

**MONTREAL**

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025



SONDAGE AUPRÈS DES VISITEURS DU PARC NAUTIQUE DE CAP-ROUGE

RAPPORT FINAL

PRÉSENTÉ À LA VILLE DE QUÉBEC

03	/CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
04	/PROFIL DES RÉPONDANTS
04	/CHAPITRE 1 : PROFIL DES RÉPONDANTS
07	/CHAPITRE 2 : RÉSULTATS DÉTAILLÉS
19	/CONCLUSIONS

ANNEXES

- 1.** MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
- 2.** QUESTIONNAIRE
- 3.** TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE



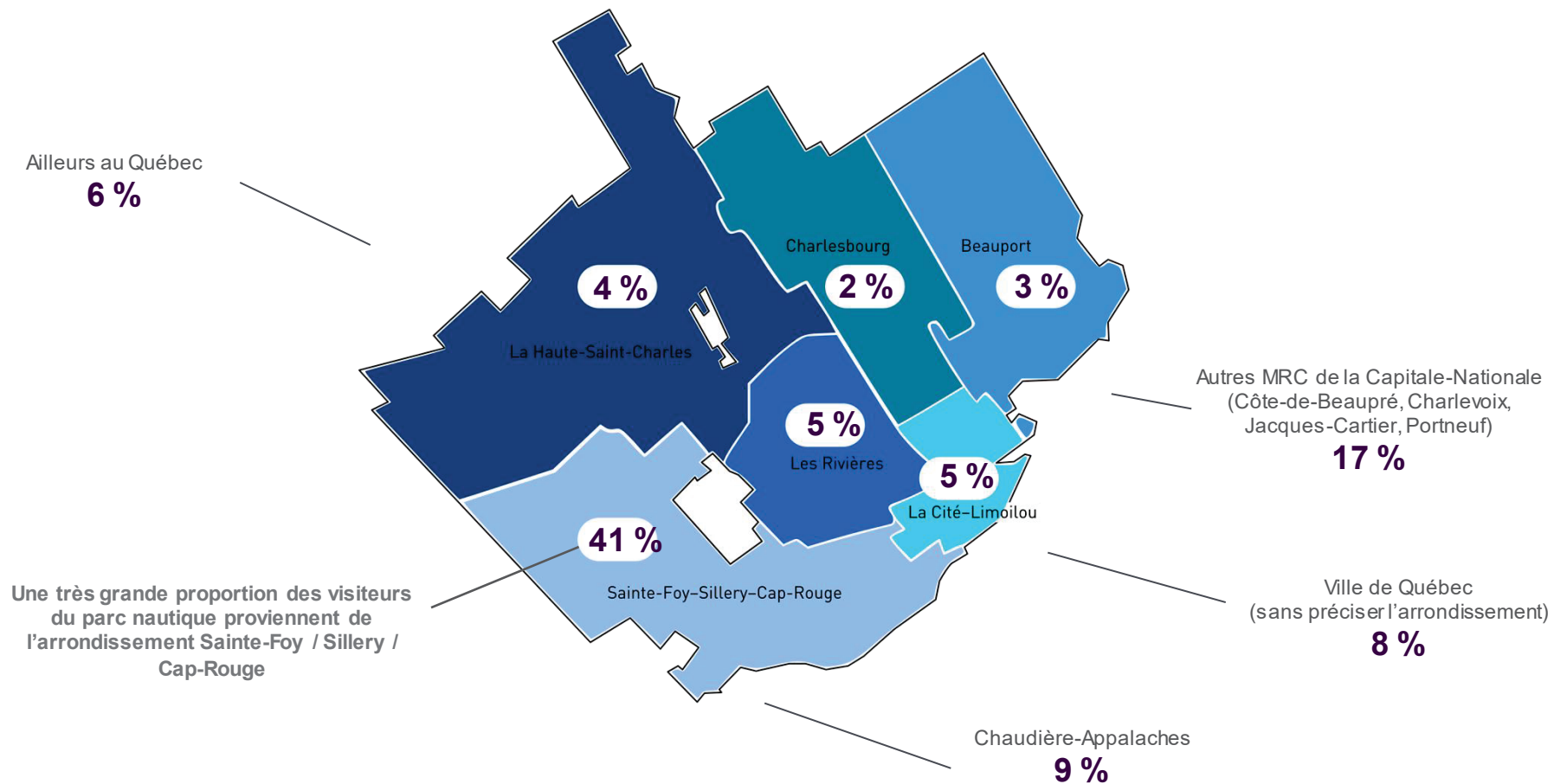
OBJECTIFS	La Ville de Québec a mandaté SOM afin de réaliser un sondage auprès des visiteurs du parc nautique de Cap-Rouge pour mieux comprendre leurs habitudes de fréquentation du site, ainsi qu'évaluer le niveau de satisfaction des visiteurs à l'égard des activités et services offerts sur le site.
POPULATION CIBLE	Visiteurs du parc nautique, âgés de 16 ans ou plus, durant la période du 4 au 13 août 2017.
ÉCHANTILLONNAGE ET COLLECTE	Les visiteurs ont été interceptés aléatoirement, sur le site, par l'équipe d'intervieweurs de SOM lors de 10 journées de collecte sélectionnées au hasard parmi les journées habituellement achalandées. Au total, le sondage compte 404 répondants. La collecte a été effectuée en personne par des intervieweurs à l'aide d'une tablette électronique.
PONDÉRATION	Les données ont été pondérées selon l'inverse de la fréquence des visites au parc nautique durant la période de sondage (4 au 13 août), et ce, pour tenir compte de la probabilité plus grande d'être intercepté sur site lorsque les visites sont plus fréquentes.
MARGE D'ERREUR	La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 5,9 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle augmente toutefois pour les sous-groupes de l'échantillon.

Chapitre 1

PROFIL DES RÉPONDANTS

Provenance des visiteurs

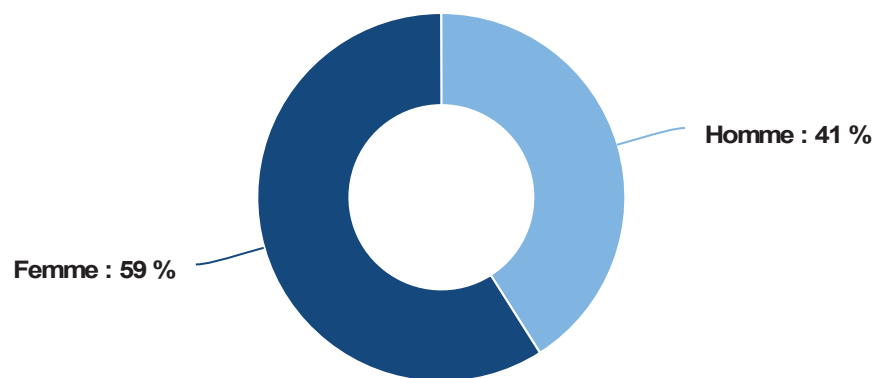
Base : tous, excluant la non-réponse, n : 397



PROFIL DES RÉPONDANTS (SUITE)

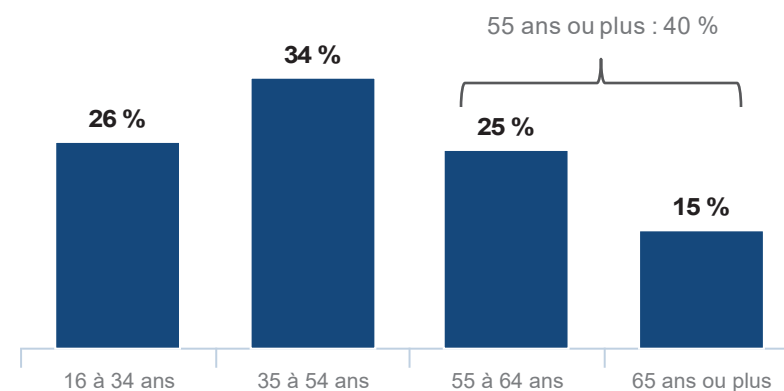
Sexe des visiteurs

Base : tous, n : 404



Âge des visiteurs

Base : tous, excluant la non-réponse, n : 403



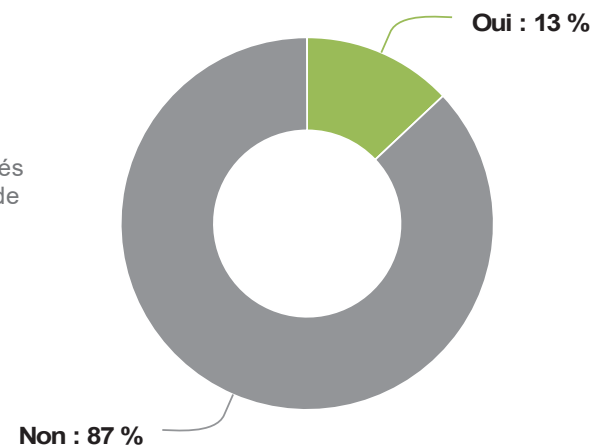
Présence d'enfants de 16 ans ou plus accompagnant les visiteurs au parc nautique

Base : tous, excluant la non-réponse, n : 399



Présence d'enfants de 15 ans ou moins accompagnant les visiteurs au parc nautique

Base : tous, excluant la non-réponse, n : 400



Une minorité de visiteurs sondés sont accompagnés d'enfants de 15 ans ou moins

Chapitre 2

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

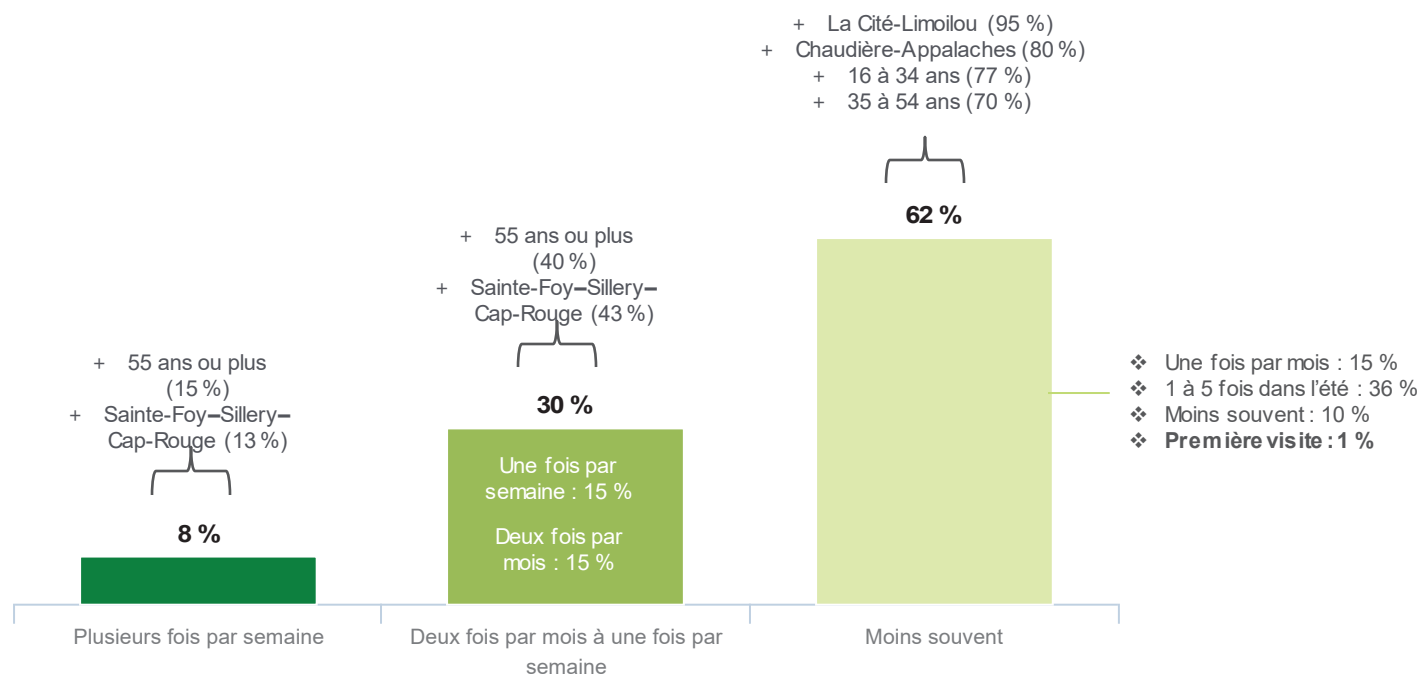
FRÉQUENCE DE VISITE DU PARC NAUTIQUE

LE PARC NAUTIQUE EST FRÉQUENTÉ MAJORITAIREMENT PAR DES HABITUÉS

Seulement 1 % des visiteurs sondés affirment qu'il s'agissait de leur première visite au parc nautique. Près du quart (23 %) des répondants sondés affirment visiter le parc nautique au moins une fois par semaine. On remarque que les personnes âgées de 55 ans ou plus et les résidents à proximité du parc (Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge) ont davantage tendance à visiter le parc nautique régulièrement.

Q1. À quelle fréquence visitez-vous le parc nautique?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse, n : 399



MOMENT DE LA VISITE AU PARC NAUTIQUE

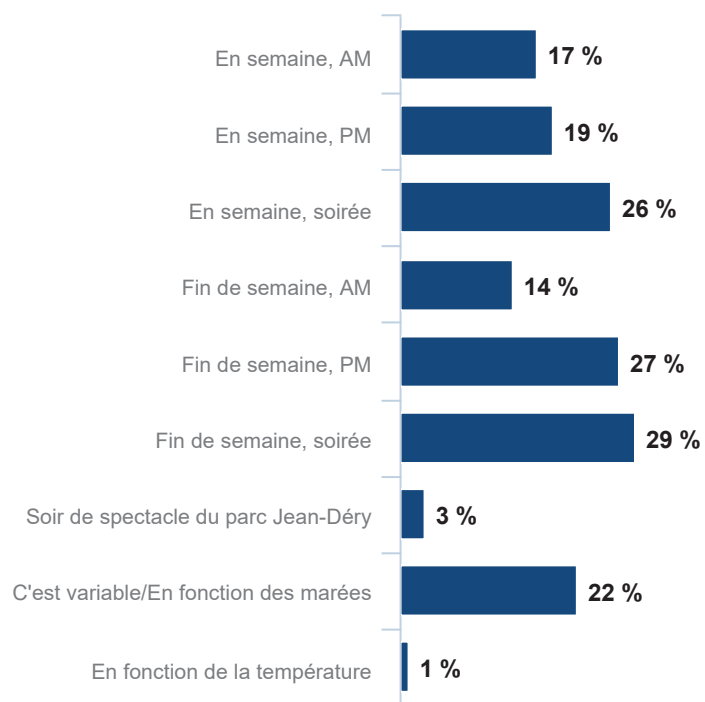
LE PARC NAUTIQUE FRÉQUENTÉ À DIFFÉRENTS MOMENTS DE LA SEMAINE

On remarque que les moments les plus populaires pour fréquenter le parc nautique sont la fin de semaine en soirée (29 %) ou en après-midi (27 %), ainsi que la semaine en soirée (26 %). Les personnes âgées de 55 ans ou plus ont davantage tendance à préférer visiter le parc nautique le matin (37 % contre 8 % pour les 16 à 34 ans), tandis que les 16-34 ans préfèrent visiter les lieux en soirée (56 % contre 21 % pour les 55 ans ou plus).

Seize répondants affirment fréquenter le plus souvent le parc nautique lors des soirées de spectacles au parc Jean-Déry; 13 d'entre eux se sont dits très satisfaits ou satisfaits des spectacles ayant été présentés.

Q2. À quel moment fréquentez-vous le plus souvent le parc nautique?

Base : tous les répondants, n : 404



Moment le plus fréquenté du parc nautique	%	Notes
En semaine	55 %	+ 65 ans ou plus (68 %)
En fin de semaine	53 %	- 55 ans ou plus (44 %)
Le matin	24 %	+ 55 ans ou plus (37 %)
L'après-midi	35 %	
La soirée	39 %	+ 16 à 34 ans (56 %)

STATIONNEMENT UTILISÉ À PROXIMITÉ DU PARC NAUTIQUE

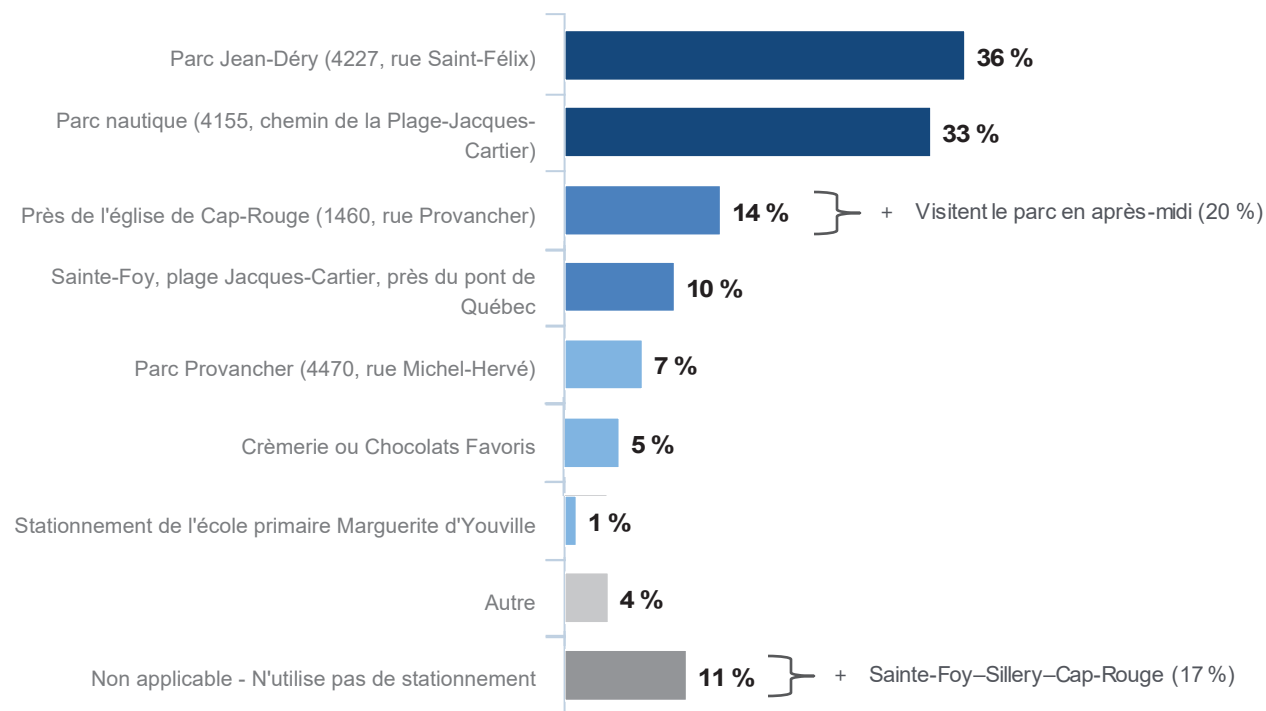


LES STATIONNEMENTS DU PARC JEAN-DÉRY ET DU PARC NAUTIQUE SONT LES PLUS UTILISÉS

Une proportion semblable de répondants affirment utiliser généralement le stationnement du parc Jean-Déry (36 %) ou celui du parc nautique (33 %), loin devant le stationnement près de l'église de Cap-Rouge (14 %), situé légèrement plus loin du parc nautique. Environ un répondant sur dix (11 %) affirme ne pas utiliser de stationnement pour visiter le parc nautique, particulièrement les résidents de l'arrondissement (17 %).

Q4. Quel stationnement disponible à proximité du parc nautique avez-vous l'habitude d'utiliser?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse, n : 400



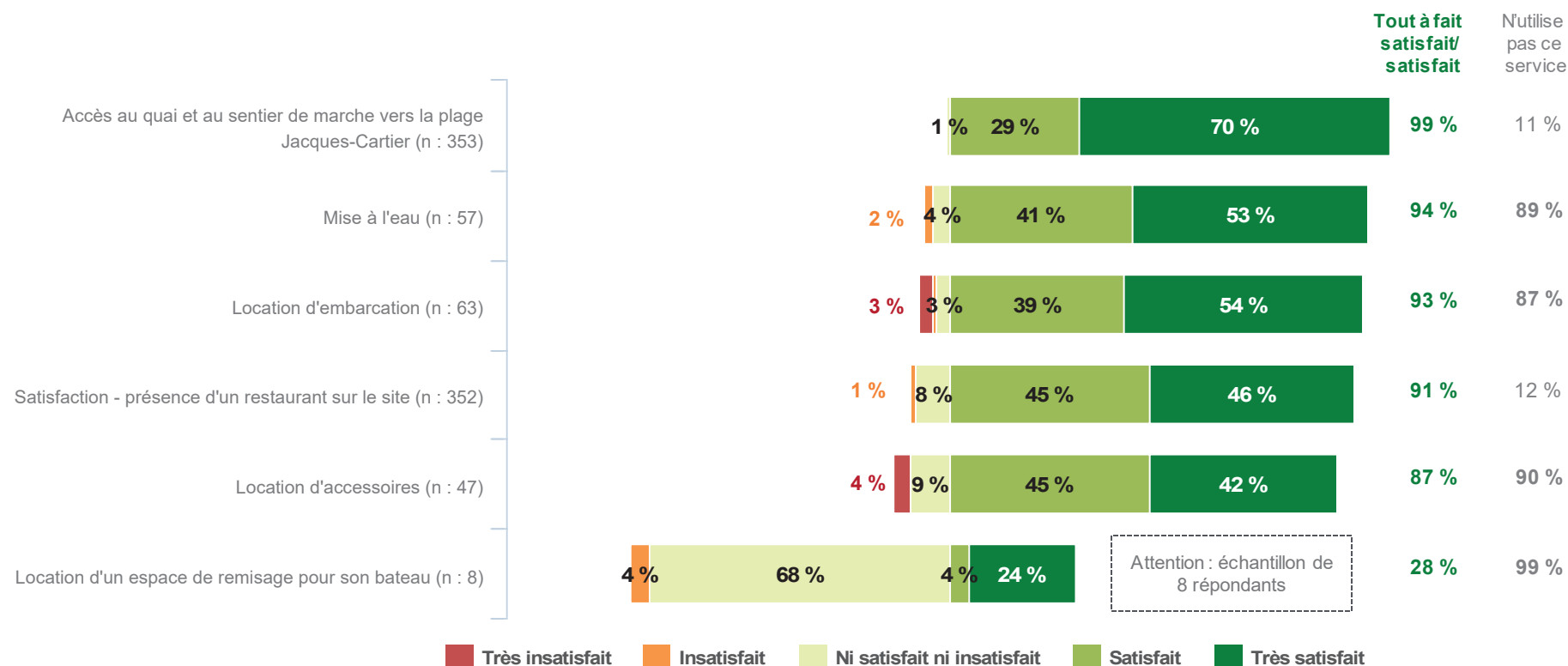
SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS

UN NIVEAU DE SATISFACTION TRÈS ÉLEVÉ À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS PAR LE PARC NAUTIQUE

La très grande majorité des répondants affirment être très satisfaits ou satisfaits des principaux services offerts par le parc nautique, soit 99 % pour l'accès au quai et au sentier de marche, 94 % pour la mise à l'eau, 93 % pour les locations d'embarcations et 91 % pour la présence d'un restaurant sur le site. Il demeure important de préciser qu'une très grande proportion de répondants n'utilisent pas les services de location d'un espace de remisage de bateau (99 %), de location d'accessoires (90 %), de mise à l'eau (89 %) et de location d'embarcation (87 %).

Q5. Quel est votre niveau de satisfaction des services offerts suivants ?

Base : répondants qui utilisent les services, excluant la non-réponse



SATISFACTION À L'ÉGARD DES ACTIVITÉS OFFERTES

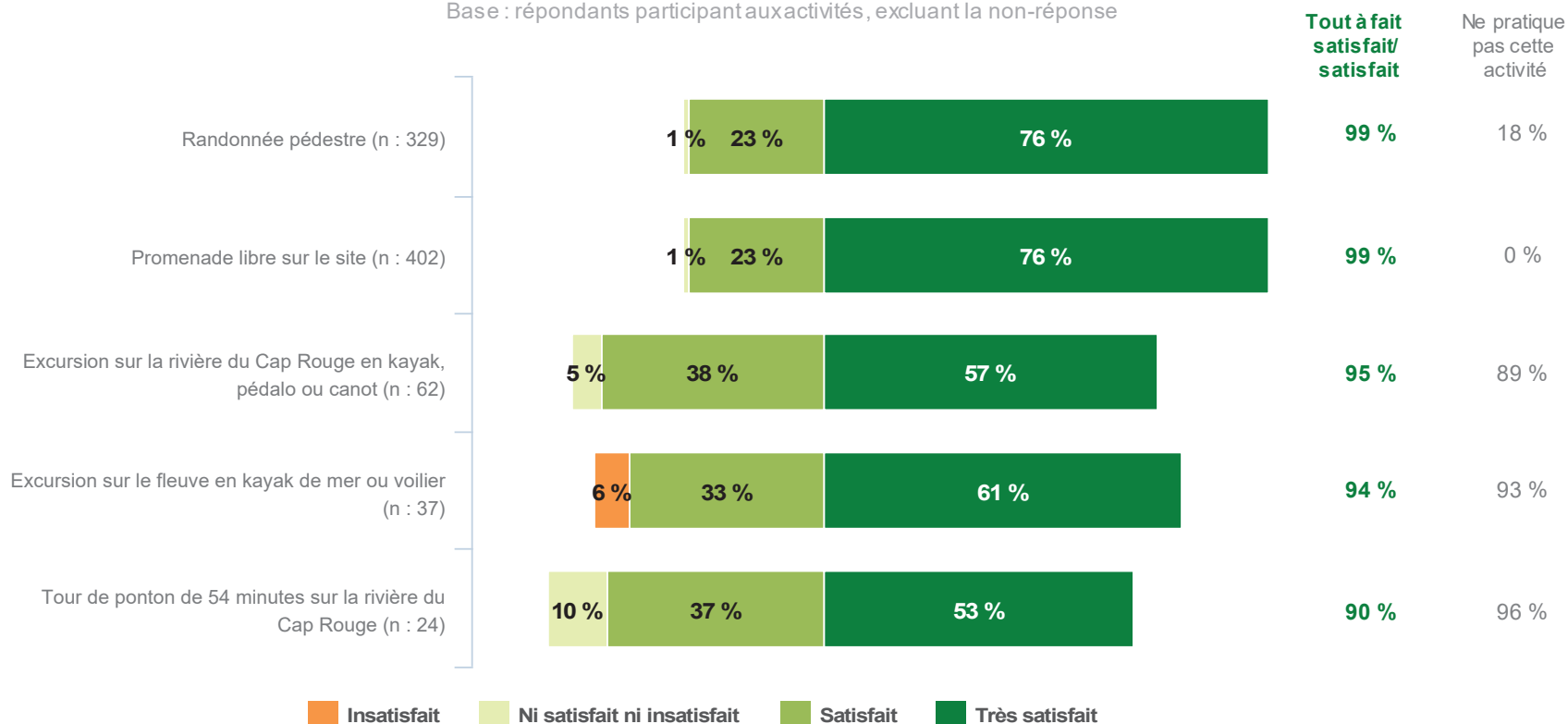


UN NIVEAU DE SATISFACTION TRÈS ÉLEVÉ À L'ÉGARD DES ACTIVITÉS OFFERTES PAR LE PARC NAUTIQUE

Tout comme les services offerts, les activités du parc nautique obtiennent des résultats de satisfaction très élevés. Il demeure important de préciser qu'une très grande proportion de répondants ne pratiquent pas les activités suivantes : tour de ponton (96 %), excursion sur le fleuve (93 %) ou sur la rivière (89 %).

Q6. Quel est votre niveau de satisfaction des activités offertes suivantes?

Base : répondants participant aux activités, excluant la non-réponse



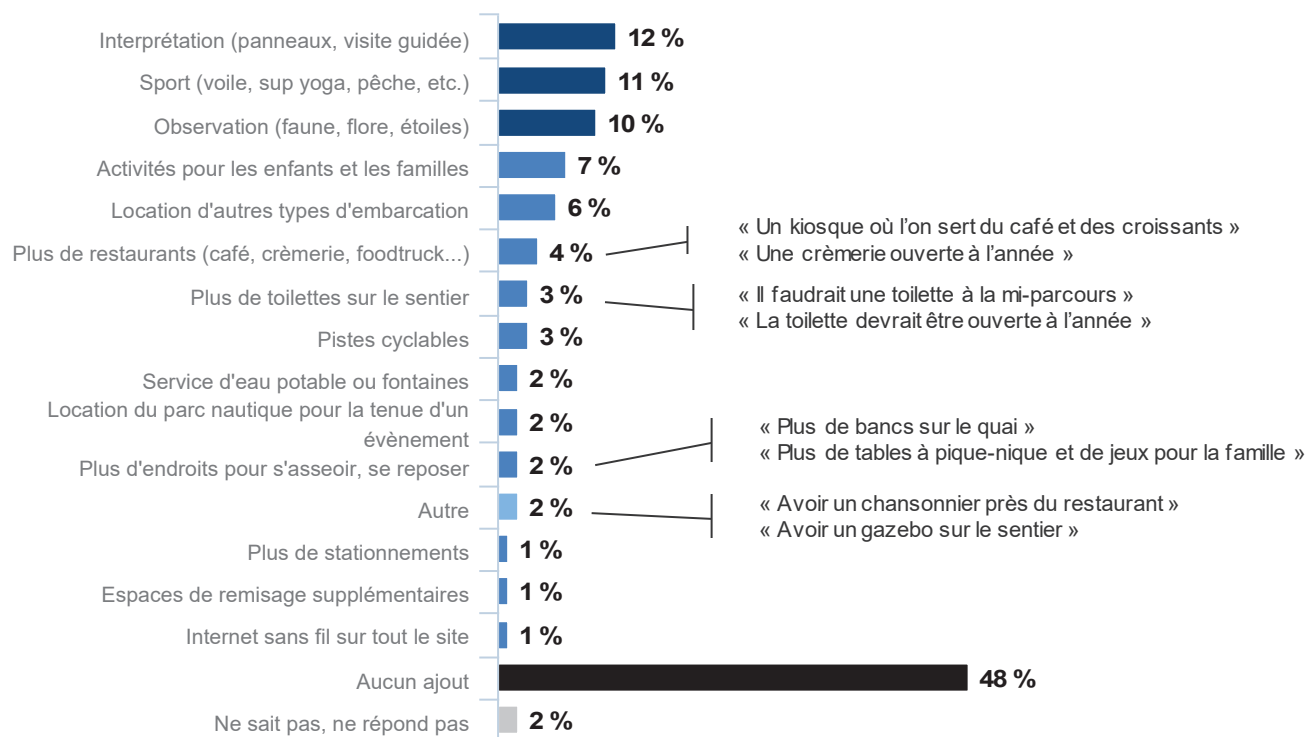
SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS OU DE SERVICES À AJOUTER

DIFFÉRENTES ACTIVITÉS SUGGÉRÉES PAR LES VISITEURS

Près de la moitié (48 %) des répondants affirment qu'aucun ajout n'est nécessaire au parc nautique. Parmi les principales suggestions énumérées, on retrouve des activités d'interprétation (12 %), davantage de sports (11 %) et des activités d'observation de la faune ou de la flore (10 %). On mentionne également des activités pour la famille et les enfants, principalement des jeux d'eau ou des modules de jeu. Il demeure cependant important de rappeler qu'une proportion relativement faible des visiteurs fréquentent le parc nautique avec des enfants (voir le profil des répondants). Certains ont aussi fait part de la pertinence d'avoir des toilettes à la mi-parcours du sentier pédestre, ainsi que de la nécessité d'avoir des toilettes ouvertes à l'année pour les marcheurs.

Q7. Quels autres types d'activités ou de services croyez-vous qu'il serait intéressant d'ajouter au parc nautique?

Base : tous les répondants, n : 404

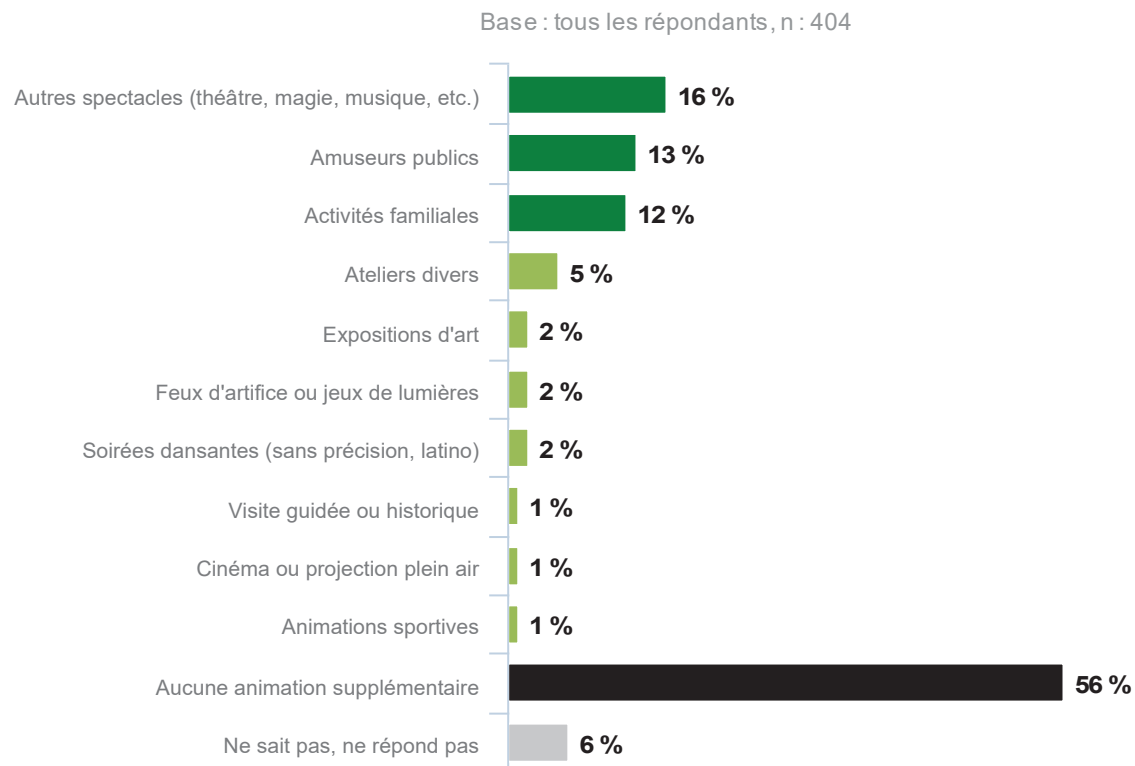


SUGGESTIONS D'ANIMATION À AJOUTER AU PARC NAUTIQUE

UN INTÉRÊT POUR DES ACTIVITÉS CULTURELLES ET FAMILIALES

On observe un intérêt pour différents types de spectacles (musique, théâtre, amuseurs publics, etc.), mais également pour des activités destinées à des clientèles familiales. Dans les réponses des visiteurs, on mentionne à plusieurs reprises un intérêt pour organiser des salons d'exposants ou des expositions artistiques, des feux d'artifice durant la saison estivale, des cours de danse ou des soirées dansantes, ainsi que des visites guidées racontant l'histoire du site et des lieux.

Q8. Outre les spectacles présentés au parc Jean-Déry, quels autres types d'animation croyez-vous qu'il serait intéressant d'ajouter au parc nautique?



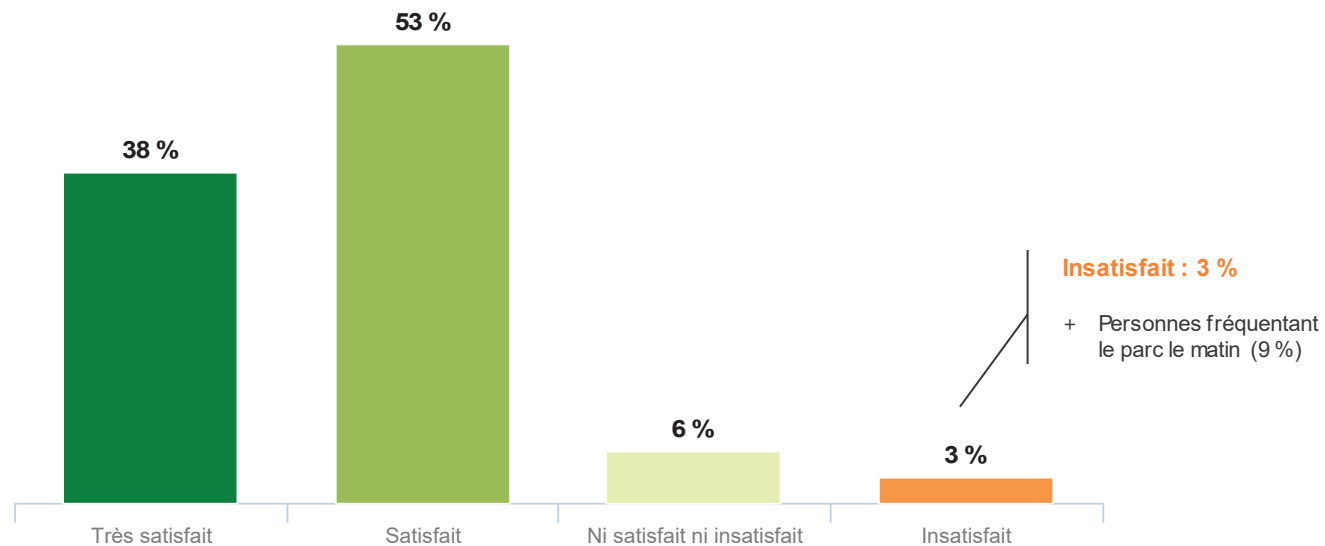
SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA RESTAURATION

LA MAJORITÉ DES RÉPONDANTS SATISFAITS DU TYPE DE RESTAURATION PROPOSÉ AU PARC NAUTIQUE

Une très faible proportion (3 %) de répondants se disent insatisfaits du type de restauration proposé au parc nautique. Les résidents de l'arrondissement du parc nautique sont plus nombreux à se dire satisfaits de la restauration y étant offerte (87 %).

Q9. Êtes-vous satisfait(e) du type de restauration proposé au parc nautique?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse, n : 353



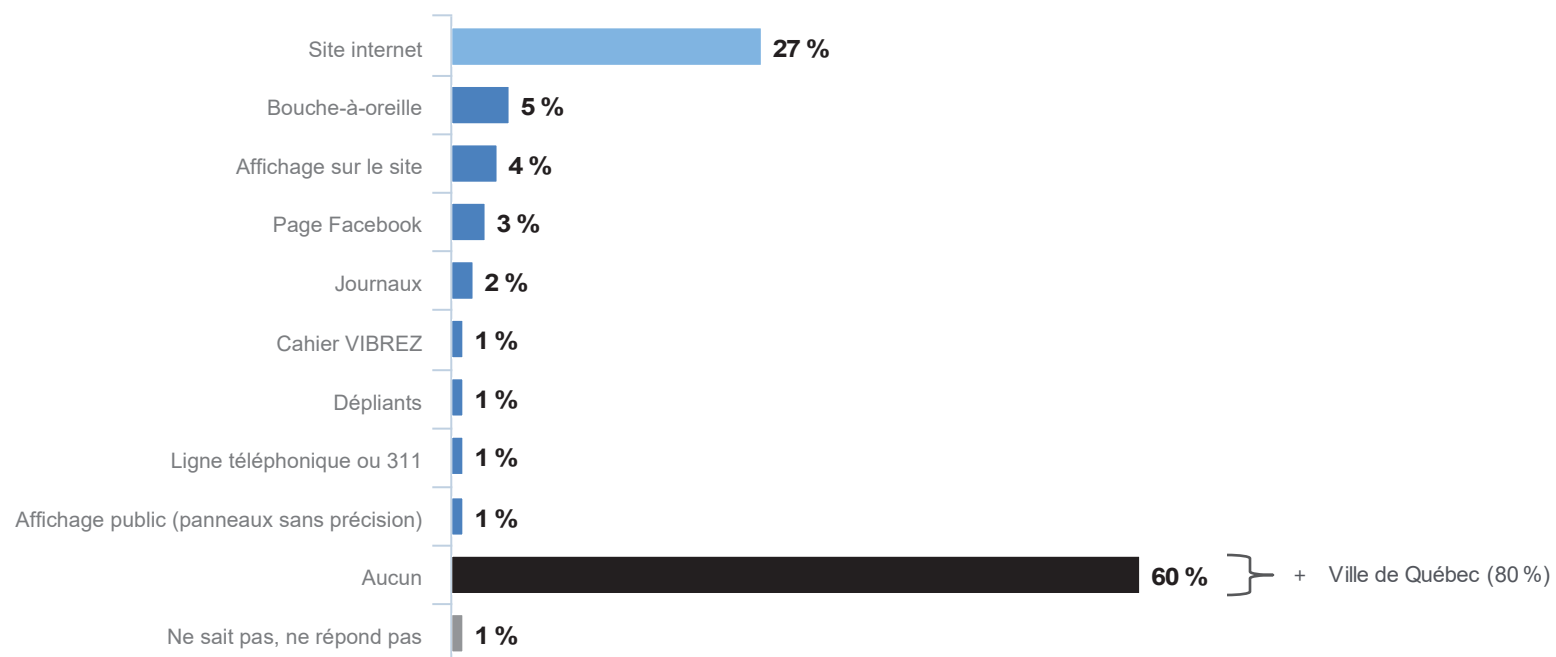
MOYENS DE COMMUNICATION UTILISÉS POUR S'INFORMER

LA MAJORITÉ DES RÉPONDANTS ONT TENDANCE À NE PAS S'INFORMER AU SUJET DU PARC NAUTIQUE

Un peu plus du quart (27 %) des répondants affirment consulter le site Internet du parc nautique, loin devant le bouche-à-oreille (5 %) et l'affichage sur le site (4 %).

Q10. Quel moyen de communication utilisez-vous pour vous informer au sujet du parc nautique?

Base : tous les répondants, n : 404



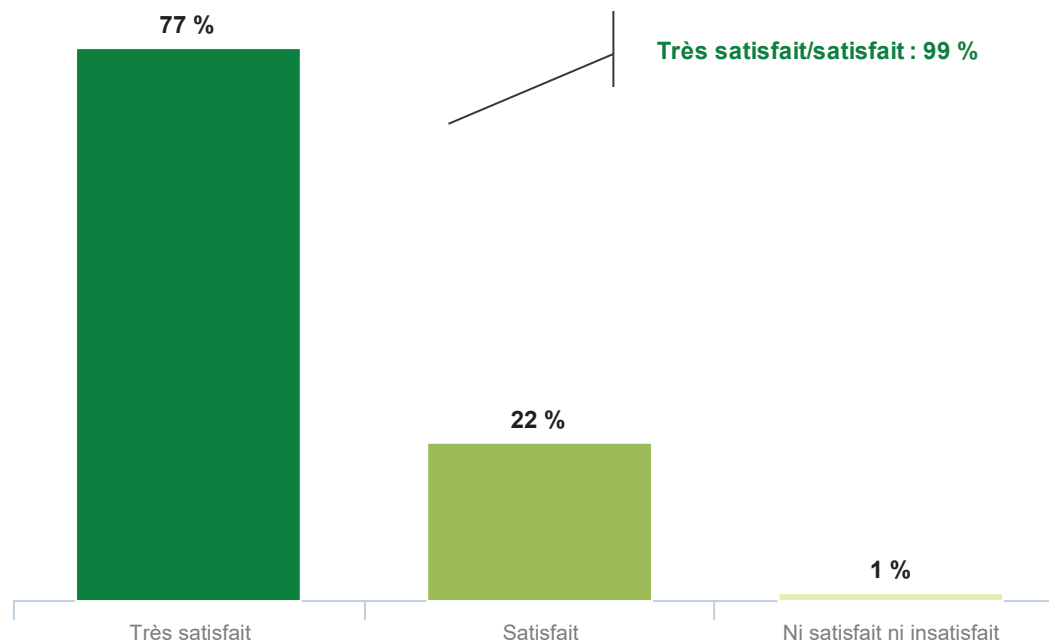
SATISFACTION À L'ÉGARD DES EXPÉRIENCES VÉCUES

LES RÉPONDANTS UNANIMES POUR SE DIRE SATISFAITS DES EXPÉRIENCES VÉCUES AU PARC NAUTIQUE

Plus des trois quarts (77 %) des répondants affirment être « très satisfaits » des expériences vécues au parc nautique, ce qui est un excellent résultat. Il n'y a pas de différences significatives entre les différents sous-groupes analysés à ce chapitre.

Q11. En général, quel est votre niveau de satisfaction quant aux expériences vécues au parc nautique?

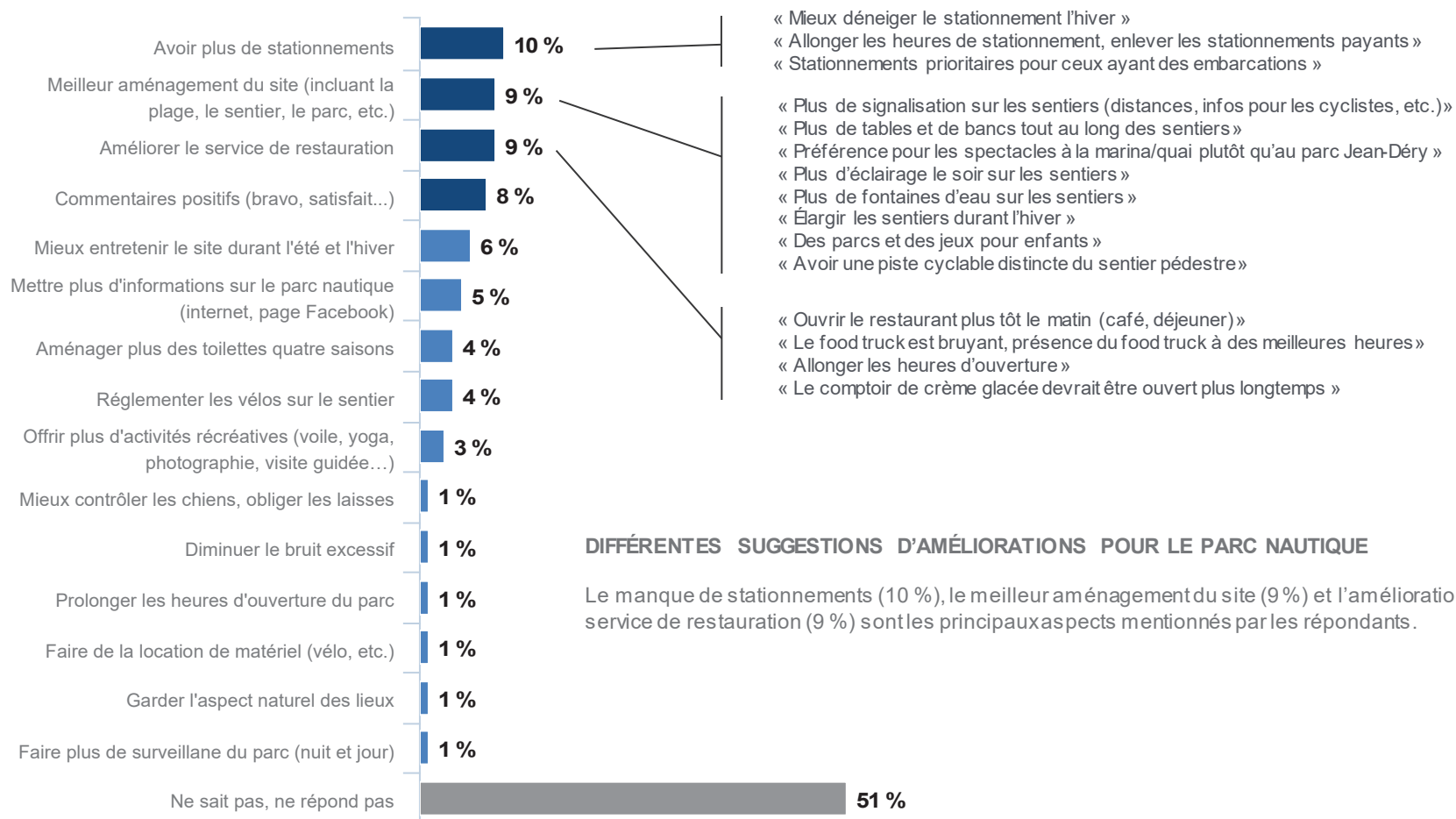
Base : tous les répondants, n : 404



SUGGESTIONS/COMMENTAIRES POUR LE PARC NAUTIQUE

Q12. Avez-vous des commentaires ou suggestions supplémentaires à formuler au sujet du parc nautique?

Base : tous les répondants, n : 404



DIFFÉRENTES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATIONS POUR LE PARC NAUTIQUE

Le manque de stationnements (10 %), le meilleur aménagement du site (9 %) et l'amélioration du service de restauration (9 %) sont les principaux aspects mentionnés par les répondants.

Conclusions



CONCLUSIONS



LE PARC NAUTIQUE FRÉQUENTÉ RÉGULIÈREMENT DURANT LA SAISON ESTIVALE

Les résultats du présent sondage démontrent qu'une importante proportion des visiteurs fréquentent le parc nautique de Cap-Rouge sur une base régulière (23 % le fréquentent chaque semaine) durant la saison estivale, et que le Parc est fréquenté sur des plages horaires très variées. Bien que les personnes âgées de 55 ans ou plus ont davantage tendance à fréquenter le parc nautique le matin en semaine, les périodes d'achalandage les plus fortes l'été demeurent les week-ends (après-midi, soirée) et les soirs de semaine. C'est fort probablement lors de ces périodes fortement achalandées, combinées à la présence de visiteurs profitant des autres services de proximité, que les visiteurs éprouvent à l'occasion des difficultés à trouver un stationnement, problème ayant été évoqué par plusieurs répondants dans le sondage. Les stationnements du parc nautique et Jean-Déry sont sans surprise les deux stationnements les plus utilisés, en raison de leur proximité avec le site, loin devant le stationnement sur la rue Provancher, tout près de l'église de Cap-Rouge. Les résultats nous révèlent également que les visiteurs fréquentent le parc nautique principalement pour y effectuer des promenades libres sur le site ou pour la randonnée pédestre (page 12).

UN NIVEAU DE SATISFACTION ÉLEVÉ CHEZ LES VISITEURS DU PARC NAUTIQUE

Autant pour les activités que pour les services offerts sur le site, les visiteurs sondés ont accordé des résultats de satisfaction élevés pour l'ensemble des éléments évalués. En ce qui concerne les services offerts, 99% des visiteurs se disent satisfaits de l'accès au quai et au sentier de marche menant à la Plage Jacques-Cartier, et 91 % se disent satisfaits de la présence d'un restaurateur sur le site. Quant aux autres services (mise à l'eau, location d'embarcation et d'accessoires, remisage), ils obtiennent également des résultats de satisfaction très élevés, mais sont utilisés par une beaucoup moins grande proportion de visiteurs.

En ce qui concerne les activités offertes, la quasi-totalité des visiteurs sont satisfaits des randonnées et des excursions sur l'eau (kayak, canot, voilier, etc.) qu'ils peuvent effectuer sur le site du parc nautique. Cependant, on remarque qu'une très grande proportion des visiteurs ne sont pas habitués aux excursions sur la rivière (95 %) et sur le fleuve (94 %), ainsi qu'aux tours de ponton sur la rivière du Cap Rouge (96 %). À ce chapitre, il pourrait s'avérer pertinent d'effectuer des efforts promotionnels supplémentaires afin de mieux faire connaître ces activités au grand public, bien qu'actuellement, un grand nombre de visiteurs n'ont pas tendance à s'informer au sujet du parc nautique et de ses activités offertes. Le site internet du parc nautique étant la principale source d'information des visiteurs (27 %), il serait intéressant d'y mettre davantage en valeur (photos, vidéos) ces activités nautiques d'ailleurs très abordables.

DIFFÉRENTES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATIONS SUR LE SITE

Outre le désir de plusieurs d'augmenter le nombre de stationnements à proximité, les visiteurs recommandent principalement au parc nautique de bonifier l'aménagement du site (plus de bancs/tables/toilettes, signalisation et panneaux d'interprétations, meilleur entretien des sentiers l'hiver, etc.) et d'améliorer le service de restauration (ouvrir plus tôt le matin, offrir des déjeuners). Lorsqu'on les interroge sur le type d'activités qu'ils souhaiteraient retrouver au parc nautique, les visiteurs mentionnent des spectacles d'ordre culturel (musique, salons d'artisans, feux d'artifice, amuseurs publics), des activités familiales (modules de jeux, etc.) ainsi que d'autres activités d'interprétation (visites guidées, observation).

Malgré de telles suggestions d'améliorations, les visiteurs demeurent grandement satisfaits de l'expérience actuelle vécue au parc nautique de Cap-Rouge (99 % se disent très satisfaits ou satisfaits) ; d'ailleurs, une importante proportion de répondants ne souhaitent aucun ajout d'activités (48 %) ni d'animation supplémentaire (56 %) sur le site.

Annexe 1

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

Cette annexe présente tous les renseignements pertinents concernant le déroulement de l'étude. Elle contient la méthodologie détaillée et les résultats administratifs du sondage, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats et, le cas échéant, à reproduire l'étude selon le même protocole de recherche.

PLAN DE SONDAGE **Population cible**

Visiteurs du parc nautique, âgés de 16 ans ou plus, durant la période du 4 au 13 août 2017.

Échantillonnage

Les visiteurs ont été interceptés aléatoirement, sur le site, par l'équipe d'intervieweurs de SOM lors de 10 journées de collecte au mois d'août 2017.

QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été conçu par SOM, en étroite collaboration avec la Ville de Québec. Le questionnaire a ensuite été programmé par SOM et approuvé par le client. On peut consulter la version finale du questionnaire en annexe.

COLLECTE

La collecte a été réalisée en personne, par interception sur site aux abords du restaurant. Le sondage a été administré à l'aide d'une tablette électronique. Au total, le sondage compte 404 répondants. Le sondage a uniquement été administré en français.

PONDÉRATION ET TRAITEMENT

Les données ont été pondérées selon l'inverse de la fréquence des visites au parc nautique durant la période de sondage (4 au 13 août), et ce, pour tenir compte de la probabilité plus grande d'être intercepté sur site lorsque les visites sont plus fréquentes.

Les données ont été traitées à l'aide du logiciel spécialisé Mactab. Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut les variables pertinentes à l'analyse.

MARGES D'ERREUR

Le tableau de la page suivante présente les marges d'erreur de l'étude selon la valeur de la proportion estimée, pour l'ensemble des répondants.

Les marges d'erreur tiennent compte de l'effet de plan. L'effet de plan apparaît lorsque les entrevues complétées ne sont pas réparties proportionnellement à la population d'origine selon les variables de segmentation ou de pondération. Il s'agit du ratio entre la taille de l'échantillon et la taille d'un échantillon aléatoire simple de même marge d'erreur. Par exemple, pour l'ensemble des répondants, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple de taille 278 ($404 \div 1,452$).

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

Ensemble	
NOMBRE D'ENTREVUES	404
EFFET DE PLAN	1,452
PROPORTION :	
99 % ou 1 %	±1,2 %
95 % ou 5 %	±2,6 %
90 % ou 10 %	±3,5 %
80 % ou 20 %	±4,7 %
70 % ou 30 %	±5,4 %
60 % ou 40 %	±5,8 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	±5,9 %

* La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée : elle est plus grande lorsque la proportion est voisine de 50 % et plus petite à mesure que la proportion s'éloigne de 50 %.

Annexe 2

QUESTIONNAIRE