

Rapport

Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs

Hiver 2023



DATE 2023-07-03 NUMÉRO DE PROJET 16539-010

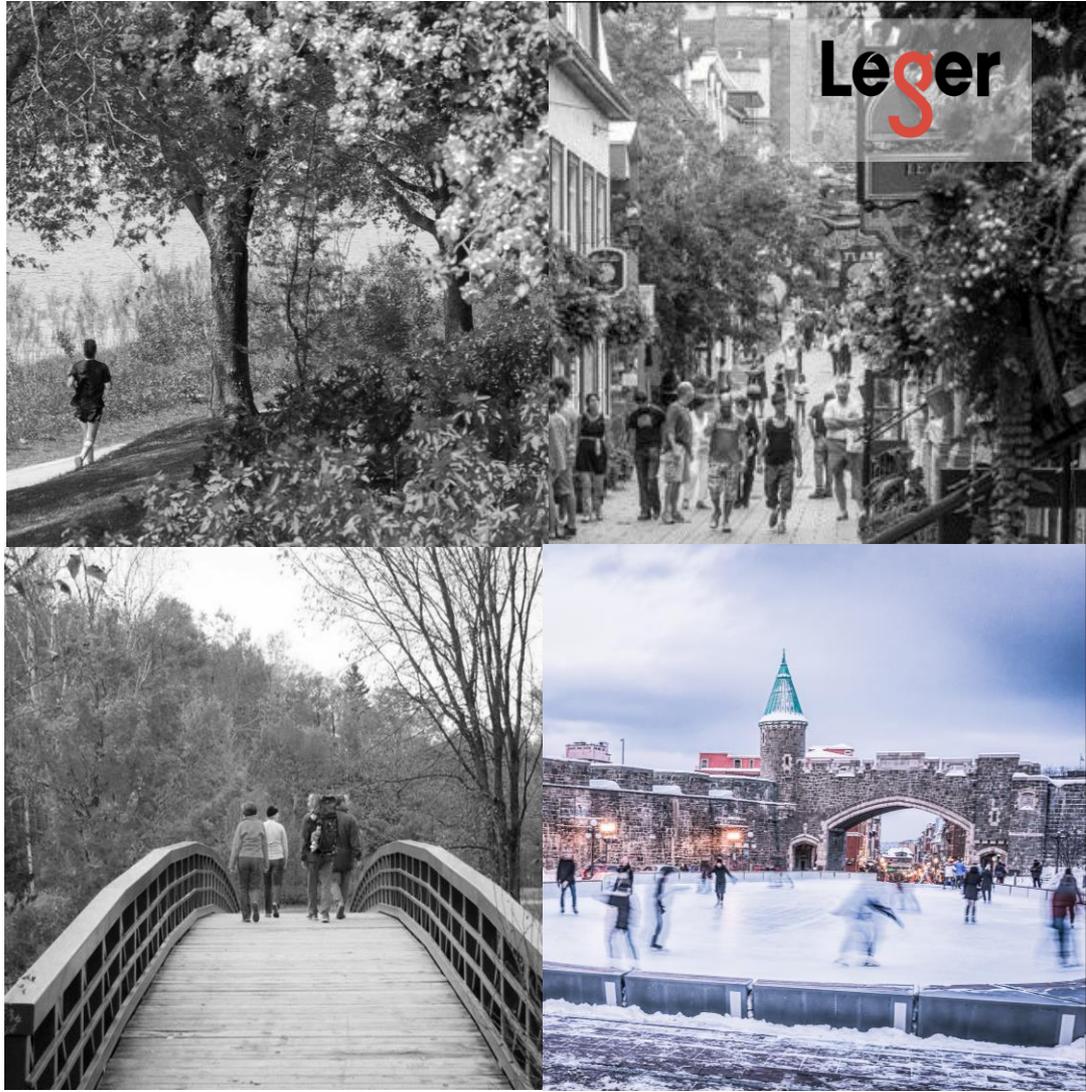


TABLE DES MATIÈRES

Contexte, objectifs et méthodologie	07
Profil des répondants	10
Faits saillants	13
Résultats détaillés	18
<hr/>	
1. La satisfaction en général	19
1.1 Attentes des citoyens	20
1.2 Évaluation	22
1.3 Raisons expliquant la satisfaction	24
1.4 Raisons expliquant l'insatisfaction	26
1.5 Taux de recommandation net	28
1.6 Grandes catégories de services	30
2. Travaux publics et gestion des matières résiduelles	31
2.1 La collecte des ordures et du recyclage	33
2.2 Le service des écocentres et écocentres mobiles	34
2.3 La propreté de votre quartier	35
2.4 La propreté des parcs municipaux	36
2.5 L'éclairage public	37
2.6 La collecte des encombrants	38
2.7 L'entretien des rues, excepté le déneigement	39
2.8 Ventilation des résultats	40
<hr/>	



TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

3. Transport et mobilité intelligente	41
3.1 La signalisation routière	43
3.2 La réglementation sur les limites de vitesse	44
3.3 La gestion de la circulation automobile	45
3.4 La synchronisation des feux de circulation	46
3.5 La gestion du stationnement dans la rue	47
3.6 Ventilation des résultats	48
4. Services de sécurité publique et sentiment de sécurité	49
4.1 Le service de protection contre les incendies	51
4.2 Les brigadiers scolaires	52
4.3 Les services policiers	53
4.4 Le sentiment de sécurité	54
4.5 Ventilation des résultats	56
5. Sentiment de sécurité dans divers lieux	57
5.1 À la maison	59
5.2 Au centre-ville	60
5.3 Dans les parcs et les espaces verts	61
5.4 Dans votre quartier	62
5.5 En attendant ou en utilisant les transports en commun	63
5.6 En automobile sur le réseau routier	64



TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

5.7 En transport actif (marche, vélo, etc.) sur le réseau routier	65
5.8 Sur les pistes cyclables et les sentiers pédestres	66
5.9 Ventilation des résultats	67
6. Culture, sports, loisirs et vie communautaire	68
6.1 L'aménagement des parcs municipaux	70
6.2 La programmation de sports et de loisirs	71
6.3 La qualité des équipements sportifs et de plein air	72
6.4 Les bibliothèques municipales	73
6.5 La conservation du patrimoine	74
6.6 Ventilation des résultats	75
7. Gestion de l'eau	76
7.1 La qualité de l'eau potable	78
7.2 La gestion des eaux usées	79
7.3 Ventilation des résultats	80
8. Qualité du milieu	81
8.1 L'entretien des arbres et des fleurs	83
8.2 Le niveau de bruit dans votre quartier	84
8.3 La gestion animalière	85
8.4 Ventilation des résultats	86



TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

9. Interaction citoyenne	87
9.1 Les instances de participation publique	88
10. Services hivernaux	89
10.1 Satisfaction envers la qualité des patinoires extérieures	91
10.2 Satisfaction envers le déneigement des accès aux abribus	92
10.3 Satisfaction envers le déneigement des rues	93
10.4 Satisfaction envers le délai d'enlèvement de la neige	94
10.5 Satisfaction envers le déneigement des trottoirs	95
10.6 Ventilation des résultats	96
11. Enjeux d'actualité	97
11.1 Récupération des résidus verts	98
11.2 Connaissance du feuillicyclage	100
11.3 Freins au feuillicyclage	102
11.4 Sacs de papier pour la récupération des feuilles et résidus verts	103
11.5 Raisons d'être défavorable	105
11.6 Collecte dans des points de dépôts et dans les écocentres	106
11.7 Raisons d'être défavorable	107
11.8 Activités liées à la biodiversité	108
11.9 Réduction de la fréquence de tonte des espaces verts	110



TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

12. Demandes de service	111
12.1 Utilisation	112
12.2 Nature de la demande	113
12.3 Satisfaction à l'égard des demandes de service	114
13. Communications	116
13.1 Quantité d'information	117
13.2 Pertinence de l'information	118
13.3 Moyens de communication privilégiés	119
13.4 Notoriété du service 311	120
14. Services à améliorer en priorité	122

Annexes	124
----------------	------------





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.

Quinzième 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 hivernaux;
- 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 1005 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 cinquantaine de variables, incluant les variables sociodémographiques. Le temps moyen requis pour le remplir a été de 11 minutes 43 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 13 avril 2023 auprès de 17 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 14 au 20 avril 2023.

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=1005) 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 les différences statistiquement significatives à la hausse \uparrow ou à la baisse \downarrow , depuis la dernière mesure trimestrielle (automne 2022, sondage Léger auprès de 1000 répondants) et de la dernière mesure saisonnière (hiver 2022, sondage Léger mené auprès de 1000 répondants) avec un 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=1005)
Genre	
Masculin	48%
Féminin	52%
Âge	
18-24 ans	8%
25-34 ans	18%
35-44 ans	16%
45-54 ans	13%
55-64 ans	17%
65 ans et plus	28%
Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage	
Oui	20%
Non	80%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1005)
Scolarité	
Primaire/secondaire	28%
Collégial	41%
Universitaire	31%
Accès à une automobile	
Oui	88%
Non	12%
Occupation	
Travailleur	57%
Étudiant	6%
Retraité, au foyer, sans emploi	33%
Autres	4%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1005)
Revenu familial annuel brut	
19 999 \$ et moins	4%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	14%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	19%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	15%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	12%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	8%
De 120 000 \$ à 139 999 \$	5%
De 140 000 \$ à 159 999 \$	5%
160 000 \$ et plus	7%
Statut propriétaire/locataire	
Propriétaire	51%
Locataire	49%

PROFIL DES RÉPONDANTS

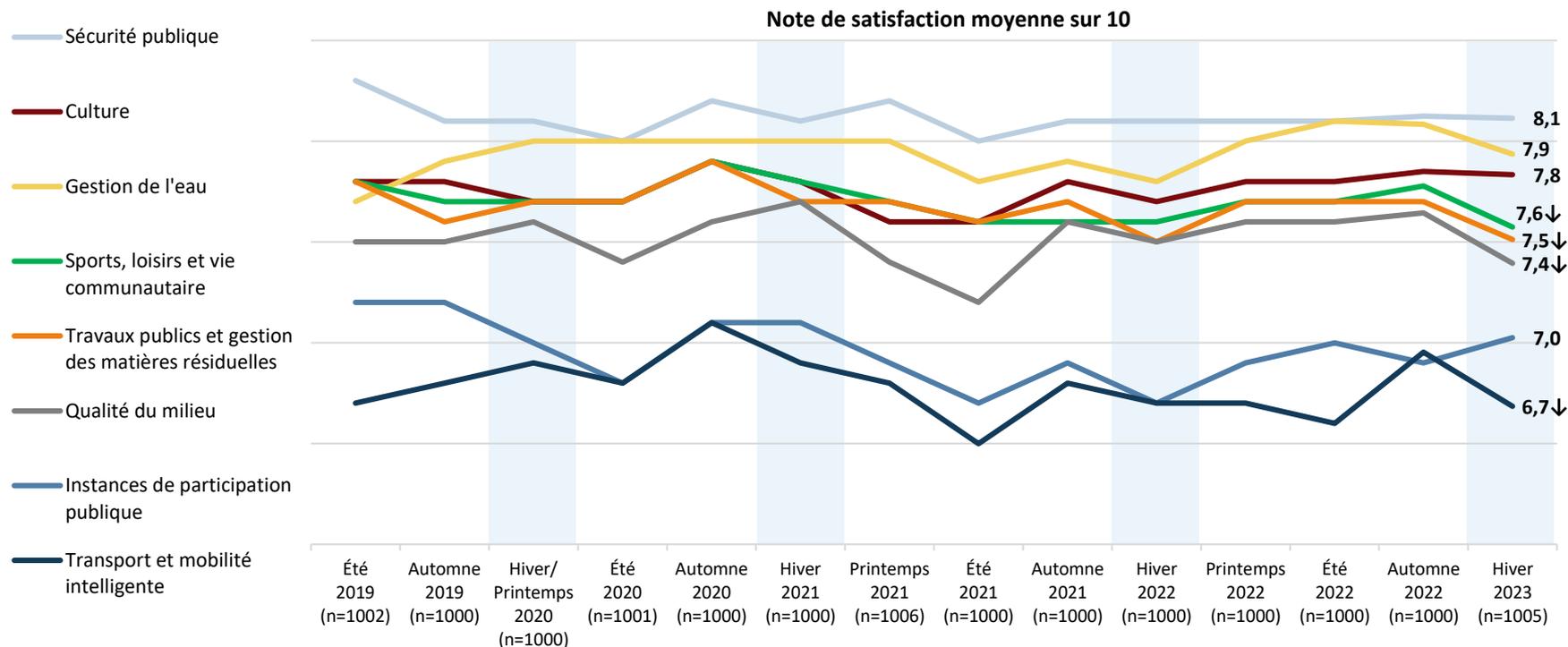
<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1005)
Arrondissement	
Beauport	15%
Charlesbourg	15%
La Cité–Limoilou	20%
Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	19%
La Haute-Saint-Charles	16%
Les Rivières	14%
Type d'habitation	
Maison unifamiliale ou jumelée ou en rangée	48%
Immeuble à logements ou condominiums dans un immeuble de 8 logements ou moins	24%
Immeuble à logements ou condominiums dans un immeuble de plus de 8 logements	27%



FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS – Catégories de services (1/2)

Les notes moyennes de satisfaction pour les grandes catégories de services affichent quatre baisses significatives par rapport à l'automne 2022 : les sports, loisirs et vie communautaires (7,6/10), les travaux publics et la gestion des matières résiduelles (7,5/10), la qualité du milieu (7,4/10) et le transport et la mobilité intelligente (6,7/10). Toutes les autres catégories demeurent stables.



FAITS SAILLANTS – Catégories de services (2/2)

Voici plus en détail les éléments qui ont connu une diminution à l'hiver 2023 dans les diverses catégories de services évalués.

SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE (7,6/10)

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Hiver 2022 (n=1000)	Automne 2022 (n=1000)	Hiver 2023 (n=1005)
L'aménagement des parcs municipaux	7,7	7,8	7,6↓

LA QUALITÉ DU MILIEU (7,4/10)

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Hiver 2022 (n=1000)	Automne 2022 (n=1000)	Hiver 2023 (n=1005)
L'entretien des arbres et des fleurs	7,6	7,8	7,6↓
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,3	7,5	7,3↓

De plus, il y a deux services qui ont connu une hausse significative de satisfaction par rapport à la mesure d'hiver 2022.

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Hiver 2022 (n=1000)	Automne 2022 (n=1000)	Hiver 2023 (n=1005)
La gestion des eaux usées	7,3	7,8	7,7↑*
Les instances de participation publique	6,7	6,9	7,0↑*

LES TRAVAUX PUBLICS ET LA GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES (7,5/10)

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Hiver 2022 (n=1000)	Automne 2022 (n=1000)	Hiver 2023 (n=1005)
La propreté des parcs municipaux	7,5	7,8	7,4↓
La propreté de votre quartier	7,4	7,8	7,4↓
Entretien des rues, excepté le déneigement	6,4	7,0	6,6↓

LE TRANSPORT ET LA MOBILITÉ INTELLIGENTE (6,7/10)

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Hiver 2022 (n=1000)	Automne 2022 (n=1000)	Hiver 2023 (n=1005)
La signalisation routière	7,2	7,5	7,3↓
La synchronisation des feux de circulation	6,4	6,8	6,5↓
La gestion de la circulation automobile	6,5	6,8	6,4↓

AUTRES INDICATEURS

Le taux de recommandation de la ville de Québec demeure stable avec un résultat de 7,9/10. Les proportions de promoteurs (46%) et de détracteurs (17%) parmi les citoyens sont toujours stables, tant par rapport à l'automne 2022 qu'à l'hiver 2022, tout comme la notoriété du service 311 (53%) et de son application mobile (46%).

*Il s'agit de différences significatives entre l'hiver 2023 et l'hiver 2022.

FAITS SAILLANTS – Services hivernaux

La note moyenne de satisfaction pour la catégorie des services hivernaux (6,6/10) connaît en 2023 une hausse statistiquement significative comparativement à l’hiver 2022 (6,2/10). Dans cette catégorie de services, deux se démarquent par une hausse de satisfaction auprès des citoyens de la ville de Québec : le déneigement des rues (6,5/10) et le déneigement des trottoirs (6,3/10). Ceux-ci avaient respectivement obtenu une note de satisfaction moyenne de 6,0/10 et de 5,8/10 à l’hiver 2022.

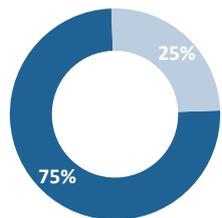
Plus en détail, les résidents de La Cité-Limoilou sont significativement moins satisfaits des services hivernaux que les autres. À l’inverse, les résidents de La Haute-Saint-Charles sont significativement plus satisfaits des services de cette catégorie. Le tableau ci-bas présente les résultats ventilés selon l’arrondissement de résidence des répondants.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint- Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)
À la qualité des patinoires extérieures	7,5	7,9	7,5	7,2	7,2	7,4	7,9
Au déneigement des accès aux abribus	6,7	6,8	7,1	6,2	6,3	7,1	7,1
Au déneigement des rues	6,5↑	6,4	6,7	5,7	6,2	7,1	6,8
Au délai d'enlèvement de la neige	6,4	6,6	6,7	5,8	6,3	7,0	6,8
Au déneigement des trottoirs	6,3↑	6,4	6,5	5,2	6,2	7,1	6,6

FAITS SAILLANTS – Enjeux d’actualité

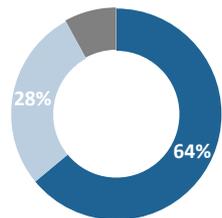
NOTORIÉTÉ DU FEUILLYCLAGE

■ Connait ■ Ne connaît pas

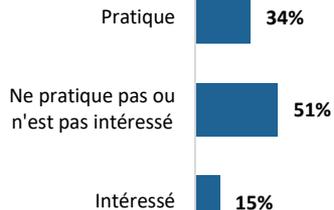


LA COLLECTE DANS LES POINTS DE DÉPÔTS ET ÉCOCENTRES

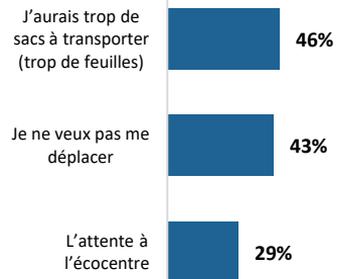
■ Favorable ■ Défavorable ■ NSP / Refus



LA PRATIQUE DU FEUILLYCLAGE

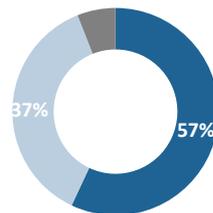


RAISONS D’ÊTRE DÉFAVORABLE À LA COLLECTE DANS LES POINTS DE DÉPÔTS



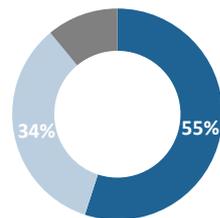
SACS DE PAPIER

■ Favorable ■ Défavorable ■ NSP / Refus



RÉDUCTION DE LA TONTE DE GAZON

■ Oui ■ Non ■ NSP / Refus



75% des résidents de la ville de Québec connaissent la technique du feuillicyclage. Au total, 34% des résidents pratiquent cette technique et 15% qui ne connaissent pas cette technique se disent intéressés à l'utiliser. Celle-ci intéresse en proportion supérieure les personnes âgées de 18 à 34 ans et les locataires, même si le feuillicyclage est plus pratiqué et plus connu auprès des propriétaires et des personnes âgées de 55 ans et plus.

En ce qui a trait à l'enjeu des sacs de papier pour la récupération des feuilles mortes et résidus verts, 57% des résidents qui récupèrent leurs feuilles ou qui font du feuillicyclage sont favorables à cette obligation, alors que 37% sont indifférents ou trouvent qu'il s'agit d'une mauvaise idée. La convivialité des sacs et leur coût sont les principaux freins à une telle obligation.

Quant à l'enjeu de la collecte des feuilles mortes, 64% de ceux qui récupèrent leurs feuilles mortes ou qui font du feuillicyclage sont défavorables à ce que leurs sacs soient collectés dans des points de dépôt ou dans des éco-centres plutôt qu'en collecte porte à porte. À l'inverse, seulement 28% sont favorables à ce projet. Les principales raisons d'être défavorables concernent le transport difficile des sacs et le déplacement non-désiré des résidents.

Finalement, 55% des résidents se disent en accord avec le fait que la Ville devrait réduire la fréquence de tonte de plusieurs espaces verts municipaux pour laisser place à une végétation plus naturelle. Notons toutefois que les personnes âgées de 18 à 34 ans et les locataires sont proportionnellement plus nombreux à être en accord avec cette réduction, alors que les propriétaires et les personnes âgées de 55 ans et plus sont proportionnellement plus nombreux à être en désaccord.



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



Plus des deux tiers des citoyens (68%) disent avoir des attentes élevées (% plutôt + % très) à l'égard des services de la Ville, un résultat statistiquement similaire, quoique légèrement supérieur à celui observé à l'automne 2022 (64%) et à la même saison l'an dernier (hiver 2022 : 66%).

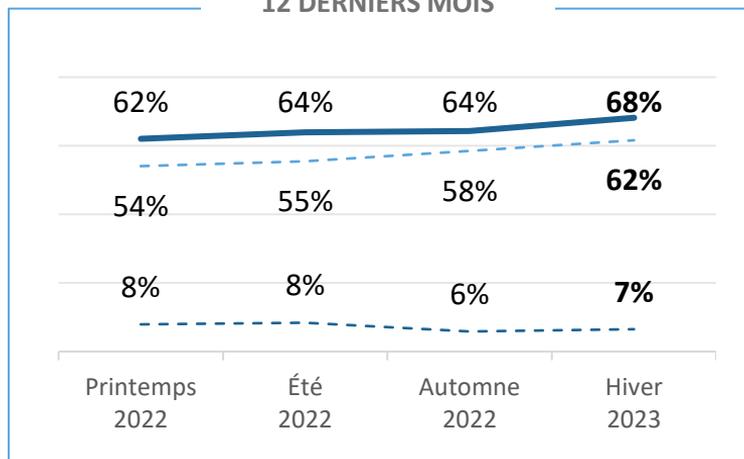
Plus en détail, 7% des citoyens disent avoir des attentes très élevées. Il s'agit d'une statistique similaire à celle obtenue à l'automne 2022 (6%).

— TOTAL ATTENTES ÉLEVÉES

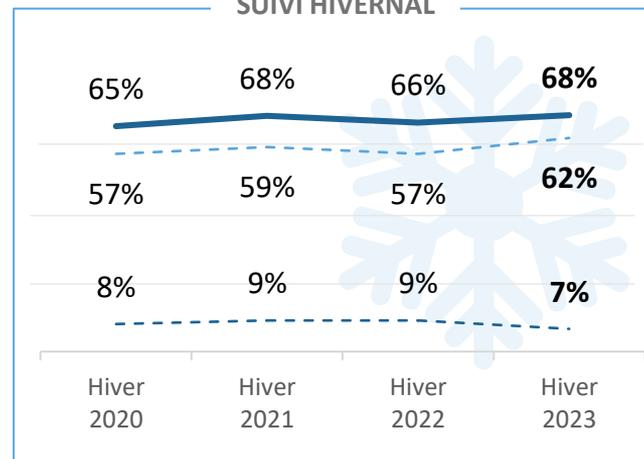
- - - Très élevées

- - - Plutôt élevées

12 DERNIERS MOIS



SUIVI HIVERNAL



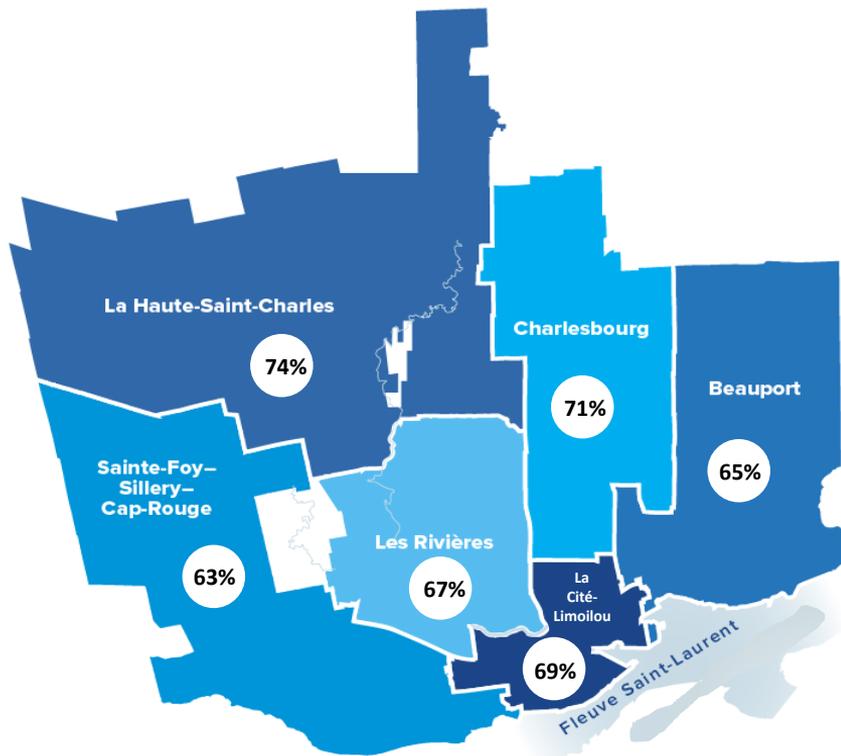
Q4. Face aux services de la Ville, diriez-vous que vos attentes sont... ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

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



Au total, 68% des citoyens ont des attentes élevées envers les services de la Ville.

Voici la répartition des attentes élevées selon les arrondissements. Nous constatons une uniformité entre ceux-ci.

AUTRES DIFFÉRENCES

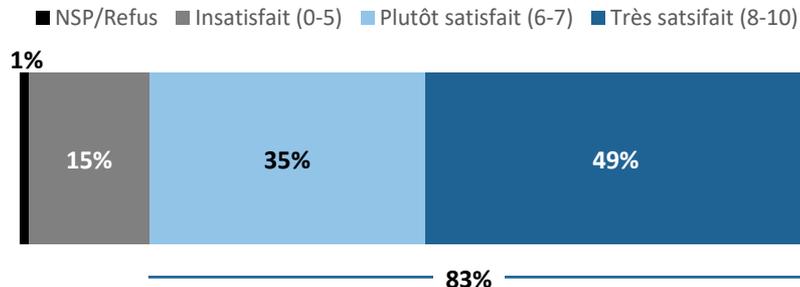
Mentionnons par ailleurs que ceux qui ont un niveau d'éducation universitaire (72%) sont plus nombreux à déclarer avoir des attentes élevées envers les services de la Ville.

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1005) - % Total attentes élevées (très + plutôt)

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

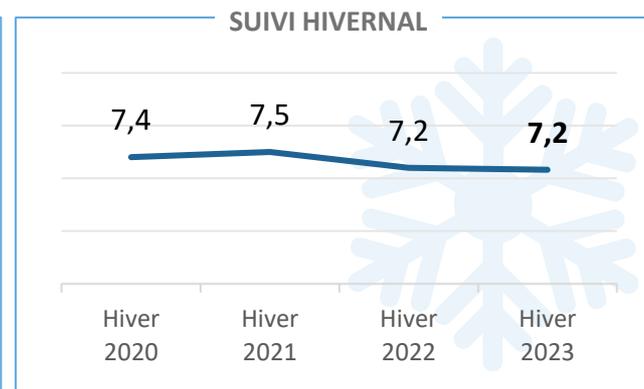
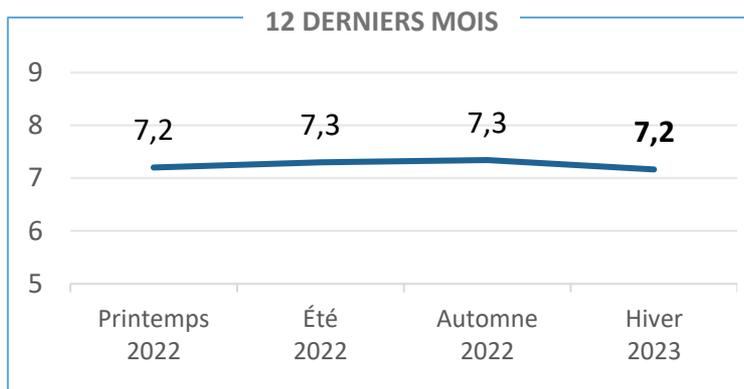
1.2 ÉVALUATION



À l'hiver 2023, les citoyens de Québec ont accordé une note moyenne de 7,2/10 à la qualité générale des services offerts par la Ville.

Ce résultat est statistiquement similaire à celui obtenu lors de la mesure précédente (automne 2022 : 7,3/10) et identique à celui obtenu à l'hiver en 2022 (7,2/10).

Il s'agit d'une note statistiquement similaire à la norme Léger (7,1/10).



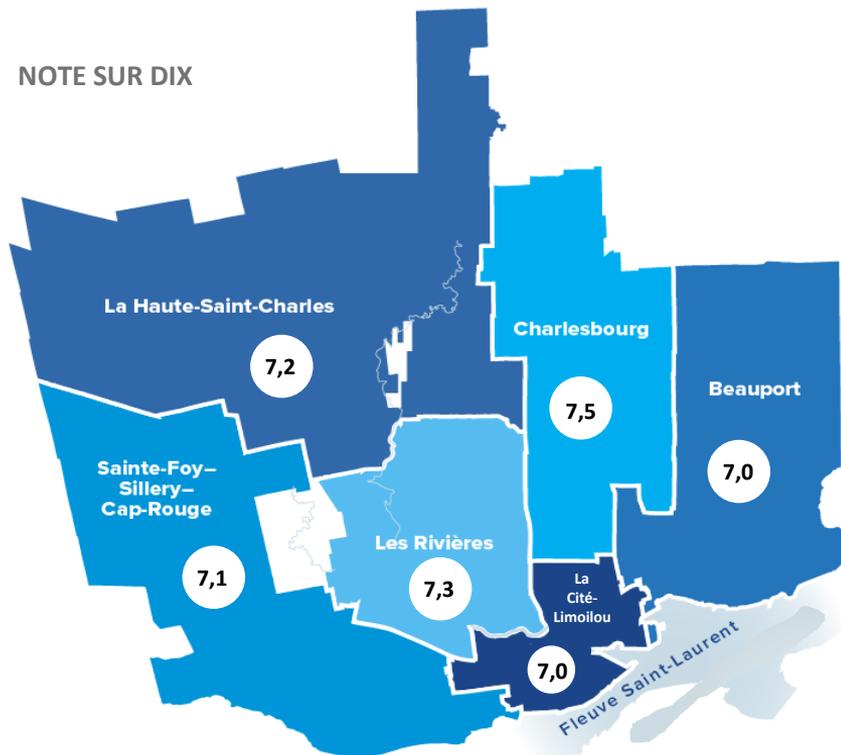
Q1. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville de Québec ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.2 ÉVALUATION

NOTE SUR DIX



La satisfaction générale à l'égard de la qualité des services municipaux est uniforme sur le territoire. Aucune différence significative n'est soulevée entre les arrondissements.

AUTRES DIFFÉRENCES

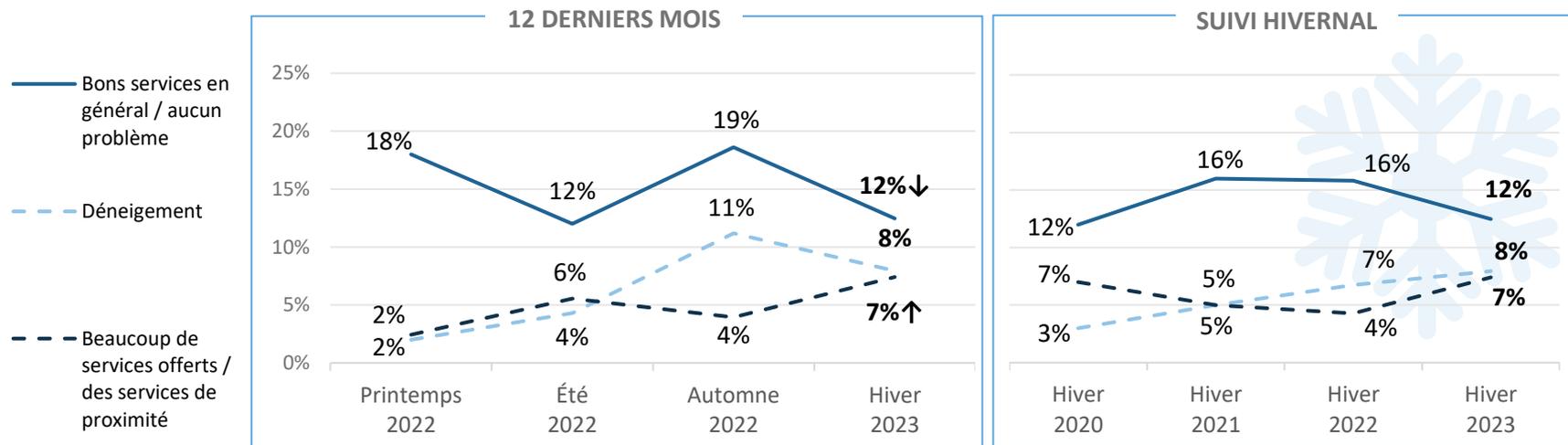
Le degré de satisfaction des citoyens à l'égard des services municipaux varie selon l'âge. En effet, la satisfaction des citoyens de plus de 65 ans (7,6/10) est plus élevée, alors que celle des 18 à 24 ans est plus basse (6,7/10).

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 (n=1005)

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.3 RAISONS EXPLIQUANT LA SATISFACTION



La qualité générale des services (12%) demeure la première raison de grande satisfaction. Elle affiche toutefois une baisse significative par rapport à l'automne 2022 (19%). Par rapport à l'hiver 2022 (16%), il s'agit d'un résultat statistiquement similaire.

Le déneigement arrive en seconde position (8%) et obtient un résultat similaire à la dernière mesure hivernale (2022 : 7%). L'offre de services de proximité (7%) s'insère au 3^e rang et affiche un résultat statistiquement supérieur par rapport à l'automne 2022 (4%).

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=500)

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.

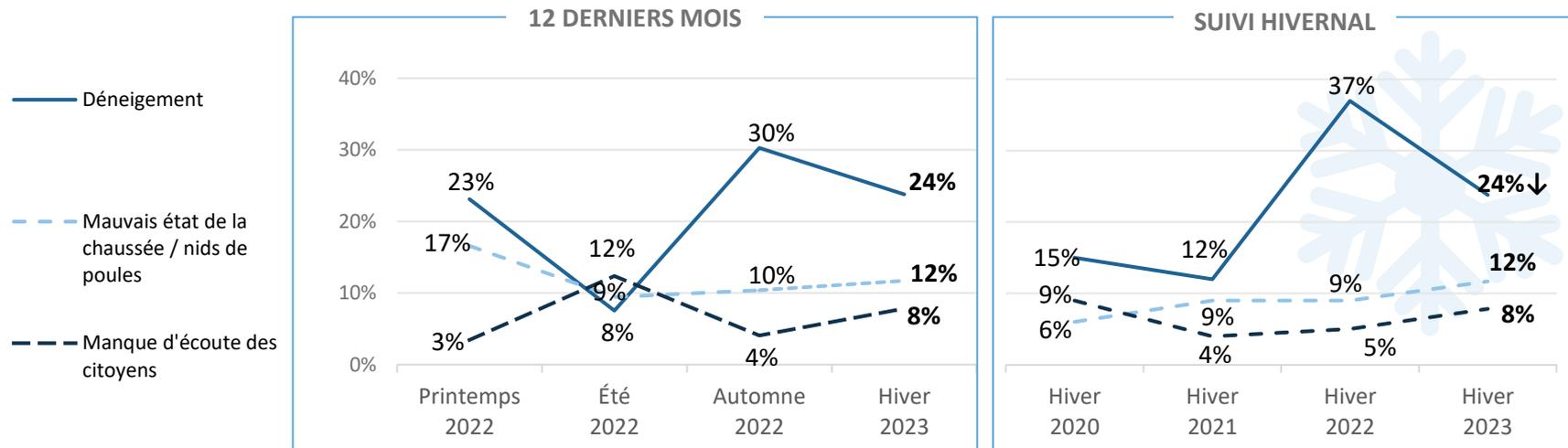
<i>Mention spontanée et multiples</i>	Hiver 2023
Bons services en général / aucun problème	12%↓
Déneigement	8%
Beaucoup de services offerts / des services de proximité	7%↑
Ville propre / bien entretenue	7%
Les activités offertes / variété de l'offre	5%
Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions	4%
Sécuritaire	3%
Bonne qualité de vie	3%
Le service 311 / bonne communication avec la Ville	3%
Efficacité / réponses rapides	3%
Les parcs	3%
Le transport en commun	2%
La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin	1%
Le compostage	1%
Le service de collectes des ordures	1%
Belle ville	1%
La tranquillité	1%
La bibliothèque	0%
Le développement des infrastructures/les projets de la Ville	0%
Les espaces verts	0%
Autre	3%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	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=500)

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.4 RAISONS EXPLIQUANT L'INSATISFACTION



Les principales raisons expliquant l'insatisfaction demeurent les mêmes, et ce, dans le même ordre que la mesure d'automne 2022. Le déneigement (24%) demeure le motif principal d'insatisfaction à l'hiver 2023, mais obtient un résultat statistiquement inférieur par rapport à celui obtenu à l'hiver 2022 (37%). Le mauvais état de la chaussée (12%) est la deuxième raison expliquant l'insatisfaction des citoyens, suivi du manque d'écoute (8%) en troisième position.

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=141)

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.

Mention spontanée et multiples

Hiver 2023

Déneigement	24%
Le mauvais état de la chaussée / nids de poules	12%
Manque d'écoute des citoyens / traitement des demandes / suivi des dossiers / lenteur administrative	8%
Dossier du tramway (sans précision)	4%
Transport en commun	3%
Services inefficaces/inadéquats (sans précision)	3%
Taxes trop élevées	3%
Le maire / l'administration actuelle	2%
La gestion et le contrôle des finances publiques	2%
Une consultation publique est nécessaire concernant le dossier du tramway et du du 3ème lien	2%
Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur	2%
Les citoyens ne sont pas la priorité	2%
Gestion des matières résiduelles / compostage	2%
Les travaux publics (lenteur, nombreux chantiers)	1%
Nettoyage des rues	1%
La gestion de la circulation	1%
Les stationnements	1%
Les activités de loisirs / les événements	1%
Insécurité / manque de présence de la police	0%
Autre	6%
Neutre / rien en particulier	3%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	17%

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=141)

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

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.5 TAUX DE RECOMMANDATION NET

NOTE SUR DIX

7,9

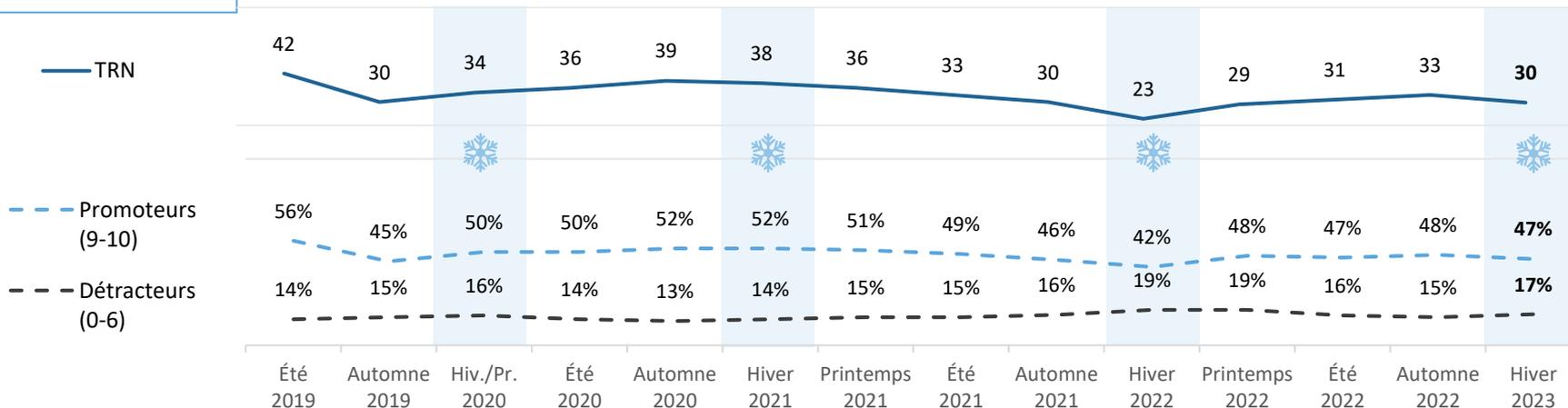
TRN

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'automne 2022 (8,0/10) et à l'hiver 2022 (7,8/10). Il s'agit d'une note statistiquement supérieure à la norme Léger (7,5/10).

Le constat est similaire en ce qui concerne les proportions de promoteurs (47%) et de détracteurs (17%), tant par rapport à la mesure précédente (automne 2022, respectivement 48% et 15%), qu'à celle de l'hiver dernier (2022, respectivement 42% et 19%).

Le taux de recommandation net (TRN)* (30) a légèrement diminué par rapport à l'automne 2022 (33).



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=1005)

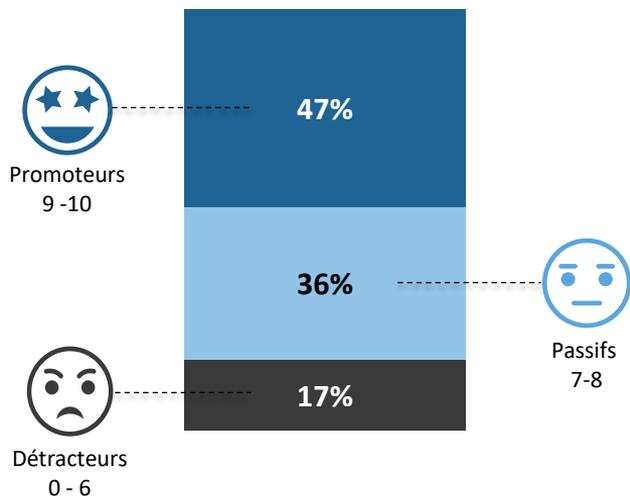
*La formule du taux de recommandation net est la suivante : TRN = % de promoteurs - % de détracteurs.

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.5 TAUX DE RECOMMANDATION NET

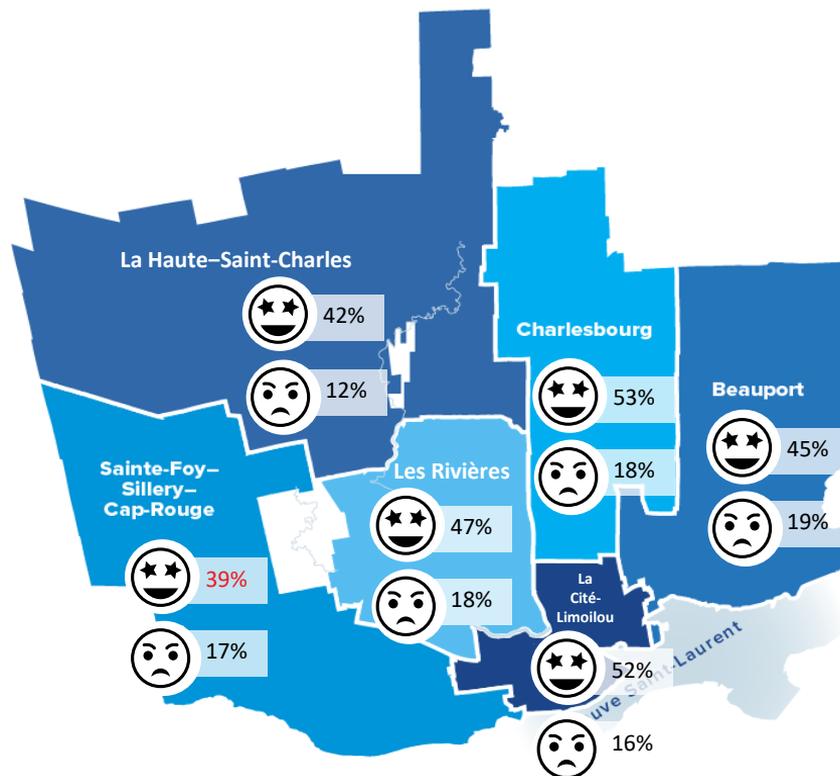
La proportion de **promoteurs** et de **détracteurs** est uniforme dans les six arrondissements, à l'exception de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge qui détient une proportion inférieure de **promoteurs** (39%). Charlesbourg (53%) est l'arrondissement avec le plus haut taux de **promoteurs**, suivi de La Cité–Limoilou (52%).

AU GLOBAL



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

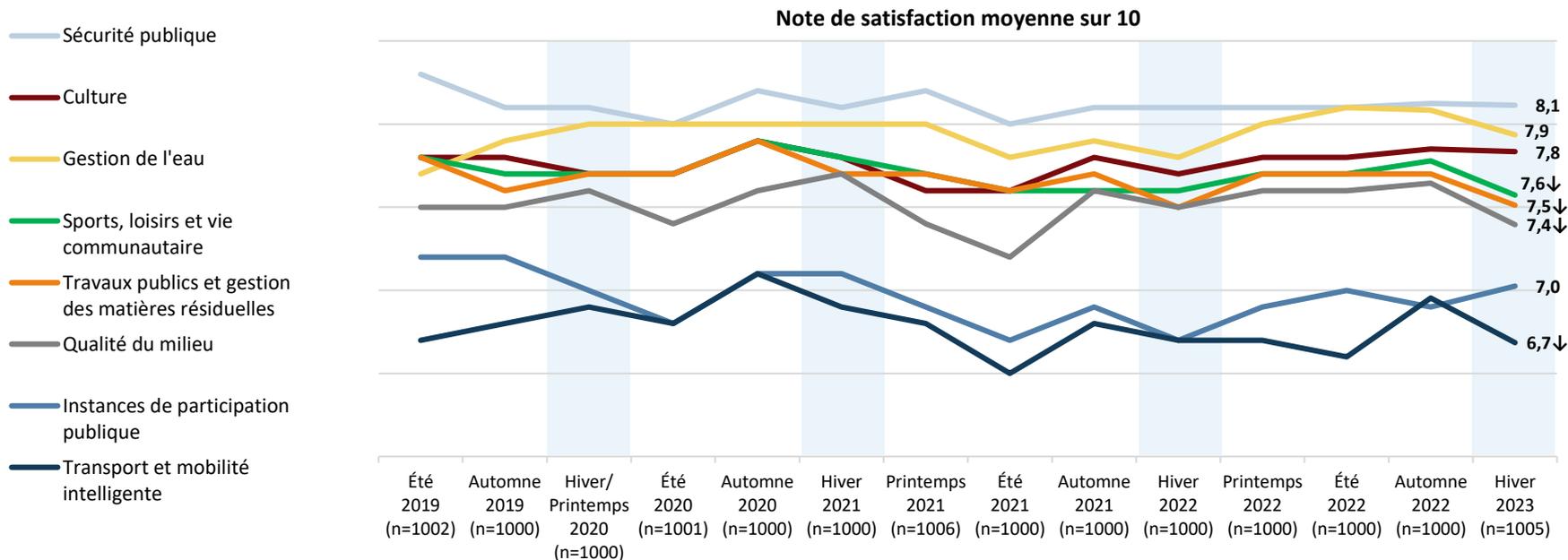
PAR ARRONDISSEMENT



1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.6 GRANDES CATÉGORIES DE SERVICES

Les notes moyennes de satisfaction pour les grandes catégories de services affichent quatre baisses significatives par rapport à l'automne 2022 : les sports, loisirs et vie communautaires (7,6/10), les travaux publics et la gestion des matières résiduelles (7,5/10), la qualité du milieu (7,4/10) et le transport et la mobilité intelligente (6,7/10). Toutes les autres catégories demeurent stables.



2. Travaux publics et gestion des matières résiduelles

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

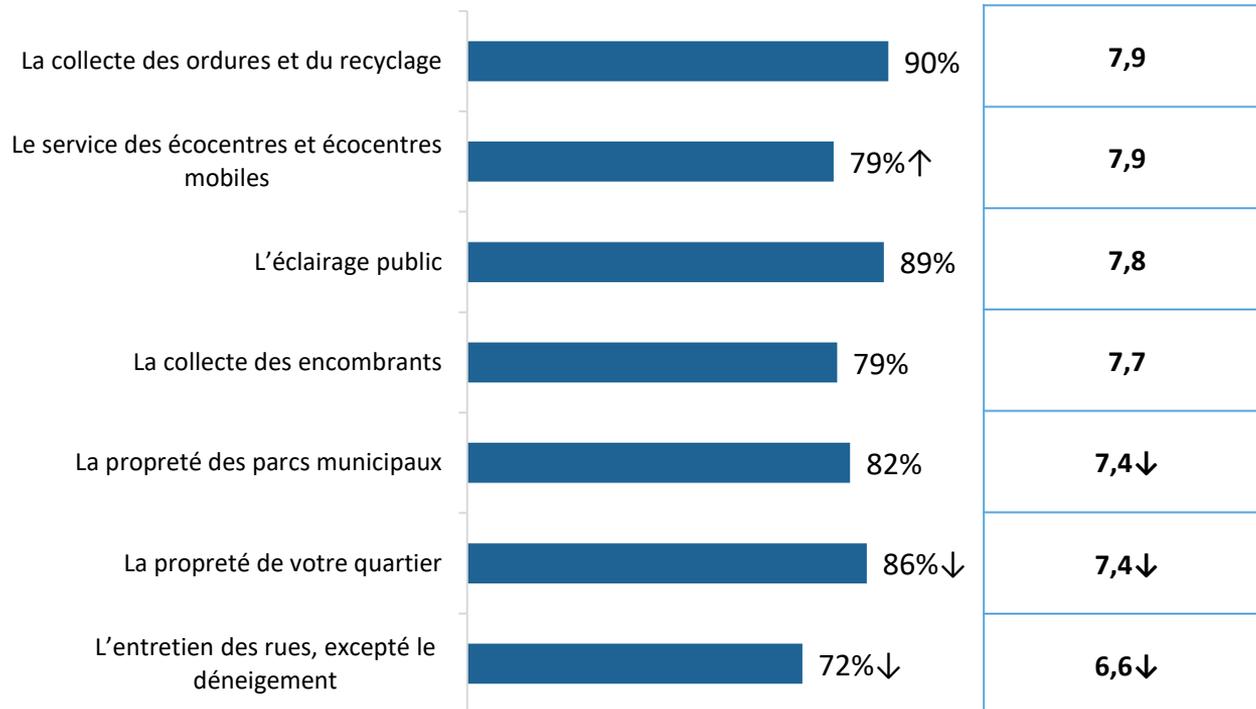
7,5/10 ↓

Les services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles obtiennent un résultat statistiquement inférieur par rapport à la mesure précédente (automne 2022, 7,7/10).

La **collecte des ordures et du recyclage** (7,9/10) et le **service des écocentres** (7,9/10) demeurent en **première position**.

Nous constatons des baisses statistiquement significatives pour la satisfaction à l'égard **de la propreté des parcs municipaux** (7,4/10), **la propreté des quartiers** (7,4/10) ainsi qu'à l'égard de **l'entretien des rues (à l'exception du déneigement)** (6,6/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 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=1005)

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

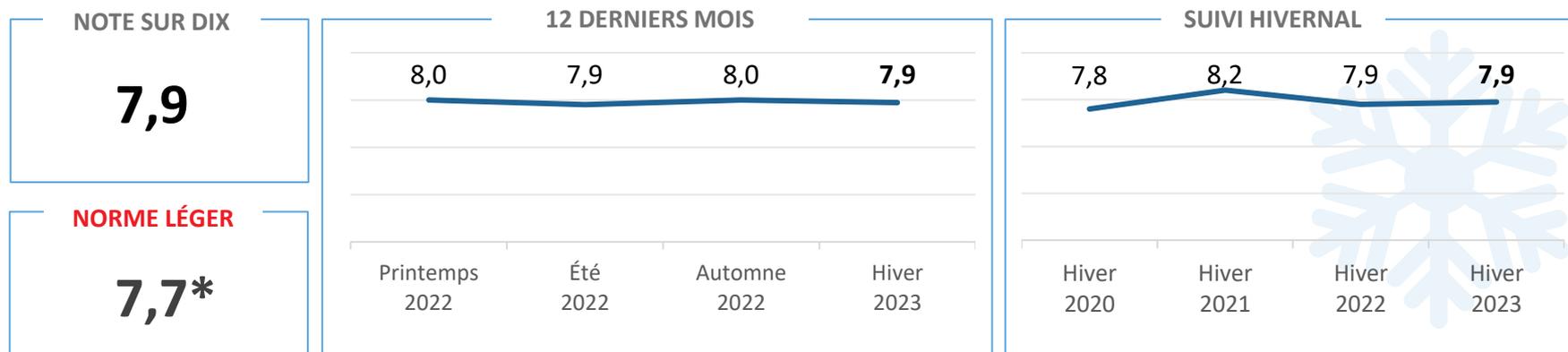
2.1 LA COLLECTE DES ORDURES ET DU RECYCLAGE

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



Les citoyens de Québec attribuent une note de satisfaction moyenne de 7,9/10 à la collecte des ordures et du recyclage. Ce résultat est, encore une fois, similaire par rapport aux mesures réalisées à l'automne 2022 (8,0/10) et identique au résultat obtenu à l'hiver 2022 (7,9/10). Rappelons que 90% des citoyens sont satisfaits de ce service.

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



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

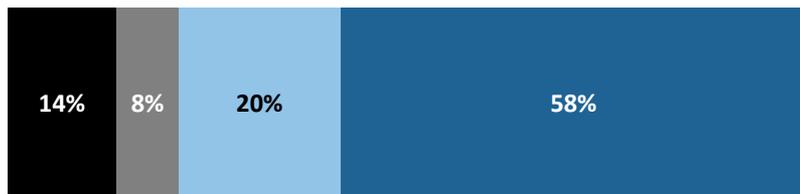
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

*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

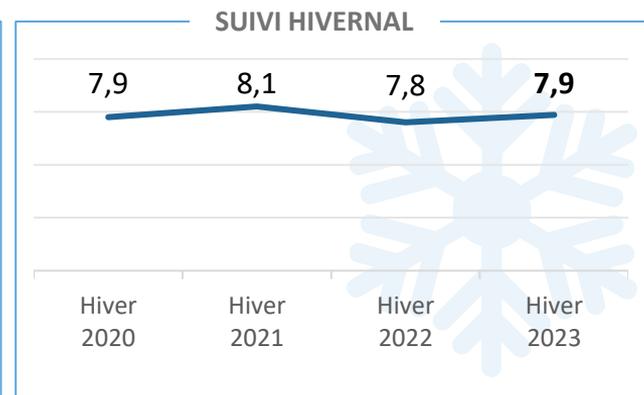
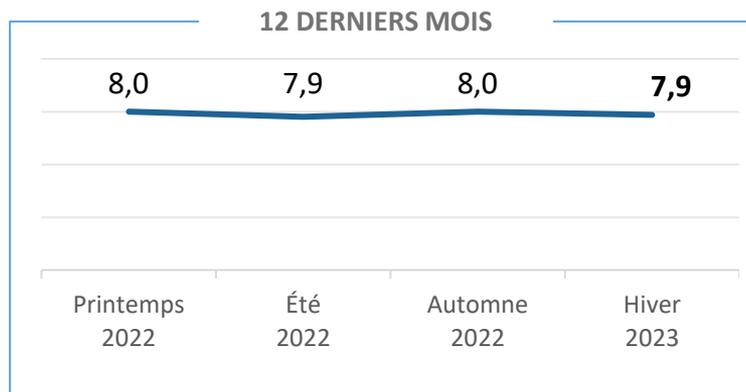
2.2 LE SERVICE DES ÉCOCENTRES ET ÉCOCENTRES MOBILES

■ 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, un niveau de satisfaction similaire à la mesure d'automne 2022 (8,0/10) et celle d'hiver 2022 (7,8/10).

Malgré cette note similaire, notons une proportion supérieure de citoyens satisfaits cette saison (79%) comparativement à l'automne 2022 (74%).



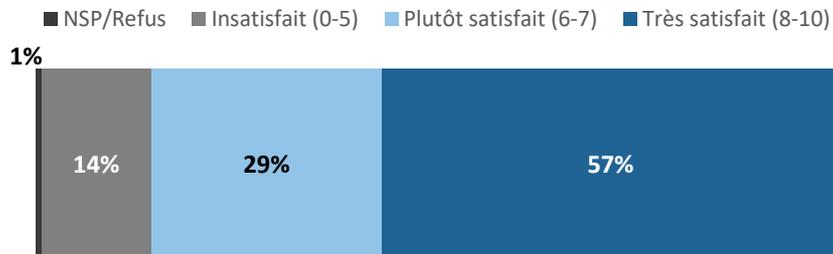
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

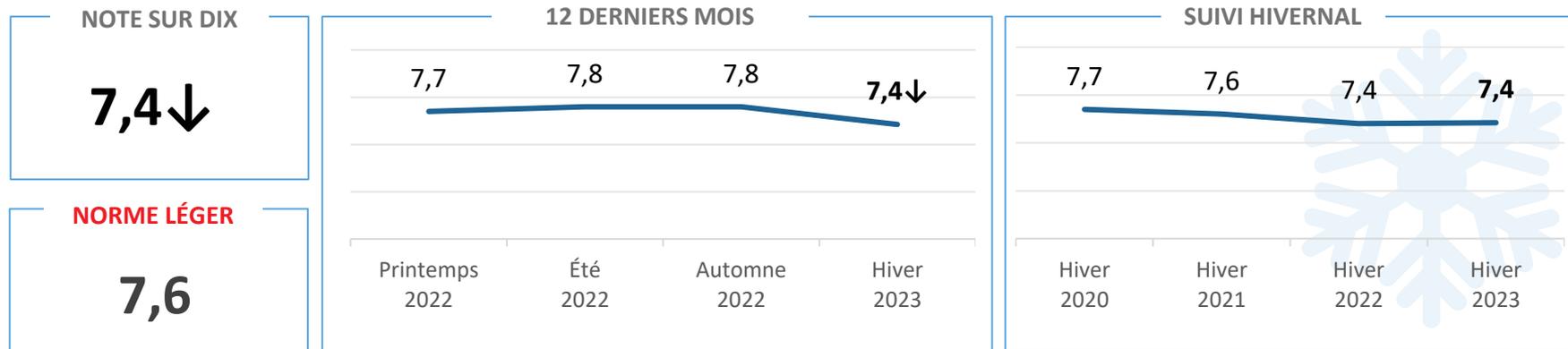
Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.3 LA PROPRETÉ DE VOTRE QUARTIER



La satisfaction moyenne des citoyens pour la propreté de leur quartier se chiffre à 7,4/10, soit une note statistiquement inférieure à celle obtenue lors de la mesure d'automne 2022 (7,8/10). Elle est toutefois identique à celle obtenue à la même saison l'année dernière (hiver 2022, 7,4/10).



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

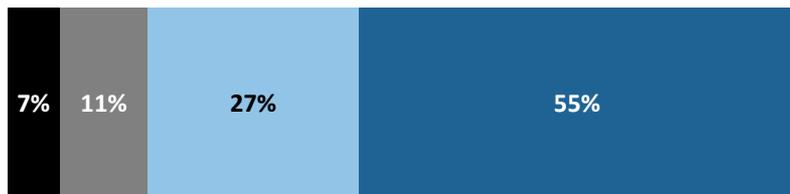
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

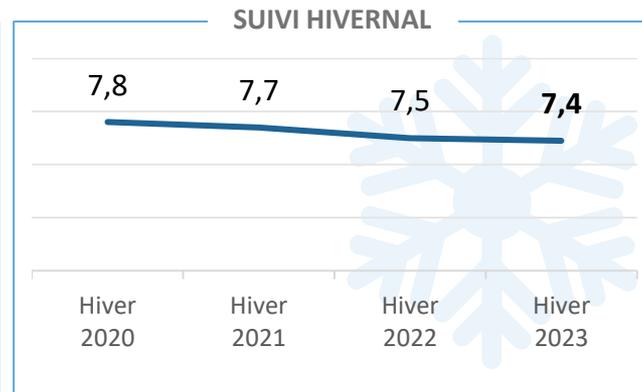
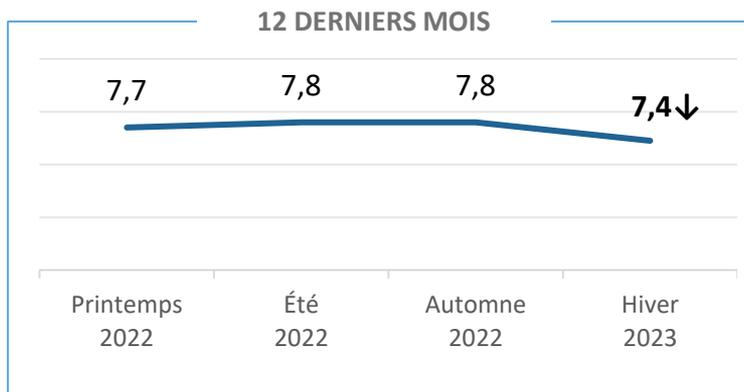
2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

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 (7,4/10) est statistiquement inférieure à celle obtenue à l'automne 2022 (7,8/10), mais similaire à celle obtenue à l'hiver 2022 (7,5/10).



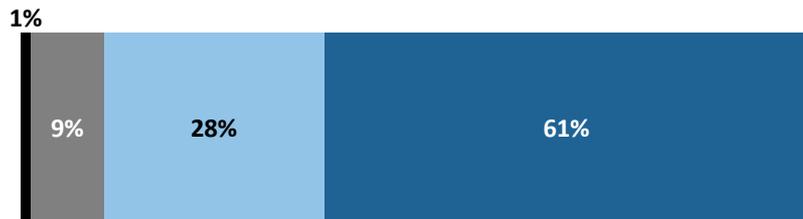
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

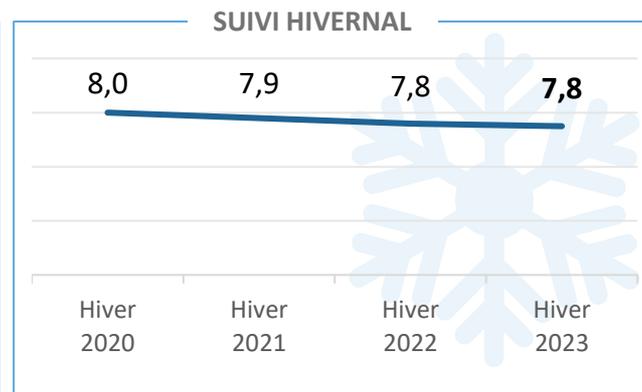
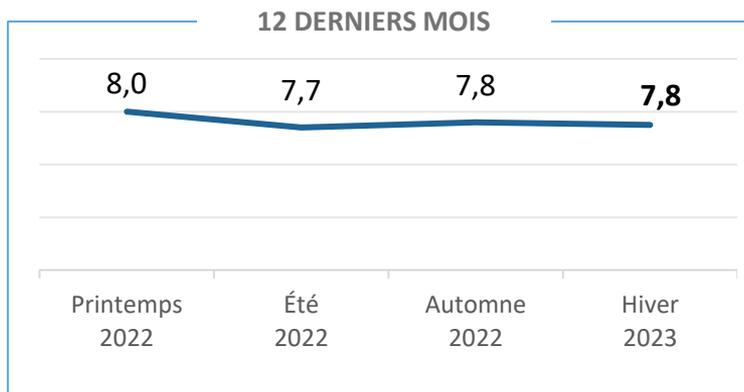
2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.5 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 (7,8/10) demeure identique par rapport à l'automne 2022, de même que par rapport à l'hiver 2022.



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

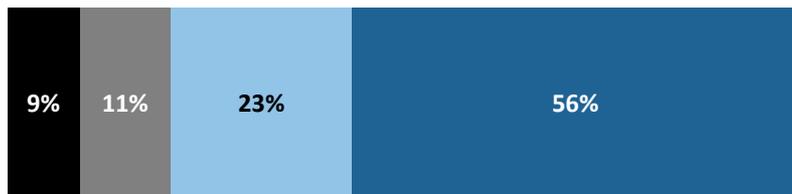
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

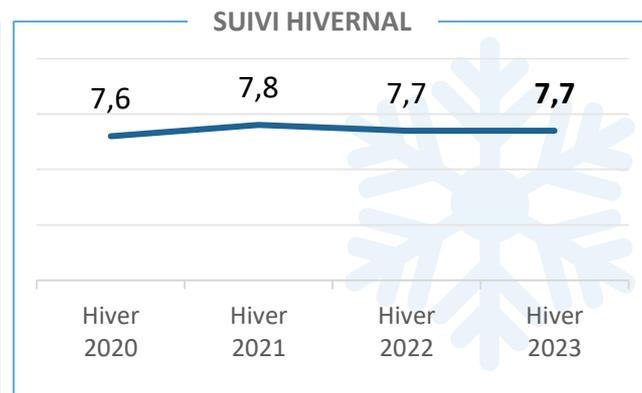
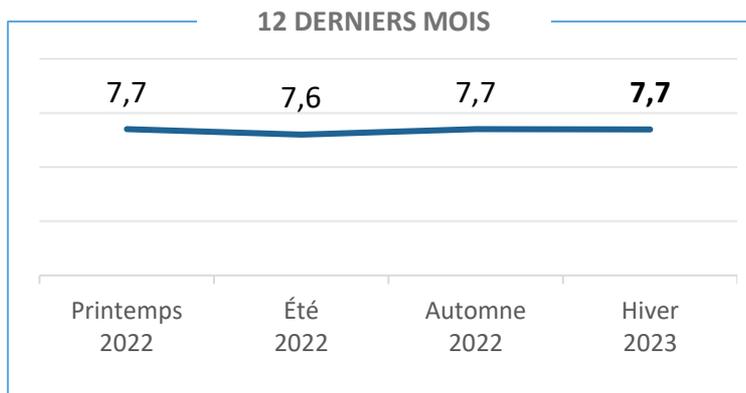
2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

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 7,7/10 a été accordée par les citoyens de Québec au service de collecte des encombrants. Il s'agit d'un résultat identique à ceux enregistrés à l'automne 2022 et à l'hiver 2022.



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

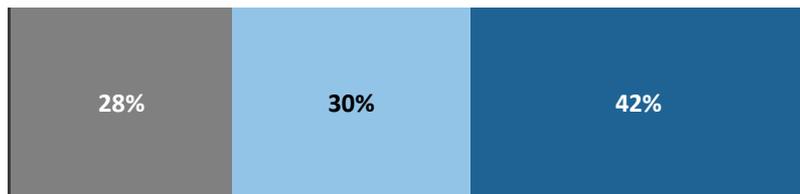
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

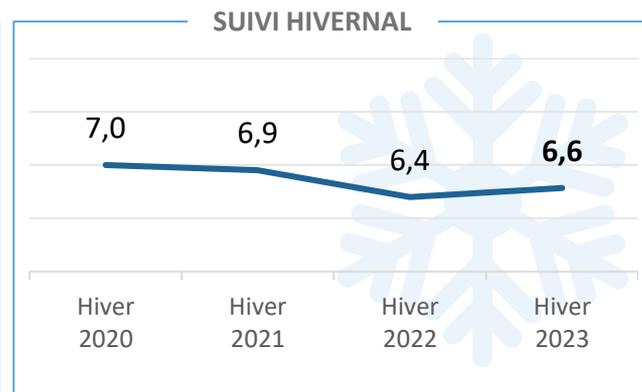
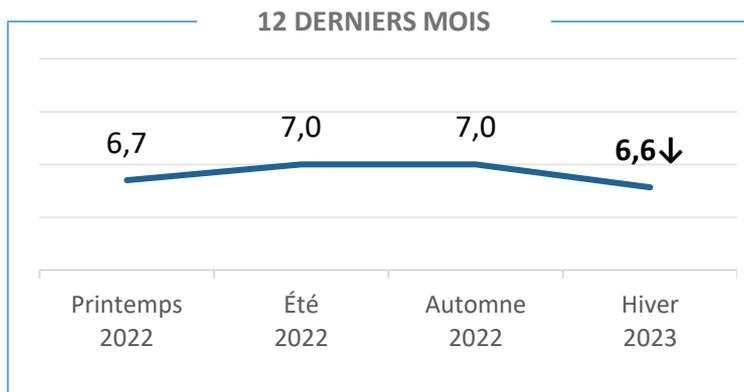
2.7 L'ENTRETIEN DES RUES, EXCEPTÉ LE DÉNEIGEMENT

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



La satisfaction à l'égard de l'entretien des rues (à l'exception du déneigement) enregistre cette saison une baisse statistiquement significative (6,6/10), en comparaison au résultat obtenu à l'automne 2022 (7,0/10). Toutefois, ce résultat est similaire à celui enregistré à l'hiver 2022 (6,4/10).

0%



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=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

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.

Nous notons que les citoyens de La **Cité-Limoilou** sont plus critiques à l'égard d'une majorité des services évalués et que les citoyens de **La Haute-Saint-Charles** se montrent, en moyenne, un peu plus satisfaits que leurs concitoyens à l'égard de la collecte des ordures et du recyclage et de la propreté de leur quartier. Soulignons également que les citoyens de **Beauport** attribuent la meilleure note de satisfaction à l'égard de la propreté de leur quartier (7,8/10).

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)
La collecte des ordures et du recyclage	7,9	7,9	8,1	7,7	7,8	8,3	8,1
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,9	8,1	8,1	7,5	7,9	8,2	8,1
L'éclairage public	7,8	7,9	7,8	7,4	7,7	7,9	7,9
La collecte des encombrants	7,7	7,8	7,8	7,3	7,7	8,0	7,7
La propreté des parcs municipaux	7,4↓	7,2	7,7	7,2	7,5	7,6	7,6
La propreté de votre quartier	7,4↓	7,8	7,6	6,7	7,3	7,7	7,7
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,6↓	6,5	6,6	6,2	6,6	6,8	6,7

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=1005)

3. Transport et mobilité intelligente

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

6,7/10↓

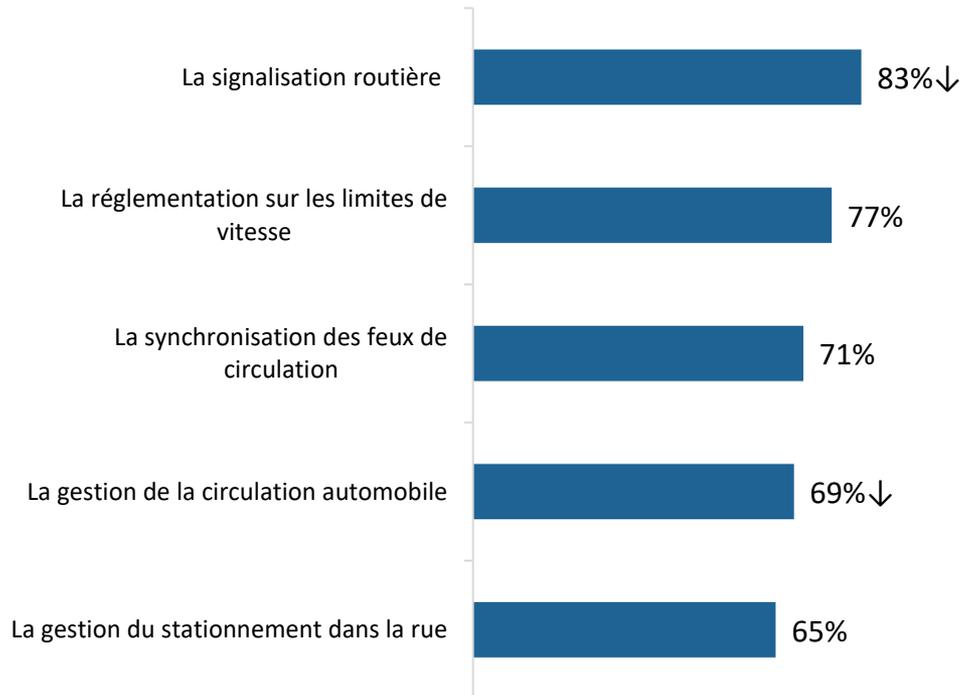
La note moyenne (6,7/10) attribuée à cette catégorie de services est **statistiquement inférieure** à celle enregistrée à l'automne 2022 (7,0/10). Ce résultat est aussi statistiquement inférieur à la norme Léger (7,2/10).

Trois des cinq services de transport et de mobilité intelligente obtiennent des notes statistiquement inférieures à celles enregistrées lors de la mesure précédente (automne 2022).

La **signalisation routière** (7,3/10) est le service de transport et de mobilité intelligente qui obtient **la meilleure note**.

La gestion du **stationnement dans les rues** (6,3/10) reste quant à elle **en queue de peloton**.

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

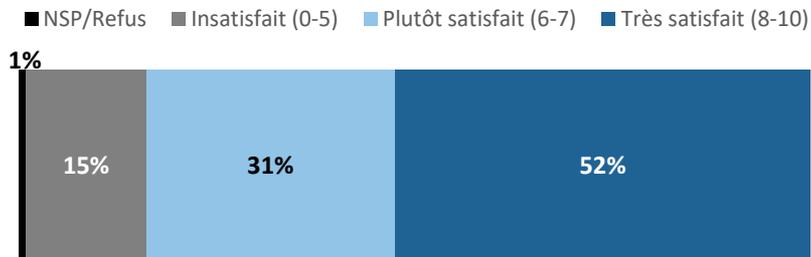
7,3↓
7,0
6,5↓
6,4↓
6,3

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=1005)

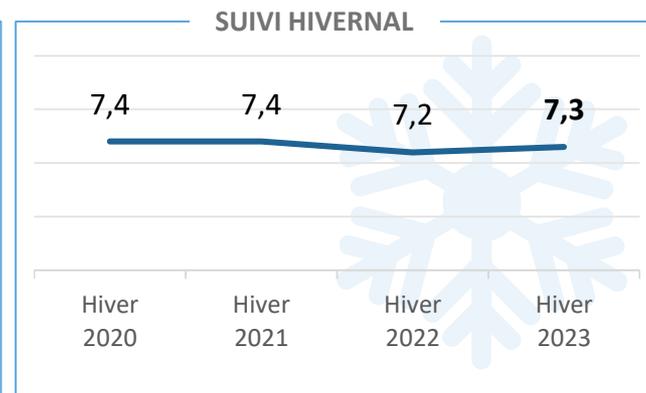
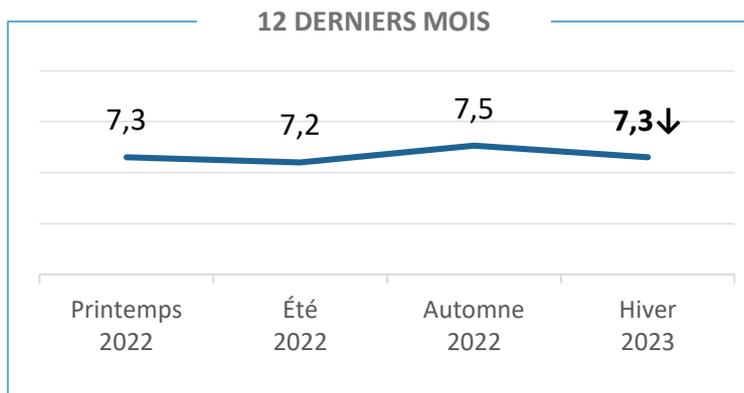
3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

3.1 LA SIGNALISATION ROUTIÈRE



La signalisation routière obtient une note de satisfaction moyenne de 7,3/10, soit une note statistiquement inférieure à celle obtenue à l'automne 2022 (7,5/10) et similaire à celle obtenue à la même saison l'an dernier (hiver 2022, 7,2/10).

Notons que la proportion de citoyens satisfaits est en baisse, passant de 87% à l'automne 2022 à 83% à l'hiver 2023.



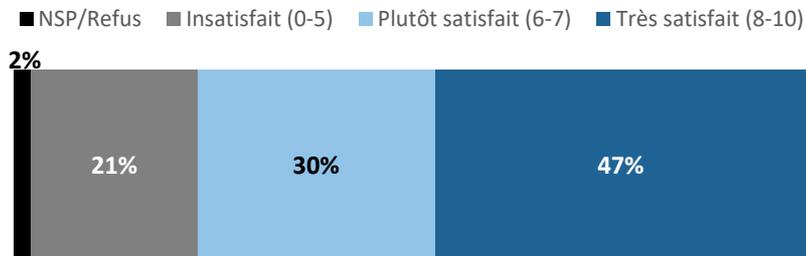
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

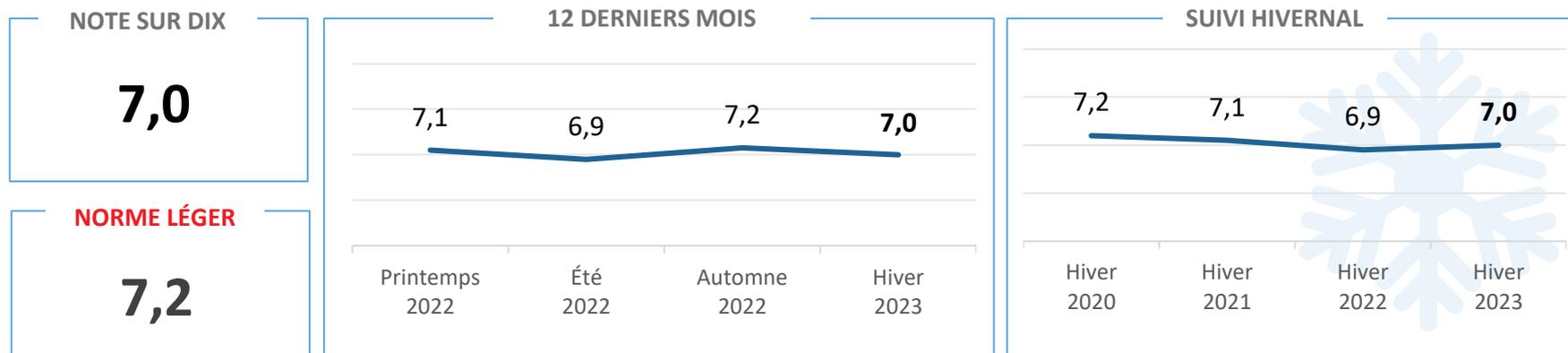
3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

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'automne 2022 (7,2/10) et l'hiver 2022 (6,9/10).

Cette note est toutefois statistiquement inférieure à la norme Léger qui s'établit à 7,2/10 pour ce type de service.



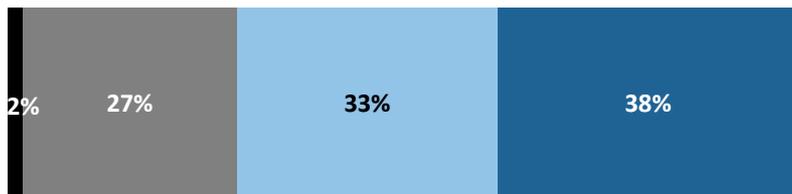
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

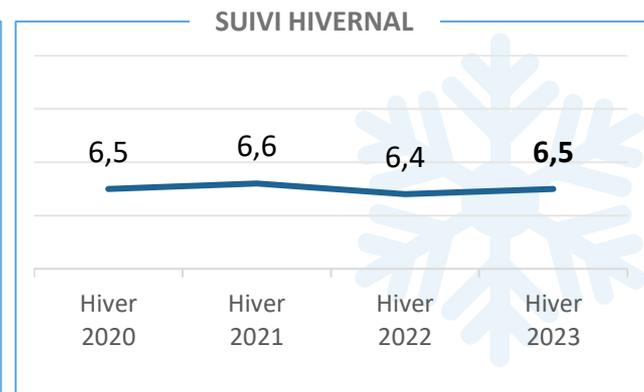
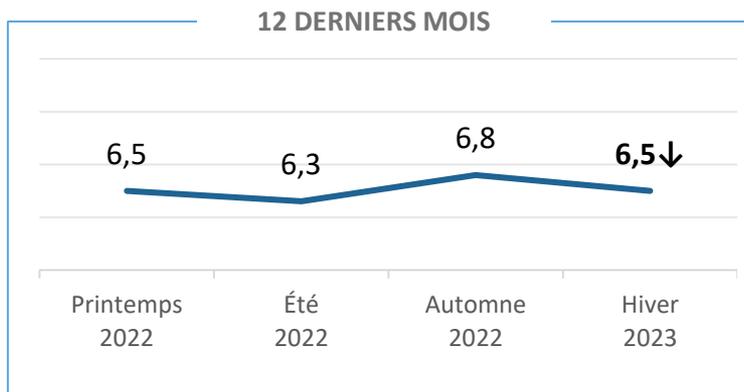
3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

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 6,5/10 à la synchronisation des feux de circulation, une note inférieure à celle enregistrée à l'automne 2022 (6,8/10) et similaire à celle de l'hiver 2022 (6,4/10).



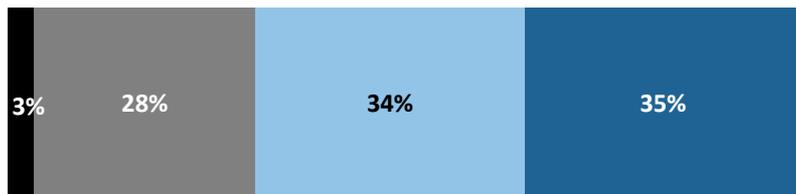
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

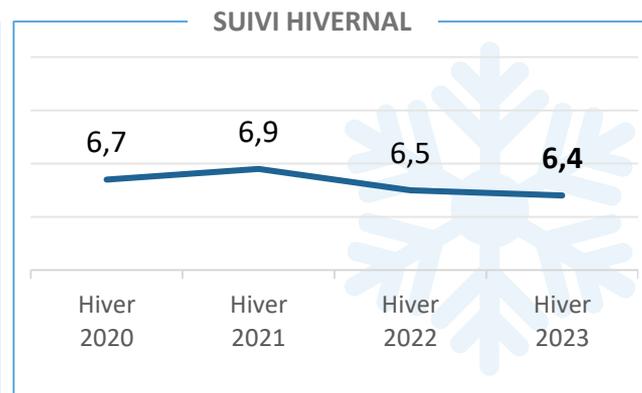
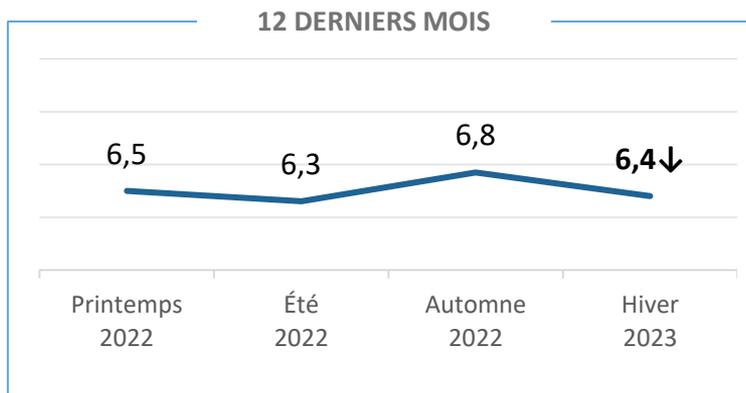
3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

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 6,4/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la gestion de la circulation automobile. Cette note est statistiquement inférieure à celle accordée à l'automne 2022 (6,8/10), mais statistiquement similaire à celle de l'hiver 2022 (6,5/10).



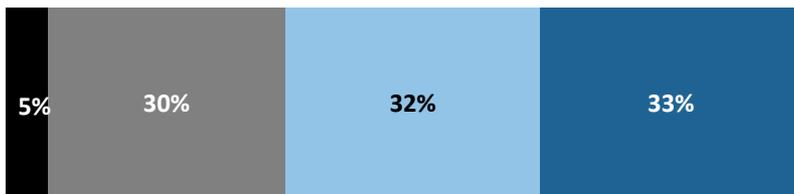
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

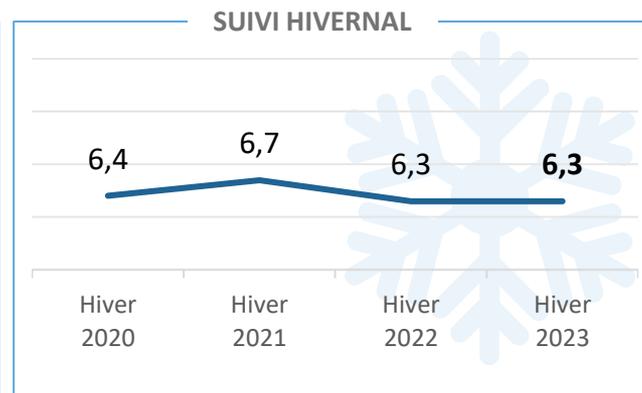
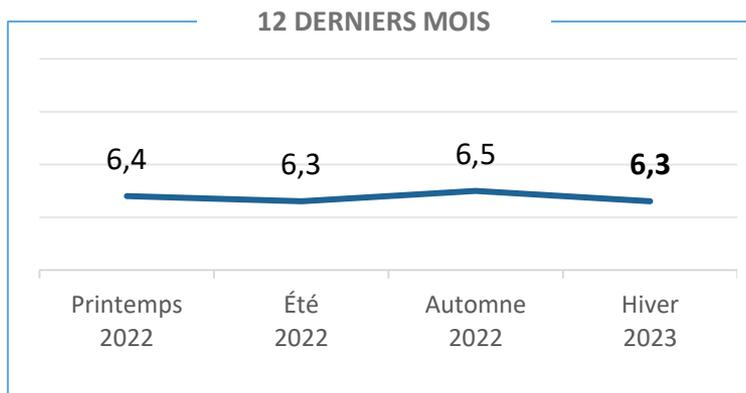
3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

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 celle obtenue à l'automne 2022 (6,5/10) et identique à celle obtenue à l'hiver 2022 (6,3/10).



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

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

3.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

Cette saison, il y a quelques différences significatives entre les arrondissements de la ville au niveau du transport et de la mobilité intelligente. D’abord, les résidents de l’arrondissement **Charlesbourg** sont significativement **plus satisfaits** que les autres résidents des autres arrondissements de la gestion du stationnement dans la rue.

Aussi, les résidents de la **Haute-Saint-Charles** sont significativement **plus satisfaits** que les autres résidents des autres arrondissements de la synchronisation des feux de circulation.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité–Limoilou (n=184)	Ste-Foy– Sillery– Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint- Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)
La signalisation routière	7,3↓	7,1	7,6	7,1	7,0	7,4	7,5
La réglementation sur les limites de vitesse	7,0	6,8	7,4	6,8	7,0	7,0	6,8
La synchronisation des feux de circulation	6,5↓	6,5	6,8	6,2	6,5	6,9	6,2
La gestion de la circulation automobile	6,4↓	6,6	6,6	6,2	6,4	6,2	6,5
La gestion du stationnement dans la rue	6,3	6,5	6,8	6,0	6,1	6,6	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=1005)

4. Services de sécurité publique

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

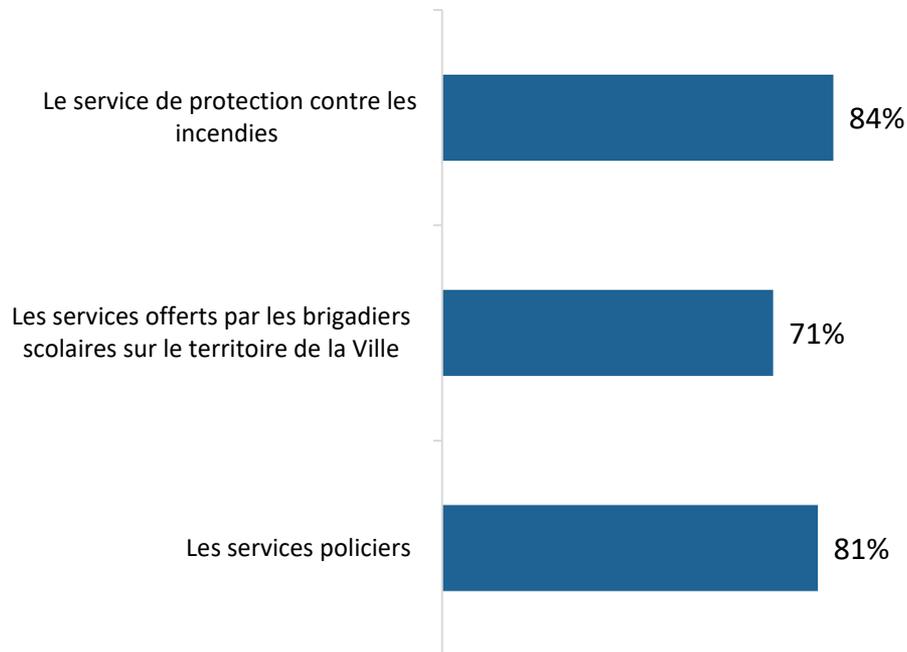
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE DE
SERVICES

8,1/10

Encore cette saison, les citoyens se montrent **satisfaits** des services de **protection contre les incendies** (8,5/10), **des brigadiers scolaires sur le territoire** (8,2/10) et des **services policiers** (7,7/10). Ces notes sont statistiquement équivalentes à celles de la mesure précédente.

Le **sentiment de sécurité** chez les citoyens est **stable**, affichant un résultat de 8,1/10 cette saison, comparativement à 8,2/10 à l'automne 2022 et à l'hiver 2022.

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

8,5

8,2

7,7

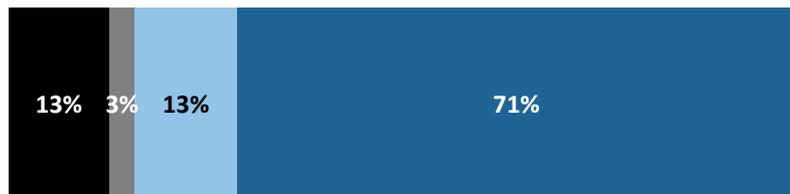
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

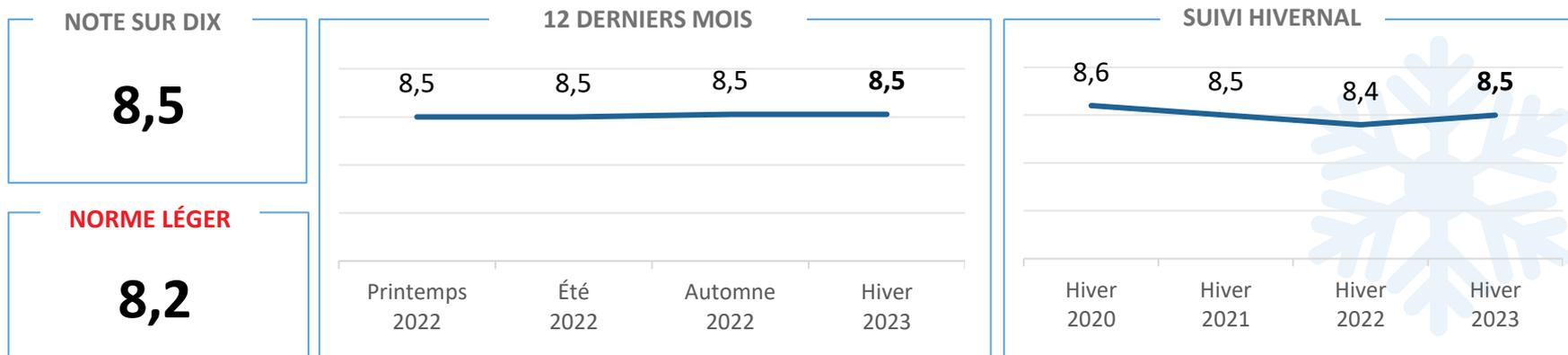
4.1 LE SERVICE DE PROTECTION CONTRE LES INCENDIES

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



Les citoyens ont accordé une note de satisfaction moyenne de 8,5/10 au service de protection contre les incendies, une note identique à celle enregistrée à l'automne 2022 et similaire à celle obtenue à l'hiver 2022 (8,4/10).

Il s'agit d'une note significativement supérieure à la norme Léger (8,2/10).



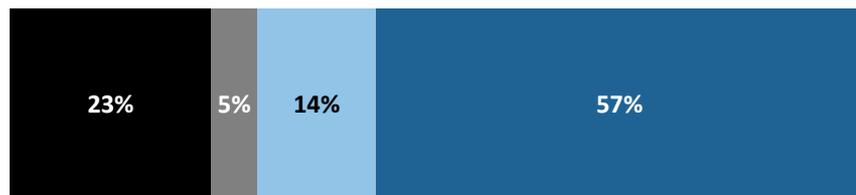
Les prochaines questions portent sur les services de travaux publics et de sécurité publique. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

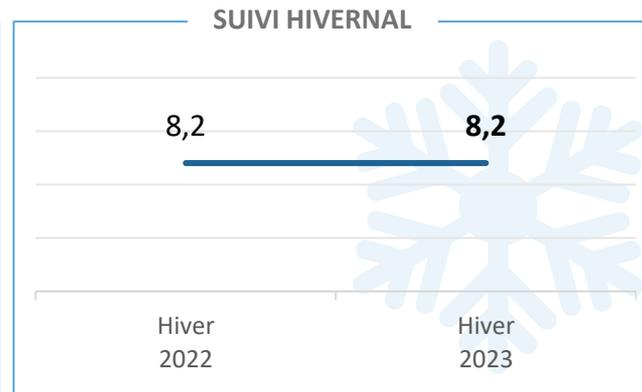
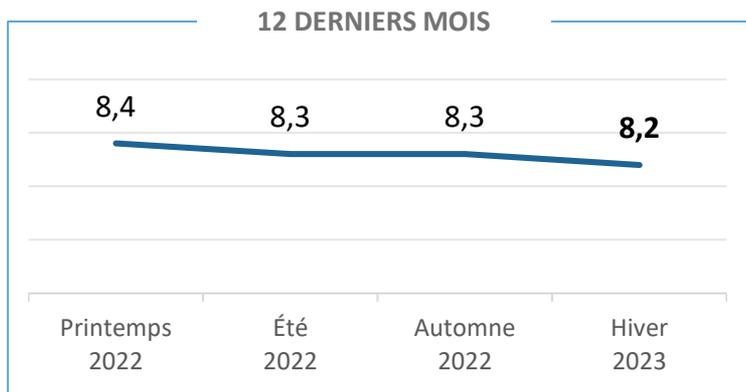
4.2 LES BRIGADIERS SCOLAIRES

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, une note similaire à la mesure automnale 2022 et identique à celle de l'hiver 2022.

Les parents d'enfants se disent plus insatisfaits (10%) de ce service que les non-parents (4%).



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...

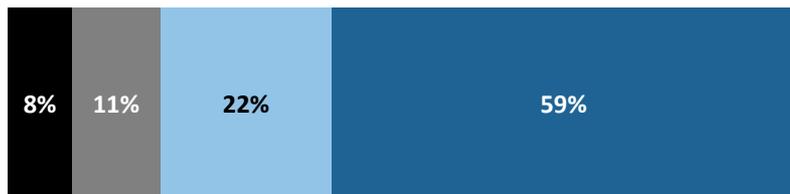
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

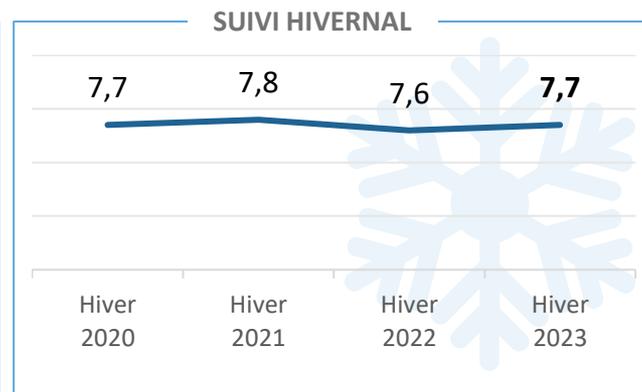
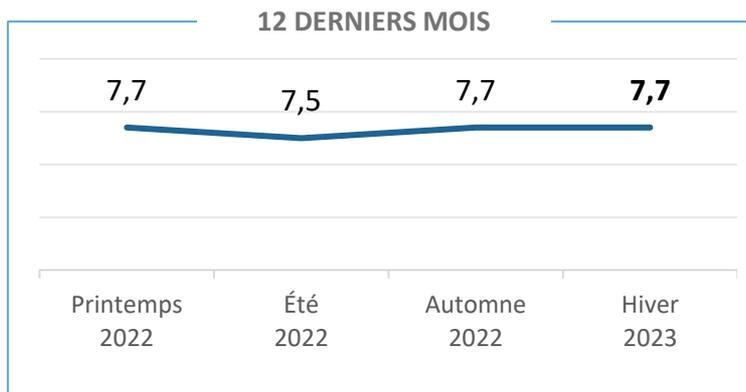
4.3 LES SERVICES POLICIERS

■ 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 identique à celle enregistrée à l'automne 2022 et statistiquement similaire à celle de l'hiver 2022 (7,6/10).

La note de satisfaction moyenne est significativement supérieure à la norme Léger (7, 2/10).



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...

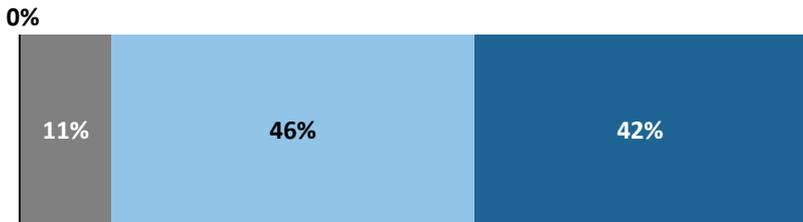
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

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

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

4.4 LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

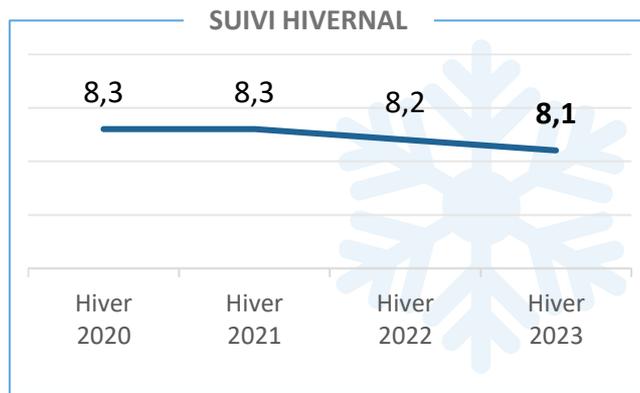
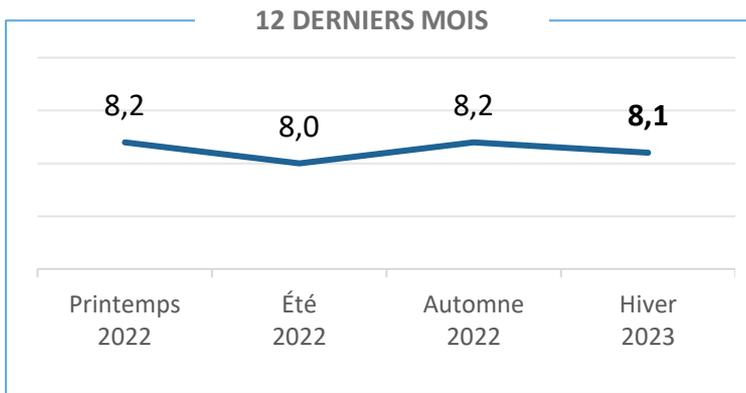
■ NSP/Refus
 ■ Peu ou pas du tout en sécurité (0-6)
 ■ Modérément en sécurité (7-8)
 ■ Très en sécurité (9-10)



Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec (8,1/10) est statistiquement stable par rapport à la mesure d'automne 2022 (8,2/10) et d'hiver 2022 (8,2/10).

Le sentiment de sécurité est significativement supérieur à la norme Léger (7,9/10).

La proportion de citoyens qui déclarent se sentir peu ou pas en sécurité en général dans la ville de Québec s'élève à 11%.



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=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

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.

La crainte de se faire attaquer (24%), le flânage, l'errance et la mendicité (21%) ainsi que la sécurité routière (15%) constituent les principales sources d'insécurité des citoyens. Par rapport à l'automne 2022, nous constatons une hausse significative d'insécurité liée au flânage, l'errance et la mendicité (respectivement 21% vs 9%) et liée à la violence (respectivement 11% vs 3%). Néanmoins, ces deux résultats sont stables comparativement à l'hiver 2022 (respectivement 21% vs 16% et 11% vs 14%).

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 (n=115)	Automne 2022 (n=79)	Hiver 2023 (n=105)
Crainte de se faire attaquer	21%	17%	10%	17%	26%	17%	20%	18%	21%	20%	16%	16%	27%	24%
Flânage / errance / mendicité	9%	3%	13%	8%	10%	7%	15%	10%	10%	16%	13%	8%	9%	21%↑
Sécurité routière / Conduite dangereuse ou avec les facultés affaiblies	17%	25%	24%	18%	16%	23%	19%	19%	10%	14%	6%	12%	10%	15%
Vandalisme et méfaits	7%	16%	9%	19%	6%	14%	8%	14%	8%	9%	15%	17%	18%	11%
Violence	5%	14%	8%	3%	4%	15%	12%	11%	16%	14%	15%	13%	3%	11%↑
Trafic et consommation de drogues	3%	1%	10%	4%	5%	6%	7%	5%	5%	2%	3%	5%	8%	6%
Vols	14%	13%	11%	5%	8%	4%	4%	8%	10%	8%	11%	9%	11%	3%
Mauvais éclairage	2%	1%	3%	7%	4%	3%	3%	1%	5%	3%	2%	4%	4%	1%
Danger d'incendie	1%	1%	1%	2%	7%	0%	3%	4%	2%	1%	2%	3%	1%	1%
Bâtiments abandonnés	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	1%
Achalandage des lieux publics	-	-	-	-	-	-	-	-	2%	-	-	-	4%	0%
Danger d'inondations	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	4%	0%	0%
Incidents avec des produits chimiques ou des contaminants	-	-	-	-	-	-	-	-	2%	-	0%	2%	0%	0%
Autre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4%

Quelle est votre plus grande source d'insécurité?

Base : Ceux qui se sentent peu ou pas en sécurité (n=105)

Le complément à 100% représente la non-réponse.

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

4.5 VENTILATION DES RÉSULTATS

En ce qui concerne les services de sécurité publique, on remarque qu'il n'y a pas de différences significatives entre les citoyens des différents arrondissements et leur sentiment de sécurité.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)
Le service de protection contre les incendies	8,5	8,5	8,6	8,6	8,4	8,6	8,5
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	8,2	8,1	8,3	8,3	8,1	8,4	8,0
Les services policiers	7,7	7,7	8,0	7,4	7,5	7,8	7,7
Sentiment de sécurité	8,1	7,8	8,2	7,9	8,1	8,2	8,3

Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à... // Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout en sécurité » et 10 signifiant « totalement en sécurité », à quel point vous sentez-vous en sécurité, en général, dans la ville de Québec?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

5. Sentiment de sécurité dans divers lieux

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

NOTE MOYENNE
POUR LES CATÉGORIES
DE SÉCURITÉ

7,8/10

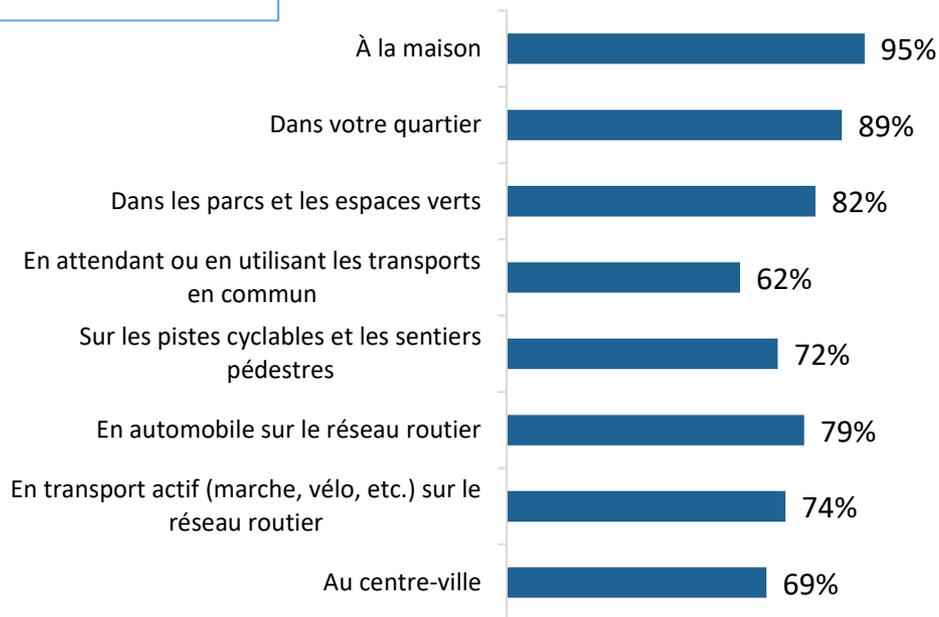
NOTE MOYENNE
NORME LÉGER

7,9/10

Pour la première fois, le sentiment de sécurité dans divers lieux de la ville de Québec a été mesuré. La note moyenne attribuée à cette catégorie à 7,8/10. Il s'agit d'un résultat similaire à la norme Léger qui s'établit à 7,9/10.

Les sentiments de sécurité **à la maison** (8,9/0) et **dans le quartier** (8,3/10) sont les plus élevés, tandis que le **centre-ville** (7,2/10) est le lieu où les citoyens se sentent le moins en sécurité.

PROPORTION DE CITOYENS QUI SE SENTENT
MODÉRÉMENT OU TRÈS EN SÉCURITÉ
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

8,9
8,3
8,0
7,7
7,6
7,6
7,4
7,2

Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

5.1 À LA MAISON

- 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 à la maison (8,9/10) est très élevé. 95% de ceux-ci se disent modérément ou très en sécurité à la maison. Cette note est statistiquement supérieure à la norme Léger (8,7/10).

Seulement 4% ont affirmé être peu ou pas du tout en sécurité à la maison. À noter qu’il s’agit de la première mesure associée à cette catégorie et qu’un suivi saisonnier et annuel de cette catégorie sera comptabilisé.

NOTE SUR DIX	12 DERNIERS MOIS	SUIVI HIVERNAL
<h1>8,9</h1>	<h1>8,9</h1>	<h1>8,9</h1>
NORME LÉGER		
<h1>8,7</h1>	Hiver 2023	Hiver 2023

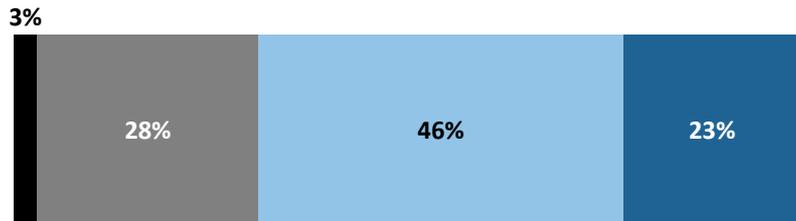
Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

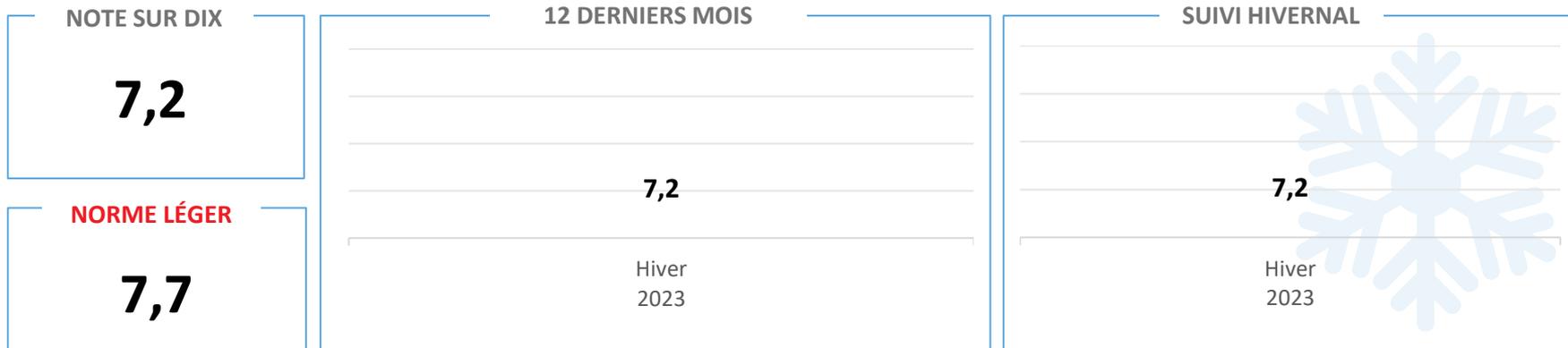
5.2 AU CENTRE-VILLE

- 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 au centre-ville est évalué à 7,2/10, ce qui correspond à un sentiment modéré de sécurité. Cette note est statistiquement inférieure à la norme Léger (7,7/10).

Plus du quart des citoyens de Québec (28%) ont affirmé être peu ou pas du tout en sécurité au centre-ville. À noter qu'il s'agit de la première mesure associée à cette catégorie et qu'un suivi saisonnier et annuel de cette catégorie sera comptabilisé.



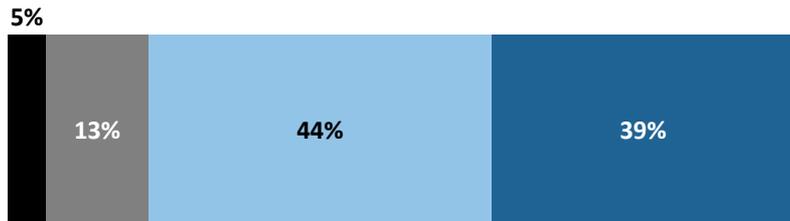
Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

5.3 DANS LES PARCS ET LES ESPACES VERTS

- 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 dans les parcs et les espaces verts est évalué à 8,0/10, ce qui correspond à un sentiment modéré de sécurité. Cette note est statistiquement inférieure à la norme Léger (8,2/10).

13% des citoyens de Québec ont affirmé être peu ou pas du tout en sécurité au dans les parcs et les espaces verts. À noter qu'il s'agit de la première mesure associée à cette catégorie et qu'un suivi saisonnier et annuel de cette catégorie sera comptabilisé.



Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes?

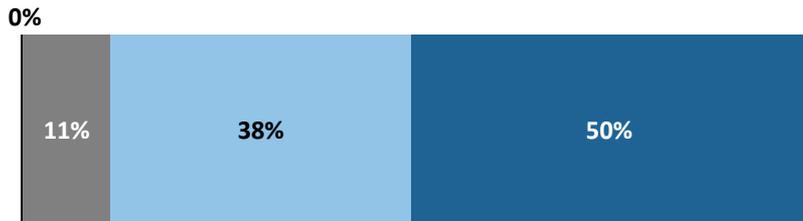
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

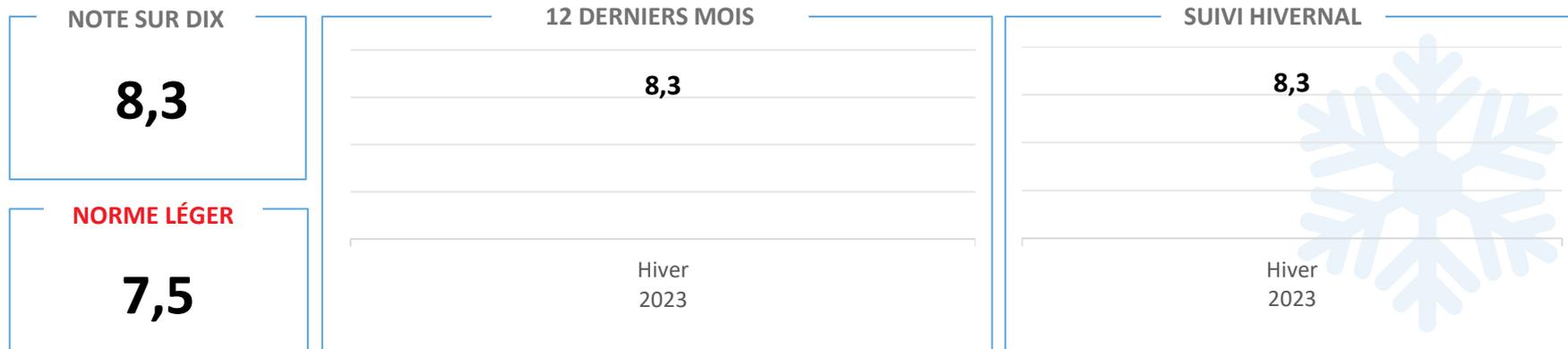
5.4 DANS VOTRE QUARTIER

- 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 dans leur quartier est évalué à 8,3/10. 89% de ceux-ci se disent modérément ou très en sécurité dans leur quartier. Cette note est statistiquement supérieure à la norme Léger (7,5/10).

11% des citoyens de Québec ont affirmé être peu ou pas du tout en sécurité dans leur quartier. À noter qu'il s'agit de la première mesure associée à cette catégorie et qu'un suivi saisonnier et annuel de cette catégorie sera comptabilisé.



Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes?

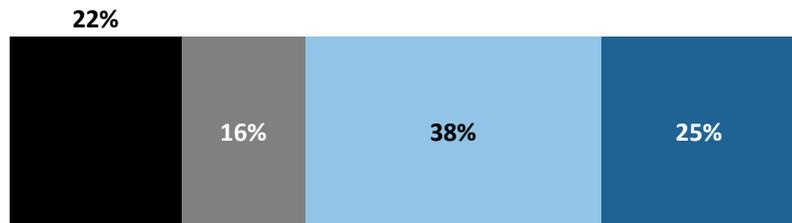
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

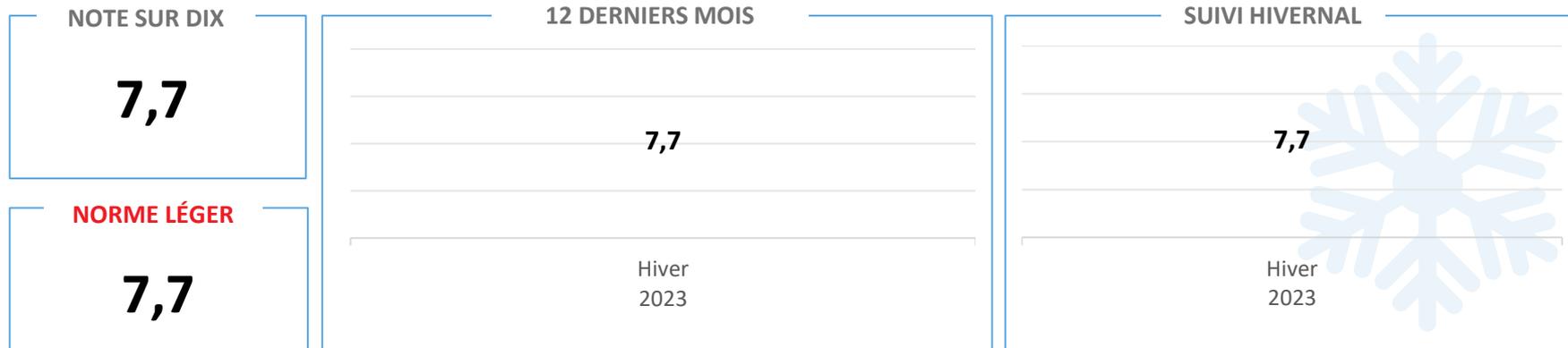
5.5 EN ATTENDANT OU EN UTILISANT LES TRANSPORTS EN COMMUN

- 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 en attendant ou en utilisant les transports en commun est évalué à 7,7/10. 62% de ceux-ci se disent modérément ou très en sécurité dans ce lieu. Cette note est identique à la norme Léger.

22% des citoyens de Québec n'ont voulu se prononcer sur cet aspect de la sécurité. À noter qu'il s'agit de la première mesure associée à cette catégorie et qu'un suivi saisonnier et annuel de cette catégorie sera comptabilisé.



Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

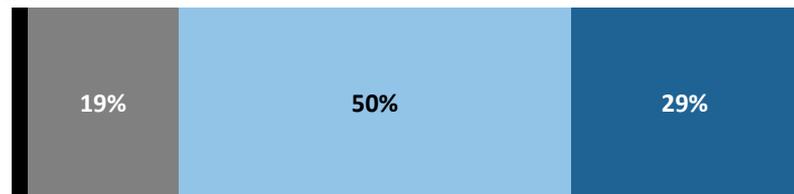
Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

5.6 EN AUTOMOBILE SUR LE RÉSEAU ROUTIER

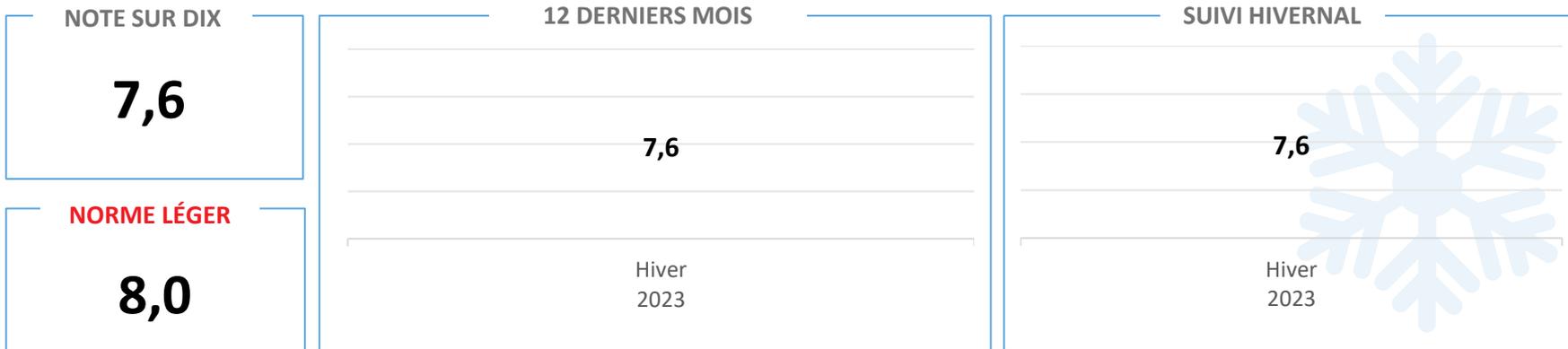
■ NSP/Refus
 ■ Peu ou pas du tout en sécurité (0-6)
 ■ Modérément en sécurité (7-8)
 ■ Très en sécurité (9-10)

2%



Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec en automobile sur le réseau routier est évalué à 7,6/10. 79% de ceux-ci se disent modérément ou très en sécurité dans ce lieu. Cette note est statistiquement inférieure à la norme Léger (8,0/10).

19% des citoyens de Québec ont affirmé être peu ou pas du tout en sécurité en automobile sur le réseau routier. À noter qu'il s'agit de la première mesure associée à cette catégorie et qu'un suivi saisonnier et annuel de cette catégorie sera comptabilisé.



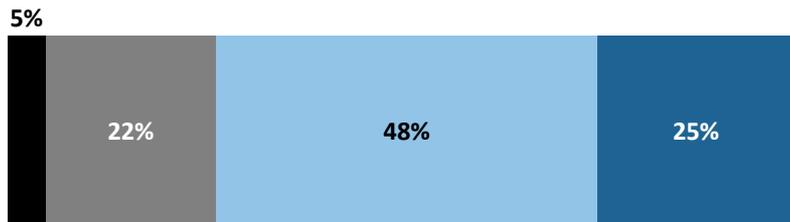
Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

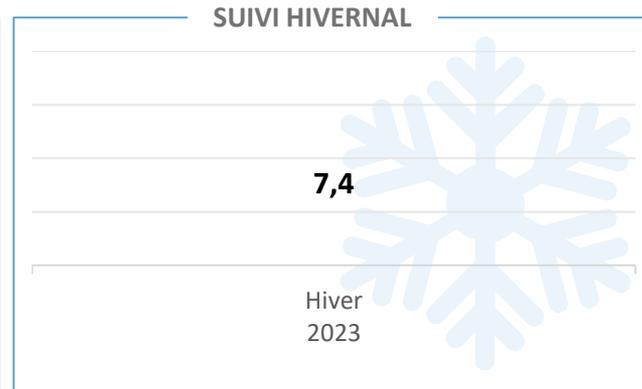
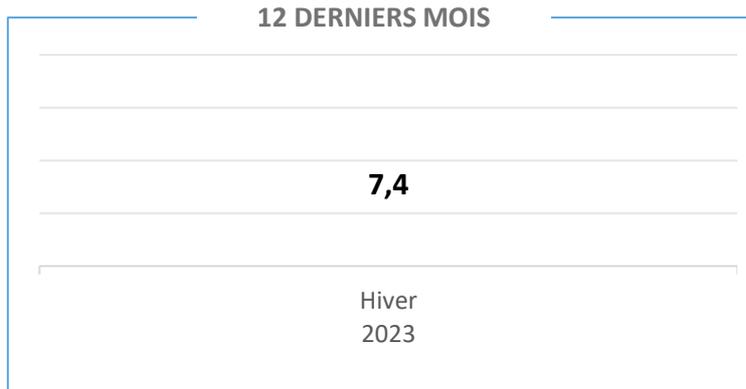
5.7 EN TRANSPORT ACTIF (MARCHE, VÉLO, ETC.) SUR LE RÉSEAU ROUTIER

- 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 en transport actif (marche, vélo, etc.) est évalué à 7,4/10. 74% de ceux-ci se disent modérément ou très en sécurité dans ce lieu.

22% des citoyens de Québec ont affirmé être peu ou pas du tout en sécurité en transport actif. À noter qu'il s'agit de la première mesure associée à cette catégorie et qu'un suivi saisonnier et annuel de cette catégorie sera comptabilisé.



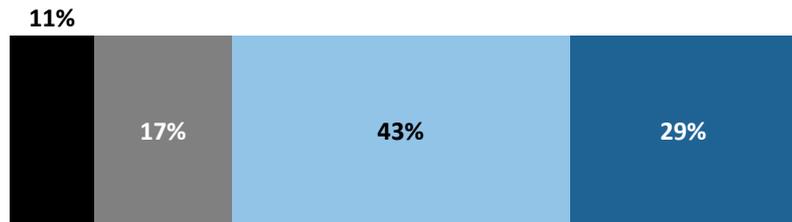
Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

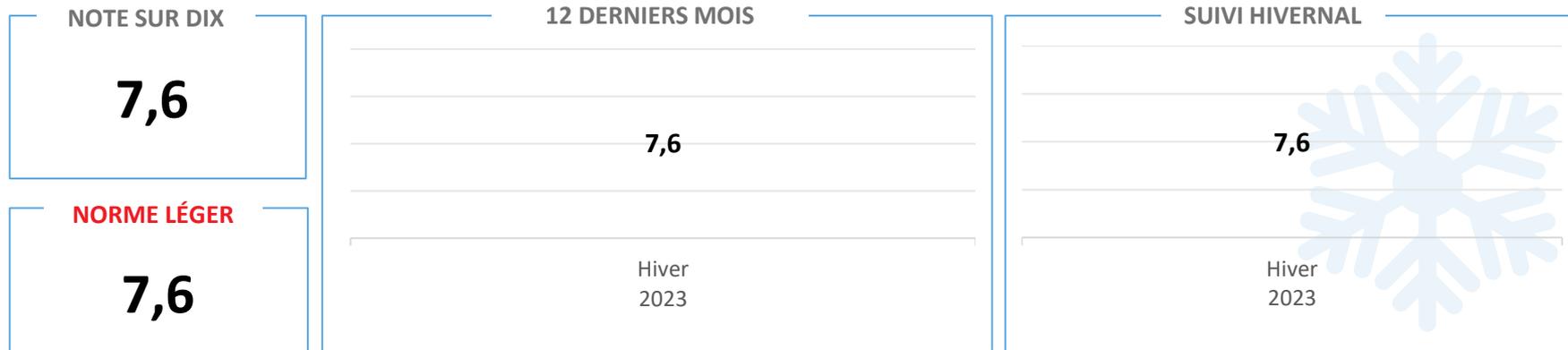
5.8 SUR LES PISTES CYCLABLES ET LES SENTIERS PÉDESTRES

- 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 sur les pistes cyclables et les sentiers pédestres est évalué à 7,6/10. 72% de ceux-ci se disent modérément ou très en sécurité dans ce lieu.

17% des citoyens ont affirmé être peu ou pas du tout en sécurité sur les pistes cyclables et les sentiers pédestres. À noter qu'il s'agit de la première mesure associée à cette catégorie et qu'un suivi saisonnier et annuel de cette catégorie sera comptabilisé.



Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

5.9 VENTILATION DES RÉSULTATS

En ce qui concerne le sentiment de sécurité dans divers lieux, on remarque qu'il n'y a pas de différences significatives entre les citoyens des différents arrondissements de la ville de Québec.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint- Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)
À la maison	8,9	8,6	9,0	8,8	8,9	9,0	9,1
Dans votre quartier	8,3	8,2	8,5	7,8	8,4	8,4	8,5
Dans les parcs et les espaces verts	8,0	7,8	8,0	7,9	8,2	8,1	8,0
En attendant ou en utilisant les transports en commun	7,7	7,3	7,8	7,8	7,6	7,7	7,8
Sur les pistes cyclables et les sentiers pédestres	7,6	7,7	7,3	7,5	7,7	7,9	7,9
En automobile sur le réseau routier	7,6	7,7	7,4	7,5	7,5	7,8	7,9
En transport actif (marche, vélo, etc.) sur le réseau routier	7,4	7,7	7,4	7,0	7,2	7,8	7,5
Au centre-ville	7,2	7,2	7,2	7,3	7,0	7,1	7,2
<i>Moyenne totale</i>	7,8	7,7	7,8	7,7	7,8	8,0	8,0

Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

6. Culture, sports, loisirs et vie communautaire

6. 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, sports, loisirs et vie communautaire ont obtenu des notes de satisfaction **statistiquement similaires à celles enregistrées lors de la mesure d'automne 2022** à l'exception de **l'aménagement des parcs municipaux** qui a **diminué** (7,6/10 vs 7,8/10 en automne 2022)

Parmi ces services, les **bibliothèques municipales** restent une fois de plus le service culturel évalué le plus favorablement (8,3/10), une mesure similaire à celle de l'automne 2022 (8,4/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)

LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE

La programmation de sports et de loisirs 72%

L'aménagement des parcs municipaux 84%

La qualité des équipements sportifs et de plein air 69%

CULTURE

Les bibliothèques municipales 81%

La conservation du patrimoine 69%

NOTE SUR DIX

7,7

7,6↓

7,5

8,3

7,3

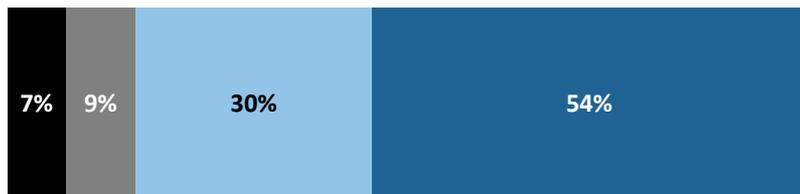
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

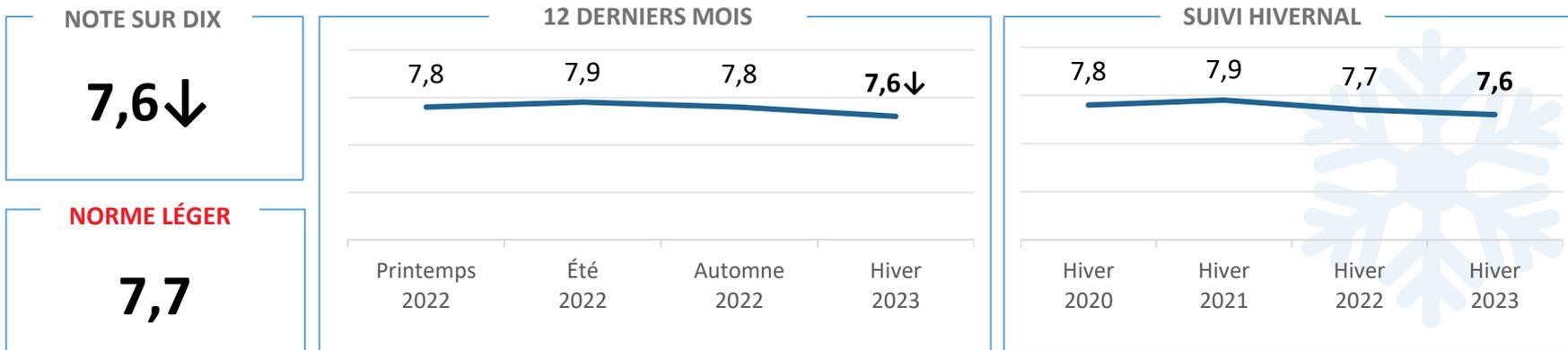
6.1 L'AMÉNAGEMENT DES PARCS MUNICIPAUX

■ 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 7,6/10, soit une note statistiquement inférieure à celle obtenue à l'automne 2022 (7,8/10), mais statistiquement équivalente à celle obtenue en hiver 2022 (7,7/10).

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



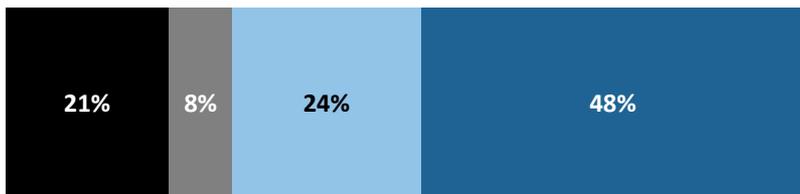
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

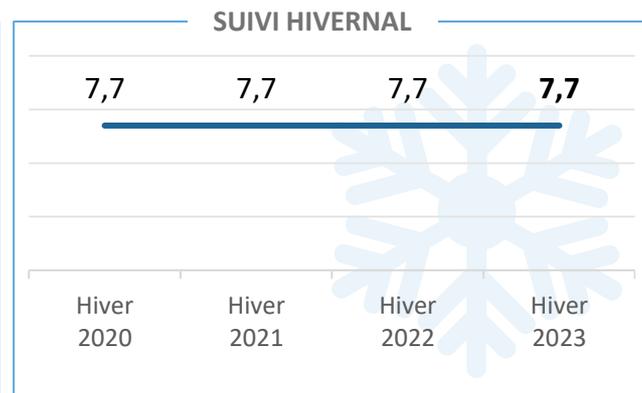
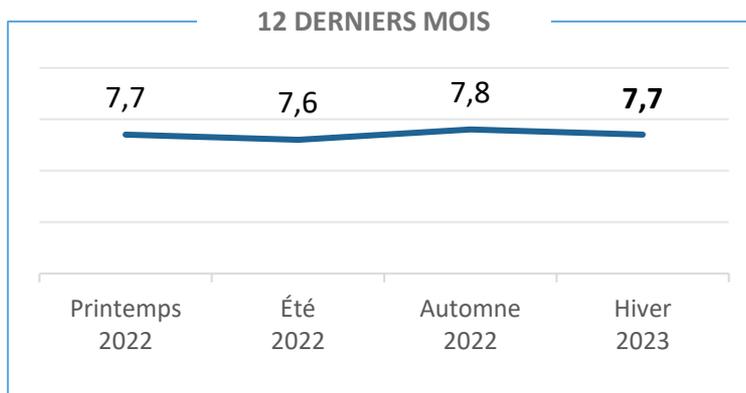
6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

6.2 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 7,7/10 à la programmation de sports et de loisirs, une note statistiquement équivalente à celles enregistrées à l'automne 2022 (7,8/10) et identique à celle de l'hiver 2022.



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

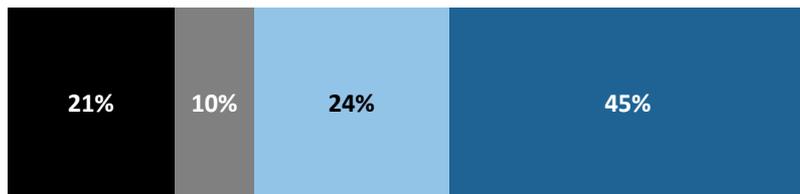
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

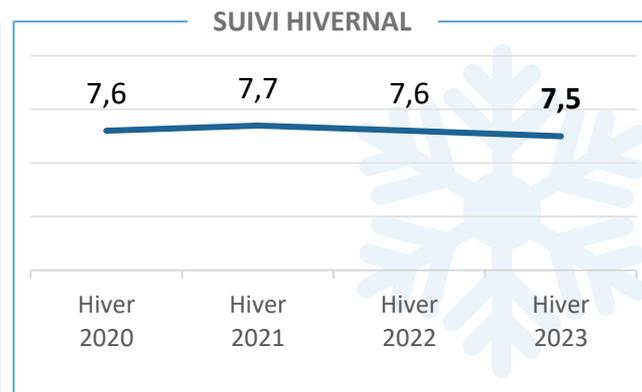
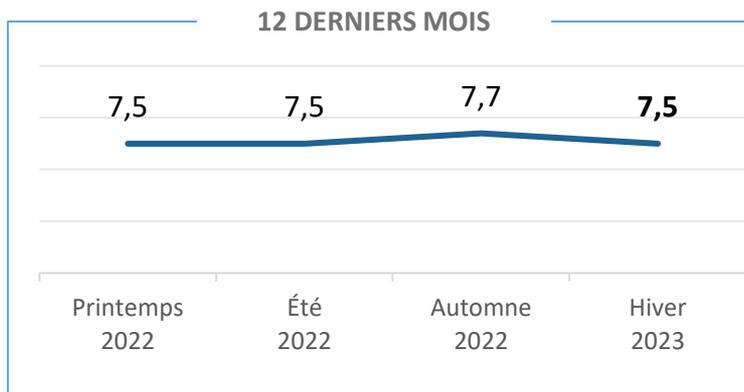
6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

6.3 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 celle enregistrée à l'automne 2022 (7,7/10) et à l'hiver 2022 (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=1005)

6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

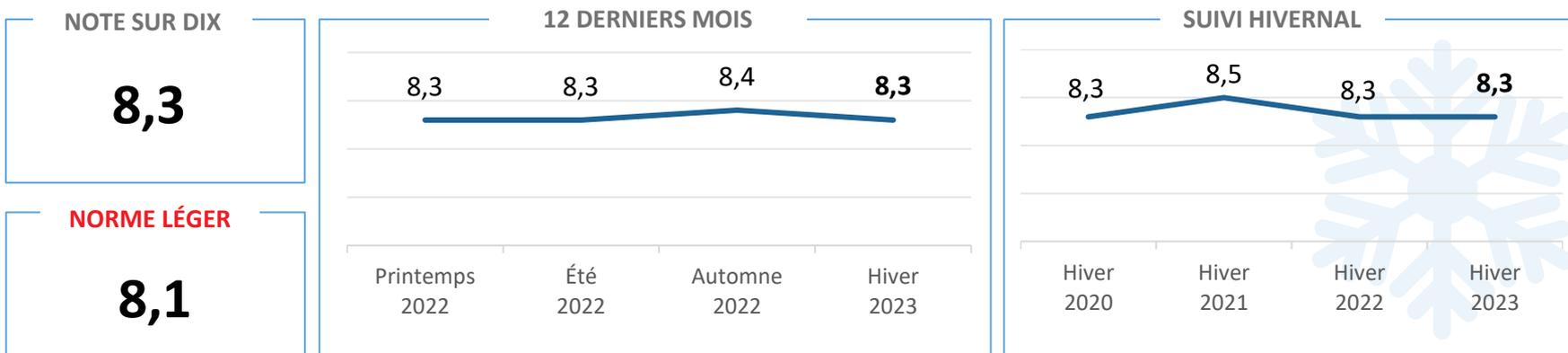
6.4 LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES

■ 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'automne 2022 (8,4/10) et identique à celle de l'hiver 2022.

Il s'agit d'une note significativement supérieure à la norme Léger (8,1/10).



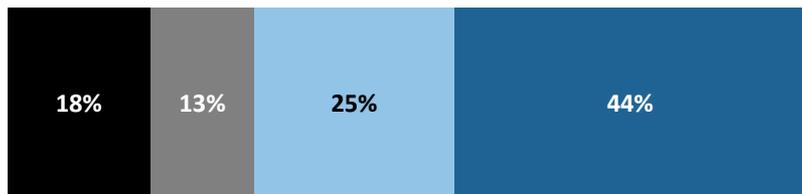
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

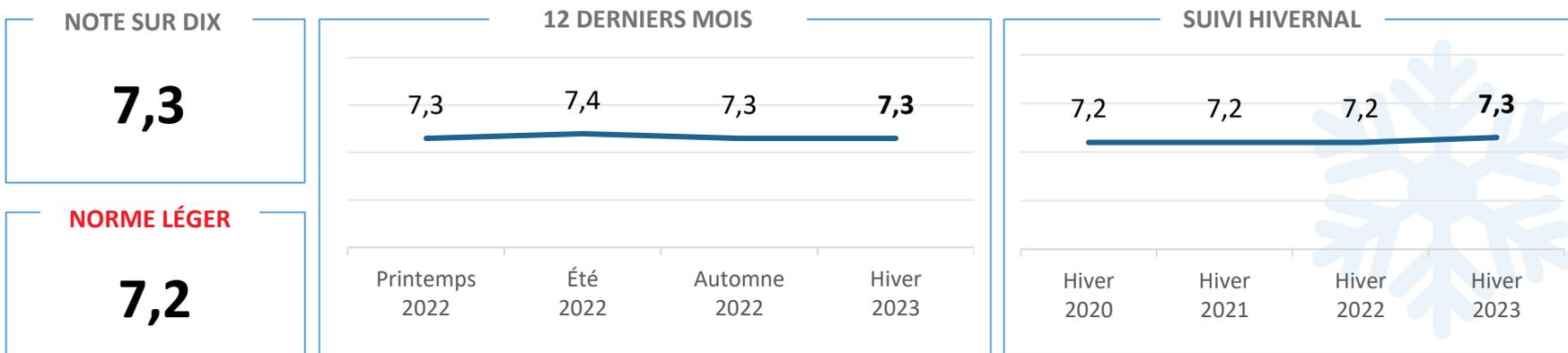
6.5 LA CONSERVATION DU PATRIMOINE

■ 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 (7,3/10) est stable par rapport aux mesures d'automne 2022 (7,3/10) et d'hiver 2022 (7,2/10).

Cette note est statistiquement équivalente à la norme Léger.



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

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

6.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

Dans l'arrondissement de **La Cité-Limoilou**, on remarque une satisfaction statistiquement **moins élevée** envers la **conservation du patrimoine**, alors que dans l'arrondissement **Charlesbourg**, on remarque une satisfaction statistiquement **plus élevée** envers ce service.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)
La programmation de sports et de loisirs	7,7	7,8	7,9	7,5	7,5	7,6	7,9
L'aménagement des parcs municipaux	7,6↓	7,7	7,9	7,5	7,6	7,7	7,7
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,5	7,7	7,7	7,4	7,7	7,4	7,2
Les bibliothèques municipales	8,3	8,3	8,2	8,4	8,4	8,3	8,4
La conservation du patrimoine	7,3	7,6	7,7	7,0	7,1	7,5	7,3

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

7. Gestion de l'eau

7. GESTION DE L'EAU

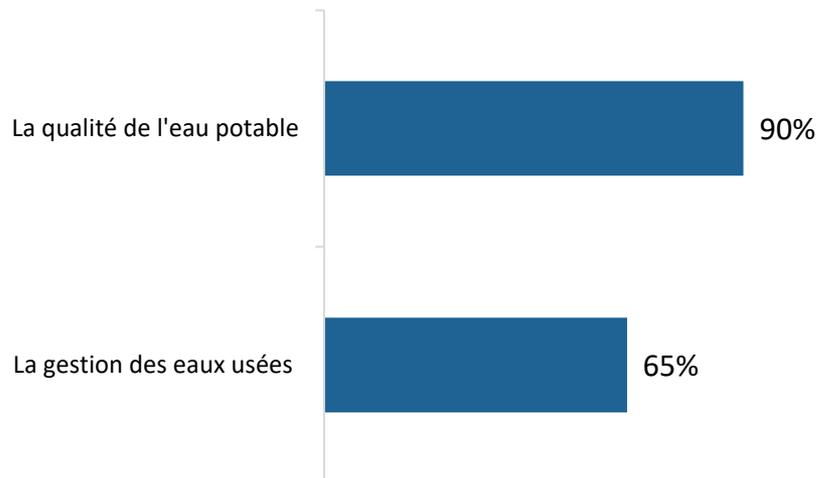
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

7,9/10

La satisfaction des citoyens à l'égard de la **qualité de l'eau potable** (8,1/10) se maintient depuis la saison dernière (automne 2022: 8,3/10), tout comme celle à l'égard de la **gestion des eaux usées** (7,7/10 vs automne 2022: 7,8/10).

Il en résulte une note moyenne similaire à celle enregistrée à la saison automnale 2022 (8,1/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



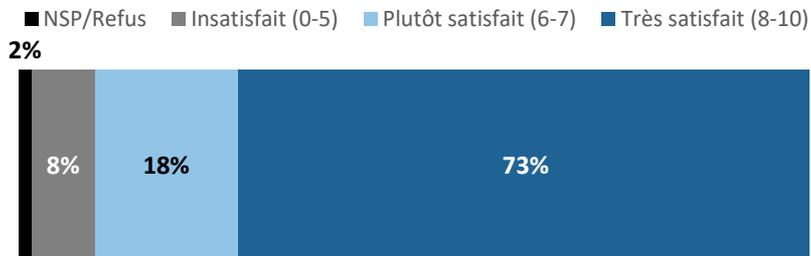
NOTE SUR DIX

8,1

7,7

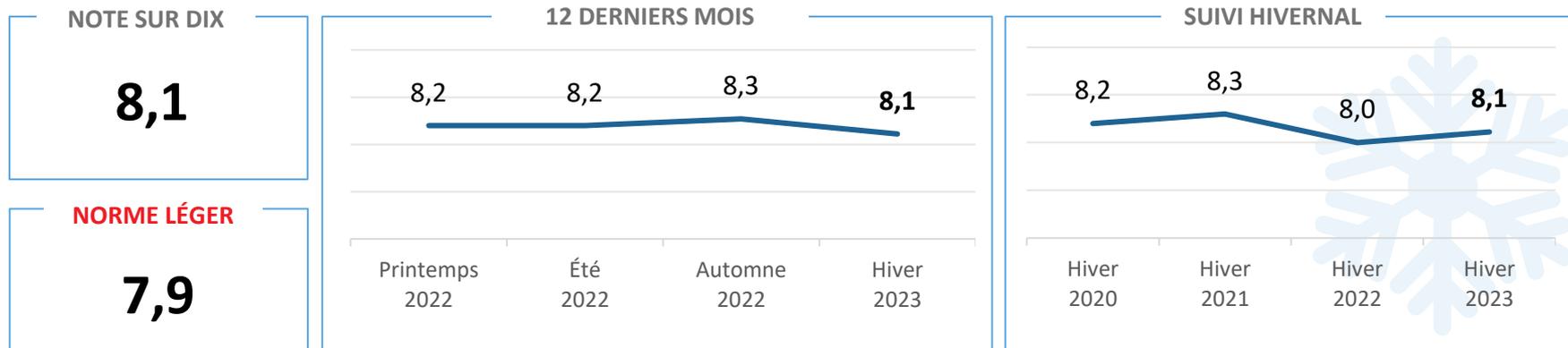
7. GESTION DE L'EAU

7.1 LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE



En moyenne, les citoyens de Québec jugent la qualité de l'eau très satisfaisante (8,1/10). Cette note est statistiquement équivalente à celle obtenue lors de la dernière mesure d'automne 2022 (8,3/10) et à celle de l'hiver 2022 (8,0/10).

Ce résultat est significativement supérieur à la norme Léger (7,9/10).



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

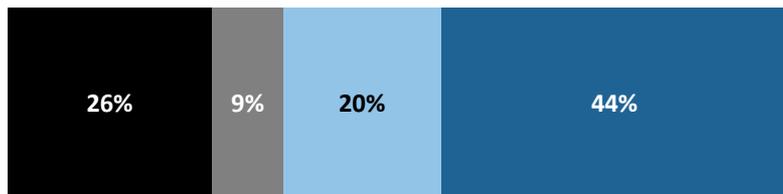
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

7. GESTION DE L'EAU

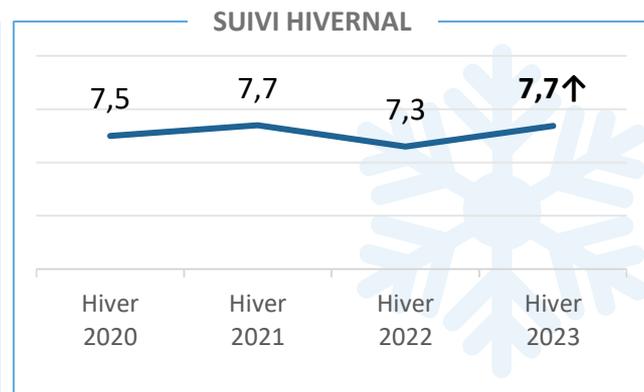
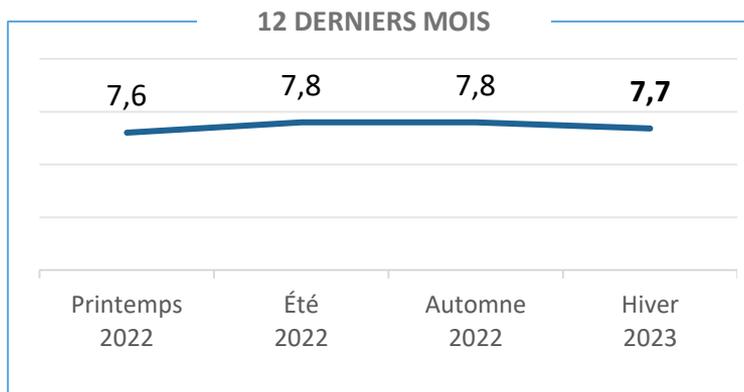
7.2 LA GESTION DES EAUX USÉES

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



La satisfaction à l'égard de la gestion des eaux usées (7,7/10) est similaire à celle enregistrée à la dernière mesure d'automne 2022 (7,8/10) et statistiquement supérieure à celle de l'hiver 2022 (7,3/10).

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 (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

7. GESTION DE L'EAU

7.3 VENTILATION DES RÉSULTATS

La satisfaction des citoyens pour l'ensemble des services de gestion de l'eau 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=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)
La qualité de l'eau potable	8,1	8,3	8,0	8,0	8,1	8,2	8,1
La gestion des eaux usées	7,7	7,9	7,8	7,5	7,4	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=1005)

8. Qualité du milieu

8. QUALITÉ DU MILIEU

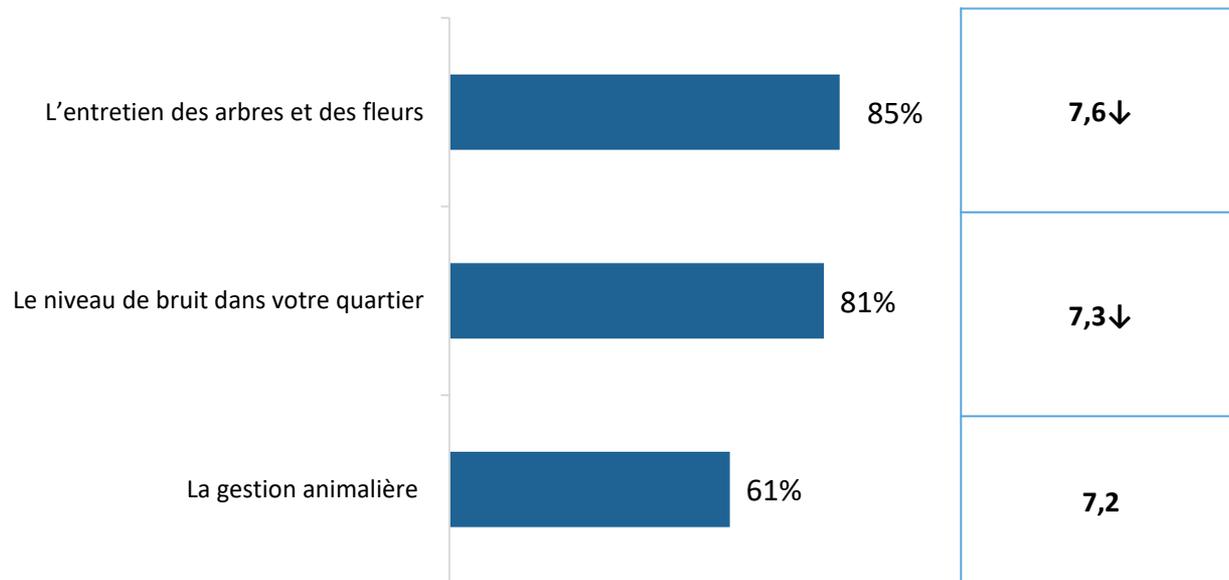
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

7,4/10 ↓

Les notes de satisfaction enregistrées pour **l'entretien des arbres et des fleurs** (7,6/10) ainsi que la note de satisfaction pour **le niveau de bruit dans votre quartier** (7,3/10) connaissent à l'hiver 2023 une **baisse** statistiquement significative comparativement à l'automne 2022 (respectivement 7,8/10 et 7,5/10). **La gestion animalière** est demeurée stable avec une note moyenne de 7,2/10.

Ces notes se traduisent par une **note moyenne (7,4/10) statistiquement inférieure** comparativement à l'automne 2022 (7,6/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



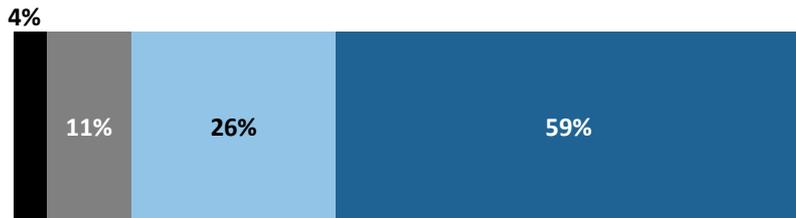
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

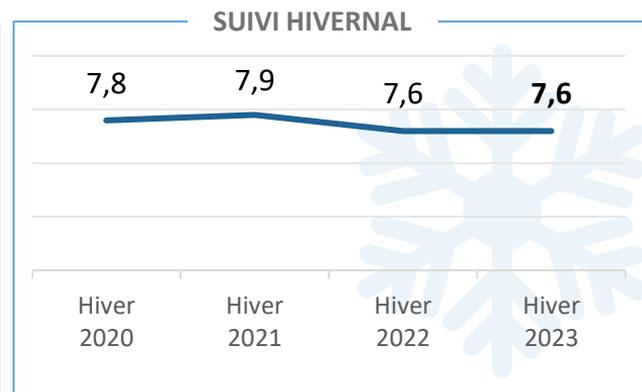
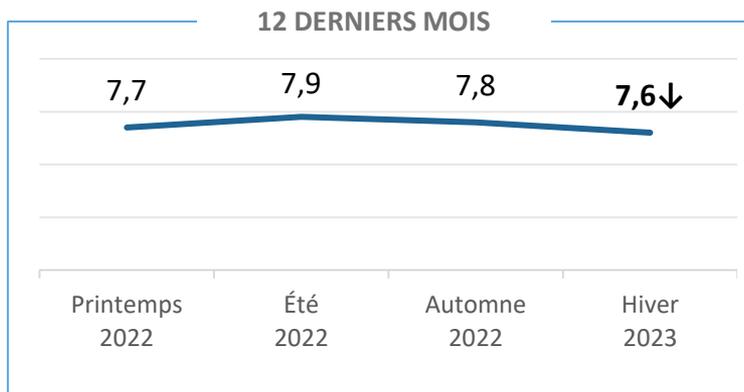
8. QUALITÉ DU MILIEU

8.1 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 (7,6/10) statistiquement inférieure à celle de la mesure automnale 2022 (7,8/10), mais identique à la mesure hivernale 2022 (7,6/10).

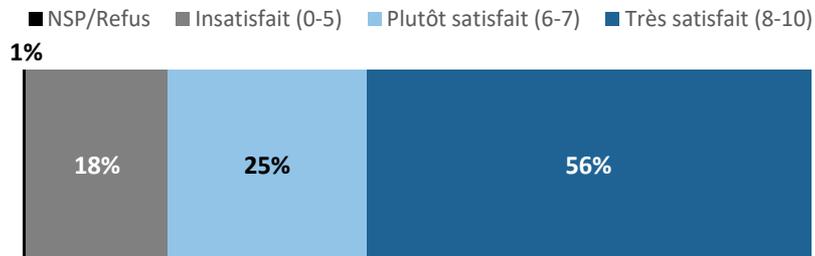


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

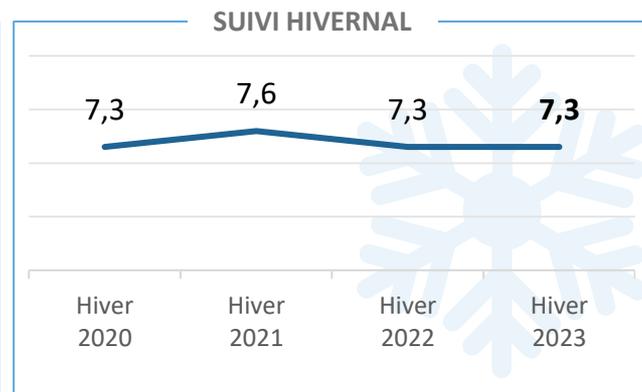
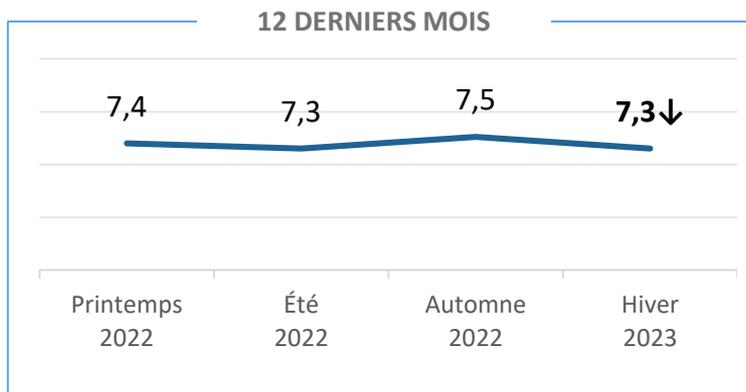
8. QUALITÉ DU MILIEU

8.2 LE NIVEAU DE BRUIT DANS VOTRE QUARTIER



La satisfaction à l'égard du niveau de bruit dans les quartiers (7,3/10) enregistre une diminution significative par rapport à celle d'automne 2022 (7,5/10).

Cette note est toutefois identique à celle enregistrée à la dernière mesure hivernale (hiver 2022: 7,3/10).



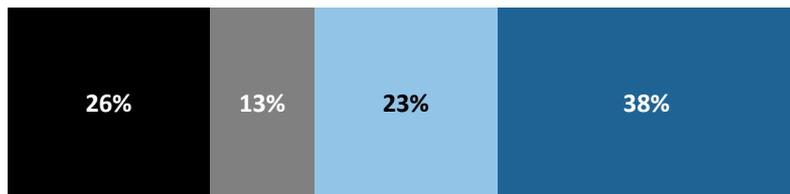
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

8. QUALITÉ DU MILIEU

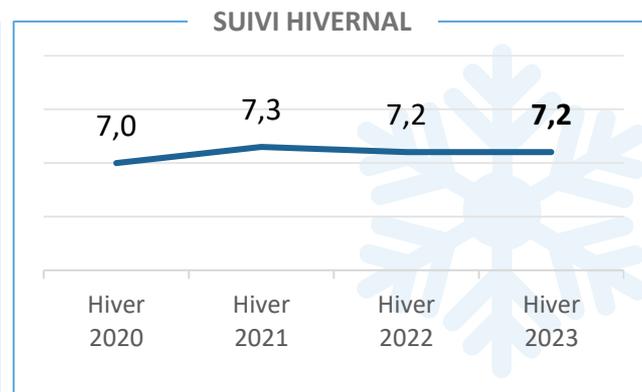
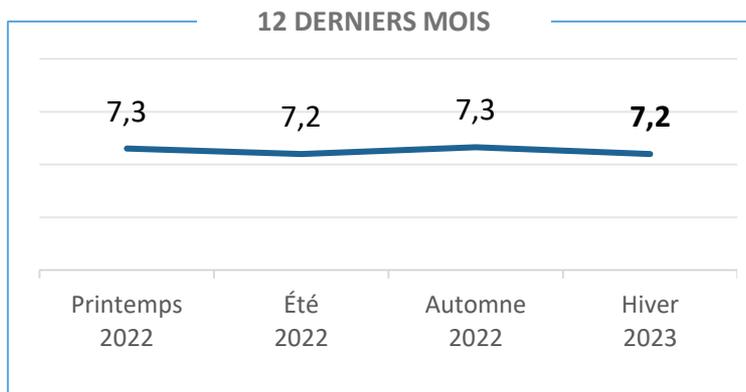
8.3 LA GESTION ANIMALIÈRE

■ 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 de l'automne 2022 (7,3/10) et à celle de l'hiver 2022 (7,2/10).

Remarquons que plus d'un répondant sur quatre (26%) n'a pas été en mesure d'évaluer son 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 (n=1005)

8. QUALITÉ DU MILIEU

8.4 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 proportionnellement **moins satisfaits** du niveau de **bruit dans leur quartier** (6,6/10) que les citoyens des autres arrondissements. Inversement, les résidents de **La Haute-Saint-Charles** (7,7/10) sont proportionnellement **plus satisfaits** que les autres du niveau de bruit dans leur quartier.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)
L'entretien des arbres et des fleurs	7,6↓	7,5	7,9	7,5	7,5	7,7	7,7
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,3↓	7,4	7,5	6,6	7,3	7,7	7,4
La gestion animale	7,2	7,0	7,3	6,9	7,4	7,0	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...

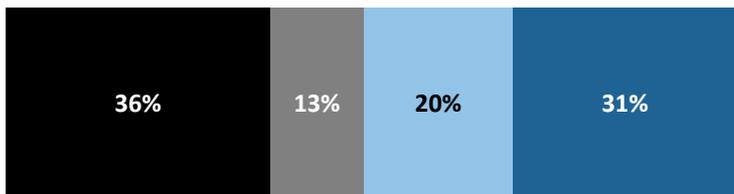
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

9. Interaction citoyenne

9. INTERACTION CITOYENNE

9.1 LES INSTANCES DE PARTICIPATION PUBLIQUE

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

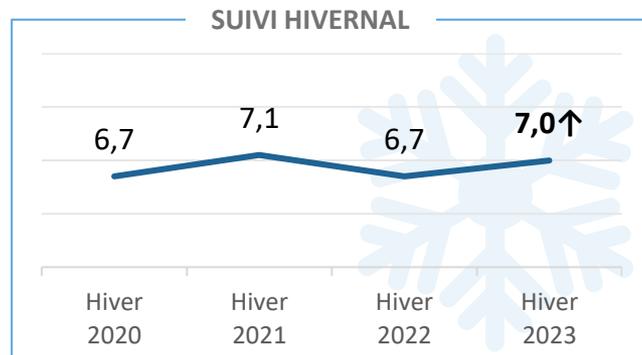
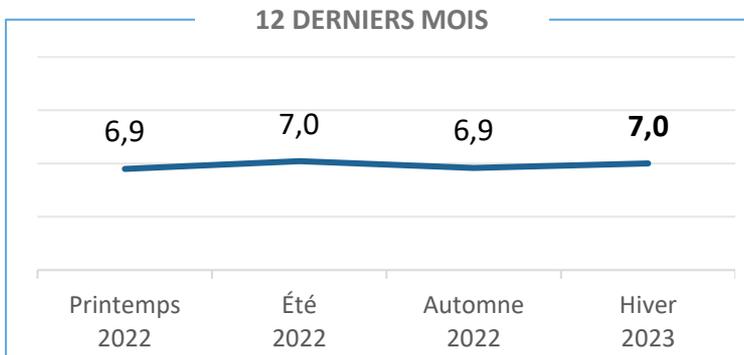


Les instances de participation publique obtiennent une note de satisfaction moyenne de **7,0/10**, soit une note similaire à celle obtenue à l'automne 2022 (6,9/10) et significativement plus élevée que celle obtenue à l'hiver 2022 (6,7/10).

En tout, ce sont plus de la moitié des citoyens (51%) qui se disent satisfaits des instances de participation publique.

Notons que 36% des répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer sur ce service.

Le résultat moyen est similaire à la norme Léger (7,1/10).



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=1005)

10. Services hivernaux

10. SERVICES HIVERNAUX

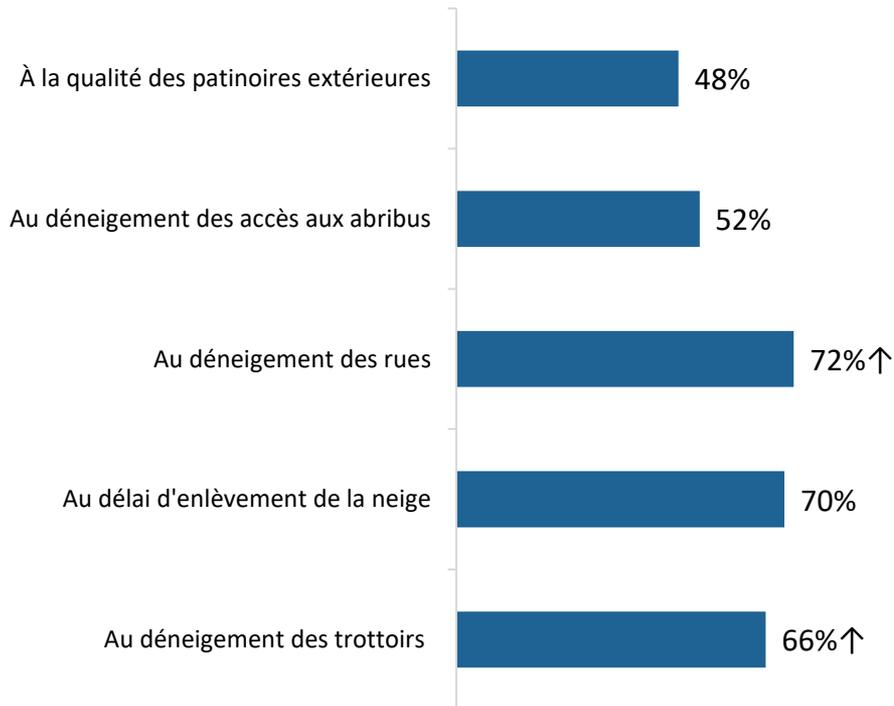
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

6,6/10↑

Les résultats quant à la satisfaction moyenne des **services hivernaux** évalués sont stables comparativement à l'hiver 2022, sauf pour le déneigement des rues (6,5/10) et des trottoirs (6,3/10) qui enregistrent des **hausse**s statistiquement supérieures comparativement aux résultats de l'hiver dernier (respectivement 6,0/10 et 5,8/10).

Ces notes se traduisent par une note moyenne pour la catégorie des services hivernaux (6,6/10) qui est significativement **supérieure** à celle de l'hiver 2022 (6,2/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

7,5
6,7
6,5↑
6,4
6,3↑

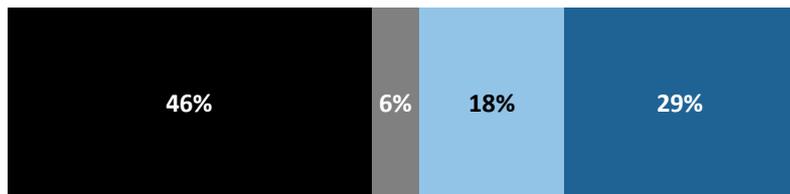
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

10. SERVICES HIVERNAUX

10.1 SATISFACTION ENVERS LA QUALITÉ DES PATINOIRES EXTÉRIEURES

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



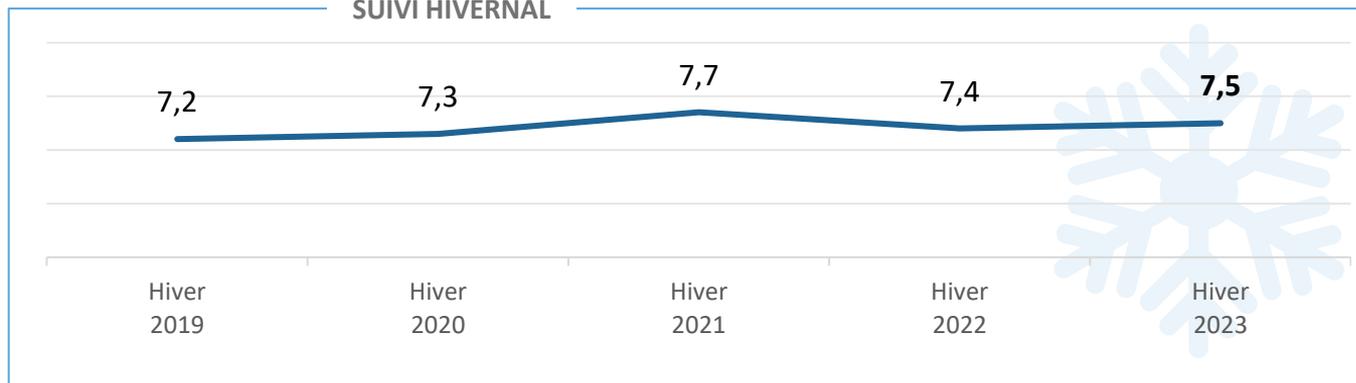
La qualité des patinoires extérieures de la ville obtient, cette année, une note moyenne de 7,5/10, un résultat similaire à celui de l'hiver 2021 (7,4/10).

Notons que près de la moitié des citoyens (46%) n'ont pas été en mesure d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard des patinoires extérieures.

NOTE SUR DIX

7,5

SUIVI HIVERNAL



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

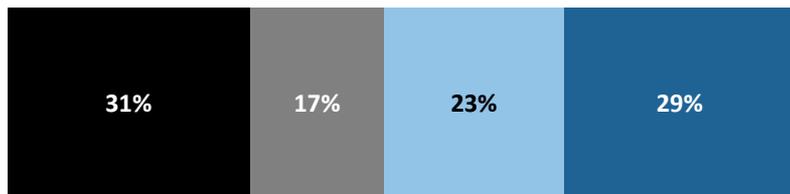
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

10. SERVICES HIVERNAUX

10.2 SATISFACTION ENVERS LE DÉNEIGEMENT DES ACCÈS AUX ABRIBUS

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



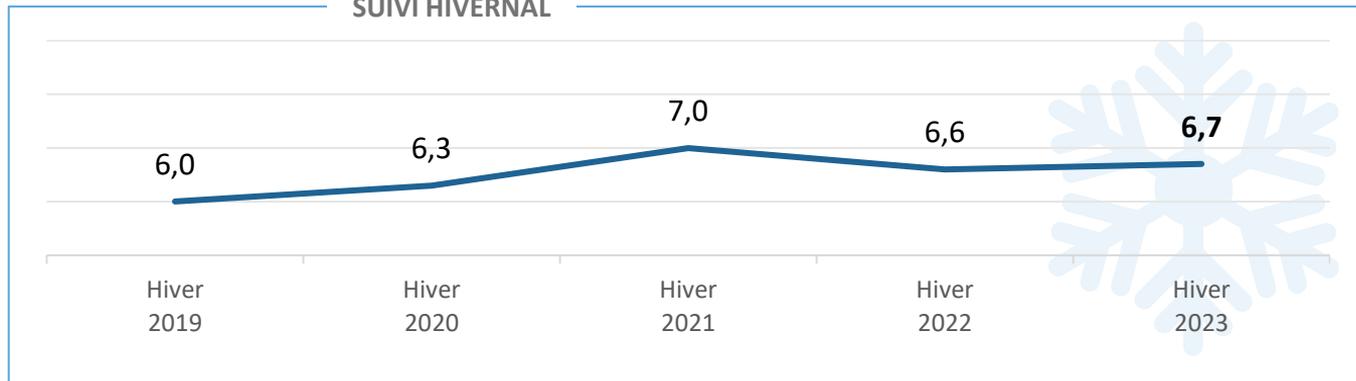
Les citoyens accordent une note de satisfaction moyenne de 6,7/10 au déneigement des accès aux abribus. Il s'agit d'une note similaire à celle enregistrée à l'hiver 2022 (6,6/10).

Notons que 31% des répondants n'étaient pas en mesure d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard du déneigement des accès aux abribus.

NOTE SUR DIX

6,7

SUIVI HIVERNAL

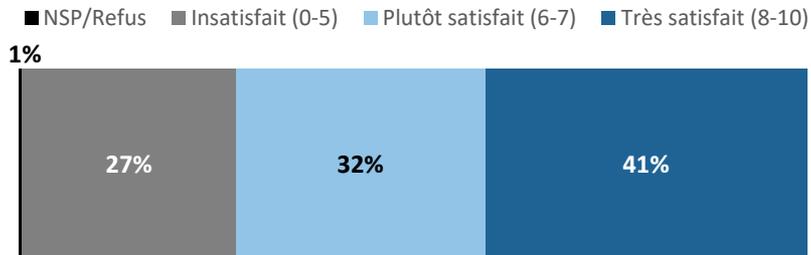


Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

10. SERVICES HIVERNAUX

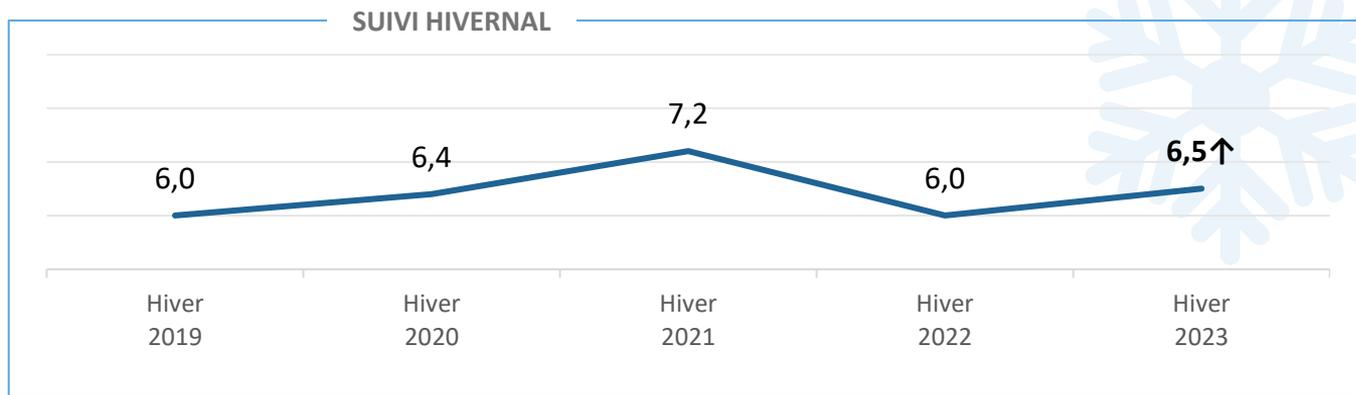
10.3 SATISFACTION ENVERS LE DÉNEIGEMENT DES RUES



Les citoyens accordent une note de satisfaction moyenne de 6,5/10 au déneigement des rues. Il s'agit d'une note significativement plus élevée que celle enregistrée à l'hiver 2022 (6,0/10).

La proportion de citoyens satisfaits passe ainsi de 64% à l'hiver 2022 à 72% à l'hiver 2023, une hausse significative sur le plan statistique.

Il s'agit toutefois d'un résultat statistiquement inférieur à la norme Léger (7,0/10).



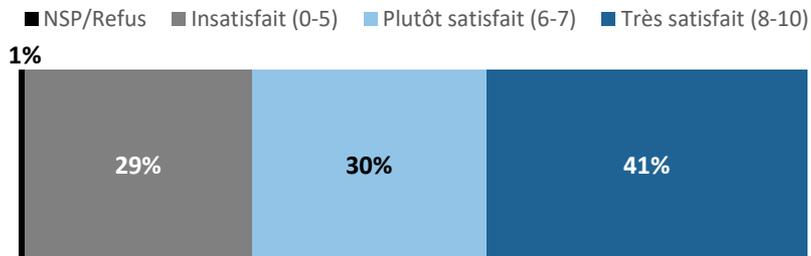
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

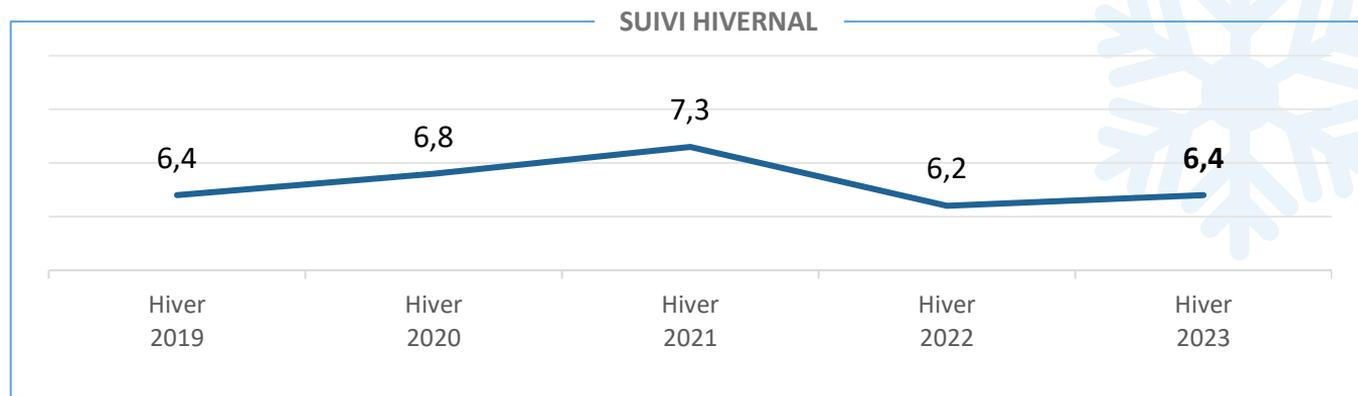
Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

10. SERVICES HIVERNAUX

10.4 SATISFACTION ENVERS LE DÉLAI D'ENLÈVEMENT DE LA NEIGE



Le délai d'enlèvement de la neige obtient une note moyenne de 6,4/10. Celle-ci est équivalente au résultat obtenu à l'hiver 2022 (6,2/10).



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

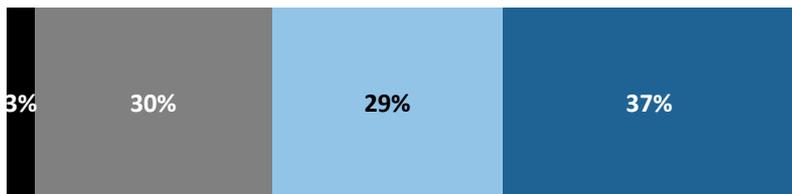
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

10. SERVICES HIVERNAUX

10.5 SATISFACTION ENVERS LE DÉNEIGEMENT DES TROTTOIRS

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



Le déneigement des trottoirs obtient, cette année, une note moyenne de 6,3/10, un résultat statistiquement à la hausse par rapport au résultat de l'hiver 2022 (5,8/10).

Il s'agit toutefois d'un résultat statistiquement inférieur à la norme Léger (6,6/10).

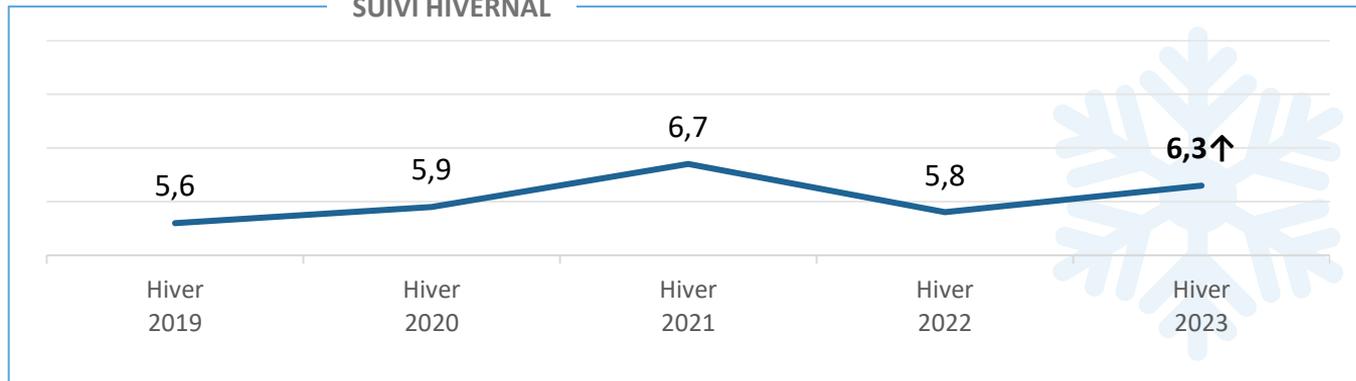
NOTE SUR DIX

6,3↑

NORME LÉGER

6,6

SUIVI HIVERNAL



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

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

10. SERVICES HIVERNAUX

10.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

À cet égard, remarquons que les résidents de **La Cité-Limoilou** sont significativement **moins satisfaits** de quatre des cinq services évalués: le déneigement des accès aux abribus (6,2/10), le déneigement des rues (5,7/10), le délai d'enlèvement de la neige (5,8/10) et le déneigement des trottoirs (5,2/10). À l'inverse, les résidents de **La Haute-Saint-Charles** sont significativement **plus satisfaits** de trois des cinq services évalués: le déneigement des rues (7,1/10), le délai d'enlèvement de la neige (7,0/10) et le déneigement des trottoirs (7,1/10). Finalement, les résidents de l'arrondissement de **Beauport** (7,9/10) ainsi que de **Les Rivières** (7,9/10) sont proportionnellement plus nombreux à être **satisfaits** de la qualité des patinoires extérieures.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)
À la qualité des patinoires extérieures	7,5	7,9	7,5	7,2	7,2	7,4	7,9
Au déneigement des accès aux abribus	6,7	6,8	7,1	6,2	6,3	7,1	7,1
Au déneigement des rues	6,5↑	6,4	6,7	5,7	6,2	7,1	6,8
Au délai d'enlèvement de la neige	6,4	6,6	6,7	5,8	6,3	7,0	6,8
Au déneigement des trottoirs	6,3↑	6,4	6,5	5,2	6,2	7,1	6,6

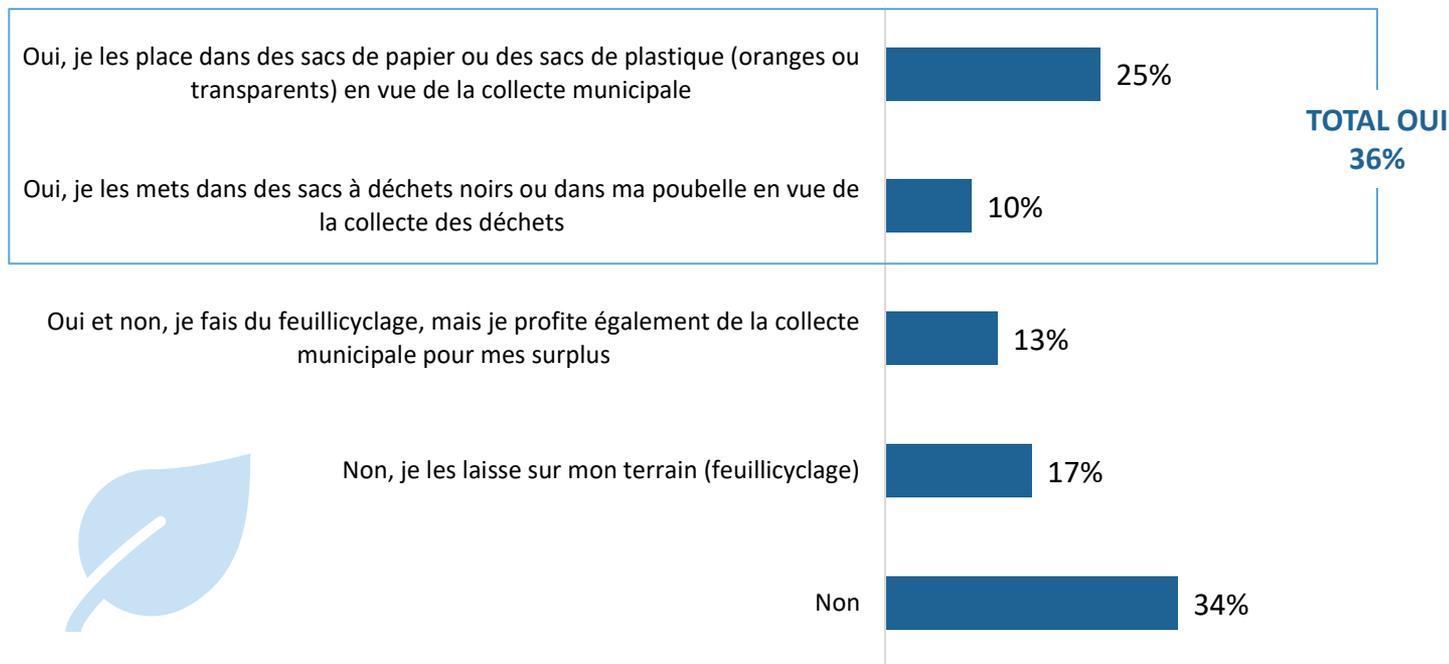
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

11. Enjeux d'actualité

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.1 RÉCUPÉRATION DES RÉSIDUS VERTS



Récupérez-vous vos résidus de jardinage et vos feuilles mortes ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

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

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.1 RÉCUPÉRATION DES RÉSIDUS VERTS

Le tableau ci-bas présente les résultats ventilés par les différents arrondissements de Québec, l'âge et le statut des résidents.

Parmi ceux qui ont affirmé récupérer leurs résidus de jardinage et feuilles mortes, nous notons des proportions supérieures chez les citoyens de l'arrondissement La Haute-Saint-Charles (45%) ainsi que chez les propriétaires (50%).

À titre indicatif seulement, des résultats provenant d'une étude Léger d'avril 2021* sont également illustrés dans le tableau. Bien qu'aucune comparaison statistique ne soit possible, les résultats demeurent similaires.

	Hiver 2023	Arrondissement						Âge			Résident		Avril 2021
		Beauport (n=146)	Charles-bourg (n=137)	La Cité–Limoilou (n=184)	Ste-Foy–Sillery–Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)	18-34 ans (n=210)	35-54 ans (n=321)	55 ans et plus (n=474)	Propriétaire (n=646)	Locataire (n=359)	
TOTAL OUI	36%	39%	34%	30%	32%	45%	37%	31%	34%	39%	50%	21%	40%
Oui, je les place dans des sacs de papier ou des sacs de plastique (oranges ou transparents) en vue de la collecte municipale	25%	23%	28%	22%	23%	34%	24%	18%	26%	29%	37%	13%	26%
Oui, je les mets dans des sacs à déchets noirs ou dans ma poubelle en vue de la collecte des déchets	10%	15%	6%	8%	9%	11%	13%	13%	8%	10%	13%	7%	7%
Oui et non, je fais du feuillicyclage, mais je profite également de la collecte municipale pour mes surplus	13%	12%	17%	7%	14%	18%	11%	10%	16%	13%	20%	6%	14%
Non, je les laisse sur mon terrain (feuillicyclage)	17%	20%	14%	13%	21%	20%	16%	25%	19%	12%	16%	18%	18%
Non	34%	29%	34%	50%	34%	17%	36%	33%	32%	36%	14%	56%	35%

Récupérez-vous vos résidus de jardinage et vos feuilles mortes ?

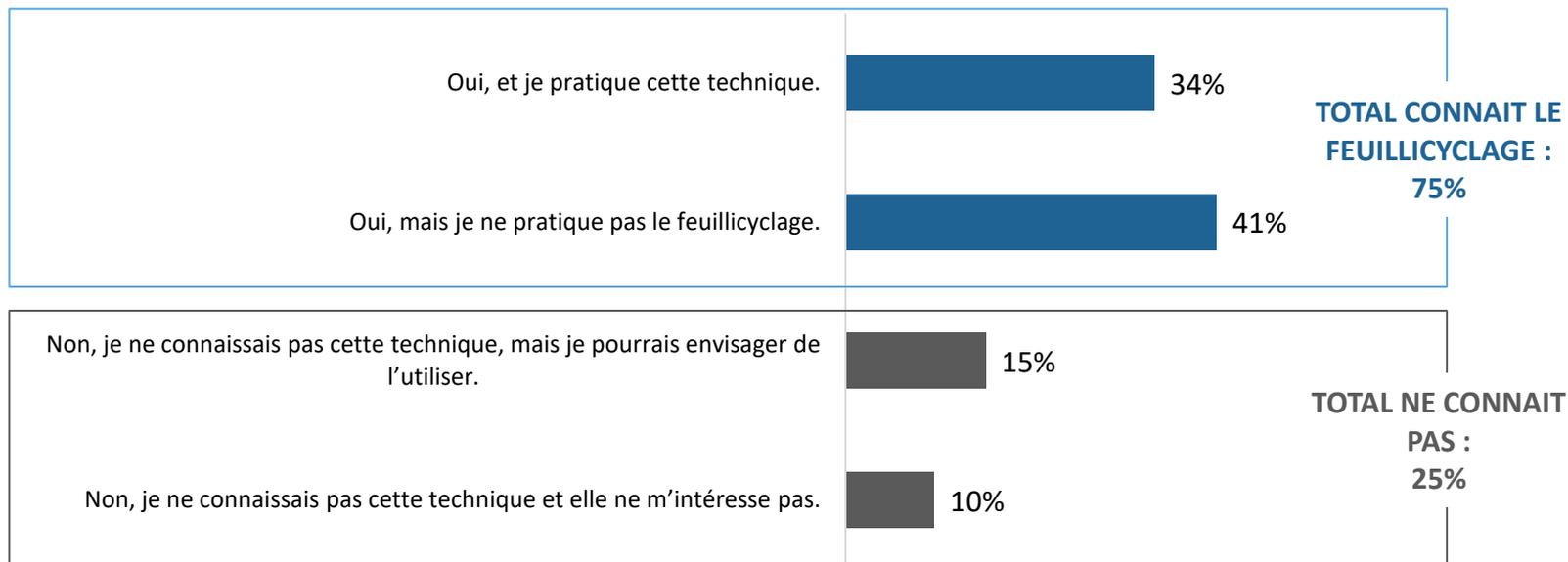
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

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

*Sondage Léger, avril 2021, n=1001, sondage auprès de citoyens de la ville de Québec.

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.2 CONNAISSANCE DU FEUILLYCLAGE



Saviez-vous qu'au lieu de les ramasser, il est possible de passer la tondeuse sur les feuilles afin de les déchiqueter pour en faire de l'engrais, une technique appelée le feuillicyclage ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.2 CONNAISSANCE DU FEUILLYCLAGE

Le tableau ci-bas présente les résultats ventilés par les différents arrondissements de la ville de Québec, l'âge et le statut de résidents.

Nous remarquons une uniformité parmi les arrondissements de la ville. Toutefois, les personnes qui sont propriétaires et âgés de 55 ans et plus sont proportionnellement plus nombreux que leur complément à être au fait du feuillicyclage.

À titre indicatif seulement, des résultats provenant d'une étude Léger d'avril 2021* sont également illustrés dans le tableau. Bien qu'aucune comparaison statistique ne soit possible, les résultats demeurent encore une fois similaires.

	Hiver 2023	Arrondissement						Âge			Résident		Avril 2021
		Beauport (n=146)	Charles-bourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)	18-34 ans (n=210)	35-54 ans (n=321)	55 ans et plus (n=474)	Propriétaire (n=646)	Locataire (n=359)	
TOTAL CONNAIT	75%	77%	76%	69%	72%	79%	79%	57%	78%	83%	87%	62%	73%
Oui, et je pratique cette technique.	34%	35%	42%	23%	36%	39%	31%	31%	42%	30%	46%	22%	33%
Oui, mais je ne pratique pas le feuillicyclage.	41%	41%	33%	46%	36%	40%	48%	25%	37%	53%	42%	40%	40%
TOTAL NE CONNAIT PAS	25%	23%	24%	31%	28%	21%	21%	43%	22%	17%	13%	38%	27%
Non, je ne connaissais pas cette technique, mais je pourrais envisager de l'utiliser.	15%	15%	13%	13%	19%	17%	14%	31%	11%	9%	9%	23%	17%
Non, je ne connaissais pas cette technique et elle ne m'intéresse pas.	10%	8%	11%	17%	8%	4%	7%	13%	10%	8%	4%	16%	10%

Saviez-vous qu'au lieu de les ramasser, il est possible de passer la tondeuse sur les feuilles afin de les déchiqueter pour en faire de l'engrais, une technique appelée le feuillicyclage ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

*Sondage Léger, avril 2021, n=1001, sondage auprès de citoyens de la ville de Québec.

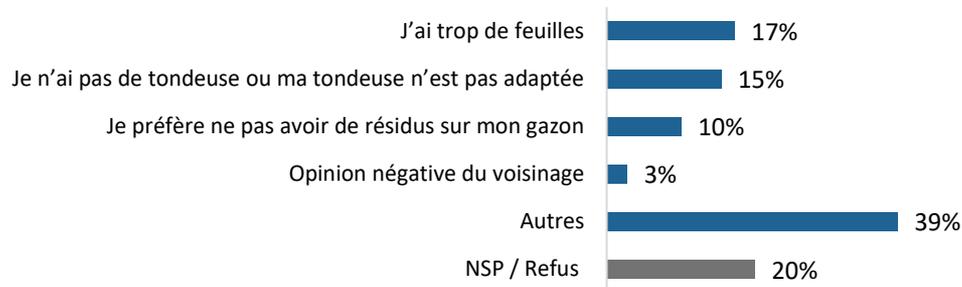
11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.3 FREINS AU FEUILLYCLAGE

Avoir trop de feuilles (17%) et le fait de ne pas avoir une tondeuse adaptée (15%) représentent les deux principaux freins mentionnés par les répondants.

Notons que 39% des répondants ont mentionné d'autres raisons et 20% n'étaient pas en mesure de mentionner au moins un frein les empêchant de faire du feuillicyclage.

Le tableau ci-dessous présente les résultats ventilés selon les arrondissements, l'âge et le statut des résidents.



	TOTAL	Arrondissement						Âge			Résident	
		Beauport (n=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)	18-34 ans (n=210)	35-54 ans (n=321)	55 ans et plus (n=474)	Propriétaire (n=646)	Locataire (n=359)
J'ai trop de feuilles	17%	18%	15%	7%	21%	26%	17%	11%	22%	18%	28%	6%
Je n'ai pas de tondeuse ou ma tondeuse n'est pas adaptée	15%	18%	15%	18%	16%	12%	13%	24%	15%	11%	13%	18%
Je préfère ne pas avoir de résidus sur mon gazon	10%	12%	12%	5%	7%	16%	10%	9%	11%	10%	17%	3%
Opinion négative du voisinage	3%	2%	4%	3%	3%	2%	2%	2%	5%	2%	3%	3%
Autres	39%	41%	34%	53%	41%	26%	37%	38%	31%	45%	26%	53%
NSP / Refus	20%	16%	22%	18%	18%	22%	24%	21%	21%	18%	21%	18%

Quels sont les freins qui vous empêchent de faire du feuillicyclage ?

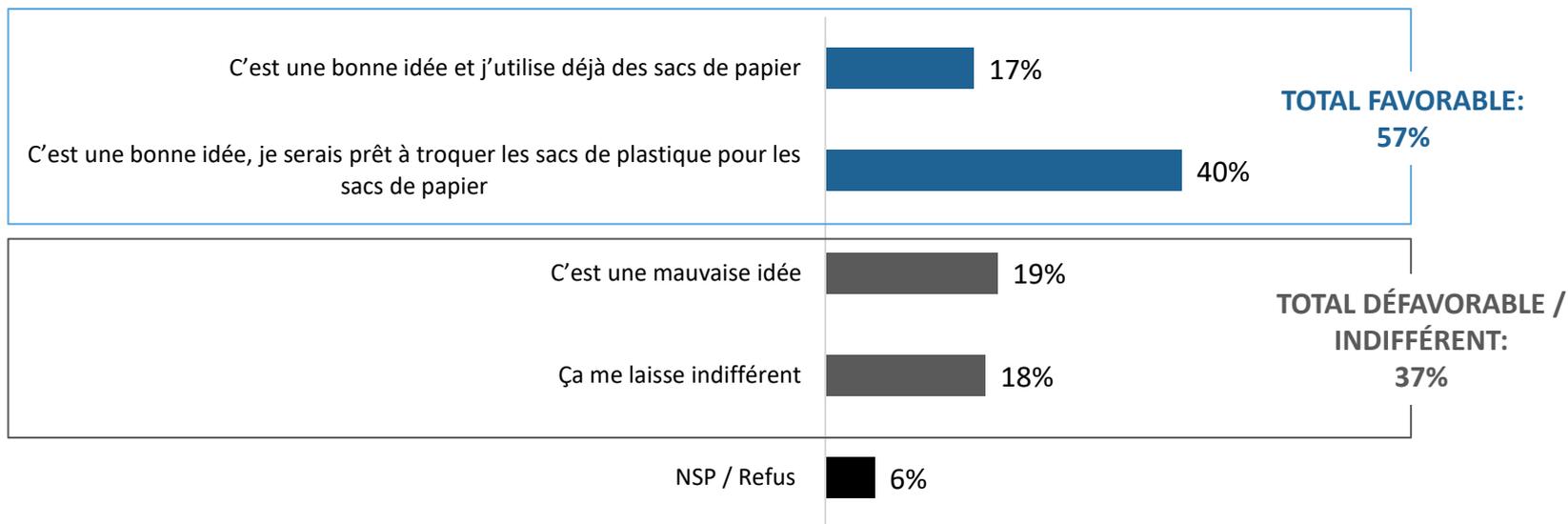
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

Le total peut légèrement différer de 100% dû à l'arrondissement à l'entier.

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.4 SACS DE PAPIER POUR LA RÉCUPÉRATION DES FEUILLES ET RÉSIDUS VERTS

Près de trois citoyens sur cinq (57%) sont favorables à ce que la Ville oblige les sacs de papier pour la récupération des feuilles et autres résidus verts. Parmi ceux-ci, 17% mentionnent utiliser déjà des sacs de papier et 40% seraient prêts à troquer les sacs de plastique pour les sacs de papier. Alors que 19% des répondants trouvent que cela est une mauvaise idée, 18% se disent indifférents.



Quel serait votre niveau d'accord si la Ville de Québec obligeait les sacs de papier pour la récupération des feuilles et autres résidus verts ?

Base : ceux récupérant leurs résidus de jardinage et leurs feuilles mortes ou faisant du feuillicyclage (n=709)

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.4 SACS DE PAPIER POUR LA RÉCUPÉRATION DES FEUILLES ET RÉSIDUS VERTS

Près de trois citoyens sur cinq (57%) sont favorables à ce que la Ville oblige les sacs de papier pour la récupération des feuilles et autres résidus verts. Parmi ceux-ci, 17% mentionnent déjà utiliser des sacs de papier et 40% seraient prêts à troquer les sacs de plastique pour les sacs de papier. Alors que 19% des répondants sont défavorables à ce projet, 18% se disent également indifférents. Une proportion supérieure de jeunes âgés de 18 à 34 ans sont plus nombreux que les autres à trouver qu'il s'agit d'une bonne idée.

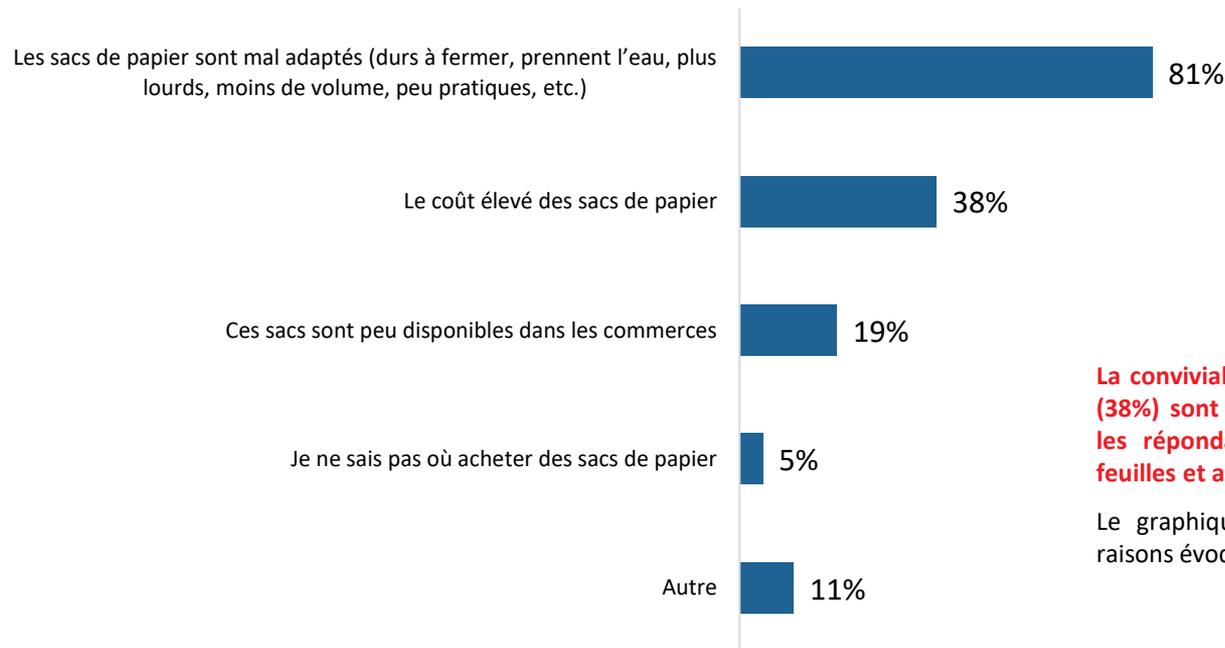
	TOTAL	Arrondissement						Âge			Résident	
		Beauport (n=109)	Charlesbourg (n=98)	La Cité-Limoilou (n=98)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=159)	La Haute-Saint-Charles (n=130)	Les Rivières (n=115)	18-34 ans (n=143)	35-54 ans (n=238)	55 ans et plus (n=328)	Propriétaire (n=554)	Locataire (n=155)
TOTAL BONNE IDÉE	57%	51%	60%	61%	64%	53%	52%	65%	56%	53%	56%	60%
C'est une bonne idée et j'utilise déjà des sacs de papier	17%	10%	20%	21%	22%	14%	14%	25%	20%	9%	14%	22%
C'est une bonne idée, je serais prêt à troquer les sacs de plastique pour les sacs de papier	40%	41%	41%	40%	42%	39%	38%	39%	37%	43%	41%	38%
TOTAL MAUVAISE IDÉE / INDIFFÉRENT	37%	46%	36%	27%	30%	42%	44%	32%	38%	40%	39%	34%
Ça me laisse indifférent	18%	16%	22%	17%	13%	16%	26%	19%	21%	15%	17%	21%
C'est une mauvaise idée	19%	30%	14%	10%	17%	26%	17%	13%	17%	25%	22%	14%
NSP / Refus	6%	3%	4%	12%	6%	5%	5%	4%	5%	7%	6%	6%

Quel serait votre niveau d'accord si la Ville de Québec obligeait les sacs de papier pour la récupération des feuilles et autres résidus verts ?

Base : ceux récupérant leurs résidus de jardinage et leurs feuilles mortes ou faisant du feuillcyclage (n=709)

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.5 RAISONS D'ÊTRE DÉFAVORABLE



La convivialité des sacs (81%) de même que leur coût (38%) sont les deux principales raisons évoquées par les répondants défavorables à la récupération des feuilles et autres résidus verts.

Le graphique présente en détail la distribution des raisons évoquées par ces répondants.

Pour quelle(s) raison(s) trouvez-vous que c'est une mauvaise idée ?

Base : ceux étant défavorable aux sacs de papier pour la récupération des feuilles et autres résidus verts (n=147) – Mention multiple

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

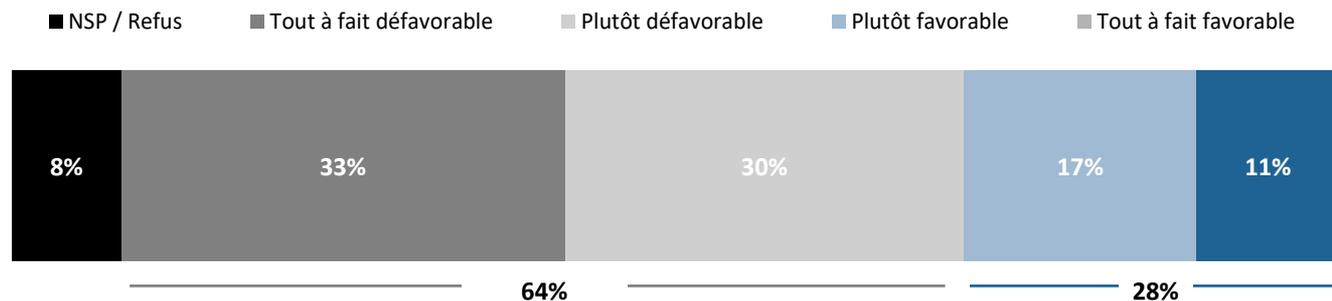
11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.6 COLLECTES DANS DES POINTS DE DÉPÔT ET DANS LES ÉCOCENTRES

Un peu plus d'un répondant sur quatre (28%) est favorable à l'idée que les sacs de feuilles mortes soient collectés dans des points de dépôt et dans les écocentres plutôt qu'en collecte porte à porte, alors que 64% se disent défavorable à l'idée.

Notons que les 18 à 34 ans (38%) sont significativement plus nombreux à être favorables à cette méthode de collecte. Inversement, les personnes âgées de 55 ans et plus (72%) sont plus nombreuses à être défavorables à cette idée.

Le graphique présente en détail le niveau de favorabilité des répondants quant aux sacs de feuilles mortes collectés dans des points de dépôt et écocentres plutôt qu'en collecte porte à porte.



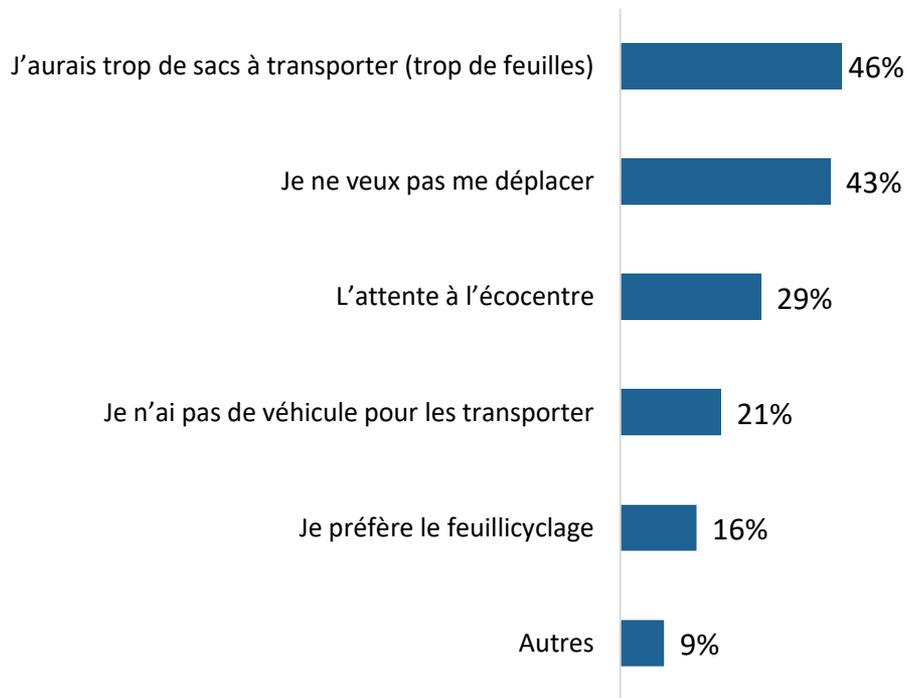
Seriez-vous favorable à ce que les sacs de feuilles mortes soient collectés dans des points de dépôt et dans les écocentres plutôt qu'en collecte porte à porte?

Base : Ceux récupérant leurs résidus de jardinage et leurs feuilles mortes ou faisant du feuillicyclage (n=709) – Mention multiple

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

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.7 RAISONS D'ÊTRE DÉFAVORABLE



Le fait d'avoir trop de sacs à transporter (46%) et ne pas vouloir se déplacer (43%) sont les principales raisons d'être défavorable.

Notons que les personnes âgées de 18 à 34 ans (72%) sont plus nombreuses que les autres à ne pas vouloir se déplacer.

Le graphique présente en détail la distribution des raisons évoquées par les répondants défavorables à cette idée.

Pour quelle(s) raison(s) seriez-vous défavorables à ce que les sacs de feuilles mortes soient collectés dans des points de dépôt et dans les écocentres plutôt qu'en collecte porte à porte ?

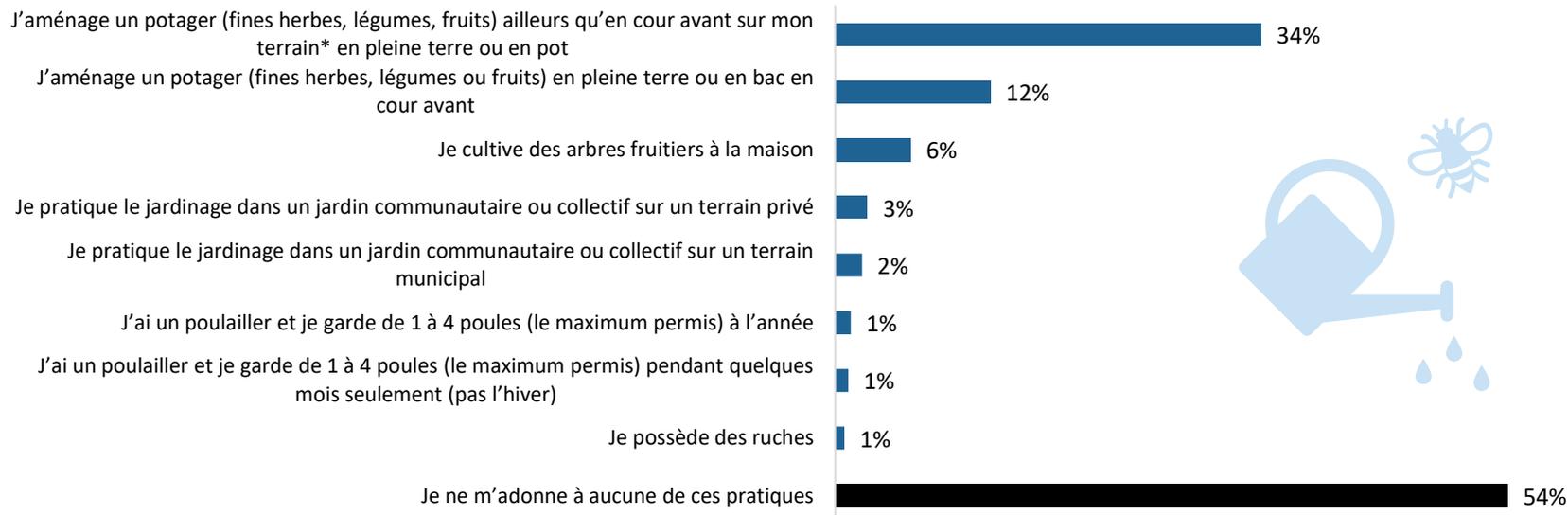
Base : ceux étant défavorable à la collecte dans des points de dépôt et écocentres (n=460) – Mention multiple

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

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.8 ACTIVITÉS LIÉES À LA BIODIVERSITÉ

Alors que 46% des citoyens pratiquent au moins l'une des activités présentées dans le graphique ci-dessous, 54% ne s'adonnent à aucune de celles-ci. Un peu plus du tiers des citoyens (34%) aménagent un potager ailleurs qu'en cours avant sur leur terrain, en pleine terre ou en pot.



Parmi les activités suivantes, sélectionnez celles que vous pratiquez, que ce soit à votre domicile ou ailleurs sur le territoire municipal.

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

*Sur un toit, un balcon ou dans mes cours arrière ou latérales.

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.8 ACTIVITÉS LIÉES À LA BIODIVERSITÉ

Le tableau ci-dessous présente les résultats ventilés selon l'arrondissement et le statut des résidents. Nous remarquons que les propriétaires sont proportionnellement plus nombreux que les locataires à pratiquer une ou plusieurs de ces activités. Notons également que les résidents de La Cité-Limoilou sont proportionnellement plus nombreux que les autres à ne s'adonner à aucune de ces pratiques.

	TOTAL	Arrondissement						Résident	
		Beauport (n=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=98)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=184)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)	Propriétaire (n=646)	Locataire (n=359)
TOTAL PRATIQUE AU MOINS UNE ACTIVITÉ	46%	48%	54%	37%	51%	47%	41%	57%	34%
J'aménage un potager (fines herbes, légumes, fruits) ailleurs qu'en cour avant sur mon terrain en pleine terre ou en pot, sur un toit, un balcon ou dans mes cours arrière ou latérales.	34%	33%	38%	28%	37%	37%	33%	44%	24%
J'aménage un potager (fines herbes, légumes ou fruits) en pleine terre ou en bac en cour avant	12%	10%	14%	12%	15%	12%	11%	14%	11%
Je cultive des arbres fruitiers à la maison.	6%	3%	13%	4%	8%	5%	4%	8%	4%
Je pratique le jardinage dans un jardin communautaire ou collectif sur un terrain privé	3%	4%	2%	2%	4%	2%	2%	3%	2%
Je pratique le jardinage dans un jardin communautaire ou collectif sur un terrain municipal.	2%	1%	2%	3%	3%	3%	1%	2%	2%
J'ai un poulailler et je garde de 1 à 4 poules (le maximum permis) à l'année	1%	3%	1%	0%	2%	0%	1%	1%	2%
J'ai un poulailler et je garde de 1 à 4 poules (le maximum permis) pendant quelques mois seulement (pas l'hiver)	1%	2%	0%	0%	3%	1%	0%	1%	1%
Je possède des ruches	1%	0%	3%	1%	1%	0%	0%	1%	1%
Je ne m'adonne à aucune de ces pratiques	54%	52%	46%	63%	49%	53%	59%	43%	66%

Parmi les activités suivantes, sélectionnez celles que vous pratiquez, que ce soit à votre domicile ou ailleurs sur le territoire municipal.

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

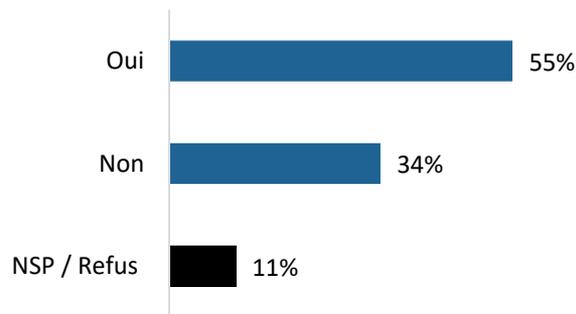
*Sur un toit, un balcon ou dans mes cours arrière ou latérales.

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.9 RÉDUCTION DE LA FRÉQUENCE DE TONTE DES ESPACES VERTS

Plus de la moitié des citoyens (55%) sont en accord à ce que la Ville de Québec réduise la fréquence de tonte des espaces verts pour laisser place à une végétation plus naturelle.

Alors que les personnes âgées de 18 à 34 ans (65%) sont proportionnellement plus nombreuses que les autres à être en accord avec cette idée, les résidents de La Haute-Saint-Charles (46%) et les 55 ans et plus (39%) le sont significativement moins.



	TOTAL	Arrondissement						Âge			Résident	
		Beauport (n=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)	18-34 ans (n=210)	35-54 ans (n=321)	55 ans et plus (n=474)	Propriétaire (n=646)	Locataire (n=359)
Oui	55%	50%	59%	62%	58%	43%	57%	65%	57%	48%	50%	61%
Non	34%	36%	30%	29%	30%	46%	36%	24%	36%	39%	39%	29%
Refus / NSP	11%	14%	10%	9%	11%	12%	7%	11%	7%	13%	12%	10%

Seriez-vous d'accord ou non à ce que la Ville de Québec réduise la fréquence de tonte de plusieurs espaces verts municipaux et parapublics pour laisser place à une végétation plus naturelle?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

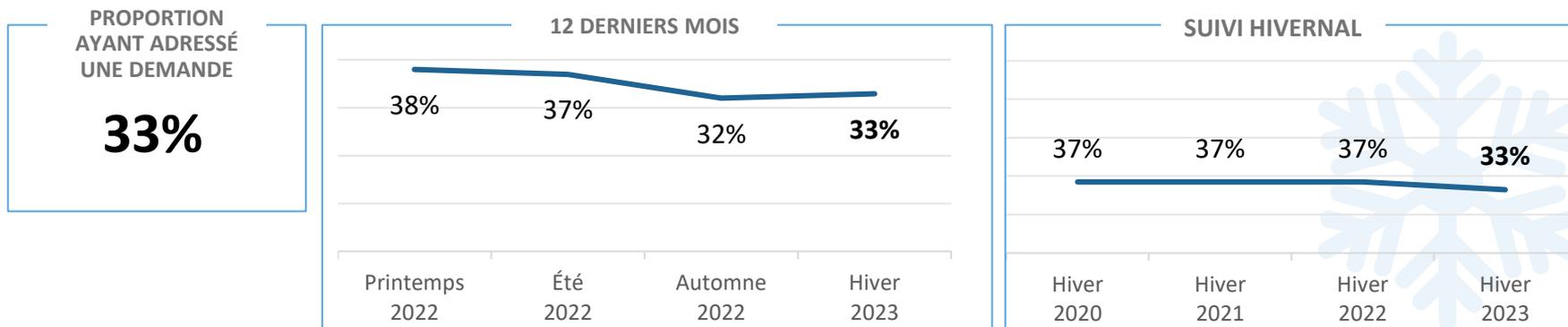
12. Demandes de service

12. DEMANDES DE SERVICE

12.1 UTILISATION

Au cours des douze derniers mois, 33% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec, une proportion similaire à l'automne 2022 (32%) et à l'hiver 2022 (37%).

Cette saison, on constate que les proportions de citoyens ayant adressé une demande à la Ville sont statistiquement uniformes d'un arrondissement à l'autre. On remarque toutefois une proportion supérieure de demandes provenant des propriétaires (44%), en comparaison aux locataires (21%).



PROPORTION AYANT ADRESSÉ UNE DEMANDE	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=146)	Charlesbourg (n=137)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=226)	La Haute-Saint-Charles (n=147)	Les Rivières (n=165)
	33%	34%	35%	38%	30%	34%	26%

Q6. Au cours des douze derniers mois, avez-vous adressé une demande à la Ville de Québec, que ce soit en personne, par courriel, par téléphone ou via le site web de la Ville?

Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

12. DEMANDES DE SERVICE

12.2 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 les travaux publics (32%) et la gestion des matières résiduelles (32%)

Les demandes concernant la gestion du territoire ou de l'urbanisme arrivent en troisième position (9%).

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 cette répartition est uniforme d'un arrondissement à l'autre.

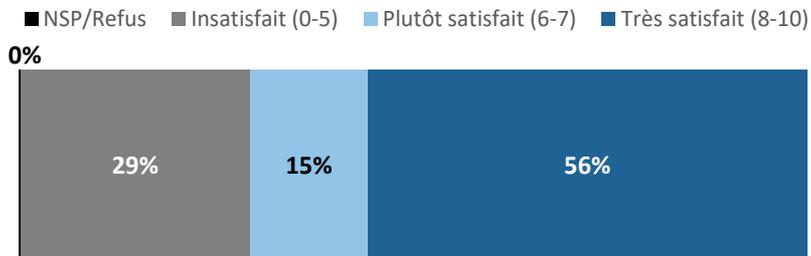
	Hiver 2022 (n=392)	Printemps 2022 (n=389)	Été 2022 (n=403)	Automne 2022 (n=352)	Hiver 2023 (n=362)	Beauport (n=61)	Charlesbourg (n=50)	La Cité- Limoilou (n=68)	Ste-Foy- Sillery-Cap- Rouge (n=79)	La Haute- Saint-Charles (n=55)	Les Rivières (n=49)
Les travaux publics	36%	33%	28%	34%	32%	25%	33%	35%	22%	44%	33%
La gestion des matières résiduelles	30%	32%	36%	30%	32%	37%	28%	31%	28%	33%	40%
La gestion du territoire-urbanisme	10%	10%	8%	10%	9%	5%	14%	10%	12%	7%	5%
Service de police ou Service de protection contre l'incendie	5%	5%	5%	4%	4%	3%	5%	6%	3%	1%	3%
Autre	19%	20%	23%	23%	23%	30%	20%	19%	35%	15%	19%

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=362)

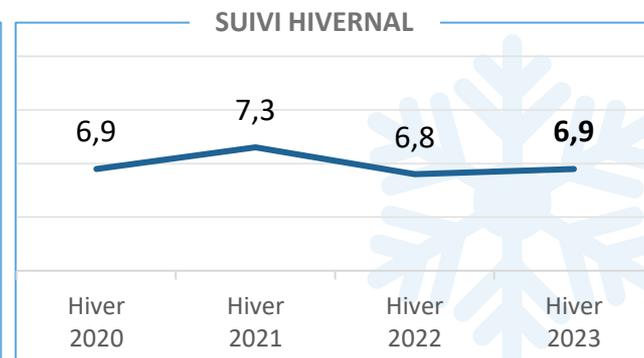
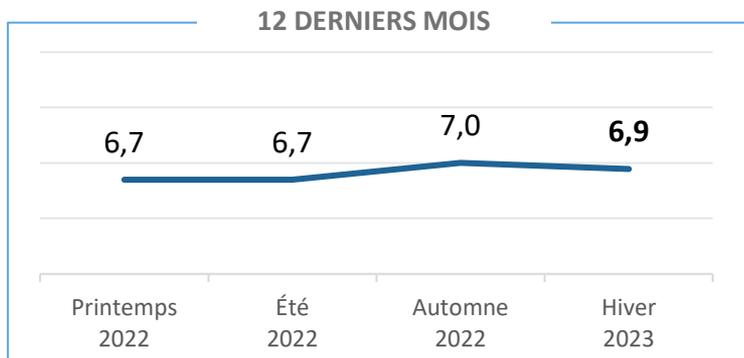
12. DEMANDES DE SERVICE

12.3 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 6,9/10 aux services obtenus. Cette note est statistiquement similaire à celle de la mesure hivernale précédente (hiver 2022: 6,8/10) et de celle d'automne 2022 (7,0/10).

Remarquons que plus de sept résidents sur dix (71%) se disent satisfaits des services obtenus à la suite d'une demande adressée à la Ville (plutôt + très satisfait).



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=362)

12. DEMANDES DE SERVICE

12.3 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 statistiquement similaire d'un arrondissement à l'autre, à l'exception de l'arrondissement Les Rivières (7,8/10) pour lequel les résidents sont proportionnellement plus nombreux à être satisfaits.

	Arrondissement					
	Beauport (n=61)	Charlesbourg (n=50)	La Cité–Limoilou (n=68)	Ste-Foy– Sillery– Cap-Rouge (n=79)	La Haute-Saint- Charles (n=55)	Les Rivières (n=49)
Note moyenne sur 10	6,8	6,9	6,7	7,1	6,5	7,8

Les citoyens qui ont fait une demande concernant **les travaux publics** se montrent significativement **moins satisfaits** des services reçus (6,3/10).

En moyenne, les services obtenus suite à une demande concernant les **matières résiduelles** obtiennent, à l'inverse, une note de satisfaction statistiquement supérieure aux autres catégories de services (7,9/10).

	La demande formulée concernait ...				
	Les travaux publics (n=110)	La gestion des matières résiduelles (n=117)	La gestion territoriale (n=44)	Service de police ou le Service de protection contre l'incendie (n=13)*	Autre (n=78)
Note moyenne sur 10	6,3	7,9	7,3	7,2	6,2

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=362)

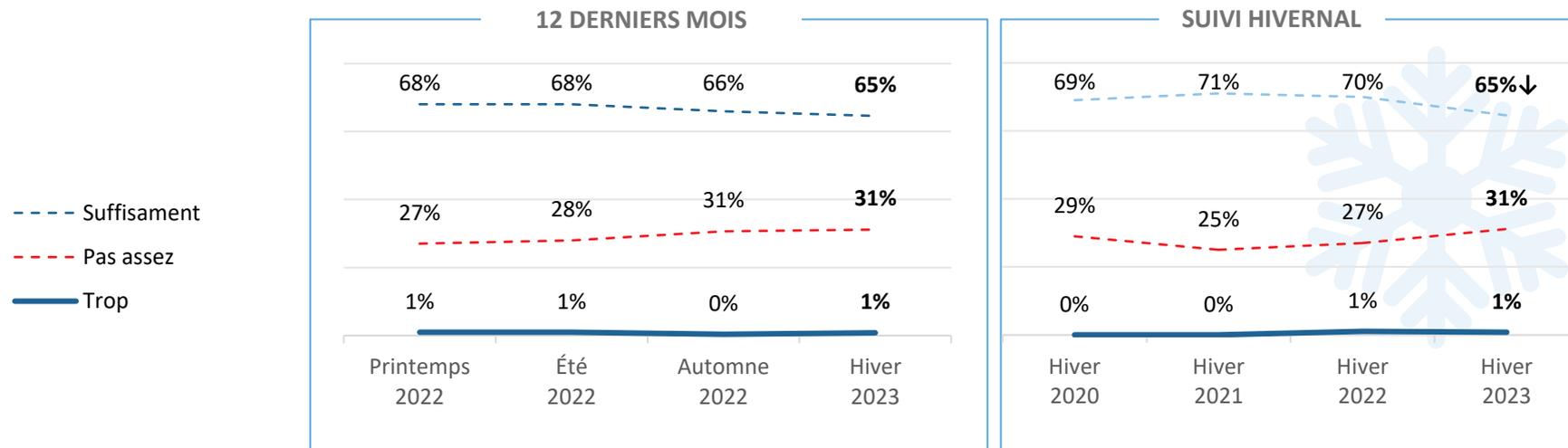
*Étant donné le faible nombre de répondants (n < 30), les résultats sont présentés à titre indicatif seulement.

13. Communications

13. COMMUNICATIONS

13.1 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 (automne 2022 : 66%) et significativement inférieure à celle de l'hiver 2022 (70%).



Q13. Considérez-vous avoir trop, suffisamment ou pas assez d'information de la part de la Ville de Québec concernant les services offerts?

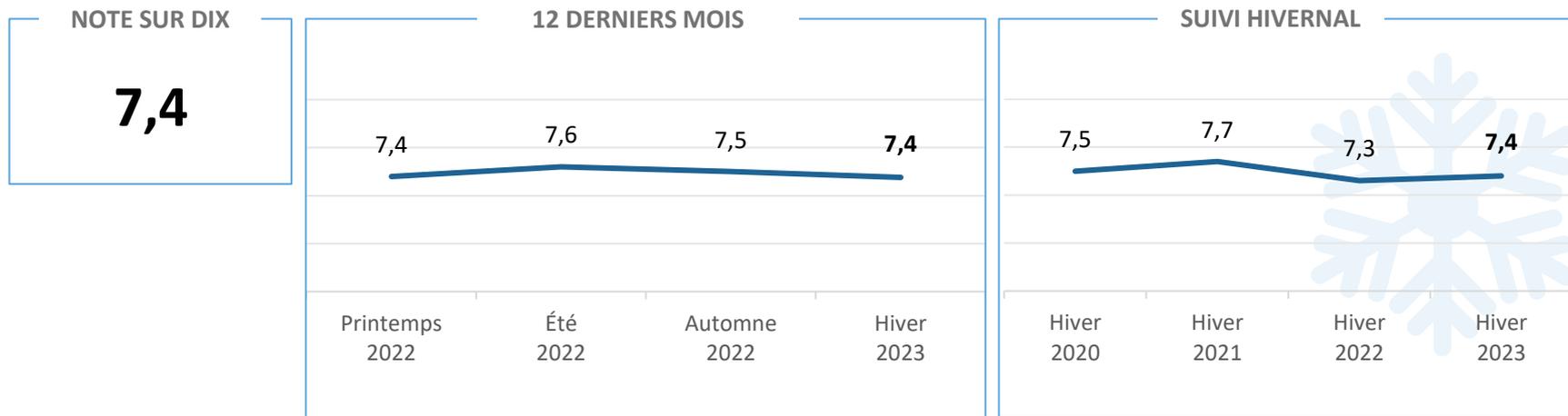
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

13. COMMUNICATIONS

13.2 PERTINENCE DE L'INFORMATION

Avec une note de pertinence moyenne de 7,4/10, l'évaluation de la qualité de l'information reçue de la part de la Ville sur ses services est similaire à celles obtenues à l'automne 2022 (7,5/10) et à l'hiver 2022 (7,3/10).

Cette évaluation est uniforme dans les six arrondissements.



Q14. 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=1005)

13. COMMUNICATIONS

13.3 MOYENS DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉS

Les médias traditionnels (54%) se classent cette saison 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 (automne 2022 : 55%).

Le bulletin municipal « Ma Ville » figure en deuxième place (50%, contre 51% à l’automne 2022).

Les médias sociaux (38%) et le site web de la Ville (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	Automne 2022	Hiver 2022	Âge		
	(n=1000)	(n=1000)	(n=1000)	(n=1000)	(n=1000)	(n=1005)	18-34 ans (n=210)	35-54 ans (n=321)	55 ans et + (n=474)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	57%	66%	55%	53%	55%	54%	44%	48%	63%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	50%	50%	54%	54%	51%	50%	28%	40%	70%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	37%	38%	35%	37%	36%	38%	57%	46%	21%
Vous allez sur le site web de la Ville	42%	33%	40%	39%	41%	37%	28%	44%	38%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	19%	20%	19%	20%	18%	20%	8%	21%	26%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	11%	13%	13%	14%	13%	14%	8%	14%	18%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	6%	5%	7%	5%	6%	5%	4%	6%	5%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	3%	2%	3%	2%	4%	9%	3%	2%
Aucun de ces moyens	5%	3%	5%	4%	4%	2%	2%	2%	1%

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

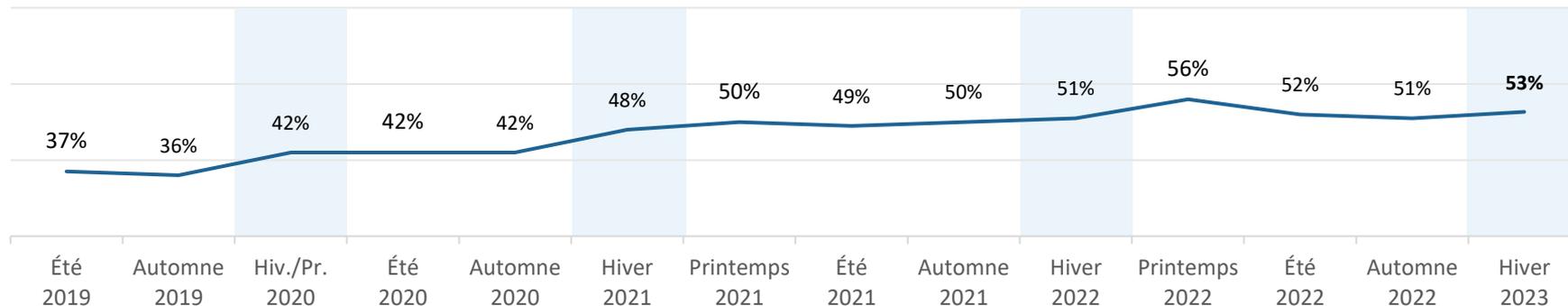
Base : l'ensemble des répondants (n=1005)

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

13. COMMUNICATIONS

13.4 NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311

NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311



La notoriété du service 311 (53%) est stable par rapport à la mesure précédente (51%).

Remarquons par ailleurs que le service 311 reste significativement moins connu des citoyens de 18 à 34 ans (35%) et plus connu auprès des citoyens de 55 ans et plus (61%).

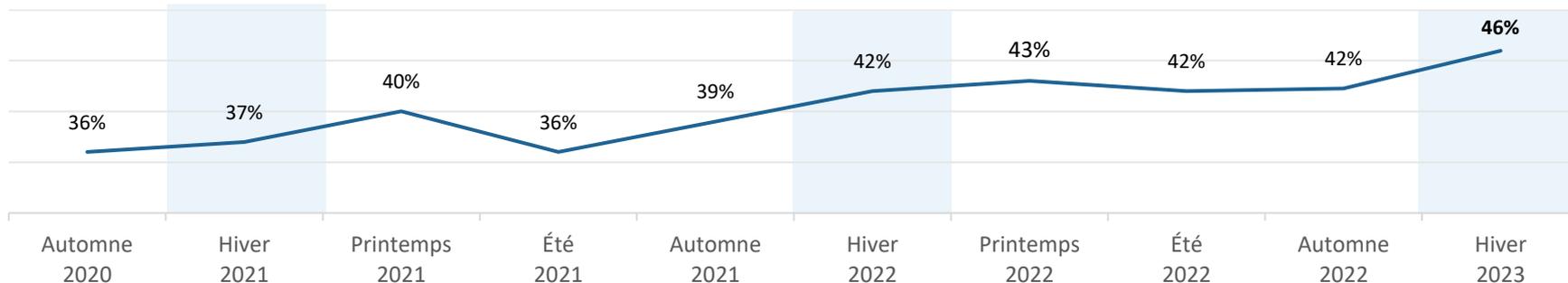
Enfin, la notoriété du service est uniforme parmi les arrondissements, à l'exception de l'arrondissement La Cité-Limoilou, où elle est plus élevée (65%) et Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge, où elle est plus faible (45%).

Âge		
18-34 ans (n=210)	35-54 ans (n=321)	55 ans et + (n=474)
35%	55%	61%

13. COMMUNICATIONS

13.4 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 comparable à celui obtenu à la mesure de l'automne 2022.

Ramené sur la base totale, 25% des citoyens de Québec connaissent l'application.

La notoriété de cette application demeure uniforme parmi les six arrondissements et parmi les différentes tranches d'âges.

Âge		
18-34 ans (n=69)	35-54 ans (n=181)	55 ans et + (n=296)
39%	46%	49%

14. Services à améliorer en priorité

14. SERVICES À AMÉLIORER EN PRIORITÉ

Mentions spontanées	Hiver 2022 (n=1000)	Printemps 2022 (n=1000)	Été 2022 (n=1000)	Automne 2022 (n=1000)	Hiver 2023 (n=1005)
Déneigement	24%	10%	7%	9%	19%↑
Réparation de la chaussée / nids de poules	7%	13%	6%	6%	6%
Transport en commun : RTC, bus, métro	3%	4%	4%	4%	4%
Gestion de la circulation (signalisation, marquage au sol, feux de circulations, ajout de trottoir, etc.)	3%	4%	4%	4%	4%
Entretien des rues et des trottoirs	5%	3%	9%	5%	3%↓
Service de police / sécurité publique	2%	3%	4%	3%	3%
Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons	1%	1%	1%	1%	2%
Autre*	19%	24%	21%	11%	25%↑
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	34%	35%	37%	44%	34%↓

Le déneigement constitue le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec.

Ce service est cité par 26% des résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou, une proportion significativement plus élevée que dans les autres arrondissements.

La réparation de la chaussée et des nids de poules figurent au deuxième rang des priorités et celle-ci est uniforme dans tous les arrondissements de la ville.

Enfin, le transport en commun (4%) se hisse en troisième position des priorités. Notons que l'entretien des rues et des trottoirs (3%) connaît cette saison (hiver 2023) une baisse significative par rapport à la mesure d'automne 2022 (5%).

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=1005)

*Cette catégorie regroupe les mentions citées par 2% et moins des répondants.

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



ANNEXES

ANNEXES | Services municipaux à améliorer en priorité (suite)

	HIVER 2022	PRINTEMPS 2022	ÉTÉ 2022	AUTOMNE 2022	Hiver 2023
Travaux publics	1%	2%	4%	3%	2%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	1%	1%	1%	1%	2%
Pistes cyclables (en général)	1%	2%	1%	2%	2%
Service des sports et des loisirs	2%	2%	4%	3%	1%
Sécurité routière	1%	1%	2%	1%	1%
Aménagement de stationnements	1%	1%	1%	1%	1%
Préserver / créer des espaces verts / plus d'arbres	1%	0%	1%	1%	1%
Nettoyage des rues / des trottoirs	1%	3%	1%	1%	1%
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets	2%	1%	2%	2%	1%
Aide / soutien aux itinérants / personnes défavorisées	0%	0%	1%	0%	1%
Reconsidérer le projet du tramway	2%	3%	0%	1%	1%
Entretien des parcs / des arbres	1%	1%	1%	1%	1%
L'administration	0%	0%	0%	0%	1%
Compostage	1%	1%	1%	1%	1%
La gestion du bruit dans les quartiers résidentiels	0%	1%	1%	0%	1%
Avoir plus de parcs à chien	0%	0%	0%	0%	1%

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1005) - Mention récoltant 2% et moins

ANNEXES | Services municipaux à améliorer en priorité (suite)

	HIVER 2022	PRINTEMPS 2022	ÉTÉ 2022	AUTOMNE 2022	HIVER 2023
Le 3e lien	0%	0%	0%	0%	0%
Contrôle animalier (permis, etc.)	0%	0%	1%	0%	0%
Bons services en général / aucun problème	1%	1%	1%	1%	0%
Le recyclage	0%	1%	0%	1%	0%
La collecte des feuilles à l'automne (plus longtemps, etc.)	0%	0%	0%	0%	0%
Service de permis (en général)	0%	0%	0%	0%	0%
La gestion du patrimoine / l'accès à la culture	0%	0%	0%	0%	0%
L'éclairage	0%	0%	0%	0%	0%
Gel de taxes (en général)	0%	0%	0%	0%	0%
Déglaçage des trottoirs	0%	1%	0%	0%	0%
L'urbanisme / meilleur développement urbain	0%	0%	0%	0%	0%
Aide au logement / plus de logements abordables / logements sociaux	0%	1%	0%	0%	0%
La qualité de l'eau potable	0%	1%	0%	0%	0%

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1005) - Mention récoltant 2% et moins

Leger**er**