

# Rapport

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

Été 2022



DATE 2022-11-21 NUMÉRO DE PROJET 16539-004



# 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>16</b>
<hr/>	
<b>1. La satisfaction en général</b>	<b>17</b>
1.1 Attentes des citoyens	18
1.2 Évaluation	20
1.3 Raisons expliquant la satisfaction	22
1.4 Raisons expliquant l'insatisfaction	24
1.5 Taux de recommandation net	26
1.6 Grandes catégories de services	28
<b>2. Travaux publics et gestion des matières résiduelles</b>	<b>29</b>
2.1 La collecte des ordures et du recyclage	31
2.2 Le service des écocentres et écocentres mobiles	32
2.3 La propreté de votre quartier	33
2.4 La propreté des parcs municipaux	34
2.5 L'éclairage public	35
2.6 La collecte des encombrants	36
2.7 L'entretien des rues, excepté le déneigement	37
2.8 Ventilation des résultats	38
<hr/>	



# TABLE DES MATIÈRES

## Résultats détaillés (suite)

<b>3. Transport et mobilité intelligente</b>	<b>39</b>
3.1 La signalisation routière	41
3.2 La réglementation sur les limites de vitesse	42
3.3 La gestion de la circulation automobile	43
3.4 La synchronisation des feux de circulation	44
3.5 La gestion du stationnement dans la rue	45
3.6 Ventilation des résultats	46
<b>4. Services de sécurité publique et sentiment de sécurité</b>	<b>47</b>
4.1 Le service de protection contre les incendies	49
4.2 Les brigadiers scolaires	50
4.3 Les services policiers	51
4.4 Le sentiment de sécurité	52
4.5 Ventilation des résultats	54
<b>5. Culture, sports, loisirs et vie communautaire</b>	<b>55</b>
5.1 L'aménagement des parcs municipaux	57
5.2 La programmation de sports et de loisirs	58
5.3 La qualité des équipements sportifs et de plein air	59
5.4 Les bibliothèques municipales	60
5.5 La conservation du patrimoine	61
5.6 Ventilation des résultats	62



# TABLE DES MATIÈRES

## Résultats détaillés (suite)

<b>6. Gestion de l'eau</b>	<b>63</b>
6.1 La qualité de l'eau potable	65
6.2 La gestion des eaux usées	66
6.3 Ventilation des résultats	67
<b>7. Qualité du milieu</b>	<b>68</b>
7.1 L'entretien des arbres et des fleurs	70
7.2 Le niveau de bruit dans votre quartier	71
7.3 La gestion animalière	72
7.4 Ventilation des résultats	73
<b>8. Interaction citoyenne</b>	<b>74</b>
8.1 Les instances de participation publique	75
<b>9. Services estivaux</b>	<b>76</b>
9.1 Les places publiques et places éphémères	78
9.2 Les bases de plein air	79
9.3 L'entretien des terrains sportifs et des équipements extérieurs	80
9.4 Les piscines et jeux d'eau	81
9.5 Les pistes cyclables	82
9.6 Les jardins communautaire	83
9.7 Les spectacles et le cinéma en plein air	84
9.8 Les travaux de réfection des rues	85
9.9 Ventilation des résultats	86





# TABLE DES MATIÈRES

## Résultats détaillés (suite)

<b>10. Demandes de service</b>	<b>87</b>
10.1 Utilisation	88
10.2 Nature de la demande	89
10.3 Satisfaction à l'égard des demandes de service	90
<b>11. Communications</b>	<b>92</b>
11.1 Quantité d'information	93
11.2 Pertinence de l'information	94
11.3 Moyens de communication privilégiés	95
11.4 Notoriété du service 311	96
<b>12. Services à améliorer en priorité</b>	<b>98</b>
<b>Annexes</b>	<b>100</b>





# 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.

Treizième 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 estivaux;
- Identifier leurs sources de satisfaction, d'insatisfaction et les améliorations qu'ils souhaiteraient voir apportées en priorité;
- Mesurer l'adhésion à certains projets de modification à la prestation de services 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 58 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 17 octobre 2022 auprès de 32 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 18 octobre au 25 octobre 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 ↑ ou à la baisse ↓, depuis la dernière mesure (printemps 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 comparaison, 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 2022.





# PROFIL DES RÉPONDANTS

# PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)	<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)	<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
<b>Genre</b>		<b>Scolarité</b>		<b>Revenu familial annuel brut</b>	
Masculin	48%	Primaire/secondaire	22%	19 999 \$ et moins	4%
Féminin	52%	Collégial	47%	De 20 000 \$ à 39 999 \$	14%
<b>Âge</b>		Universitaire	31%	De 40 000 \$ à 59 999 \$	19%
18-24 ans	7%	<b>Accès à une automobile</b>		De 60 000 \$ à 79 999 \$	17%
25-34 ans	19%	Oui	88%	De 80 000 \$ à 99 999 \$	12%
35-44 ans	16%	Non	12%	De 100 000 \$ à 119 999 \$	9%
45-54 ans	13%	<b>Occupation</b>		De 120 000 \$ et plus	15%
55-64 ans	17%	Travailleur	59%	<b>Présence d'incapacités</b>	
65 ans et plus	28%	Étudiant	5%	Visuelle	2%
<b>Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage</b>		Retraité, au foyer, sans emploi	35%	Auditive	3%
Oui	20%	<b>Statut propriétaire/locataire</b>		Motrice	4%
Non	80%	Propriétaire	51%	Cognitive	1%
		Locataire	49%	Aucune incapacité	91%

# PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
<b>Arrondissement</b>	
Beauport	15%
Charlesbourg	15%
La Cité–Limoilou	20%
Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	19%
La Haute-Saint-Charles	16%
Les Rivières	14%
<b>Type d'habitation</b>	
Maison unifamiliale ou jumelée ou en rangée	45%
Immeuble à logements ou condominiums dans un immeuble de 8 logements <b>ou moins</b>	23%
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	36%
Laurentides	6%
Saint-Michel	22%
Vieux-Bourg	7%
Vieux-Moulin	17%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=178)
<b>Quartier – Charlesbourg</b>	
Bourg-Royal	17%
Jésuite	13%
Notre-Dame-des-Laurentides	19%
Saint-Charles-Borromée	9%
Saint-Pierre-aux-Liens	13%
Saint-Rodrigue	17%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=184)
<b>Quartier – La Cité-Limoilou</b>	
Lairét	11%
Maizerets	14%
Montcalm	13%
Saint-Jean-Baptiste	7%
Saint-Roch	7%
Saint-Sacrement	6%
Saint-Sauveur	17%
Vieux-Limoilou	20%
Vieux-Québec Cap-Blanc Colline Parlementaire	4%

# PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	<b>TOTAL (n=185)</b>
<b>Quartier - Sainte-Foy–Sillery-Cap-Rouge</b>	
Aéroport	8%
Cap-Rouge	13%
Cité-Universitaire	18%
Plateau	12%
Pointe-de-Sainte-Foy	34%
Saint-Louis	6%
Sillery	8%

<i>Le profil a été pondéré</i>	<b>TOTAL (n=148)</b>
<b>Quartier – La Haute-Saint-Charles</b>	
Des Châtel	9%
Lac-Saint-Charles	13%
Loretteville	30%
Saint-Émile	17%
Val-Bélair	30%

<i>Le profil a été pondéré</i>	<b>TOTAL (n=163)</b>
<b>Quartier – Les Rivières</b>	
Duberge Les Saules	31%
Neuchâtel Est Lebourgneuf	52%
Vanier	16%



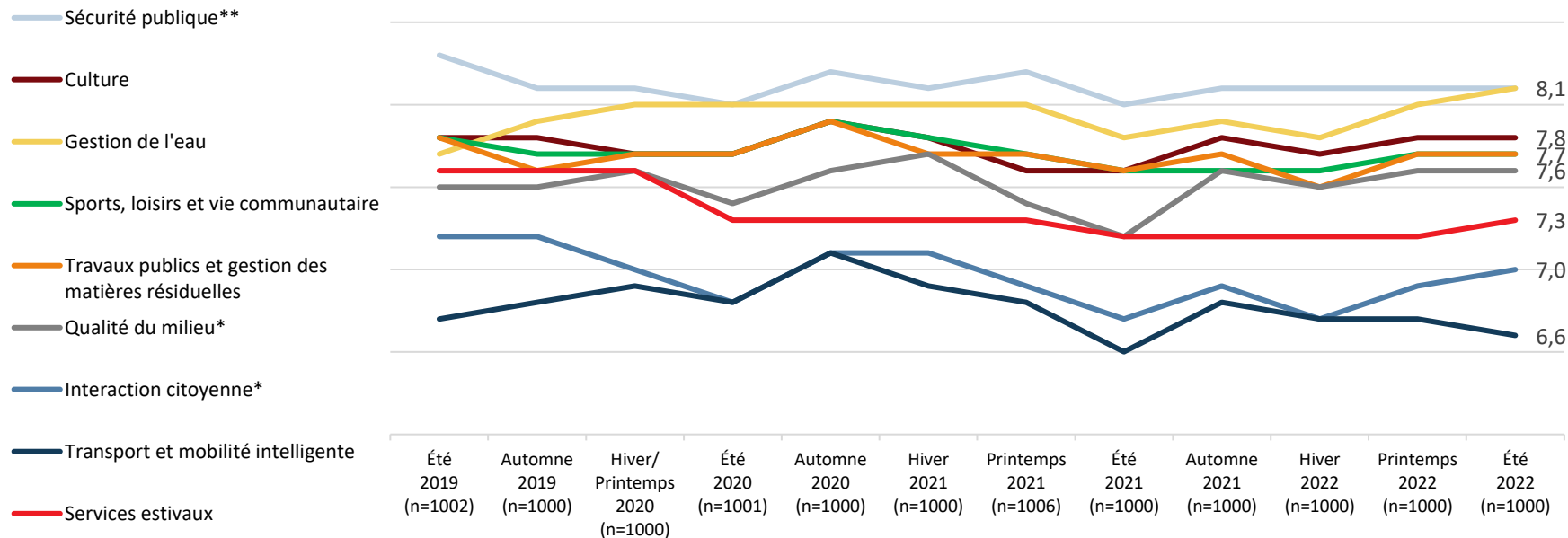


FAITS SAILLANTS

# FAITS SAILLANTS

La satisfaction générale des citoyens de Québec à l'égard de la qualité des services offerts par leur Ville cette saison (7,3/10) est restée stable par rapport à la mesure printanière 2022 (7,2/10) et à la dernière mesure estivale, en 2021 (7,3/10). Remarquons qu'il s'agit d'une note supérieure à celle enregistrée dans les municipalités québécoises de même taille (Norme Léger: 6,9/10).

La stabilité de la satisfaction générale se vérifie dans chacune des grandes catégories de services évalués, aucune d'entre-elles n'enregistrant de variation significative par rapport à la mesure précédente.



\*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.

## FAITS SAILLANTS

Plus en détail, trois services seulement ont enregistré une variation de satisfaction par rapport à la mesure printanière; elles sont présentées ci-dessous.

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Printemps 2022 (n=1000)	Été 2022 (n=1000)
L'éclairage public	8,0	<b>7,7↓</b>
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,7	<b>7,0↑</b>
La synchronisation des feux de circulation	6,5	<b>6,3↓</b>

En revanche, six services ont obtenu des notes de satisfaction significativement supérieures aux résultats de l'été 2021.

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Été 2021 (n=1000)	Été 2022 (n=1000)
La propreté des parcs municipaux	7,6	<b>7,8↑</b>
L'entretien des arbres et des fleurs	7,6	<b>7,9↑</b>
La conservation du patrimoine	7,0	<b>7,4↑</b>
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,1	<b>7,3↑</b>
Les instances de participation publique	6,7	<b>7,0↑</b>
Règlementation sur les limites de vitesse	6,6	<b>6,9↑</b>

Trois des huit services estivaux évalués obtiennent aussi une note plus favorable que celle enregistrée en 2021.

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Été 2021 (n=1000)	Été 2022 (n=1000)
Les places publiques et places éphémères	7,6	<b>7,8↑</b>
Les jardins communautaires	7,3	<b>7,6↑</b>
Les spectacles et le cinéma en plein air	7,0	<b>7,5↑</b>

### AUTRES INDICATEURS

L'évaluation que les citoyens font de leur niveau d'attentes envers la Ville (64% d'entre eux disent avoir des attentes élevées à l'été 2022, contre 62% au printemps), de leur probabilité de recommander de vivre à Québec (8,0/10) et de leur sentiment de sécurité (8,0/10) sont encore une fois stables par rapport à la dernière mesure.

Il en est de même pour la notoriété du service 311 et de son application mobile, qui sont connus par 52% et 23% des citoyens, respectivement.

Enfin, les trois principales raisons d'insatisfaction générale citées cette saison par les citoyens sont le manque d'écoute (12%) le dossier du tramway (10%) et le mauvais état de la chaussée (9%) devant le déneigement et le manque de services qui arrivaient en tête de lice la saison dernière.





RÉSULTATS DÉTAILLÉS

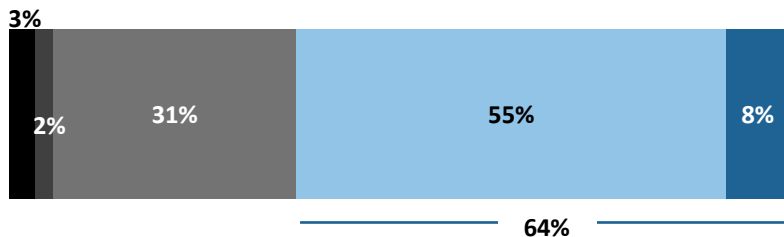


# 1. La satisfaction générale

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

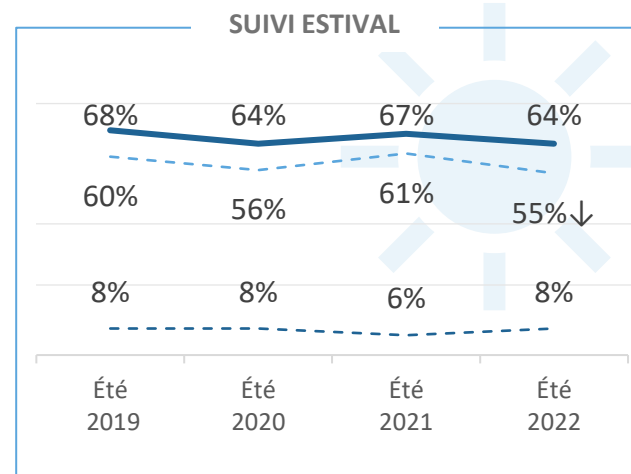
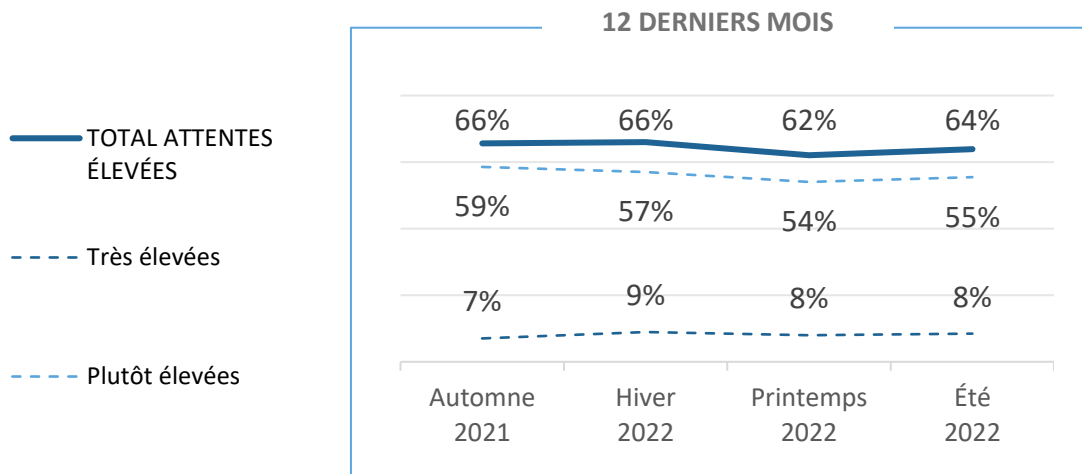
## 1.1 ATTENTES DES CITOYENS

■ NSP/Refus ■ Très peu élevées ■ Peu élevées ■ Plutôt élevées ■ Très élevées



Près des deux tiers des citoyens (64%) disent avoir des attentes élevées (plutôt + très) à l'égard des services de leur Ville, un résultat statistiquement similaire à ceux observés au printemps 2022 (62%) et à la même saison l'an dernier (été 2021 : 67%).

Plus en détail, 8% des citoyens disent avoir des attentes très élevées et 55%, plutôt élevées.



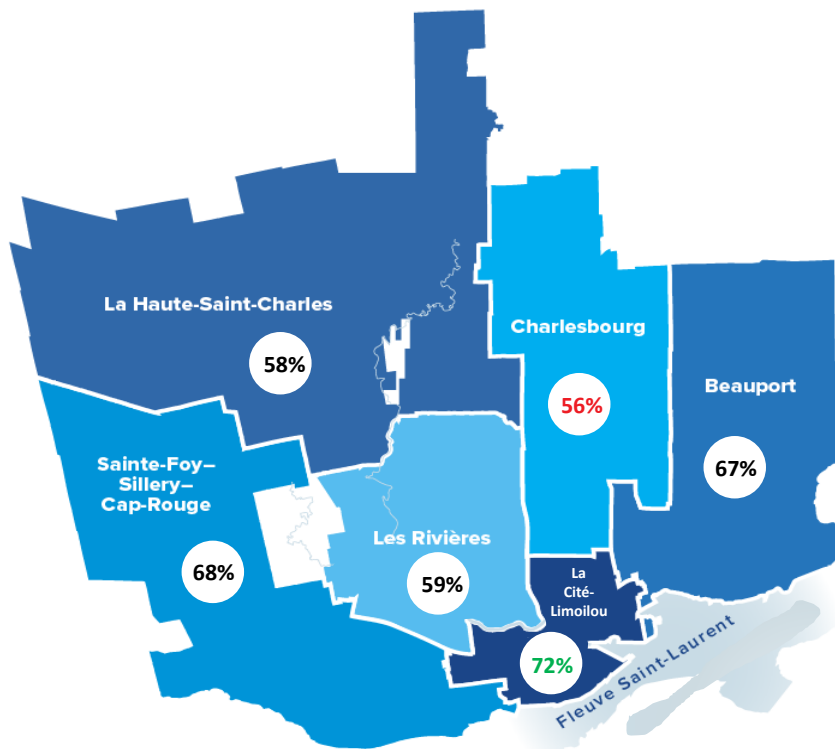
Q4. Face aux services de la Ville, diriez-vous que vos attentes sont... ?

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

Lorsqu'applicable, la différence entre le total et la somme des parties est due à l'arrondissement à l'entier.

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.1 ATTENTES DES CITOYENS



Les citoyens de La Cité—Limoilou se montrent les plus exigeants : ils sont proportionnellement plus nombreux (72%) que leurs concitoyens à avoir des attentes élevées en ce qui concerne les services de la Ville. Inversement, les citoyens de Charlesbourg (56%) sont moins nombreux en proportion à avoir des attentes élevées à cet égard.

### AUTRES DIFFÉRENCES

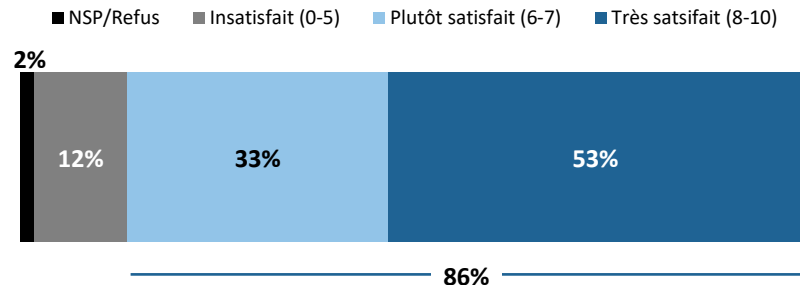
Mentionnons par ailleurs que les retraités (69%) sont plus nombreux à avoir des attentes élevées envers les services de la Ville, tandis que les travailleurs sont significativement moins nombreux (60%) à en avoir.

Q4. 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

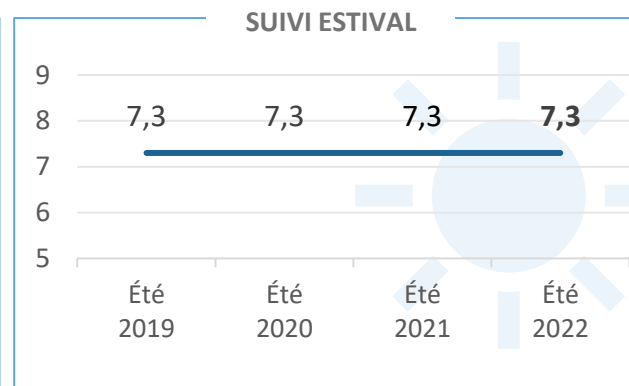
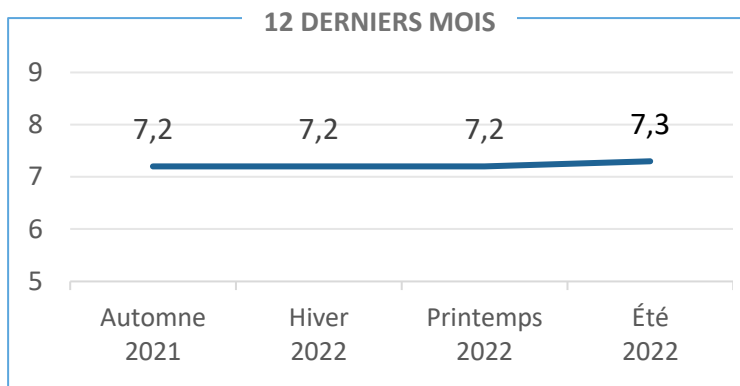
## 1.2 ÉVALUATION



À l'été 2022, les citoyens de Québec ont accordé une note moyenne de 7,3/10 à la qualité générale des services offerts par leur Ville.

Ce résultat est statistiquement similaire à celui de la mesure précédente (printemps 2022 : 7,2) et identique celui obtenu à la même saison en 2021 (7,3/10).

Il s'agit d'une note significativement supérieure à la Norme Léger (6,9/10).



Q1. 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)

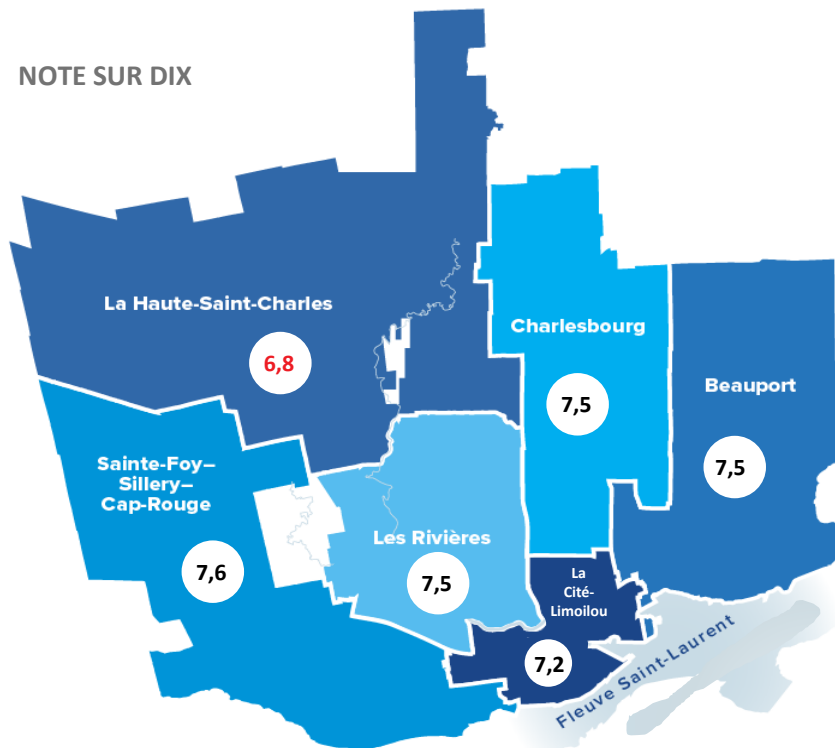
Lorsqu'applicable, la différence entre le total et la somme des parties est due à l'arrondissement à l'entier.



# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.2 ÉVALUATION

NOTE SUR DIX



La satisfaction générale à l'égard de la qualité des services municipaux est similaire sur le territoire de la Ville, à l'exception de l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles qui enregistre une note inférieure aux autres arrondissements (6,8/10).

### AUTRES DIFFÉRENCES

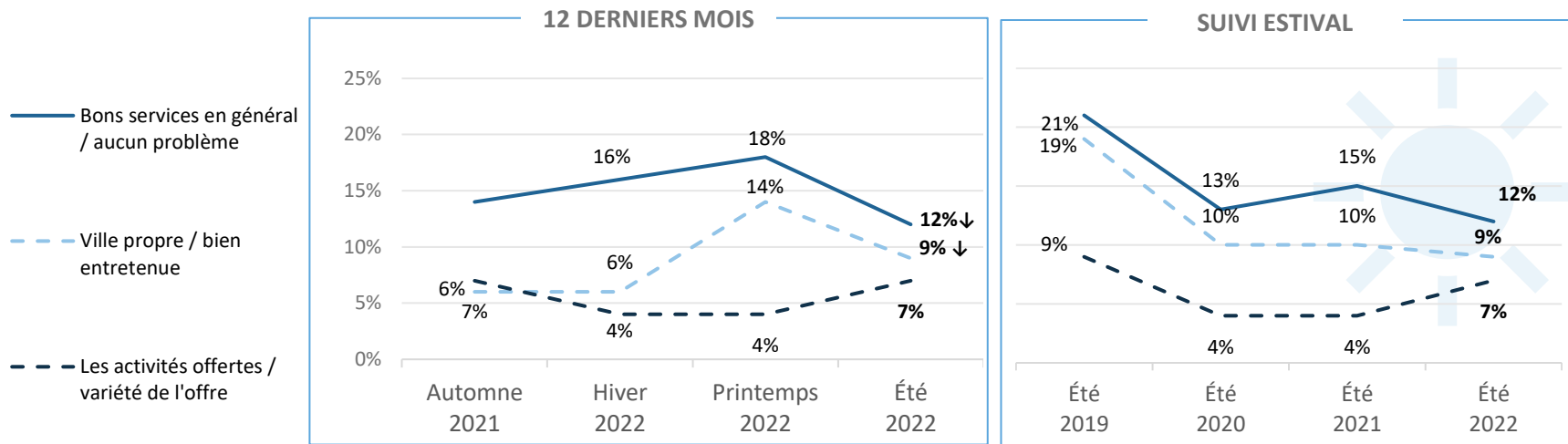
Le degré de satisfaction des citoyens à l'égard des services municipaux varie selon l'âge. En effet, si la satisfaction des citoyens de plus de 55 ans et plus est plus élevée (7,6/10), elle l'est significativement moins parmi ceux âgés de 35 à 54 ans (6,8/10).

Q1. 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



**Si la qualité générale des services (12%) demeure la première raison de grande satisfaction, elle est citée par une moins grande proportion de citoyens satisfaits qu'au printemps 2022 (18%). Par rapport à l'été 2021 (15%), il s'agit d'un résultat similaire sur le plan statistique.**

La propreté de la ville (9%), qui demeure en seconde position, est également mentionnée par une plus faible proportion de citoyens qu'au printemps dernier (14%), mais en proportion similaire à celle observée à l'été 2021 (10%). La variété de l'offre en termes d'activités (7%) demeure en troisième position.

**Q3. 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=537)

# 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.

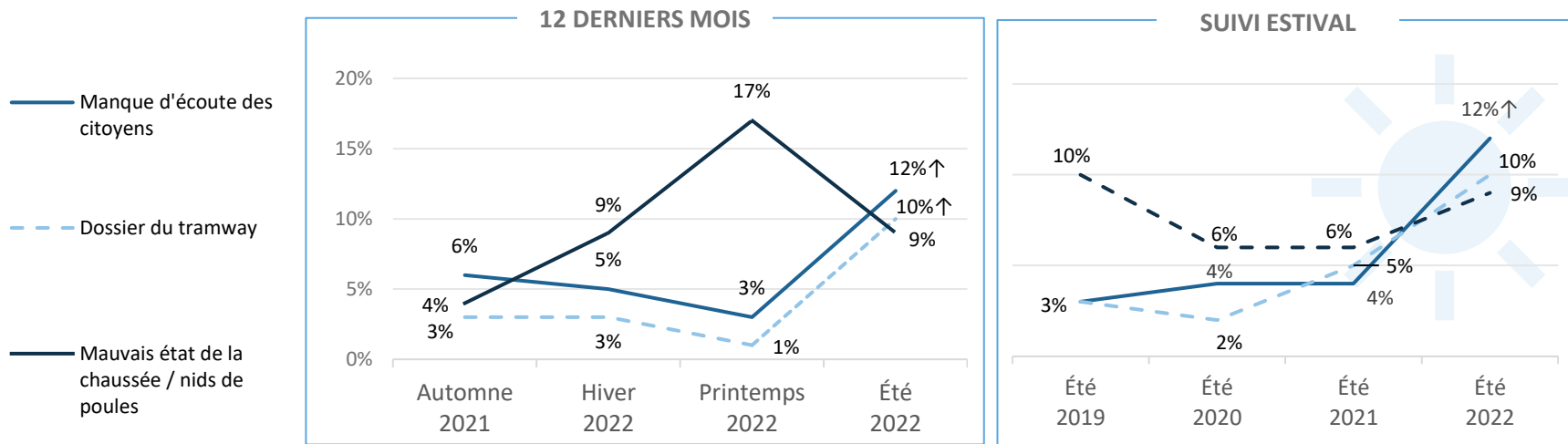
<i>Mention spontanée et multiples</i>	Été 2022
Bons services en général / aucun problème	12% ↓
Ville propre / bien entretenue	9% ↓
Les activités offertes / variété de l'offre	7%
Beaucoup de services offerts / des services de proximité	6% ↑
Déneigement	4%
Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions	4%
Efficacité / réponses rapides	4%
Sécuritaire	4%
Le service 311 / bonne communication avec la ville	4%
Le service de collectes des ordures	3%
Bonne qualité de vie	3% ↑
La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin	2%
Les parcs	2%
Le transport en commun	2%
Le développement des infrastructures/les projets de la ville	1% ↑
Les espaces verts	1%
Le service en ligne	1%
Les taxes municipales sont raisonnables	1%
Autres raisons	1%
Ne sait pas / Refus	29%

Q3. 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=537)

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.4 RAISONS EXPLIQUANT L'INSATISFACTION



**Le déneigement, qui était le principal motif d'insatisfaction au printemps 2022 (23%, contre 8% cette saison), occupe maintenant le 4e rang derrière le manque d'écoute des citoyens (9%), le dossier du tramway (10%, contre 1% au printemps 2022) et le mauvais état de la chaussée (12%, contre 3% au printemps 2022).**

Q2. 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=119)

# 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>	Été 2022
Manque d'écoute des citoyens / traitement des demandes / suivi des dossiers / lenteur administrative	12% ↑
Dossier du Tramway (sans précision)	10% ↑
Le mauvais état de la chaussée / nids de poules	9%
Déneigement	8% ↓
Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur	5%
Gestion des matières résiduelles / compostage	5%
Le maire / l'administration actuelle	4%
Les activités de loisirs / les événements	4%
Nettoyage des rues	3%
Taxes trop élevées	3%
Les travaux publics (lenteur, nombreux chantiers)	2%
La gestion de la circulation	2%
Insécurité / manque de présence de la police	2%
Transport en commun	1%
Les citoyens ne sont pas la priorité	1%
Manque d'entretien (autre et sans précisions)	1% ↓
Autre	3%
Neutre / rien en particulier	3%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	24%

Q2. 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=119)

Le TOTAL supérieur à 100% est attribuable à la mention multiple.



# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.5 TAUX DE RECOMMANDATION NET

NOTE SUR DIX

**8,0**

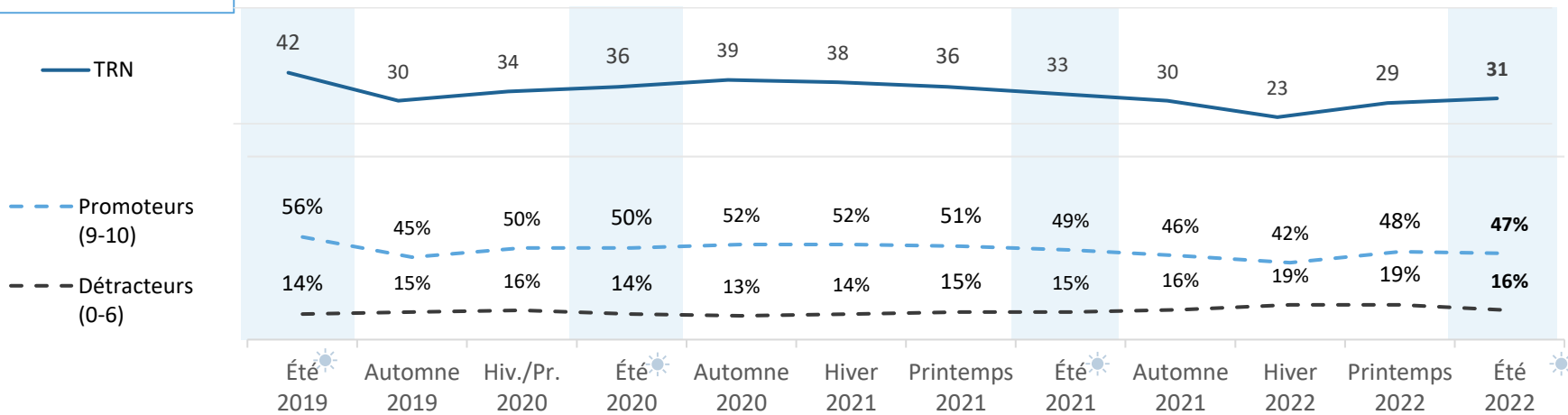
TRN

**31**

**En moyenne, les citoyens chiffrent la probabilité de recommander à des amis de vivre à Québec à 8,0/10, soit un résultat stable (printemps 2022 : 7,9/10 ; été 2021 : 8,1/10).**

Le même constat s'observe en ce qui concerne les proportions de promoteurs (47%) et de détracteurs (16%), tant par rapport à la mesure précédente (printemps 2022) que lorsque comparées à celles obtenues l'été dernier (2021, respectivement 49% et 15%).

Ceci étant, le revirement de tendance en matière de recommandation observé lors de la dernière mesure se maintient, avec un taux de recommandation net (TRN)\* se chiffrant à 31 cette saison.



Q5. 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 : TRN = % de promoteurs - % de détracteurs

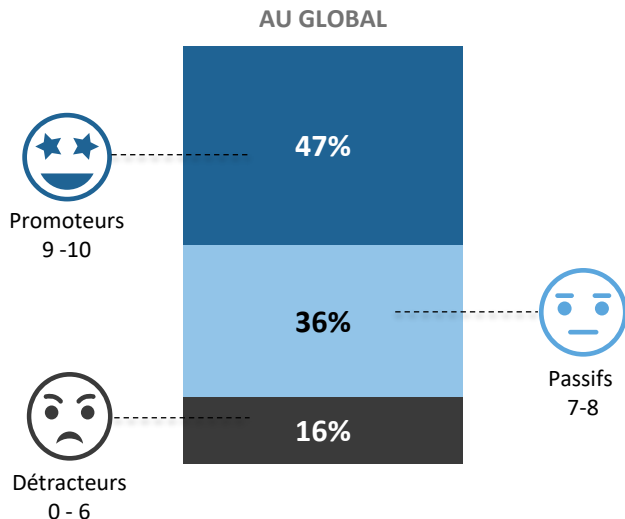
# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.5 TAUX DE RECOMMANDATION NET

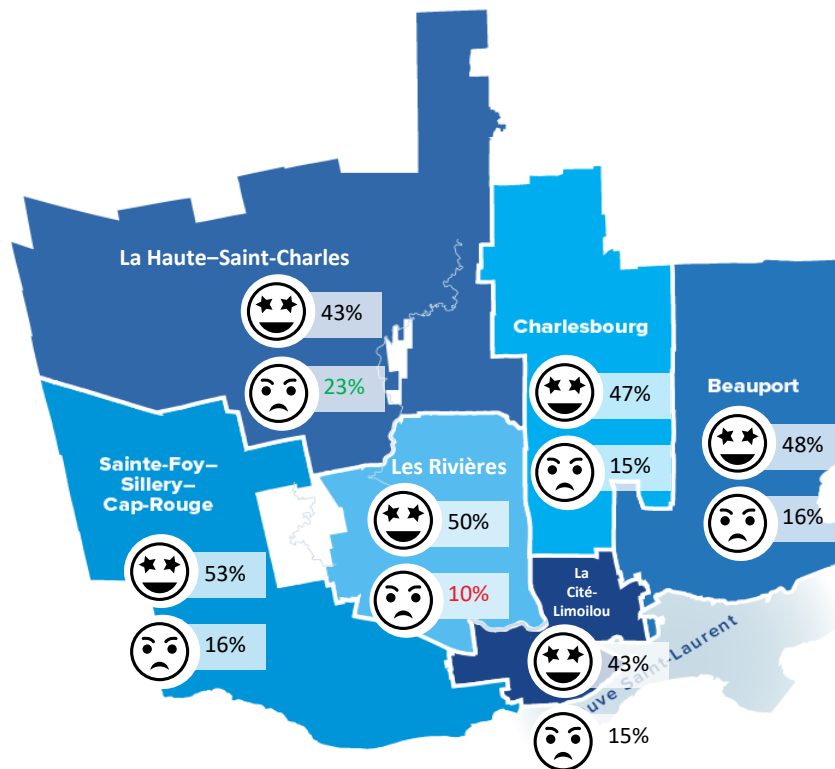
La proportion de **promoteurs** est uniforme dans les six arrondissements.

Les Rivières détient la proportion de **détracteurs** la plus faible (10%) et La Haute-Saint-Charles, la plus élevée (23%).

PAR ARRONDISSEMENT



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

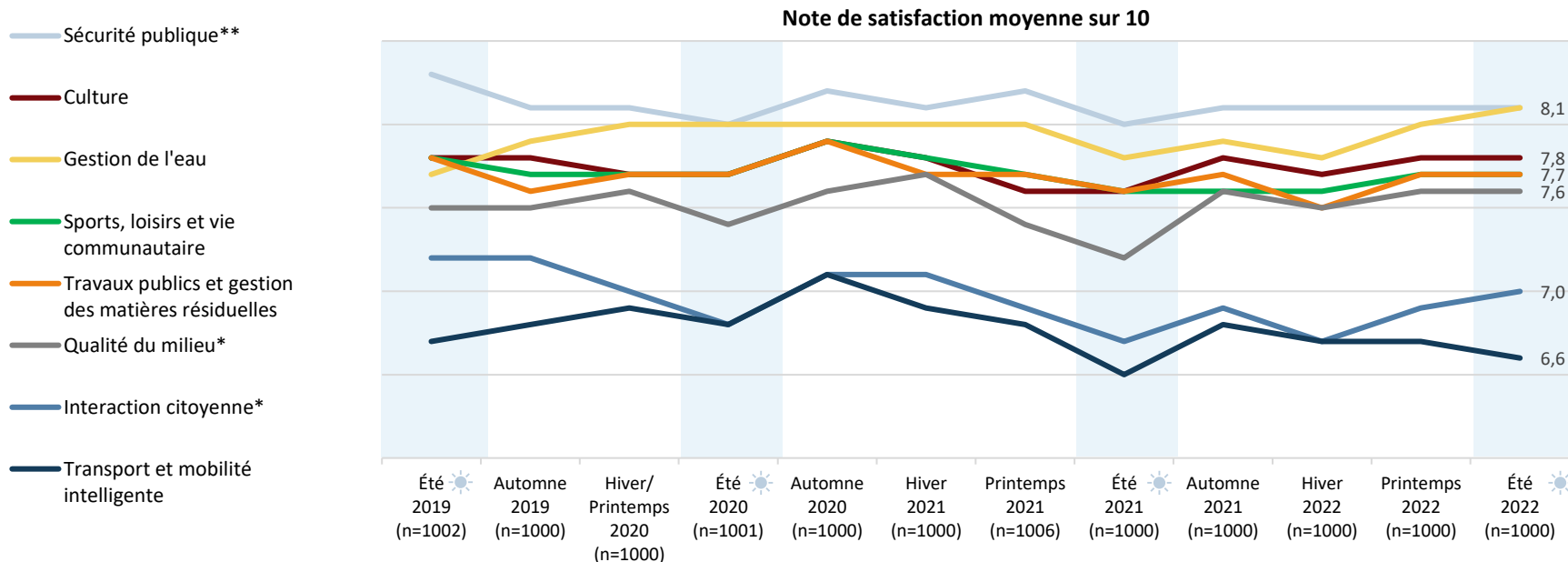


# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.6 GRANDES CATÉGORIES DE SERVICES

Les notes moyennes de satisfaction générale pour les grandes catégories de services sont toutes stables et n'accusent pas de variations significatives depuis le printemps dernier.

En regard à la **mesure estivale précédente (été 2021)**, notons que les catégories Culture (été 2021: 7,6/10 ; 2022 : 7,8), Gestion de l'eau (été 2021: 7,8/10 ; 2022 : 8,1) et Qualité du milieu (été 2021: 7,4/10 ; 2022 : 7,6) ont obtenu cette saison des scores de satisfaction significativement supérieurs.



\*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



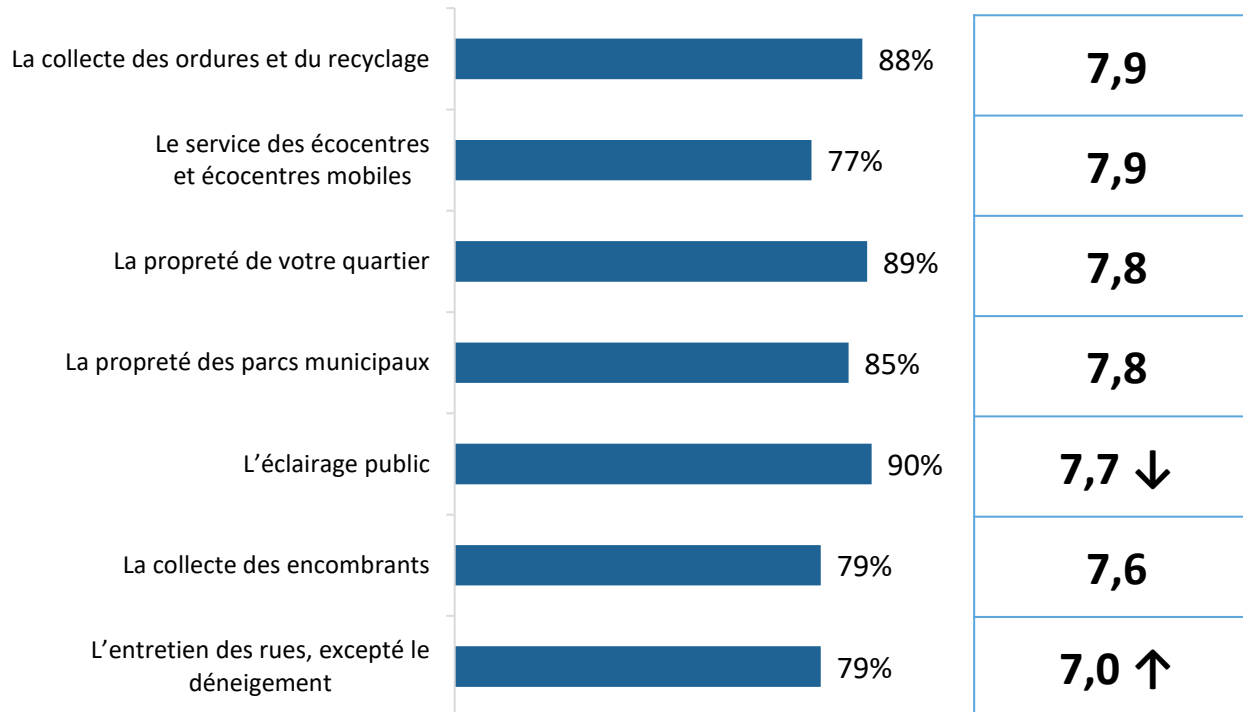
## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

7,7/10

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)

NOTE SUR DIX



Cette saison, la **collecte des ordures et du recyclage** (7,9/10) et le **service des écocentres** (7,9/10) demeurent en **première position**. **L'éclairage public**, qui partageait le premier rang des deux services susmentionnés au printemps dernier, glisse au **3e rang** (7,7 contre 8,0/10). Il s'agit du seul service à connaître une diminution de la satisfaction. En revanche, **l'entretien des rues excepté le déneigement** est jugé plus satisfaisant (7,0 contre 6,7). **Tous les autres services** obtiennent des résultats stables.

La note moyenne accordée par les **propriétaires résidentiels** pour cette catégorie de services est significativement **plus élevée** (7,9, contre 7,5 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

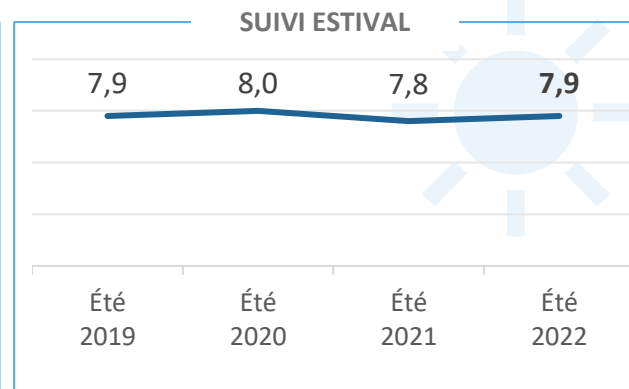
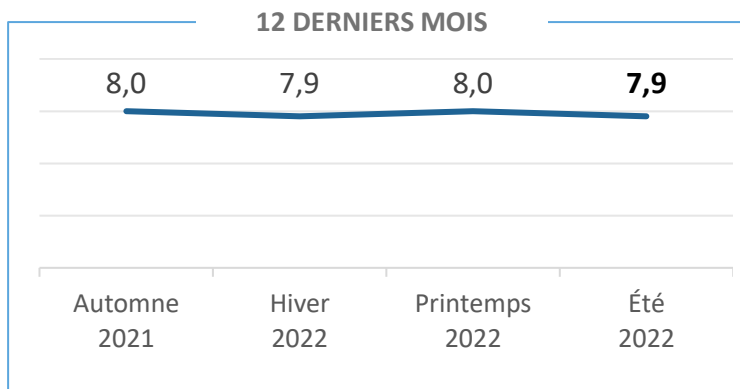
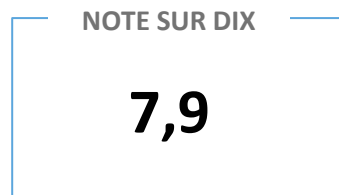
### 2.1 LA COLLECTE DES ORDURES ET DU RECYCLAGE

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



Les citoyens de Québec attribuent une note de satisfaction moyenne de 7,9/10 à la collecte des ordures et du recyclage. Ce résultat est stable par rapport à la mesure réalisée au printemps dernier (8,0/10) et à celle de l'été 2021 (7,8/10).

Il s'agit d'une note 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)

\*Le libellé de la question utilisée pour la Norme Léger diffère de celui utilisé dans la présente étude (La collecte des ordures ménagères). La comparaison est donc présentée à titre indicatif uniquement.

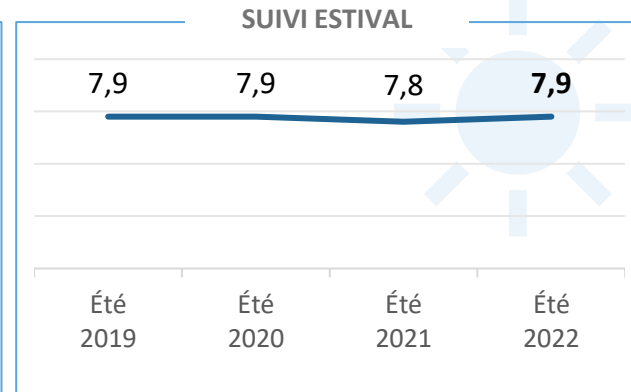
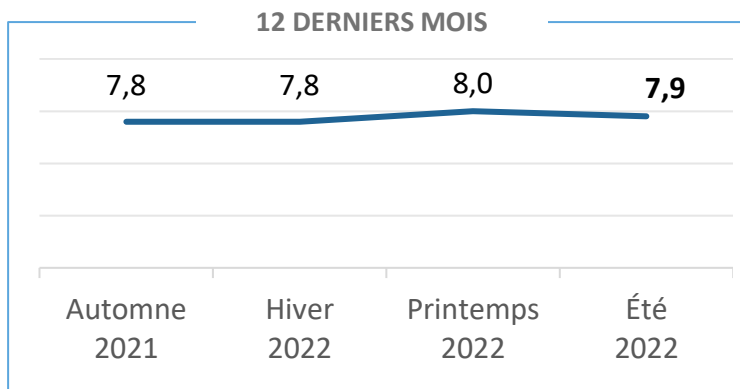
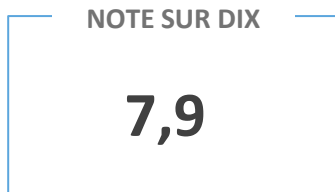
## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

### 2.2 LE SERVICE DES ÉCOCENTRES ET ÉCOCENTRES MOBILES

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



La satisfaction moyenne des citoyens de Québec à l'égard du service des écocentres et écocentres mobiles est de 7,9/10 cette saison, une note statistiquement équivalente à celles des mesures du printemps 2022 (8,0/10) et de l'été 2021 (7,8/10).

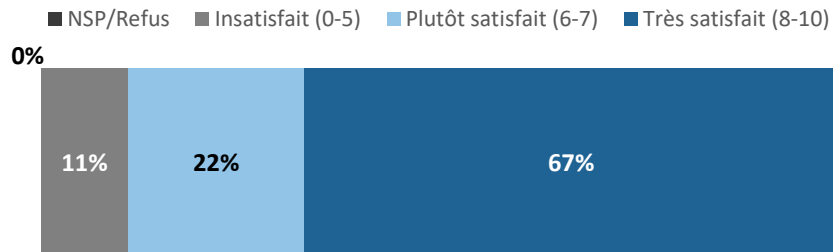


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

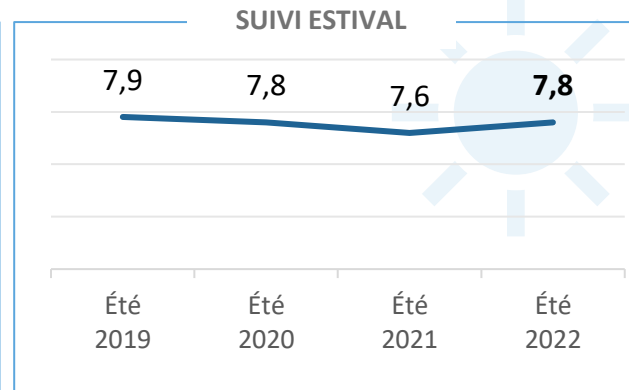
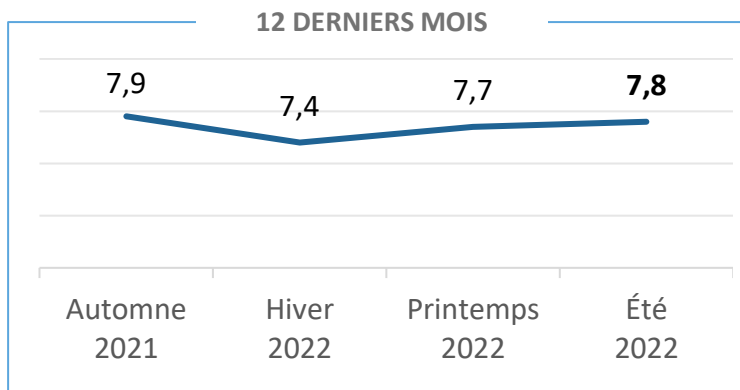
## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

### 2.3 LA PROPRETÉ DE VOTRE QUARTIER



La satisfaction moyenne des citoyens en ce qui a trait à la propreté de leur quartier se chiffre à **7,8/10**, soit une note similaire à celles obtenues lors de la dernière mesure printanière (7,7) et à l'été 2021 (7,6).

En regard des résultats obtenus à l'été 2021, on constate une légère hausse de la proportion de citoyens **très** satisfaits à cet égard (67%, contre 62%), au détriment de ceux qui s'en disaient plutôt satisfaits (22%, contre 26%).



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

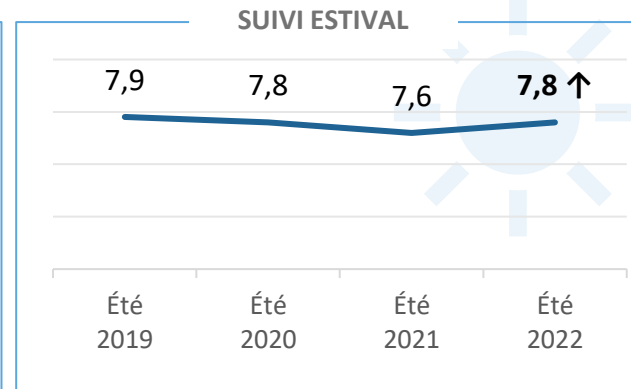
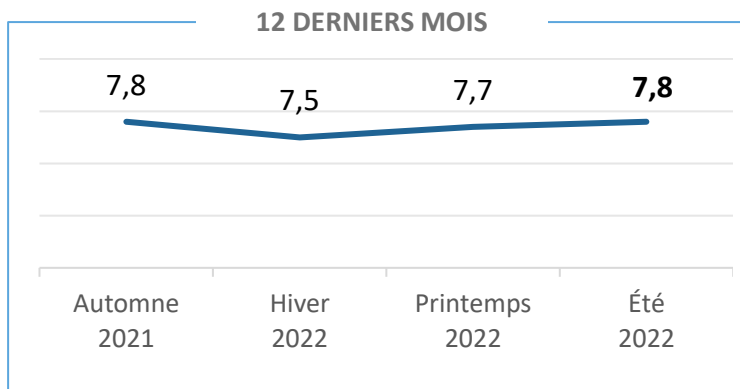
### 2.4 LA PROPRETÉ DES PARCS MUNICIPAUX

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



La satisfaction moyenne à l'égard de la propreté des parcs municipaux (7,8/10) est statistiquement similaire à celle du printemps dernier (7,7/10), mais supérieure à celle enregistrée à l'été 2021 (7,6/10).

La proportion de citoyens **plutôt** satisfaits a connu une baisse statistiquement significative entre l'été 2021 (28%) et l'actuelle saison (23%).



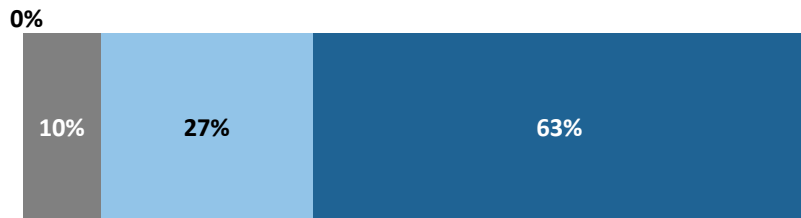
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

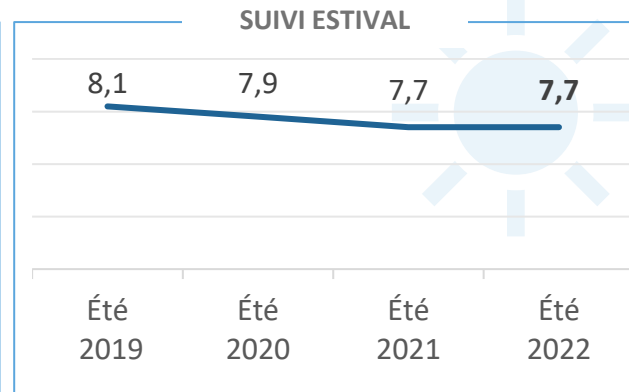
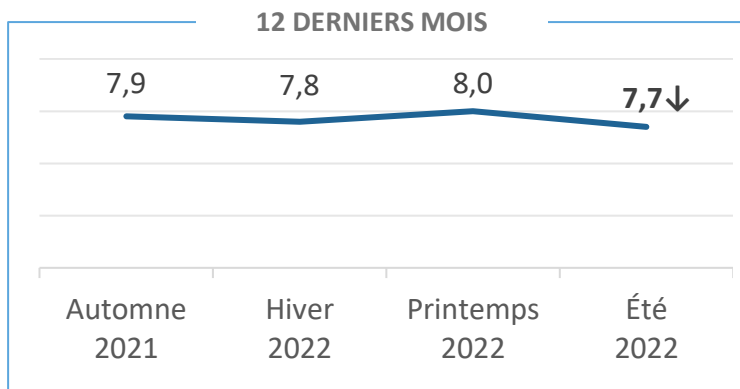
### 2.5 L'ÉCLAIRAGE PUBLIC

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



L'éclairage public (7,7/10) connaît une légère baisse de la satisfaction par rapport à la dernière mesure printanière (8,0/10), mais demeure stable lorsque comparé au résultat obtenu lors de la précédente saison estivale (2021 : 7,7/10).

Cette légère baisse de la satisfaction moyenne s'explique essentiellement par la proportion de citoyens qui se disent **très** satisfaits de ce service, laquelle est passée de 69% au printemps dernier à 63% cette saison.



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)

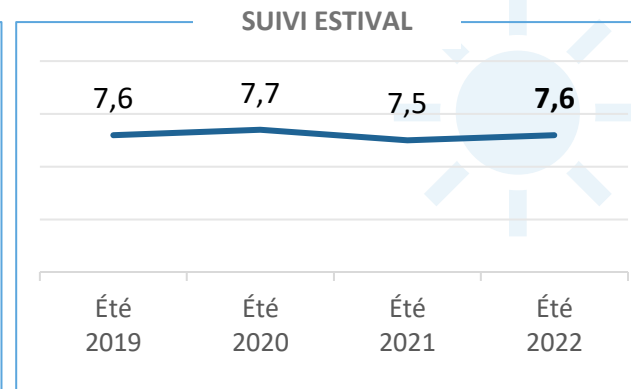
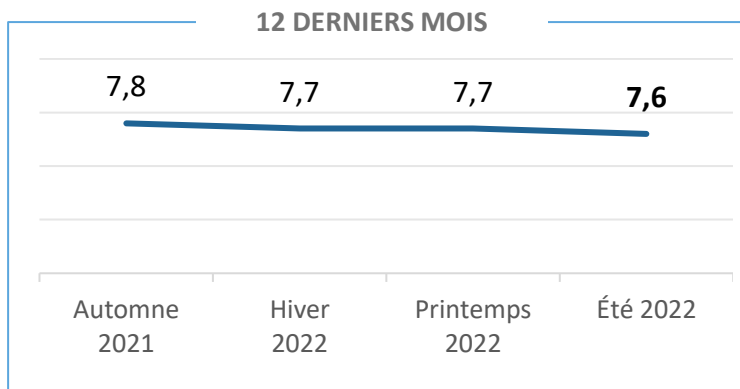
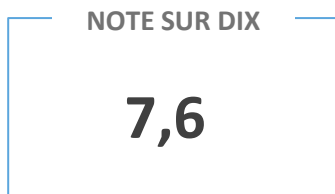
## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

### 2.6 LA COLLECTE DES ENCOMBRANTS

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



Une note moyenne de satisfaction de 7,6/10 a été accordée par les citoyens de Québec au service de collecte des encombrants. Il s'agit d'un résultat statistiquement similaire à ceux enregistrés au printemps dernier (7,7/10) et à l'été 2021 (7,5/10).



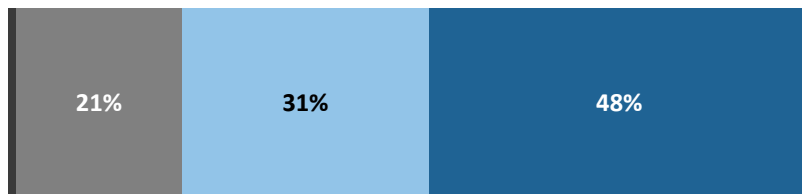
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

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

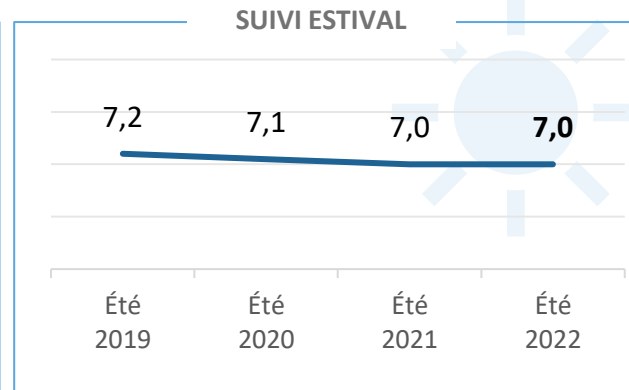
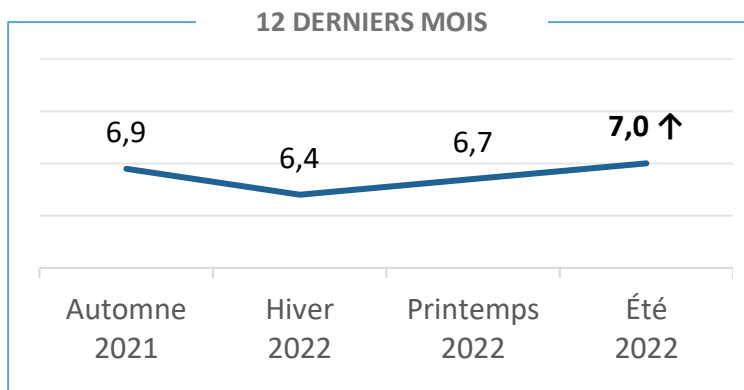
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



La hausse de satisfaction à l'égard de l'entretien des rues (à l'exception du déneigement) observée au printemps dernier se poursuit cette saison, avec une note moyenne de 7,0/10.

Ce résultat est le reflet d'une baisse de la proportion de citoyens qui déclarent être insatisfaits de ce service (21%, contre 25% au printemps).

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

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

On note, entre autres, que les citoyens de La **Cité-Limoilou** sont plus critiques à l'égard d'une majorité des services évalués et que les citoyens de **Charlesbourg** se montrent, en moyenne, un peu plus satisfaits que leurs concitoyens.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=176)	Charlesbourg (n=160)	La Cité-Limoilou (n=183)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=177)	La Haute-Saint-Charles (n=166)	Les Rivières (n=138)
La collecte des ordures et du recyclage	7,9	8,2	8,2	7,4	8,2	7,6	8,1
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,9	8,3	8,0	7,5	8,0	7,7	7,8
La propreté de votre quartier	7,8	7,8	8,2	7,1	8,1	7,7	8,1
La propreté des parcs municipaux	7,8	7,7	8,1	7,6	8,1	7,5	8,0
L'éclairage public	7,7	7,9	8,0	7,3	7,8	7,5	7,9
La collecte des encombrants	7,6	7,9	7,7	7,2	7,7	7,4	7,9
L'entretien des rues, excepté le déneigement	7,0	7,0	6,9	6,8	7,2	6,7	7,2

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

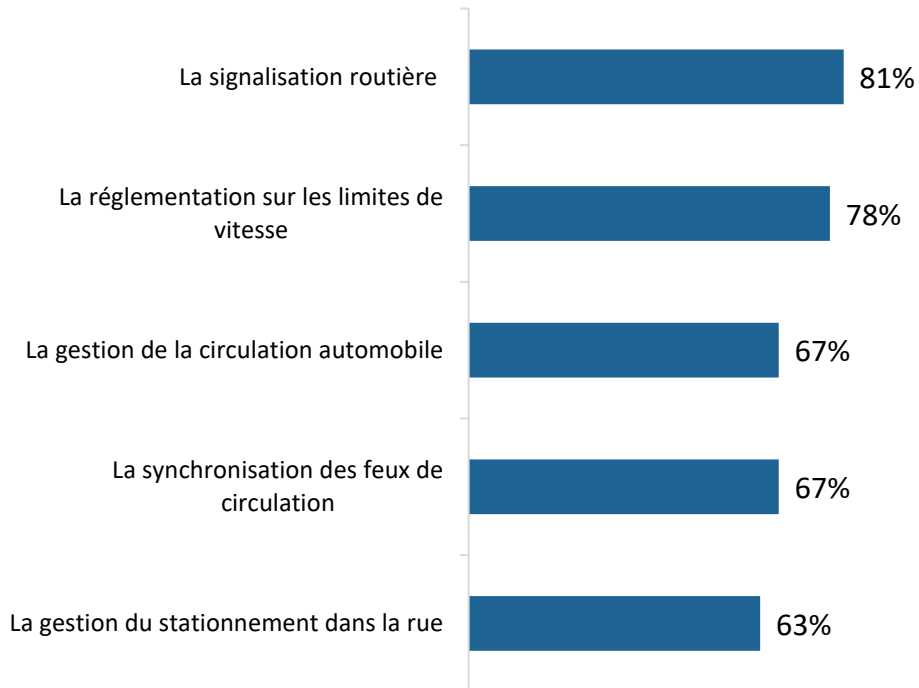
**6,6/10**

La plupart des services de transport et de mobilité intelligente obtiennent des notes **statistiquement similaires à celles enregistrées lors de la mesure précédente** à l'exception de la **synchronisation des feux de circulation**, qui obtient une note significativement inférieure à la saison précédente (6,3/10, contre 6,5/10).

Comme au printemps 2022 (7,3/10), la **signalisation routière** (7,2/10) 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

**7,2**

**6,9**

**6,3**

**6,3 ↓**

**6,3**

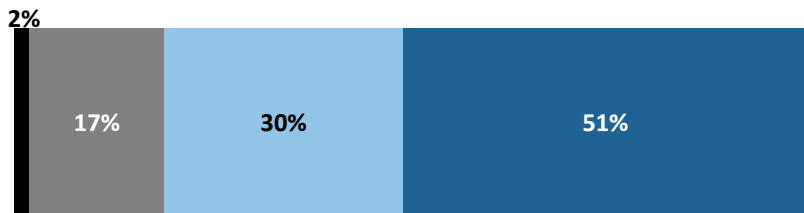
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

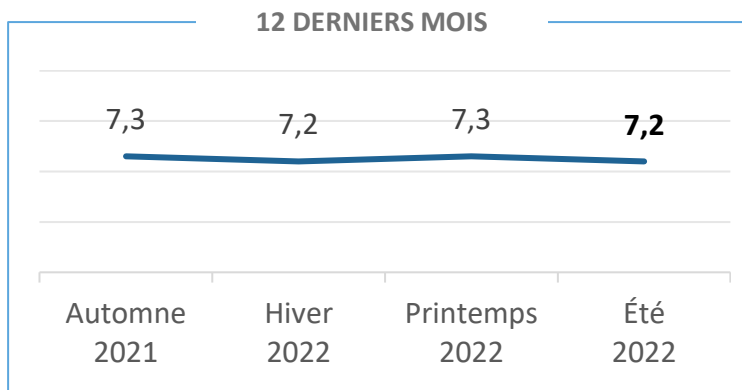
# 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

## 3.1 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 7,2/10, soit une note statistiquement similaire à celle obtenue au printemps 2022 (7,3/10) et à la même saison l’an dernier (7,0/10).

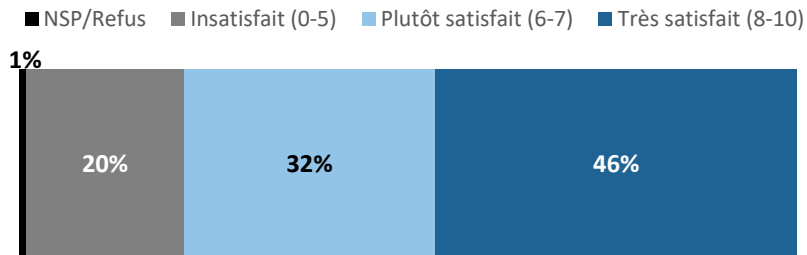


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

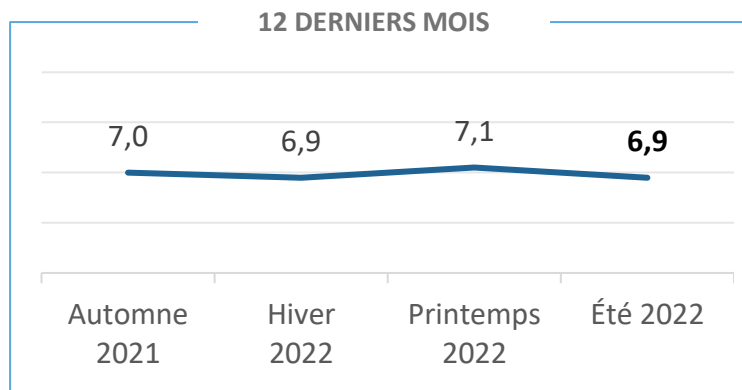
### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

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



Une note de satisfaction moyenne de 6,9/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la réglementation sur les limites de vitesse, une note statistiquement similaire à celle enregistrée au printemps 2022 (7,1/10).

Elle est toutefois significativement supérieure à celle enregistrée à l'été 2021 (6,6/10).



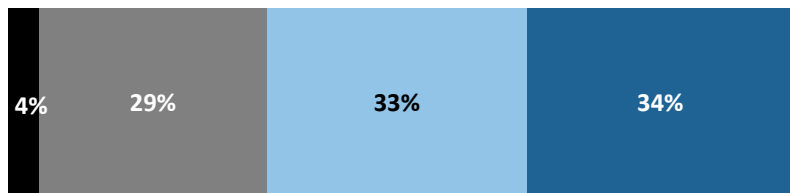
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

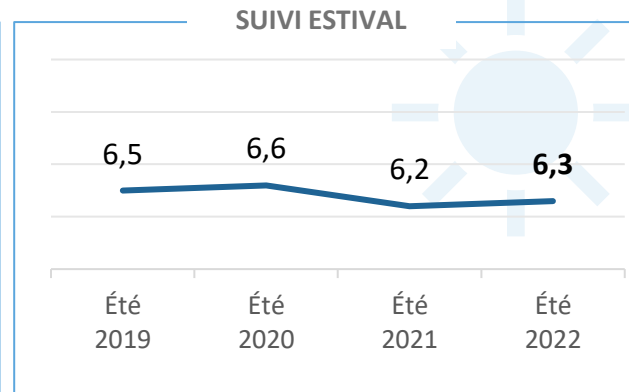
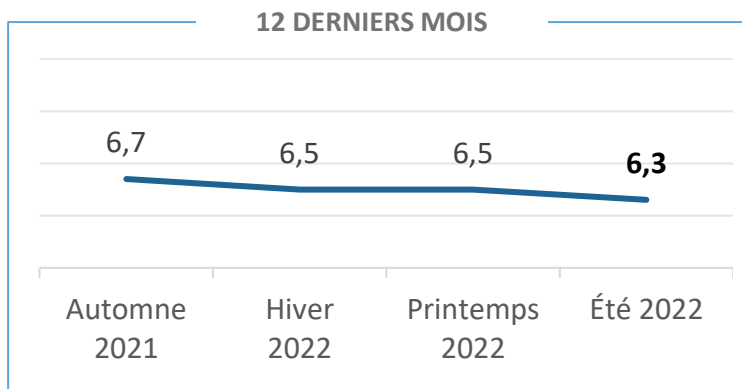
# 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

## 3.3 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 6,3/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la gestion de la circulation automobile. Cette note est statistiquement similaire à celles accordées au printemps 2022 (6,5/10) et à l'été 2021 (6,2/10).



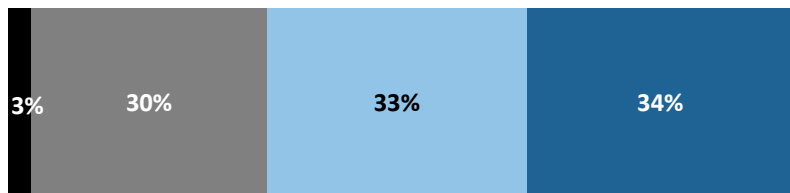
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

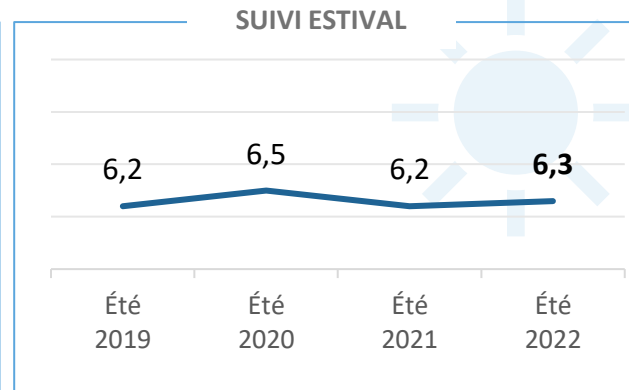
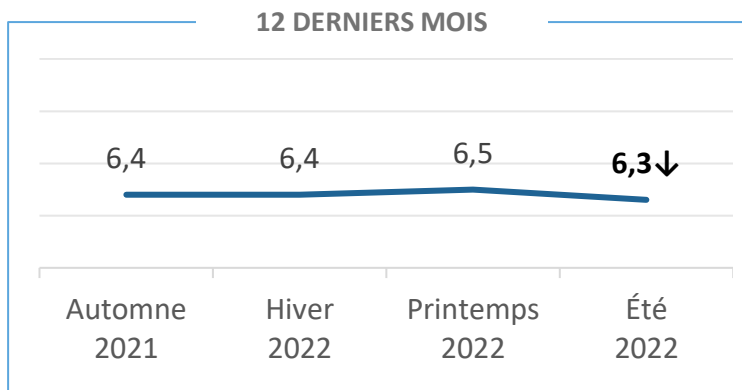
### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

#### 3.4 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 6,3/10 à la synchronisation des feux de circulation, une note significativement inférieure à celle enregistrée au printemps 2022 (6,5/10), mais statistiquement équivalente à celle de l'été 2021 (6,2/10).



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...

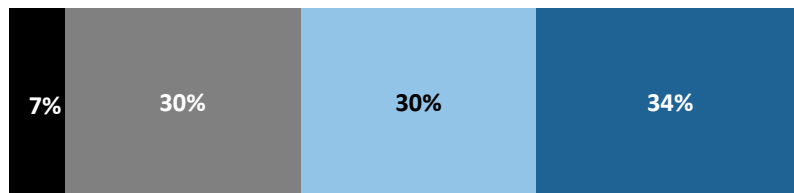
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



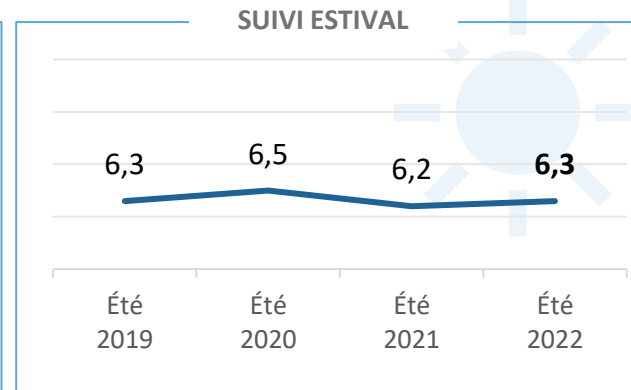
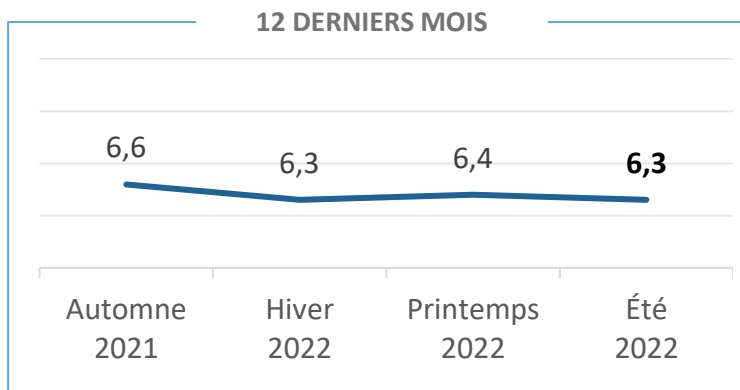
### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

#### 3.5 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 (6,3/10) statistiquement similaire à la note enregistrée au printemps 2022 (6,4/10) et à l'été 2021 (6,2/10).



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

#### 3.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

Cette saison, il existe plusieurs différences significatives entre les arrondissements de la Ville. D’abord, les résidents de l’arrondissement **Les Rivières** sont significativement plus satisfaits de l’ensemble des services de cette catégorie, à l’exception de la synchronisation des feux de circulation. Notons également que les résidents de **Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge** sont significativement plus satisfaits de la **réglementation sur les limites de vitesse** (7,3/10).

Les résidents de l’arrondissement **La Haute-Saint-Charles** sont, quant à eux, significativement **moins satisfaits** de plusieurs services, dont la **synchronisation des feux de circulation** (5,7/10) et la **signalisation routière** (6,8/10). Les résidents de La Cité—Limoilou en sont également moins satisfaits (6,8/10).

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=176)	Charlesbourg (n=160)	La Cité—Limoilou (n=183)	Ste-Foy— Sillery— Cap-Rouge (n=177)	La Haute-Saint- Charles (n=166)	Les Rivières (n=138)
La signalisation routière	7,2	7,2	7,4	6,8	7,4	6,8	7,5
La réglementation sur les limites de vitesse	6,9	6,9	7,1	6,6	7,3	6,5	7,3
La gestion de la circulation automobile	6,3	6,3	6,6	5,9	6,5	5,9	6,8
La synchronisation des feux de circulation	6,3	6,5	6,5	6,4	6,2	5,7	6,5
La gestion du stationnement dans la rue	6,3	6,3	6,5	6,0	6,6	6,1	6,8

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

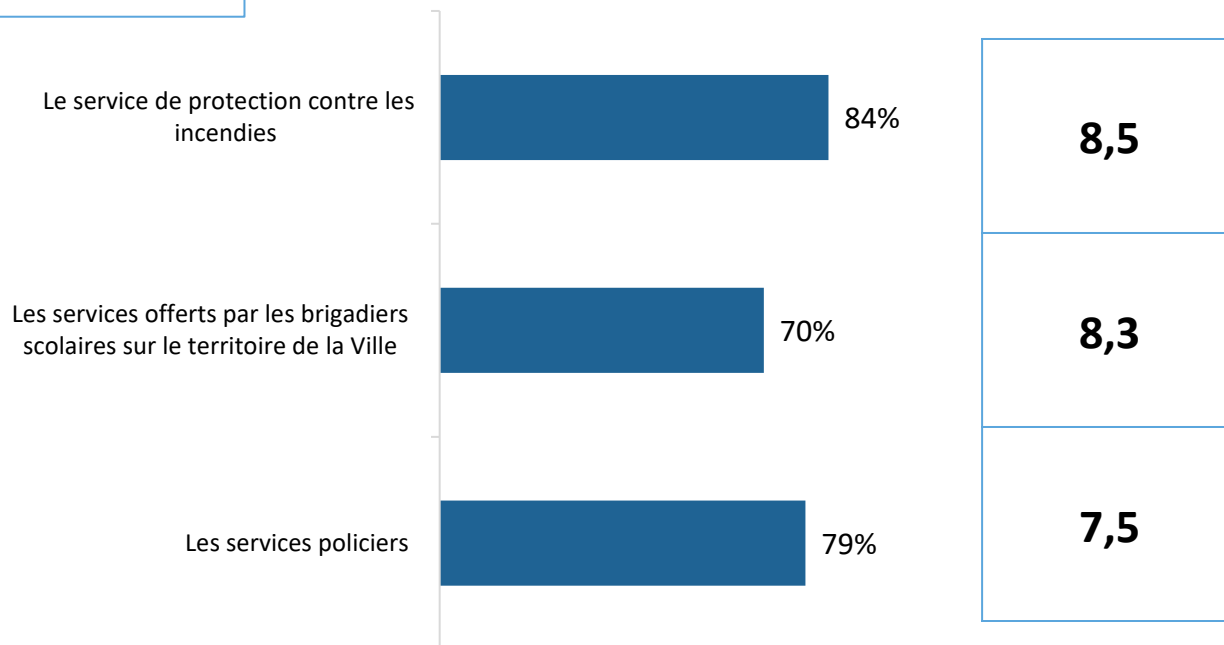
8,0/10

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** (7,5/10). Ces notes sont statistiquement équivalentes à celles de la mesure précédente (respectivement 8,5/10 et 7,7/10).

De plus, les services des **brigadiers scolaires** sont à nouveau évalués comme étant **très satisfaisants** (8,3/10), une note statistiquement équivalente à celle de la dernière saison (8,4/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)

NOTE SUR DIX



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

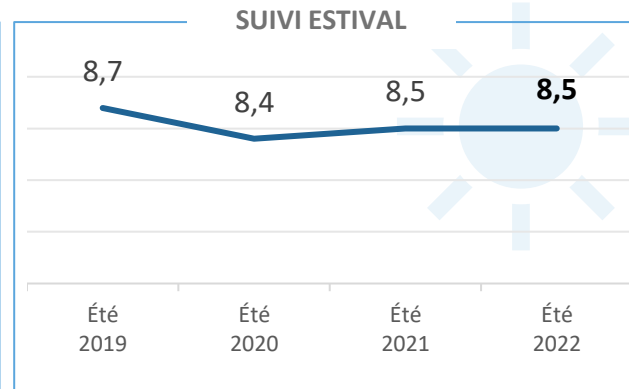
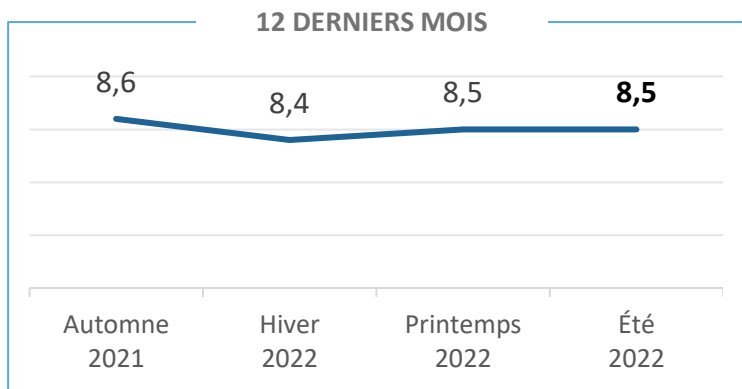
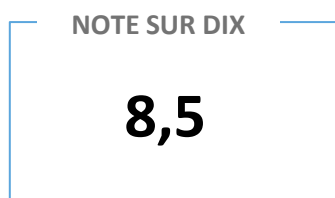
## 4.1 LE SERVICE DE PROTECTION CONTRE LES INCENDIES

■ 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 identique à celles enregistrées au printemps 2022 (8,5/10) et à l'été 2021 (8,5/10).

Il s'agit d'une note significativement supérieure à la Norme Léger (8,3/10).



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)

# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

## 4.2 LES BRIGADIERS SCOLAIRES

NOTE SUR DIX

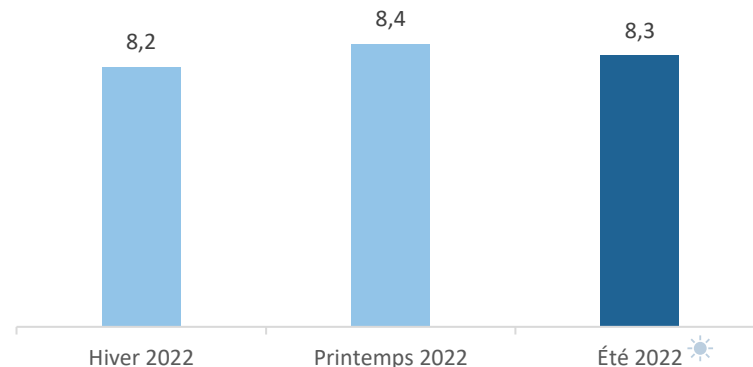
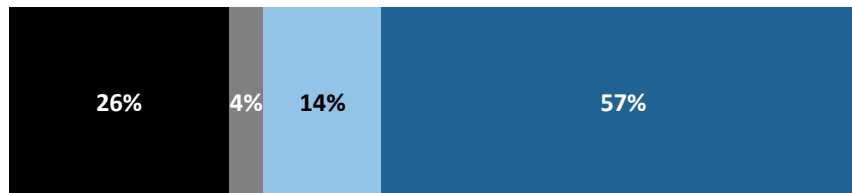
**8,3**

Pour la troisième fois, les répondants ont été invités à évaluer les services offerts par les brigadiers scolaires. Ils accordent une note moyenne de satisfaction de 8,3/10 à ces services, une note statistiquement équivalente à la dernière mesure (8,4/10).

Notons qu'environ le quart des répondants (26%) n'a pas été en mesure de fournir une évaluation de son degré de satisfaction pour ces services.

Cette dernière proportion est significativement moins élevée parmi les parents (14%, contre 29% des non-parents). Cependant, parmi ceux qui ont évalué ces services, on ne note pas différence significative de satisfaction entre les parents et les non-parents (notes moyennes de 8,2/10 et 8,3/10, respectivement).

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



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)



# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

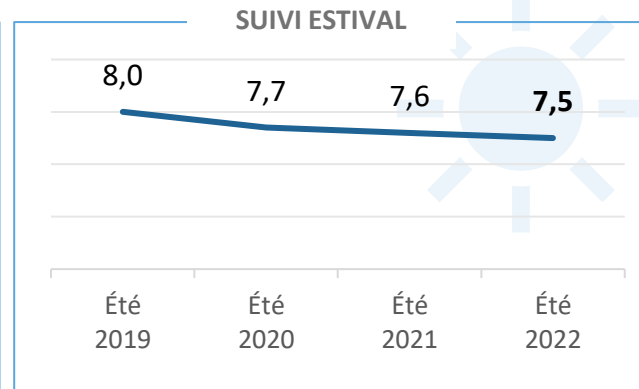
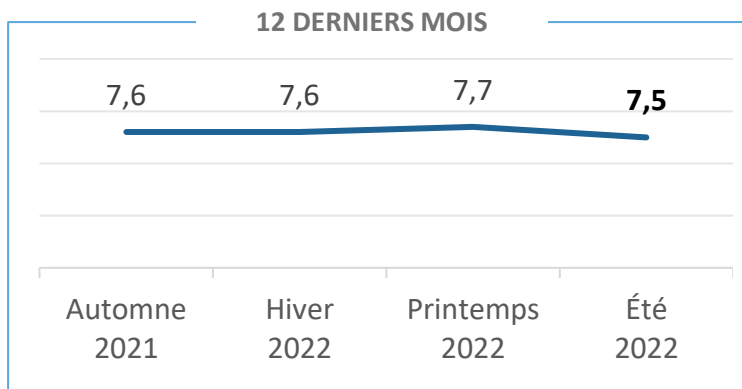
## 4.3 LES SERVICES POLICIERS

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



Les services policiers obtiennent une note de satisfaction moyenne de 7,5/10, soit une note statistiquement équivalente à celles du printemps 2022 (7,7/10) et de l'été 2021 (7,6/10).

La note de satisfaction moyenne est significativement supérieure à la norme Léger (7,3/10).



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...

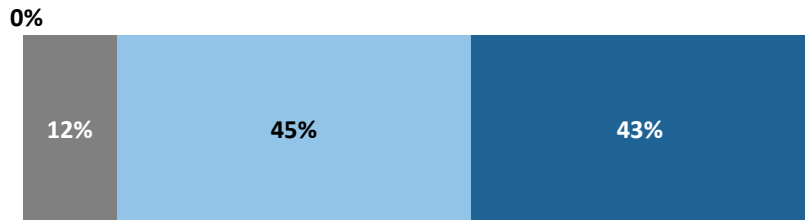
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

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

# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

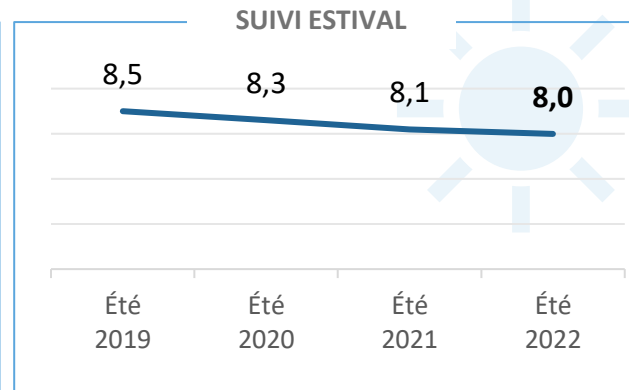
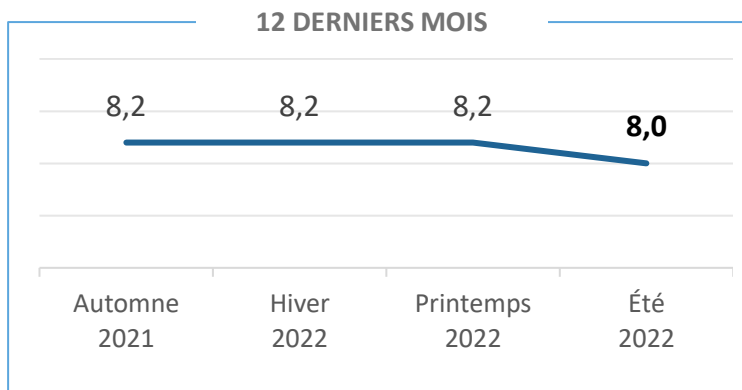
## 4.4 LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

■ 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 (8,0/10) est stable par rapport à la mesure du printemps 2022 (8,2/10) et celle de l'été 2021 (8,1/10).

Il reste ainsi significativement supérieur à la Norme Léger (7,4/10).



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 LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

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

Le **danger d'inondations** obtient une proportion de mentions (4%) significativement supérieure à celle enregistrée lors de la dernière mesure (0%).

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 (n=88)	ÉTÉ 2022
Vandalisme et méfaits	7%	16%	9%	19%	6%	14%	8%	14%	8%	9%	15%	17%
Crainte de se faire attaquer	21%	17%	10%	17%	26%	17%	20%	18%	21%	20%	16%	16%
Violence	5%	14%	8%	3%	4%	15%	12%	11%	16%	14%	15%	13%
Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies	17%	25%	24%	18%	16%	23%	19%	19%	10%	14%	6%	12%
Vols	14%	13%	11%	5%	8%	4%	4%	8%	10%	8%	11%	9%
Flânage / errance / mendicité	9%	3%	13%	8%	10%	7%	15%	10%	10%	16%	13%	8%
Trafic et consommation de drogues	3%	1%	10%	4%	5%	6%	7%	5%	5%	2%	3%	5%
Danger d'inondations	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	4% ↑
Mauvais éclairage	2%	1%	3%	7%	4%	3%	3%	1%	5%	3%	2%	4%
Danger d'incendie	1%	1%	1%	2%	7%	0%	3%	4%	2%	1%	2%	3%
Incidents avec des produits chimiques ou des contaminants	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	2%

Quelle est votre plus grande source d'insécurité?

Base : Ceux qui se sentent peu ou pas en sécurité (n=115)

Le complément à 100% représente la non-réponse.

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

### 4.5 VENTILATION DES RÉSULTATS

En ce qui concerne les services de sécurité publique, on remarque 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 (7,0/10) des **services policiers** que leurs concitoyens.

Les citoyens **La Cité—Limoilou** sont, quant à eux, significativement plus satisfaits (7,8/10) des **services policiers**.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=176)	Charlesbourg (n=160)	La Cité—Limoilou (n=183)	Ste-Foy— Sillery— Cap-Rouge (n=177)	La Haute-Saint- Charles (n=166)	Les Rivières (n=138)
Le service de protection contre les incendies	8,5	8,6	8,6	8,5	8,5	8,3	8,7
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	8,3	8,3	8,4	8,4	8,5	8,2	8,1
Les services policiers	7,5	7,8	7,5	7,3	7,8	7,0	7,8
Sentiment de sécurité	8,0	8,0	8,2	8,0	8,2	7,7	8,1

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... //

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

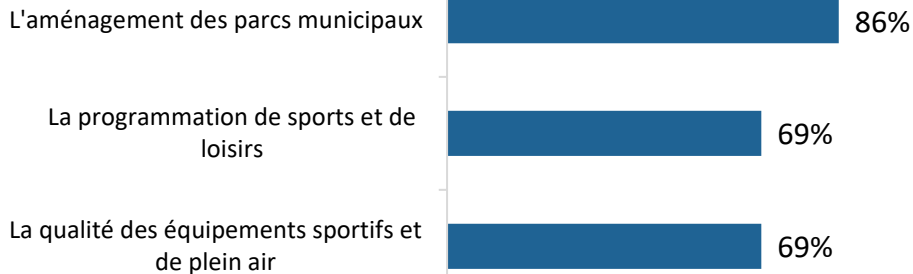
7,8/10

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** (7,9/10) 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

7,9

7,6

7,5

8,3

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)



# 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

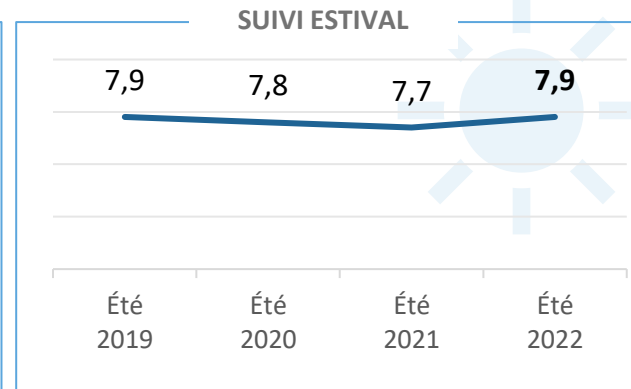
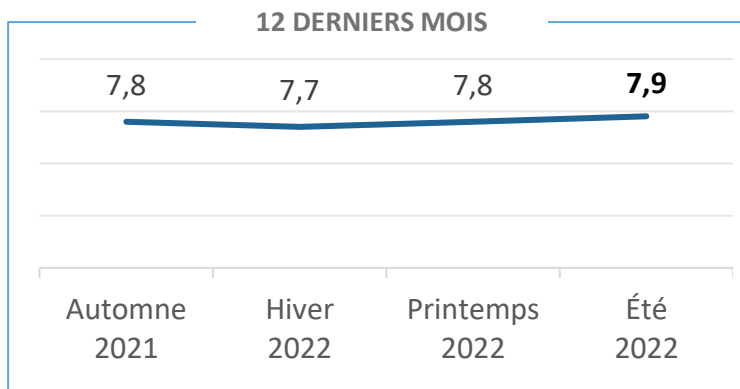
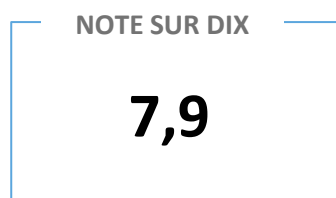
## 5.1 L'AMÉNAGEMENT DES PARCS MUNICIPAUX

■ 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 7,9/10, soit une note statistiquement équivalente à celles obtenues au printemps 2022 (7,8/10) et à l'été 2021 (7,7/10).

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



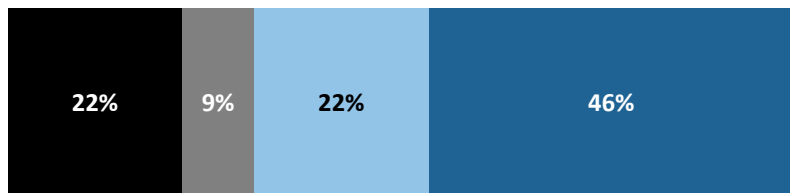
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

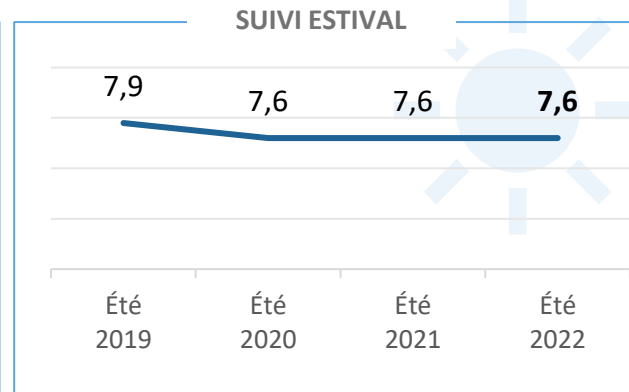
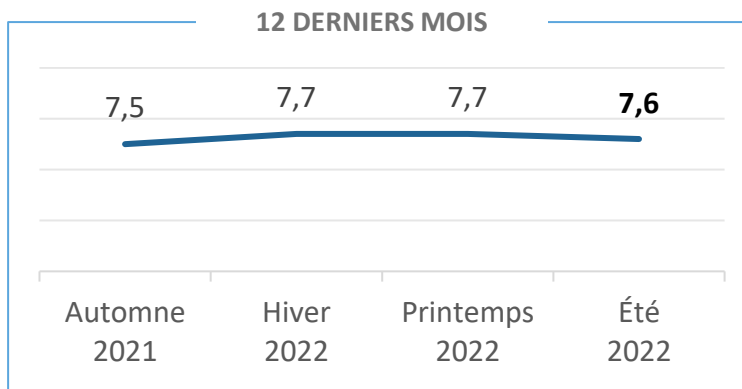
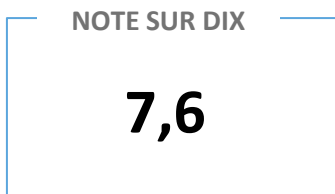
# 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

## 5.2 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 7,6/10 à la programmation de sports et de loisirs, une note statistiquement équivalente à celles enregistrées au printemps 2022 (7,7/10) et à l'été 2021 (7,6/10).



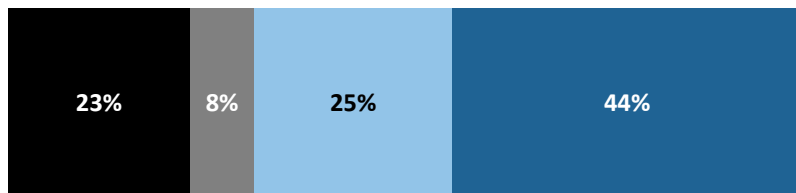
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

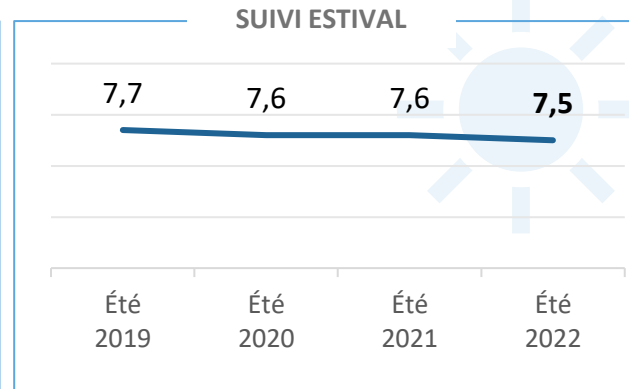
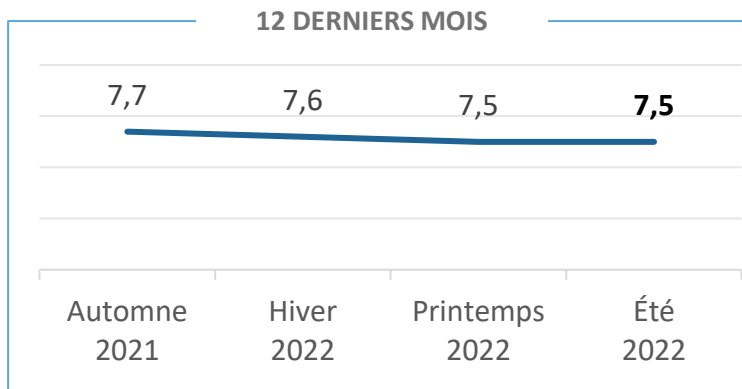
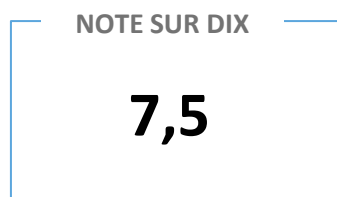
# 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

## 5.3 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 7,5/10 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 au printemps 2022 (7,5/10) et à l'été 2021 (7,6/10).



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)

# 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

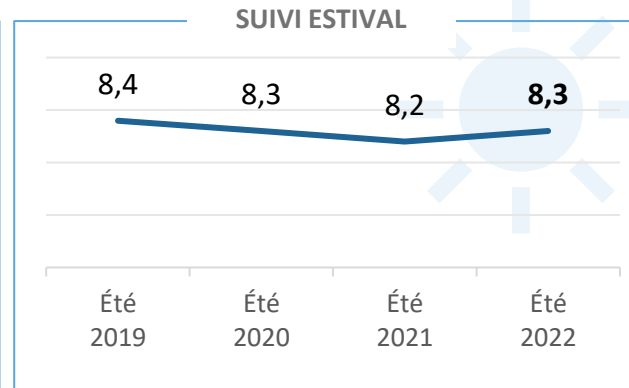
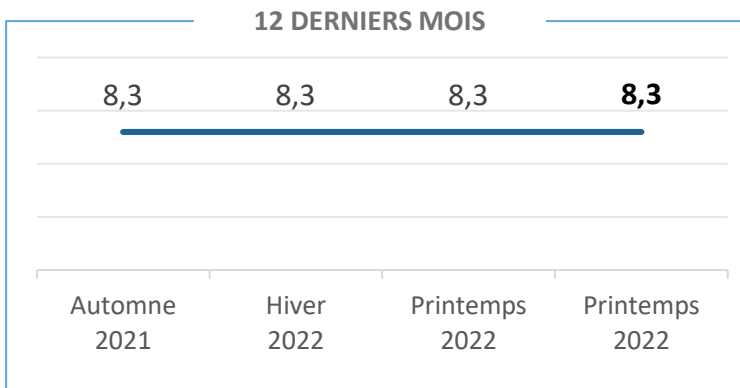
## 5.4 LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES

■ 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 au printemps 2022 (8,3/10) et similaire à celle de l'été de l'an dernier (8,2/10).

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



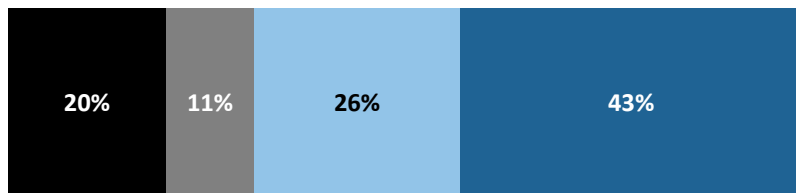
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

# 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

## 5.5 LA CONSERVATION DU PATRIMOINE

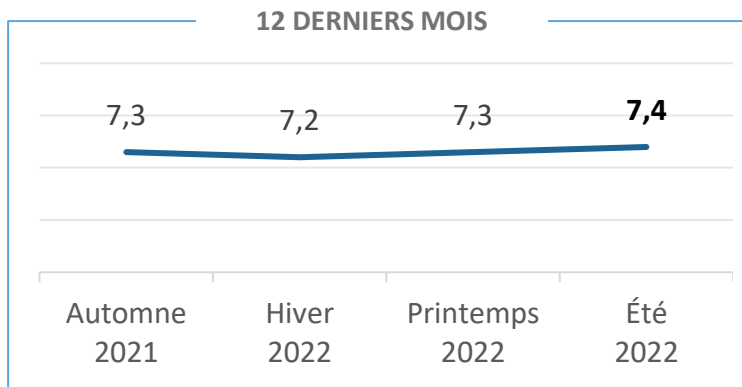
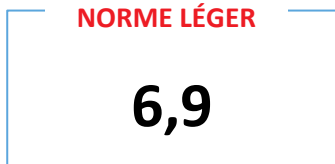
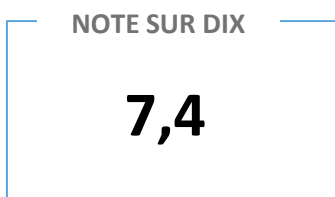
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



La satisfaction des citoyens de Québec à l'égard de la conservation du patrimoine (7,4/10) est stable par rapport à la mesure du printemps 2022 (7,3/10), mais significativement supérieure à celle de l'été 2021 (7,0/10).

La proportion de citoyens qui en sont insatisfaits (11%) est également inférieure à celle enregistrée lors de l'été 2021 (17%).

Cette saison, cette note est 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

### 5.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

Dans l'arrondissement de **La Haute-Saint-Charles**, on remarque une satisfaction significativement moins élevée envers la programmation de sports et de loisirs. Dans **La Cité—Limoilou**, la satisfaction est moins élevée vis-à-vis la **conservation du patrimoine**, alors qu'elle l'est davantage dans **Les Rivières**.

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=176)	Charlesbourg (n=160)	La Cité—Limoilou (n=183)	Ste-Foy— Sillery— Cap-Rouge (n=177)	La Haute-Saint- Charles (n=166)	Les Rivières (n=138)
L'aménagement des parcs municipaux	7,9	7,8	8,0	7,7	8,0	7,8	7,8
La programmation de sports et de loisirs	7,6	7,7	7,8	7,6	7,6	7,1	7,6
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,5	7,6	7,6	7,4	7,6	7,5	7,5
Les bibliothèques municipales	8,3	8,2	8,5	8,1	8,4	8,2	8,1
La conservation du patrimoine	7,4	7,6	7,4	7,0	7,6	7,2	7,8

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

**8,1/10**

La satisfaction des citoyens à l'égard de la **qualité de l'eau potable** (8,2/10) se maintient depuis la saison dernière (8,2/10).

Le score de satisfaction de la **gestion des eaux usées** (7,8/10) est également statistiquement équivalent à celui obtenu lors de la dernière mesure (7,6/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)

La qualité de l'eau potable

92%

La gestion des eaux usées

64%

NOTE SUR DIX

**8,2**

**7,8**

## 6. GESTION DE L'EAU

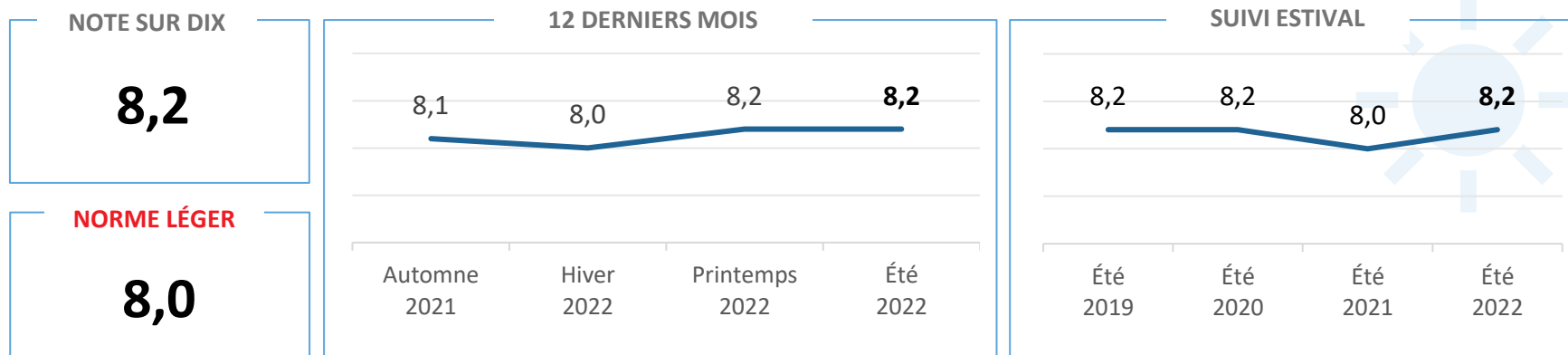
### 6.1 LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE

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



En moyenne, les citoyens de Québec jugent la qualité de l'eau très satisfaisante (8,2/10). Cette note est statistiquement équivalente à celles obtenues lors de la dernière mesure (8,2/10) et de celle de l'été 2021 (8,0/10).

Ce résultat est significativement supérieur à la norme Léger.



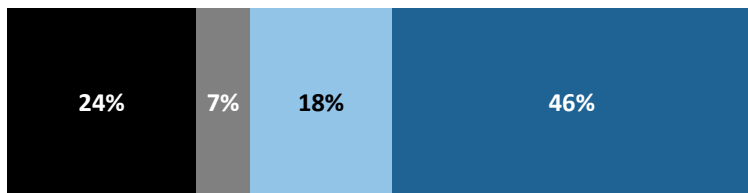
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

## 6. GESTION DE L'EAU

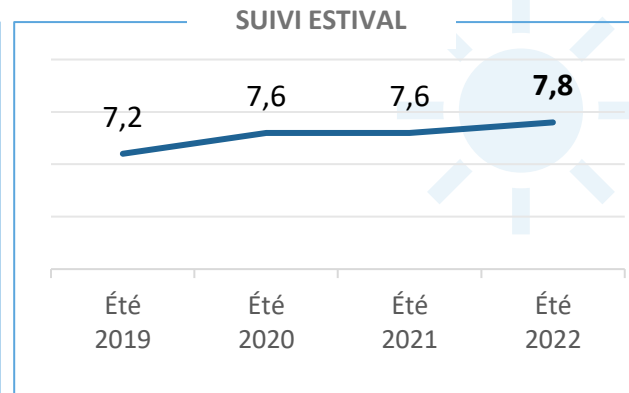
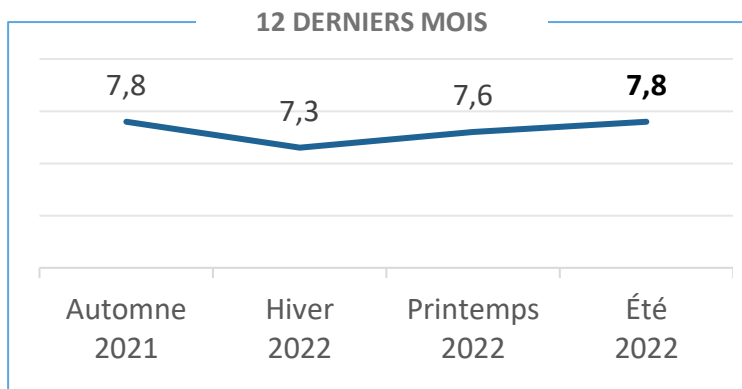
### 6.2 LA GESTION DES EAUX USÉES

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



La satisfaction à l'égard de la gestion des eaux usées (7,8/10) est stable, autant par rapport à la dernière mesure (7,6/10), qu'à celle enregistrée à l'été 2021 (7,6/10).

Remarquons que plus du quart des répondants (29%) 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.

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	8,2	8,2	8,3	8,4	8,0	8,2
La gestion des eaux usées	7,8	7,8	7,8	7,6	8,0	7,6	7,9

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)

## 7. Qualité du milieu

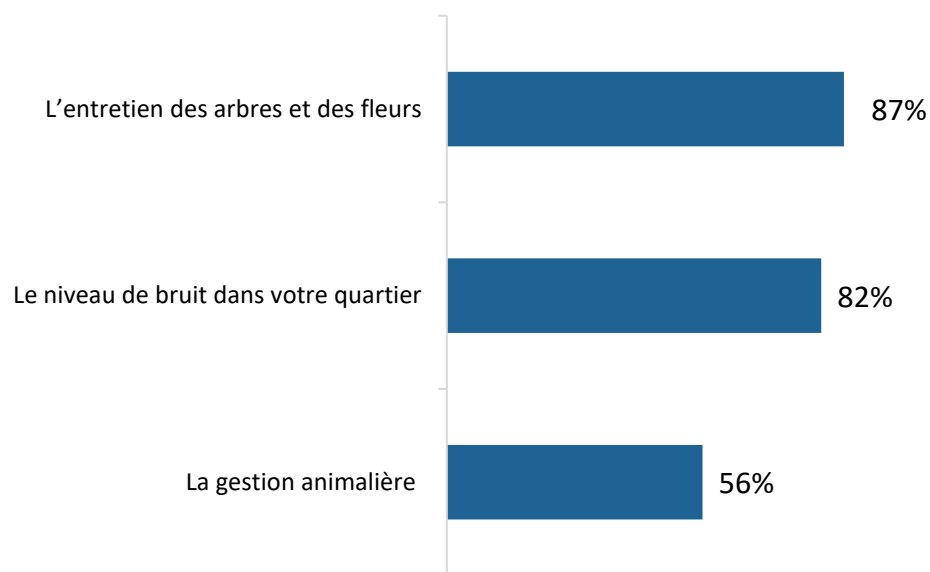
## 7. QUALITÉ DU MILIEU

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 équivalente à celle du printemps 2022 (7,6/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

**7,9**

**7,3**

**7,2**

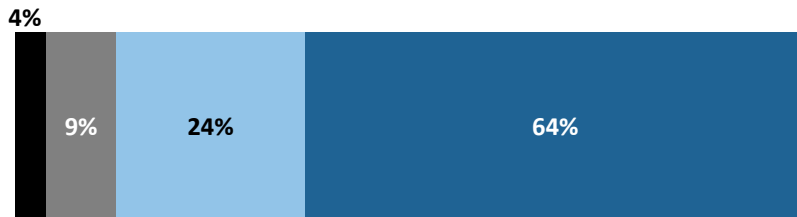
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

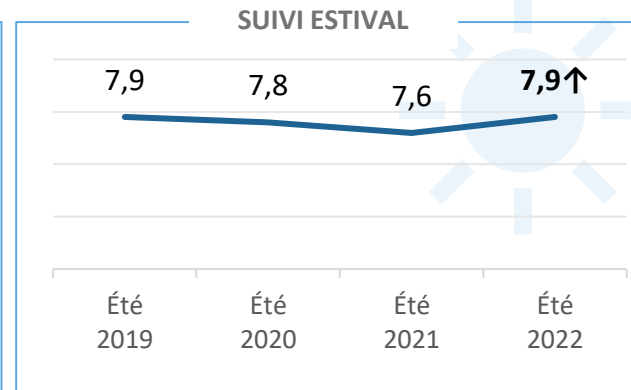
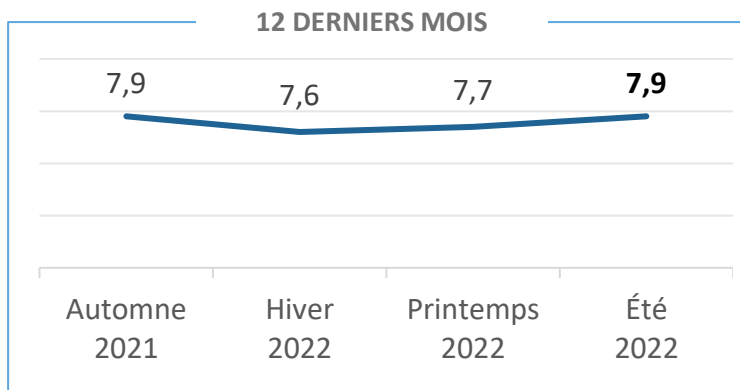
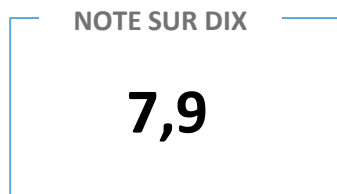
# 7. QUALITÉ DU MILIEU

## 7.1 L'ENTRETIEN DES ARBRES ET DES FLEURS

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



L'entretien des arbres et des fleurs obtient, cette saison, une note de satisfaction moyenne (7,9/10) statistiquement équivalente à celle de la mesure printanière (7,7/10), mais supérieure à celle de la mesure estivale 2021 (7,6/10).



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)

# 7. QUALITÉ DU MILIEU

## 7.2 LE NIVEAU DE BRUIT DANS VOTRE QUARTIER

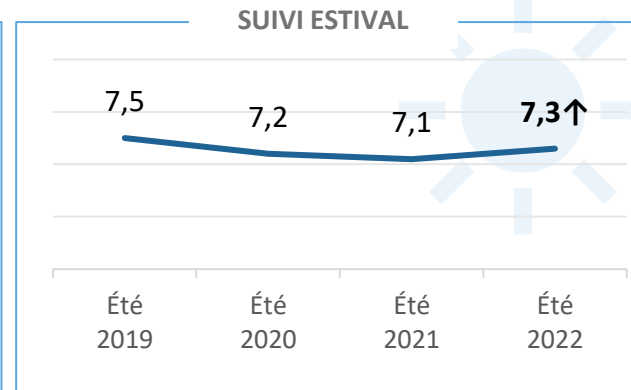
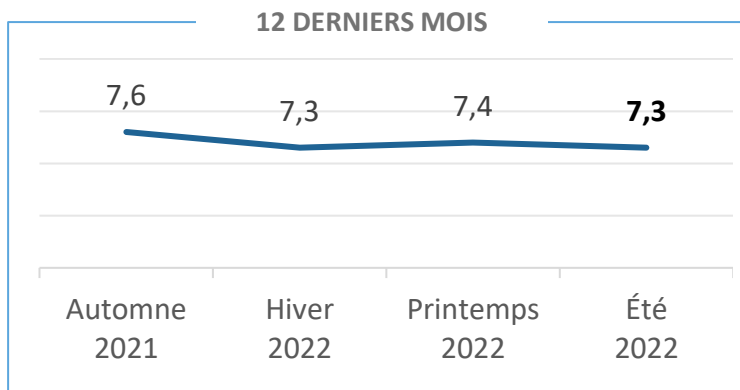
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)

0%



La satisfaction à l'égard du niveau de bruit (7,3/10) est statistiquement stable par rapport à la dernière mesure printanière (7,4/10), mais supérieure à celle de l'été 2021 (7,1/10).

Notons qu'une proportion significativement supérieure de citoyens se disent très satisfaits\* de ce service cette saison (58%) en comparaison avec l'été dernier (52%).



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)

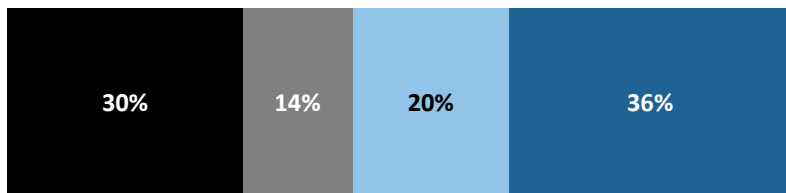
\*La mention « Très satisfait » correspond à une note de 8 à 10/10 pour ce service.



# 7. QUALITÉ DU MILIEU

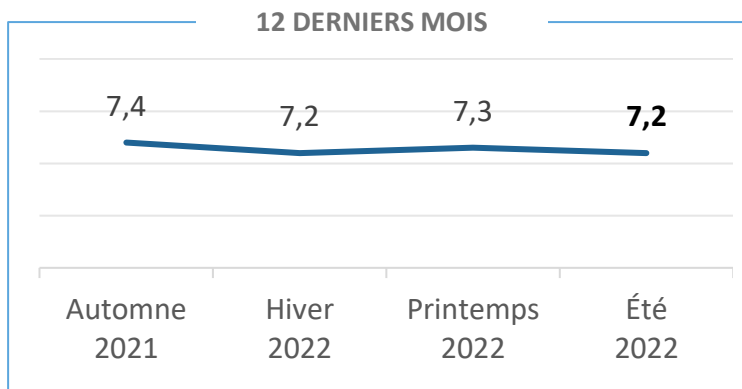
## 7.3 LA GESTION ANIMALIÈRE

■ 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 (7,2/10) est stable par rapport à la mesure du printemps 2022 (7,3/10) et à celle de l'été 2021 (7,0/10).

Remarquons que trois répondants sur dix (30%) 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** (6,8/10). Il s'agit de la **treizième mesure successive** dénotant cette différence significative.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=176)	Charlesbourg (n=160)	La Cité-Limoilou (n=183)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=177)	La Haute-Saint-Charles (n=166)	Les Rivières (n=138)
L'entretien des arbres et des fleurs	7,9	7,9	7,9	7,8	8,0	7,8	8,0
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,3	7,3	7,5	6,8	7,5	7,4	7,6
La gestion animalière	7,2	7,0	7,3	7,1	7,3	6,8	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...

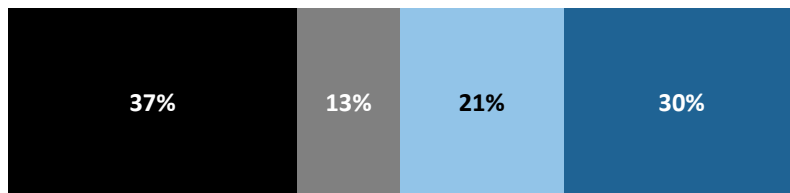
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 8. Interaction citoyenne

## 8. INTERACTION CITOYENNE

### 8.1 LES INSTANCES DE PARTICIPATION PUBLIQUE

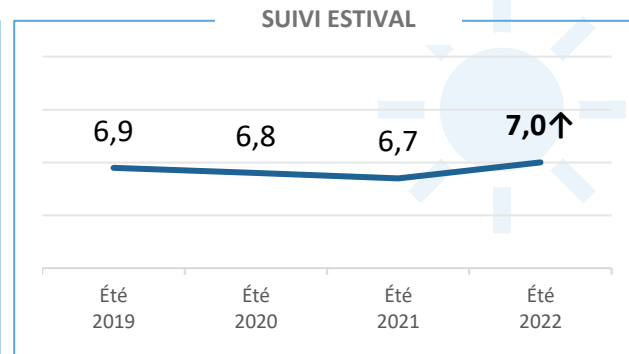
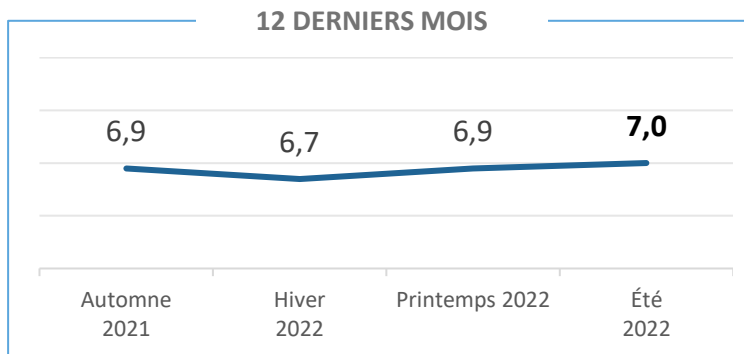
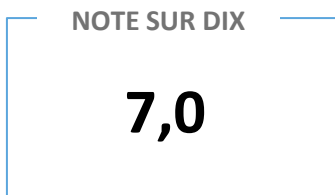
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



Les instances de participation publique obtiennent une note de satisfaction moyenne de 7,0/10, soit une note statistiquement similaire à celle obtenue au printemps 2022 (6,9/10), mais supérieure à celle de l'été de l'an dernier (6,7/10).

Notons que les citoyens **des Rivières** se disent significativement plus satisfaits (7,6/10) de ce service que leurs concitoyens, tandis que ceux de **La Haute-Saint-Charles**, le sont moins (6,2/10). Notons que 37% des répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer sur ce service.

Le résultat moyen est similaire 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)

## 9. Services estivaux

## 9. SERVICES ESTIVAUX

NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

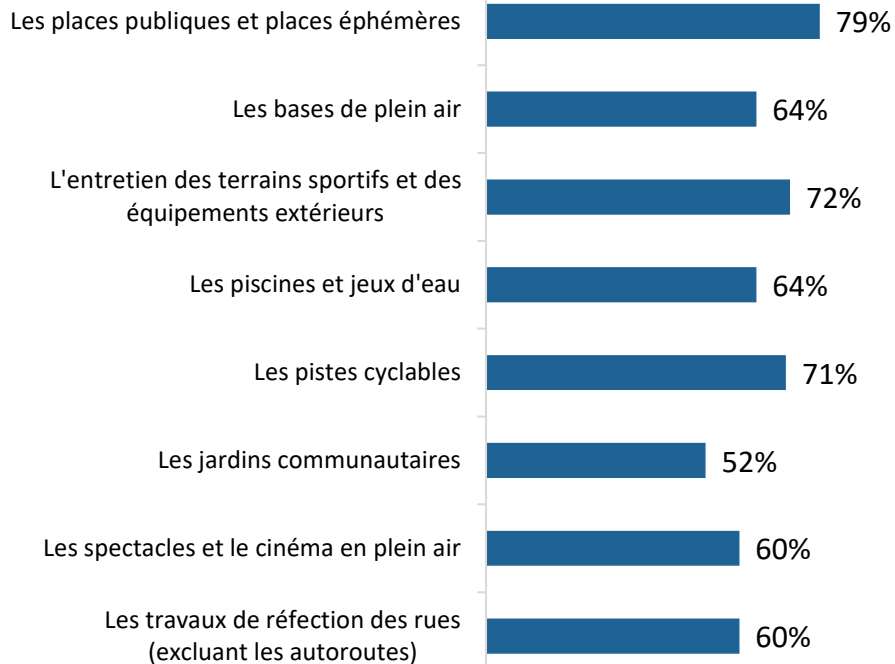
**7,3/10**

Les services estivaux évalués **se maintiennent** ou sont **en hausse** depuis la dernière mesure.

Notons la hausse de satisfaction envers les **places publiques et places éphémères** (7,8/10, contre 7,6/10 en 2021), les **jardins communautaires** (7,6/10, contre 7,3/10 en 2021) et les **spectacles et le cinéma en plein air** (7,5/10, contre 7,0/10 en 2021).

La **note moyenne de la catégorie de services** (7,3/10) est quant à elle stable depuis l'été 2021 (7,2/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

**7,8 ↑**

**7,8**

**7,7**

**7,7**

**7,6**

**7,6 ↑**

**7,5 ↑**

**5,9**

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

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

## 9. SERVICES ESTIVAUX

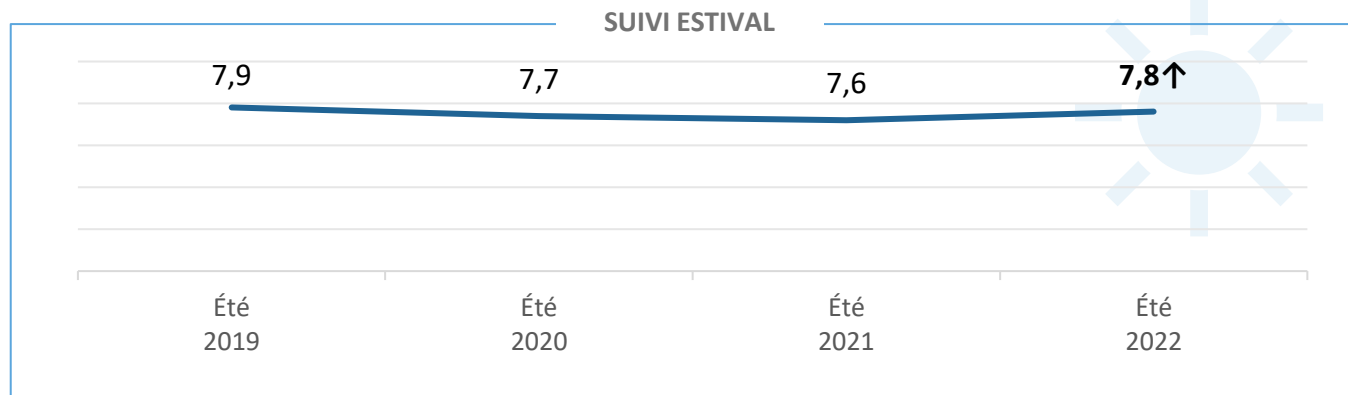
### 9.1 LES PLACES PUBLIQUES ET PLACES ÉPHÉMÈRES

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



Les places publiques et places éphémères obtiennent, cette saison, une note de satisfaction moyenne (7,8/10) significativement supérieure à celle de la mesure de l'été 2021 (7,6/10).

Notons que la proportion de citoyens insatisfaits de ce service (6%) a diminué de manière significative depuis la dernière mesure (10%).



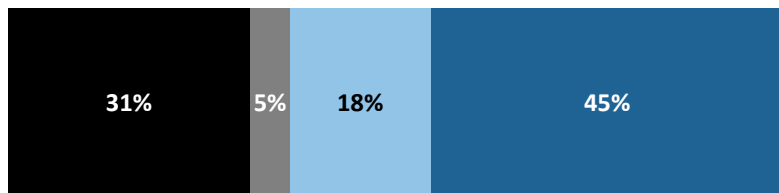
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts durant l'été. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

## 9. SERVICES ESTIVAUX

### 9.2 LES BASES DE PLEIN AIR

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



La satisfaction moyenne à l'égard des bases de plein air (7,8/10) est statistiquement équivalente à celle mesurée à l'été 2021 (7,7/10).

Remarquons toutefois que 31% des répondants ont choisi de ne pas se prononcer.

NOTE SUR DIX

**7,8**

SUIVI ESTIVAL



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

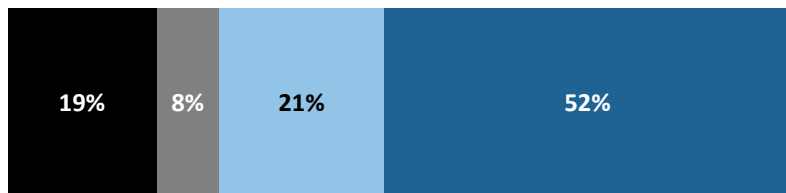
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



## 9. SERVICES ESTIVAUX

### 9.3 L'ENTRETIEN DES TERRAINS SPORTIFS ET DES ÉQUIPEMENTS EXTÉRIEURS

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



L'entretien des terrains sportifs et des équipements extérieurs obtient cette année un score (7,7/10) statistiquement similaire à l'été 2021 (7,6/10).

La proportion de citoyens satisfaits de ce service (72%) a toutefois diminué de manière significative depuis la dernière mesure (78%).

Il est à noter que près d'un répondant sur cinq (19%) ne souhaitait pas se prononcer sur la question.

NOTE SUR DIX

**7,7**

SUIVI ESTIVAL



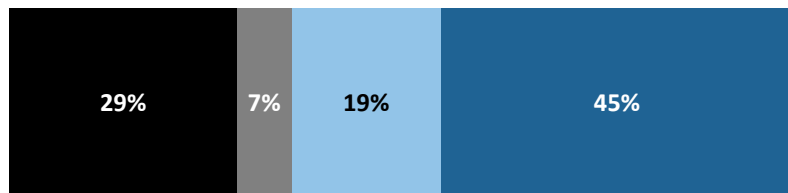
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts durant l'été. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

## 9. SERVICES ESTIVAUX

### 9.4 LES PISCINES ET JEUX D'EAU

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



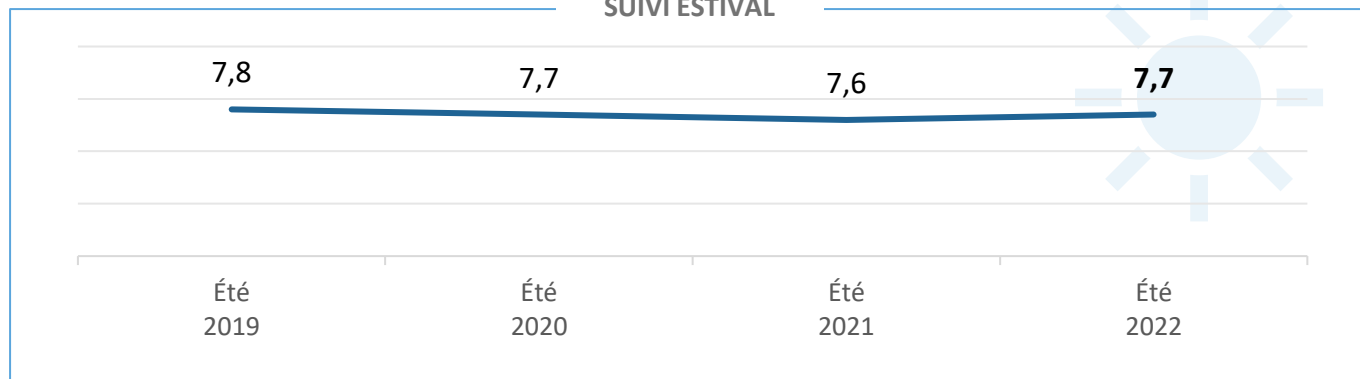
**Les citoyens de la ville de Québec ont accordé aux piscines et jeux d'eau une note (7,7/10) semblable à celle de l'été dernier (7,6/10).**

Notons, par contre, que 29% d'entre eux n'ont pas été en mesure de fournir une réponse à cette question, contre 24% l'année dernière.

NOTE SUR DIX

**7,7**

SUIVI ESTIVAL



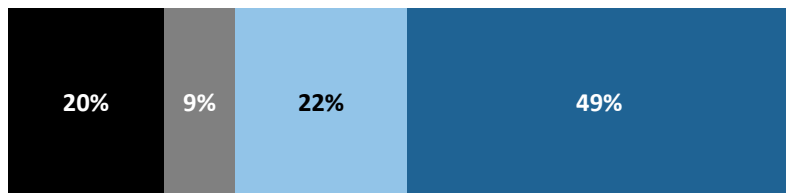
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts durant l'été. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

## 9. SERVICES ESTIVAUX

### 9.5 LES PISTES CYCLABLES

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



Les pistes cyclables ont obtenu cette année une note de satisfaction de 7,6/10. Il s'agit d'un résultat similaire à celui obtenu à l'été 2021 (7,5/10).

Remarquons que 20% des répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer, comparativement à 14% pour la période précédente.

NOTE SUR DIX

7,6

SUIVI ESTIVAL



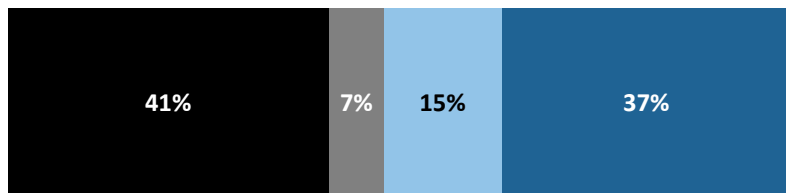
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts durant l'été. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

## 9. SERVICES ESTIVAUX

### 9.6 LES JARDINS COMMUNAUTAIRES

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



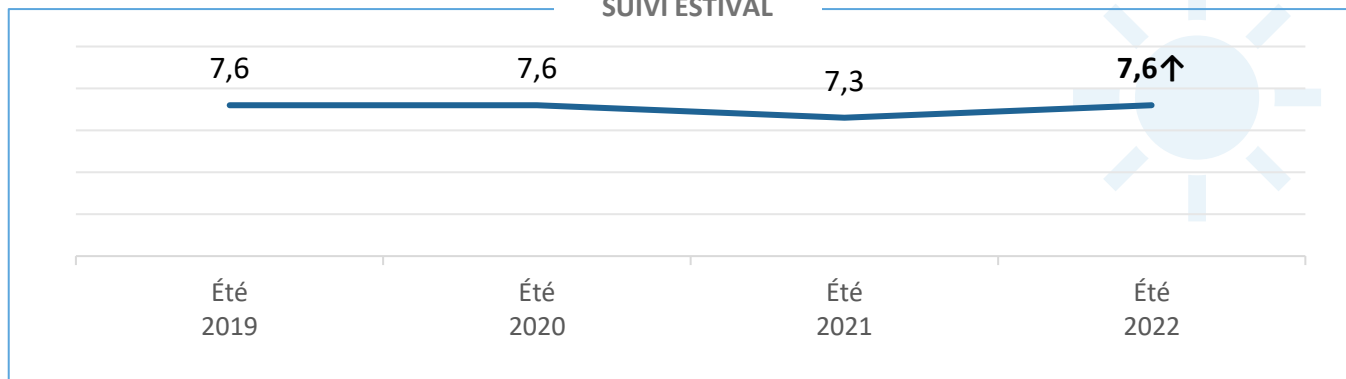
Cette saison, les jardins communautaires obtiennent une note de satisfaction moyenne (7,6/10) significativement supérieure à celle de la mesure de l'été 2021 (7,3/10).

Notons que 41% des répondants ont choisi de s'abstenir de donner leur avis sur ce sujet, contre 34% en 2021.

NOTE SUR DIX

**7,6**

SUIVI ESTIVAL



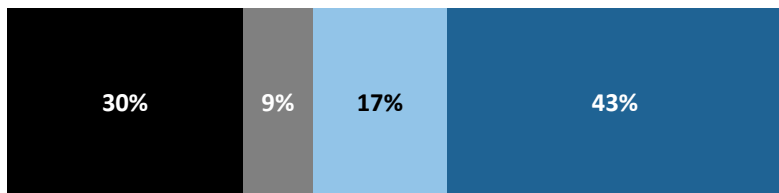
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts durant l'été. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

## 9. SERVICES ESTIVAUX

### 9.7 LES SPECTACLES ET LE CINÉMA EN PLEIN AIR

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



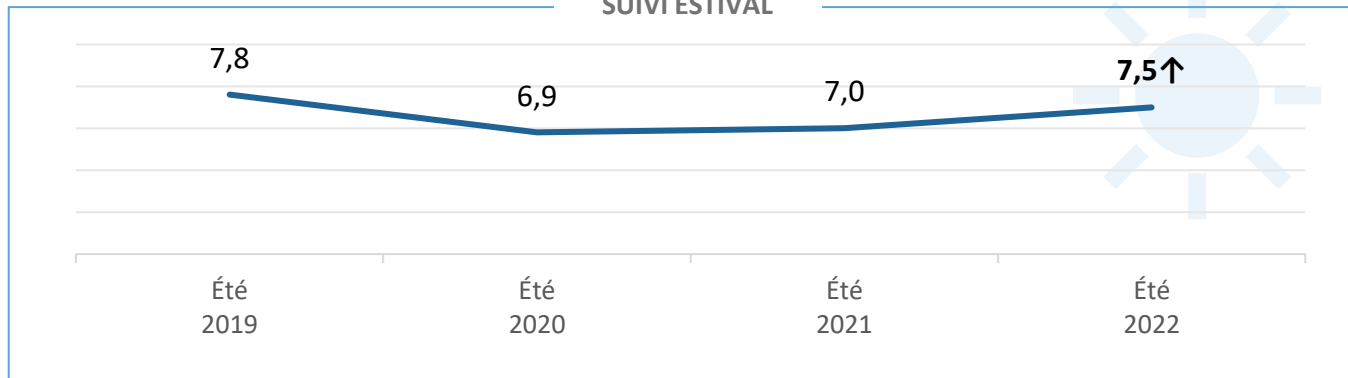
Les spectacles et le cinéma en plein air obtiennent une note de satisfaction moyenne (7,5/10) significativement supérieure à celle de la mesure de l'été 2021 (7,0/10).

Notons que la proportion de citoyens insatisfaits de ce service (9%) a diminué de manière significative depuis la dernière mesure (15%), tandis que la proportion de citoyens très satisfaits a significativement augmenté (43%, contre 35% en 2021).

NOTE SUR DIX

7,5

SUIVI ESTIVAL



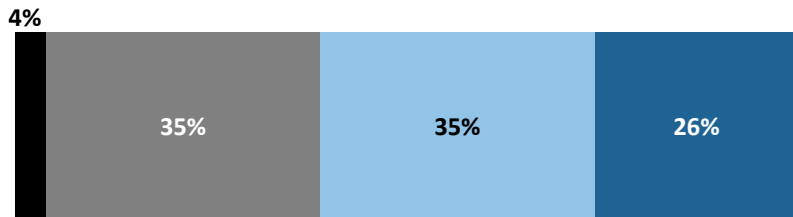
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts durant l'été. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

## 9. SERVICES ESTIVAUX

### 9.8 LES TRAVAUX DE RÉFECTION DES RUES

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



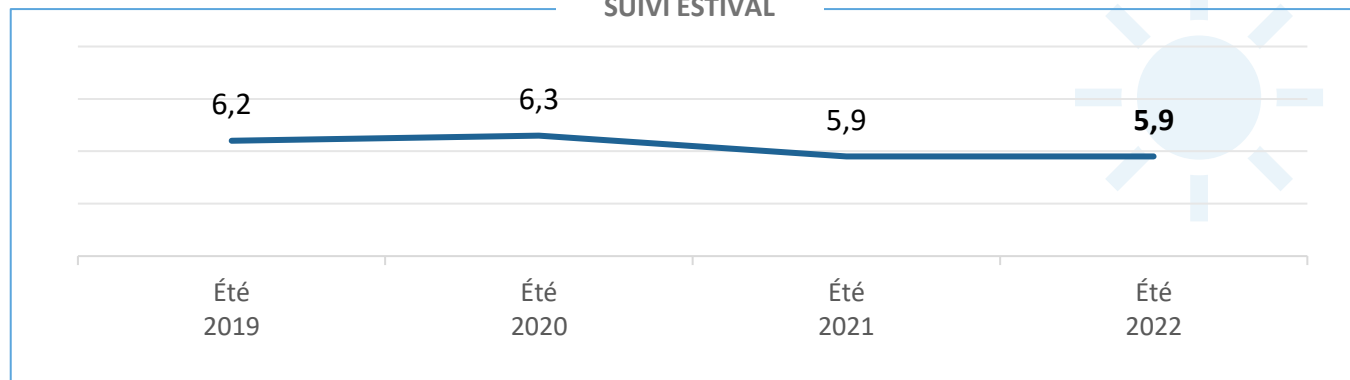
Les travaux de réfection des rues obtiennent une note de satisfaction moyenne (5,9/10) statistiquement équivalente à celle recueillie lors de la mesure de l'été 2021 (5,9/10).

Cette note se situe sous le seuil de la satisfaction.

NOTE SUR DIX

5,9

SUIVI ESTIVAL



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

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

## 9. SERVICES ESTIVAUX

### 9.9 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

Notons que les citoyens de l'arrondissement de **La Haute-Saint-Charles** sont significativement moins satisfaits de **l'entretien des terrains sportifs et des équipements extérieurs** (7,3/10), les **spectacles et le cinéma en plein air** (7,0/10), ainsi que les **travaux de réfection des rues** (5,4/10).

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=176)	Charlesbourg (n=160)	La Cité-Limoilou (n=183)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=177)	La Haute-Saint- Charles (n=166)	Les Rivières (n=138)
Les places publiques et places éphémères	7,8	7,6	7,9	8,0	8,0	7,5	7,7
Les bases de plein air	7,8	7,8	7,6	7,7	8,1	7,7	7,7
L'entretien des terrains sportifs et des équipements extérieurs	7,7	7,8	7,9	7,8	7,8	7,3	7,7
Les piscines et jeux d'eau	7,7	7,7	7,9	7,8	7,9	7,5	7,7
Les pistes cyclables	7,6	7,7	7,8	7,4	7,7	7,4	7,6
Les jardins communautaires	7,6	7,5	7,8	7,6	8,0	7,2	7,5
Les spectacles et le cinéma en plein air	7,5	7,4	7,7	7,7	7,9	7,0	7,5
Les travaux de réfection des rues (excluant les autoroutes)	5,9	6,2	6,0	5,8	5,8	5,4	6,1

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

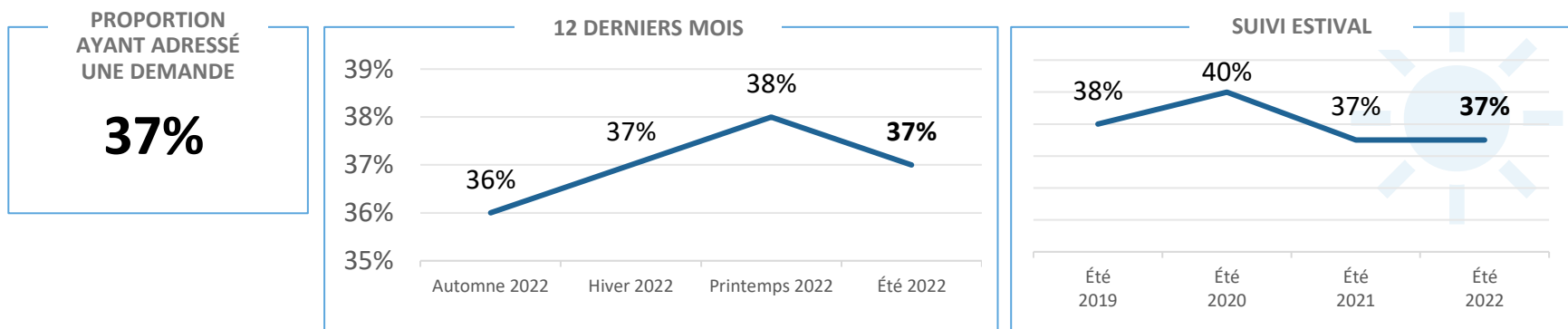


# 10. DEMANDES DE SERVICE

## 10.1 UTILISATION

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

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 relativement uniforme dans les autres arrondissements.



	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=176)	Charlesbourg (n=160)	La Cité–Limoilou (n=183)	Ste-Foy–Sillery–Cap-Rouge (n=177)	La Haute-Saint-Charles (n=166)	Les Rivières (n=138)
PROPORTION AYANT ADRESSÉ UNE DEMANDE	37%	30%	32%	45%	33%	42%	41%

# 10. DEMANDES DE SERVICE

## 10.2 NATURE DE LA DEMANDE

**Cette saison, 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 la gestion des matières résiduelles (36%)**

Les demandes concernant les travaux publics arrivent en deuxième position (28%).

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. Notons que les citoyens de l'arrondissement Les Rivières ont été moins nombreux que leurs concitoyens à adresser des demandes concernant la gestion du territoire (1%) ou le Service de police ou de protection contre l'incendie (0%). De plus, les citoyens de Charlesbourg ont été moins nombreux à adresser des demandes concernant la gestion des matières résiduelles (21%).

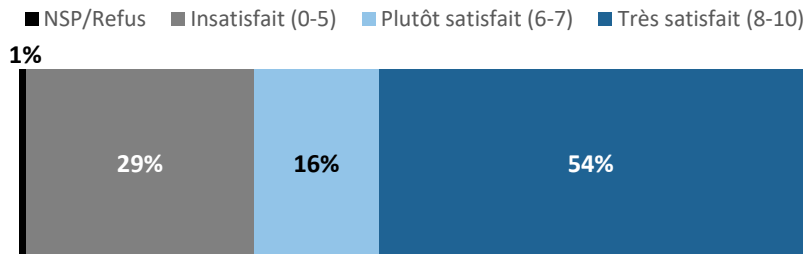
	Été 2021 (n=395)	Hiver 2022 (n=392)	Printemps 2022 (n=389)	Été 2022 (n=403)	Beauport (n=58)	Charlesbourg (n=61)	La Cité- Limoilou (n=89)	Ste-Foy- Sillery-Cap- Rouge (n=68)	La Haute- Saint-Charles (n=70)	Les Rivières (n=57)
La gestion des matières résiduelles	39%	30%	32%	<b>36%</b>	45%	<b>21%</b>	36%	27%	47%	38%
Les travaux publics	23%	36%	33%	<b>28%</b>	28%	38%	22%	31%	21%	33%
La gestion du territoire-urbanisme	13%	10%	10%	<b>8%</b>	11%	7%	7%	14%	9%	<b>1%</b>
Service de police ou Service de protection contre l'incendie	4%	5%	5%	<b>5%</b>	6%	6%	4%	7%	7%	<b>0%</b>
Autre	21%	19%	20%	<b>23%</b>	<b>9%</b>	28%	31%	22%	15%	28%

**Q7. 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=403)

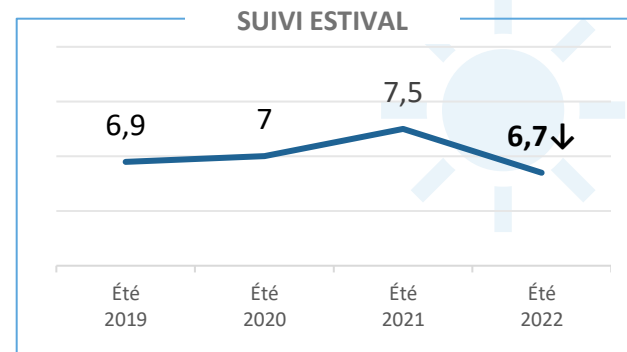
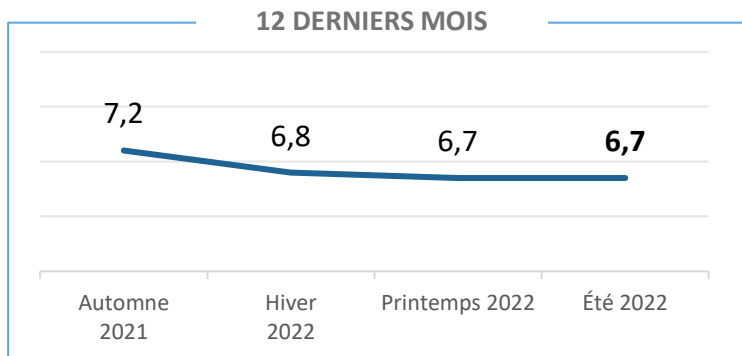
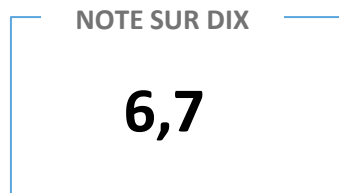
# 10. DEMANDES DE SERVICE

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



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 (6,7/10), mais significativement inférieure à celle de l'été 2021 (7,5/10).

Remarquons que 29% des requérants se disent insatisfaits du service obtenu, ce qui est une proportion supérieure à celle enregistrée lors de la mesure estivale de 2021 (18%).



Q8. 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=403)

## 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 significativement plus élevée auprès des citoyens de l'arrondissement Les Rivières (7,7/10).

	Arrondissement					
	Beauport (n=58)	Charlesbourg (n=61)	La Cité–Limoilou (n=89)	Ste-Foy– Sillery– Cap-Rouge (n=68)	La Haute-Saint- Charles (n=70)	Les Rivières (n=57)
<b>Note moyenne sur 10</b>	7,4	7,0	6,3	6,4	6,1	<b>7,7</b>

Les citoyens qui ont fait une demande concernant **la gestion des matières résiduelles** se montrent significativement **plus satisfaits** des services reçus (8,3/10).

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

	La demande formulée concernait ...				
	La gestion des matières résiduelles (n=141)	Les travaux publics (n=112)	La gestion territoriale (n=37)	Service de police ou le Service de protection contre l'incendie (n=19)*	Autre (n=94)
<b>Note moyenne sur 10</b>	<b>8,3</b>	<b>5,8</b>	6,0	5,0	6,0

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=403)

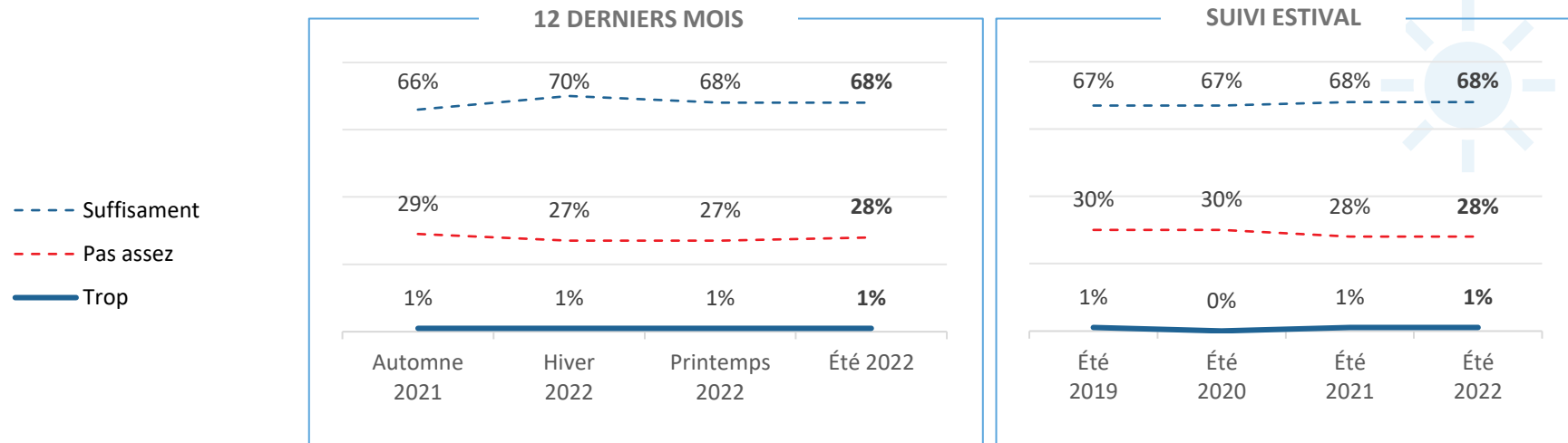
\*Étant donné le faible nombre de répondants (n < 30), les résultats sont présentés à titre indicatif seulement.

# 11. Communications

# 11. COMMUNICATIONS

## 11.1 QUANTITÉ D'INFORMATION

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 de l'été 2021 (68% ex aequo).



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

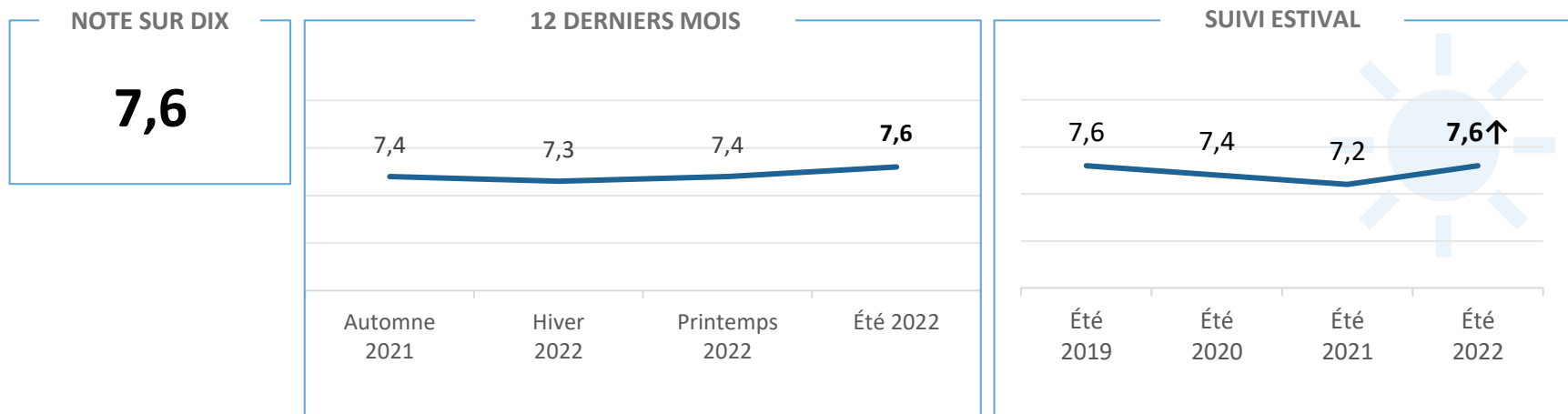
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

# 11. COMMUNICATIONS

## 11.2 PERTINENCE DE L'INFORMATION

Avec une note de pertinence moyenne de 7,6/10, l'évaluation de la qualité de l'information reçue de la part de la Ville sur ses services est similaire à celle obtenue au printemps 2022 (7,4/10). Elle est toutefois supérieure à la note obtenue à l'été 2021 (7,2/10).

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 (7,0/10).



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

**Le bulletin municipal « Ma Ville » (54%) se positionne en première position parmi les moyens de s’informer privilégiés par les citoyens de Québec, avec un score statistiquement équivalent à celui de la dernière saison (51%).**

En deuxième place, le recours aux médias traditionnels maintient son score de la saison dernière (53%, contre 55% au printemps 2022).

Le site web de la Ville (39%) et les médias sociaux (37%) sont les autres moyens de s’informer les plus utilisés par les citoyens.

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

Mention multiple	Automne 2021	Hiver 2022	Printemps 2022	Été 2022	Âge		
	(n=1000)	(n=1000)	(n=1000)	(n=1000)	18-34 ans (n=227)	35-54 ans (n=319)	55 ans et + (n=454)
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	50%	50%	54%	<b>54%</b>	<b>28%</b>	<b>47%</b>	<b>73%</b>
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	57%	66%	55%	<b>53%</b>	<b>37%</b>	49%	<b>66%</b>
Vous allez sur le site web de la Ville	42%	33%	40%	<b>39%</b>	<b>52%</b>	<b>44%</b>	<b>24%</b>
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	37%	38%	35%	<b>37%</b>	<b>31%</b>	42%	42%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	19%	20%	19%	<b>20%</b>	<b>9%</b>	19%	<b>27%</b>
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	11%	13%	13%	<b>14%</b>	<b>8%</b>	12%	<b>19%</b>
Par la télédiffusion des conseils municipaux	6%	5%	7%	<b>5%</b>	4%	4%	<b>7%</b>
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	3%	2%	<b>3%</b>	4%	4%	<b>1%</b>
Aucun de ces moyens	5%	3%	5%↑	<b>4%</b>	<b>6%</b>	5%	<b>1%</b>

Q15. Par quel(s) moyen(s) vous tenez-vous informé sur les activités de la Ville?

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

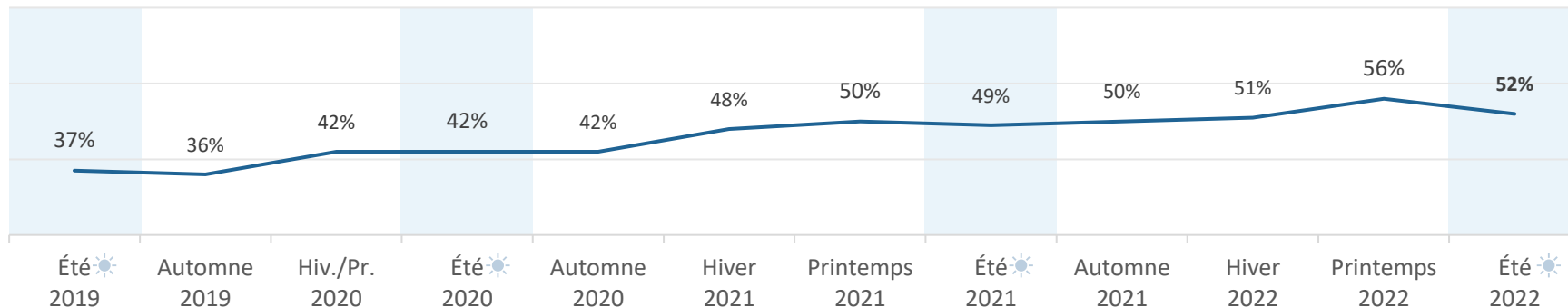
Les répondants pouvaient sélectionner plus d'une réponse. Les totaux sont donc supérieurs à 100%.



# 11. COMMUNICATIONS

## 11.4 NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311

NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311



**La notoriété du service 311 (52%) est stable par rapport à la mesure précédente (56%).**

Remarquons par ailleurs que le service 311 reste significativement moins connu des citoyens de 18 à 34 ans (37%) et plus connu auprès des citoyens de 55 ans et plus (58%).

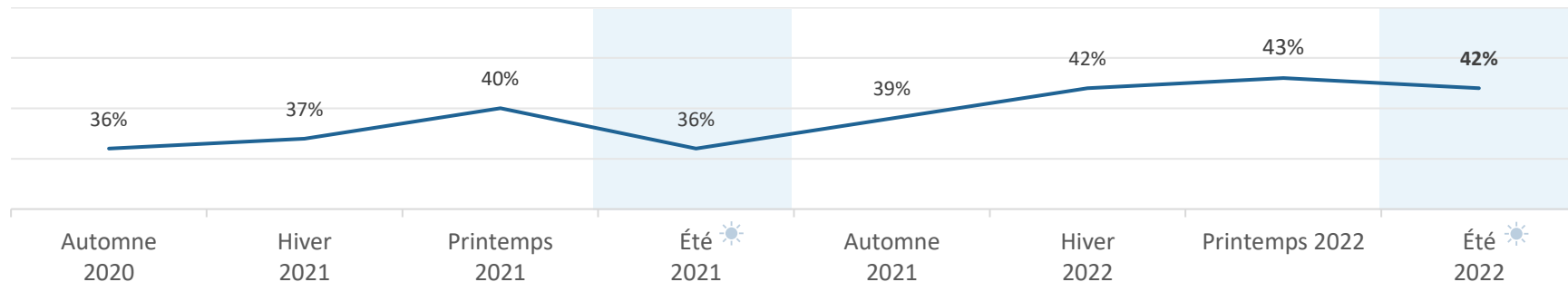
Enfin, la notoriété du service est uniforme parmi les arrondissements, à l'exception de l'arrondissement La Cité-Limoilou, où elle est plus élevée (61%).

Âge		
18-34 ans (n=227)	35-54 ans (n=319)	55 ans et + (n=454)
37%	57%	58%

# 11. COMMUNICATIONS

## 11.4 NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311

NOTORIÉTÉ DE L'APPLICATION MOBILE 311



Parmi les citoyens connaissant le service 311, 42% connaissent l'application mobile y accéder, soit 23% de la population totale. Ce résultat est statistiquement similaire à celui enregistré lors de la dernière mesure.

La notoriété de cette application est uniforme parmi les six arrondissements, mais significativement plus basse parmi les citoyens entre 35 et 54 ans (33%).

Âge		
18-34 ans (n=94)	35-54 ans (n=156)	55 ans et + (n=320)
45%	33%	47%

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=547)

## 12. Services à améliorer en priorité

## 12. SERVICES À AMÉLIORER EN PRIORITÉ

Mentions spontanées	Hiver 2022 (n=1000)	Printemps 2022 (n=1000)	Été 2022 (n=1000)
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	5%	3%	9% ↑
Déneigement	24%	10%	7%
Réparation de la chaussée / nids de poules	7%	13%	6% ↓
Service de police / sécurité publique	2%	3%	4%
Transport en commun (autres et sans précision): RTC, bus, métro	3%	4%	4%
Gestion de la circulation (signalisation, marquage au sol, feux de circulations, ajout de trottoirs, etc.)	3%	4%	4%
Travaux publics	1%	2%	4%
Service des sports et des loisirs	2%	2%	4%
Autre*	19%	24%	21%
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	34%	35%	37%

L'entretien des rues et des trottoirs connaît une hausse significative des mentions chez les citoyens (9%) par rapport au résultat de la saison dernière (3%).

De plus, la réparation de la chaussée (6%) accuse une baisse significative des mentions depuis la dernière mesure (13%), passant de la 1<sup>ère</sup> à la 3<sup>e</sup> place au palmarès.

L'énoncé « reconsidérer le projet de tramway » a reçu, quant à lui, significativement moins de mentions (0%) que lors de la dernière mesure (3%).

Q25. 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.



ANNEXES

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

	PRINTEMPS 2022	ÉTÉ 2022
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets	1%	2%
Sécurité routière	1%	2%
Nettoyage des rues / des trottoirs	3%	1%
Compostage	1%	1%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	1%	1%
Aménagement de stationnements	1%	1%
Pistes cyclables (en général)	2%	1%
Préserver / créer des espaces verts / plus d'arbres	0%	1%
La gestion du bruit dans les quartiers résidentiels	1%	1%
Aide / soutien aux itinérants / personnes défavorisées	0%	1%
Contrôle animalier (permis, etc.)	0%	1%
Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons	1%	1%
Entretien des parcs / des arbres	1%	1%
Bons services en général / aucun problème	1%	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

**Le**ger**er**