du Québec, Méga Parc, etc.)
- i. ... de fréquenter un bar
- j. ... de fréquenter une terrasse
- k. ... de fréquenter les commerces et restaurants du Vieux-Québec
- l. ... de consommer de l'alcool dans les rues piétonnes et dans les parcs
- m. ... de fréquenter une rue partagée, où les vélos, les piétons et les voitures cohabitent

[à noter que les items l. et m. ont été ajoutés le 26 juin]

Q.25 Pensez à l'ensemble des activités et lieux que vous nous avez mentionnés. Quels ajustements pourrions-nous mettre en place pour vous donner confiance et améliorer votre expérience citoyenne?

(text box)

Questions sociodémographiques

C'est presque terminé!

Ces informations sont collectées de manière anonyme et ne servent en aucun cas à vous identifier. Ils permettent d'évaluer la représentativité géographique des données et obtenir un profil général des participants qui se sont exprimés.

Q.28 Quel est votre code postal?

(textbox)

Q.29 Genre

- homme
- femme
- Je ne me reconnais pas dans ces choix



- Je ne veux pas répondre

Q.30 À quel groupe d'âge appartenez-vous?

- 18 à 24 ans
- 25 à 44 ans
- 45 à 64 ans
- 65 et plus
- Je ne veux pas répondre

Q.31 Désirez-vous...

rester informé des suites de votre participation?

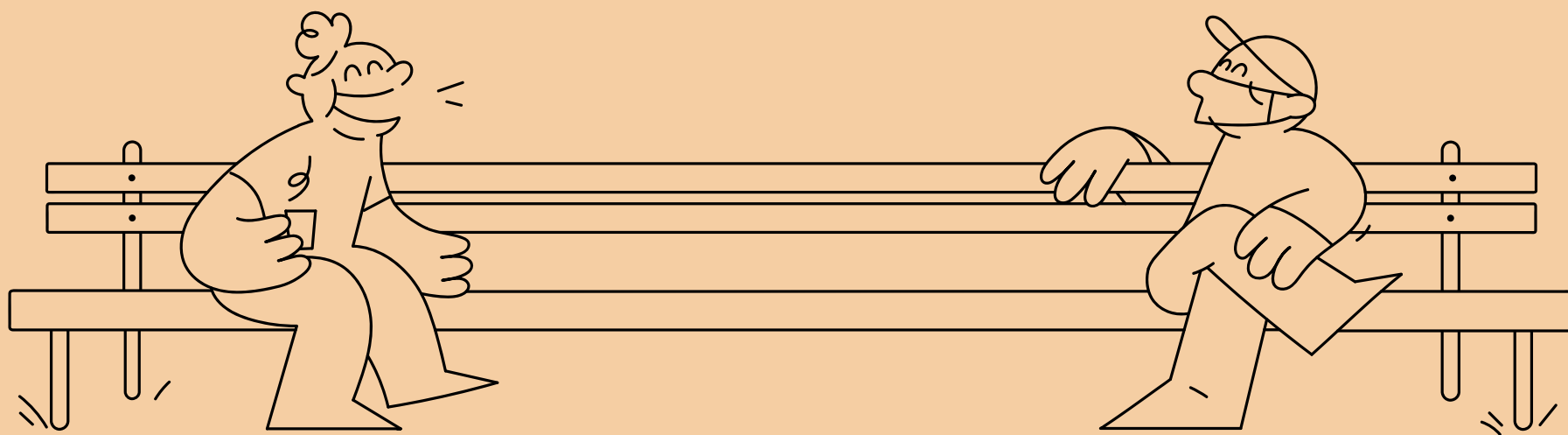
Oui, non

participer aux prochaines consultations sur les impacts du déconfinement?

Oui, non

Si oui, merci de nous laisser votre courriel : _____





VOTEPOUR.CA
Participation | Consultation | Acceptabilité