

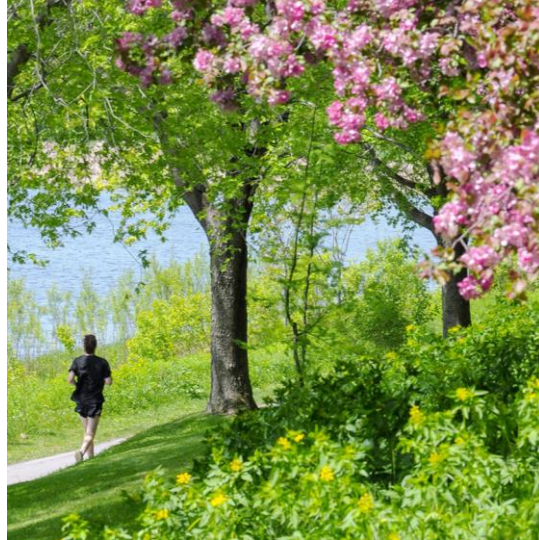
# Rapport

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

*Printemps 2022*



DATE 2022-08-22 NUMÉRO DE PROJET 70133-189



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Contexte, objectifs et méthodologie</b>	<b>06</b>
<b>Profil des répondants</b>	<b>09</b>
<b>Faits saillants</b>	<b>13</b>
<b>Résultats détaillés</b>	<b>17</b>
<hr/>	
<b>1. La satisfaction en général</b>	<b>18</b>
1.1 Attentes des citoyens	19
1.2 Évaluation	21
1.3 Raisons expliquant la satisfaction	23
1.4 Raisons expliquant l'insatisfaction	25
1.5 Taux de recommandation net	27
1.6 Grandes catégories de services	29
<b>2. Travaux publics et gestion des matières résiduelles</b>	<b>30</b>
2.1 Satisfaction envers l'éclairage public	32
2.2 Satisfaction envers la collecte des ordures et du recyclage	33
2.3 Satisfaction envers le service des écocentres et écocentres mobiles	34
2.4 Satisfaction envers la collecte des encombrants	35
2.5 Satisfaction envers la propreté des parcs municipaux	36
2.6 Satisfaction envers la propreté de votre quartier	37
2.7 Satisfaction envers l'entretien des rues, excepté le déneigement	38
2.8 Ventilation des résultats	39
<hr/>	



# TABLE DES MATIÈRES

## Résultats détaillés (suite)

<b>3. Transport et mobilité intelligente</b>	<b>40</b>
3.1 Satisfaction envers la signalisation routière	42
3.2 Satisfaction envers la réglementation sur les limites de vitesse	43
3.3 Satisfaction envers la gestion de la circulation automobile	44
3.4 Satisfaction envers la synchronisation des feux de circulation	45
3.5 Satisfaction envers la gestion du stationnement dans la rue	46
3.6 Ventilation des résultats	47
<b>4. Services de sécurité publique et sentiment de sécurité</b>	<b>48</b>
4.1 Satisfaction envers le service de protection contre les incendies	50
4.2 Satisfaction envers le service de brigadiers scolaires	51
4.3 Satisfaction envers les services policiers	52
4.4 Sentiment de sécurité	53
4.5 Ventilation des résultats	55
<b>5. Culture, sports, loisirs et vie communautaire</b>	<b>56</b>
5.1 Satisfaction envers l'aménagement des parcs municipaux	58
5.2 Satisfaction envers la programmation de sports et de loisirs	59
5.3 Satisfaction envers la qualité des équipements sportifs et de plein air	60
5.4 Satisfaction envers les bibliothèques municipales	61
5.5 Satisfaction envers la conservation du patrimoine	62
5.6 Ventilation des résultats	63



# TABLE DES MATIÈRES

## Résultats détaillés (suite)

<b>6. Gestion de l'eau</b>	<b>64</b>
6.1 Satisfaction envers la qualité de l'eau potable	66
6.2 Satisfaction envers la gestion des eaux usées	67
7.6 Ventilation des résultats	68
<b>7. Qualité du milieu</b>	<b>69</b>
7.1 Satisfaction envers l'entretien des arbres et des fleurs	71
7.2 Satisfaction envers le niveau de bruit dans votre quartier	72
7.3 Satisfaction envers la gestion animalière	73
7.4 Ventilation des résultats	74
<b>8. Interaction citoyenne</b>	<b>75</b>
8.1 Satisfaction envers les instances de participation publique	76
<b>9. Services printaniers</b>	<b>77</b>
9.1 Satisfaction envers le nettoyage printanier des pistes cyclables	79
9.2 Satisfaction envers le nettoyage printanier des rues	80
9.3 Satisfaction envers le nettoyage printanier des trottoirs	81
9.4 Satisfaction envers la réparation des nids-de-poule	82
9.5 Ventilation des résultats	83





# TABLE DES MATIÈRES

## Résultats détaillés (suite)

<b>10. Demandes de service</b>	<b>84</b>
10.1 Utilisation	85
10.2 Nature de la demande	86
10.3 Satisfaction à l'égard des demandes de service	88
<b>11. Communications</b>	<b>89</b>
11.1 Quantité de l'information	90
11.2 Pertinence de l'information	91
11.3 Moyens de communication privilégiés	92
11.4 Notoriété du service 311	93
<b>12. Services à améliorer en priorité</b>	<b>95</b>
<b>13. Enjeux d'actualité</b>	<b>97</b>
13.1 Plantation d'arbres	98
13.2 Entretien d'arbres	100
13.3 Situations d'urgence	101
13.4 Notoriété du Guide du tri	102
13.5 Notoriété de la collecte des résidus alimentaires	104
13.6 Source d'information quant à la collecte des résidus alimentaires	105
13.7 Consultation du bulletin « Ma Ville »	107
13.8 Numéro spécial de « Ma Ville » sur la collecte de résidus alimentaires	108
13.9 Intérêt pour de l'information sur la collecte de résidus alimentaires	110

## Annexes

112



A scenic outdoor setting featuring a person walking on a paved path. The path is flanked by lush green trees and bushes. In the background, a calm body of water is visible under a clear sky. The overall atmosphere is peaceful and natural.

# CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

---

# CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

## Contexte de l'étude

Soucieuse de demeurer en phase avec les besoins et les attentes de ses citoyens, la Ville de Québec mesure régulièrement leur niveau de satisfaction à l'égard de ses services et leur opinion sur les modifications qui pourraient leur être apportées.

Douzième d'une série de mesures trimestrielles pour les années 2019, 2020, 2021 et 2022, cette étude avait pour objectifs de :

- Évaluer la satisfaction des citoyens à l'égard des services offerts par leur Ville et, plus particulièrement, des services printaniers;
- Identifier leurs sources de satisfaction, d'insatisfaction et les améliorations qu'ils souhaiteraient voir apportées en priorité;
- Mesurer l'adhésion à certains projets de modification à la prestation de services et la connaissance de certains services.

## Population et échantillon

Pour ce faire, Léger a mené un sondage web auprès de 1000 répondants répartis proportionnellement dans les six arrondissements de la ville. L'échantillon a été tiré à partir du panel d'internautes de Léger. La section *Profil des répondants* montre la répartition sociodémographique de cet échantillon.

## Questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par les professionnels de Léger en collaboration avec ceux de la Ville. Il comportait une quarantaine de variables, incluant les variables sociodémographiques. Le temps moyen requis pour le remplir a été de 9 minutes 45 secondes.

## Collecte des données

Un prétest a été effectué dans le but de valider le questionnaire et d'assurer le déroulement logique et la compréhension des questions. Le prétest a eu lieu le 23 juin 2022 auprès de 38 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 23 juin au 30 juillet 2022.



# CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

## Pondération des résultats et précision statistique

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

À titre indicatif, un échantillon probabiliste de même taille (n=1000) aurait une marge d'erreur maximale de  $\pm 3,1$  % dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20).

## Note pour la lecture du rapport

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

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

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

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

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

Les flèches montrent quant à elles les différences statistiquement significatives à la hausse  $\uparrow$  ou à la baisse  $\downarrow$ , depuis la dernière mesure (hiver 2022, sondage Léger mené auprès de 1000 répondants).

## Normes Léger

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





# PROFIL DES RÉPONDANTS

# PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
<b>Genre</b>	
Masculin	48%
Féminin	52%
<b>Âge</b>	
18-24 ans	7%
25-34 ans	20%
35-44 ans	15%
45-54 ans	15%
55-64 ans	18%
65 ans et plus	25%
<b>Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage</b>	
Oui	20%
Non	80%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
<b>Scolarité</b>	
Primaire/secondaire	28%
Collégial	41%
Universitaire	31%
<b>Accès à une automobile</b>	
Oui	88%
Non	12%
<b>Occupation</b>	
Travailleur	60%
Étudiant	6%
Retraité, au foyer, sans emploi	34%
<b>Statut propriétaire/locataire</b>	
Propriétaire	53%
Locataire	47%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
<b>Revenu familial annuel brut</b>	
19 999 \$ et moins	4%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	16%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	18%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	15%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	13%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	10%
De 120 000 \$ et plus	16%
<b>Arrondissement</b>	
Beauport	15%
Charlesbourg	15%
La Cité—Limoilou	20%
Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge	19%
La Haute-Saint-Charles	16%
Les Rivières	14%

# PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
<b>Type de secteur</b>	
Milieu urbain	54%
Banlieue	44%
Milieu rural/ boisé	2%
<b>Type d'habitation</b>	
Maison unifamiliale ou jumelée ou en rangée	47%
Immeuble à logements ou condominiums dans un immeuble de 8 logements <b>ou moins</b>	22%
Immeuble à logements ou condominiums dans un immeuble de <b>plus</b> de 8 logements	31%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=142)
<b>Quartier – Beauport</b>	
Chutes-Montmorency	28%
Laurentides	5%
Saint-Michel	28%
Vieux-Bourg	8%
Vieux-Moulin	19%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=178)
<b>Quartier – Charlesbourg</b>	
Bourg-Royal	22%
Jésuite	10%
Notre-Dame-des-Laurentides	14%
Saint-Charles-Borromée	8%
Saint-Pierre-aux-Liens	11%
Saint-Rodrigue	22%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=184)
<b>Quartier – La Cité-Limoilou</b>	
Lairét	12%
Maizerets	12%
Montcalm	11%
Saint-Jean-Baptiste	5%
Saint-Roch	11%
Saint-Sacrement	10%
Saint-Sauveur	13%
Vieux-Limoilou	22%
Vieux-Québec Cap-Blanc Colline Parlementaire	2%

# PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	<b>TOTAL (n=185)</b>
<b>Quartier - Sainte-Foy–Sillery-Cap-Rouge</b>	
Aéroport	16%
Cap-Rouge	17%
Cité-Universitaire	17%
Plateau	15%
Pointe-de-Sainte-Foy	25%
Saint-Louis	5%
Sillery	6%

<i>Le profil a été pondéré</i>	<b>TOTAL (n=148)</b>
<b>Quartier – La Haute-Saint-Charles</b>	
Des Châtelers	12%
Lac-Saint-Charles	14%
Loretteville	16%
Saint-Émile	19%
Val-Bélair	37%

<i>Le profil a été pondéré</i>	<b>TOTAL (n=163)</b>
<b>Quartier – Les Rivières</b>	
Duberges Les Saules	29%
Neuchâtel Est Lebourgneuf	53%
Vanier	13%





# FAITS SAILLANTS

# FAITS SAILLANTS

**La satisfaction générale des citoyens de Québec à l'égard de la qualité des services offerts par leur Ville cette saison (7,2/10) est restée stable par rapport à la mesure hivernale 2022 (7,2/10).**

Sept services ont néanmoins enregistré une hausse de satisfaction par rapport à la mesure hivernale. De ceux-ci, quatre (en bleu) avaient toutefois connu une baisse de satisfaction lors de la dernière mesure.

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Hiver 2022 (n=1000)	Printemps 2022 (n=1000)
La qualité de l'eau potable	8,0	<b>8,2↑</b>
L'éclairage public	7,8	<b>8,0↑</b>
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,8	<b>8,0↑</b>
La propreté des parcs municipaux	7,5	<b>7,7↑</b>
La propreté de votre quartier	7,4	<b>7,7↑</b>
La gestion des eaux usées	7,3	<b>7,6↑</b>
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,4	<b>6,7↑</b>

## AUTRES INDICATEURS

Encore une fois, l'évaluation que les citoyens font de leur **niveau d'attentes** (62%), de la **probabilité qu'ils recommandent** de vivre à Québec (7,9/10; 48% de promoteurs et 19% de détracteurs) et de leur **sentiment de sécurité** (8,2/10) sont **stables** par rapport à la dernière mesure. Leur satisfaction à l'égard de la quantité et de la pertinence des communications de la Ville obtient aussi des évaluation similaire à la saison précédente et au printemps 2022.

La **notoriété du service 311** et de son application mobile poursuit une nette **tendance à la hausse**.

Fait à noter: les citoyens de **l'arrondissement La Haute-Saint-Charles** manifestent cette saison un **niveau de satisfaction significativement plus bas** que leurs concitoyens envers la qualité des services en général ainsi qu'envers neuf services en particulier:

Qualité des services en général	6,6
Le service de protection contre les incendies	8,1
Les bibliothèques municipales	7,9
La qualité de l'eau potable	7,8
La propreté des parcs municipaux	7,3
La programmation de sports et de loisirs	7,1
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,1
L'entretien des arbres et des fleurs	7,1
La pertinence de l'information	6,9
La synchronisation des feux de circulation	6,1

La proportion de détracteurs est aussi significativement plus élevée dans cet arrondissement (27%), alors que le sentiment de sécurité y obtient une note plus faible que dans les autres arrondissements (7,7/10).

## FAITS SAILLANTS

**Bien que stable par rapport à l'hiver 2022, la satisfaction générale à l'égard de la qualité des services collectifs accuse une baisse par rapport à la même saison en 2021 (7,2/10, contre 7,5/10).**

De la même façon, on observe une baisse de satisfaction à l'égard de trois des quatre services printaniers évalués, à savoir le nettoyage des trottoirs, le nettoyage des rues et la réparation des nids-de-poule.

La satisfaction à l'égard de l'entretien des rues, à l'exception du déneigement, bien que plus élevée qu'à l'hiver, obtient aussi une note significativement plus basse qu'à la même saison en 2021.

La conservation du patrimoine, au contraire, obtient une note de satisfaction plus élevée qu'au printemps 2021.

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Printemps 2021 (n=1000)	Printemps 2022 (n=1000)
Le nettoyage printanier des pistes cyclables	7,4	<b>7,2</b>
Le nettoyage printanier des trottoirs	7,3	<b>7,0↓</b>
Le nettoyage printanier des rues	7,3	<b>6,9↓</b>
La réparation des nids-de-poule	5,4	<b>5,0↓</b>
L'entretien des rues, à l'exception du déneigement	7,0	<b>6,7↓</b>
La conservation du patrimoine	7,0	<b>7,3↑</b>

**Notons que la réparation de la chaussée et des nids-de-poule se hisse cette saison en première position des services à améliorer en priorité selon les citoyens.**

## FAITS SAILLANTS

### PLANTATION D'ARBRES

En tout, **la moitié** des propriétaires résidentiels **seraient intéressés** (25% tout à fait; 25% assez) par un service d'accompagnement à la plantation d'arbres sur les terrains résidentiels, une proportion qui grimpe à **64%** dans l'arrondissement La Cité-Limoilou.



87% des personnes qui se montrent intéressées par un tel service affirment qu'ils seraient prêts à s'engager à l'entretien et à la pérennité de ces arbres.



Parmi les citoyens qui montrent peu (27%) ou pas du tout (14%) d'intérêt pour un tel service, la principale raison invoquée pour expliquer leur position sont les contraintes propres à leur terrain empêchant la plantation d'arbres (60%).

### SITUATION D'URGENCE

**La moitié** des citoyens de Québec (51%) **ne disposent pas** de ce qu'il faut, à la maison, pour survivre sans eau courante, et sans aller faire d'emplètes, ni aller à la pharmacie.

Cette proportion est toutefois **plus élevée** parmi les personnes qui habitent un **immeuble à logements** (57%, contre 45% parmi ceux qui habitent une maison unifamiliale, jumelée ou en rangée).

### COLLECTE DES RÉSIDUS ALIMENTAIRES

**69%** des citoyens savent que la Ville mettra bientôt en place la collecte des résidus alimentaires, dont **47%** qui comptent y participer.

En tout, **70%** des citoyens de Québec **montrent de l'intérêt à recevoir de l'information** au sujet de la collecte de résidus alimentaires sous une forme ou une autre.

**46%** des lecteurs du cahier municipal Ma Ville (61% de l'ensemble) ont **vu le cahier spécial** portant sur la collecte des résidus alimentaires. L'information qui s'y trouvait était jugée très largement claire (95%).

### GUIDE DU TRI

**72%** des citoyens connaissent le Guide du tri.

**42%** le consultent en ligne et/ou en version papier.



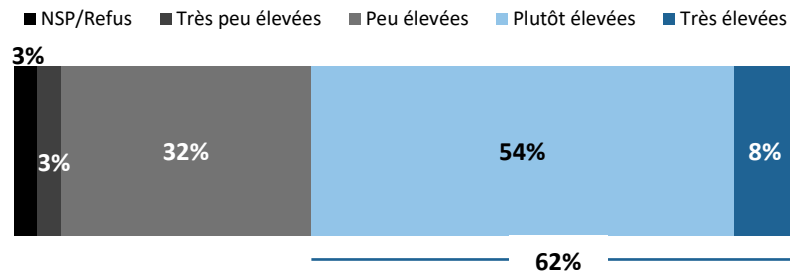
A scenic outdoor setting featuring a person walking on a paved path. The path is flanked by lush green trees and bushes. In the background, a calm blue lake is visible under a clear sky. The overall atmosphere is peaceful and natural.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

# 1. La satisfaction générale

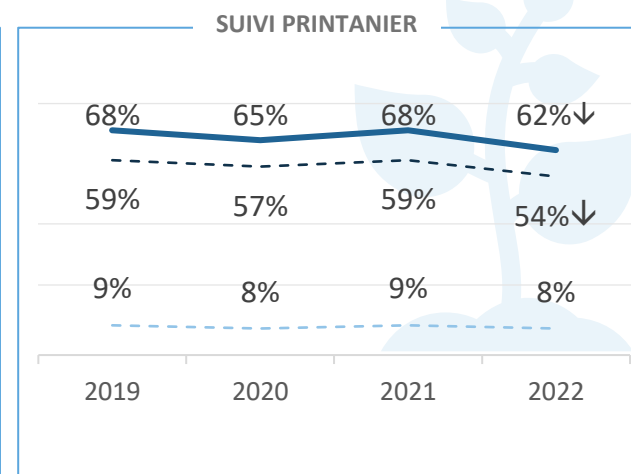
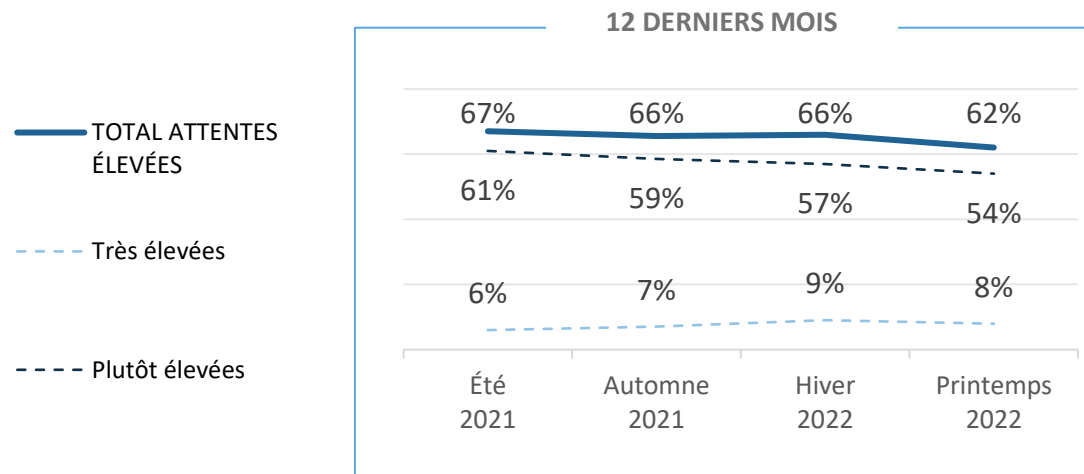
# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.1 ATTENTES DES CITOYENS



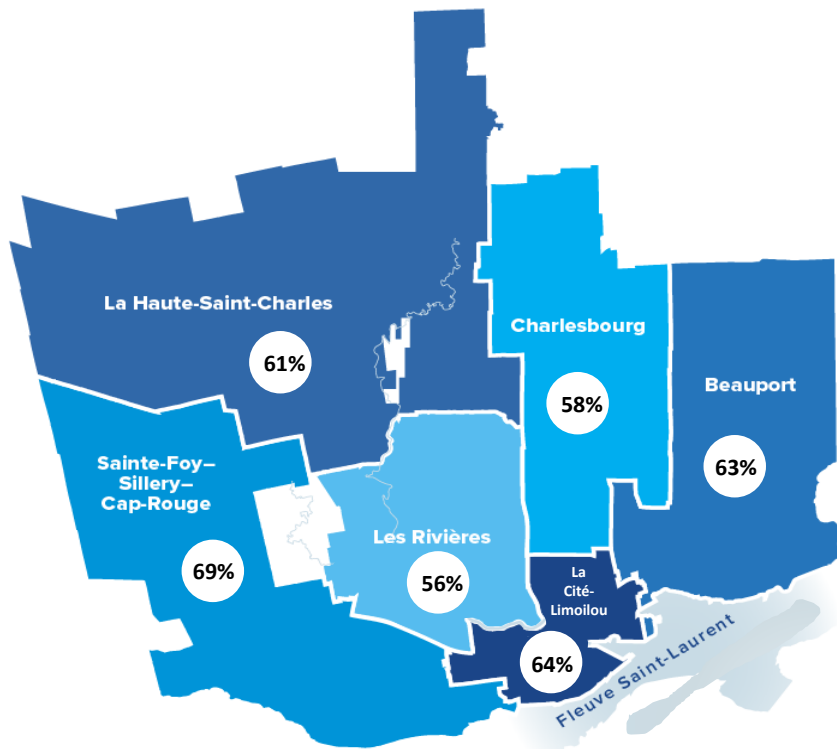
Trois citoyens sur cinq (62%) disent avoir des attentes élevées (plutôt + très) à l'égard des services de leur Ville. Cette mesure est stable lorsque comparée à celle de l'hiver 2022 (66%), mais représente une baisse significative par rapport au printemps 2021 (68%).

Plus en détail, 8% des citoyens disent avoir des attentes très élevées, et 54% des attentes plutôt élevées.



# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.1 ATTENTES DES CITOYENS



L'évaluation que les citoyens font de leur niveau d'attentes à l'égard des services de la Ville est uniforme dans les six arrondissements de la Ville de Québec.

Mentionnons par ailleurs que les propriétaires résidentiels affirment en plus grand nombre avoir des attentes élevées (66%, contre 58% des locataires).

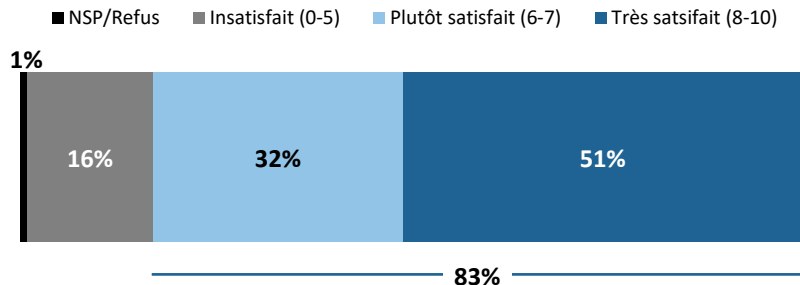
Face aux services de la Ville, diriez-vous que vos attentes sont... ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000) - % Total attentes élevées (très + plutôt)



# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

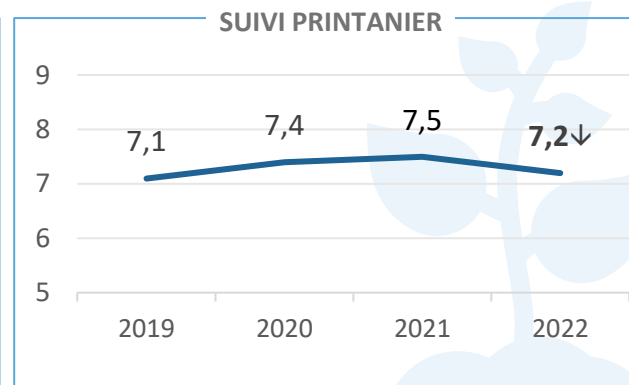
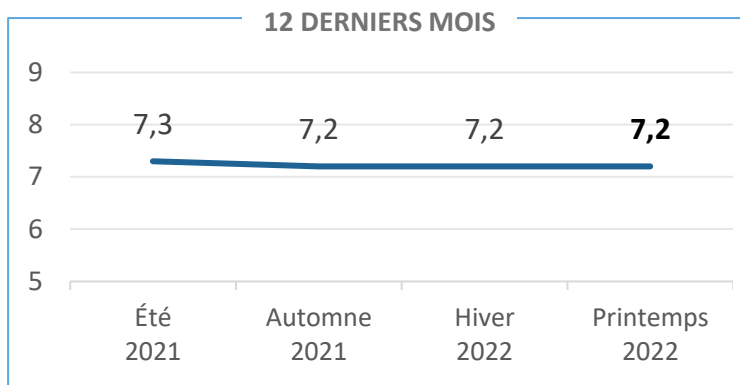
## 1.2 ÉVALUATION



Les citoyens ont accordé une note moyenne de 7,2/10 cette saison à la qualité générale des services offerts par leur Ville.

Cette note est identique à celle de la mesure précédente, mais représente une baisse significative par rapport à la même saison en 2021 (7,5/10).

Il s'agit d'une note identique à la Norme Léger.



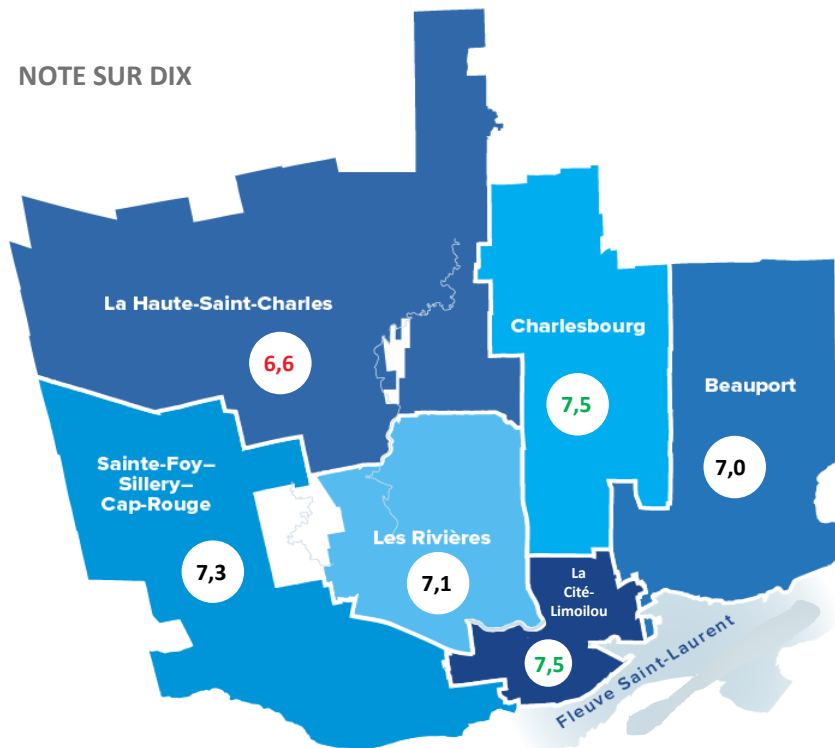
Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville de Québec ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.2 ÉVALUATION

NOTE SUR DIX



La satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville de Québec est uniforme dans ses six arrondissements, à l'exception de l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles, qui enregistre un note significativement inférieure aux autres arrondissements (6,6/10).

Les citoyens des arrondissements de Charlesbourg (7,5/10) et La Cité—Limoilou (7,5/10) sont au contraire plus satisfaits de la qualité générale des services.

### AUTRES DIFFÉRENCES

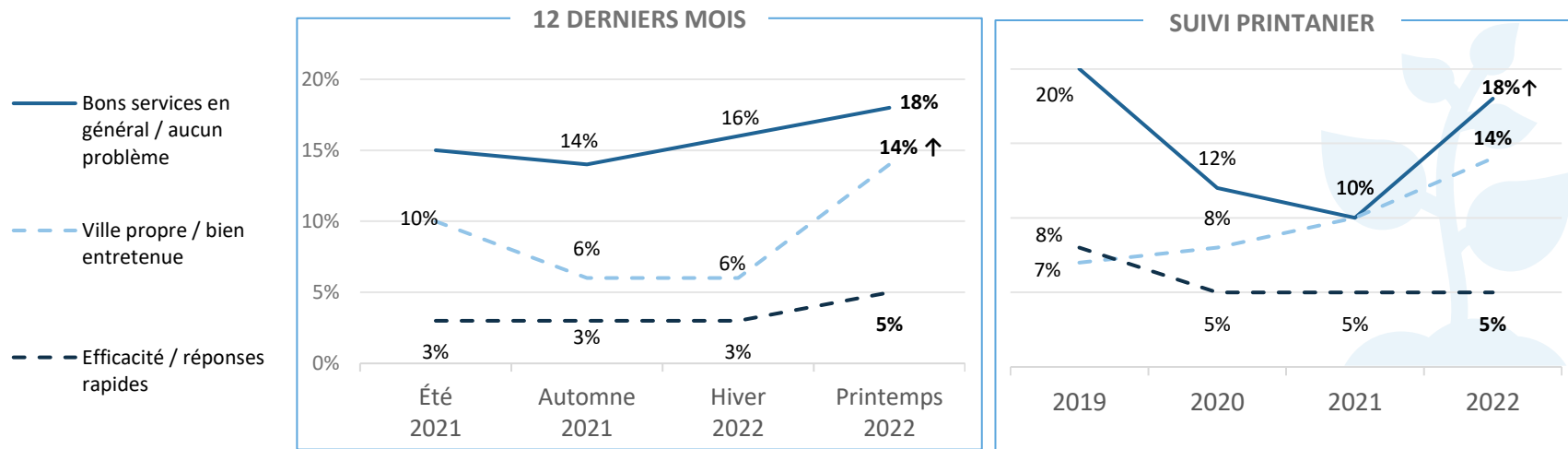
Le degré de satisfaction des citoyens à cet égard varie aussi en fonction de l'âge. En effet, si la satisfaction des citoyens de plus de 65 ans est plus élevée (7,6/10), elle l'est significativement moins parmi ceux âgés de 35 à 44 ans (6,8/10).

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.3 RAISONS EXPLIQUANT LA SATISFACTION



**La qualité générale des services (18%), première raison de grande satisfaction, est citée par une plus large proportion de citoyens satisfaits qu'au printemps 2021 (10%), mais en proportion similaire qu'à la dernière mesure (hiver 2022: 16%).**

La propreté (14%), qui reste en seconde position, est mentionnée par une plus importante proportion de citoyens qu'à l'hiver (6%), mais en proportion similaire à celle enregistrée à la même saison l'an dernier (10%). L'efficacité et la rapidité des réponses (5%) se classent cette saison en troisième position.

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

Base : les répondants très satisfaits de la qualité des services offerts (note octroyée allant de 8 à 10 sur 10) (n=530)

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.3 RAISONS EXPLIQUANT LA SATISFACTION

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble des raisons citées par les citoyens très satisfaits pour expliquer leur contentement.

<i>Mention spontanée et multiples</i>	Printemps 2022
Bons services en général / aucun problème	18%
Ville propre / bien entretenue	14% ↑
Efficacité / réponses rapides	5%
Sécuritaire	4%
Les activités offertes / variété de l'offre	4%
Le service 311 / bonne communication avec la ville	4%
Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions	3%
Le service de collectes des ordures	2%
Beaucoup de services offerts / des services de proximité	2%
Déneigement	2% ↓
Les parcs	2%
Belle ville	2%
Le transport en commun	2%
Les espaces verts	1% ↑
La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin	1%
La tranquillité	1%
Autre	1%
Ne sait pas / Refus	27% ↓

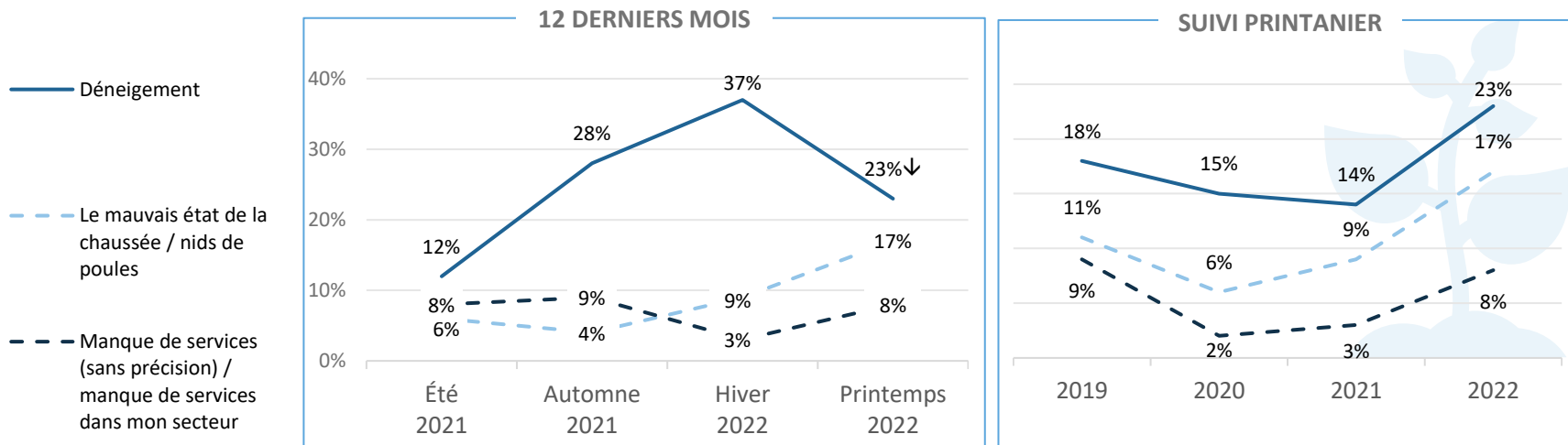
Quel est l'élément qui contribue davantage à ce que votre satisfaction soit aussi élevée?

Base : les répondants très satisfaits de la qualité des services offerts (note octroyée allant de 8 à 10 sur 10) (n=530)



# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.4 RAISONS EXPLIQUANT L'INSATISFACTION



**Le déneigement, qui reste la première raison d'insatisfaction cette saison (23%), est cité par une proportion significativement inférieure de répondants qu'à l'hiver 2022 (37%). Le taux d'insatisfaction à cet égard est cependant statistiquement similaire à celui mesuré au printemps 2021 (14%).**

Viennent ensuite le mauvais état de la chaussée (17%) puis le manque de services (8%).

Pour quelle raison principale êtes-vous insatisfait?

Base : Les répondants insatisfaits de la qualité des services offerts (note octroyée allant de 0 à 5 sur 10) (n=144)

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.4 RAISONS EXPLIQUANT L'INSATISFACTION

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble des raisons citées par les citoyens insatisfaits pour expliquer leur mécontentement.

<i>Mention spontanée et multiples</i>	Printemps 2022
Déneigement	23% ↓
Le mauvais état de la chaussée / nids de poules	17%
Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur	8%
Manque d'entretien (autre et sans précisions)	6% ↑
Une consultation publique est nécessaire concernant le dossier du tramway et du 3ème lien	6%
Nettoyage des rues	5% ↑
Manque d'écoute des citoyens / traitement des demandes / suivi des dossiers / lenteur administrative	3%
La gestion et le contrôle des finances publiques	2%
Gestion des matières résiduelles / compostage	1%
Les stationnements	1%
Taxes trop élevées	1%
Dossier du tramway (sans précision)	1%
Le maire / l'administration actuelle	1%
Les travaux publics (lenteur, nombreux chantiers)	1%
Autre	4%
Neutre / rien en particulier	0%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	20%

Pour quelle raison principale êtes-vous insatisfait?

Base : les répondants insatisfaits de la qualité des services offerts (note octroyée allant de 0 à 5 sur 10) (n=144)

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.5 TAUX DE RECOMMANDATION NET

NOTE SUR DIX

**7,9**

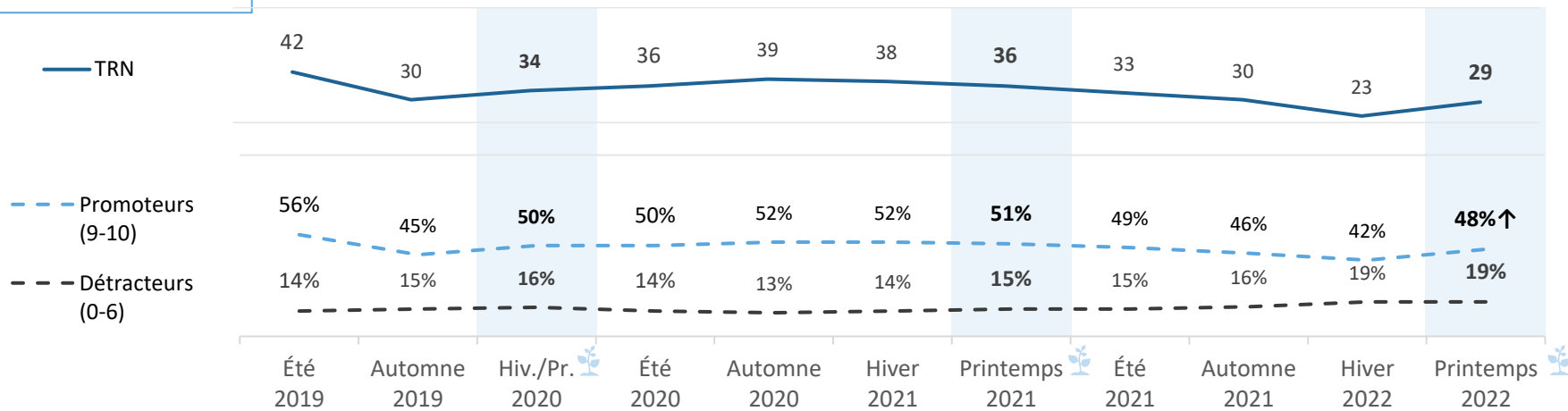
TRN

**29**

La note moyenne accordée par les citoyens à la probabilité de recommander à des amis de vivre à Québec est statistiquement semblable à celle octroyée lors de la mesure précédente (7,9/10, contre 7,8/10), mais significativement inférieure à celle de la mesure du printemps 2021 (8,2/10).

La proportion de promoteurs enregistre cette saison une hausse significative (48%), alors que celle de détracteurs (19%) est stable par rapport à la mesure précédente.

Ces proportions se traduisent par une hausse du taux de recommandation net (TRN)\* par rapport à la mesure précédente (29, contre 23), ce qui représente un revirement de tendance.



Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant "pas du tout probable" et 10 étant "extrêmement probable", quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de vivre à Québec? Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

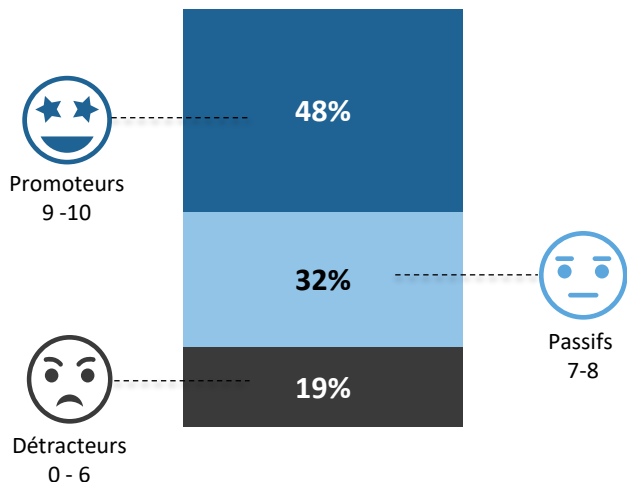
\*La formule du taux de recommandation net est la suivante : NPS = % de promoteurs - % de détracteurs

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.5 TAUX DE RECOMMANDATION NET

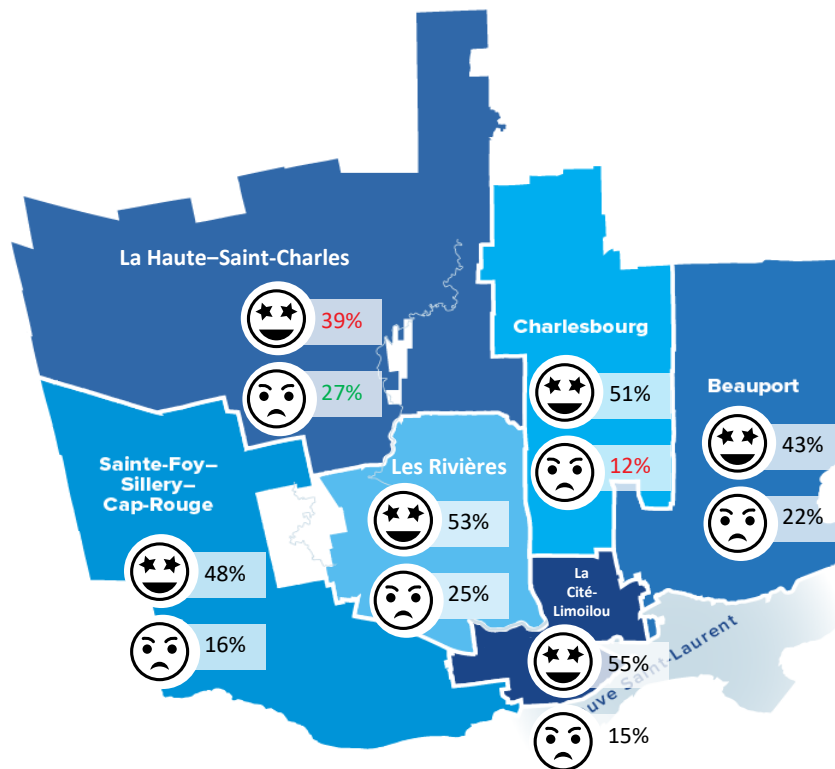
La proportion de promoteurs est uniforme dans les six arrondissements, à l'exception de La Haute-Saint-Charles où elle est significativement plus basse (39%), alors que la proportion de détracteurs y est au contraire plus élevée (27%).

### AU GLOBAL



Le complément à 100% représente la proportion de non-réponse.

### PAR ARRONDISSEMENT





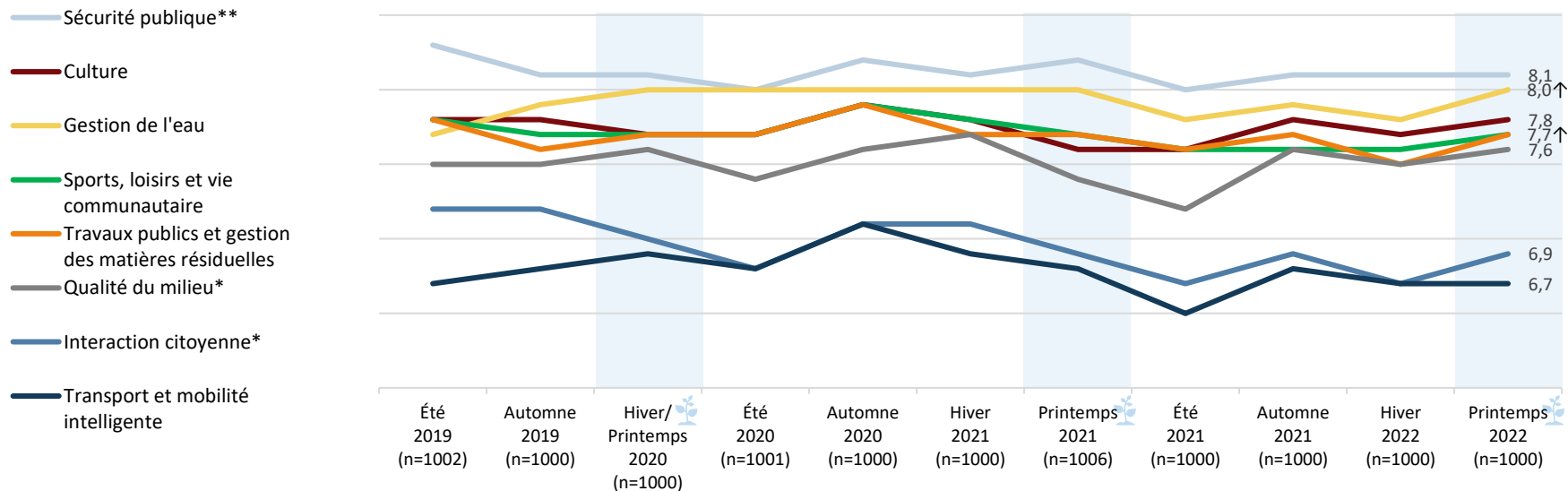
# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.6 GRANDES CATÉGORIES DE SERVICES

Deux des huit grandes catégories de services ont, cette saison, enregistré une hausse de satisfaction par rapport à la saison précédente: la gestion de l'eau (8,0/10, contre 7,8/10) ainsi que les travaux publics et la gestion des matières résiduelles (7,7/10, contre 7,5/10).

La satisfaction à l'égard de chacune des huit grandes catégories de service est néanmoins stable par rapport à la même saison en 2021.

Note de satisfaction moyenne sur 10



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

\*\*Le service de brigadiers scolaires était un nouveau service de la catégorie sécurité publique soumis à l'évaluation des répondants à la mesure hivernale de 2022, ainsi la comparaison aux mesures précédentes est à titre indicatif seulement.

## 2. Travaux publics et gestion des matières résiduelles

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

**7,7/10**

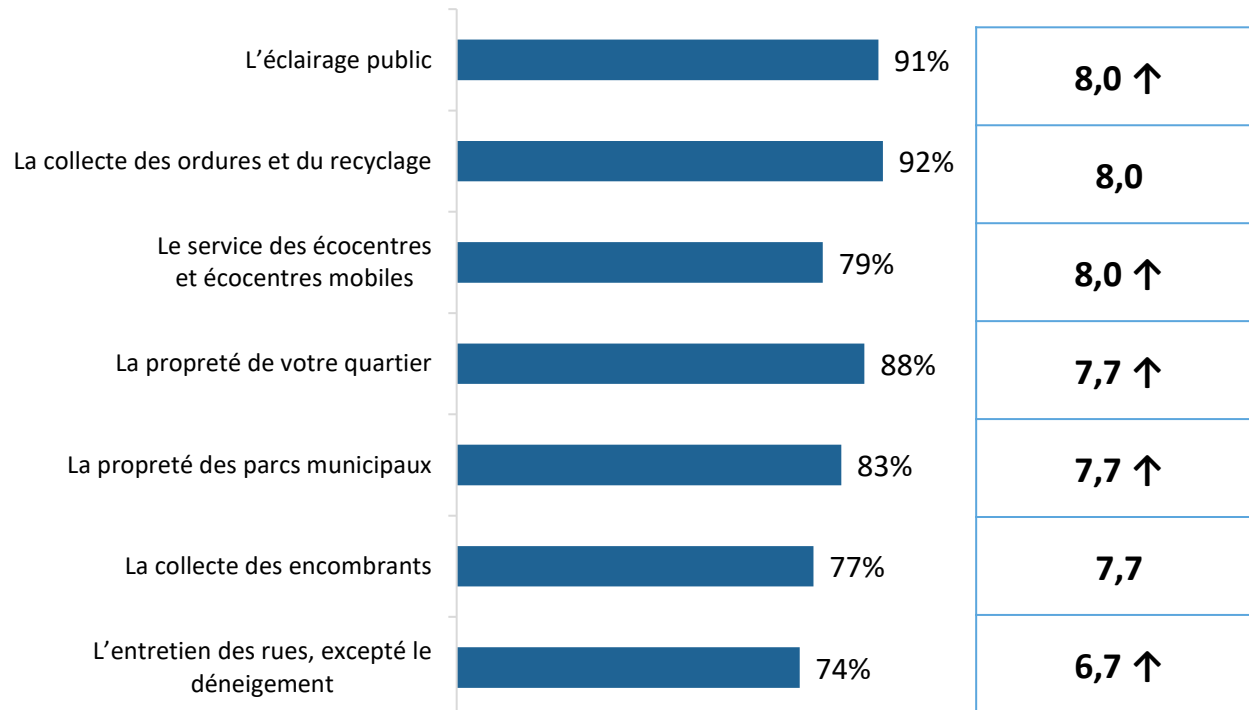
PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)

NOTE SUR DIX

La **collecte des ordures et du recyclage** (8,0/10), **l'éclairage public** (8,0/10) et le **service des écocentres** (8,0/10) se partagent cette saison la **première position** de cette catégorie.

À l'exception de la collecte des ordures et du recyclage et de la collecte des encombrants, pour lesquels la satisfaction est stable par rapport à l'hiver, **tous les services** de cette catégorie enregistrent par ailleurs une **hausse** de satisfaction significative.

Remarquons enfin que la note moyenne enregistrée auprès des **propriétaires résidentiels** pour cette catégorie **est** significativement **plus élevée** (7,8/10, contre 7,5/10 pour les locataires).



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

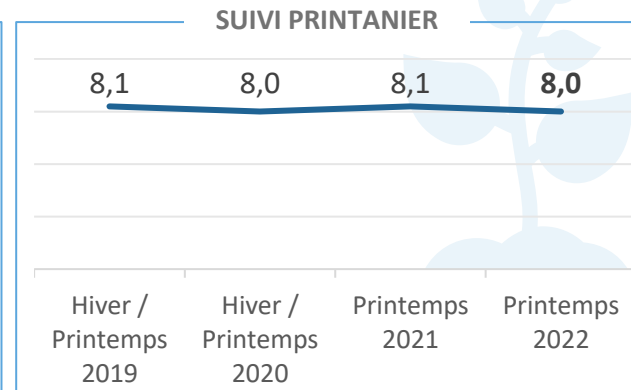
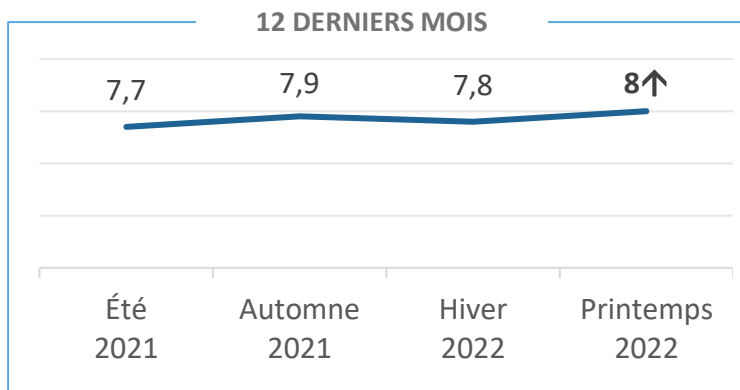
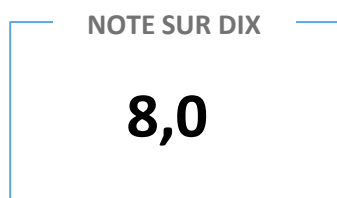
### 2.1 SATISFACTION ENVERS L'ÉCLAIRAGE PUBLIC

■ NSP/Refus ■ Insatisfait (1-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



La note moyenne de satisfaction (8,0/10) à l'égard de l'éclairage public est statistiquement supérieure à celle enregistrée à l'hiver (7,8/10), mais similaire à celle de la dernière mesure printanière (8,1/10).

Des 91% de citoyens qui se montrent satisfaits de ce service, 69% s'en disent très satisfaits, une hausse significative par rapport à la mesure hivernale.



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

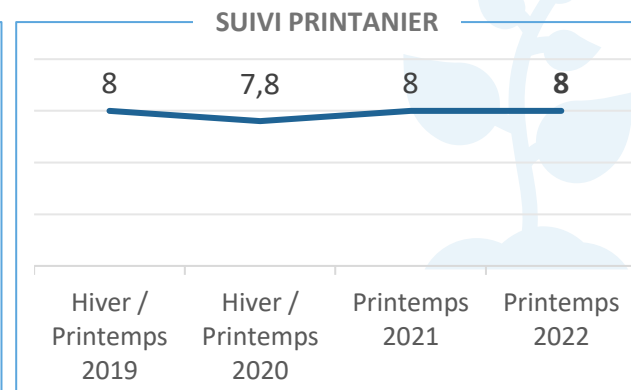
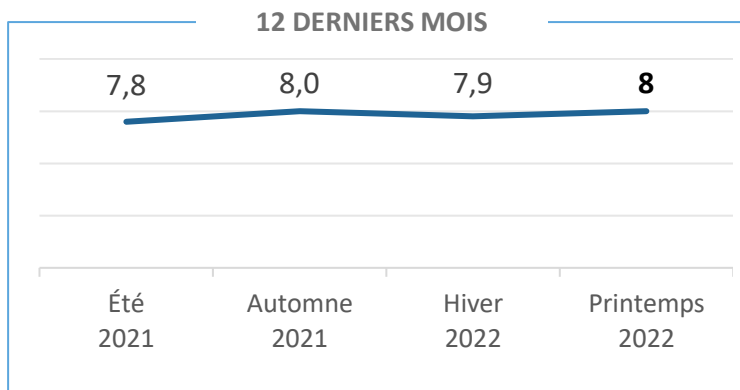
### 2.2 SATISFACTION ENVERS LA COLLECTE DES ORDURES ET DU RECYCLAGE

■ NSP/Refus ■ Insatisfait (1-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



Une note de satisfaction moyenne de 8,0/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la collecte des ordures et du recyclage. Cette note est stable par rapport à la mesure précédente (7,9/10) et à celle du printemps 2021 (8,0/10).

Il s'agit d'une note significativement supérieure à la Norme Léger (7,7).



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

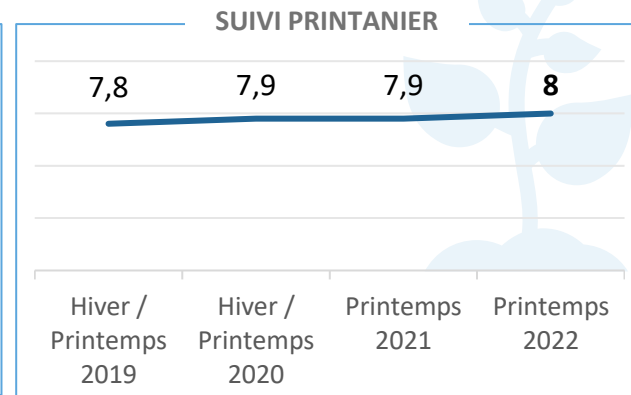
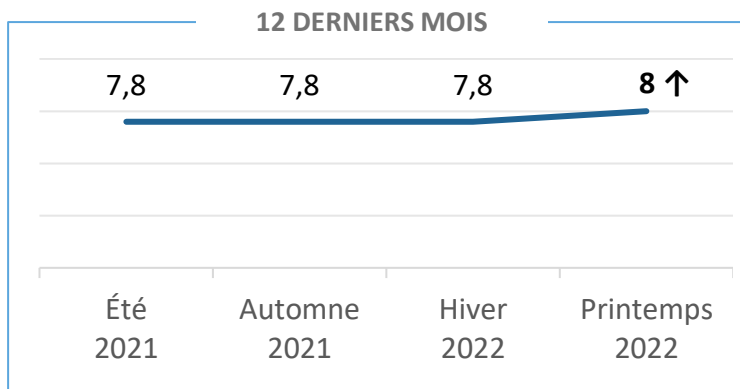
## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

### 2.3 SATISFACTION ENVERS LE SERVICE DES ÉCOCENTRES ET ÉCOCENTRES MOBILES

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



Le service des écocentres et écocentres mobiles obtient une note de satisfaction moyenne de 8/10, soit une note significativement supérieure à celle obtenue à l'hiver 2022 (7,8/10). Cette note est toutefois statistiquement équivalente à la mesure du printemps 2021 (7,9/10).



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

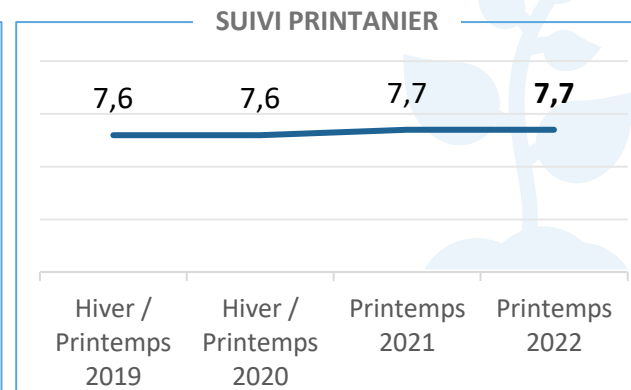
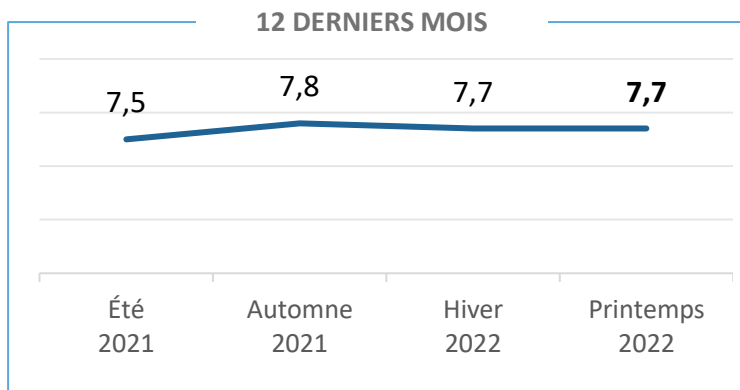
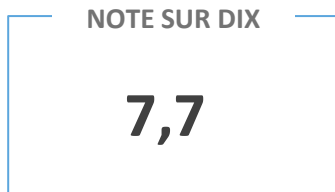
## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

### 2.4 SATISFACTION ENVERS LA COLLECTE DES ENCOMBRANTS

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



Une note de satisfaction moyenne de 7,7/10 a été accordée par les citoyens de Québec au service de collecte des encombrants, une note identique à celles enregistrées à l'hiver 2022 (7,7/10) et au printemps 2021 (7,7/10).



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

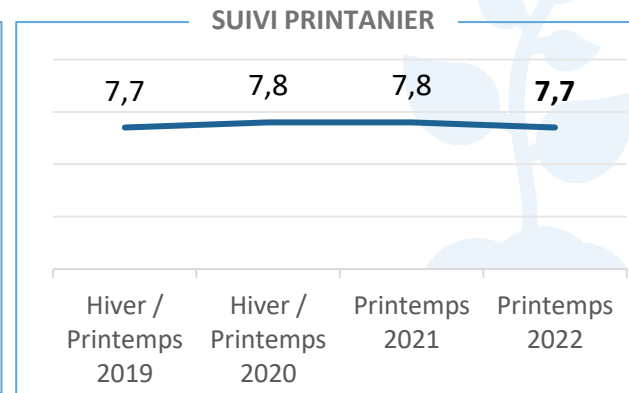
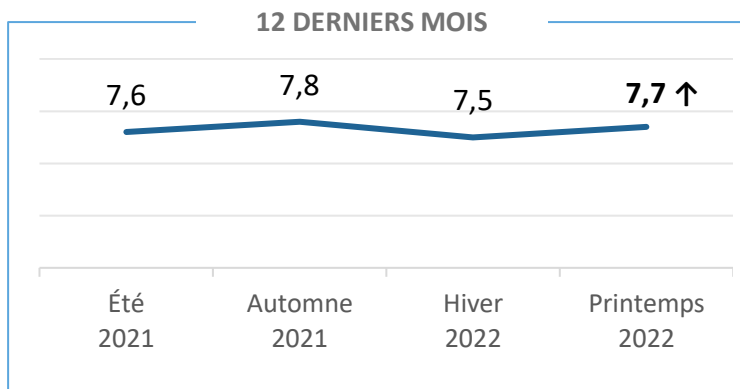
### 2.5 SATISFACTION ENVERS LA PROPRETÉ DES PARCS MUNICIPAUX

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



La propreté des parcs municipaux obtient une note de satisfaction moyenne (7,7/10) significativement plus élevée que lors de la mesure précédente (7,5/10), mais statistiquement similaire à la mesure printanière 2021 (7,8/10).

Notons que la proportion de citoyens insatisfaits est restée statistiquement similaire lors de ces trois mesures (printemps 2022: 9%; hiver 2022: 11%; printemps 2021: 9%).



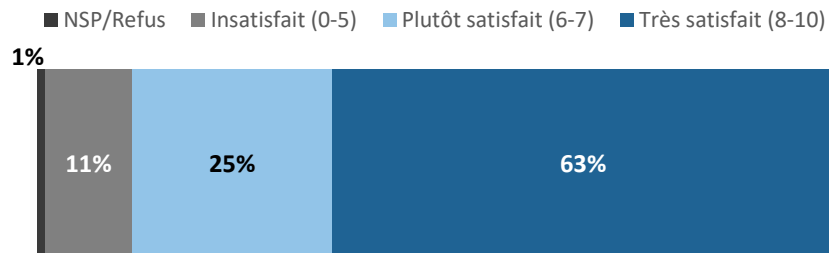
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



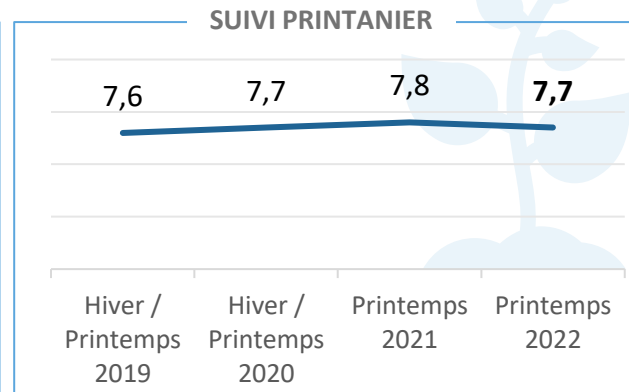
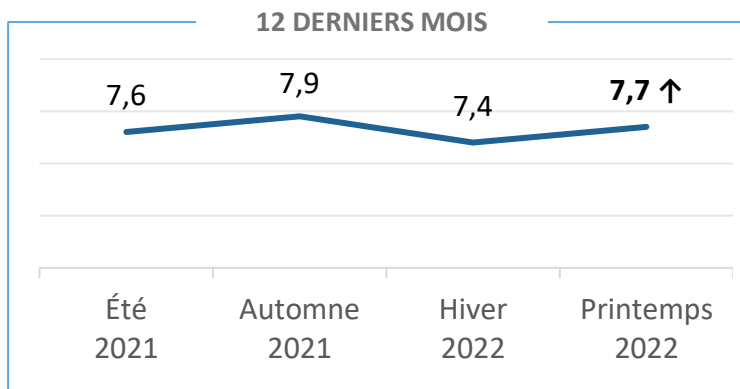
## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

### 2.6 SATISFACTION ENVERS LA PROPRETÉ DE VOTRE QUARTIER



La propreté des quartiers obtient une note de satisfaction moyenne (7,7/10) significativement plus élevée que lors de la mesure précédente (7,4/10), mais statistiquement équivalente à la mesure printanière 2021 (7,8/10).

La hausse enregistrée par rapport à la saison hivernale se traduit par une augmentation du nombre de citoyens qui se disent **très satisfaits** de ce service (63%, contre 57% à l'hiver 2022).



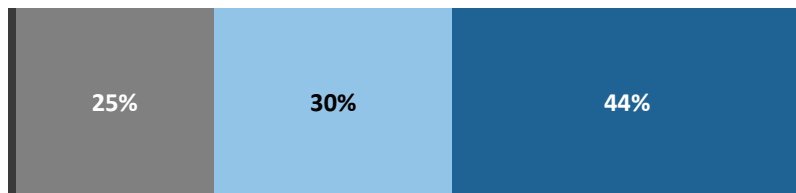
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

### 2.7 SATISFACTION ENVERS L'ENTRETIEN DES RUES, EXCEPTÉ LE DÉNEIGEMENT

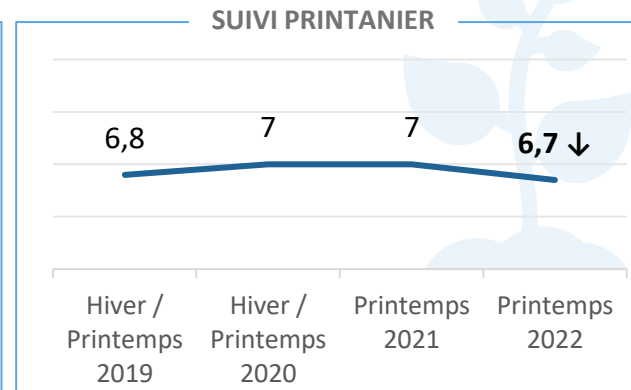
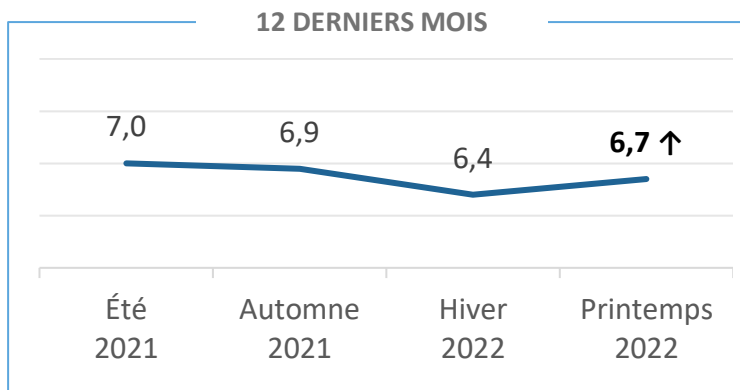
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



La satisfaction à l'égard de l'entretien des rues, à l'exception du déneigement (6,7/10), connaît une hausse significative par rapport à la mesure hivernale 2022 (6,4/10). Il s'agit toutefois d'une note inférieure à celle enregistrée au printemps 2021 (7,0/10).

Cette dernière baisse se reflète dans une hausse de la proportion de citoyens qui se déclarent insatisfaits du service (25%, contre 17% en 2021).

1%



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

### 2.8 VENTILATION DES RÉSULTATS

Le tableau ci-dessous présente les différences qui existent cette saison entre les six arrondissements en matière de satisfaction à l'égard des services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles.

Remarquons qu'elle est uniforme, à l'exception de la **propreté des parcs municipaux** dont les citoyens de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (8,0/10) sont plus satisfaits (7,7/10), tandis que ceux de La Haute-Saint-Charles (7,3/10) le sont, au contraire, moins.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité-Limoilou (n=190)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
La collecte des ordures et du recyclage	8,0	8,2	7,9	8,0	8,1	7,9	8,1
L'éclairage public	8,0	8,1	8,1	7,8	8,1	7,9	7,9
Le service des écocentres et écocentres mobiles	8,0	8,1	7,9	7,9	8,2	7,9	7,9
La collecte des encombrants	7,7	7,5	8,0	7,7	7,7	7,5	7,6
La propreté des parcs municipaux	7,7	7,7	7,8	7,8	8,0	7,3	7,7
La propreté de votre quartier	7,7	7,7	7,9	7,5	7,9	7,7	7,8
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,7	6,6	6,7	7,0	6,7	6,5	6,9

Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 3. Transport et mobilité intelligente

### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

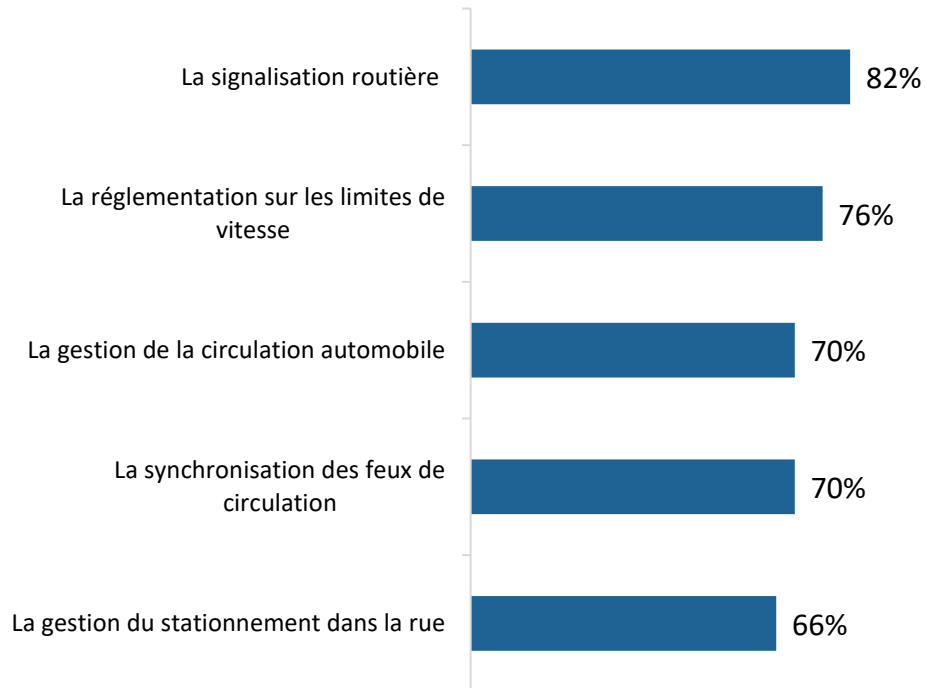
**6,7/10**

Tous les services de transport et de mobilité intelligente obtiennent des notes **statistiquement similaires à celles enregistrées lors de la mesure précédente.**

Comme à l'hiver 2022 (7,2/10), la **signalisation routière** (7,3/10) est le service de transport et mobilité intelligente qui obtient **la meilleure note.**

La gestion du **stationnement dans les rues** reste **en queue de peloton.**

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

**7,3**

**7,1**

**6,5**

**6,5**

**6,4**

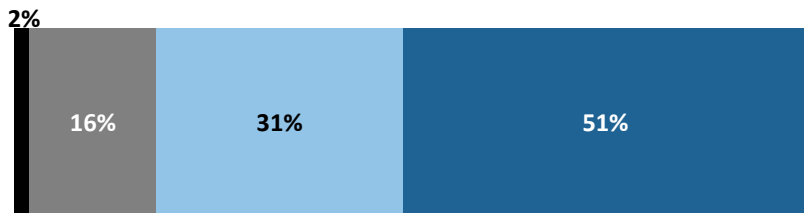
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

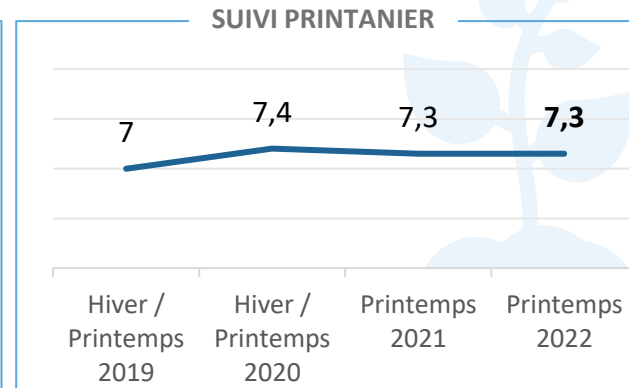
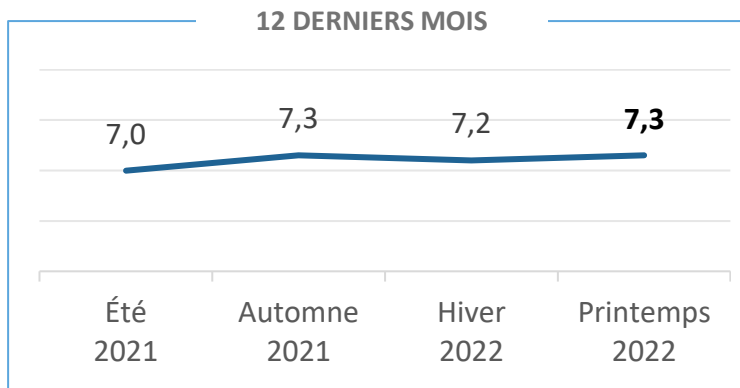
# 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

## 3.1 SATISFACTION ENVERS LA SIGNALISATION ROUTIÈRE

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



La signalisation routière obtient une note de satisfaction moyenne de 7,3/10, soit une note statistiquement similaire à celle obtenue à l'hiver 2022 (7,2/10) et à la même saison l'an dernier (7,3/10).



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

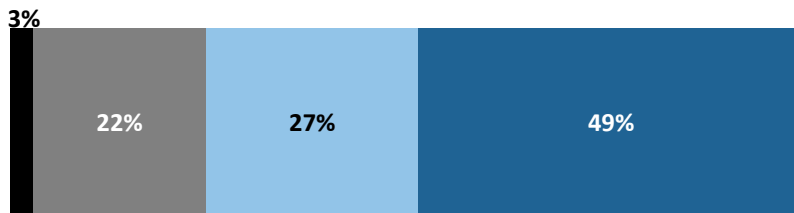
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



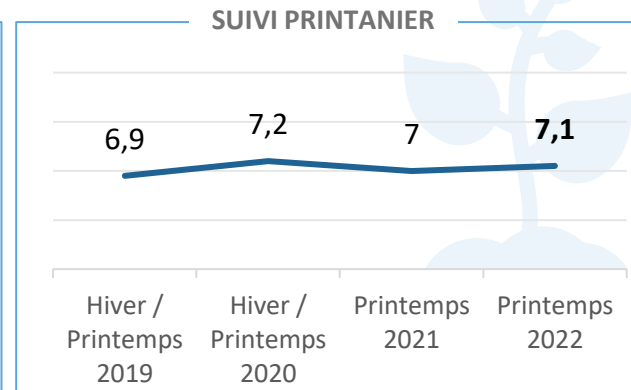
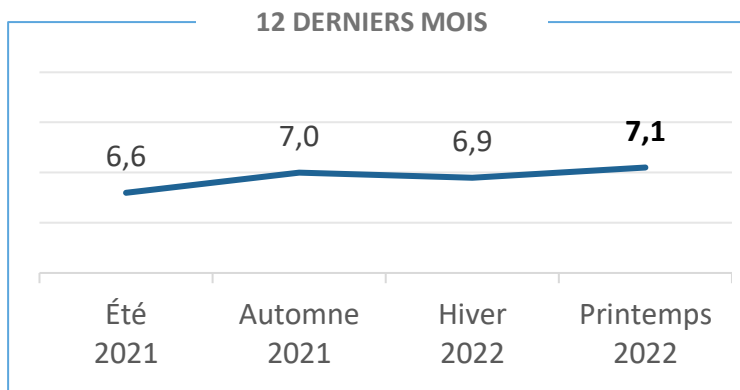
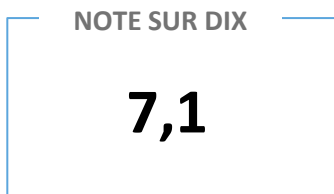
### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

#### 3.2 SATISFACTION ENVERS LA RÉGLEMENTATION SUR LES LIMITES DE VITESSE

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



Une note de satisfaction moyenne de 7,1/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la réglementation sur les limites de vitesse, une note statistiquement similaire à celles enregistrées à l'hiver 2022 (6,9/10) et au printemps 2021 (7,0/10).



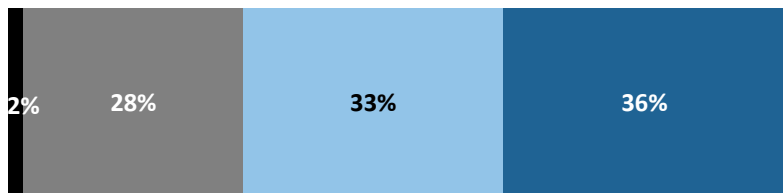
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

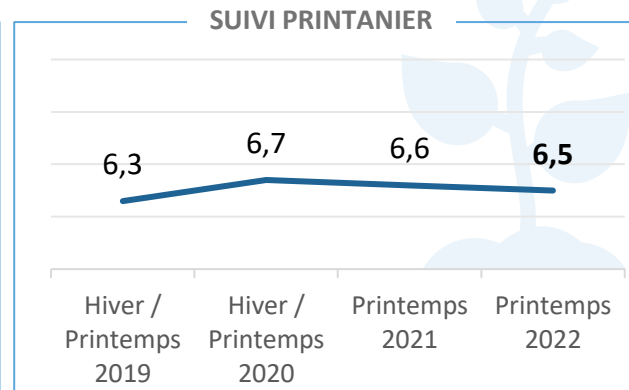
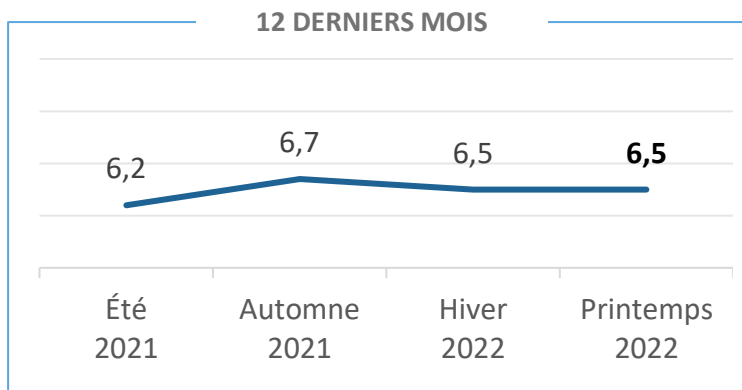
# 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

## 3.3 SATISFACTION ENVERS LA GESTION DE LA CIRCULATION AUTOMOBILE

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



Une note de satisfaction moyenne de 6,5/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la gestion de la circulation automobile. Cette note est statistiquement similaire à celle accordée à l'hiver 2022 (6,5/10) et au printemps 2021 (6,6/10).



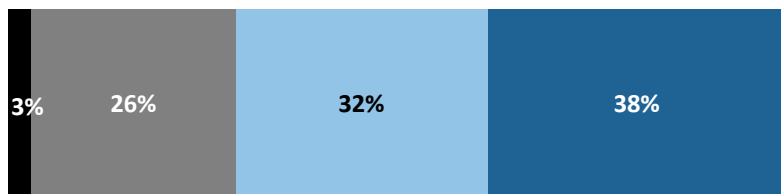
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

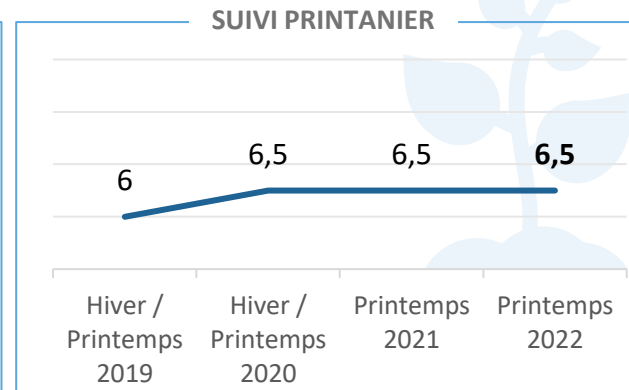
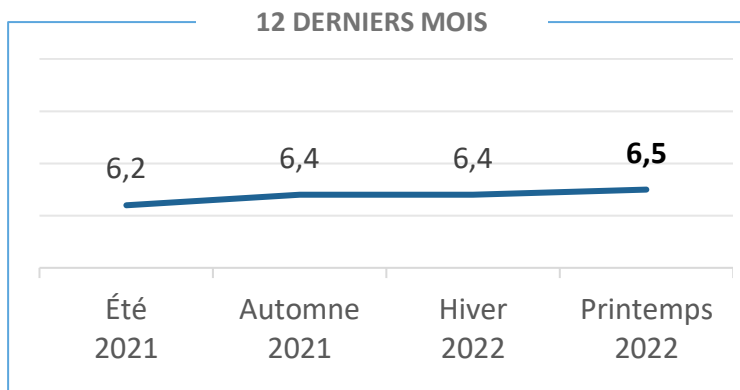
### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

#### 3.4 SATISFACTION ENVERS LA SYNCHRONISATION DES FEUX DE CIRCULATION

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



Les citoyens ont accordé une note de satisfaction moyenne de 6,5/10 à la synchronisation des feux de circulation, une note statistiquement similaire à celles enregistrées à l'hiver 2022 (6,4/10) et au printemps 2021 (6,5).



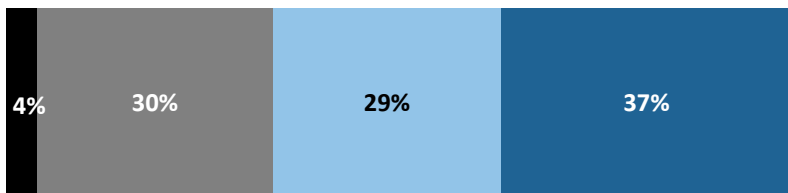
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

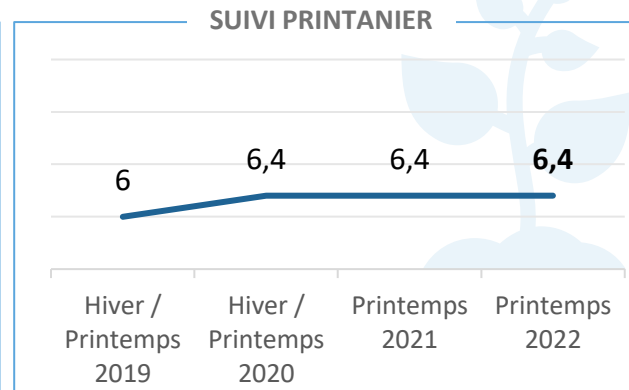
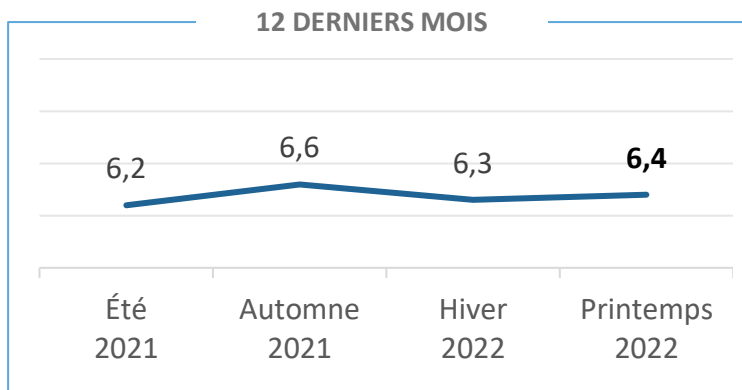
### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

#### 3.5 SATISFACTION ENVERS LA GESTION DU STATIONNEMENT DANS LA RUE

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



La gestion du stationnement dans la rue obtient, cette saison, une note de satisfaction moyenne (6,4/10) statistiquement similaire à la note enregistrée à l'hiver 2022 (6,3/10) et au printemps 2021 (6,4/10).



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

\*La mention « Totalemt satisfait » correspond à une note de 10/10 pour ce service.

### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

#### 3.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

Les résidents de l'arrondissement **La Haute-Saint-Charles** sont significativement **moins satisfaits** de la **synchronisation des feux de circulation** (6,1/10), tandis que les résidents de **Ste-Foy—Sillery—Cap-Rouge** en sont significativement **plus satisfaits** (6,9/10).

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité—Limoilou (n=190)	Ste-Foy— Sillery— Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint- Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
La signalisation routière	7,3	7,4	7,4	7,3	7,3	7,2	7,2
La réglementation sur les limites de vitesse	7,1	7,1	7,0	7,1	7,2	6,7	7,2
La gestion de la circulation automobile	6,5	6,3	6,6	6,6	6,6	6,2	6,6
La synchronisation des feux de circulation	6,5	6,6	6,6	6,5	6,9	6,1	6,3
La gestion du stationnement dans la rue	6,4	6,3	6,5	6,5	6,4	6,3	6,6

Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 4. Services de sécurité publique et sentiment de sécurité



## 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE DE  
SERVICES

8,1/10

SENTIMENT DE SÉCURITÉ

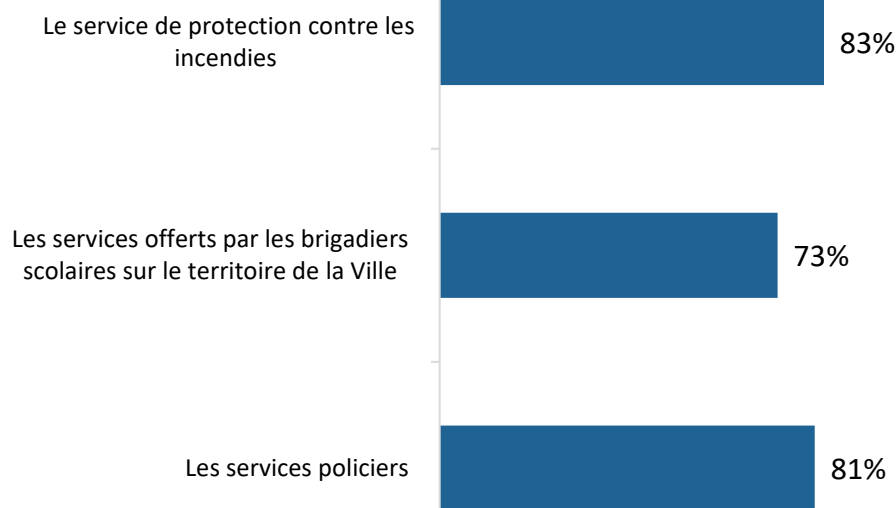
8,2/10

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)

NOTE SUR DIX

Encore cette saison, les citoyens se montrent **très satisfaits** du service de **protection contre les incendies** (8,5/10) et **plutôt satisfaits** des **services policiers** (7,7/10). Ces notes sont statistiquement équivalentes à celles de la mesure précédente (respectivement 8,4/10 et 7,6/10).

De plus, les services des **brigadiers scolaires** sont à nouveau évalués comme étant **très satisfaisants** (8,4/10), une note statistiquement équivalente à celle de la dernière saison (8,2/10).



8,5

8,4

7,7

Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

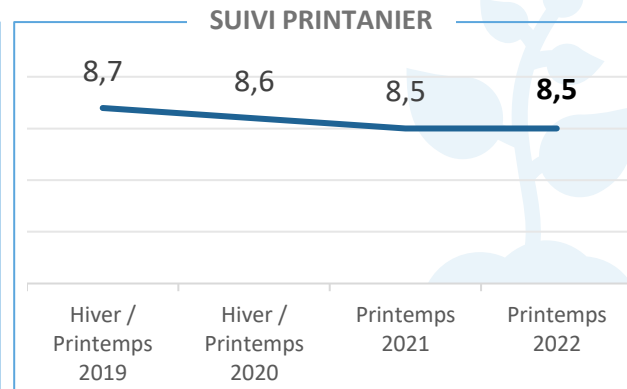
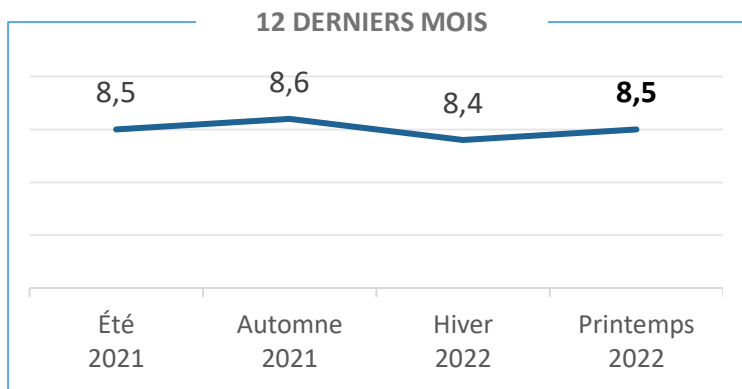
## 4.1 SATISFACTION ENVERS LE SERVICE DE PROTECTION CONTRE LES INCENDIES

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



Les citoyens ont accordé une note de satisfaction moyenne de 8,5/10 au service de protection contre les incendies, une note statistiquement équivalente à celles enregistrées à l'hiver 2022 (8,4/10) et au printemps 2021 (8,5/10).

Il s'agit d'une note similaire à la Norme Léger.



# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

## 4.2 SATISFACTION ENVERS LE SERVICE DE BRIGADIERS SCOLAIRES

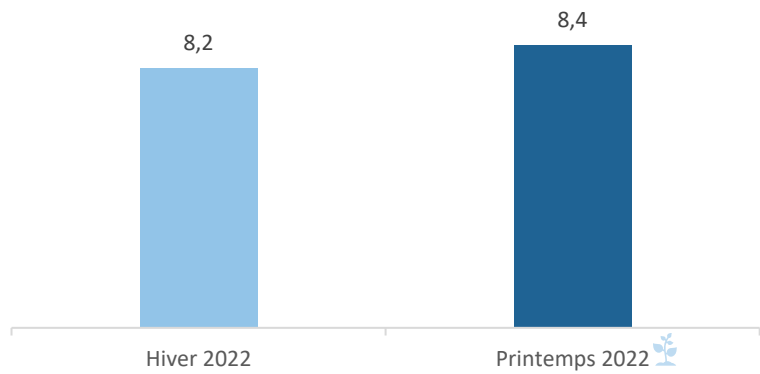
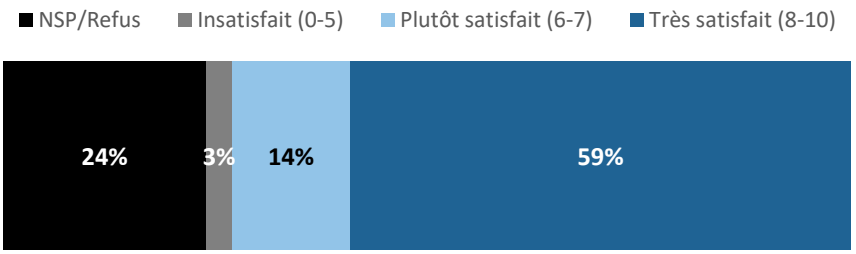
NOTE SUR DIX

**8,4**

Pour la deuxième fois cette année, les citoyens interrogés ont été invités à évaluer les services offerts par les brigadiers scolaires. Ils accordent une note moyenne de satisfaction de 8,4/10 à ces services, une note statistiquement équivalente à la dernière mesure (8,2/10).

Notons que près du quart des répondants (24%) n'ont pas été en mesure de fournir une évaluation de leur degré de satisfaction pour ces services.

Cette dernière proportion est significativement moins élevée parmi les parents (12%, contre 26% des non-parents). Parmi ceux qui ont évalué ces services, on ne note toutefois aucune différence de satisfaction entre les parents et les non-parents (notes moyennes de 8,4/10 pour les deux catégories).



# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

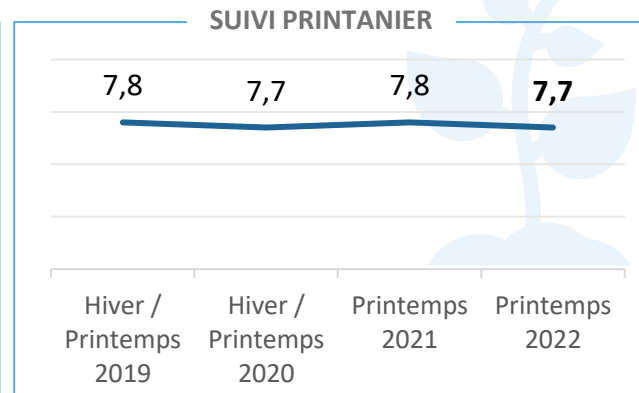
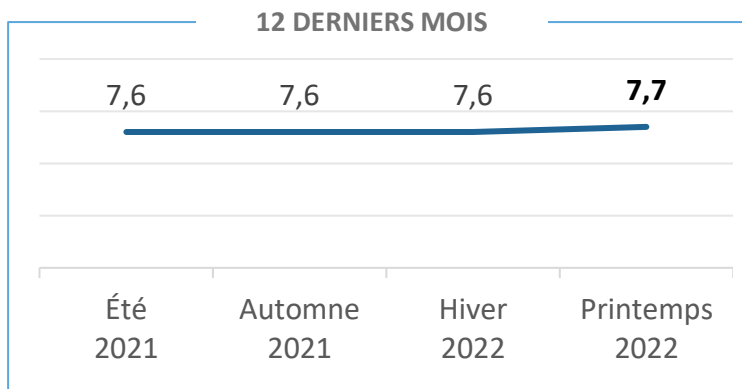
## 4.3 SATISFACTION ENVERS LES SERVICES POLICIERS

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



Les services policiers obtiennent une note de satisfaction moyenne de 7,7/10, soit une note statistiquement équivalente à celles de l'hiver 2022 (7,6/10) et à celle de la même saison l'an dernier (7,8/10).

La note de satisfaction moyenne est statistiquement similaire à la Nome Léger.



Les prochaines questions portent sur les services de travaux publics et de sécurité publique. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

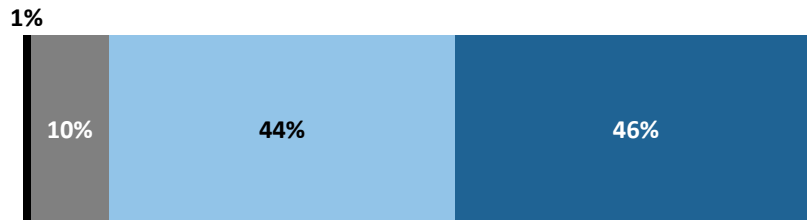
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

\*La mention « Totalelement satisfait » correspond à une note de 10/10 pour ce service.

# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

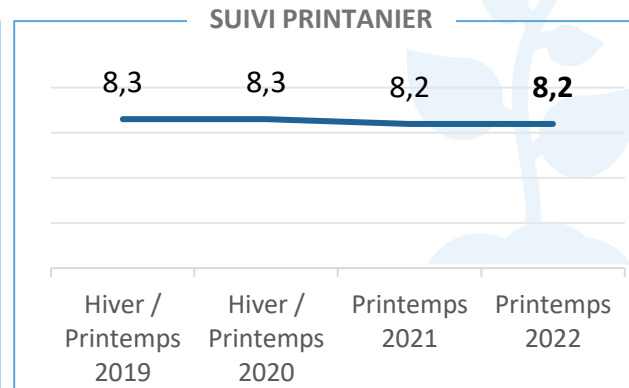
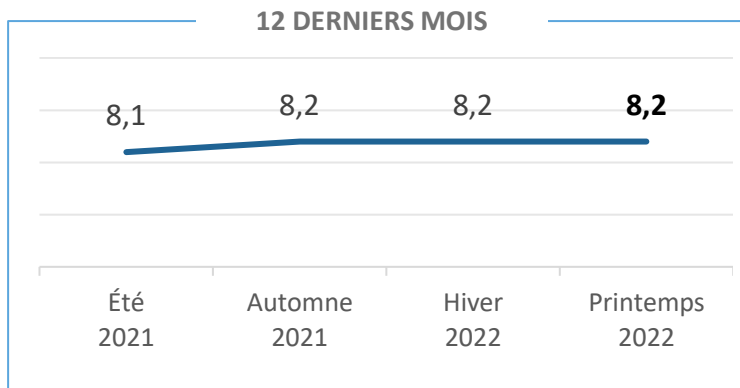
## 4.4 SENTIMENT DE SÉCURITÉ

■ NSP/Refus  
 ■ Peu ou pas du tout en sécurité (0-6)  
 ■ Modérément en sécurité (7-8)  
 ■ Très en sécurité (9-10)



Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec (8,2/10) est stable par rapport à la mesure de l'hiver 2022 (8,2/10) et celle du printemps 2021 (8,2/10).

Il reste ainsi supérieur à la Norme Léger (7,9/10).



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

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

## 4.4 SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Le tableau ci-dessous présente les sources d'insécurité évoquées par les citoyens qui se sentent peu ou pas en sécurité.

La **sécurité routière** (6%) obtient le nombre de mentions le plus bas jamais enregistré; il s'agit d'un nombre significativement inférieur à celui obtenu au printemps 2021 (19%).

Mentions spontanées	Été 2019 (n=69)	Automne 2019 (n=86)	Hiver/ Printemps 2020 (n=76)	Été 2020 (n=79)	Automne 2020 (n=83)	Hiver 2021 (n=96)	Printemps 2021 (n=70)	Été 2021 (n=97)	Automne 2021 (n=90)	Hiver 2022 (n=93)	PRINTEMPS 2022
Crainte de se faire attaquer	21%	17%	10%	17%	26%	17%	20%	18%	21%	20%	16%
Violence	5%	14%	8%	3%	4%	15%	12%	11%	16%	14%	15%
Vandalisme et méfaits	7%	16%	9%	19%	6%	14%	8%	14%	8%	9%	15%
Flânage / errance / mendicité	9%	3%	13%	8%	10%	7%	15%	10%	10%	16%	13%
Vols	14%	13%	11%	5%	8%	4%	4%	8%	10%	8%	11%
Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies	17%	25%	24%	18%	16%	23%	19%	19%	10%	14%	6%
Trafic et consommation de drogues	3%	1%	10%	4%	5%	6%	7%	5%	5%	2%	3%
Danger d'incendie	1%	1%	1%	2%	7%	0%	3%	4%	2%	1%	2%
Mauvais éclairage	2%	1%	3%	7%	4%	3%	3%	1%	5%	3%	2%
Achalandage des lieux publics	1%	3%	3%	0%	5%	2%	0%	0%	2%	2%	1%
Bâtiments abandonnés	3%	1%	2%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%

Quelle est votre plus grande source d'insécurité?

Base : Ceux qui se sentent peu ou pas en sécurité (n=98)

Le complément à 100% représente la non-réponse.



## 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

### 4.5 VENTILATION DES RÉSULTATS

Le tableau ci-dessous présente les différences qui existent, cette saison, entre les six arrondissements en matière de satisfaction à l'égard des services de sécurité publique et du sentiment de sécurité des citoyens.

Remarquons que les citoyens de l'arrondissement La Haute-Saint-Charles, qui se sentent significativement moins en sécurité (7,7/10), sont également significativement moins satisfaits (8,1/10) du service de protection contre les incendies que leurs concitoyens.

Les citoyens La Cité—Limoilou sont, quant à eux, significativement moins satisfaits (7,3/10) des services policiers.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité—Limoilou (n=190)	Ste-Foy— Sillery— Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint- Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
Le service de protection contre les incendies	8,5	8,6	8,6	8,7	8,6	8,1	8,4
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	8,4	8,3	8,4	8,5	8,5	8,2	8,5
Les services policiers	7,7	7,7	8,0	7,3	7,7	7,5	8,1
Sentiment de sécurité	8,2	8,2	8,4	8,2	8,3	7,7	8,3

Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à... //

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 5. Culture, sports, loisirs et vie communautaire

# 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE

7,7/10

CULTURE

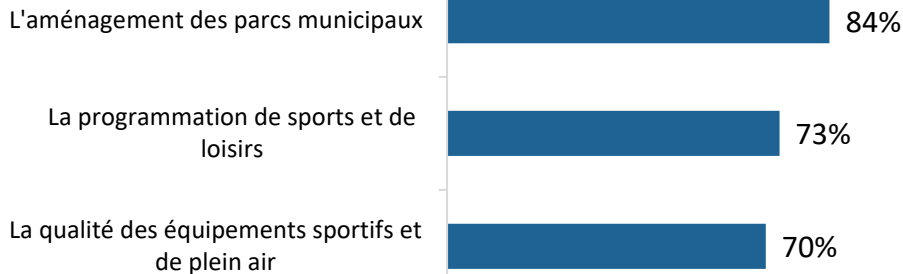
7,8/10

Tous les services de culture, sports, loisirs et vie communautaire ont obtenu des notes **statistiquement similaires à celles enregistrées lors de la mesure précédente.**

Parmi ceux-ci, les **bibliothèques municipales** restent une fois de plus le service culturel évalué le plus favorablement (8,3/10), alors que **l'aménagement des parcs municipaux** (7,8/10) obtient la meilleure note parmi les services de loisirs, sports et vie communautaire.

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)

LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE



CULTURE



NOTE SUR DIX

7,8

7,7

7,5

8,3

7,3

Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

### 5.1 SATISFACTION ENVERS L'AMÉNAGEMENT DES PARCS MUNICIPAUX

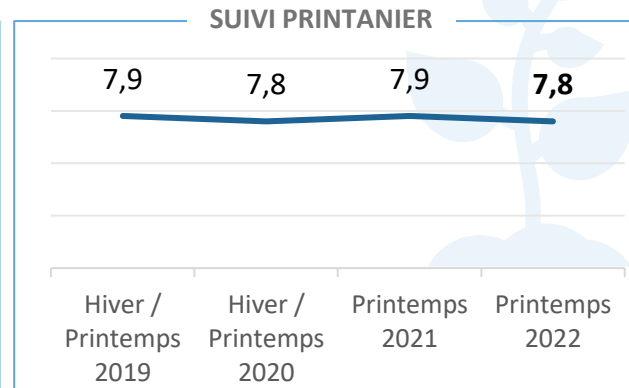
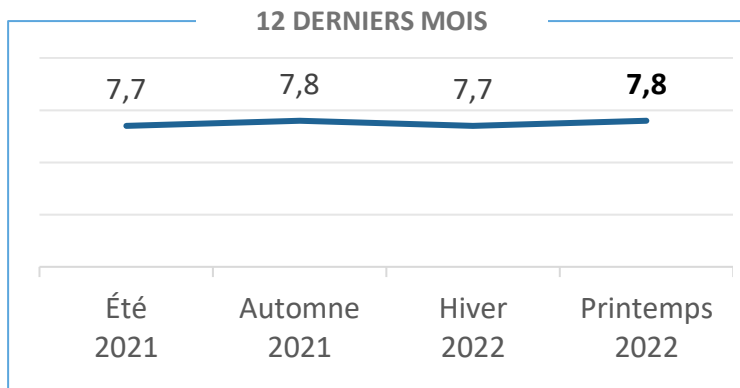
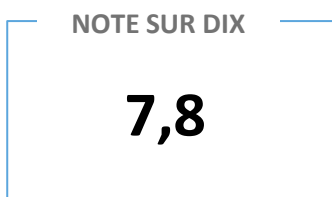
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



L'aménagement des parcs municipaux obtient une note de satisfaction moyenne de 7,8/10, soit une note statistiquement équivalente à celles obtenues à l'hiver 2022 (7,7/10) et à la même saison l'an dernier (7,9/10).

Notons que si la proportion de citoyens insatisfaits (9%) est similaire à celles enregistrées à l'hiver 2022 (8%), elle est significativement plus élevée qu'à la mesure du printemps 2021 (5%).

Il s'agit d'une note statistiquement équivalente à la Norme Léger.



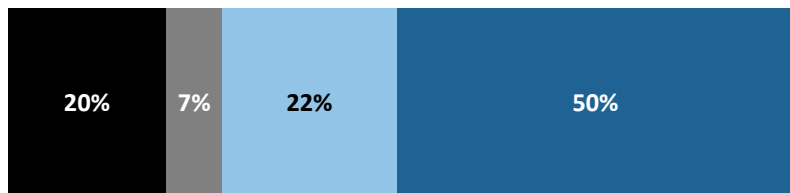
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

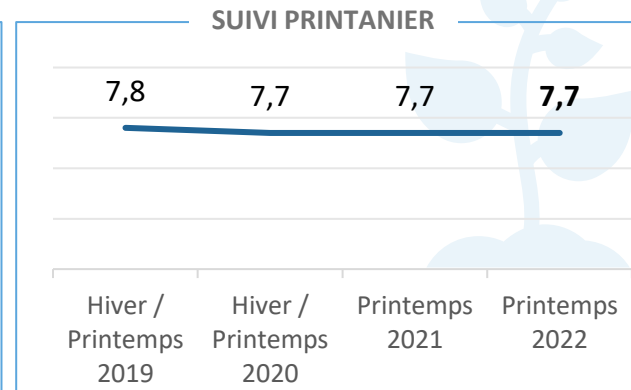
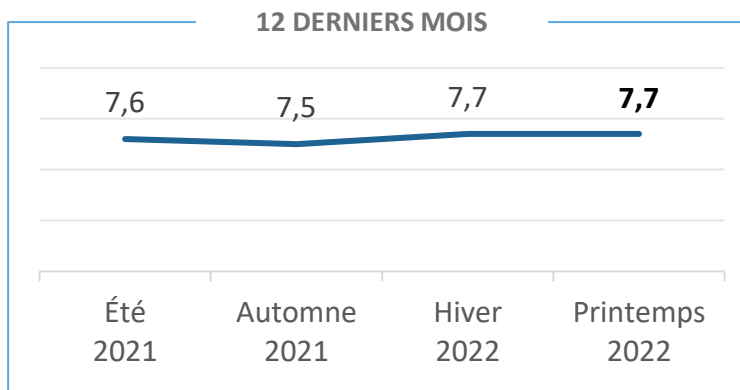
# 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

## 5.2 SATISFACTION ENVERS LA PROGRAMMATION DE SPORTS ET DE LOISIRS

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



Les citoyens ont accordé une note de satisfaction moyenne de 7,7/10 à la programmation de sports et de loisirs, une note statistiquement équivalente à celles enregistrées à l'hiver 2022 (7,7/10) et au printemps 2021 (7,7/10).



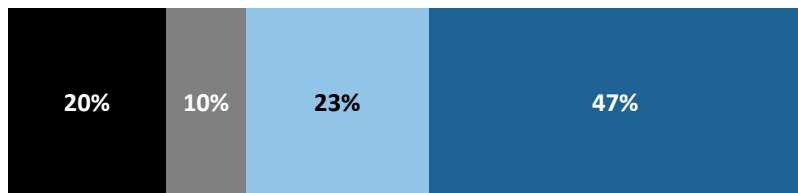
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

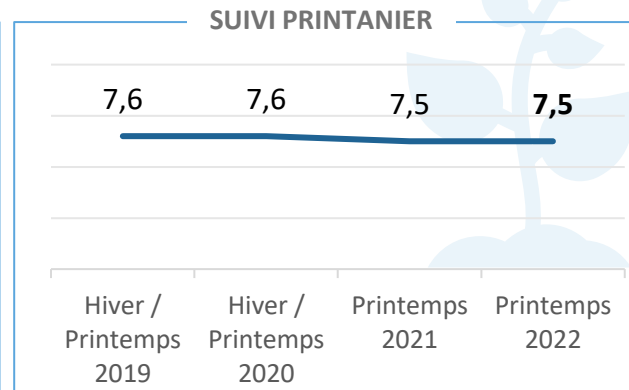
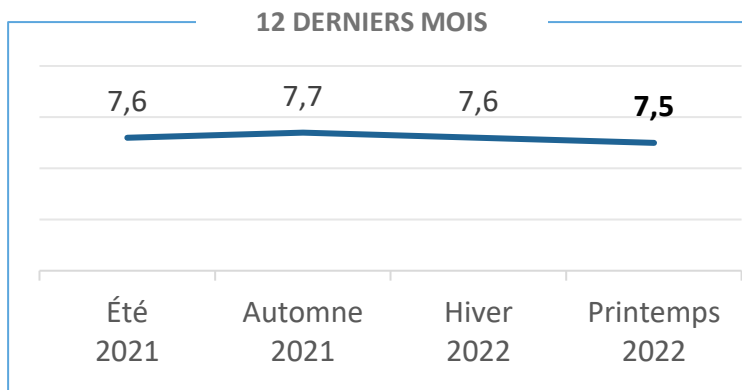
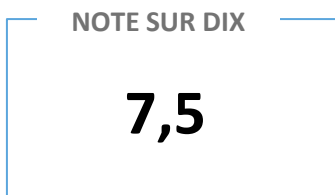
## 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

### 5.3 SATISFACTION ENVERS LA QUALITÉ DES ÉQUIPEMENTS SPORTIFS ET DE PLEIN AIR

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



Une note de satisfaction moyenne de 7,6/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la qualité des équipements sportifs et de plein air, une note statistiquement similaire à celles enregistrées à l'hiver 2022 (7,6/10) et au printemps 2021 (7,5/10).



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



# 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

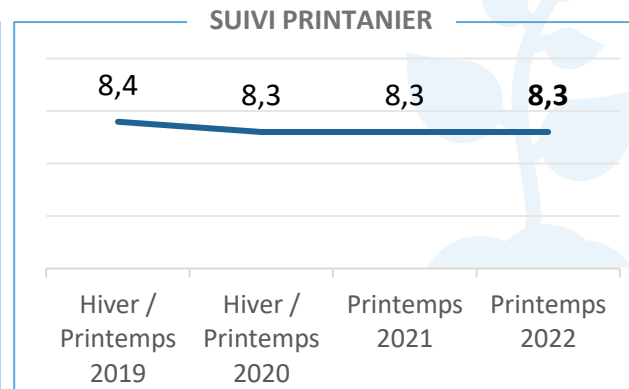
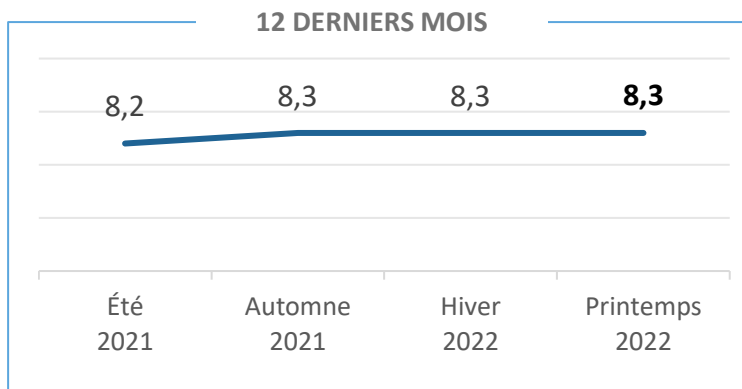
## 5.4 SATISFACTION ENVERS LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES

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



Les bibliothèques municipales obtiennent une note de satisfaction moyenne de 8,3/10, une note identique à celle obtenue à l'hiver 2022 (8,3/10) et au printemps de l'an dernier (8,3/10).

Il s'agit d'une note significativement supérieure à la Norme Léger.



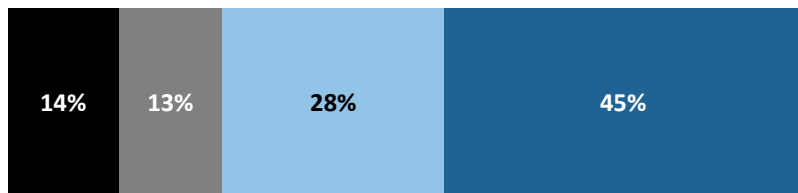
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

# 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

## 5.5 SATISFACTION ENVERS LA CONSERVATION DU PATRIMOINE

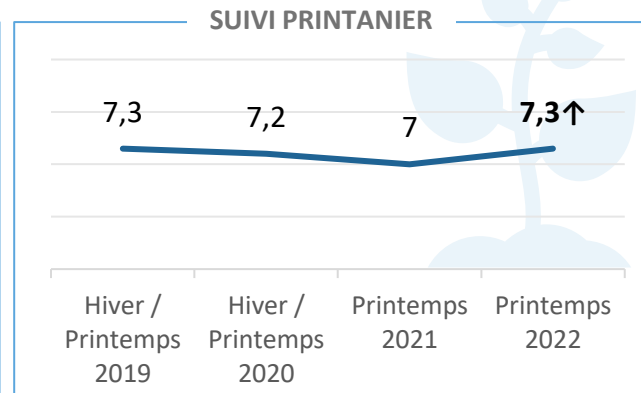
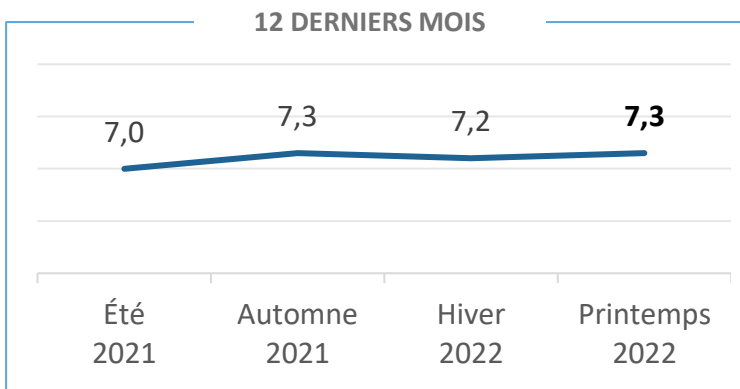
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



La satisfaction des citoyens de Québec à l'égard de la conservation du patrimoine (7,3/10) est stable par rapport à la mesure de l'hiver 2022 (7,2/10), mais significativement supérieure à celle du printemps 2021 (7,0/10).

La proportion de citoyens qui en sont insatisfaits (13%) est cependant similaire à celles enregistrées au printemps 2021 (17%).

Cette note est statistiquement équivalente à la Norme Léger.



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

### 5.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

La satisfaction à l'égard des services de culture, sports, loisirs et vie communautaire enregistre plusieurs variations cette saison.

Notamment, dans l'arrondissement de **La Haute-Saint-Charles**, on remarque une satisfaction significativement **moins élevée** pour trois des cinq services évalués: La programmation de sports et de loisirs, la qualité des équipements sportifs et de plein air et les bibliothèques.

La ventilation des résultats par arrondissement pour ces deux catégories de services est présentée dans le tableau ci-dessous.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité-Limoilou (n=190)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
L'aménagement des parcs municipaux	7,8	7,8	7,8	7,8	7,9	7,5	7,8
La programmation de sports et de loisirs	7,7	7,7	7,9	8,1	7,6	7,1	7,8
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,5	7,6	7,6	7,7	7,5	7,1	7,6
Les bibliothèques municipales	8,3	8,4	8,5	8,3	8,5	7,9	8,3
La conservation du patrimoine	7,3	7,7	7,4	7,4	7,1	7,1	7,1

Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 6. Gestion de l'eau

## 6. GESTION DE L'EAU

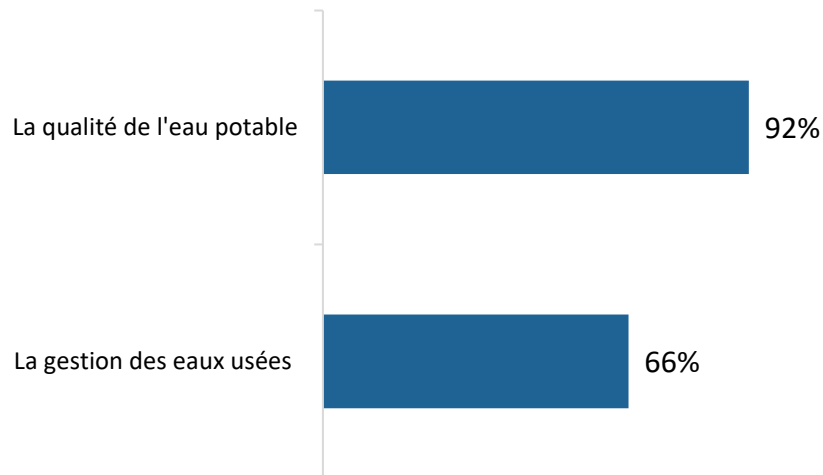
NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

**8,0/10**

La satisfaction des citoyens à l'égard de la **qualité de l'eau potable**, déjà très élevée lors de la dernière mesure (8,0/10), enregistre une **hausse** cette saison (8,2/10).

La satisfaction à l'égard de la **gestion des eaux usées** (7,6/10) a également connu une hausse significative depuis la dernière mesure (7,3/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)



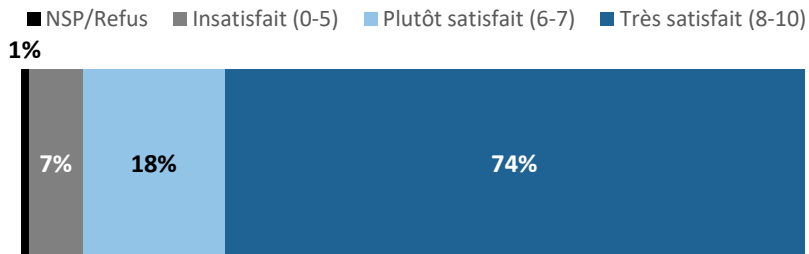
NOTE SUR DIX

**8,2 ↑**

**7,6 ↑**

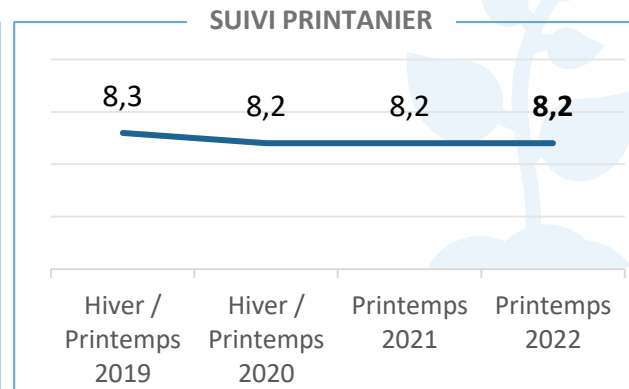
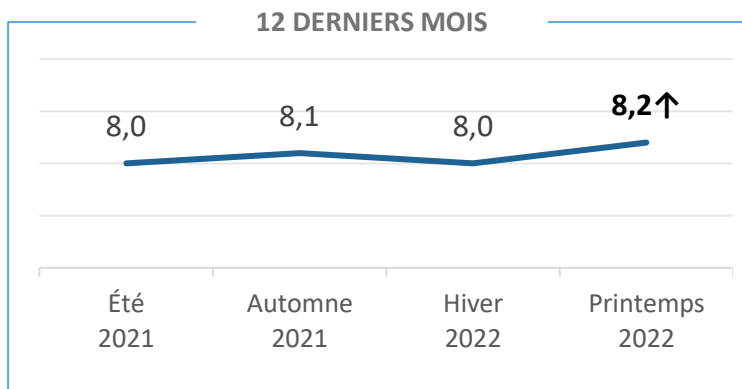
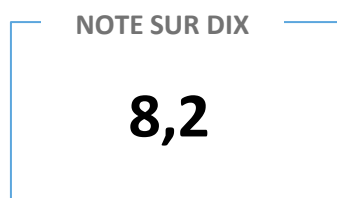
## 6. GESTION DE L'EAU

### 6.1 SATISFACTION ENVERS LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE



En moyenne, les citoyens de Québec jugent la qualité de l'eau très satisfaisante (8,2/10). Cette note est significativement supérieure à celle de la mesure précédente (8,0/10), mais équivalente à celle de même saison l'année dernière (8,2/10).

Malgré cette variation, le taux d'insatisfaction (7%) est similaire à celui enregistré lors de la mesure hivernale (9%) et de la dernière mesure printanière (6%).



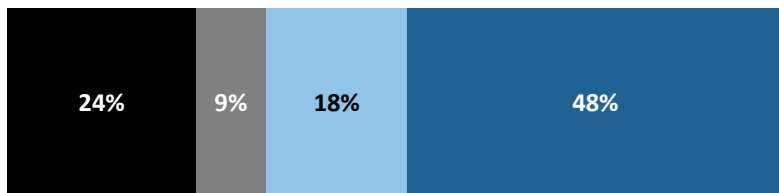
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 6. GESTION DE L'EAU

### 6.2 SATISFACTION ENVERS LA GESTION DES EAUX USÉES

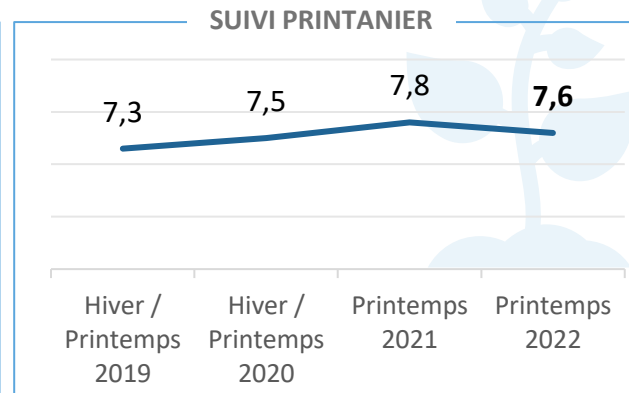
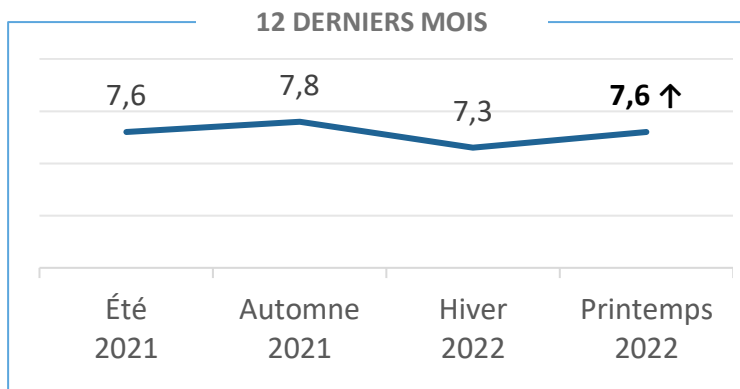
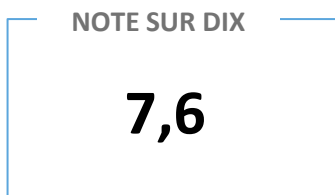
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



La satisfaction à l'égard de la gestion des eaux usées (7,6/10) connaît une hausse significative par rapport à la mesure hivernale 2022 (7,3/10), tout en étant stable par rapport au printemps 2021 (7,8/10).

Cette hausse se traduit par une augmentation significative de la proportion de citoyens qui se disent très satisfaits de ce service (hiver 2022: 43%; printemps 2022: 48%), sans que l'on remarque cependant une baisse significative de la proportion de citoyens insatisfaits (hiver 2022: 12%; printemps 2022: 9%).

Remarquons que près du quart des répondants (24%) n'ont pas été en mesure de se prononcer à ce sujet.



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 6. GESTION DE L'EAU

### 6.7 VENTILATION DES RÉSULTATS

La satisfaction des citoyens pour l'ensemble des services de gestion de l'eau évalués est uniforme parmi les six arrondissements, à l'exception de l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles, qui présente une note de satisfaction significativement inférieure quant à la qualité de l'eau potable (7,8/10).

La ventilation des résultats par arrondissement pour cette catégorie de services est présentée dans le tableau ci-dessous.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité-Limoilou (n=190)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
La qualité de l'eau potable	8,2	8,1	8,4	8,4	8,4	7,8	8,2
La gestion des eaux usées	7,6	7,6	7,7	7,8	7,8	7,4	7,6

Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



## 7. Qualité du milieu

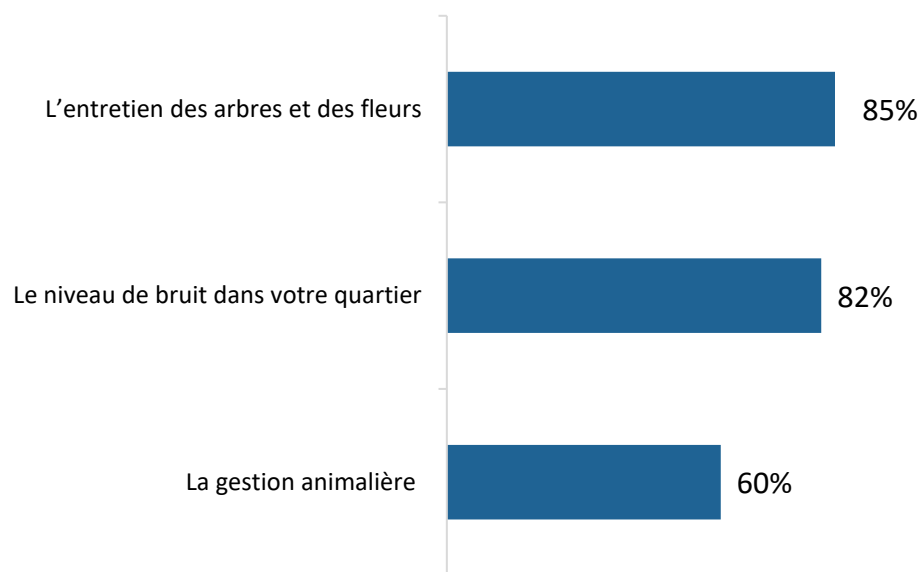
## 7. QUALITÉ DU MILIEU

NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

**7,6/10**

Les notes de satisfaction enregistrées pour cette catégorie sont **toutes stables** depuis la dernière mesure, se traduisant par une note moyenne pour la catégorie de services (7,6/10) qui est également équivalente à celles de l'hiver 2022 (7,5/10) et du printemps 2021 (7,6/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

**7,7**

**7,4**

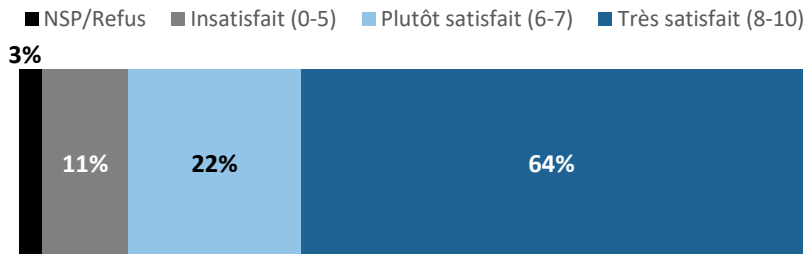
**7,3**

Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

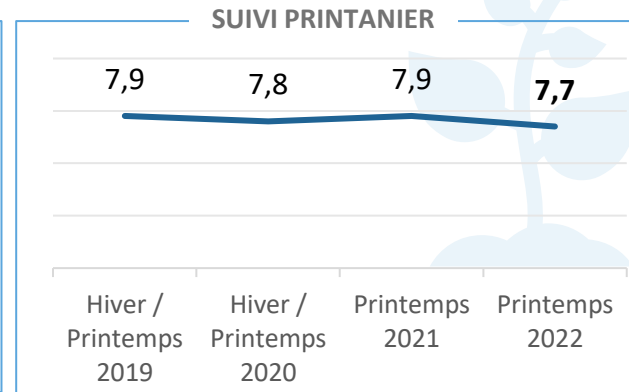
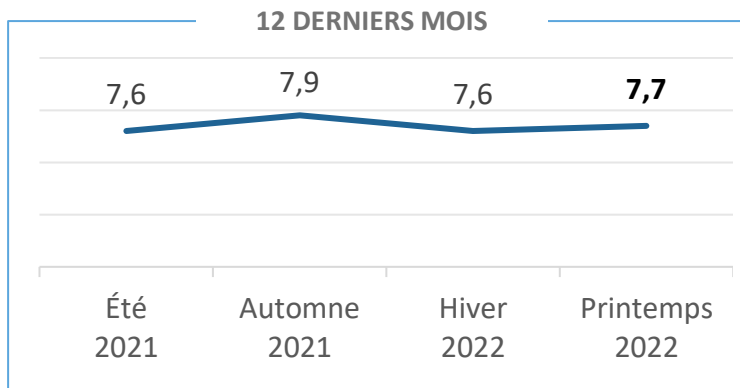
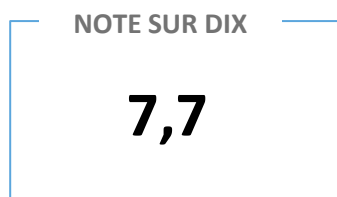
# 7. QUALITÉ DU MILIEU

## 7.1 SATISFACTION ENVERS L'ENTRETIEN DES ARBRES ET DES FLEURS



L'entretien des arbres et des fleurs obtient, cette saison, une note de satisfaction moyenne (7,7/10) statistiquement équivalentes à celles de la mesure hivernale (7,6/10) et de la mesure printanière 2021 (7,9/10).

Notons que la proportion de citoyens insatisfaits de ce service (11%) a augmenté de manière significative depuis la dernière mesure printanière (6%).

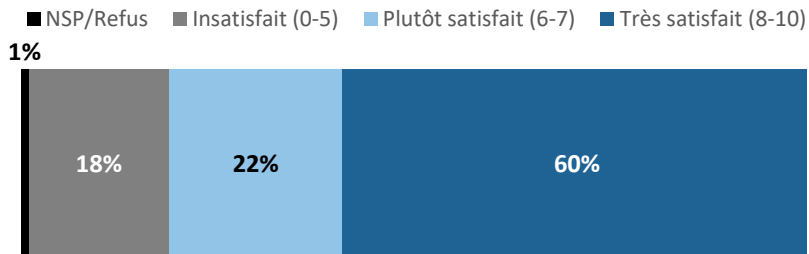


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

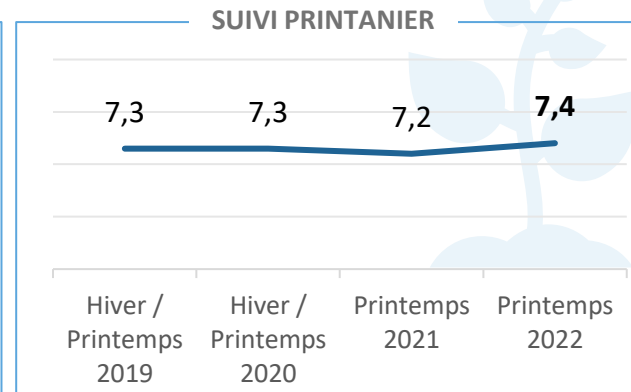
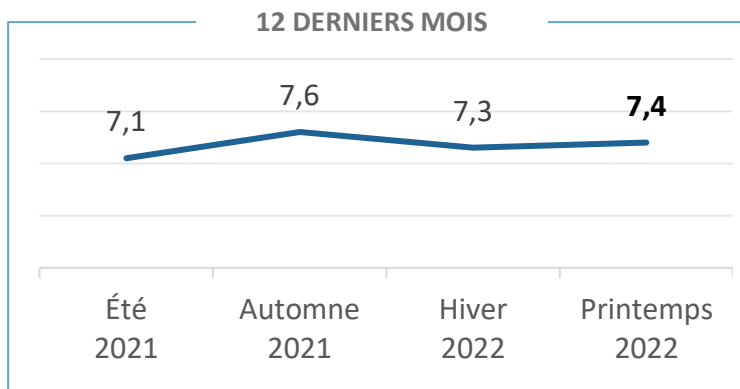
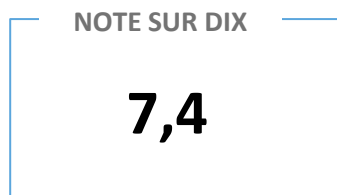
# 7. QUALITÉ DU MILIEU

## 7.2 SATISFACTION ENVERS LE NIVEAU DE BRUIT DANS VOTRE QUARTIER



La satisfaction à l'égard du niveau de bruit (7,4/10) demeure statistiquement stable, aussi bien par rapport à la mesure hivernale (7,3/10) qu'à celle du printemps 2021 (7,2/10).

Notons qu'une proportion significativement supérieure de citoyens se disent très satisfaits\* de ce service (60%) qu'au printemps dernier (55%).



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

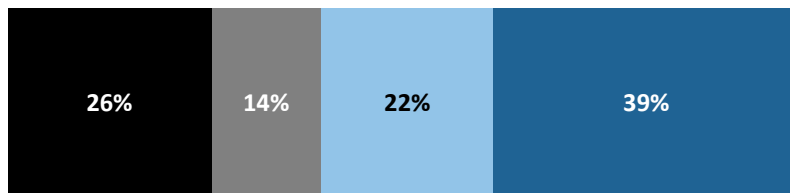
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

\*La mention « Très satisfait » correspond à une note de 8/10 à 10/10 pour ce service.

# 7. QUALITÉ DU MILIEU

## 7.3 SATISFACTION ENVERS LA GESTION ANIMALIÈRE

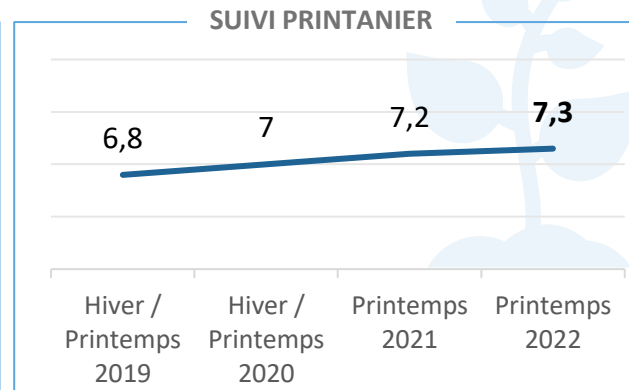
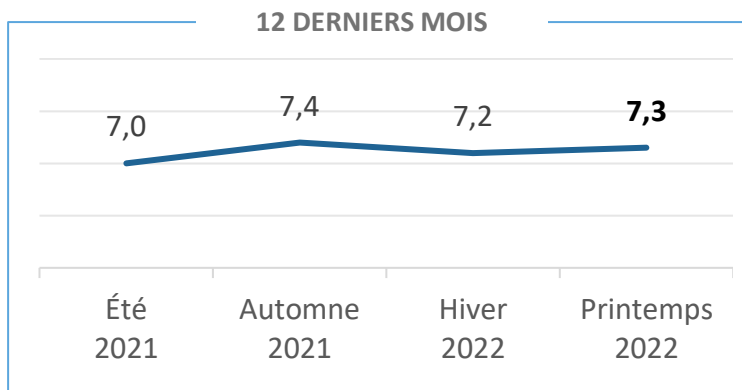
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



La satisfaction des citoyens de Québec à l'égard de la gestion animalière (7,3/10) est stable par rapport à la mesure de l'hiver 2022 (7,2/10) et celle du printemps 2021 (7,2/10).

Il est cependant à noter que les résultats obtenus pour ce service connaissent une tendance à la hausse depuis la première mesure printanière.

Remarquons qu'environ le quart des répondants (26%) n'ont pas été en mesure d'évaluer leur niveau de satisfaction à ce sujet.



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 7. QUALITÉ DU MILIEU

### 7.4 VENTILATION DES RÉSULTATS

Le tableau ci-dessous présente les différences qui existent, cette saison, entre les six arrondissements en matière de satisfaction à l'égard de la qualité du milieu.

À cet égard, remarquons que les résidents de **La Cité–Limoilou** sont significativement **moins satisfaits** du niveau de **bruit dans leur quartier** (7,0/10). Il s'agit de la douzième mesure successive dénotant cette différence significative.

Quant à eux, les citoyens de **La Haute-Saint-Charles** sont significativement **moins satisfaits** que leurs concitoyens de **l'entretien des arbres et des fleurs** (7,1/10)

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité–Limoilou (n=190)	Ste-Foy– Sillery– Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint- Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
L'entretien des arbres et des fleurs	7,7	7,9	8,0	8,0	7,7	7,1	7,8
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,4	7,7	7,4	7,0	7,8	7,1	7,4
La gestion animale	7,3	7,4	7,3	7,1	7,5	6,9	7,4

Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

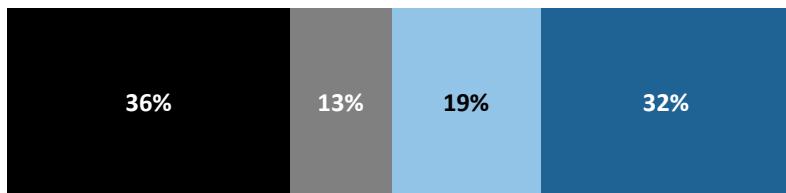
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 8. Interaction citoyenne

## 8. INTERACTION CITOYENNE

### 8.1 SATISFACTION ENVERS LES INSTANCES DE PARTICIPATION PUBLIQUE

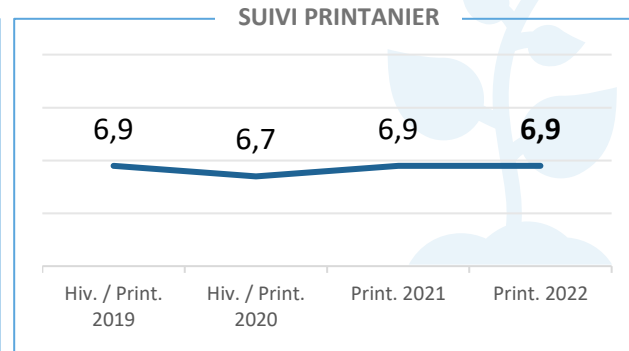
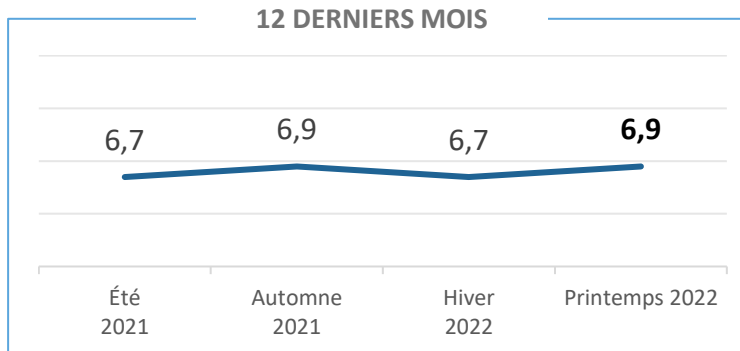
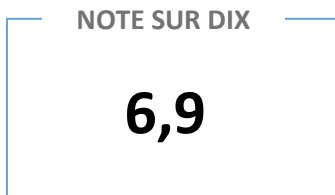
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



Les instances de participation publique obtiennent une note de satisfaction moyenne de 6,9/10, soit une note statistiquement similaire à celle obtenue à l'hiver 2022 (6,7/10) et à la même saison l'an dernier (6,9/10).

Remarquons que 36% des citoyens ne se sont pas prononcés à ce sujet.

Cette évaluation est uniforme dans les six arrondissements, à l'exception de **La Cité—Limoilou**, où les citoyens se disent significativement plus satisfaits (7,6/10) de ce service que leurs concitoyens.



Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



## 9. Services printaniers

## 9. SERVICES PRINTANIERERS

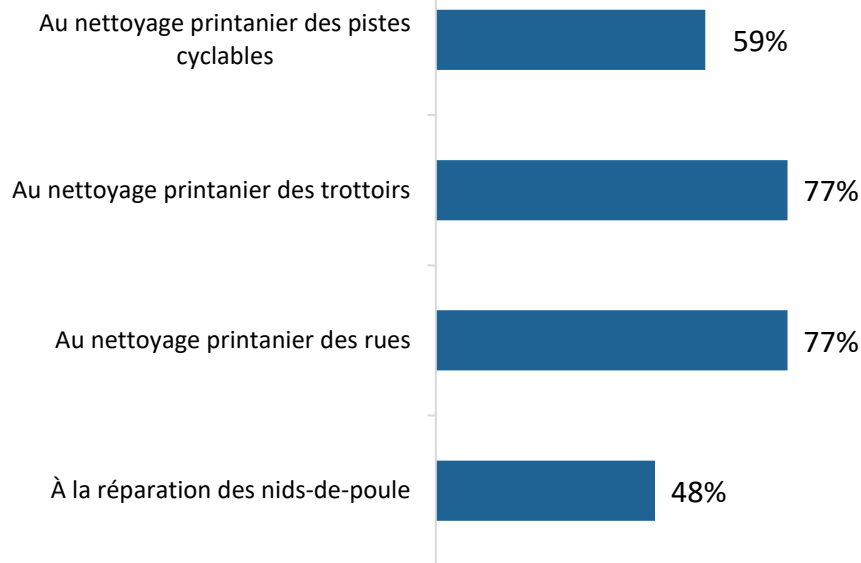
NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

**6,5/10**

Tous les services printaniers évalués ont connu **une baisse de satisfaction** cette année, à l'exception du nettoyage printanier des pistes cyclables qui obtient une note similaire à celle enregistrée en 2021.

La **note moyenne de la catégorie de services** (6,5/10) a également connu une **baisse significative** depuis la dernière mesure printanière (6,8/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

**7,2**

**7 ↓**

**6,9 ↓**

**5 ↓**

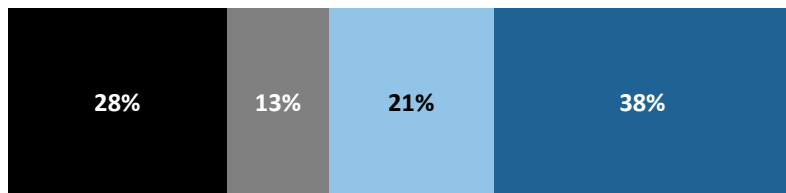
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts au printemps et à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 9. SERVICES PRINTANIER

### 9.1 SATISFACTION ENVERS LE NETTOYAGE PRINTANIER DES PISTES CYCLABLES

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



**Le nettoyage printanier des pistes cyclables obtient un score (7,2/10) statistiquement similaire au printemps 2021 (7,4/10).**

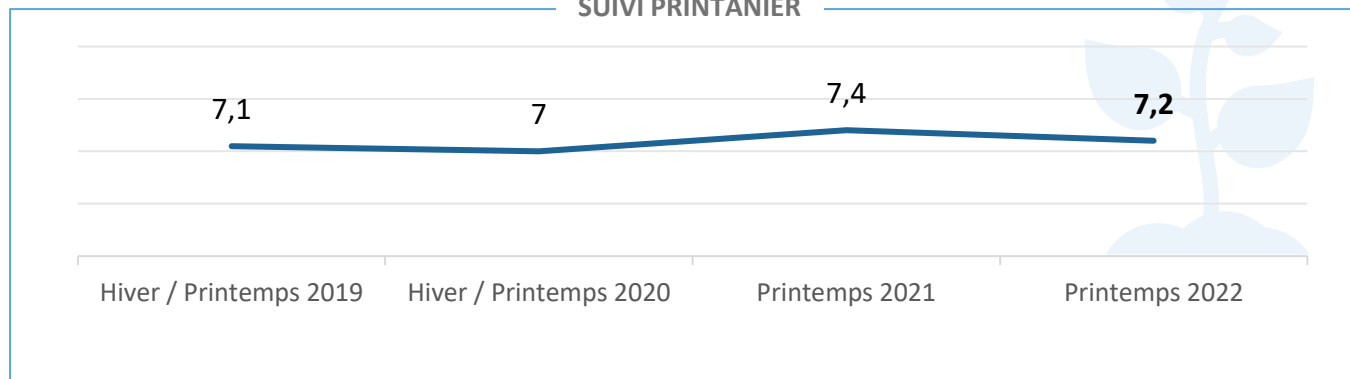
La proportion de citoyens insatisfaits de ce service (13%) a toutefois augmenté de manière significative depuis la dernière mesure (9%).

Il est à noter que plus du quart (28%) des répondants ne souhaitent pas se prononcer sur la question.

NOTE SUR DIX

**7,2**

SUIVI PRINTANIER



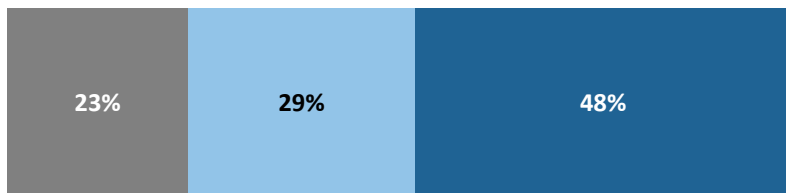
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts au printemps et à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

# 9. SERVICES PRINTANIER

## 9.2 SATISFACTION ENVERS LE NETTOYAGE PRINTANIER DES RUES

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

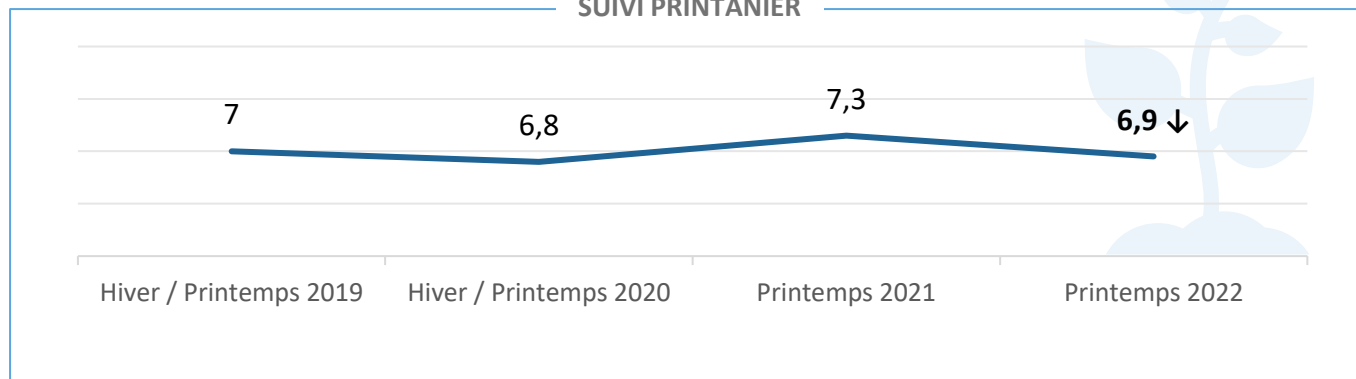


La satisfaction envers le nettoyage printanier des rues (6,9/10) connaît une diminution significative depuis la dernière mesure au printemps 2021 (7,3/10).

NOTE SUR DIX

**6,9**

SUIVI PRINTANIER



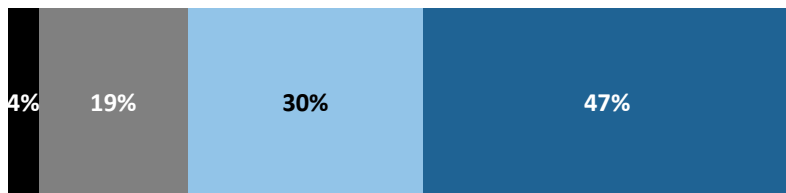
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts au printemps et à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 9. SERVICES PRINTANIERES

### 9.3 SATISFACTION ENVERS LE NETTOYAGE PRINTANIER DES TROTTOIRS

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

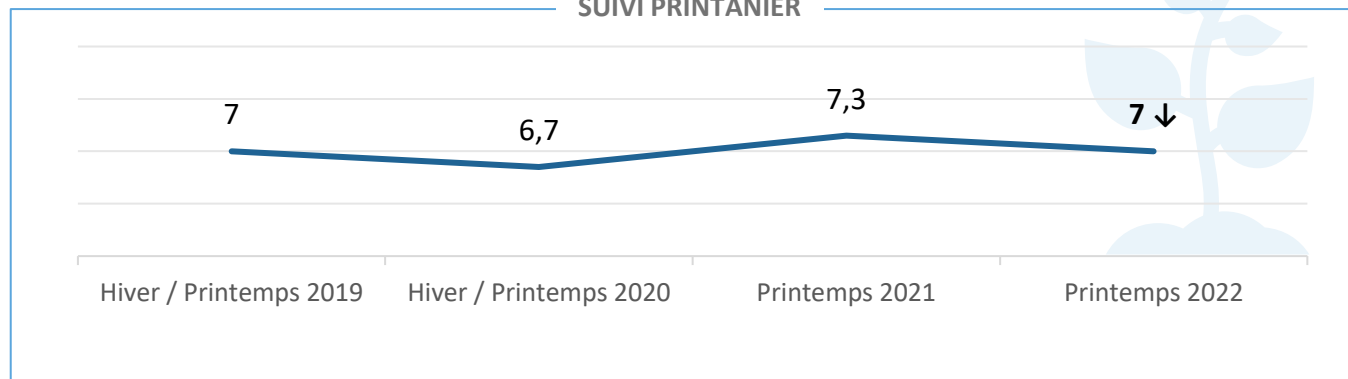


Le nettoyage printanier des trottoirs (7,0/10) accuse une diminution significative de son taux de satisfaction depuis la dernière mesure (7,3/10).

NOTE SUR DIX

**7,0**

SUIVI PRINTANIER



Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts au printemps et à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 9. SERVICES PRINTANIERES

### 9.4 SATISFACTION ENVERS LA RÉPARATION DES NIDS-DE-POULE

NSP/Refus
  Insatisfait (0-5)
  Plutôt satisfait (6-7)
  Très satisfait (8-10)

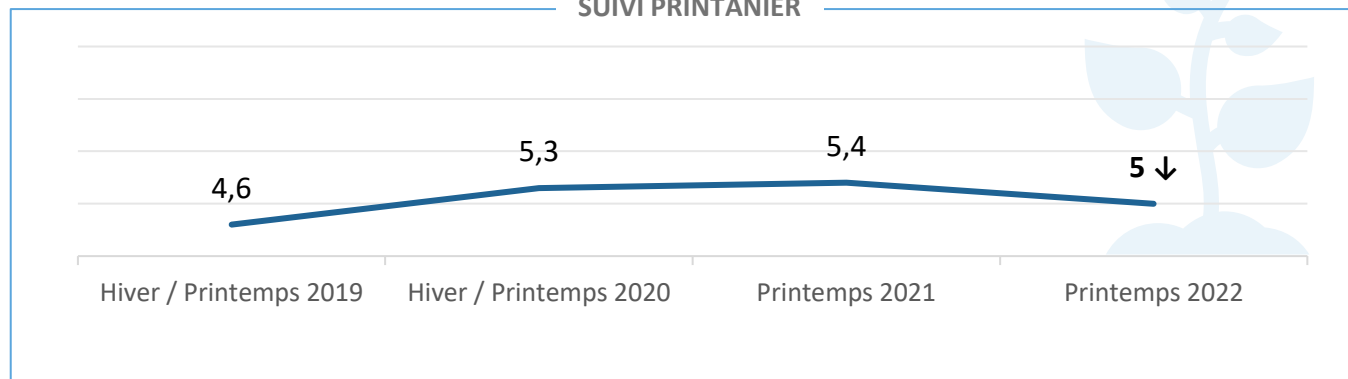


La réparation des nids-de-poule obtient cette saison une note de satisfaction moyenne (5,0/10) significativement inférieure à celle de la mesure du printemps 2021 (5,4/10).

NOTE SUR DIX

**5,0**

SUIVI PRINTANIER



Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts au printemps et à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 9. SERVICES PRINTANIERES

### 9.5 VENTILATION DES RÉSULTATS

Le tableau ci-dessous présente les différences qui existent, cette saison, entre les six arrondissements en matière de satisfaction à l'égard des services printaniers.

Un fait notable: les citoyens de l'arrondissement de **La Haute-Saint-Charles** sont significativement moins satisfaits de trois des quatre services de cette catégorie: le **nettoyage printanier des rues** (6,1/10), le **nettoyage printanier des trottoirs** (6,5/10), ainsi que la **réparation des nids-de-poule** (4,6/10).

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité-Limoilou (n=190)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
Le nettoyage printanier des pistes cyclables	7,2	7,6	7,3	7,0	7,3	7,0	7,5
Le nettoyage printanier des rues	6,9	6,9	7,0	7,2	7,0	6,1	7,1
Le nettoyage printanier des trottoirs	7,0	7,1	6,9	7,1	7,1	6,5	7,2
La réparation des nids-de-poule	5,0	5,1	5,2	5,3	4,9	4,6	5,1

Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 10. Demandes de service

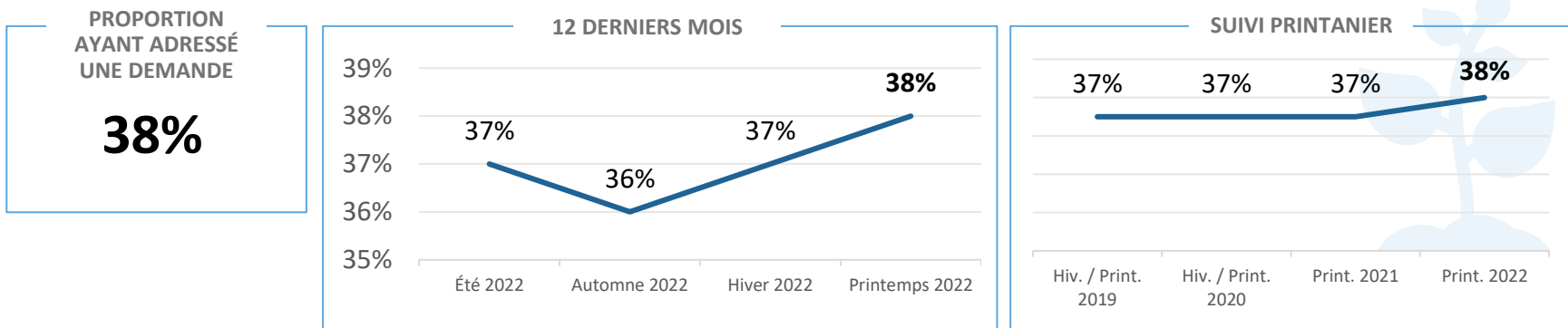


# 10. DEMANDES DE SERVICE

## 10.1 UTILISATION

Au cours des douze derniers mois, 38% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec, une proportion stable par rapport à l'hiver 2022 (37%).

Cette saison, les résidents de l'arrondissement La Cité–Limoilou ont été plus nombreux (45%) à déclarer avoir fait une demande à la Ville de Québec, tandis que cette proportion est uniforme dans les autres arrondissements.



	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=142)	Charlesbourg (n=178)	La Cité–Limoilou (n=184)	Ste-Foy–Sillery–Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint-Charles (n=148)	Les Rivières (n=163)
PROPORTION AYANT ADRESSÉ UNE DEMANDE	38%	33%	37%	45%	36%	36%	36%

# 10. DEMANDES DE SERVICE

## 10.2 NATURE DE LA DEMANDE

Comme lors de la mesure précédente, la plus grande part des citoyens ayant déclaré avoir adressé une demande à la Ville au cours des douze derniers mois ont précisé que cette demande concernait les travaux publics (33%).

Les demandes concernant la gestion des matières résiduelles arrivent en deuxième position (32%).

Outre le suivi longitudinal des douze derniers mois, le tableau ci-dessous présente la nature des demandes adressées à la Ville selon l'arrondissement de résidence. La nature des demandes est statistiquement uniforme entre les arrondissements, à l'exception des citoyens de Charlesbourg qui ont adressé significativement moins de demandes concernant le Service de police ou le Service de protection contre l'incendie (<1%) que leurs concitoyens.

	Printemps 2021 (n=396)	Été 2021 (n=395)	Hiver 2022 (n=392)	Printemps 2022 (n=389)	Beauport (n=46)	Charlesbourg (n=68)	La Cité- Limoilou (n=86)	Ste-Foy- Sillery-Cap- Rouge (n=68)	La Haute- Saint-Charles (n=63)	Les Rivières (n=61)
Les travaux publics	22%	23%	36%	<b>33%</b>	38%	37%	29%	41%	26%	28%
La gestion des matières résiduelles	36%	39%	30%	<b>32%</b>	33%	29%	29%	31%	38%	32%
La gestion du territoire-urbanisme	14%	13%	10%	<b>10%</b>	10%	13%	10%	9%	7%	9%
Service de police ou Service de protection contre l'incendie	6%	4%	5%	<b>5%</b>	3%	<1%	5%	3%	9%	12%
Autre	21%	21%	19%	<b>20%</b>	16%	21%	26%	15%	20%	19%

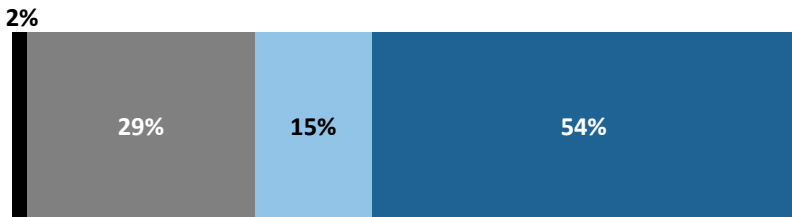
Quelle était la nature de votre dernière demande? Concernait-elle...

Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois (n=389)

# 10. DEMANDES DE SERVICE

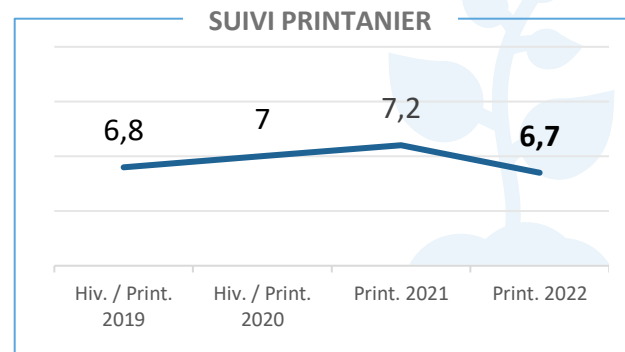
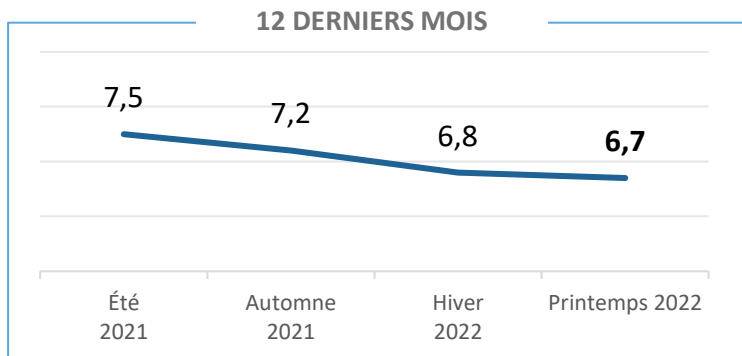
## 10.3 SATISFACTION À L'ÉGARD DES DEMANDES DE SERVICE

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



En moyenne, les citoyens ayant adressé une demande à la Ville accordent une note de satisfaction de 6,7/10 aux services obtenus. Cette note est statistiquement similaire à celle de la mesure précédente (6,8/10) et à celle de la même saison en 2021 (7,2/10).

Remarquons que 29% des requérants se disent insatisfaits du service obtenu. C'est une proportion statistiquement similaire à celle enregistrée lors de la mesure hivernale (31%) et au printemps 2021 (24%).



Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction face au service obtenu à la suite de votre dernière demande adressée à la Ville?

Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au court les 12 derniers mois (n=389)

## 10. DEMANDES DE SERVICE

### 10.3 SATISFACTION À L'ÉGARD DES DEMANDES DE SERVICE

La satisfaction à l'égard des services obtenus à la suite d'une demande adressée à la Ville est uniforme parmi les arrondissements.

	Arrondissement					
	Beauport (n=60)	Charlesbourg (n=57)	La Cité-Limoilou (n=92)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=72)	La Haute-Saint-Charles (n=51)	Les Rivières (n=57)
<b>Note moyenne sur 10</b>	7,1	7,2	6,6	6,6	5,8	7,0

Les citoyens qui ont fait une demande concernant la **gestion des matières résiduelles** se montrent significativement **plus satisfaits** des services reçus (8,5/10). Il en est de même pour ceux qui ont fait une demande concernant la **gestion territoriale** (7,7/10).

En moyenne, les services obtenus suite à une demande concernant les **travaux publics** obtiennent au contraire une note de satisfaction statistiquement inférieure et **sous le seuil de la satisfaction** (5,8/10).

	La demande formulée concernait ...				
	La gestion des matières résiduelles (n=126)	Les travaux publics (n=126)	La gestion territoriale (n=37)	Service de police ou Service de protection contre l'incendie (n=18)*	Autre (n=82)
<b>Note moyenne sur 10</b>	8,5	5,8	7,7	5,9	4,9

Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction face au service obtenu à la suite de votre dernière demande adressée à la Ville?

Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois (n=389)

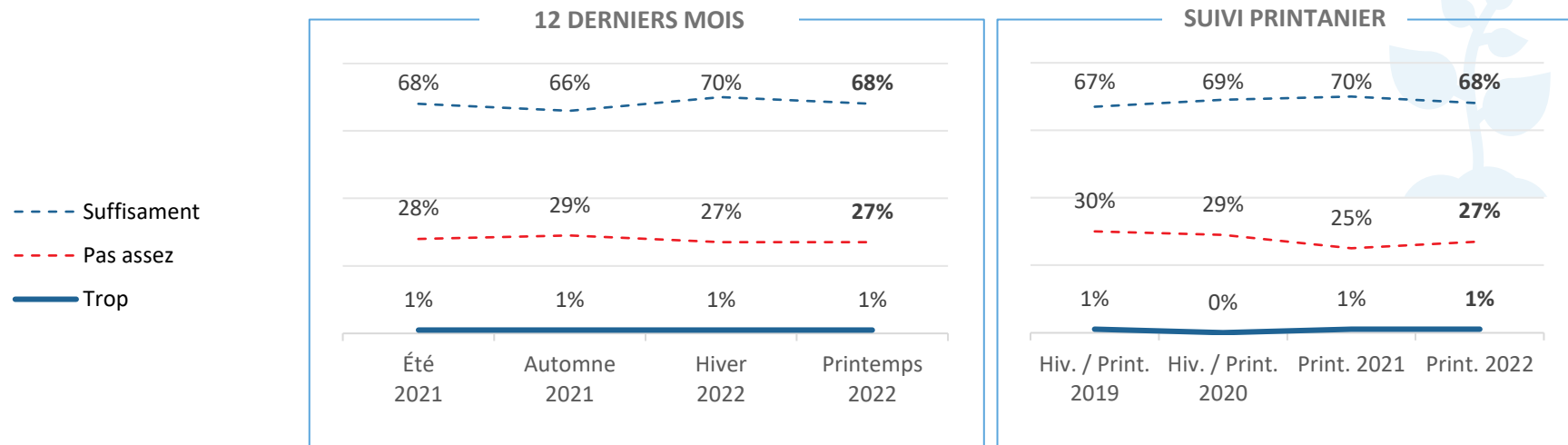
\*Étant donné le faible nombre de répondants (n < 30), les résultats sont présentés à titre indicatif seulement.

# 11. Communications

# 11. COMMUNICATIONS

## 11.1 QUANTITÉ DE L'INFORMATION

Cette saison, la proportion de citoyens qui jugent recevoir « suffisamment » d'information de la part de la Ville est stable par rapport à la dernière mesure et à celle du printemps 2021 (hiver 2022: 70%; printemps 2021: 70%; printemps 2022: 68%).



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

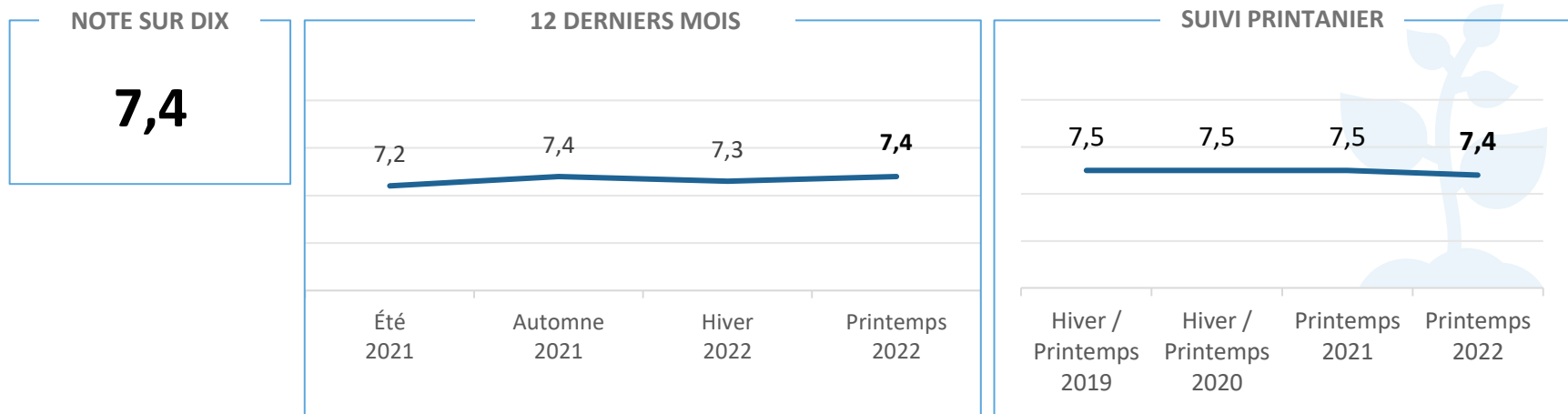
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

# 11. COMMUNICATIONS

## 11.2 PERTINENCE DE L'INFORMATION

Avec une note de pertinence moyenne de 7,4/10, l'évaluation de la qualité de l'information reçue de la part de la Ville sur ses services est similaire à celle obtenue à l'hiver 2022 (7,3/10) et à la même saison l'an dernier (7,5/10).

Cette évaluation est uniforme dans les six arrondissements à l'exception de la Haute-Saint-Charles qui donne aux communications de la Ville un score de pertinence significativement plus bas (6,9/10).



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

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

# 11. COMMUNICATIONS

## 11.3 MOYENS DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉS

**Toujours en tête des moyens de communication utilisés par les citoyens pour s’informer des activités de la Ville, le recours aux médias traditionnels enregistre cette saison une baisse significative (54%, contre 66% à hiver 2022).**

Le bulletin municipal « Ma Ville » (54%) et les réseaux sociaux (35%) sont les deux autres moyens les plus utilisés, alors que les sites web de la Ville sont maintenant cités par une proportion significativement plus élevée de citoyens (40%, contre 33% à l’hiver).

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

Mention multiple	Été 2021 (n=1000)	Automne 2021 (n=1000)	Hiver 2022 (n=1000)	Printemps 2022 (n=1000)	Âge		
					18-34 ans (n=220)	35-54 ans (n=267)	55 ans et + (n=513)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	55%	57%	66%	<b>54%</b> ↓	38%	52%	66%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	51%	50%	50%	<b>54%</b>	28%	53%	72%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	37%	37%	38%	<b>35%</b>	48%	44%	21%
Vous allez sur le site web de la Ville	38%	42%	33%	<b>40%</b> ↑	30%	48%	41%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	18%	19%	20%	<b>19%</b>	9%	18%	27%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	15%	11%	13%	<b>13%</b>	5%	12%	19%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	5%	6%	5%	<b>7%</b>	10%	4%	6%
Vous assistez aux Conseils de quartier	1%	2%	3%	<b>2%</b>	2%	3%	1%
Aucun de ces moyens	3%	5%	3%	<b>5%</b> ↑	11%	5%	2%

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

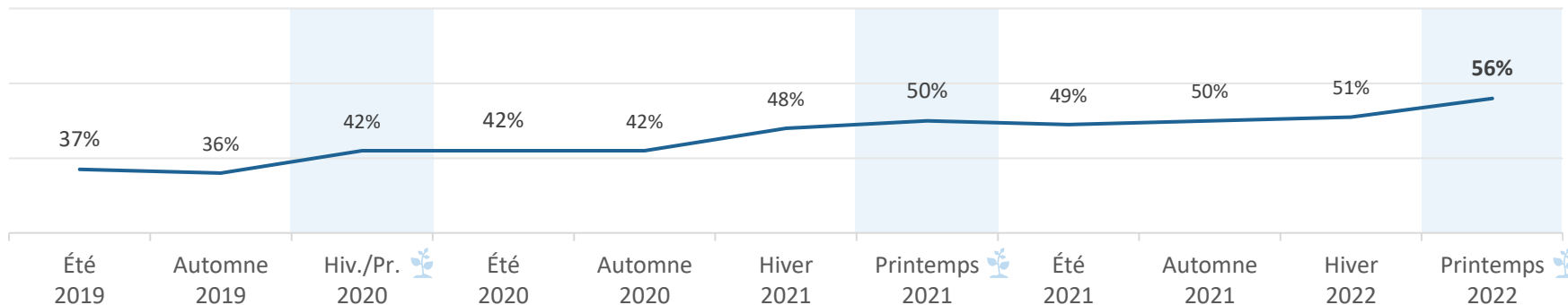
Les répondants pouvaient sélectionner plus d'une réponse. Les totaux sont donc supérieurs à 100%.



# 11. COMMUNICATIONS

## 11.4 NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311

NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311



**Même si la notoriété du service 311 (56%) est stable par rapport à la mesure précédente (51%), elle s’inscrit dans une tendance à la hausse.**

Remarquons par ailleurs que le service 311 reste significativement moins connu des citoyens de 18 à 34 ans (48%) et plus connu auprès des citoyens de 55 ans et plus (60%).

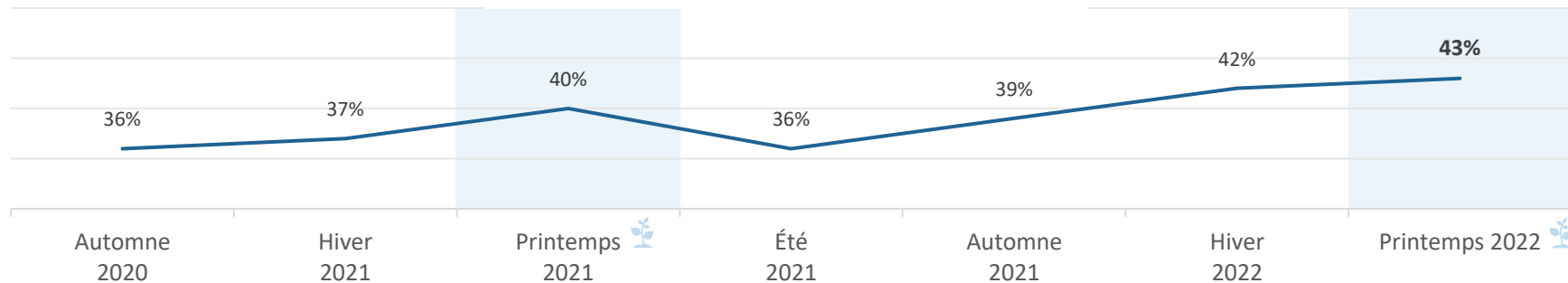
Enfin, la notoriété du service est uniforme parmi les arrondissements, à l’exception de l’arrondissement La Cité-Limoilou, où elle est plus élevée (63%) et de Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge, où elle l’est moins (45%).

Âge		
<b>18-34 ans</b> (n=220)	<b>35-54 ans</b> (n=267)	<b>55 ans et +</b> (n=513)
48%	57%	60%

# 11. COMMUNICATIONS

## 11.4 NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311

NOTORIÉTÉ DE L'APPLICATION MOBILE 311



Parmi les citoyens connaissant le service 311, 43% connaissent l'application mobile pour accéder à ce service, soit 24% de la population totale. Ce résultat est statistiquement similaire à celui enregistré lors de la dernière mesure, mais s'inscrit dans une tendance à la hausse pour la notoriété de l'application mobile.

La notoriété de cette application est uniforme parmi les six arrondissements, mais significativement plus basse parmi les citoyens entre 35 et 54 ans (35%).

Âge		
18-34 ans (n=94)	35-54 ans (n=156)	55 ans et + (n=320)
50%	35%	45%

Saviez-vous qu'il existe une application mobile du service 311 de la Ville de Québec?

Base : les répondants qui connaissent le service 311 (n=570)

## 12. Services à améliorer en priorité

## 12. SERVICES À AMÉLIORER EN PRIORITÉ

Mentions spontanées	Printemps 2021 (n=1006)	Hiver 2022 (n=1000)	Printemps 2022 (n=1000)
Réparation de la chaussée / nids de poules	11%	7%	13%↑
Déneigement	5%	24%	10%↓
Transport en commun (autres et sans précision): RTC, bus, métro	3%	3%	4%
Gestion de la circulation (signalisation, marquage au sol, feux de circulations, ajout de trottoir, etc.)	4%	3%	4%
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	4%	5%	3%
Service de police / sécurité publique	4%	2%	3%
Reconsidérer le projet du tramway	-	2%	3%
Nettoyage des rues / des trottoirs	2%	1%	3%
Autre*	2%	3%	18%
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	45%	34%	35%

La réparation de la chaussée connaît une hausse significative de mentions chez les citoyens (13%) par rapport au résultat de la saison dernière.

Comparativement à la mesure du printemps 2021 (9%), ce résultat est stable.

Selon vous, quel serait le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

\*Cette catégorie regroupe les mentions uniques et celles citées par moins de 1% des répondants

Les réponses représentant 2% et moins des mentions sont présentées en annexe.

## 13. Enjeux d'actualité

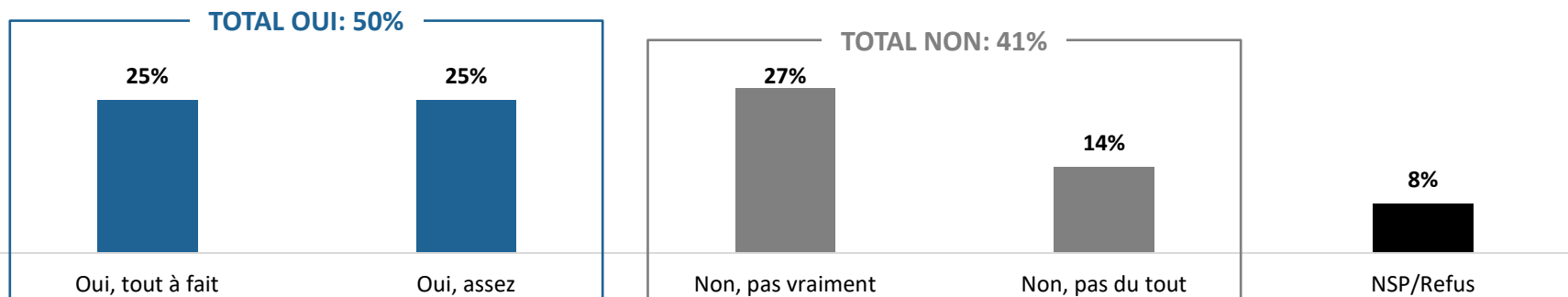
# 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

## 13.1 PLANTATION D'ARBRES

En tout, la moitié des propriétaires résidentiels (50%) seraient intéressés par un service d'accompagnement à la plantation d'arbres sur les terrains résidentiels.

Cette proportion est uniforme entre les arrondissements, à l'exception de La Cité—Limoilou, où les citoyens sont significativement plus intéressés par ce service (64%) que leurs concitoyens.

Si la Ville, par l'entremise de partenaires, offrait un service d'accompagnement à la plantation d'arbres sur les terrains résidentiels (cour arrière, latérale ou façade), seriez-vous intéressé à utiliser ce service pour procéder à la plantation d'un ou de plusieurs arbres sur votre terrain ?



	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité—Limoilou (n=190)	Ste-Foy—Sillery—Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
<b>% OUI</b>	<b>50%</b>	54%	53%	64%	42%	51%	43%

# 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

## 13.1 PLANTATION D'ARBRES

Parmi les citoyens qui montrent peu ou pas du tout d'intérêt pour un service d'accompagnement à la plantation d'arbres, la principale raison invoquée pour expliquer leur position sont les contraintes propres à leur terrain empêchant la plantation d'arbres (60%).

RAISONS DU DÉSINTÉRÊT POUR LE SERVICE DE PLANTATION D'ARBRES

Mention simple	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=46)	Charlesbourg (n=42)	La Cité-Limoilou (n=21*)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=50)	La Haute-Saint-Charles (n=53)	Les Rivières (n=43)
Les contraintes de mon terrain ne permettent pas la plantation d'arbres (espace disponible, infrastructures souterraines)	<b>60%</b>	58%	50%	84%	69%	58%	54%
Mon terrain disposerait de l'espace nécessaire, mais je ne suis pas intéressé à ce qu'un ou des arbres y soient	<b>31%</b>	35%	34%	13%	27%	32%	36%
Je préfère ne pas répondre	<b>9%</b>	6%	15%	4%	4%	10%	9%

Pour quelle raison ne seriez-vous pas intéressés à utiliser ce service pour planter un ou plusieurs arbres sur votre terrain?

Base : les propriétaires qui ne sont pas intéressés à procéder à la plantation d'un ou plusieurs arbres sur leur terrain (n=255)

\*Étant donné le faible nombre de répondants (n < 30), les résultats sont présentés à titre indicatif seulement.

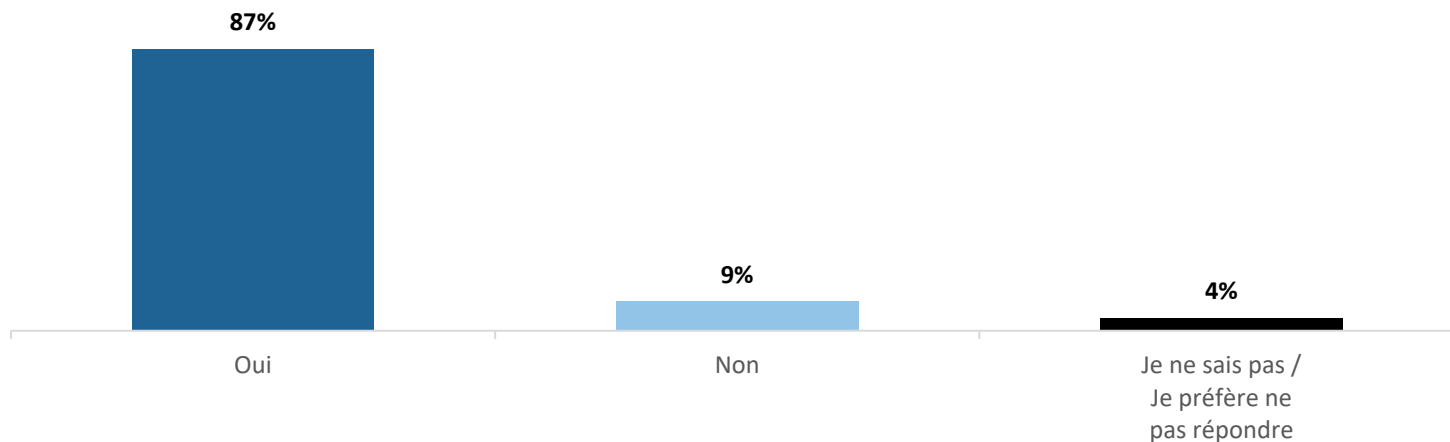
## 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

### 13.2 ENTRETIEN D'ARBRES

Parmi les propriétaires intéressés à procéder à la plantation d'un arbre sur leur terrain, 87% d'entre eux affirment qu'ils seraient prêts à s'engager à son entretien et sa pérennité.

Cette proportion est uniforme dans les six arrondissements.

ENGAGEMENT À L'ENTRETIEN ET À LA PÉRENNITÉ DE (DES) ARBRES PLANTÉS DANS LE CADRE DE CE PROJET



Seriez-vous prêts à vous engager à l'entretien et à la pérennité de cet (ces) arbre(s)?

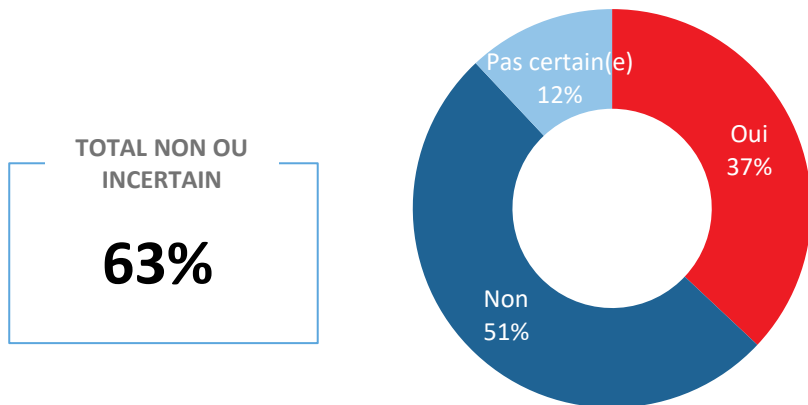
Base : les propriétaires intéressés à procéder à la plantation d'un ou plusieurs arbres sur leur terrain (n=318)



# 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

## 13.3 SITUATIONS D'URGENCE

POSSESSION DES FOURNITURES NÉCESSAIRES  
POUR SURVIVRE 120 HEURES EN SITUATION D'URGENCE



En tout, près des deux tiers des citoyens de Québec (63%) ne disposent pas à la maison de ce qu'il faut pour survivre cinq jours sans eau courante, et sans aller faire les emplettes, ni aller à la pharmacie ou ne sont pas en mesure de confirmer que c'est le cas.

Ces réponses sont uniformes entre les arrondissements, à l'exception de La Cité—Limoilou, où une proportion significativement plus élevée (75%) de citoyens déclarent ne pas disposer de ce qu'il faut pour survivre cinq jours sans eau courante.

En cohérence avec ce dernier résultat, on observe que cette proportion est également plus élevée parmi les personnes qui habitent un immeuble à logements (70%, contre 58% parmi ceux qui habitent une maison unifamiliale, jumelée ou en rangée).

	Arrondissement					
	Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité—Limoilou (n=190)	Ste-Foy— Sillery—Cap-Rouge (n=185)	La Haute- Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
% NON OU INCERTAIN	62%	63%	75%	57%	57%	60%

Votre ménage dispose-t'il à la maison de ce qu'il faut pour survivre cinq jours (120h), sans eau courante, et sans aller faire des emplettes, ni aller à la pharmacie?

Base : L'ensemble des répondants (n=1000)

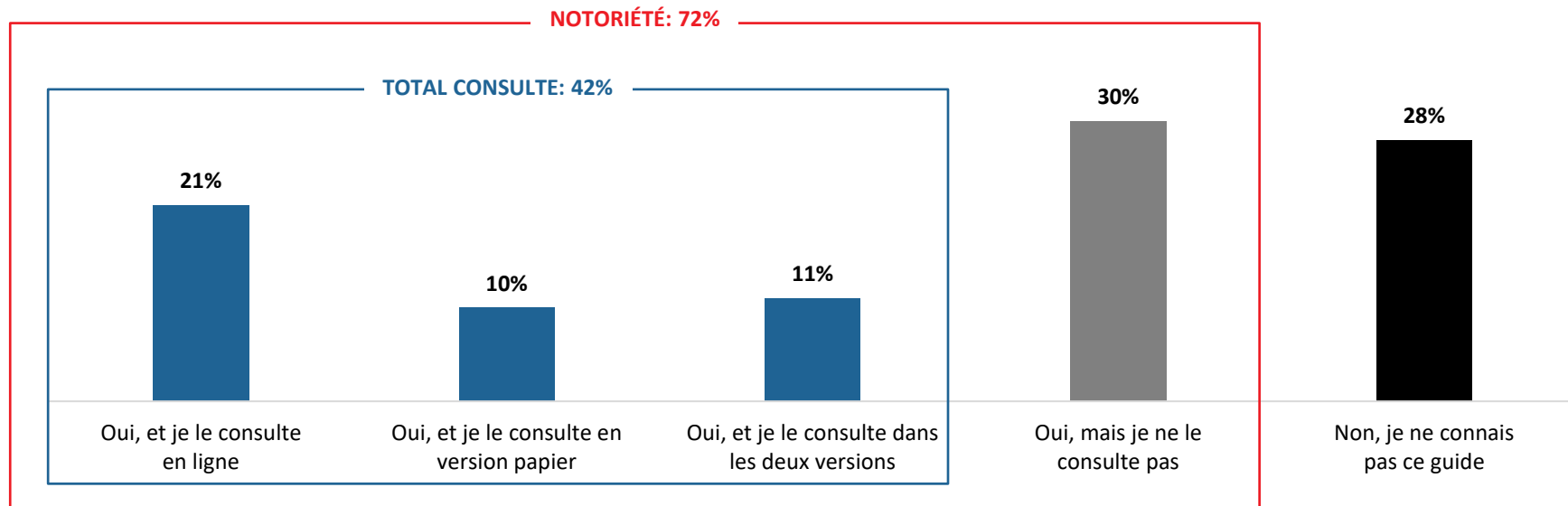
# 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

## 13.4 NOTORIÉTÉ DU GUIDE DU TRI

En tout, **72%** des citoyens connaissent le *Guide du tri*, qui permet de savoir quelles matières recyclables vont dans le bac bleu et **42%** en tout le consultent.

La version numérique est la plus consultée (32%), mais un citoyen sur cinq (21%) consulte toujours la version papier.

NOTORIÉTÉ ET CONSULTATION DU GUIDE DU TRI



Est-ce que vous connaissez le Guide du tri pour savoir quelles sont les matières recyclables qui vont dans le bac bleu?

Base : Tous (n=1000)

## 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

### 13.4 NOTORIÉTÉ DU GUIDE DU TRI

Si son taux de consultation est uniforme parmi les arrondissements, la notoriété du Guide de tri est toutefois moins élevée dans l'arrondissement Les Rivières (63%).

	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité-Limoilou (n=190)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
% CONNAISSANT LE GUIDE	72%	74%	71%	73%	75%	74%	63%
% CONSULTANT LE GUIDE	42%	41%	44%	47%	47%	38%	36%

Est-ce que vous connaissez le *Guide du tri* pour savoir quelles sont les matières recyclables qui vont dans le bac bleu?

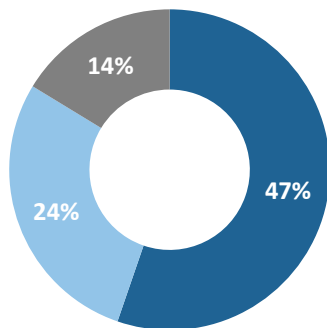
Base : Tous (n=1000)

# 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

## 13.5 NOTORIÉTÉ DE LA COLLECTE DES RÉSIDUS ALIMENTAIRES

### NOTORIÉTÉ ET INTENTIONS DE PARTICIPATION

- Oui, et je compte y participer
- Oui, mais je ne compte pas y participer
- Non, je ne le savais pas



TOTAL OUI  
**69%**

**Au total, 69% des citoyens de Québec savent que la Ville mettra bientôt en place la collecte des résidus alimentaires.**

Plus en détail, 47% des citoyens comptent participer à la collecte, tandis que 24% est au fait de cette initiative, mais ne compte pas y participer.

La proportion de citoyens déclarant vouloir participer à la collecte est plus élevée dans La Cité—Limoilou (59%), tandis qu'elle est moins grande à Beauport (38%).



**En avril 2021, 42% des citoyens de Québec affirmaient avoir entendu parler du projet de collecte des résidus alimentaires par sac.**

**Une fois informés du projet, 74% se montraient alors intéressés à y prendre part.**

Mention simple	Arrondissement					
	Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité—Limoilou (n=190)	Ste-Foy—Sillery—Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
Oui, et je compte y participer	38%	48%	59%	45%	40%	43%
Oui, mais je ne compte pas y participer	28%	20%	15%	20%	26%	29%

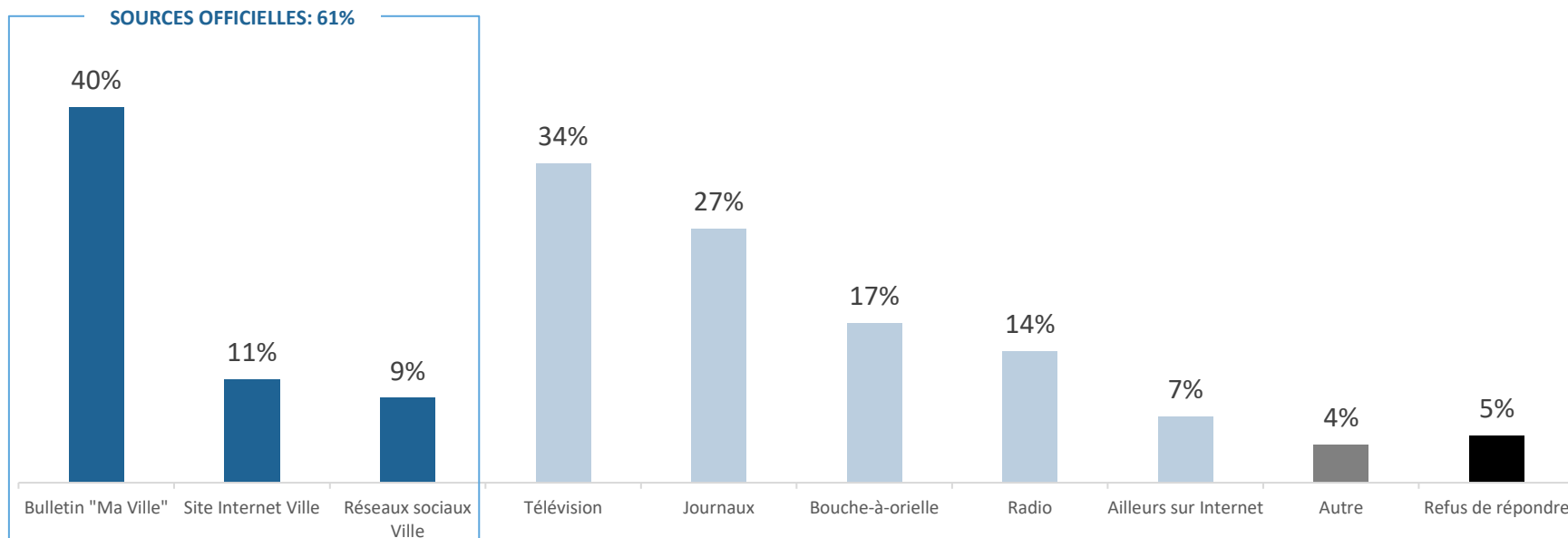
Saviez-vous que la Ville de Québec mettra bientôt en place la collecte des résidus alimentaires?

Base : Tous (n=1000)

# 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

## 13.6 SOURCE D'INFORMATION QUANT À LA COLLECTE DES RÉSIDUS ALIMENTAIRES

Le bulletin municipal *Ma Ville* est la première source d'information des citoyens au sujet de la collecte des résidus alimentaires (40%).  
 61% des citoyens ont identifié au moins un canal officiel de la Ville comme source d'information à ce sujet.



De quelle façon avez-vous été informé de la mise en place de la collecte des résidus alimentaires à Québec?

Base : Les citoyens sachant que la Ville de Québec mettra bientôt en place la collecte des résidus alimentaires (n=724)

# 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

## 13.6 SOURCE D'INFORMATION QUANT À LA COLLECTE DES RÉSIDUS ALIMENTAIRES

Le tableau ci-dessous présente les différences entre les arrondissements quant aux sources d'informations employées par les citoyens pour s'informer à propos de la collecte des résidus alimentaires.

À cet égard, remarquons notamment qu'un nombre significativement supérieur de citoyens de La Haute-Saint-Charles ont déclaré avoir appris que la collecte des résidus serait bientôt mise en place via le bouche-à-oreille (25%), alors que les citoyens de Beauport et de Charlesbourg sont plus nombreux à en avoir entendu parler dans le bulletin *Ma Ville*.

Mention multiple	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=46)	Charlesbourg (n=42)	La Cité-Limoilou (n=21*)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=50)	La Haute-Saint-Charles (n=53)	Les Rivières (n=43)
Dans le bulletin municipal <i>Ma Ville</i>	40%	50%	53%	31%	39%	30%	43%
À la télévision	34%	35%	29%	32%	36%	30%	40%
Dans les journaux	27%	29%	24%	30%	33%	21%	22%
Par le bouche-à-oreille / par un proche	17%	14%	15%	19%	14%	25%	14%
À la radio	14%	15%	9%	14%	12%	15%	18%
Sur le Site Internet de la Ville de Québec	11%	10%	7%	14%	12%	10%	16%

De quelle façon avez-vous été informé de la mise en place de la collecte des résidus alimentaires à Québec?

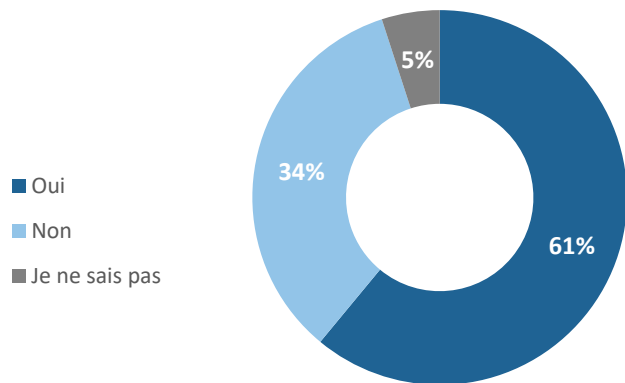
Base : Les citoyens sachant que la Ville de Québec mettra bientôt en place la collecte des résidus alimentaires (n=724)

\* Étant donné le faible nombre de répondants (n < 30), les résultats sont présentés à titre indicatif seulement.

Les réponses représentant 10% et moins des mentions sont présentées en annexe.

# 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

## 13.7 CONSULTATION DU BULLETIN « MA VILLE »



**61% des citoyens déclarent consulter le cahier municipal *Ma Ville*, ou qu'un membre de leur foyer le consulte.**

Cette proportion est uniforme dans les six arrondissement.

Elle varie toutefois selon l'âge. En effet, si les 18-34 ans sont significativement moins nombreux à consulter le bulletin (34%), une proportion supérieure des 55 ans et plus le font (80%).

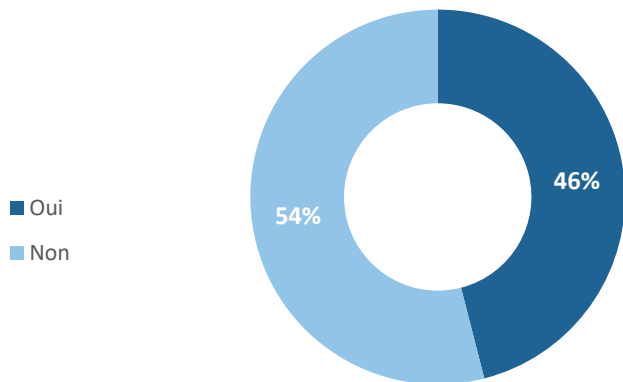
	Âge					
	Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité-Limoilou (n=190)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint-Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
<b>% OUI</b>	61%	66%	62%	56%	56%	63%

Avez-vous vu le cahier spécial du bulletin municipal *Ma ville* portant sur la collecte des résidus alimentaires?

Base : Tous (n=1000)

# 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

## 13.8 NUMÉRO SPÉCIAL DE « MA VILLE » SUR LA COLLECTE DE RÉSIDUS ALIMENTAIRES



**46% des citoyens qui consultent le bulletin municipal *Ma Ville* ont vu le cahier spécial portant sur la collecte des résidus alimentaires.**

Cette proportion est uniforme parmi les arrondissements, mais les propriétaires sont significativement plus nombreux que les locataires à avoir vu ce numéro spécial (50%, contre 39%).

	Âge						Statut résidentiel	
	Beauport (n=111)	Charlesbourg (n=107)	La Cité-Limoilou (n=127)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=114)	La Haute-Saint-Charles (n=90)	Les Rivières (n=101)	Propriétaire (n=451)	Locataire (n=199)
<b>% OUI</b>	45%	52%	40%	49%	38%	52%	50%	39%

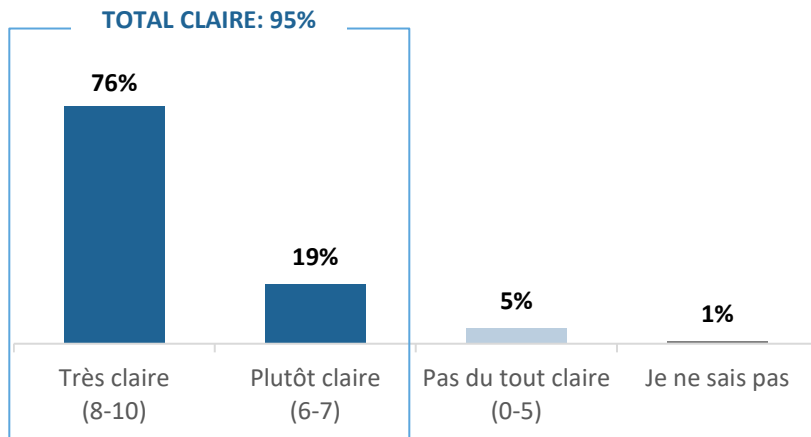
Avez-vous vu le cahier spécial du bulletin municipal *Ma ville* portant sur la collecte des résidus alimentaires?

Base : les citoyens qui consultent le bulletin municipal *Ma Ville* (n=650)



# 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

## 13.8 NUMÉRO SPÉCIAL DE « MA VILLE » SUR LA COLLECTE DE RÉSIDUS ALIMENTAIRES



95% des citoyens qui ont vu le bulletin spécial de *Ma Ville* sur la collecte des résidus alimentaires ont jugé que l'information qui s'y trouvait était claire.

Cette proportion est statistiquement uniforme entre les arrondissements et les sous-groupes.

	Âge					
	Beauport (n=54)	Charlesbourg (n=55)	La Cité-Limoilou (n=56)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=55)	La Haute-Saint-Charles (n=32)	Les Rivières (n=55)
% CLAIRE	93%	98%	98%	97%	90%	91%

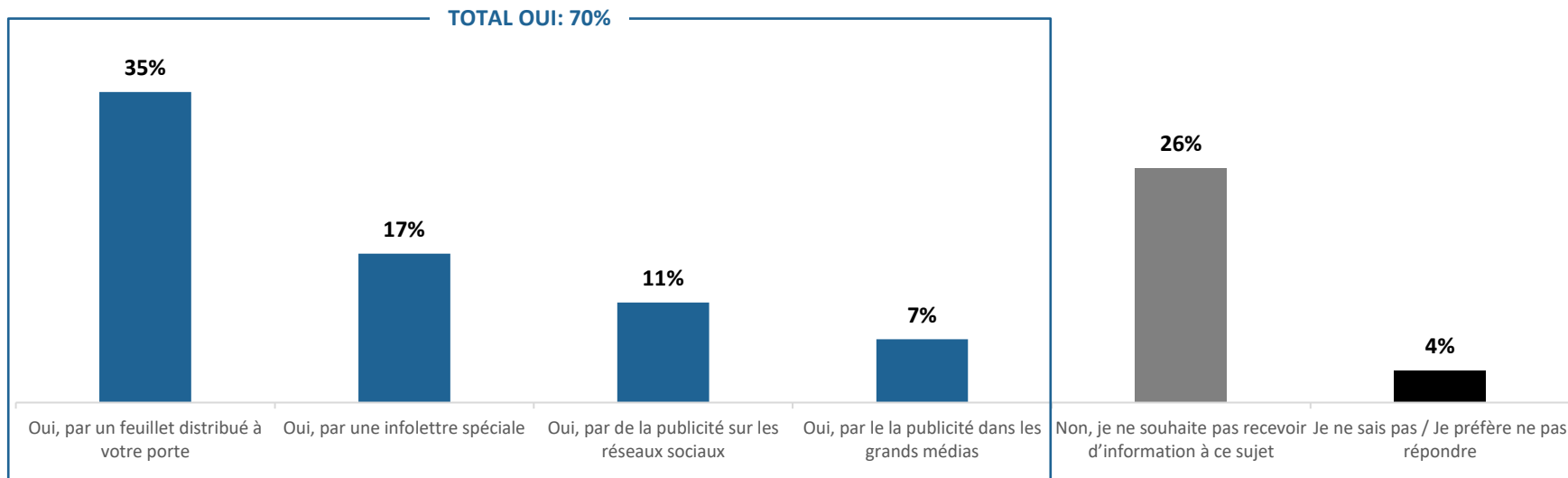
Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout claire » et 10 « totalement claire » considérez-vous que l'information contenue dans ce cahier spécial était claire?  
 Base : les citoyens qui avaient vu le numéro spécial sur la collecte des résidus alimentaires (n=307)

# 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

## 13.9 INTÉRÊT POUR DE L'INFORMATION SUR LA COLLECTE DE RÉSIDUS ALIMENTAIRES

Sept citoyens de la Ville sur dix (70%) désirent obtenir davantage d'information au sujet de la collecte de résidus alimentaires.

Des canaux de communication suggérés, le feuillet distribué aux portes est le plus populaire (35%). Suivent ensuite l'infolettre spéciale (17%), publicité sur les réseaux sociaux (11%) et la publicité dans les grands médias (7%).



Aimeriez-vous recevoir de l'information sur la collecte des résidus alimentaires? Si oui, par quel moyen en priorité?

Base : Tous (n=1000)

## 13. ENJEUX D'ACTUALITÉ

### 13.9 INTÉRÊT POUR DE L'INFORMATION SUR LA COLLECTE DE RÉSIDUS ALIMENTAIRES

Il existe peu de différences entre les arrondissements en matière d'intérêt pour de l'information sur la collecte de résidus alimentaires. Celles-ci sont présentées dans le tableau ci-dessous.

En particulier, remarquons que les citoyens de La Haute–Saint-Charles sont moins nombreux à être intéressés à recevoir de l'information à ce sujet (60%), alors que ceux de La Cité–Limoilou le sont au contraire davantage (80%).

Mention simple	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=165)	Charlesbourg (n=151)	La Cité–Limoilou (n=190)	Ste-Foy– Sillery– Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint- Charles (n=154)	Les Rivières (n=155)
TOTAL OUI	70%	65%	71%	80%	74%	60%	66%
Par un feuillet distribué à votre porte	35%	32%	37%	44%	33%	28%	33%
Par une infolettre spéciale	17%	17%	19%	17%	17%	13%	17%
Par de la publicité sur les réseaux sociaux	11%	9%	9%	14%	13%	12%	8%
Par de la publicité dans les grands médias	7%	7%	5%	4%	10%	7%	8%
Non, je ne souhaite pas recevoir d'information à ce sujet	26%	32%	26%	17%	21%	34%	32%

Aimeriez-vous recevoir de l'information sur la collecte des résidus alimentaires? Si oui, par quel moyen en priorité?

Base : Tous (n=1000)

Le complément à 100% représente la non-réponse.



# ANNEXES

## ANNEXES | Services municipaux à améliorer en priorité (suite)

	HIVER 2022	PRINTEMPS 2022
Service des sports et des loisirs	2%	2%
Travaux publics	1%	2%
Pistes cyclables (en général)	1%	2%
Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons	1%	1%
La gestion du bruit dans les quartiers résidentiels	0%	1%↑
Sécurité routière	1%	1%
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets	2%	1%
Aménagement de stationnements	1%	1%
Entretien des parcs / des arbres	1%	1%
La qualité de l'eau potable	0%	1%
Compostage	1%	1%
Bons services en général / aucun problème	1%	1%
Aide au logement / plus de logements abordables / logements sociaux	0%	1%
Le recyclage	0%	1%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	1%	1%↓
Déglçage des trottoirs	0%	1%

Selon vous, quel serait le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec?

Base : l'ensemble des répondants (n=1000) - Mention récoltant 2% et moins

# ANNEXES | Source d'information quant à la collecte des résidus alimentaires (suite)

Mention multiple	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=46)	Charlesbourg (n=42)	La Cité-Limoilou (n=21)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=50)	La Haute-Saint-Charles (n=53)	Les Rivières (n=43)
Sur les comptes de réseaux sociaux de la Ville de Québec	9%	9%	7%	9%	11%	12%	4%
Ailleurs sur Internet	7%	5%	4%	13%	5%	8%	4%
Je ne sais pas / Je ne m'en souviens pas	5%	5%	4%	9%	5%	3%	5%
Autre	4%	4%	4%	5%	4%	4%	2%

De quelle façon avez-vous été informé de la mise en place de la collecte des résidus alimentaires à Québec?

Base : Les citoyens sachant que la Ville de Québec mettra bientôt en place la collecte des résidus alimentaires (n=724)



**Le**ger**er**