

Rapport

Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs

Automne 2023



DATE 2024-02-15 NUMÉRO DE PROJET 16539-019



Leger

TABLE DES MATIÈRES

Contexte, objectifs et méthodologie	06
Profil des répondants	09
Faits saillants	12
Résultats détaillés	16
<hr/>	
1. La satisfaction en général	17
1.1 Évaluation	18
1.2 Taux de recommandation net	20
2. Travaux publics et gestion des matières résiduelles	22
2.1 Le service des écocentres et écocentres mobiles	24
2.2 La collecte des ordures et du recyclage	25
2.3 L'éclairage public La propreté de votre quartier	26
2.4 La propreté de votre quartier	27
2.5 La propreté des parcs municipaux	28
2.6 La collecte des encombrants	29
2.7 L'entretien des rues, excepté le déneigement	30
2.8 Ventilation des résultats	31
<hr/>	



TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

3. Transport et mobilité intelligente	32
3.1 La signalisation routière	34
3.2 La réglementation sur les limites de vitesse	35
3.3 La gestion de la circulation automobile	36
3.4 La synchronisation des feux de circulation	37
3.5 La gestion du stationnement dans la rue	38
3.6 Ventilation des résultats	39
4. Services de sécurité publique	40
4.1 Le service de protection contre les incendies	42
4.2 Les brigadiers scolaires	43
4.3 Les services policiers	44
4.4 Le sentiment de sécurité	45
4.5 Ventilation des résultats	46
5. Culture, sports, loisirs et vie communautaire	47
5.1 L'aménagement des parcs municipaux	49
5.2 La programmation de sports et de loisirs	50
5.3 La qualité des équipements sportifs et de plein air	51
5.4 Les bibliothèques municipales	52
5.5 La conservation du patrimoine	53
5.6 Ventilation des résultats	54



TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

6. Gestion de l'eau	55
6.1 La qualité de l'eau potable	57
6.2 La gestion des eaux usées	58
6.3 Ventilation des résultats	59
7. Qualité du milieu	60
7.1 L'entretien des arbres et des fleurs	62
7.2 Le niveau de bruit dans votre quartier	63
7.3 La gestion animalière	64
7.4 Ventilation des résultats	65
8. Interaction citoyenne	66
8.1 Les instances de participation publique	67
9. Services automnaux	68
9.1 L'entretien des pistes cyclables	70
9.2 L'entretien des parcs municipaux	71
9.3 La collecte des feuilles	72
9.4 L'aménagement automnal des bases de plein-air	73
9.5 L'inscription aux activités de loisir	74
9.6 Les travaux de réfection des rues	75
9.7 Ventilation des résultats	76



TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

10. Enjeux d'actualité	77
10.1 Comportements des usagers de la route	78
10.2 Les rehaussements de chaussée	80
10.3 L'aménagement des parcours scolaires	81
11. Communications	82
11.1 Intérêt envers ce qui se passe dans la municipalité	84
11.2 Souhait d'être consulté et écouté avant de prendre des décisions	85
11.3 Intérêt de recevoir davantage d'information	86
11.4 Ventilation des résultats	87
11.5 Notoriété du service 311	88
12. Services à améliorer en priorité	90

Annexes	92
----------------	-----------





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.

Dix-huitième d'une série de mesures trimestrielles pour les années 2019, 2020, 2021, 2022 et 2023 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 automnaux;
- 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 1001 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 8 minutes 35 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 10 janvier 2024 auprès de 35 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 10 au 23 janvier 2024.

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 2021 de Statistique Canada.

À titre indicatif, un échantillon probabiliste de même taille (n=1001) 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**.

Les flèches montrent quant à elles les différences statistiquement significatives à la hausse ↑ ou à la baisse ↓, depuis les dernières mesures (automne 2022, sondage Léger mené auprès de 1000 répondants) (niveau de confiance de 95%) et été 2023, sondage Léger mené auprès de 1006 répondants (niveau de confiance de 95%).

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. Les normes Léger ont été mises à jour en septembre 2022.



PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1001)
Genre	
Masculin	48%
Féminin	52%
Âge	
18-24 ans	9%
25-34 ans	17%
35-44 ans	16%
45-54 ans	14%
55-64 ans	17%
65 ans et plus	28%
Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage	
Oui	21%
Non	79%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1001)
Scolarité	
Primaire/secondaire	25%
Collégial	44%
Universitaire	31%
Accès à une automobile	
Oui	88%
Non	12%
Occupation	
Travailleur	56%
Étudiant	8%
Retraité	33%
Au foyer / Sans emploi	3%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1001)
Revenu familial annuel brut	
19 999 \$ et moins	3%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	12%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	18%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	13%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	14%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	10%
De 120 000 \$ et plus	19%
Statut propriétaire/locataire	
Propriétaire	51%
Locataire	49%

PROFIL DES RÉPONDANTS

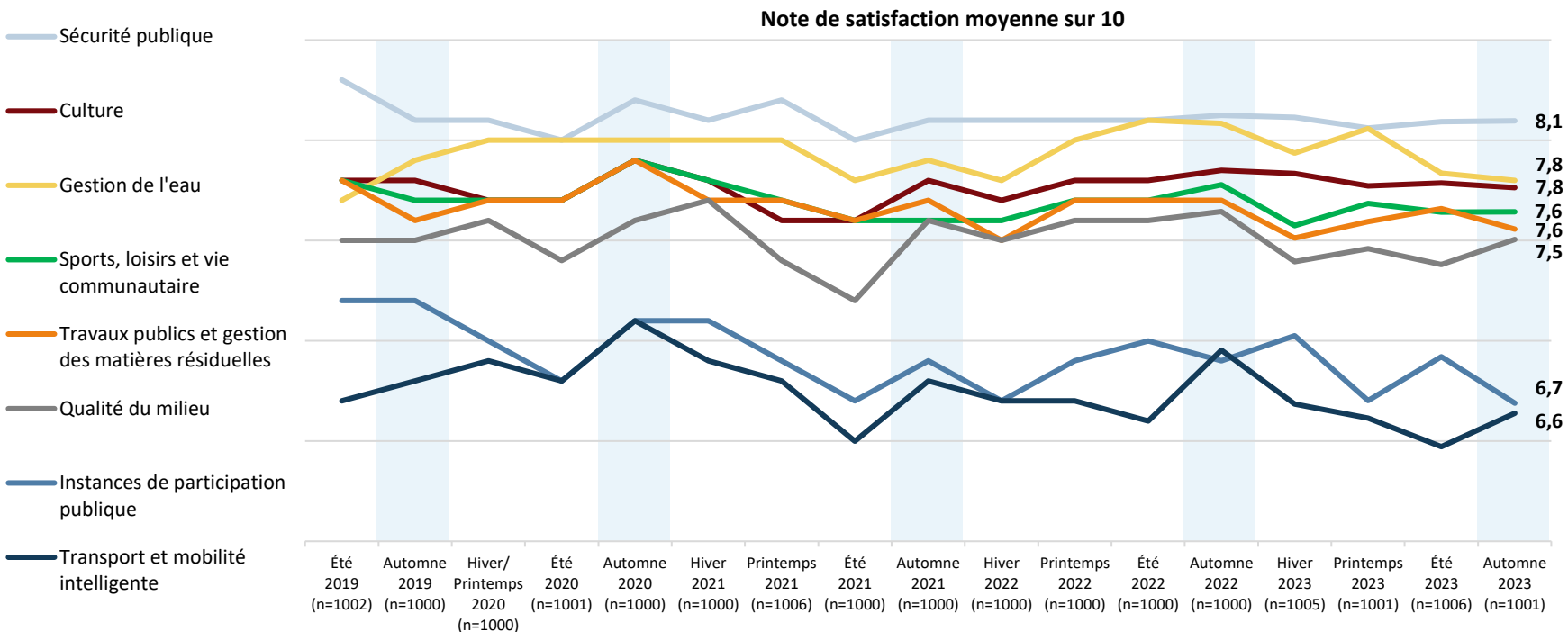
<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1001)
Arrondissement	
Beauport	15%
Charlesbourg	15%
La Cité–Limoilou	20%
Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	19%
La Haute-Saint-Charles	16%
Les Rivières	14%
Type d'habitation	
Maison unifamiliale ou jumelée ou en rangée	48%
Immeuble à logements ou condominiums dans un immeuble de 8 logements ou moins	21%
Immeuble à logements ou condominiums dans un immeuble de plus de 8 logements	31%



FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS – Catégories de services (1/2)

La satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services offerts par la Ville de Québec n'enregistre, à l'automne 2023 aucune diminution ou augmentation significative par rapport à la mesure estivale 2023. Les services de sécurité publique demeurent en tête de classement en ce qui a trait à la satisfaction.



FAITS SAILLANTS

La satisfaction générale a connu, cette saison, une diminution statistique par rapport à l'été 2023. Elle est passée de 7,1/10 à 6,8/10 à l'automne 2023. Il s'agit également d'une diminution statistique par rapport à l'automne 2022 (7,3/10).

Plus en détail, voici les services qui ont connu des variations statistiques depuis la dernière mesure automnale (2022).

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Automne 2022 (n=1000)	Automne 2023 (n=1001)
La collecte des ordures et du recyclage	8,0	7,8↓
La collecte des encombrants	7,7	7,5↓
La signalisation routière	7,5	7,2↓
La gestion de la circulation automobile	6,8	6,5↓
La synchronisation des feux de circulation	6,8	6,3↓
La gestion du stationnement dans la rue	6,5	6,1↓
La qualité de l'eau potable	8,3	8,0↓
La gestion des eaux usées	7,8	7,4↓

En revanche, tous les services automnaux ont obtenu des notes similaires à celles enregistrées en 2022, à l'exception des travaux de réfection des rues (6,0/10) qui enregistrent une baisse statistique par rapport à l'automne 2022 (6,3/10).

Et maintenant, voici les services qui ont connu une variation statistique par rapport à la mesure estivale 2023.

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Été 2023 (n=1006)	Automne 2023 (n=1001)
La collecte des ordures et du recyclage	8,0	7,8↓
L'entretien des rues, excepté le déneigement	7,1	6,8↓
La gestion de la circulation automobile	6,2	6,5↑
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,1	7,5↑

AUTRES INDICATEURS

La notoriété du service 311 a augmenté, passant de 56% au printemps 2023 à 60% à l'automne 2023.

Le sentiment de sécurité (8,0/10) est en légère baisse par rapport à l'automne 2022 (8,2/10).

Le déneigement est encore une fois la principale priorité aux yeux des citoyens (17%), suivi de la gestion de la circulation (9%). Ces deux priorités enregistrent des hausses statistiques par rapport à l'été 2023.

Les proportions de promoteurs (48%) et de détracteurs (18%) parmi les citoyens sont stables par rapport à l'été 2023, mais la proportion de détracteurs est en hausse par rapport à l'automne 2022 (15%).

FAITS SAILLANTS – *Enjeux d'actualité*

La Ville de Québec a mesuré, cette saison, des enjeux d'actualité liés aux comportements des automobilistes et à la sécurité routière. De manière générale, les résultats montrent que les citoyens sont en accord avec la plupart des mesures sondées.

En effet, 86% des citoyens disent être en accord avec le fait que **la signalisation, le marquage, les panneaux lumineux et les aménagements indiquant un parcours scolaire** sont des mesures efficaces pour les inciter à ralentir et redoubler d'attention.

Chez les parents d'enfant, 61% sont d'accord pour dire que **l'aménagement de parcours scolaire autour des écoles primaires** est une mesure rassurante pour les inciter à laisser leur enfant se rendre à l'école à pied.

Le constat est le même quant à **l'ajout de bandes de marquage sur la chaussée, combiné à des panneaux de signalisation à clignotement rapide à une traverse piétonne** : 82% sont d'avis que cette mesure les incite à céder la priorité aux piétons.

Aussi, les trois quarts des citoyens (75%) affirment que **la réduction de 40km/h à 30km/h, combinée à des afficheurs de vitesse**, est une mesure efficace pour les inciter à ralentir dans les rues concernées.

Dans le même ordre d'idées, une proportion identique (75%) affirme être en accord avec le fait que **les rehaussements de chaussée** les incitent à ralentir.



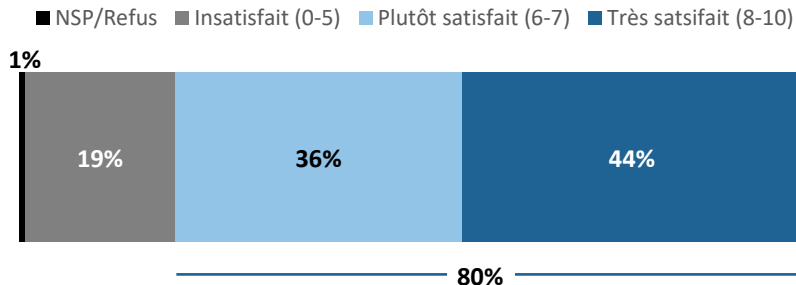


RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. La satisfaction générale

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

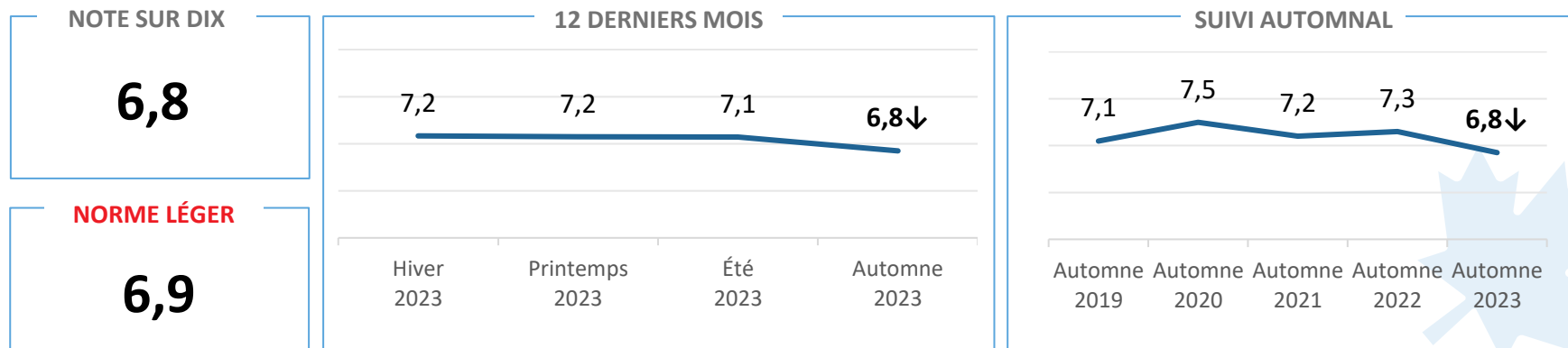
1.1 ÉVALUATION



À l'automne 2023, les citoyens de Québec ont accordé une note moyenne de 6,8/10 à la qualité générale des services offerts par la Ville.

Ce résultat est statistiquement inférieur à celui obtenu lors de la mesure précédente (été 2023 : 7,1/10) et à celui obtenu à l'automne 2022 (7,3/10).

Il s'agit toutefois d'une note similaire norme Léger (6,9/10).



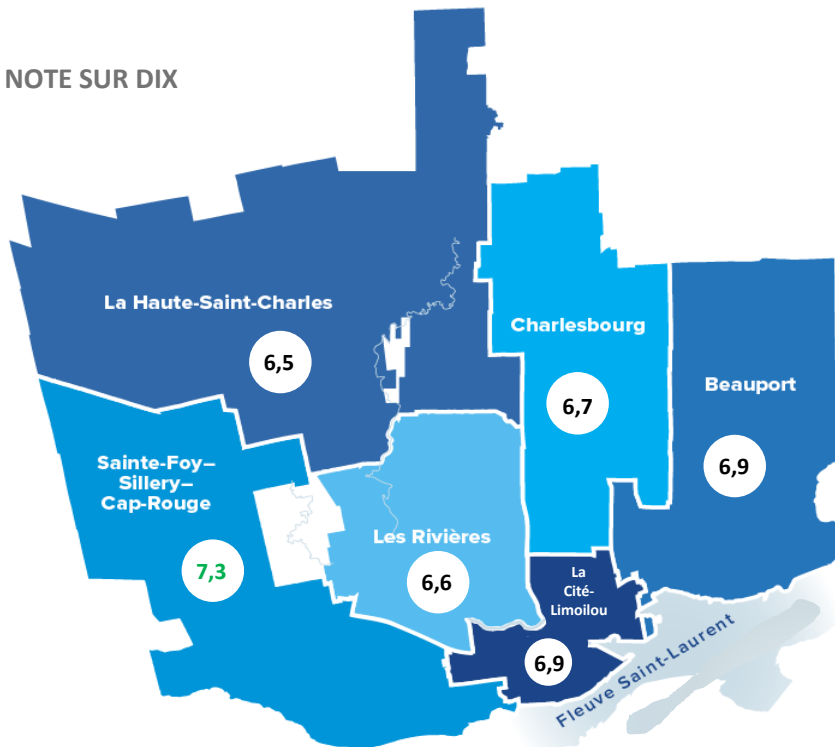
Q1. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville de Québec ?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.1 ÉVALUATION

NOTE SUR DIX



La satisfaction générale à l'égard de la qualité des services municipaux est uniforme sur le territoire de la ville, à l'exception de l'arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (7,3/10) où la satisfaction est statistiquement supérieure par rapport aux autres arrondissements.

AUTRES DIFFÉRENCES

Le degré de satisfaction des citoyens à l'égard des services municipaux varie aussi selon l'occupation. En effet, la satisfaction moyenne des personnes retraitées (7,1/10) est plus élevée, alors que celle des travailleurs est plus basse (6,7/10).

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 de la ville de Québec (n=1001)

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.2 TAUX DE RECOMMANDATION NET

NOTE SUR DIX

7,9

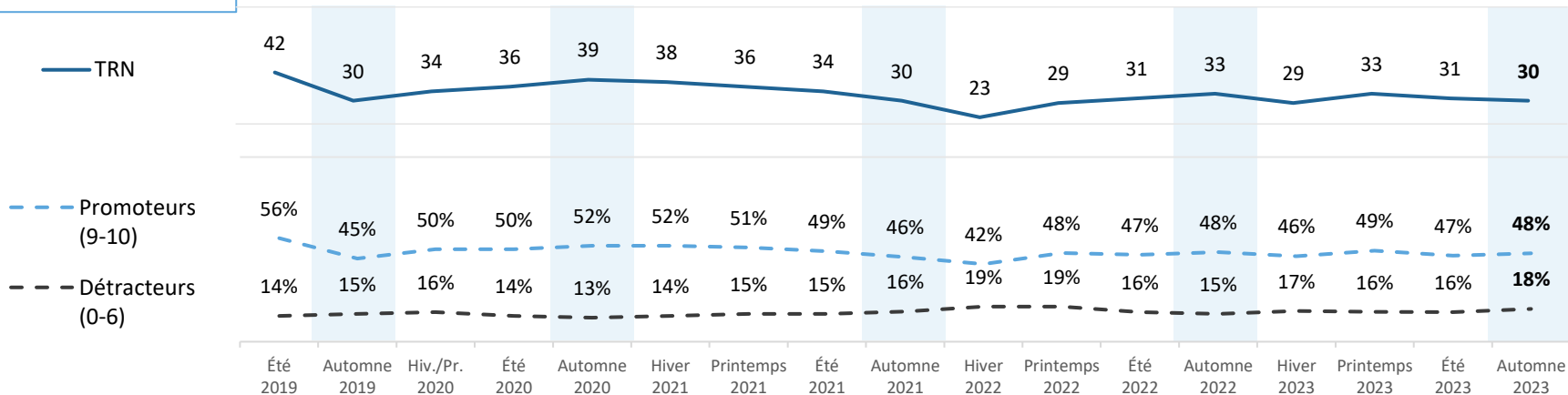
TRN

30

En moyenne, les citoyens chiffrent la probabilité de recommander à des amis de vivre à Québec à 7,9/10, soit un résultat similaire à celui obtenu à l'été 2023 (8,0/10) et à l'automne 2022 (8,0/10). Il s'agit d'une note statistiquement supérieure à la norme Léger (7,3/10).

Le constat est similaire en ce qui concerne les proportions de promoteurs (48%) et de détracteurs (18%) par rapport à la mesure précédente (été 2023, respectivement 47% et 16%). Toutefois, la proportion de détracteurs est en légère hausse par rapport à l'automne 2022 (15%).

Le taux de recommandation net (TRN)* (30) demeure stable par rapport à la dernière mesure (été 2023: 31), quoique légèrement inférieur à celui obtenu à l'automne 2022 (33).



Q2. 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 de la ville de Québec (n=1001)

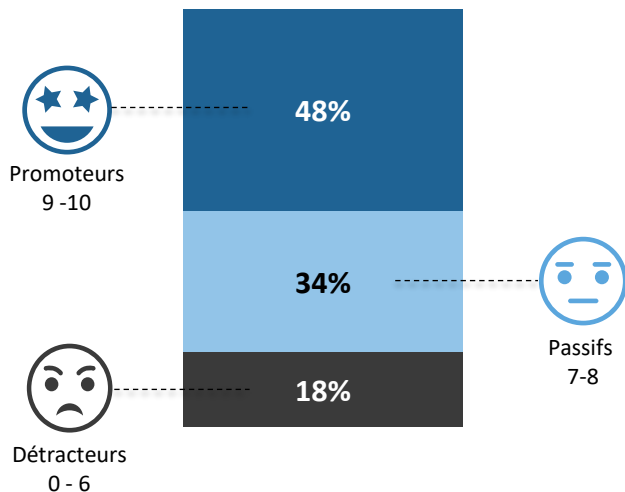
*La formule du taux de recommandation net est la suivante : TRN = % de promoteurs - % de détracteurs.

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

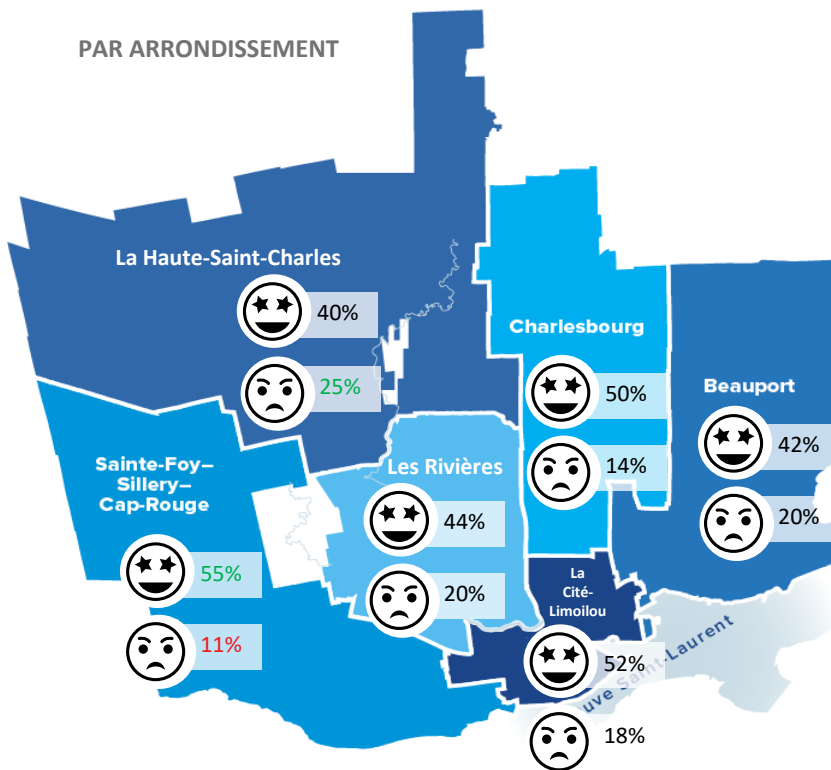
1.2 TAUX DE RECOMMANDATION NET

La proportion de **promoteurs** et de **détracteurs** est uniforme dans les six arrondissements de la ville, à l'exception de l'arrondissement Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge, qui détient cette saison une proportion supérieure de **promoteurs** (55%) et une proportion inférieure de **détracteurs** (11%). Aussi, l'arrondissement La Haute-Saint-Charles détient cette saison une proportion supérieure de **détracteurs** (25%).

AU GLOBAL



PAR ARRONDISSEMENT



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 de la ville de Québec (n=1001).

2. Travaux publics et gestion des matières résiduelles

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

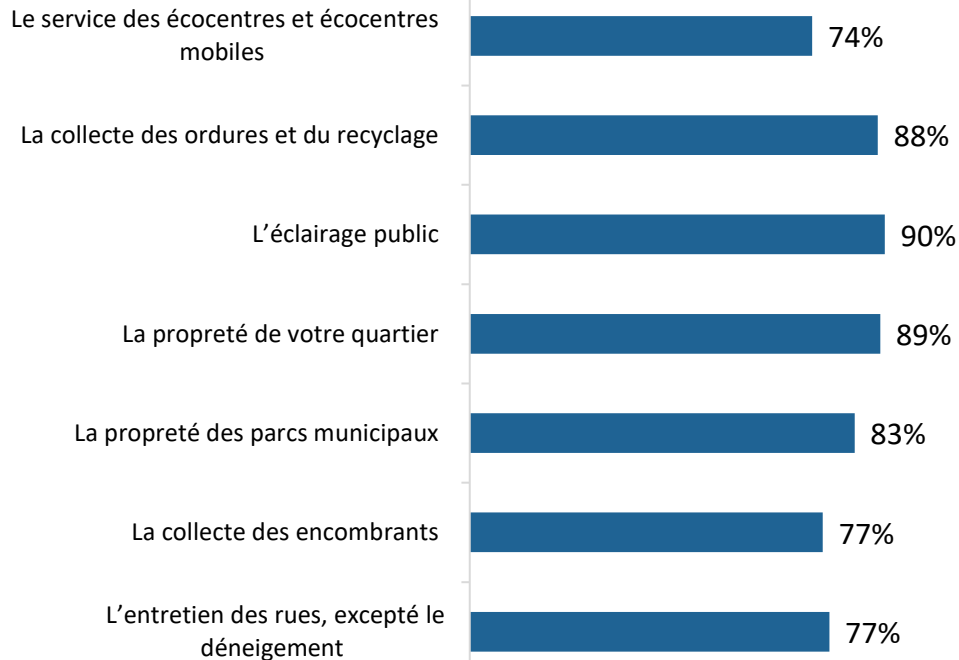
7,6/10

Les services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles obtiennent un résultat similaire à ceux obtenus lors de la mesure précédente (été 2023 : 7,7/10) et lors de l'automne 2022 (7,7/10).

Les **services des écocentres** (7,8/10) et la **collecte des ordures et du recyclage** (7,8/10) se partagent le **haut du classement**.

Deux services enregistrent une baisse statistique par rapport à l'été 2023 : **l'entretien des rues, excepté le déneigement** (6,8/10 à l'automne 2023 comparativement à 7,1/10 à l'été 2023) ainsi que la **collecte des ordures et du recyclage** (7,8/10 à l'automne 2023 comparativement à 8,0 à l'été 2023).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

7,8

7,8↓

7,7

7,7

7,6

7,5

6,8↓

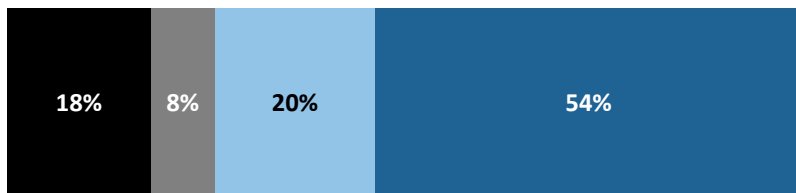
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

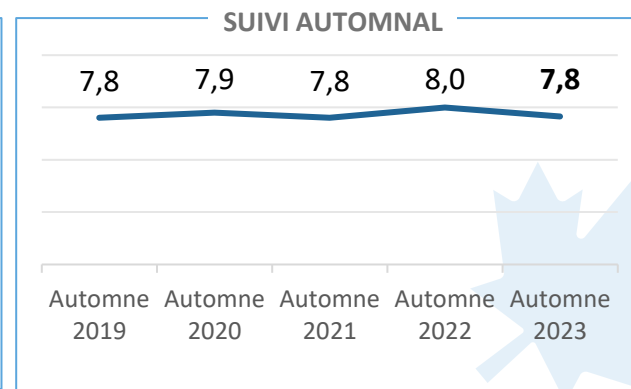
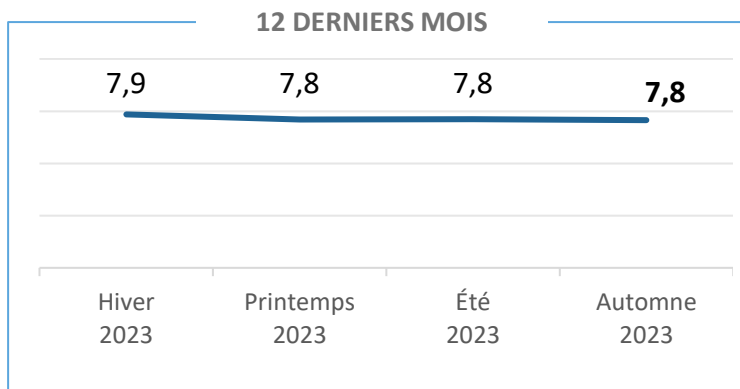
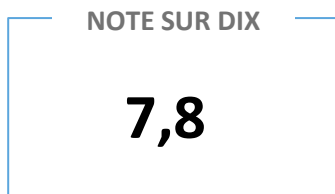
2.1 LE SERVICE DES ÉCOCENTRES ET ÉCOCENTRES MOBILES

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



La satisfaction moyenne des citoyens à l'égard du service des écocentres et écocentres mobiles est de 7,8/10 cette saison, un niveau de satisfaction identique à la mesure de l'été 2023 (7,8/10) et similaire à celui de l'automne 2022 (8,0/10).

Au total, 74% des citoyens se disent plutôt ou très satisfaits de ce service.



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 de la ville de Québec (n=1001)

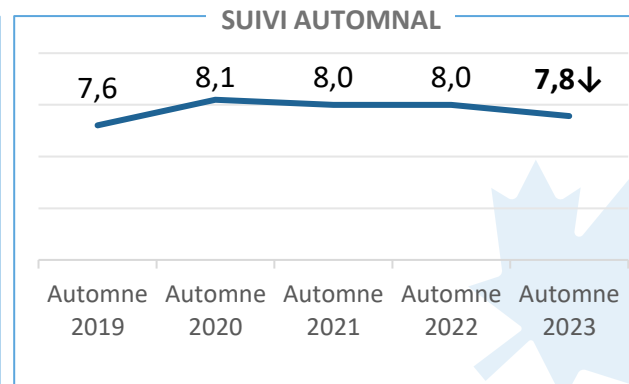
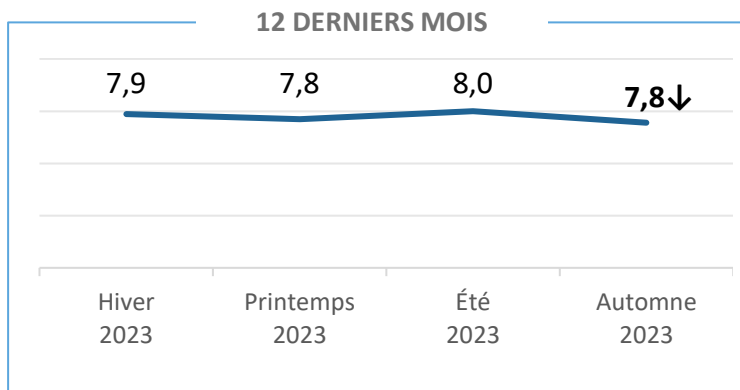
2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.2 LA COLLECTE DES ORDURES ET DU RECYCLAGE

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



Les citoyens de Québec attribuent une note de satisfaction moyenne de 7,8/10 à la collecte des ordures et du recyclage. Ce résultat est statistiquement inférieur à celui de la mesure estivale 2023 (8,0/10) et de la mesure automnale 2022 (8,0/10).



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 de la ville de Québec (n=1001)

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

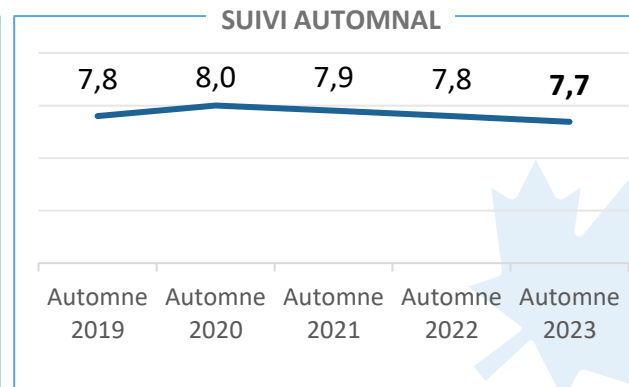
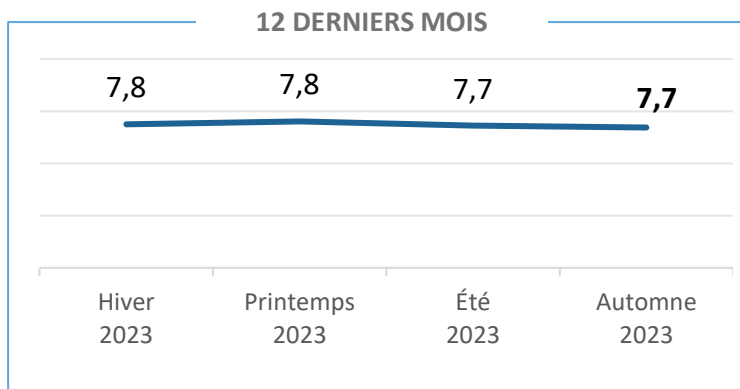
2.3 L'ÉCLAIRAGE PUBLIC

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



La satisfaction moyenne à l'égard de l'éclairage public (7,7/10) est stable par rapport à la mesure estivale 2023 (7,7/10). Ce résultat est également similaire à celui enregistré à l'automne 2022 (7,8/10).

Au total, 90% des citoyens sont plutôt ou très satisfaits de l'éclairage public.

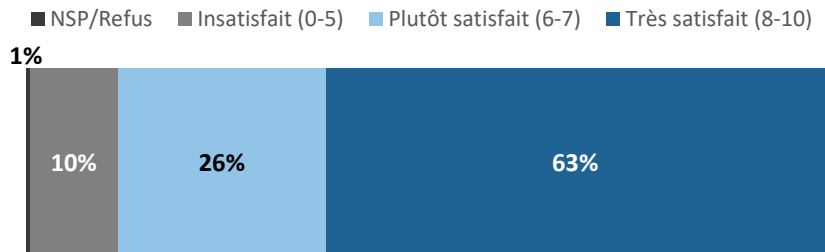


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

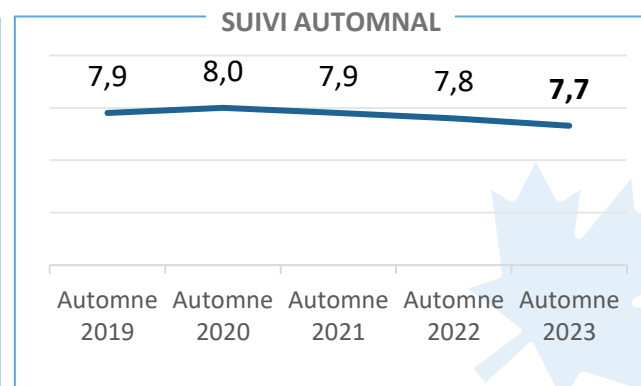
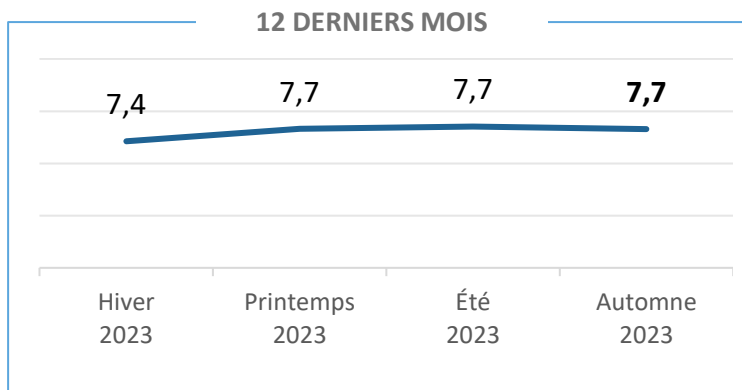
2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.4 LA PROPRETÉ DE VOTRE QUARTIER



La satisfaction moyenne des citoyens pour la propreté de leur quartier est identique à celle obtenue à la dernière saison (été 2022 : 7,7/10) et similaire à celle obtenue à l'automne 2022 (7,8/10). Elle est toutefois statistiquement supérieure à la norme Léger (7,1/10).

Au total, 89% des citoyens sont plutôt ou très satisfaits de la propreté de leur quartier.



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 de la ville de Québec (n=1001)

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

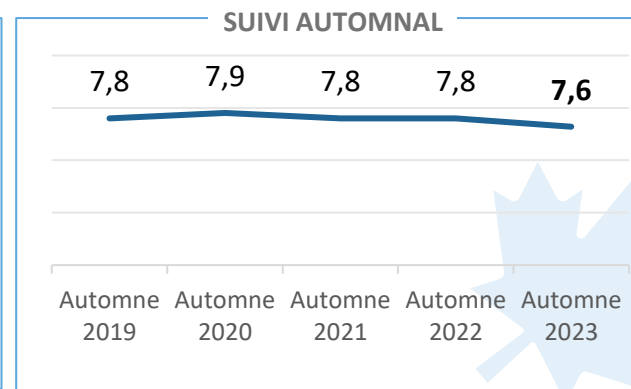
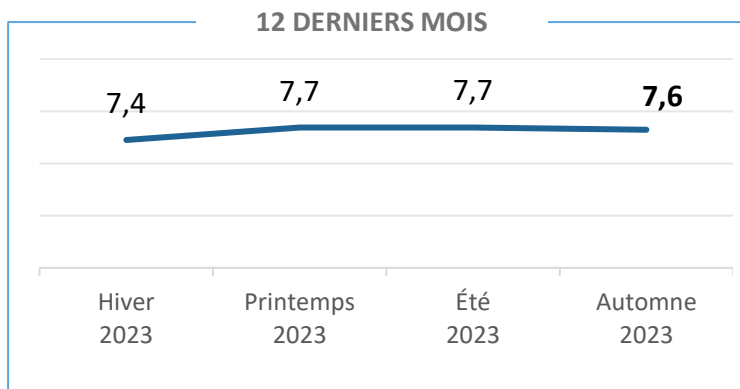
2.5 LA PROPRETÉ DES PARCS MUNICIPAUX

■ 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 (7,6/10) est statistiquement similaire à celle obtenue à l'été 2023 (7,7/10) et à celle obtenue à l'automne 2022 (7,8/10).

83% des citoyens sont plutôt ou très satisfaits de ce service.



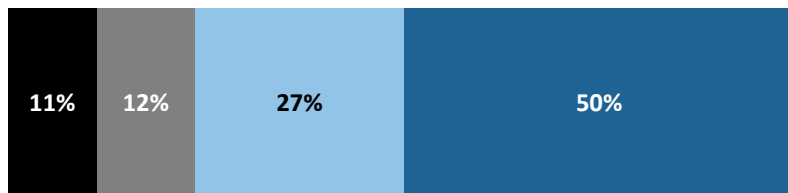
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

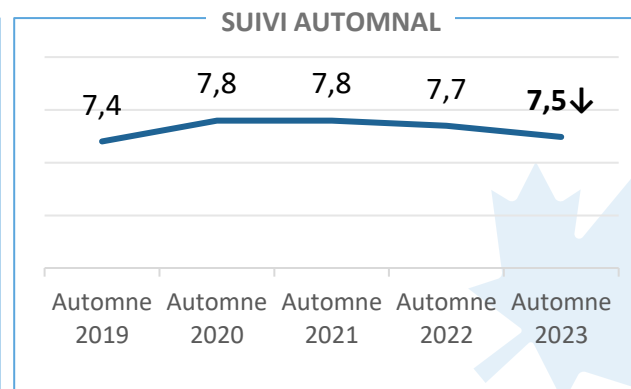
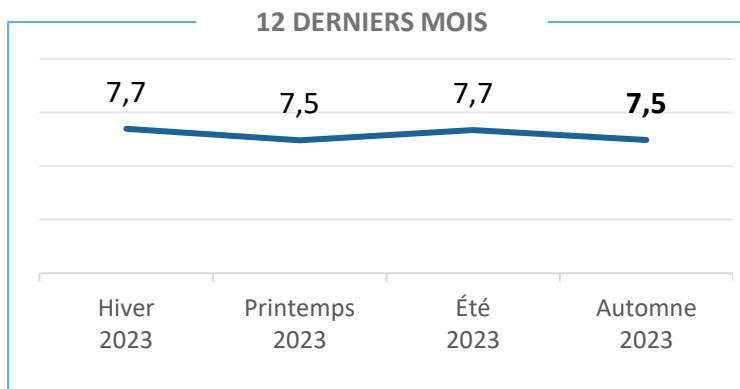
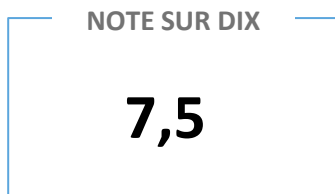
2.6 LA COLLECTE DES ENCOMBRANTS

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



Une note moyenne de satisfaction de 7,5/10 a été accordée par les citoyens de Québec au service de collecte des encombrants. Il s'agit d'une légère baisse par rapport aux notes enregistrées à l'été 2023 (7,7/10) et à l'automne 2022 (7,7/10).

Au total, 77% des citoyens se disent plutôt ou très satisfaits de ce service.



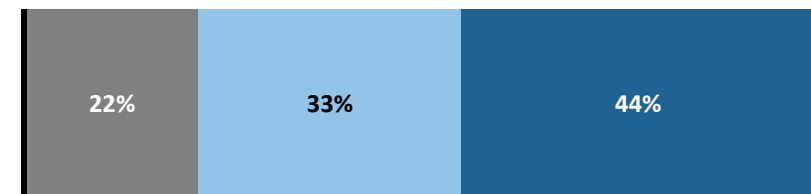
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.7 L'ENTRETIEN DES RUES, EXCEPTÉ LE DÉNEIGEMENT

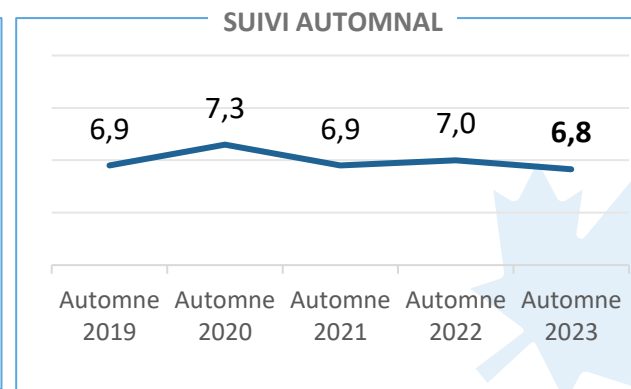
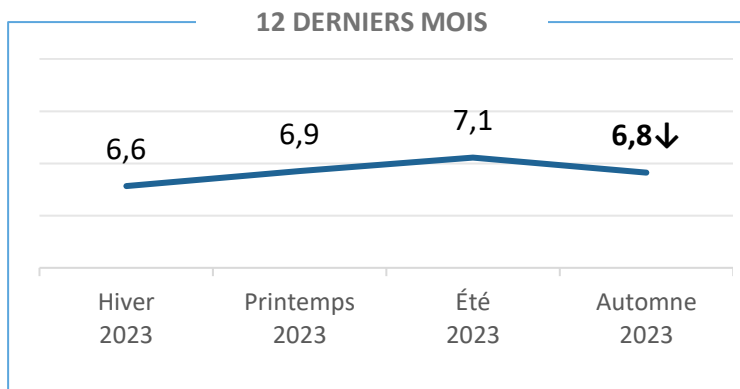
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



1%

La satisfaction à l'égard de l'entretien des rues (à l'exception du déneigement) enregistre cette saison une diminution statistique (6,8/10) comparativement au résultat obtenu à l'été 2023 (7,1/10). Toutefois, ce résultat demeure similaire à celui enregistré à l'automne 2022 (7,0/10).

Près de quatre citoyens sur cinq (77%) sont satisfaits de ce service.



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 de la ville de Québec (n=1001)

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.8 VENTILATION DES RÉSULTATS

Le tableau ci-bas présente les résultats ventilés selon l'arrondissement de résidence des citoyens de la ville. Les résultats suggèrent que les résidents de **Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge** sont proportionnellement **plus satisfaits** des services suivants, comparativement aux résidents des autres arrondissements : la propreté de leur quartier, la propreté des parcs municipaux ainsi que l'entretien des rues (à l'exception du déneigement).

Les autres différences significatives sont affichées en vert ou en rouge dans le tableau ci-bas.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=155)	Charlesbourg (n=148)	La Cité-Limoilou (n=196)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=189)	La Haute-Saint-Charles (n=157)	Les Rivières (n=154)
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,8	8,2	7,7	7,6	8,0	7,8	7,6
La collecte des ordures et du recyclage	7,8	7,9	7,9	7,6	8,0	7,7	7,7
L'éclairage public	7,7	7,8	7,7	7,7	7,7	7,5	7,8
La propreté de votre quartier	7,7	7,8	7,8	7,1	8,1	7,7	7,5
La propreté des parcs municipaux	7,6	7,7	7,7	7,8	7,9	7,4	7,3
La collecte des encombrants	7,5	7,6	7,6	7,4	7,7	7,4	7,2
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,8	7,1	6,5	6,9	7,3	6,4	6,6

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

3. Transport et mobilité intelligente

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

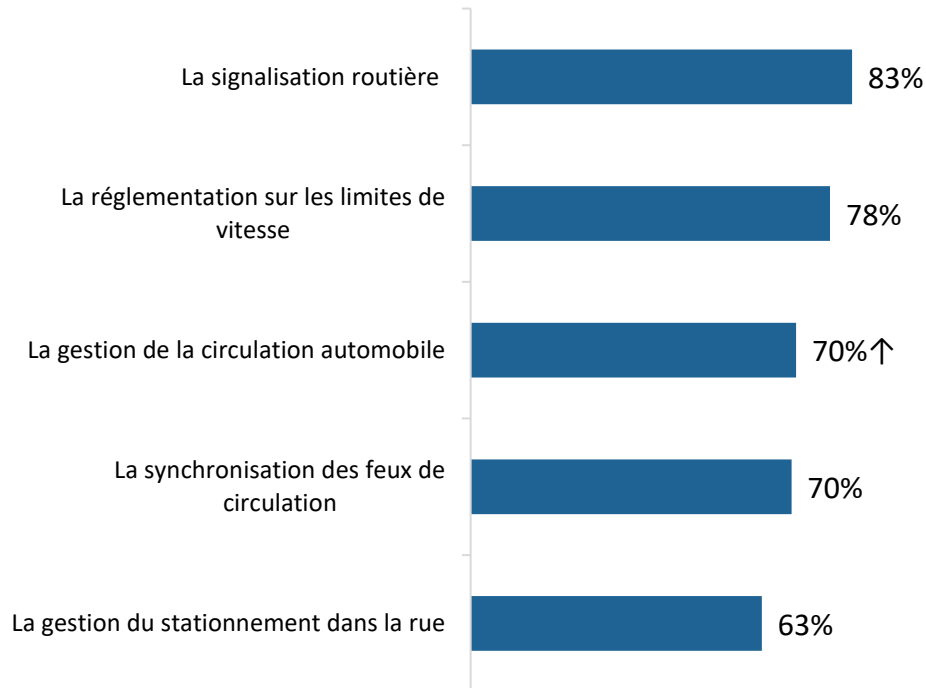
6,6/10

La note moyenne (6,6/10) attribuée à cette catégorie de services est similaire à celle enregistrée à l'été 2023 (6,5/10). Ce résultat est toutefois **statistiquement inférieur** à la note obtenue à l'automne 2022 (7,0/10).

Comparativement à la mesure précédente (été 2023), les services de transport et de mobilité intelligente obtiennent des notes similaires, à l'exception de la gestion de la circulation automobile qui connaît une hausse de satisfaction (6,5/10 à l'automne 2023 comparativement à 6,2/10 à l'été 2023).

La gestion du stationnement dans la rue demeure **en queue de peloton**, alors que la **signalisation routière** (7,2/10) demeure le service de transport et de mobilité intelligente qui obtient **la meilleure note**.

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

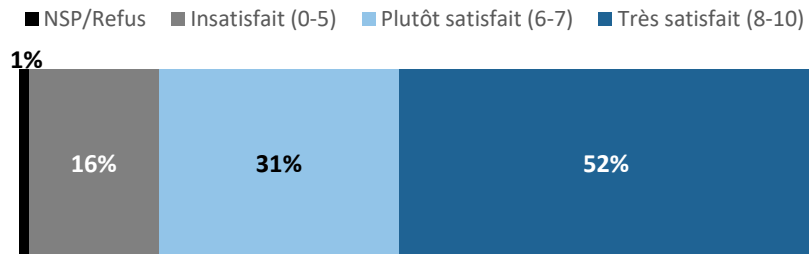
7,2
7,0
6,5 ↑
6,3
6,1

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 de la ville de Québec (n=1001)

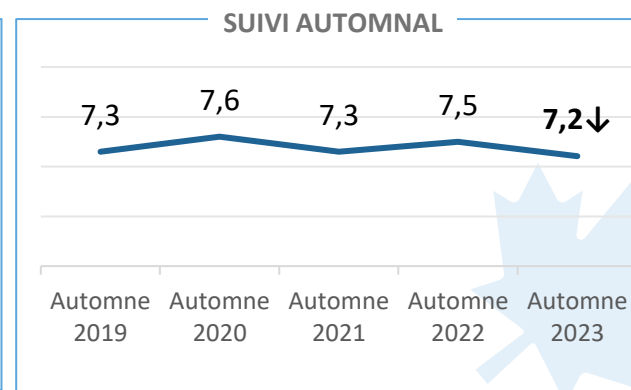
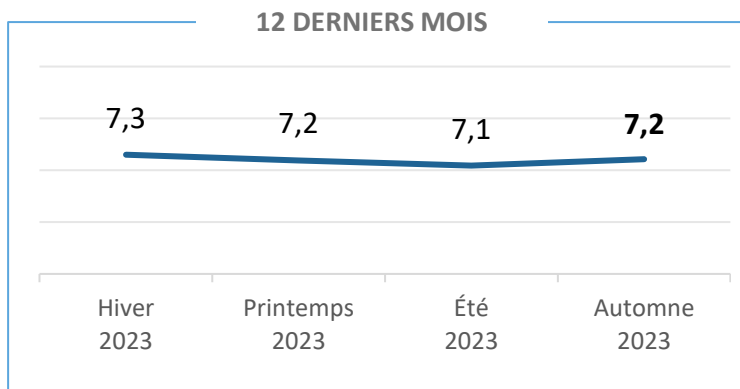
3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

3.1 LA SIGNALISATION ROUTIÈRE



La signalisation routière obtient une note de satisfaction moyenne de 7,2/10, soit une note statistiquement similaire à celle obtenue à l'été 2023 (7,1/10), mais statistiquement inférieure à celle obtenue à la même saison l'an dernier (automne 2022 : 7,5/10).

Notons que la proportion de citoyens satisfaits demeure stable à 83%.

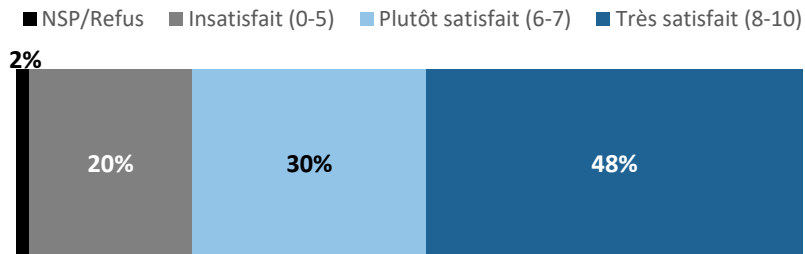


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

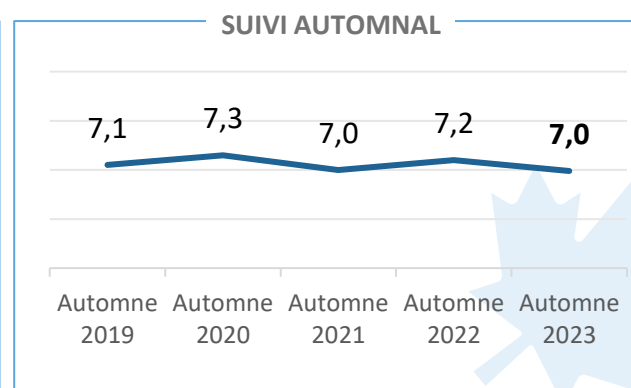
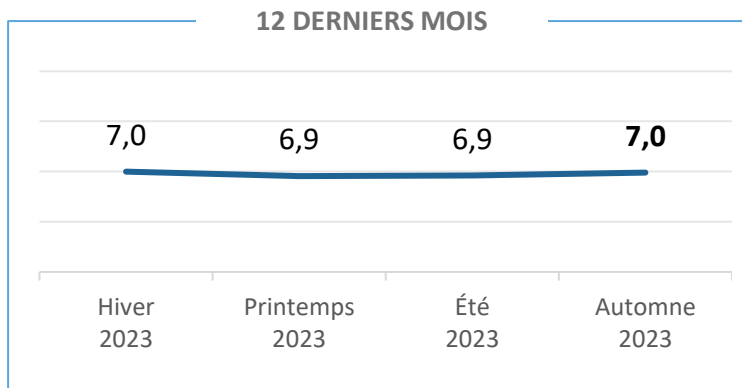
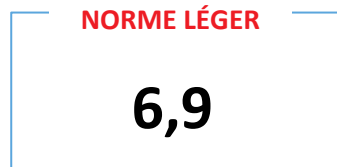
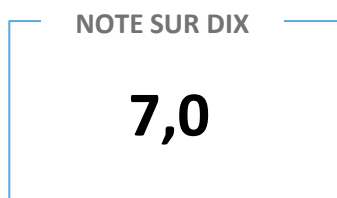
3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

3.2 LA RÉGLEMENTATION SUR LES LIMITES DE VITESSE



Une note de satisfaction moyenne de **7,0/10** a été accordée par les citoyens de Québec à la réglementation sur les limites de vitesse, une note statistiquement similaire à celle enregistrée à l'été 2023 (6,9/10) et à celle enregistrée à l'automne 2022 (7,2/10).

Cette note est également similaire à la norme Léger, qui s'établit à 6,9/10 pour ce service.



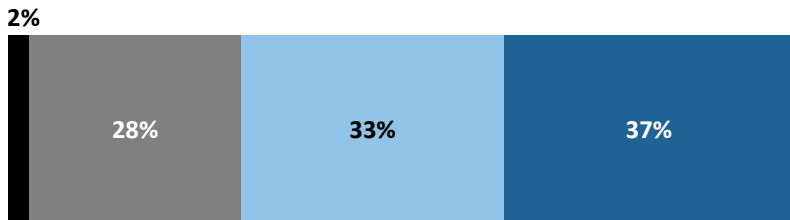
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

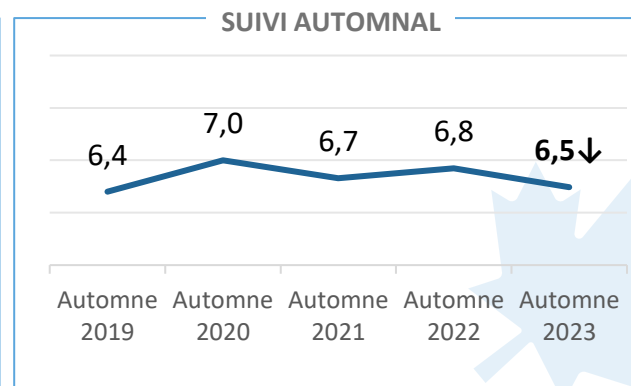
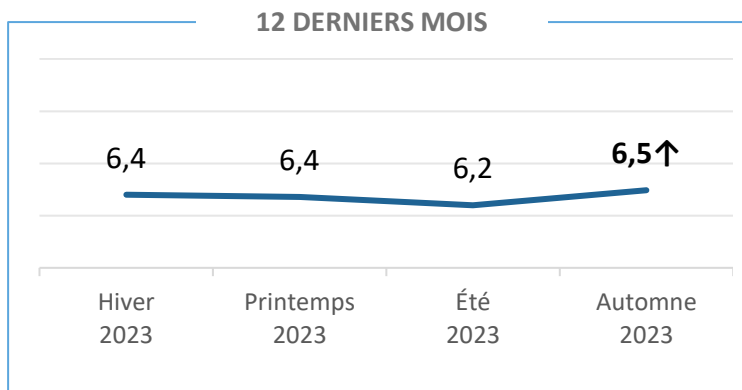
3.3 LA GESTION DE LA CIRCULATION AUTOMOBILE

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



Une note de satisfaction de 6,5/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la gestion de la circulation automobile. Cette note est statistiquement supérieure à celle enregistrée à l'été 2023 (6,2/10), mais statistiquement inférieure à celle enregistrée à l'automne 2022 (6,8/10).

Au total, 70% des citoyens sont plutôt ou très satisfaits de la gestion de la circulation automobile dans la ville, une augmentation statistique par rapport à l'été 2023 (65%).



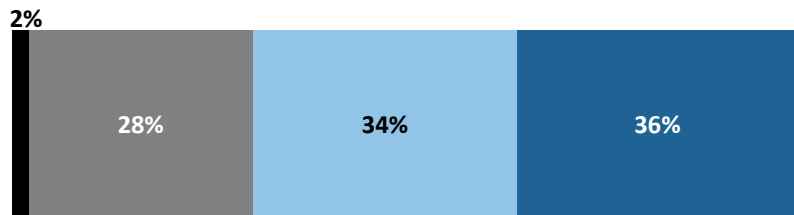
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

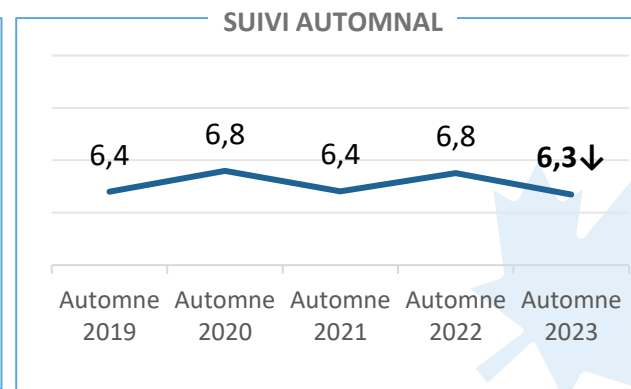
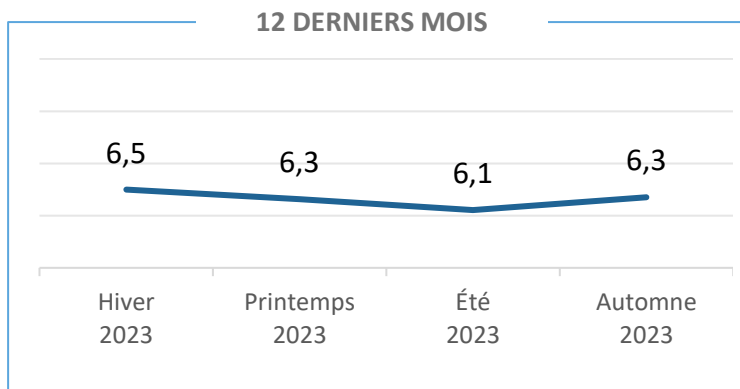
3.4 LA SYNCHRONISATION DES FEUX DE CIRCULATION

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



Les citoyens de Québec ont accordé une note de satisfaction moyenne de 6,3/10 à la synchronisation des feux de circulation, une note similaire à celle enregistrée à l'été 2023 (6,1/10), mais statistiquement inférieure à celle de l'automne 2022 (6,8/10).

Au total, 70% des citoyens sont plutôt ou très satisfaits de la synchronisation des feux de circulation.



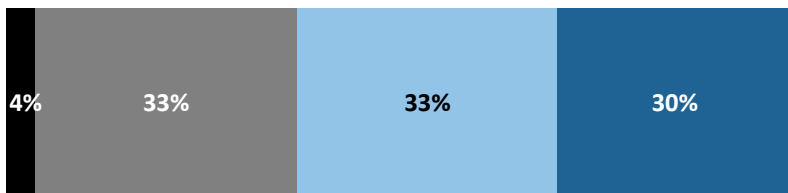
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

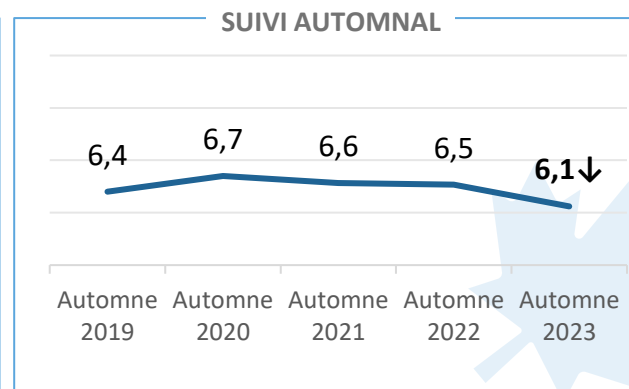
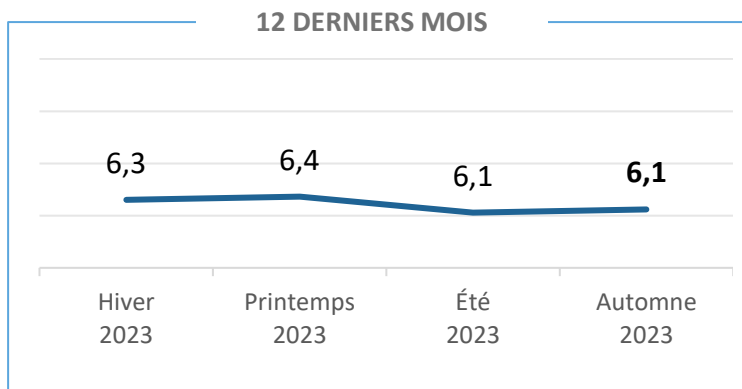
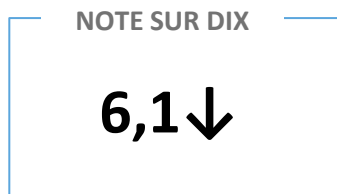
3.5 LA GESTION DU STATIONNEMENT DANS LA RUE

■ 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 identique à celle obtenue à l'été 2023 (6,1/10), mais statistiquement inférieure à celle obtenue à l'automne 2022 (6,5/10).

Au total, 63% des résidents de Québec sont plutôt ou très satisfaits de la gestion du stationnement dans la rue.



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 de la ville de Québec (n=1001)

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

3.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

Cette saison, il y a peu de différences significatives entre les arrondissements au niveau du transport et de la mobilité intelligente. Les résidents de **La Haute-Saint-Charles** sont proportionnellement moins satisfaits que les autres de la synchronisation des feux de circulation dans leur arrondissement.

De manière générale, les personnes âgées de **35 à 54 ans** sont moins satisfaites des services de transport et de mobilité, alors que les personnes âgées de **55 ans et plus** le sont davantage.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement						Âge		
		Beauport (n=155)	Charlesbourg (n=148)	La Cité-Limoilou (n=196)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=190)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=154)	18-34 (n=217)	35-54 (n=313)	55+ (n=470)
La signalisation routière	7,2	7,4	7,3	7,1	7,3	7,2	7,0	7,0	7,1	7,4
La réglementation sur les limites de vitesse	7,0	7,1	6,8	7,0	7,2	6,7	7,1	6,9	7,0	7,0
La gestion de la circulation automobile	6,5	6,7	6,6	6,7	6,6	6,1	6,2	6,3	6,2	6,8
La synchronisation des feux de circulation	6,3	6,6	6,3	6,4	6,4	5,9	6,4	6,3	6,1	6,5
La gestion du stationnement dans la rue	6,1	6,2	6,0	6,2	6,3	5,9	6,0	6,0	5,9	6,4

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

4. Services de sécurité publique

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

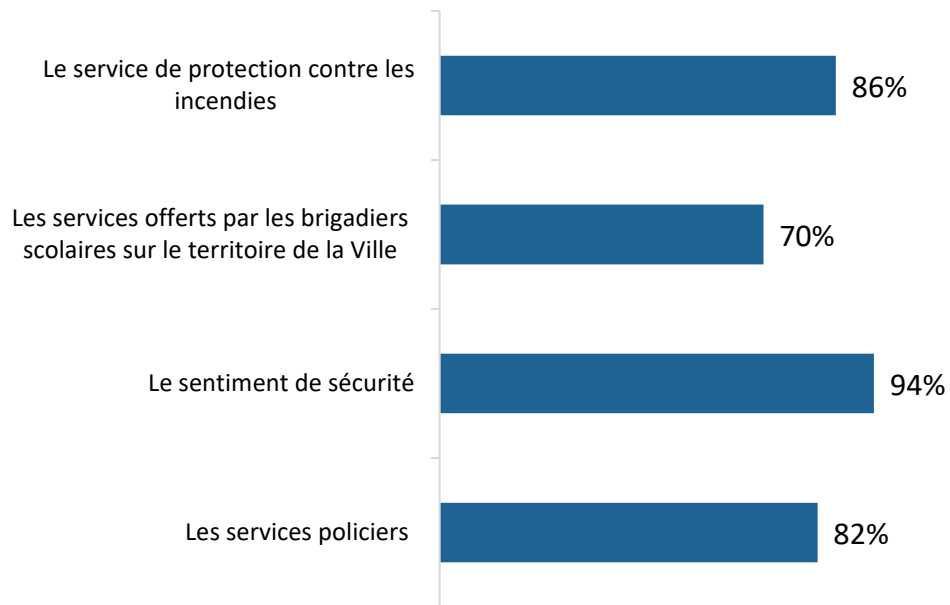
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE DE
SERVICES

8,1/10

Encore cette saison, les citoyens se montrent **satisfaits** des services de **protection contre les incendies** (8,4/10), **des brigadiers scolaires sur le territoire** (8,2/10) et des **services policiers** (7,7/10). Ces services enregistrent tous des notes statistiquement équivalentes à celles obtenues à l'été 2023.

Le **sentiment de sécurité** chez les citoyens affiche quant à lui un résultat de 8,0/10 cette saison. Il s'agit d'une note similaire à celle obtenue à l'été 2023 (7,9/10), mais statistiquement inférieure à celle obtenue à l'automne 2022 (8,2/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

8,4
8,2
8,0
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 de la ville de Québec (n=1001)

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

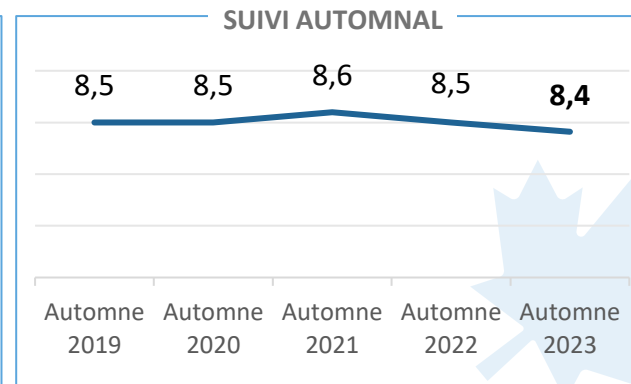
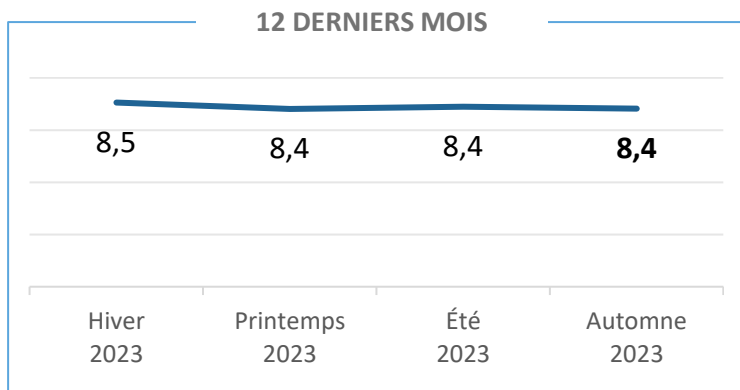
4.1 LE SERVICE DE PROTECTION CONTRE LES INCENDIES

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



Les citoyens ont accordé une note de satisfaction moyenne de 8,4/10 au service de protection contre les incendies. Ce résultat est identique à celui obtenu à l'été 2023 (8,4/10) et similaire à celui obtenu à l'automne 2022 (8,5/10).

Il s'agit d'une note similaire à la norme Léger (8,3/10).



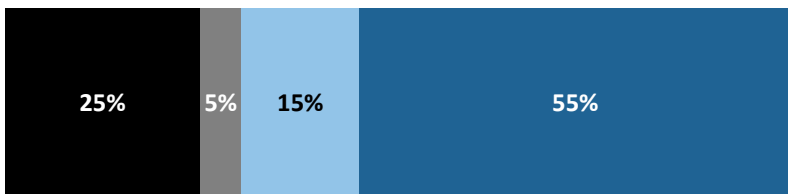
Les prochaines questions portent sur les services de travaux publics et de sécurité publique. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

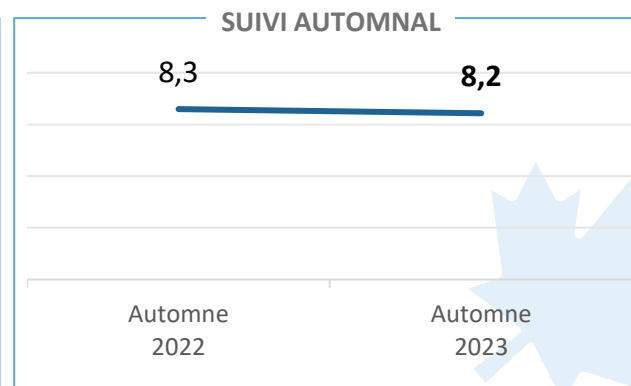
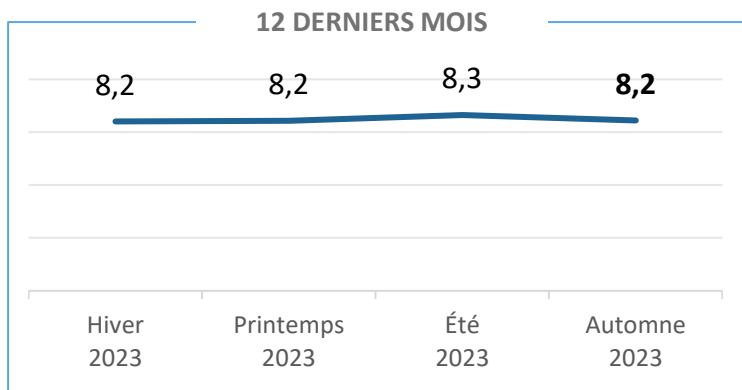
4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

4.2 LES BRIGADIERS SCOLAIRES

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



Les citoyens accordent une note moyenne de satisfaction de 8,2/10 à ce service. Cette note est similaire à celles obtenues à l'été 2023 (8,3/10) et à l'automne 2022 (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 de la ville de Québec (n=1001)

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

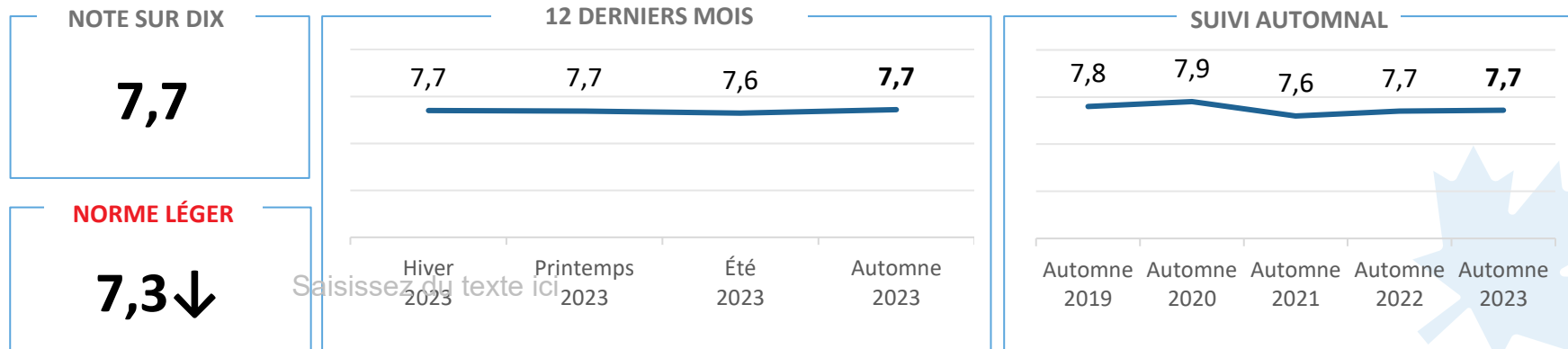
4.3 LES SERVICES POLICIERS

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



Les services policiers obtiennent une note de satisfaction moyenne de 7,7/10, soit une note similaire à celle enregistrée à l'été 2023 (7,6/10) et identique à celle enregistrée à l'automne 2022 (7,7/10).

La note de satisfaction moyenne est significativement supérieure à la norme Léger pour les autres grandes villes québécoises (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 de la ville de Québec (n=1001)

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

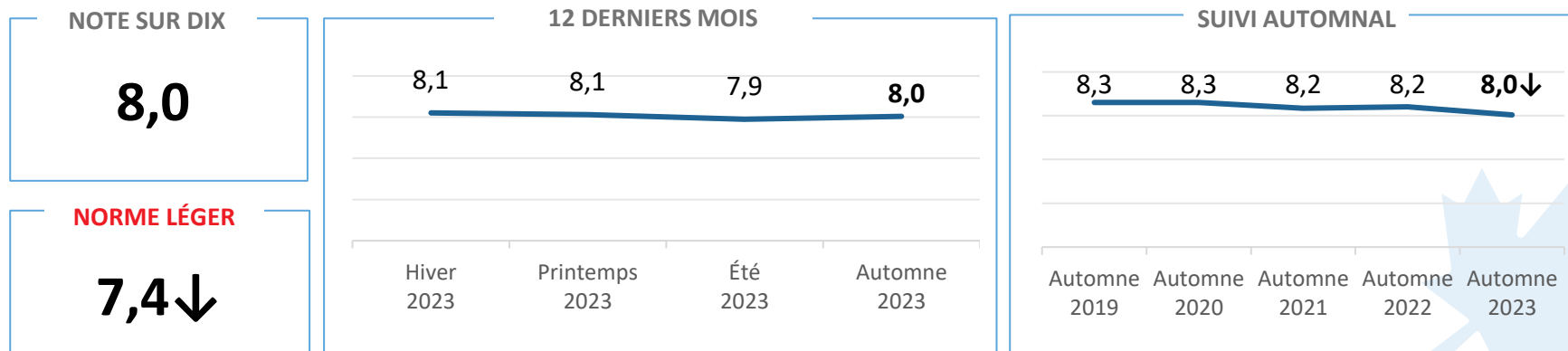
4.4 LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

- NSP/Refus
- Peu ou pas du tout en sécurité (0-5)
- Modérément en sécurité (6-7)
- Très en sécurité (8-10)



Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec (8,0/10) est stable par rapport à la mesure estivale 2023 (7,9/10), mais légèrement inférieur à celui d'automne 2022 (8,2/10).

Au total, 94% des citoyens se sentent modérément ou très en sécurité. La note attribuée au sentiment de sécurité est statistiquement supérieure à celle observée dans les villes de taille comparable au Québec (norme Léger de 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 de la ville de Québec (n=1001)

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 résidents de l'arrondissement de **La Cité–Limoilou** sont proportionnellement plus satisfaits du **service de protection contre les incendies** que leurs concitoyens des autres arrondissements. Quant au **sentiment de sécurité** général, les résidents de **Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge** se sentent proportionnellement plus en sécurité que les autres.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=155)	Charlesbourg (n=148)	La Cité–Limoilou (n=196)	Ste-Foy– Sillery– Cap-Rouge (n=190)	La Haute-Saint- Charles (n=158)	Les Rivières (n=154)
Le service de protection contre les incendies	8,4	8,5	8,4	8,6	8,4	8,2	8,2
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	8,2	8,3	8,2	8,3	8,2	8,1	8,1
Les services policiers	7,7	7,8	7,6	7,5	7,9	7,6	7,9
Sentiment de sécurité	8,0	8,0	8,0	7,9	8,2	8,0	8,0

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... 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 de la ville de Québec (n=1001)

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

7,6/10

CULTURE

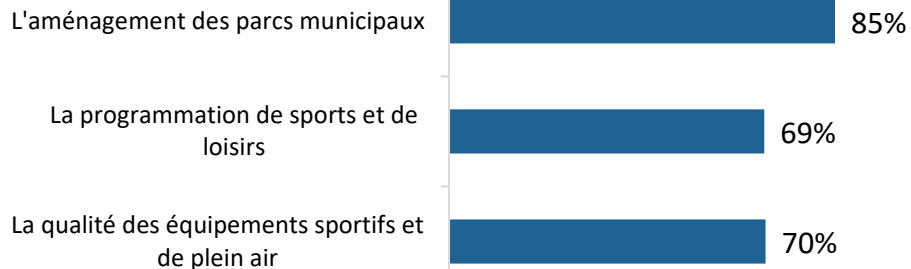
7,8/10

Tous les services de culture (7,8/10), sports, loisirs et vie communautaire (7,6/10) ont obtenu des notes de satisfaction **identiques à celles enregistrées lors de la mesure estivale 2023 et d'automne 2022.**

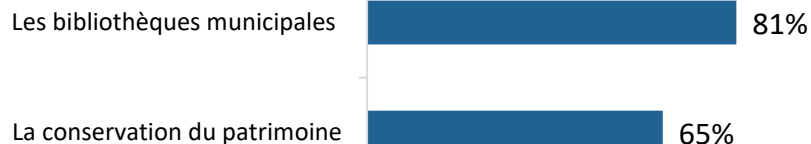
Parmi ces services offerts par la Ville, les **bibliothèques municipales** restent une fois de plus le service culturel évalué le plus favorablement (8,3/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)

LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE



CULTURE



NOTE SUR DIX

7,7

7,7

7,5

8,3

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 de la ville de Québec (n=1001)

5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

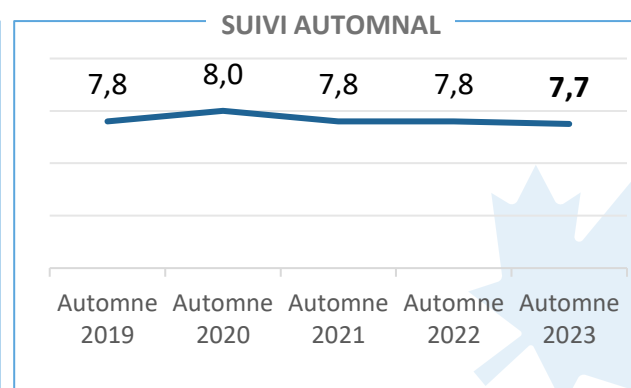
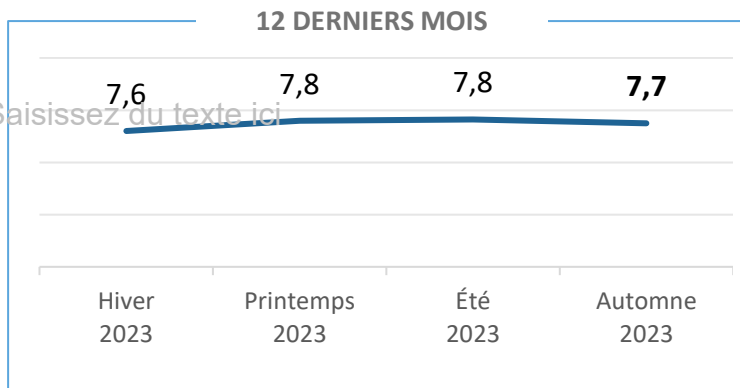
5.1 L'AMÉNAGEMENT DES PARCS MUNICIPAUX

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 7,7/10, soit une note statistiquement équivalente à celle obtenue à l'été 2023 (7,8/10) et à celle obtenue à l'automne 2022 (7,8/10).

Il s'agit d'une note statistiquement supérieure à la norme Léger (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...

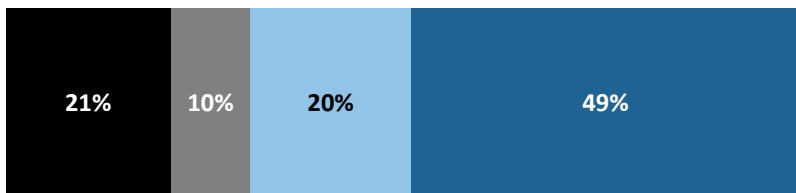
Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

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

5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

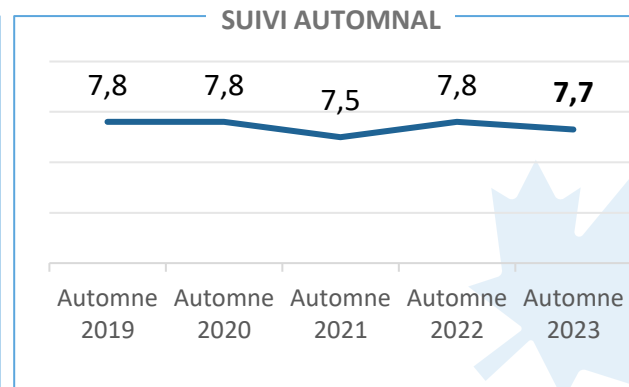
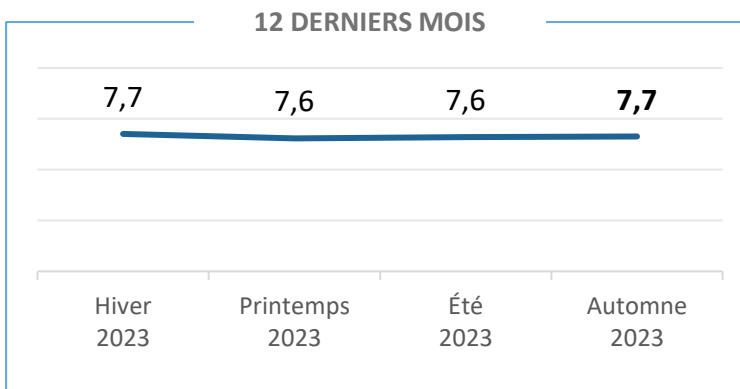
5.2 LA PROGRAMMATION DE SPORTS ET DE LOISIRS

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



Les citoyens de Québec ont accordé une note de satisfaction moyenne de 7,7/10 à la programmation de sports et de loisirs, une note équivalente à celles enregistrées à l'été 2023 (7,6/10) et à l'automne 2022 (7,8/10).

Au total, 69% des citoyens sont satisfaits de ce service.



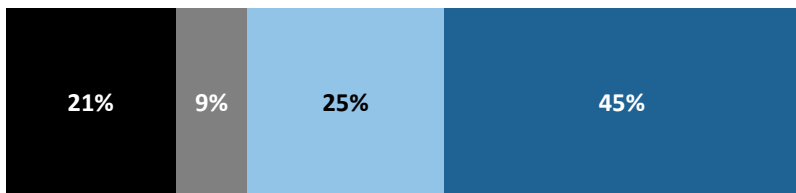
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

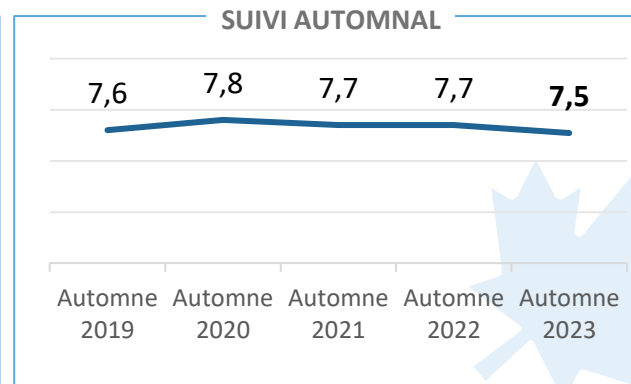
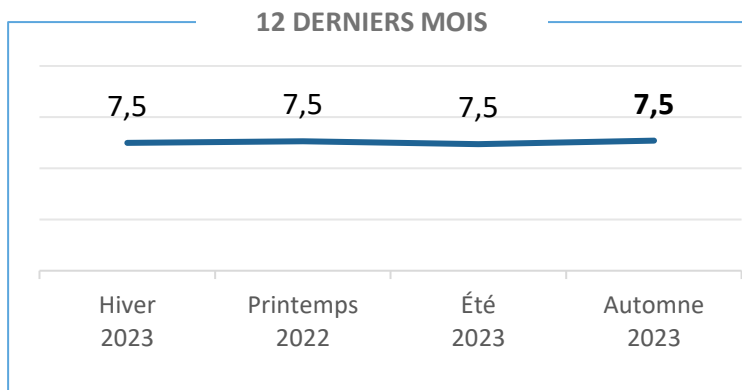
5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

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 7,5/10 a été accordée à la qualité des équipements sportifs et de plein air. Cette moyenne est identique à celle obtenue à l'été 2023 (7,5/10) et similaire à celle obtenue à l'automne 2022 (7,7/10).



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

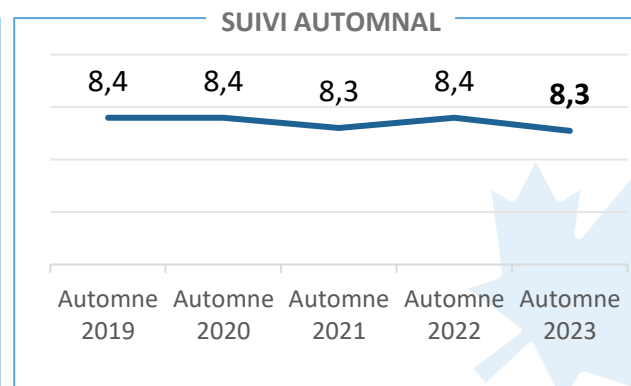
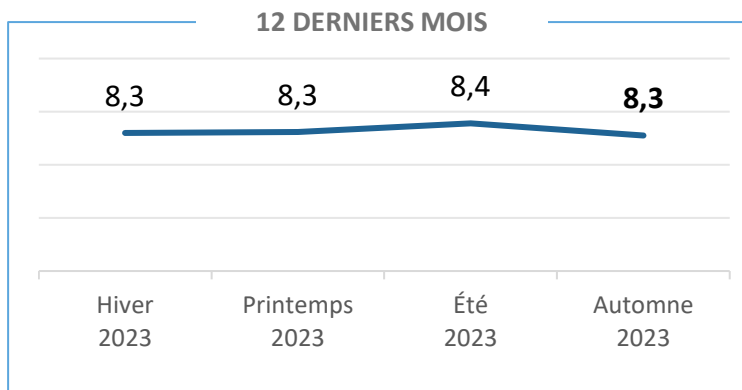
5.4 LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES

■ 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 similaire à celle obtenue à l'été 2023 (8,4/10) et à l'automne 2022 (8,4/10).

Il s'agit d'un résultat statistiquement supérieur à la norme Léger (8,0/10).



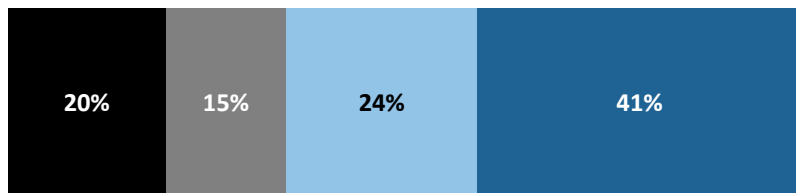
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

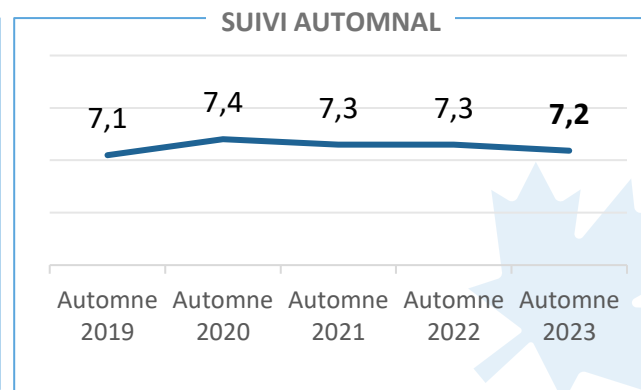
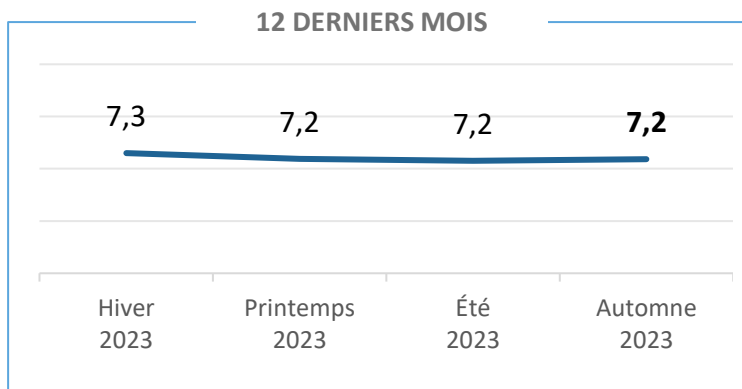
5.5 LA CONSERVATION DU PATRIMOINE

■ 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 (7,2/10) est stable par rapport à la mesure estivale 2023 (7,2/10) et à celle de l'automne 2022 (7,3/10).

Cette note est statistiquement supérieure à la norme Léger (6,9/10).



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

5.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

En ce qui concerne les services de culture, sports, loisirs et vie communautaire, il n'existe aucune différence statistique entre les citoyens des divers arrondissements de la ville de Québec.

Toutefois, les données ventilées selon l'âge et la présence d'enfant dans le ménage affichent cette saison des différences : les personnes âgées de **55 ans et plus** sont proportionnellement plus nombreuses à être **plus satisfaites des bibliothèques municipales** que les personnes plus jeunes. Aussi, **les parents d'enfants sont moins satisfaits** que les non-parents de la programmation de sports et de loisirs.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Âge			Parent d'enfant(s)	
		18-34 (n=217)	35-54 (n=313)	55+ (n=470)	Oui (n=220)	Non (n=781)
L'aménagement des parcs municipaux	7,7	7,8	7,6	7,8	7,7	7,8
La programmation de sports et de loisirs	7,7	7,7	7,6	7,7	7,3	7,8
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,5	7,6	7,4	7,6	7,3	7,6
Les bibliothèques municipales	8,3	8,1	8,2	8,5	8,3	8,3
La conservation du patrimoine	7,2	7,2	7,1	7,2	7,3	7,1

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

6. Gestion de l'eau

6. GESTION DE L'EAU

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

7,8/10

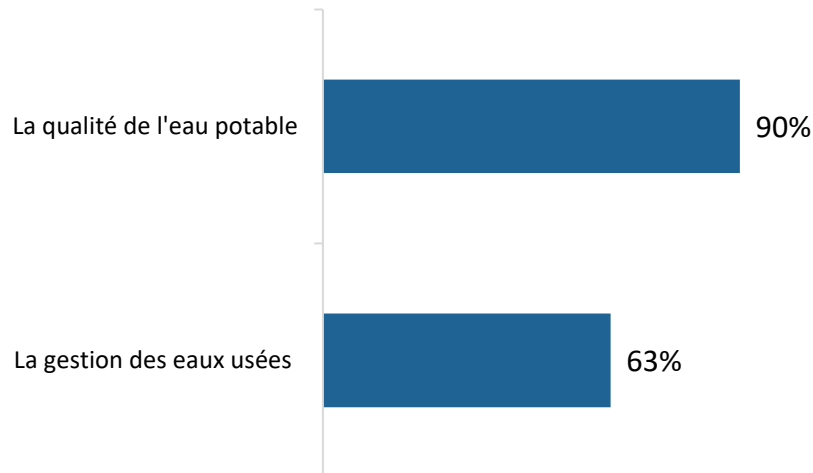
NORME LÉGER

8,0

La satisfaction des citoyens à l'égard de la **qualité de l'eau potable** (8,0/10) demeure stable depuis la saison dernière (été 2023 : 8,1/10). Le constat est le même pour la **gestion des eaux usées** (automne 2023 : 7,4/10 ; été 2023 : 7,5/10).

Il en résulte une note moyenne de 7,8/10 pour cette catégorie de service, une note similaire à la norme Léger (8,0/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

8,0

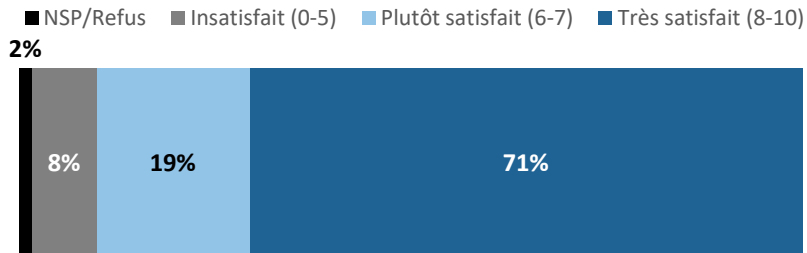
7,4

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 de la ville de Québec (n=1001)

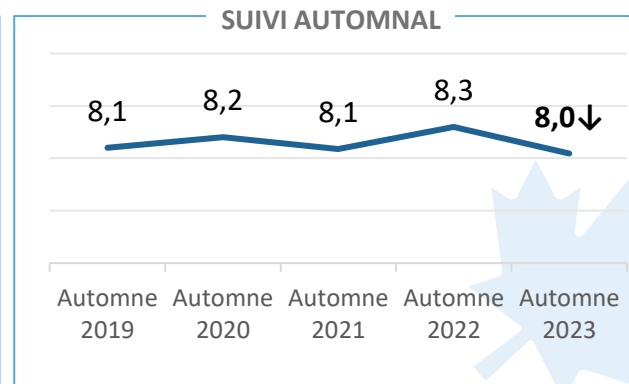
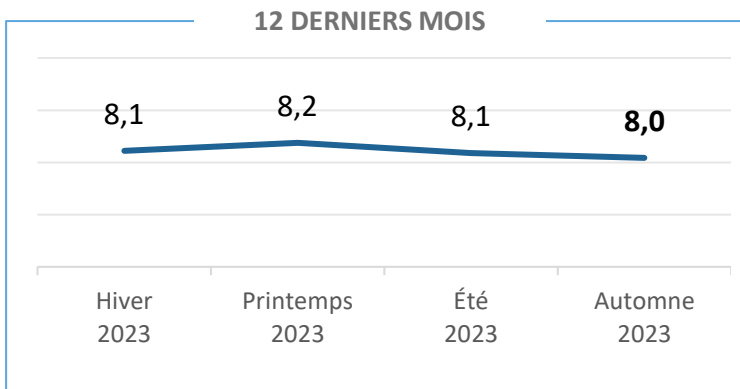
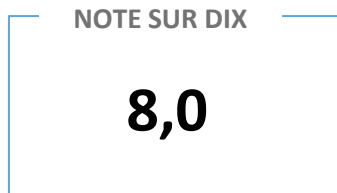
6. GESTION DE L'EAU

6.1 LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE



En moyenne, les citoyens de Québec jugent la qualité de l'eau très satisfaisante (8,0/10). Cette note est stable depuis la dernière mesure estivale (2023 : 8,1/10), mais statistiquement inférieure à celle enregistrée à l'automne 2022 (8,3/10).

Ce résultat est identique à la norme Léger (8,0/10).



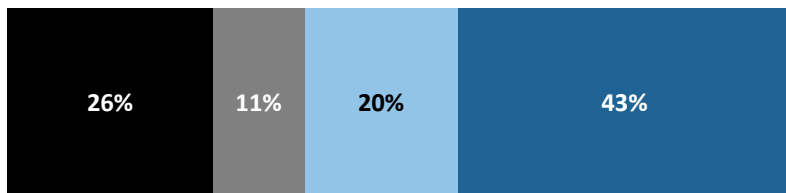
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

6. GESTION DE L'EAU

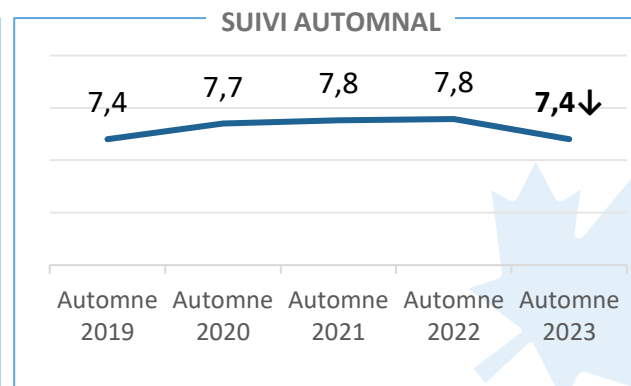
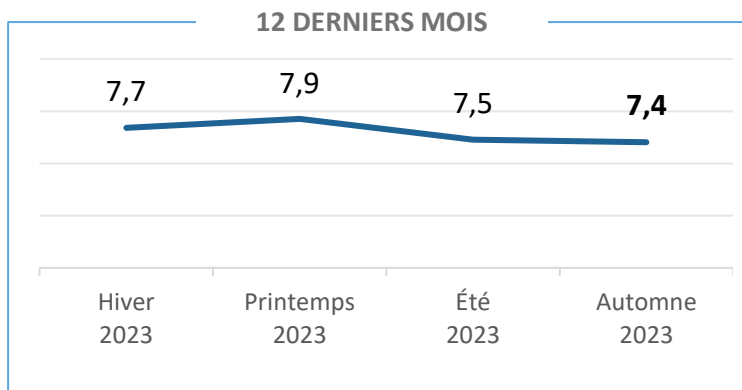
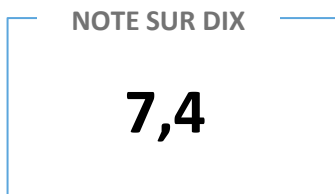
6.2 LA GESTION DES EAUX USÉES

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



La satisfaction à l'égard de la gestion des eaux usées (7,4/10) est stable par rapport à l'été 2023 (7,5/10), mais elle connaît une diminution statistique en comparaison à celle enregistrée à l'automne 2022 (7,8/10).

Remarquons que plus du quart des répondants (26%) n'ont pas été en mesure de se prononcer sur 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 de la ville de Québec (n=1001)

6. GESTION DE L'EAU

6.3 VENTILATION DES RÉSULTATS

Les résultats ci-dessous montrent que les résidents de l'arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge sont proportionnellement plus nombreux à être satisfaits de la gestion des eaux usées, alors que les résidents de La Haute-Saint-Charles le sont moins.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=155)	Charlesbourg (n=148)	La Cité-Limoilou (n=196)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=190)	La Haute-Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=154)
La qualité de l'eau potable	8,0	8,2	8,0	8,1	8,1	7,9	7,9
La gestion des eaux usées	7,4	7,5	7,3	7,6	7,8	7,0	7,1

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

7. Qualité du milieu

7. QUALITÉ DU MILIEU

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

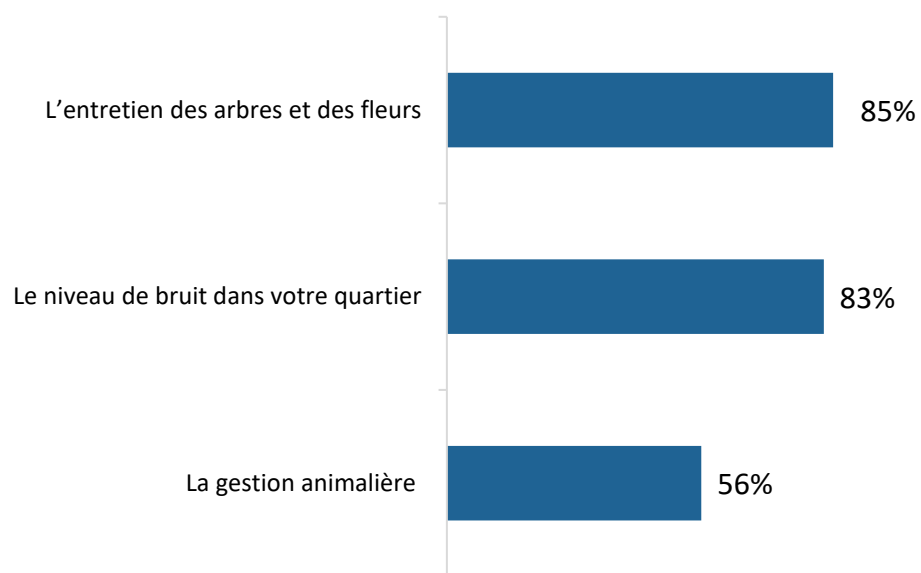
7,5/10

À l'automne 2023, la note moyenne attribuée à la qualité du milieu (7,5/10) demeure stable par rapport à celle obtenue à la dernière saison estivale (2023 : 7,4/10).

Le niveau de bruit dans le quartier est évalué à 7,5/10 à l'automne 2023. Il s'agit d'une augmentation statistique par rapport à l'été 2023 (7,1/10).

Les autres services de cette catégorie enregistrent cette saison des notes similaires à celles obtenues à l'été 2023.

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

7,7

7,5

7,1

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

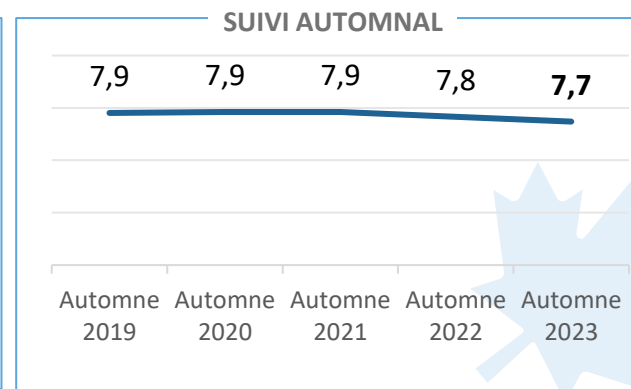
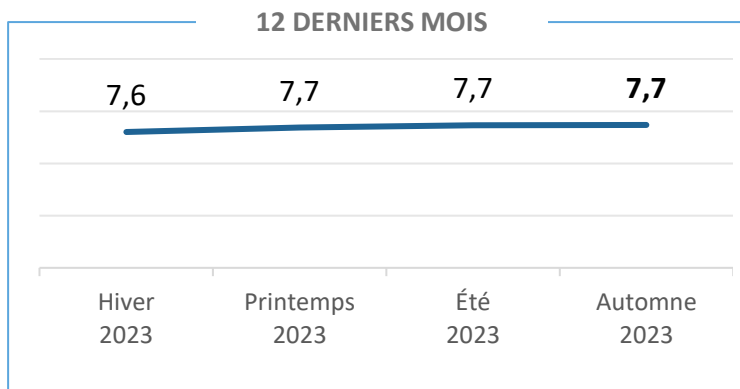
7. QUALITÉ DU MILIEU

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 (7,7/10) identique à celle obtenue à l'été 2023 et similaire à celle de la mesure automnale 2022 (7,8/10).

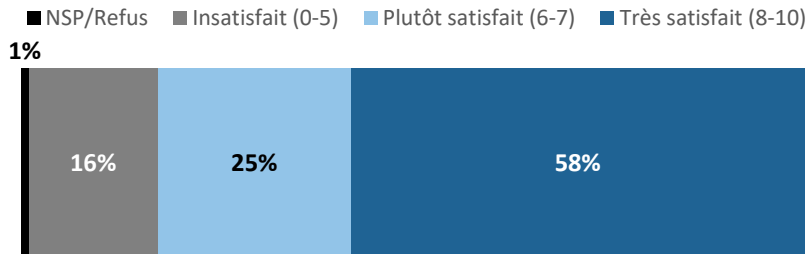


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

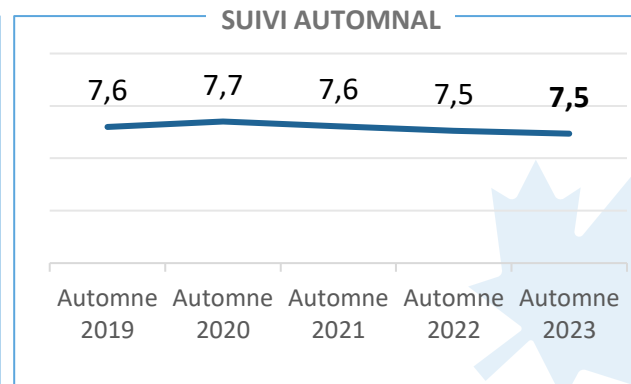
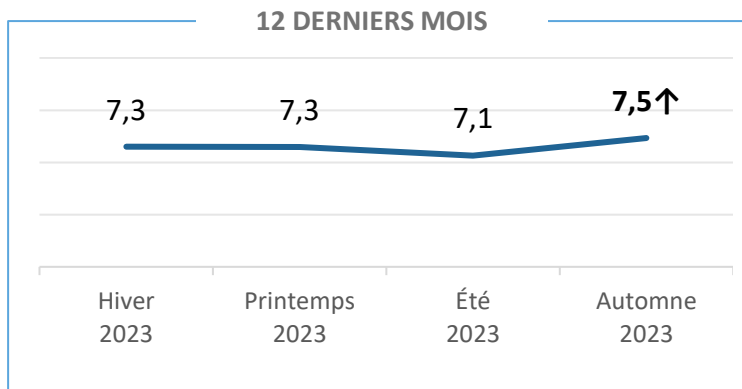
Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

7. QUALITÉ DU MILIEU

7.2 LE NIVEAU DE BRUIT DANS VOTRE QUARTIER



La satisfaction à l'égard du niveau de bruit dans les quartiers (7,5/10) affiche cette saison une note statistiquement supérieure à celle enregistrée à l'été 2023 (7,1/10), mais identique à celui de l'automne 2022.



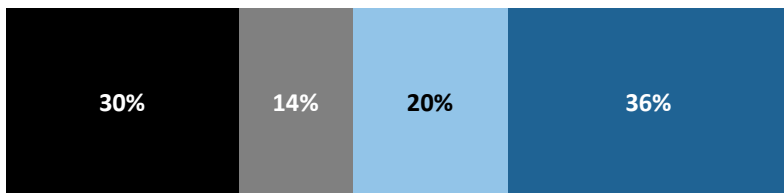
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

7. QUALITÉ DU MILIEU

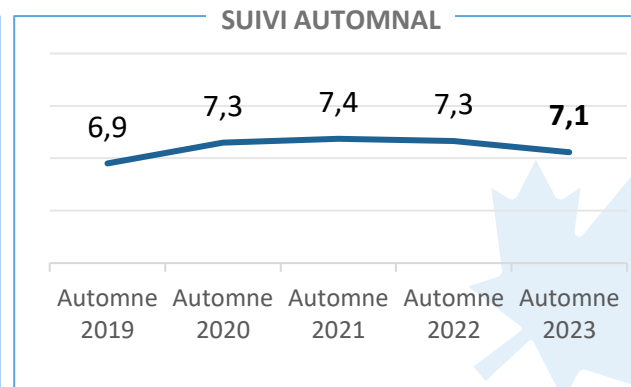
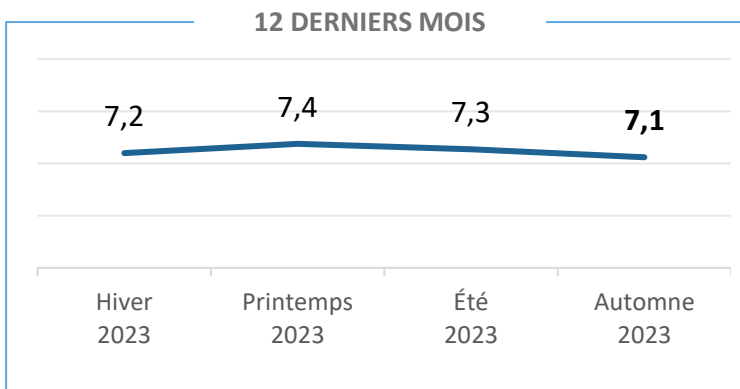
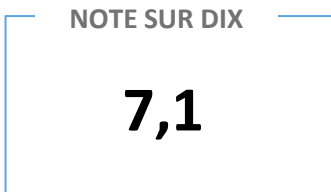
7.3 LA GESTION ANIMALIÈRE

■ 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 (7,1/10) est stable par rapport à la mesure estivale 2023 (7,3/10) et à celle de l'automne 2022 (7,3/10).

Remarquons que trois répondants sur dix (30%) n'ont pas été en mesure d'évaluer leur niveau de satisfaction sur 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 de la ville de Québec (n=1001)

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

7. QUALITÉ DU MILIEU

7.4 VENTILATION DES RÉSULTATS

En ce qui concerne la qualité du milieu, nous remarquons que les citoyens de l'arrondissement de La Cité–Limoilou affichent un niveau de satisfaction moins élevé que leurs concitoyens des autres arrondissements à l'égard du niveau de bruit dans leur quartier.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=155)	Charlesbourg (n=148)	La Cité–Limoilou (n=196)	Ste-Foy– Sillery– Cap-Rouge (n=190)	La Haute-Saint- Charles (n=158)	Les Rivières (n=154)
L'entretien des arbres et des fleurs	7,7	7,8	7,7	7,8	7,9	7,5	7,6
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,5	7,7	7,6	6,9	7,6	7,6	7,6
La gestion animalière	7,1	7,3	7,2	7,2	7,3	6,9	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...

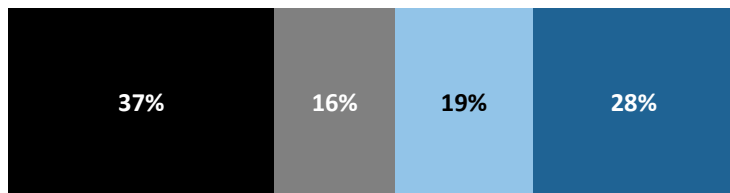
Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

8. Interaction citoyenne

8. INTERACTION CITOYENNE

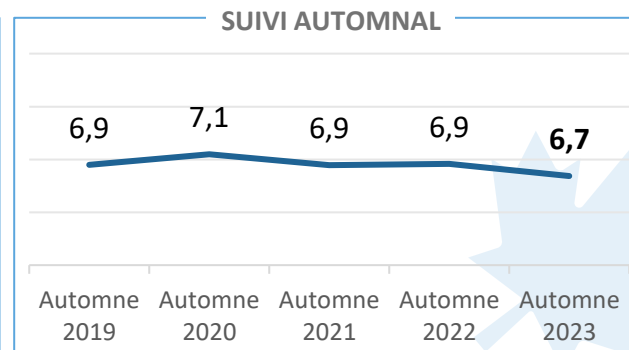
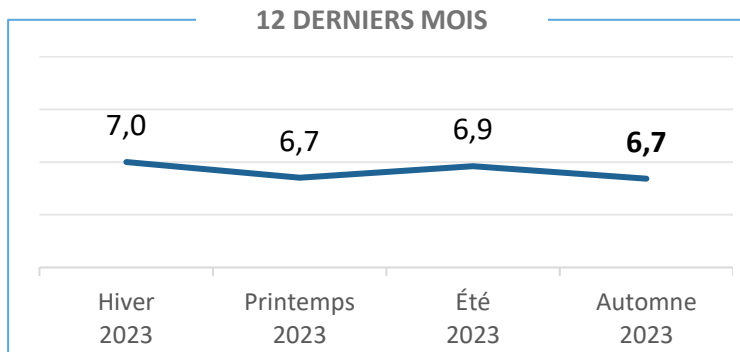
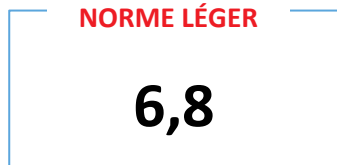
8.1 LES INSTANCES DE PARTICIPATION PUBLIQUE

■ 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 6,7/10, soit une note statistiquement similaire à celle obtenue à l'été 2023 et à la dernière mesure automnale (6,9/10 dans les deux cas).

Notons que 37% des répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer sur ce service. Aussi, il s'agit d'une note similaire à la norme Léger (6,8/10).



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 de la ville de Québec (n=1001)

9. Services automnaux

9. SERVICES AUTOMNAUX

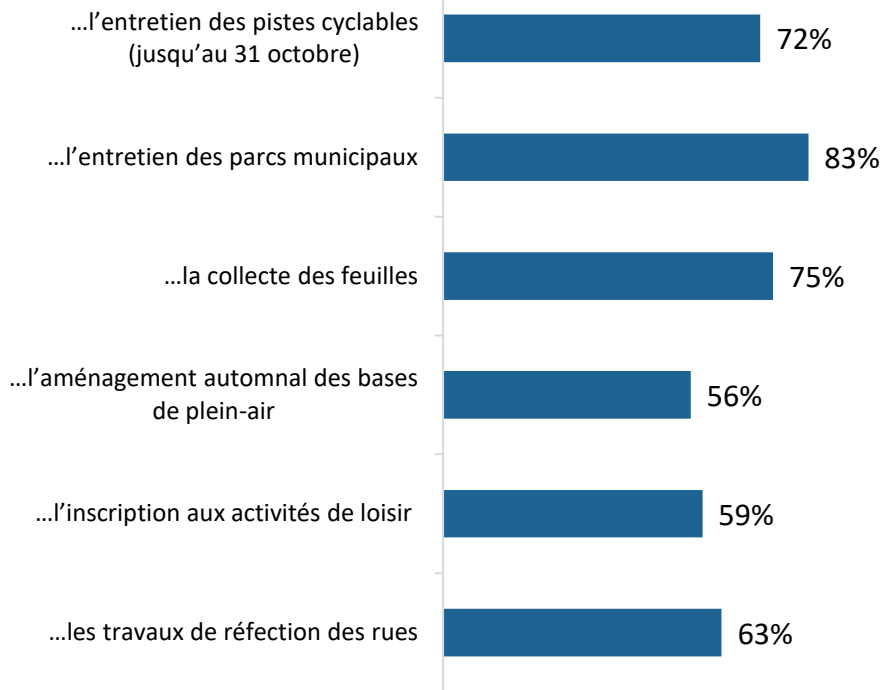
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

7,3/10

Dans l'ensemble, la satisfaction à l'égard des services automnaux **se maintient** depuis la dernière mesure automnale (7,3/10).

En cohérence avec la moyenne pour cette catégorie de service, les notes des services qui la composent sont **stables** depuis l'automne 2022, à l'exclusion des travaux de réfection des rues (6,0/10) qui enregistrent une baisse statistique par rapport à l'automne 2022 (6,3/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

7,8

7,7

7,6

7,5

7,2

6,0↓

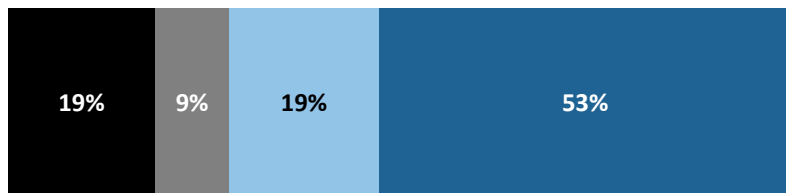
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'automne. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.1 L'ENTRETIEN DES PISTES CYCLABLES

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



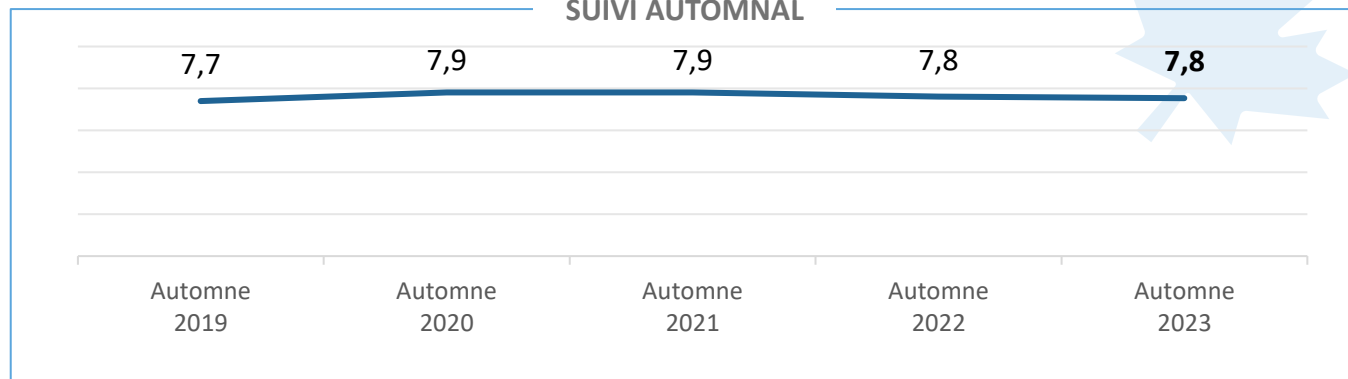
L'entretien des pistes cyclables obtient, cette saison, une note de satisfaction moyenne (7,8/10) identique à celle de l'automne passé.

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

NOTE SUR DIX

7,8

SUIVI AUTOMNAL



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.2 L'ENTRETIEN DES PARCS MUNICIPAUX

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

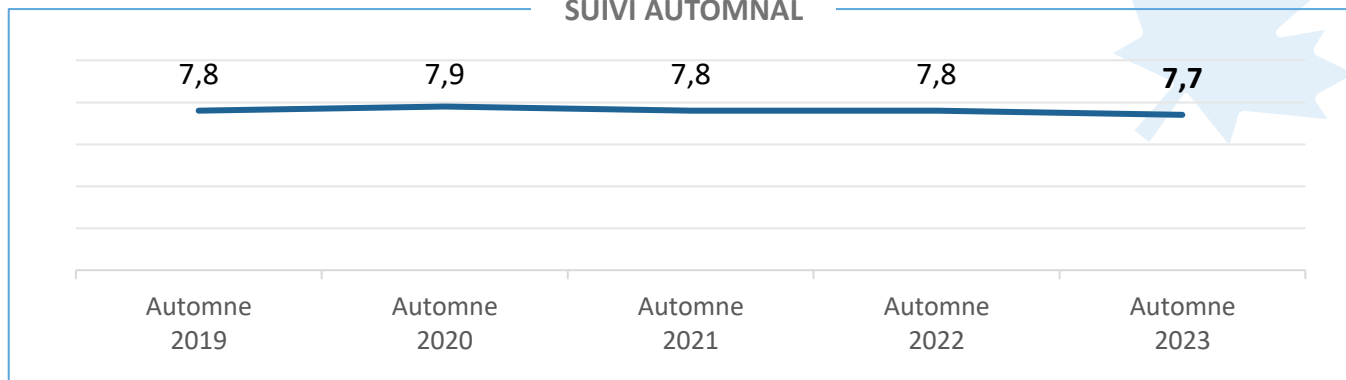


La satisfaction moyenne à l'égard de l'entretien des parcs municipaux (7,7/10) demeure stable par rapport à celle mesurée à l'automne 2022 (7,8/10).

NOTE SUR DIX

7,7

SUIVI AUTOMNAL



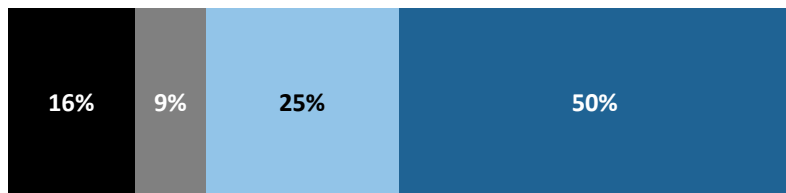
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'automne. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.3 LA COLLECTE DES FEUILLES

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



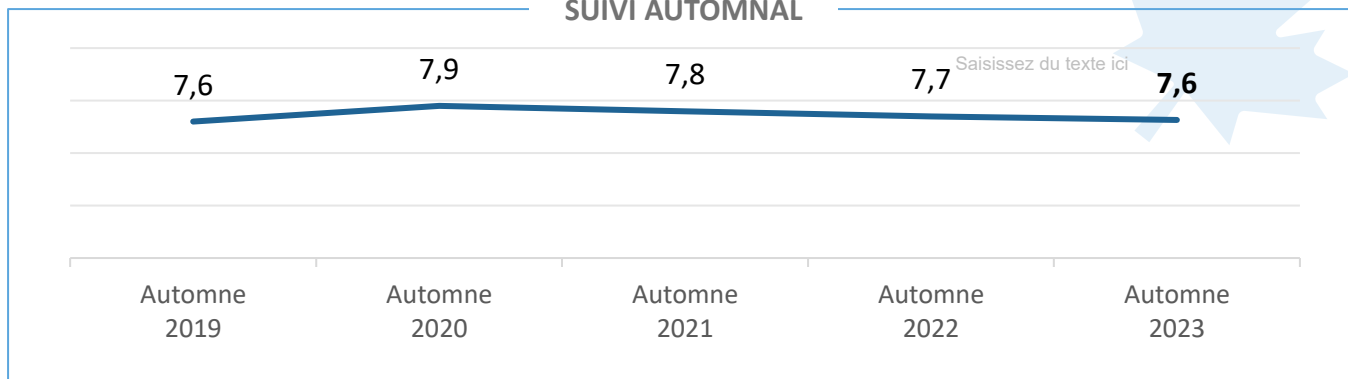
Cette saison, la collecte des feuilles obtient une note de satisfaction moyenne (7,6/10) statistiquement similaire à celle de l'an passé.

Notons que, tout comme à l'automne 2022 (53%), environ la moitié des répondants sont très satisfaits de ce service automnal en 2023 (50%).

NOTE SUR DIX

7,6

SUIVI AUTOMNAL



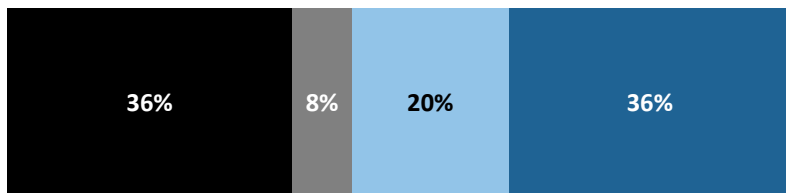
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'automne. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.4 L'AMÉNAGEMENT AUTOMNAL DES BASES DE PLEIN-AIR

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



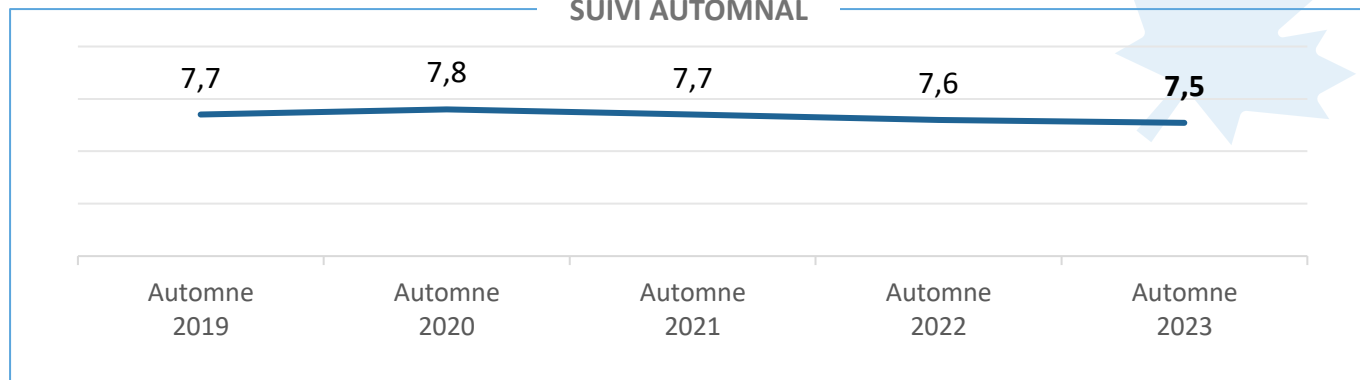
L'aménagement automnal des bases de plein air obtient cette année une note de satisfaction de 7,5/10. Il s'agit d'un résultat similaire à celui obtenu à l'automne 2022 (7,6/10).

La proportion de citoyens satisfaits de ce service (56%) est identique par rapport à la mesure de 2022 (56%). La proportion de citoyens insatisfaits demeure aussi inchangée, mais 36% des répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer.

NOTE SUR DIX

7,5

SUIVI AUTOMNAL



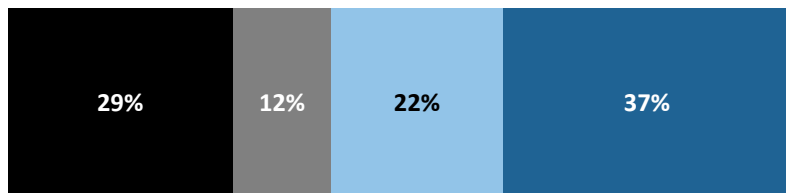
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'automne. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.5 L'INSCRIPTION AUX ACTIVITÉS DE LOISIR

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



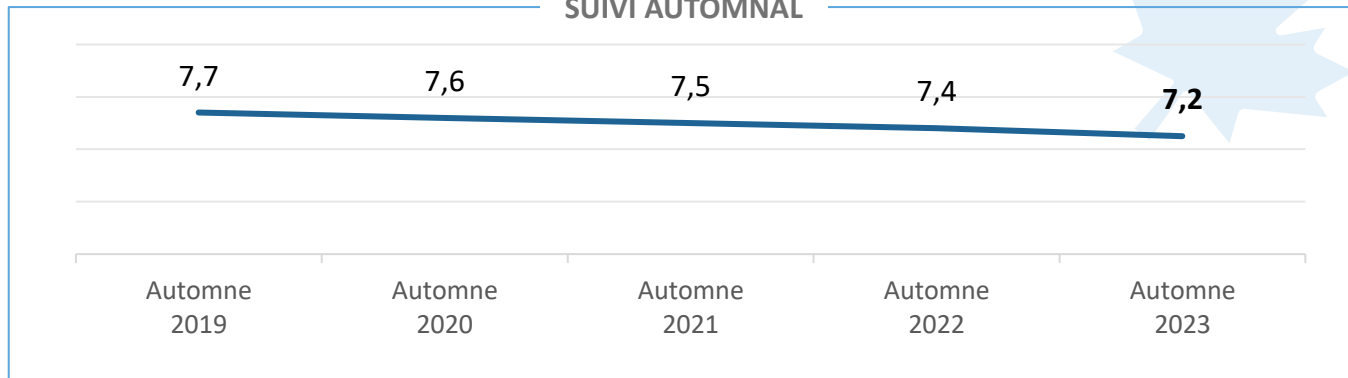
Les citoyens de la ville de Québec ont accordé à l'inscription aux activités de loisir une note semblable à celle de l'automne précédent (7,2/10, contre 7,4/10 en 2022).

Notons que 29% des répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer sur cette question.

NOTE SUR DIX

7,2

SUIVI AUTOMNAL



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

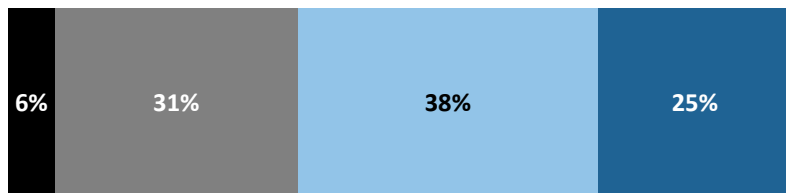
Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

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

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.6 LES TRAVAUX DE RÉFECTION DES RUES

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

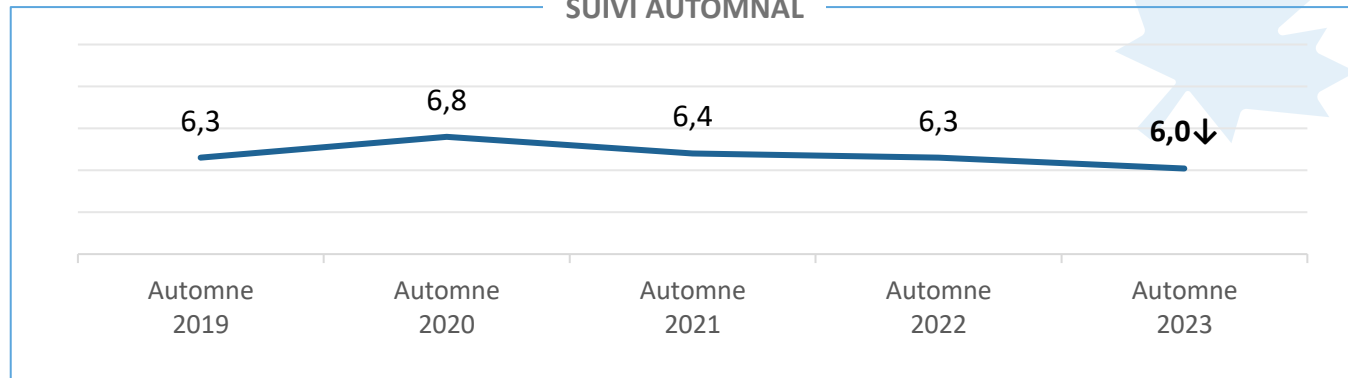


Les travaux de réfection des rues obtiennent une note de satisfaction moyenne (6,0/10) statistiquement inférieure à celle enregistrée à la mesure automnale précédente (6,3/10).

NOTE SUR DIX

6,0↓

SUIVI AUTOMNAL



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.7 VENTILATION DES RÉSULTATS

Le tableau ci-dessous présente les différences qui existent entre les six arrondissements et les parents et non-parents d'enfant en matière de satisfaction à l'égard des services automnaux.

Notons en particulier que les citoyens de l'arrondissement de **Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge** sont significativement plus satisfaits des travaux de réfection des rues que leurs concitoyens. De plus, les **parents d'enfant** sont significativement moins satisfaits de l'inscription aux activités de loisirs que les non-parents (6,7/10 contre 7,5/10).

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement						Parents d'enfant	
		Beauport (n=155)	Charlesbourg (n=148)	La Cité-Limoilou (n=196)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=190)	La Haute- Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=154)	Oui (n=220)	Non (n=781)
L'entretien des pistes cyclables (jusqu'au 31 octobre)	7,8	7,9	7,8	7,8	7,7	7,5	7,9	7,8	7,8
L'entretien des parcs municipaux	7,7	7,7	7,6	7,9	7,9	7,5	7,5	7,7	7,7
La collecte des feuilles	7,6	7,6	7,7	7,7	7,9	7,3	7,5	7,6	7,6
L'aménagement automnal des bases de plein-air	7,5	7,6	7,4	7,8	7,7	7,3	7,4	7,5	7,5
L'inscription aux activités de loisir	7,2	7,2	7,3	7,4	7,2	7,1	7,2	6,7	7,5
Les travaux de réfection des rues	6,0	6,3	5,9	5,9	6,4	5,8	5,9	6,1	6,0

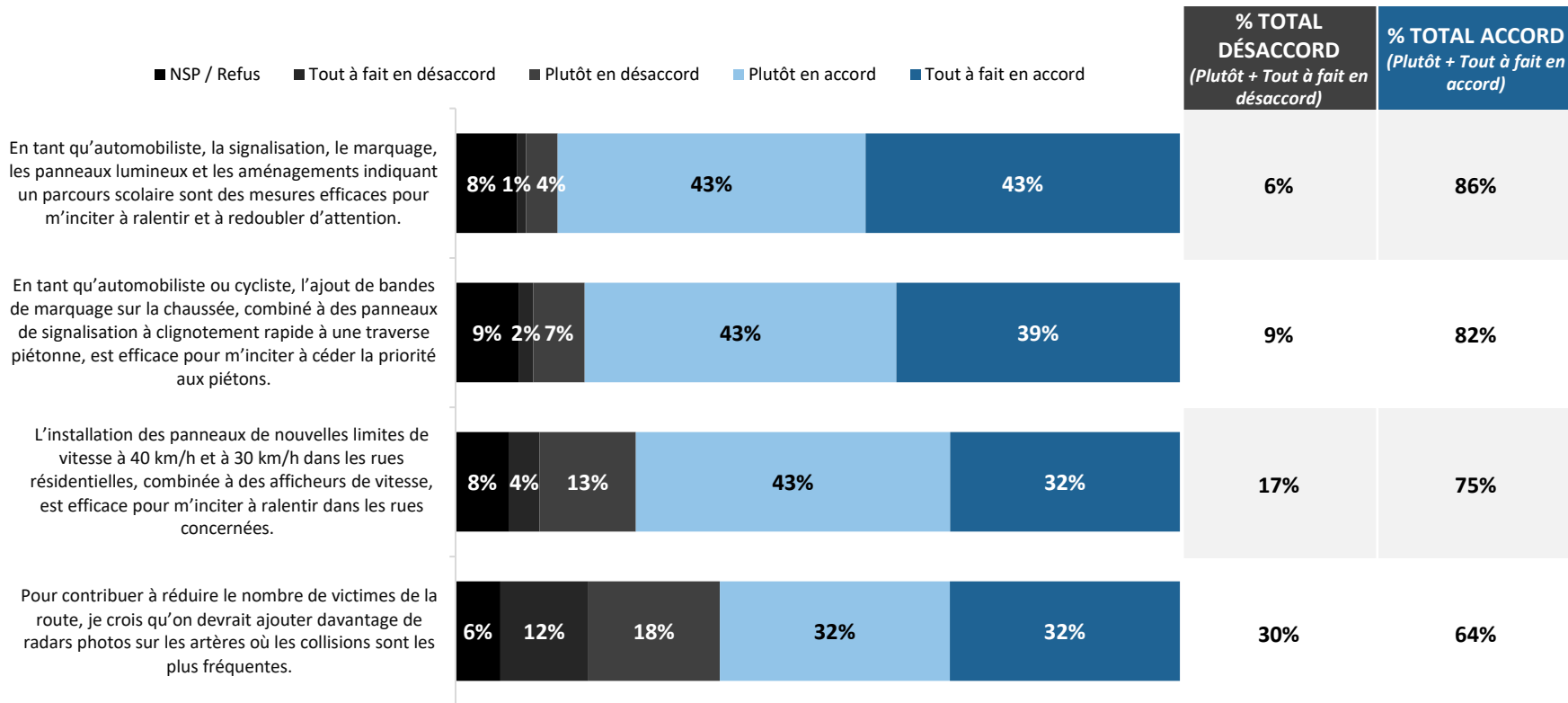
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'automne. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

10. Enjeux d'actualité

10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.1 COMPORTEMENTS DES USAGERS DE LA ROUTE



Q10. Veuillez indiquer votre degré d'accord avec les énoncés suivants.

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.1 COMPORTEMENTS DES USAGERS DE LA ROUTE

TOTAL ACCORD	TOTAL	Arrondissement						Âge		
		Beauport (n=155)	Charlesbourg (n=148)	La Cité- Limoilou (n=196)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=190)	La Haute- Saint-Charles (n=158)	Les Rivières (n=154)	18-34 ans (n=217)	35-54 ans (n=313)	55 ans et plus (n=470)
En tant qu'automobiliste, la signalisation, le marquage, les panneaux lumineux et les aménagements indiquant un parcours scolaire sont des mesures efficaces pour m'inciter à ralentir et à redoubler d'attention.	86%	88%	90%	77%	86%	89%	89%	81%	85%	89%
En tant qu'automobiliste ou cycliste, l'ajout de bandes de marquage sur la chaussée, combiné à des panneaux de signalisation à clignotement rapide à une traverse piétonne, est efficace pour m'inciter à céder la priorité aux piétons.	82%	85%	86%	72%	82%	85%	88%	80%	80%	84%
L'installation des panneaux de nouvelles limites de vitesse à 40 km/h et à 30 km/h dans les rues résidentielles, combinée à des afficheurs de vitesse, est efficace pour m'inciter à ralentir dans les rues concernées.	75%	76%	74%	71%	79%	73%	80%	72%	75%	77%
Pour contribuer à réduire le nombre de victimes de la route, je crois qu'on devrait ajouter davantage de radars photos sur les artères où les collisions sont les plus fréquentes.	64%	60%	63%	72%	63%	52%	71%	61%	56%	70%

Q10. Veuillez indiquer votre degré d'accord avec les énoncés suivants.

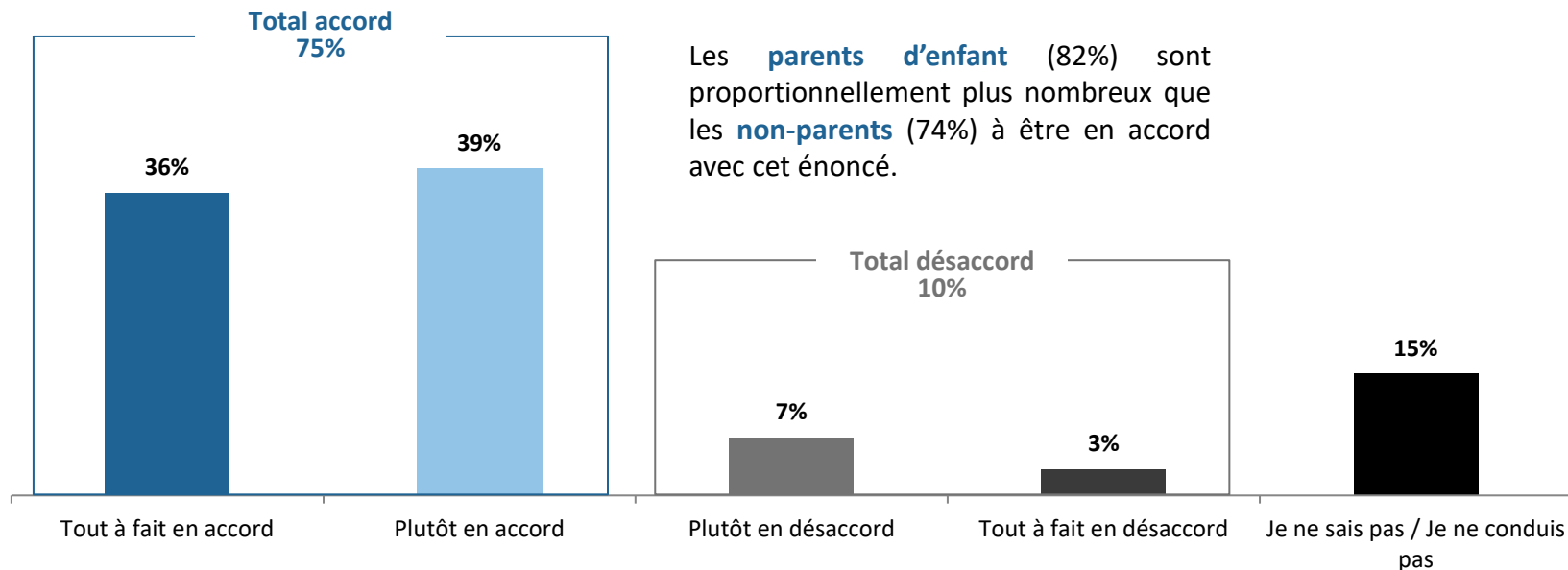
Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.2 LES REHAUSSEMENTS DE CHAUSSÉE

Les rehaussements de chaussée m'incitent à ralentir

Cette note était présentée aux répondants : les rehaussements de chaussée (aussi appelés plateaux ou intersections surélevés) sont le plus souvent installés à une intersection ou près d'une zone scolaire. À Québec, on en trouve une à l'intersection des rues Lafayette et Raoul-Jobin, dans le secteur de l'école Saint-Malo.



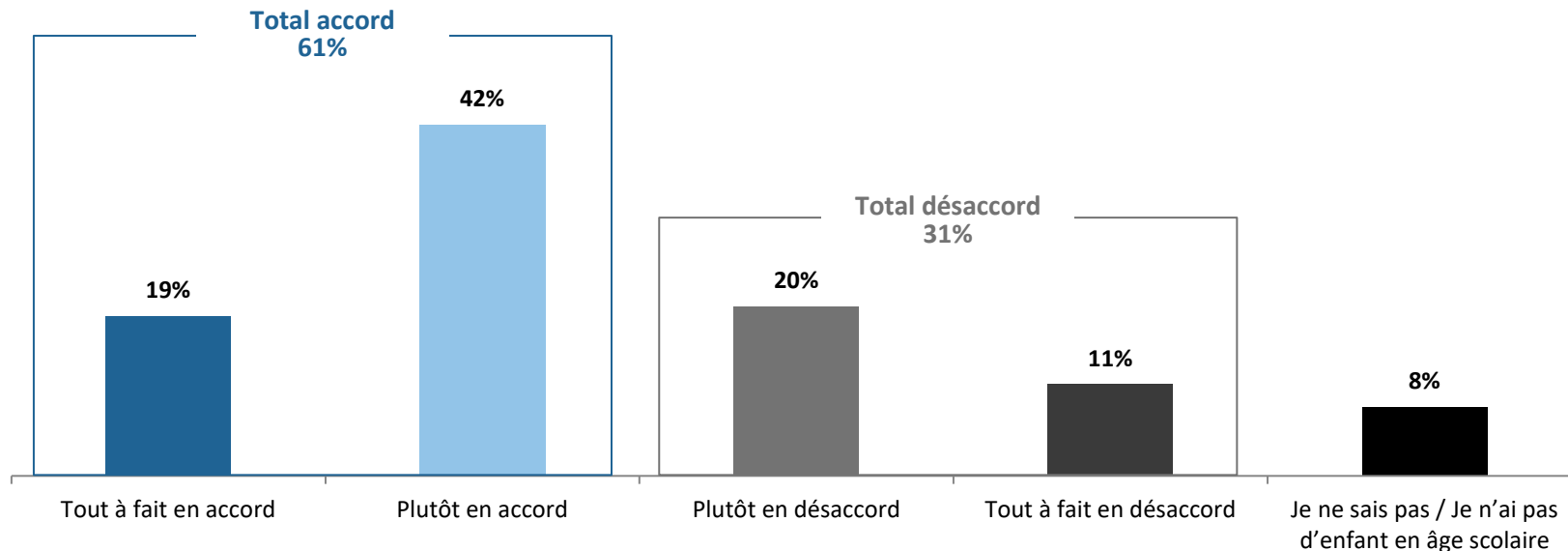
Les **parents d'enfant** (82%) sont proportionnellement plus nombreux que les **non-parents** (74%) à être en accord avec cet énoncé.

10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.3 L'AMÉNAGEMENT DES PARCOURS SCOLAIRES

L'aménagement de parcours scolaires autour des écoles primaires est une mesure suffisamment rassurante pour m'inciter à laisser mon enfant se rendre à l'école à pied.

Cette note était présentée aux répondants : L'aménagement de « parcours scolaires » consiste à sécuriser le chemin des écoles primaires par l'ajout de trottoirs ou d'avancées de trottoirs, de panneaux de signalisation à vitesse variable et de marquages sur la chaussée.



Q12. Veuillez indiquer votre degré d'accord avec l'énoncé suivant.

Base : les parents d'enfant (n=220)

11. Communications

11. COMMUNICATIONS

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

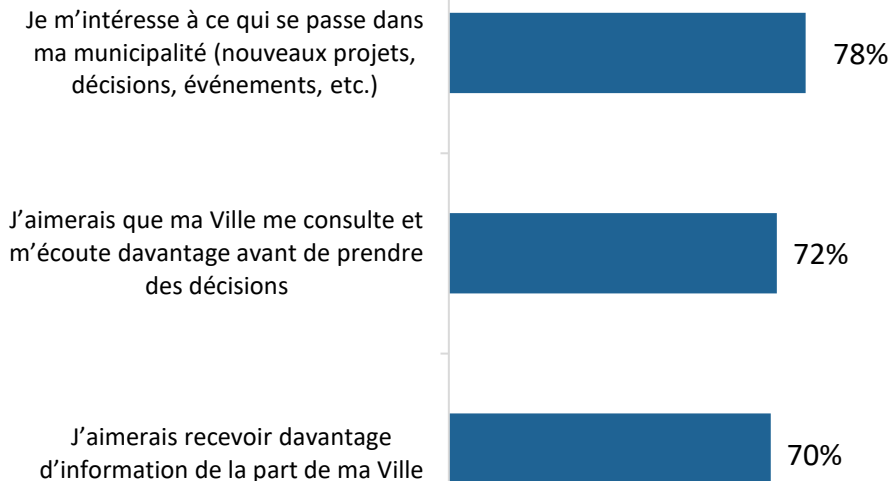
7,0/10

NORME LÉGER

7,1

La **note moyenne de cette catégorie** s'élève à 7,0/10, une note similaire à la norme Léger (7,1/10).

PROPORTION DE CITOYENS EN ACCORD
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

7,2↑

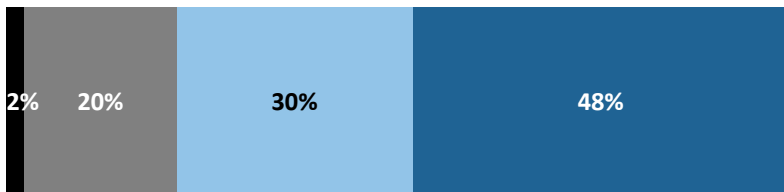
7,2

6,8

11. COMMUNICATIONS

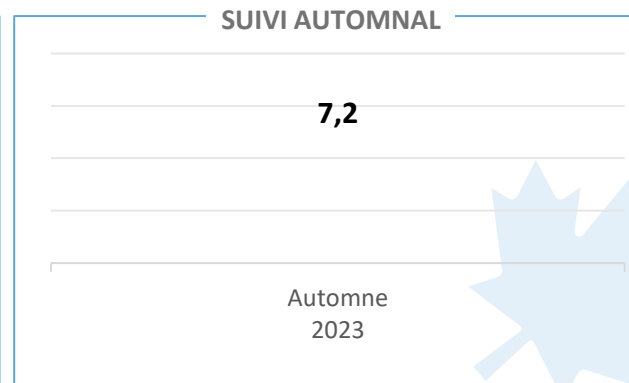
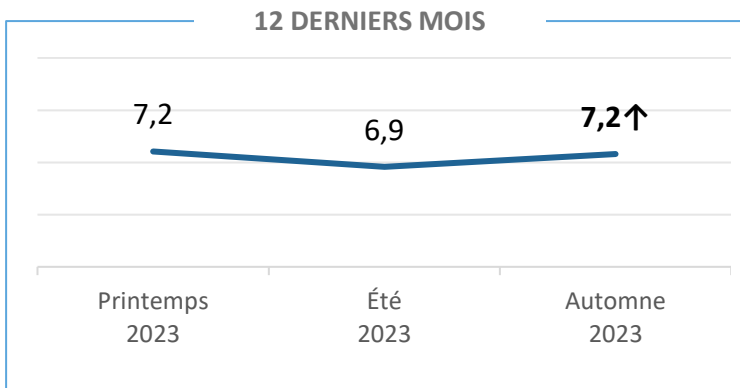
11.1 INTÉRÊT ENVERS CE QUI SE PASSE DANS LA MUNICIPALITÉ

■ NSP/Refus
 ■ Peu ou pas du tout en accord (0-5)
 ■ Plutôt en accord (6-7)
 ■ Très en accord (8-10)



L'intérêt envers ce qui se passe dans la municipalité (nouveaux projets, décisions, événements, etc.) suscite un niveau d'accord évalué à 7,2/10 par les citoyens. Cette note est statistiquement supérieure à celle enregistrée à l'été 2023 (6,9/10).

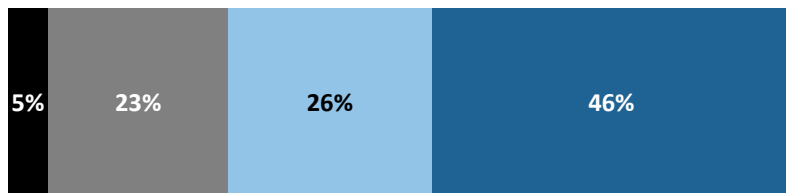
Ce niveau d'intérêt est statistiquement **similaire** à la norme Léger (7,1/10).



11. COMMUNICATIONS

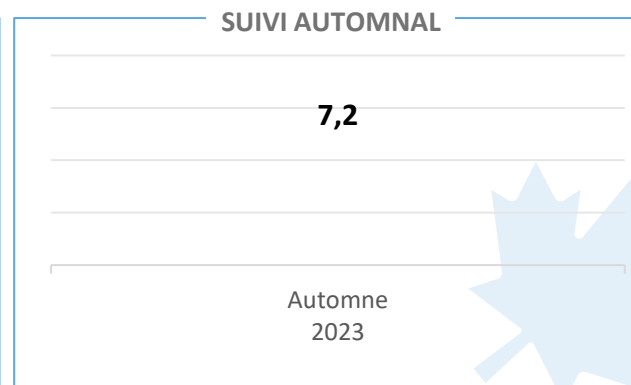
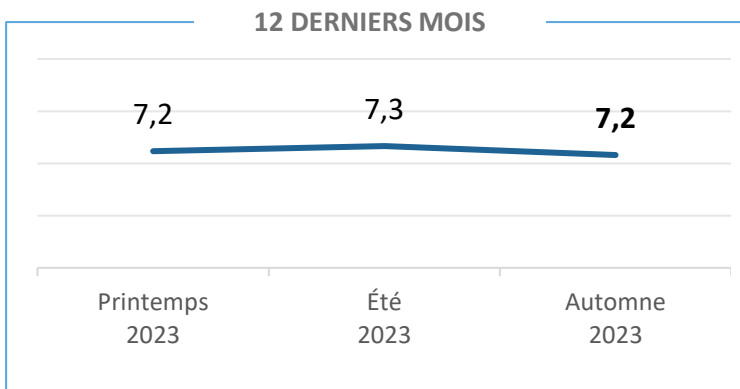
11.2 SOUHAIT D'ÊTRE CONSULTÉ ET ÉCOUTÉ AVANT DE PRENDRE DES DÉCISIONS

■ NSP/Refus
 ■ Peu ou pas du tout en accord (0-5)
 ■ Plutôt en accord (6-7)
 ■ Très en accord (8-10)



Le souhait d'être consulté et écouté avant que la Ville prenne des décisions suscite un niveau d'accord évalué à 7,2/10 par les citoyens, une note similaire à celle enregistrée à l'été 2023 (7,3/10).

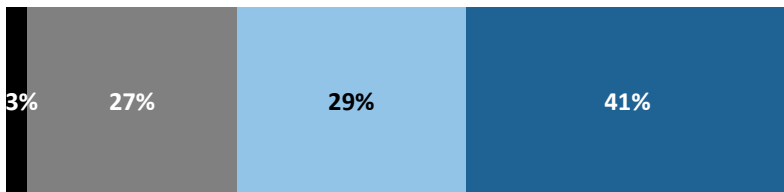
Il s'agit d'une note identique à la norme Léger (7,2/10).



11. COMMUNICATIONS

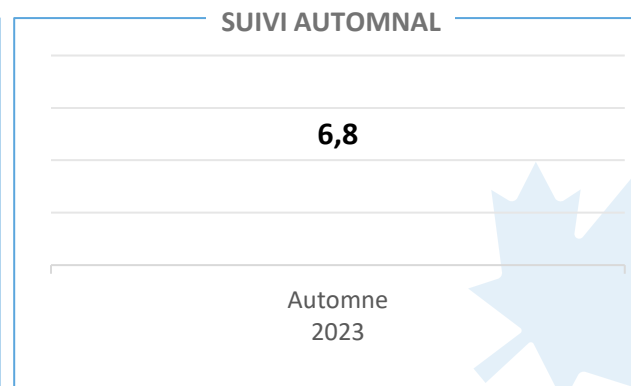
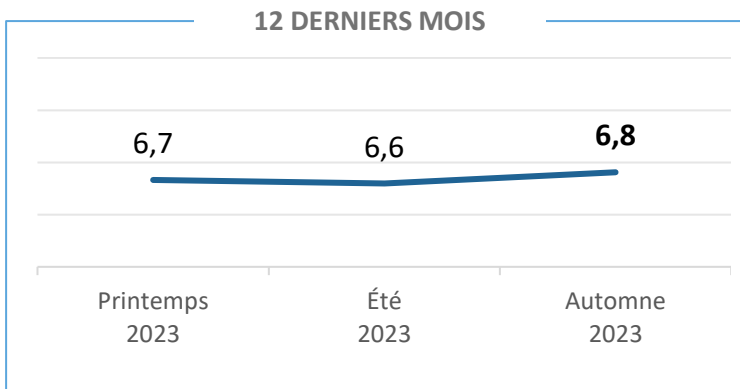
11.3 INTÉRÊT DE RECEVOIR DAVANTAGE D'INFORMATION

■ NSP/Refus
 ■ Peu ou pas du tout en accord (0-5)
 ■ Plutôt en accord (6-7)
 ■ Très en accord (8-10)



La majorité des citoyens disent qu'ils souhaiteraient recevoir davantage d'information de la part de la Ville. Ils octroient une note moyenne de 6,8/10 à cet énoncé, soit une note similaire à celle enregistrée à l'été 2023 (6,6/10).

Il s'agit également d'une note statistiquement **similaire** à la norme Léger (7,0/10).



Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout d'accord » et 10 signifie « tout à fait en accord », dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les énoncés suivants?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

11. COMMUNICATIONS

11.4 VENTILATION DES RÉSULTATS

Le tableau ci-dessous présente les différences qui existent, cette saison, entre les six arrondissements en matière de niveau d'accord envers les communications de la Ville.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=155)	Charlesbourg (n=148)	La Cité–Limoilou (n=196)	Ste-Foy– Sillery– Cap-Rouge (n=190)	La Haute-Saint- Charles (n=158)	Les Rivières (n=154)
Je m'intéresse à ce qui se passe dans ma municipalité (nouveaux projets, décisions, événements, etc.)	7,2	7,0	7,4	7,5	7,2	7,1	6,7
J'aimerais que ma Ville me consulte et m'écoute davantage avant de prendre des décisions	7,2	7,3	7,3	7,2	6,8	7,5	6,9
J'aimerais recevoir davantage d'information de la part de ma Ville	6,8	6,8	7,1	7,1	6,5	6,6	6,8

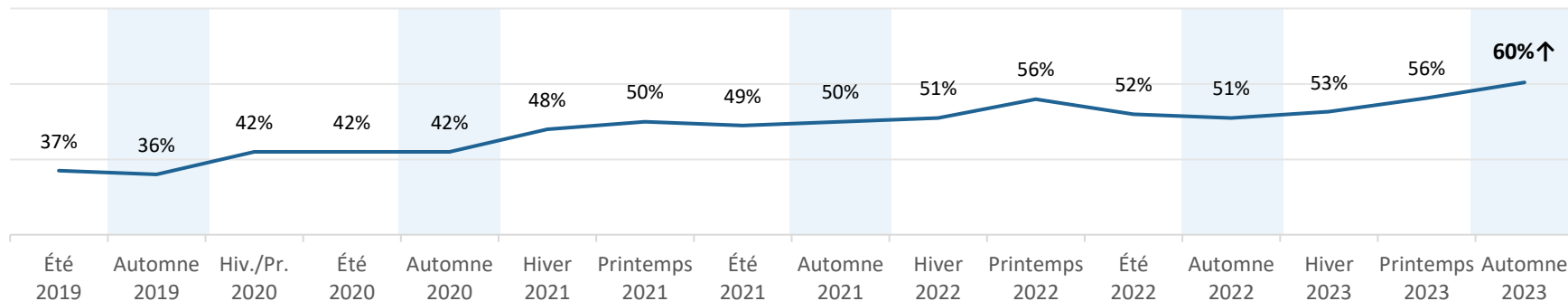
Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout d'accord » et 10 signifie « tout à fait en accord », dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les énoncés suivants?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

11. COMMUNICATIONS

11.5 NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311

NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311



La notoriété du service 311 (56%) poursuit sa constante progression depuis 2019. Elle enregistre une note statistiquement supérieure à la mesure printanière 2023 (56%). Notons au passage que sa notoriété n’a pas été mesurée à l’été 2023.

Remarquons par ailleurs que le service 311 reste significativement moins connu des citoyens de 18 à 34 ans (46%) et plus connu auprès des citoyens de 55 ans et plus (68%). Enfin, la notoriété du service varie statistiquement selon les arrondissements de la ville. Elle est plus élevée dans les arrondissements de Charlesbourg (69%) et de La Cité–Limoilou (68%), alors qu’elle est plus faible dans l’arrondissement La Haute-Saint-Charles (51%).

Âge		
18-34 ans (n=217)	35-54 ans (n=313)	55 ans et + (n=470)
46%	62%	68%

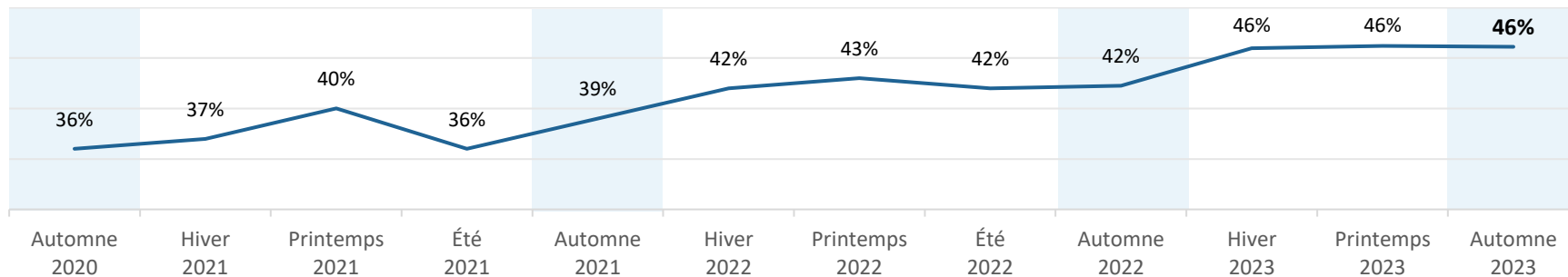
Q7. Connaissez-vous le service 311 de la Ville de Québec?

Base : l’ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

11. COMMUNICATIONS

11.5 NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311

NOTORIÉTÉ DE L'APPLICATION MOBILE 311



Parmi les citoyens connaissant le service 311, 46% connaissent l'application mobile pour y accéder, un résultat identique à ceux obtenus depuis l'hiver 2023.

Ramené sur la base totale, 29% des citoyens de Québec connaissent l'application.

La notoriété de cette application demeure uniforme parmi les six arrondissements. Notons toutefois des différences significatives entre les générations (tableau ci-contre).

Âge		
18-34 ans (n=99)	35-54 ans (n=203)	55 ans et + (n=330)
✓ 30%	50%	50%

Q8. 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=633)

12. Services à améliorer en priorité

12. SERVICES À AMÉLIORER EN PRIORITÉ

Mentions spontanées	Automne 2022 (n=1000)	Hiver 2023 (n=1005)	Printemps 2023 (n=1001)	Été 2023 (n=1006)	Automne 2023 (n=1001)
Déneigement	9%	19%	9%	10%	17%↑
Gestion de la circulation (signalisation, marquage au sol, feux de circulations, ajout de trottoirs, etc.)	4%	4%	4%	6%	9%↑
Réparation de la chaussée / nids de poules	6%	6%	8%	5%	6%
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	5%	3%	4%	5%	6%
Service de police / sécurité publique	3%	3%	3%	5%	5%
Transport en commun (autres et sans précision): RTC, bus, métro	4%	4%	3%	6%	5%
Sécurité routière	1%	1%	3%	2%	5%↑
Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons	1%	2%	1%	2%	4%↑
Service des sports et des loisirs	3%	1%	2%	3%	4%
La gestion du stationnement	0%	0%	0%	1%	3%↑
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	44%	34%	43%	42%	44%

Aux yeux des citoyens de Québec, le déneigement constitue le service municipal qui devrait être amélioré en priorité.

La gestion de la circulation figure au deuxième rang des priorités des citoyens, affichant une augmentation statistiquement significative par rapport à l'été 2023.

La réparation de la chaussée et des nids de poules, ainsi que l'entretien des rues et des trottoirs, suivent en troisième position des priorités.

Q14. Selon vous, quel serait le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001)

*Les réponses représentant 3% et moins des mentions sont présentées en annexe.



ANNEXES

ANNEXES | Services municipaux à améliorer en priorité (suite)

	Automne 2022 (n=1000)	Hiver 2023 (n=1005)	Printemps 2023 (n=1001)	Été 2023 (n=1006)	Automne 2023 (n=1001)
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	1%	2%	2%	2%	3%
Travaux publics	3%	2%	1%	3%	3%
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets	2%	1%	2%	2%	2%
Nettoyage des rues / des trottoirs	1%	1%	1%	1%	2%
Aménagement des stationnements	1%	1%	1%	4%	2%↓
Pistes cyclables (en général)	2%	2%	1%	3%	1%↓
L'administration	0%	1%	1%	1%	1%
Entretien des parcs / des arbres	1%	1%	1%	1%	1%
La signalisation/la sécurité des pistes cyclables / Veiller à ce que les cyclistes respectent les règlements de la circulation	0%	0%	0%	1%	1%
La collecte des feuilles à l'automne (plus longtemps, etc.)	0%	0%	0%	0%	1%↑
Déglaçage des trottoirs	0%	0%	0%	0%	1%
L'éclairage	0%	0%	0%	1%	1%
Préserver / créer des espaces verts / plus d'arbres	1%	1%	1%	2%	1%
L'urbanisme / meilleur développement urbain	0%	0%	0%	0%	1%↑
La gestion du bruit dans les quartiers résidentiels	0%	1%	0%	1%	1%

Q14. Selon vous, quel serait le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001) - Mention récoltant 3% et moins

ANNEXES | Services municipaux à améliorer en priorité (suite)

	Automne 2022 (n=1000)	Hiver 2023 (n=1005)	Printemps 2023 (n=1001)	Été 2023 (n=1006)	Automne 2023 (n=1001)
Contrôle animalier (permis, etc.)	0%	0%	0%	0%	1%
Gel de taxes (en général)	0%	0%	0%	1%	1%
Le recyclage	1%	0%	0%	1%	1%
Avoir plus de parcs à chiens	0%	1%	0%	0%	1%↑
Meilleure gestion du budget / réduire le gaspillage de fonds publics (divers)	0%	0%	0%	0%	0%
Reconsidérer le projet du tramway	1%	1%	1%	2%	0%↓
Aide / soutien aux itinérants / personnes défavorisées	0%	1%	0%	1%	0%
Aide au logement / plus de logements abordables / logements sociaux	0%	0%	0%	1%	0%
Compostage	1%	1%	1%	0%	0%
Bons services en général / aucun problème	1%	0%	0%	0%	0%
Service de permis (en général)	0%	0%	0%	0%	0%
Accès à des stationnements gratuits	0%	0%	0%	1%	0%
La gestion du patrimoine / l'accès à la culture	0%	0%	0%	1%	0%
Ajout de toilettes publiques	0%	0%	0%	1%	0%↓
Le 3e lien	0%	0%	0%	0%	0%
La qualité de l'eau potable	0%	0%	0%	1%	0%

Q14. Selon vous, quel serait le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1001) - Mention récoltant 3% et moins

Leger