

Rapport

Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs

Automne 2022



DATE 2023-02-24 NUMÉRO DE PROJET 16539-008



TABLE DES MATIÈRES

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

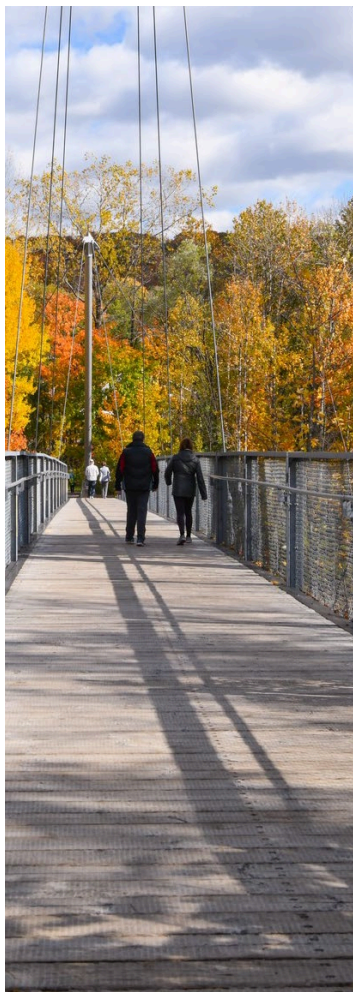


TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

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

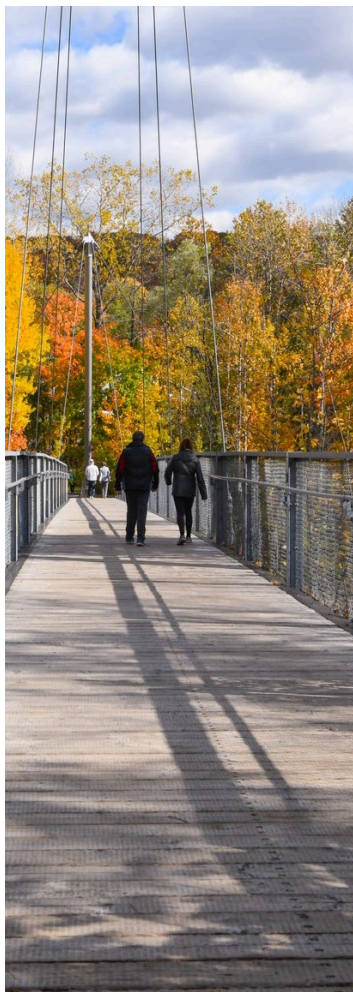


TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

6. Gestion de l'eau	64
6.1 La qualité de l'eau potable	66
6.2 La gestion des eaux usées	67
6.3 Ventilation des résultats	68
7. Qualité du milieu	69
7.1 L'entretien des arbres et des fleurs	71
7.2 Le niveau de bruit dans votre quartier	72
7.3 La gestion animalière	73
7.4 Ventilation des résultats	74
8. Interaction citoyenne	75
8.1 Les instances de participation publique	76
9. Services automnaux	77
9.1 L'entretien des pistes cyclables	79
9.2 L'entretien des parcs municipaux	80
9.3 La collecte des feuilles	81
9.4 L'aménagement automnal des bases de plein-air	82
9.5 L'inscription aux activités de loisir	83
9.6 Les travaux de réfection des rues	84
9.7 Ventilation des résultats	85

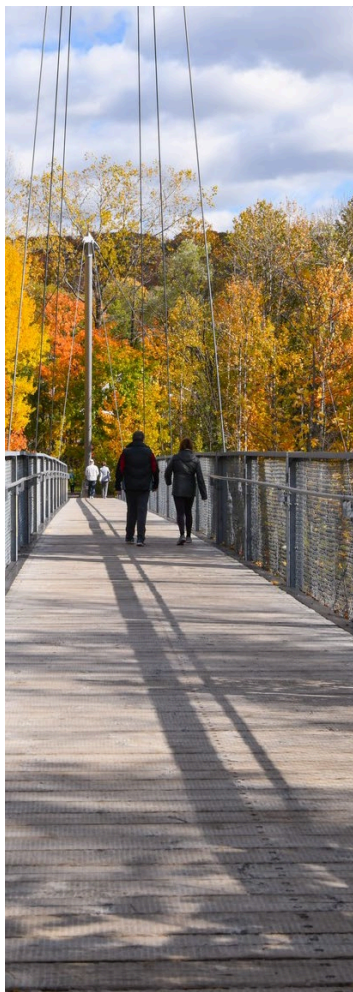
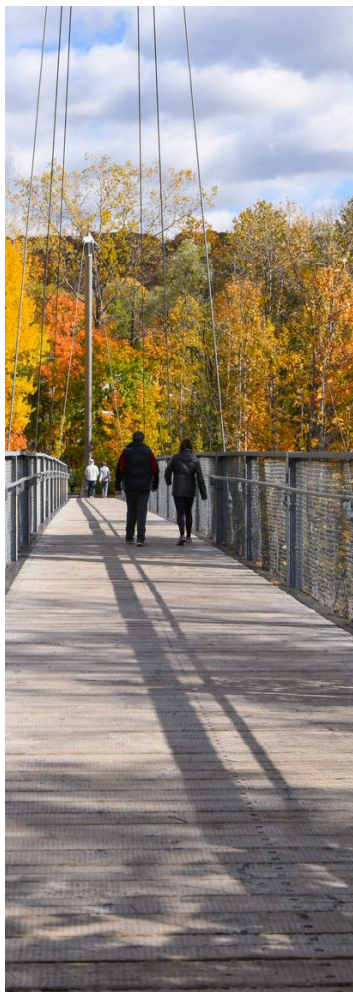


TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

10. Enjeux d'actualité	86
10.1 Utilisation du vélo	87
10.2 Utilisation du vélo durant la période hivernale	88
10.3 Connaissance des liens cyclables	89
10.4 Raisons mentionnées	90
10.5 Encouragements nécessaires	94
10.6 Autres encouragements	96
11. Demandes de service	97
11.1 Utilisation	98
11.2 Nature de la demande	99
11.3 Satisfaction à l'égard des demandes de service	100
12. Communications	102
12.1 Quantité d'information	103
12.2 Pertinence de l'information	104
12.3 Moyens de communication privilégiés	105
12.4 Notoriété du service 311	106
13. Services à améliorer en priorité	108
Annexes	110





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.

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

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

Population et échantillon

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

Questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par les professionnels de Léger en collaboration avec ceux de la Ville. Il comportait une quarantaine de variables, incluant les variables sociodémographiques. Le temps moyen requis pour le remplir a été de 10 minutes 21 secondes.

Collecte des données

Un prétest a été effectué dans le but de valider le questionnaire et d'assurer le déroulement logique et la compréhension des questions. Le prétest a eu lieu le 17 janvier 2023 auprès de 22 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 18 au 24 janvier 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 2016 de Statistique Canada.

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

Note pour la lecture du rapport

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

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

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

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

Afin de faire ressortir les écarts entre les sous-groupes à l'étude, les proportions significativement supérieures sont présentées en **vert** dans les tableaux et graphiques, alors que les proportions significativement inférieures sont présentées en **rouge**.

Les flèches montrent quant à elles les différences statistiquement significatives à la hausse \uparrow ou à la baisse \downarrow , depuis la dernière mesure (été 2022, sondage Léger mené auprès de 1000 répondants) (niveau de confiance de 95%).

Normes Léger

Les normes Léger résultent d'une consultation auprès de 3 000 citoyennes et citoyens de l'ensemble des municipalités québécoises au moyen d'un sondage web. À des fins de comparaison, les normes utilisées dans ce rapport sont établies à partir des résultats des villes de 150 000 habitants et plus, excluant Montréal. Les normes Léger ont été mises à jour en septembre 2022.



PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
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=1000)
Scolarité	
Primaire/secondaire	30%
Collégial	39%
Universitaire	31%
Accès à une automobile	
Oui	87%
Non	13%
Occupation	
Travailleur	56%
Étudiant	6%
Retraité, au foyer, sans emploi	33%
Autres	3%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
Revenu familial annuel brut	
19 999 \$ et moins	5%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	16%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	18%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	14%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	12%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	9%
De 120 000 \$ et plus	15%
Statut propriétaire/locataire	
Propriétaire	51%
Locataire	49%

PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1000)
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	45%
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	31%

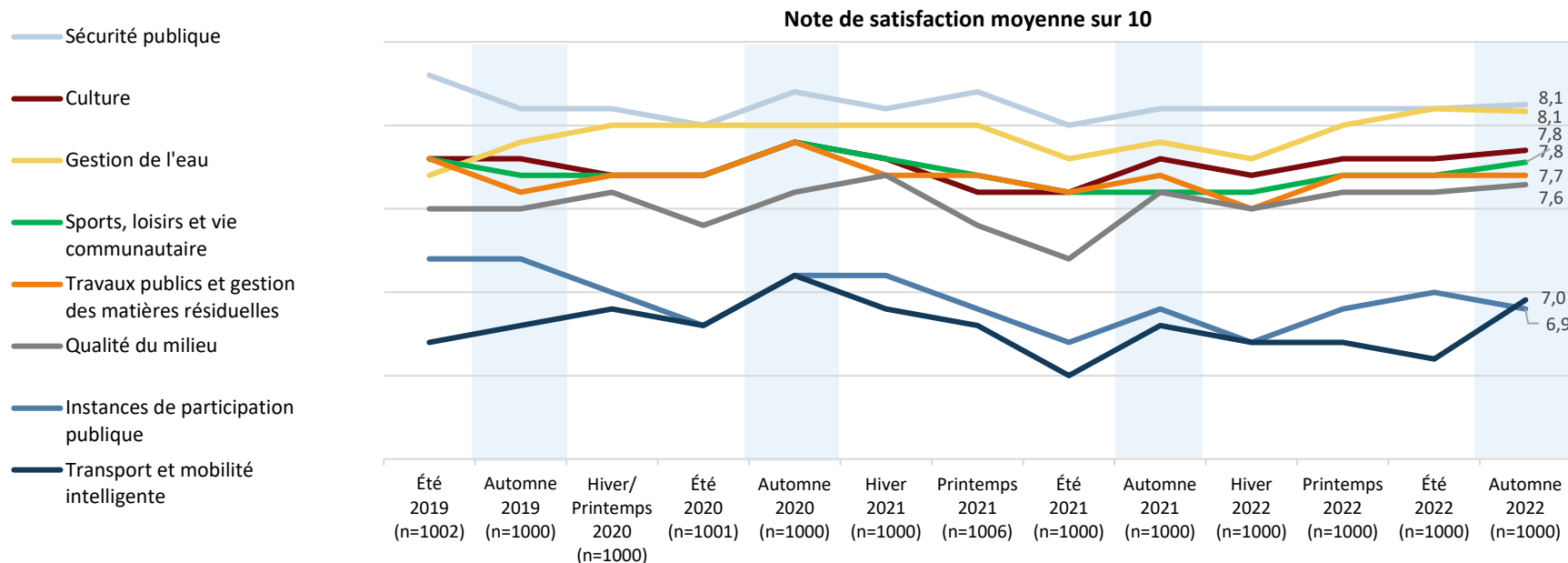


FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS

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

La stabilité de la satisfaction générale se vérifie dans chacune des grandes catégories de services évalués, à l'exception des services de transport et de mobilité intelligente qui enregistre une hausse de satisfaction significative (7,0/10, contre 6,6/10 à l'été 2022).



FAITS SAILLANTS

Plus en détail, trois services ont enregistré une **variation supérieure** de satisfaction, tant par rapport à la mesure estivale 2022 que celle d'automne 2021; elles sont présentées ci-dessous.

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Automne 2021 (n=1000)	Été 2022 (n=1000)	Automne 2022 (n=1000)
La programmation des sports et des loisirs	7,5	7,6	7,8↑
La signalisation routière	7,3	6,2	7,5↑
La synchronisation des feux de circulation	6,4	6,3	6,8↑

La satisfaction à l'égard de la gestion de la circulation automobile et celle à l'égard du degré de bruit dans les quartiers, bien que similaire à celle mesurée à l'automne 2021, obtient une note supérieure à celle enregistrée à l'été 2022.

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Été 2022 (n=1000)	Automne 2022 (n=1000)
Le niveau de bruit dans le quartier	7,3	7,5↑
La gestion de la circulation automobile	6,3	6,8↑

Remarquons que tous les services automnaux ont obtenu des notes similaires à celles enregistrées en 2021.

Aucun des services évalués n'a connu de baisse significative de satisfaction cette saison, que ce soit par rapport à la mesure précédente ou à celle de l'automne 2021.

AUTRES INDICATEURS

Le sentiment de sécurité est en hausse par rapport à la mesure précédente (8,2/10, contre 8,0/10 à l'été 2022). Il s'agit toutefois d'une note identique à celle enregistrée à l'automne 2021.

Le déneigement est encore une fois la principale raison citée par les citoyens qui se disent insatisfaits (30%) de la qualité des services en général. Ce même service arrive toutefois aussi en seconde position des raisons de grande satisfaction (11%).

Les proportions de promoteurs (46%) et de détracteurs (15%) parmi les citoyens sont stables par rapport aussi bien à l'été 2022 qu'à la saison automnale 2021, tout comme la notoriété du service 311 (51%) et de son application mobile (42%).

Remarquons enfin que la proportion de demandes de service a enregistré une baisse significative, une première depuis l'automne 2020.

FAITS SAILLANTS – ENJEUX D’ACTUALITÉ (1/2)

UTILISATION DU VÉLO À DES FINS UTILITAIRES



11% des citoyens de Québec utilisent le vélo pour leurs déplacements quotidiens.

38% l'utilisent pour les loisirs.
18% l'utilisent pour s'entraîner.



10%

Pendant la période hivernale, la proportion totale d'utilisateurs chute à 10%, dont 4% utilisent le vélo pour leurs déplacements.

L'utilisation du vélo est uniforme parmi les arrondissements, à l'exception de la Cité-Limoilou où les résidents sont proportionnellement plus nombreux (18%) à l'utiliser pour leurs déplacements quotidiens.

CONNAISSANCE DU RÉSEAU CYCLABLE

MOYENNE VILLE

2,6

MOYENNE LA CITÉ-LIMOILOU

2,8

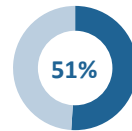
MOYENNE UTILISATEURS VÉLO

3,3

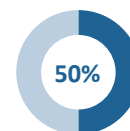
En moyenne, les citoyens évaluent leur connaissance des liens cyclables de leur quartier à 2,6/5. Chez les utilisateurs de vélo, cette moyenne s'élève significativement à 3,3/5 et chez les résidents de la Cité-Limoilou elle s'élève significativement à 2,8./5.

RAISONS DE NE PAS UTILISER LE VÉLO À DES FINS UTILITAIRES

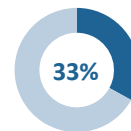
RAISONS PERSONNELLES



DISTANCE, TOPOGRAPHIE ET MÉTÉO



INFRASTRUCTURES ET SÉCURITÉ



Les principales raisons mentionnées par les cyclistes d'agrément qui n'utilisent pas le vélo pour leurs déplacements concernent des éléments personnels comme leur santé, leur économie et leur temps (51%), de même que des éléments liées à la distance, la topographie et la météo (50%). Les infrastructures et la sécurité (33%) arrivent au 3^{ème} rang des raisons exprimées par les citoyens et constituent des éléments qui pourraient potentiellement les encourager à se déplacer à vélo dans l'avenir.

ÉLÉMENTS INCITATIFS POUR SE DÉPLACER À VÉLO

Les citoyens seraient susceptibles d'être encouragé à faire du vélo de façon quotidienne si les trajets sont plus directs (37%), si des aménagements cyclables sont séparés physiquement des autos (34%) et si les parcours possèdent de faibles pentes (21%).

D'autres éléments incitatifs ressortent du lot auprès des citoyens. Notons par exemple un stationnement sécurisé à destination (30%), une subvention pour l'achat d'un vélo (25%) et le prêt de vélo électrique ou cargo (16%). Les plus jeunes (18 à 34 ans) sont significativement plus encouragés par ces éléments que les plus vieux et c'est essentiellement dans la Cité-Limoilou que l'on retrouve le plus de proportions supérieures.

	n=397	TOTAL
Trajet le plus direct possible		37%
Des aménagements cyclables séparés des autos		34%
Des parcours avec une pente la plus faible possible		21%
Un stationnement sécurisé à destination		30%
Une subvention pour l'achat d'un vélo		25%
Le prêt de vélo électrique ou cargo		16%



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. La satisfaction générale

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.1 ATTENTES DES CITOYENS

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



Près des deux tiers des citoyens (64%) disent avoir des attentes élevées (plutôt + très) à l'égard des services de leur Ville, un résultat statistiquement similaire à ceux observés à l'été 2022 (64%) et à la même saison l'an dernier (automne 2021 : 66%).

Plus en détail, 6% des citoyens disent avoir des attentes très élevées. Il s'agit d'une baisse statistiquement significative par rapport à l'été 2022 (8%).

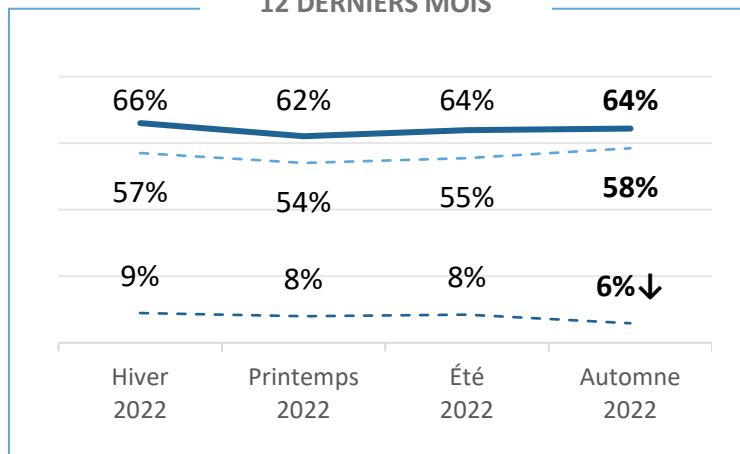
64%

12 DERNIERS MOIS

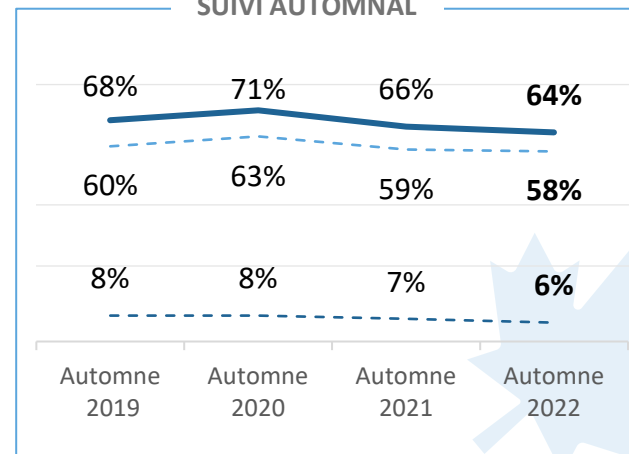
— TOTAL ATTENTES ÉLEVÉES

- - - Très élevées

- - - Plutôt élevées



SUIVI AUTOMNAL



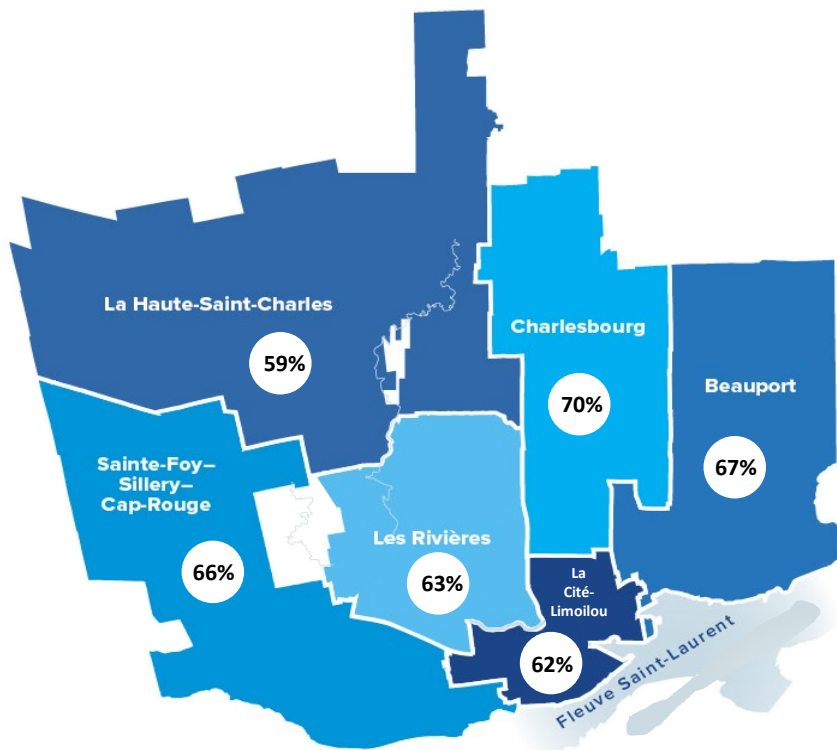
Q4. Face aux services de la Ville, diriez-vous que vos attentes sont... ?

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

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

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.1 ATTENTES DES CITOYENS



De manière générale, les citoyens de la Ville de Québec affichent un niveau d'attentes statistiquement similaire, peu importe l'arrondissement dans lequel ils résident.

AUTRES DIFFÉRENCES

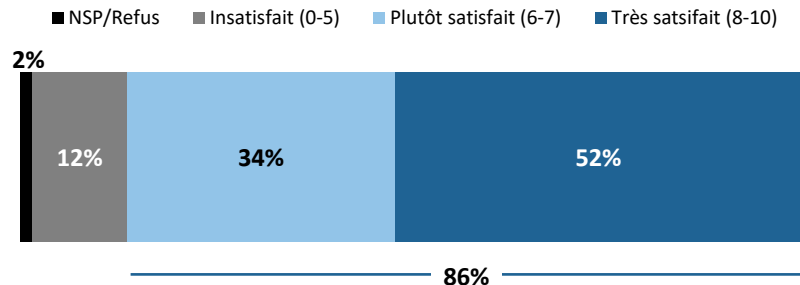
Mentionnons par ailleurs que les propriétaires (69%) sont plus nombreux à déclarer avoir des attentes élevées envers les services de la Ville, tandis que les locataires sont significativement moins nombreux (59%).

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

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

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

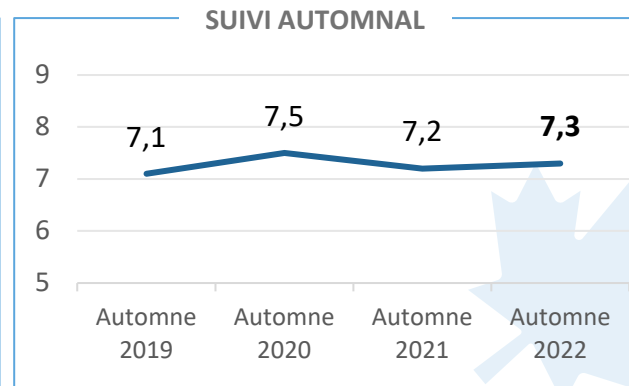
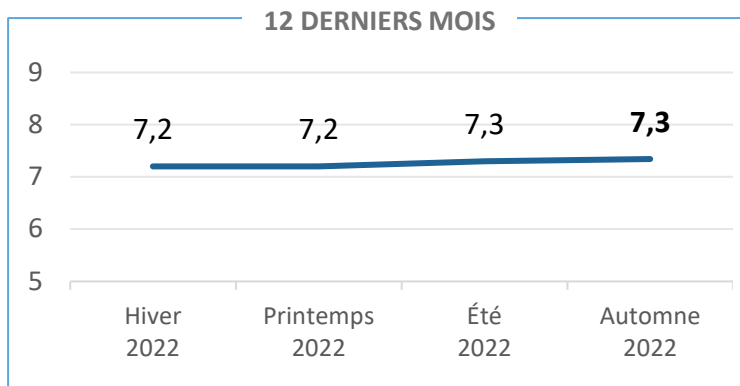
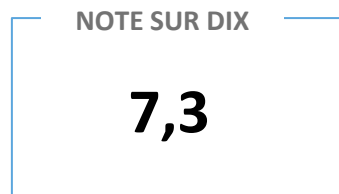
1.2 ÉVALUATION



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

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

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



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

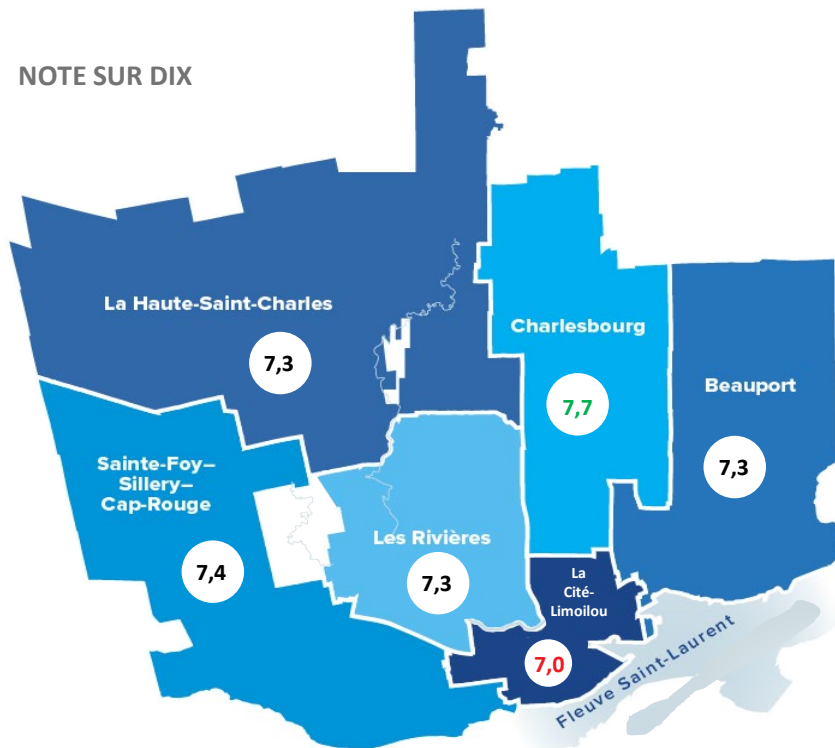
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

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

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.2 ÉVALUATION

NOTE SUR DIX



La satisfaction générale à l'égard de la qualité des services municipaux est uniforme sur le territoire de la Ville, à l'exception de l'arrondissement de La Cité-Limoilou qui enregistre une note inférieure aux autres arrondissements (7,0/10) et de celui de Charlesbourg qui enregistre une note supérieure aux autres (7,7/10).

AUTRES DIFFÉRENCES

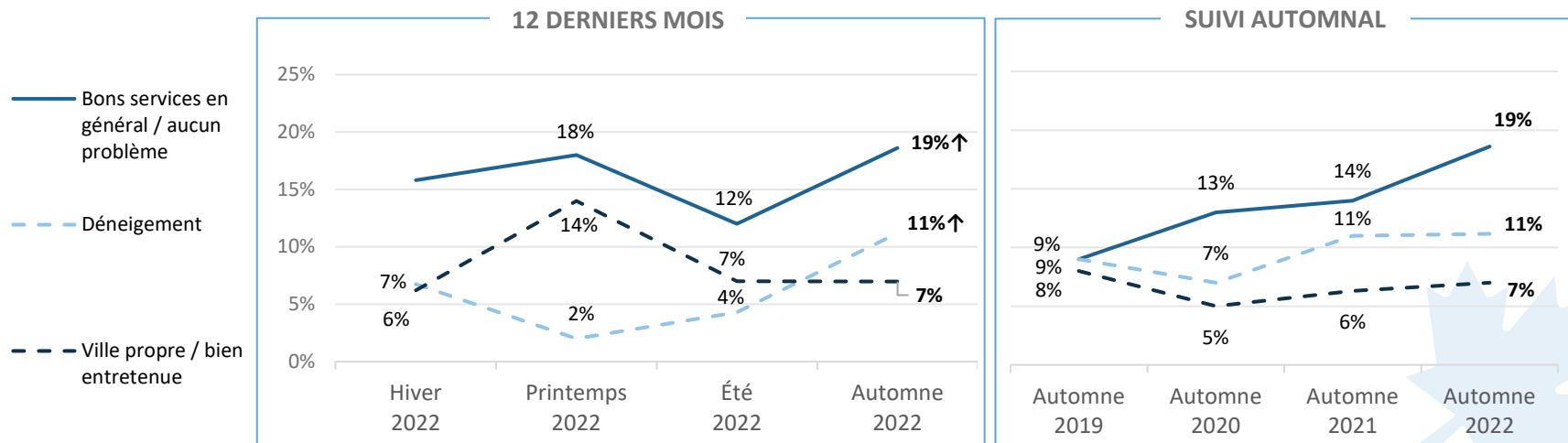
Le degré de satisfaction des citoyens à l'égard des services municipaux varie selon l'âge. En effet, la satisfaction des citoyens de plus de 65 ans (7,6/10) est plus élevée que celle des autres tranches d'âge.

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

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

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.3 RAISONS EXPLIQUANT LA SATISFACTION



La qualité générale des services (19%) demeure la première raison de grande satisfaction, affichant même une hausse significative par rapport à l'été 2022 (12%). Par rapport à l'automne 2021, il s'agit d'un résultat statistiquement similaire (14%).

Le déneigement arrive en seconde position (11%) et obtient un résultat identique à la dernière mesure automnale, mais significativement supérieur par rapport à l'été 2022 (4%). La propreté de la ville (7%) arrive en troisième position, un résultat identique à l'été 2022 et similaire à la mesure effectuée à l'automne 2021 (6%).

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=527)

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.

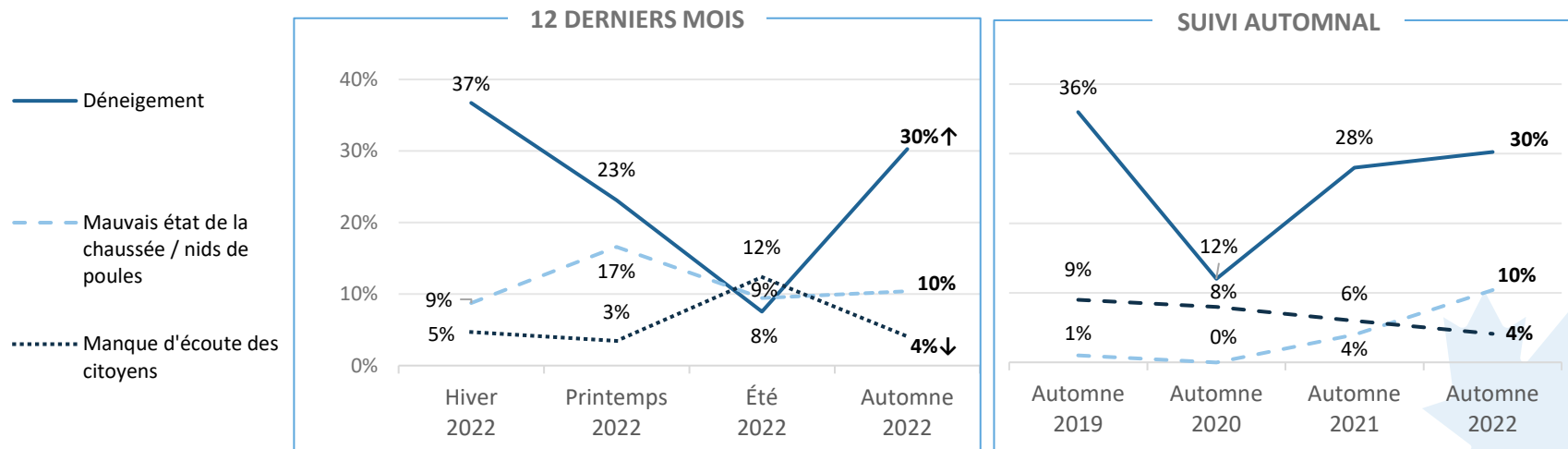
<i>Mention spontanée et multiples</i>	Automne 2022
Bons services en général / aucun problème	19%↑
Déneigement	11%↑
Ville propre / bien entretenue	7%
Beaucoup de services offerts / des services de proximité	4%
Les activités offertes / variété de l'offre	4%
Efficacité / réponses rapides	4%
Le service 311 / bonne communication avec la ville	4%
Sécuritaire	3%
Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions	3%
Bonne qualité de vie	2%
Le service de collectes des ordures	2%
Les parcs	1%
Le transport en commun	1%
La bibliothèque	1%↑
La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin	1%
Le développement des infrastructures/les projets de la ville	1%
Le compostage	1%
Belle ville	0%
Les taxes municipales sont raisonnables	0%
Les espaces verts	0%
Autre	2%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	30%

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=527)

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.4 RAISONS EXPLIQUANT L'INSATISFACTION



Le déneigement demeure le motif principal d'insatisfaction à l'automne 2022 (30%), un résultat similaire à celui obtenu à l'automne 2021 (28%), mais significativement supérieur à celui de l'été 2022 (8%). Le mauvais état de la chaussée (10%) est la deuxième raison expliquant l'insatisfaction des citoyens de la ville, suivi du manque d'écoute (4%) qui affiche cette saison un résultat statiquement inférieur à celui de la mesure précédente (été 2022 : 12%).

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=117)

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

	Automne 2022
Déneigement	30%↑
Le mauvais état de la chaussée / nids de poules	10%
Manque d'écoute des citoyens / traitement des demandes / suivi des dossiers / lenteur administrative	4%↓
Le maire / l'administration actuelle	3%
Dossier du Tramway (sans précision)	3%
Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur	3%
Taxes trop élevées	3%
La gestion et le contrôle des finances publiques	2%
Transport en commun	2%
Les activités de loisirs / les événements	2%
Gestion des matières résiduelles / compostage	2%
Insécurité / manque de présence de la police	1%
Manque de transparence	1%
Nettoyage des rues	1%
Les travaux publics (lenteur, nombreux chantiers)	1%
La gestion de la circulation	1%
Autre	5%
Neutre / rien en particulier	4%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	21%

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=117)

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

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.5 TAUX DE RECOMMANDATION NET

NOTE SUR DIX

8,0

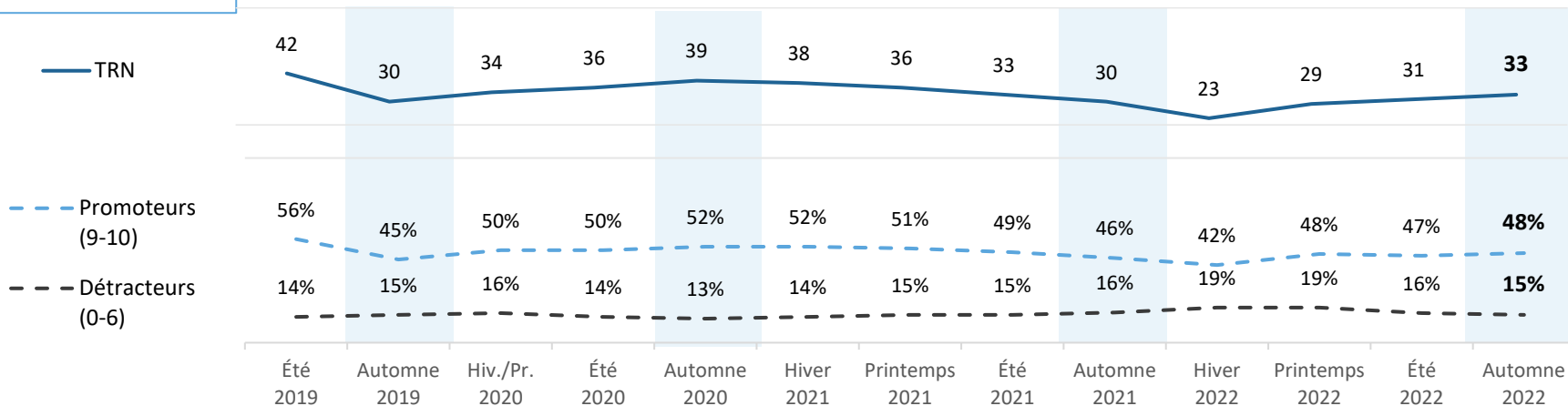
TRN

33

En moyenne, les citoyens chiffrent la probabilité de recommander à des amis de vivre à Québec à 8,0/10, soit un résultat identique à celui obtenu à l'été 2022 et similaire à celui obtenu à l'automne 2021 (7,9/10)

Le constat est similaire en ce qui concerne les proportions de promoteurs (48%) et de détracteurs (15%), tant par rapport à la mesure précédente (été 2022: respectivement 47% et 16%), qu'à celle de l'automne dernier (2021, respectivement 46% et 16%).

Le taux de recommandation net (TRN)* continue de croître légèrement à l'automne 2022, affichant un résultat de 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=1000)

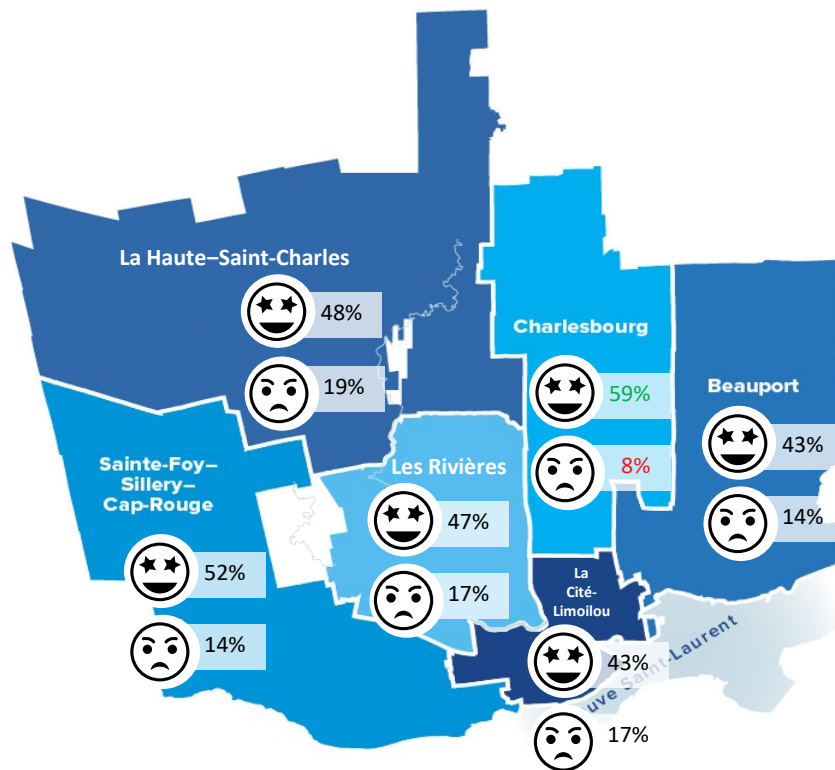
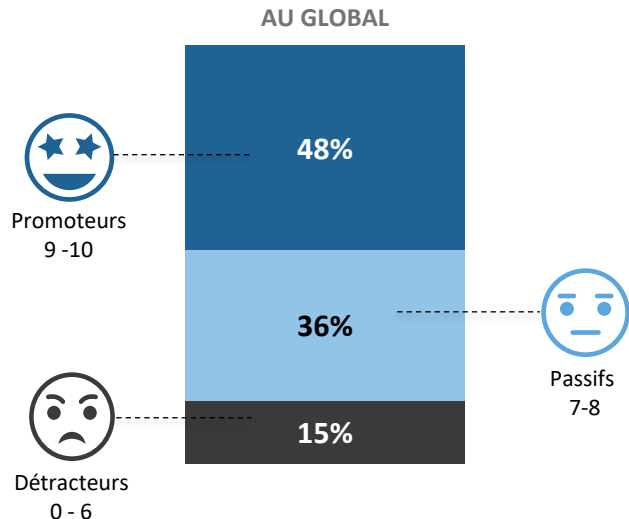
*La formule du taux de recommandation net est la suivante : TRN = % de promoteurs - % de détracteurs

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.5 TAUX DE RECOMMANDATION NET

La proportion de **promoteurs** et de **détracteurs** est uniforme dans les six arrondissements, à l'exception de Charlesbourg qui détient la proportion de **détracteurs** la plus faible (8%) et de **promoteurs** la plus élevée (59%).

PAR ARRONDISSEMENT



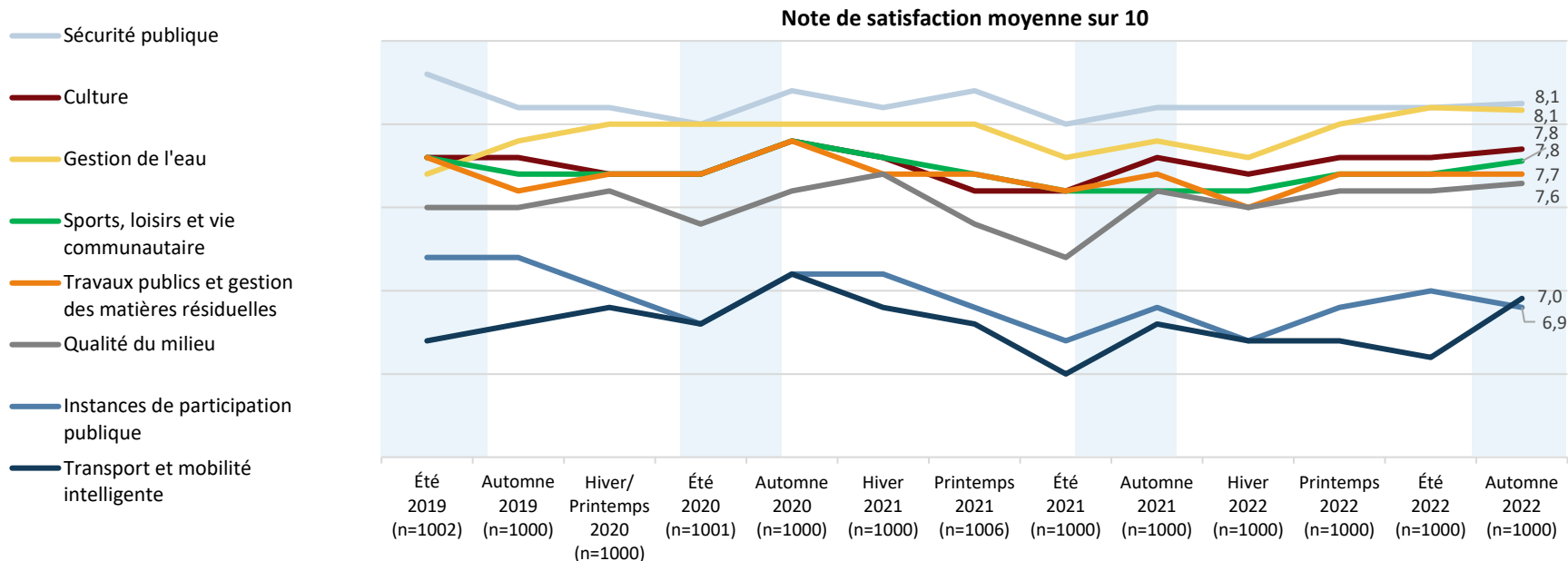
Le complément à 100% représente la proportion de non-réponse.

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

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.6 GRANDES CATÉGORIES DE SERVICES

Les notes moyennes de satisfaction pour les grandes catégories de services sont toutes stables, à l'exception des services de transport et de mobilité intelligente qui ont enregistré une hausse significative par rapport à la mesure précédente (7,0/10, contre 6,6/10 à l'été).



2. Travaux publics et gestion des matières résiduelles

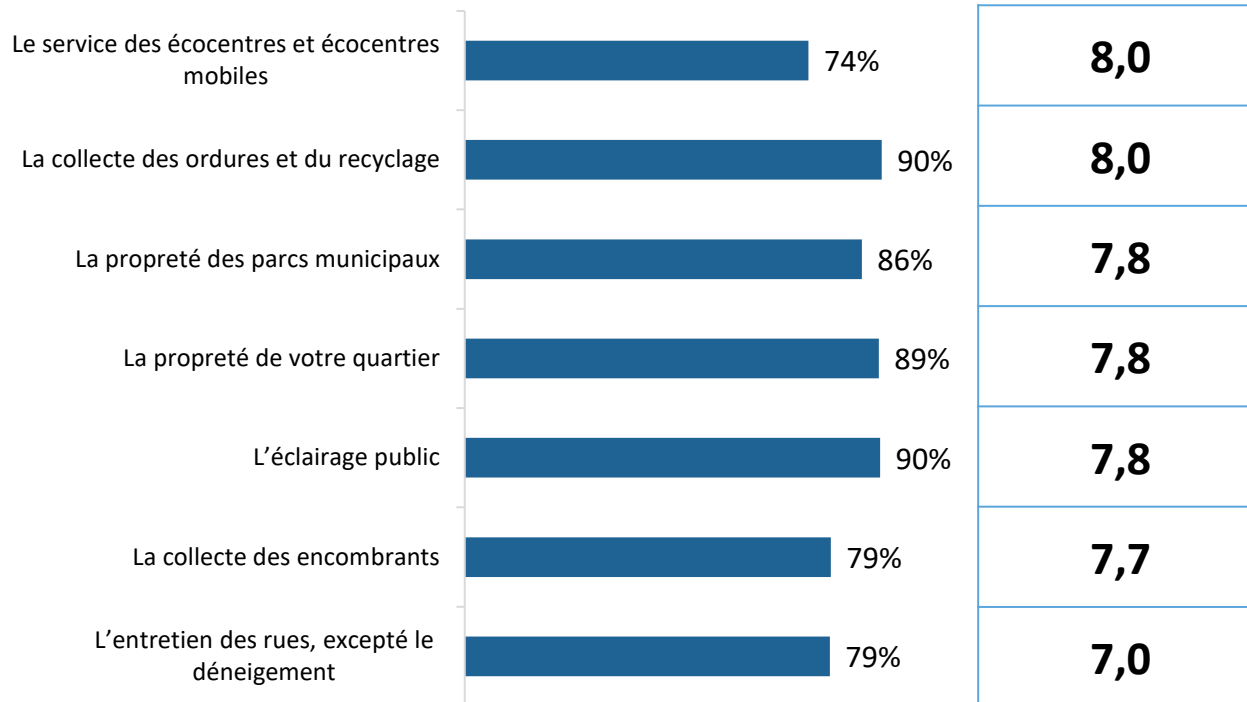
2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

7,7/10

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)

NOTE SUR DIX



Tous les services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles obtiennent un résultat stable par rapport à la mesure précédente. Le **service des écocentres** (7,9/10) et la **collecte des ordures et du recyclage** (7,9/10) demeurent de ce fait en **première position**.

La note moyenne accordée par les **propriétaires résidentiels** pour cette catégorie de services est significativement **plus élevée** (7,8, contre 7,6 pour les locataires). La note moyenne accordée par les répondants de **65 ans et plus** est également significativement **plus élevée** (8,0).

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

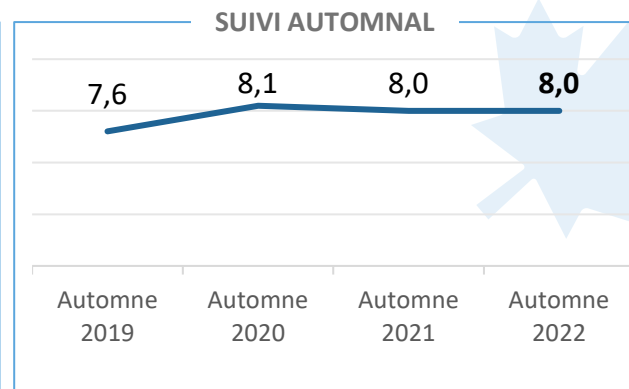
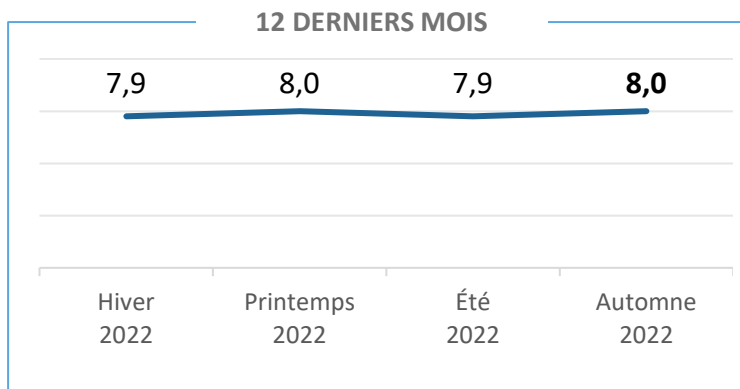
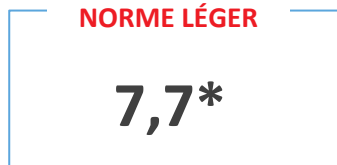
2.1 LA COLLECTE DES ORDURES ET DU RECYCLAGE

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



Les citoyens de Québec attribuent une note de satisfaction moyenne de 8,0/10 à la collecte des ordures et du recyclage. Ce résultat est, encore une fois, similaire par rapport aux mesures réalisées à l'été 2022 (7,9/10) et à l'automne 2021 (8,0/10).

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



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

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

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

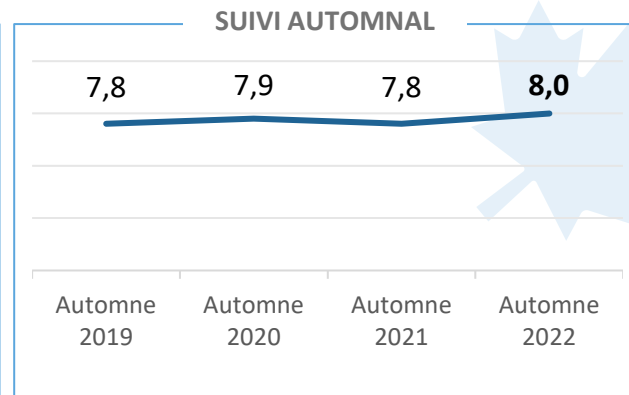
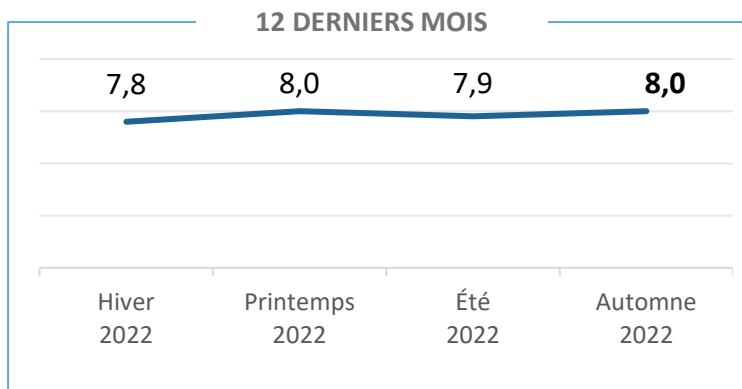
2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.2 LE SERVICE DES ÉCOCENTRES ET ÉCOCENTRES MOBILES

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



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

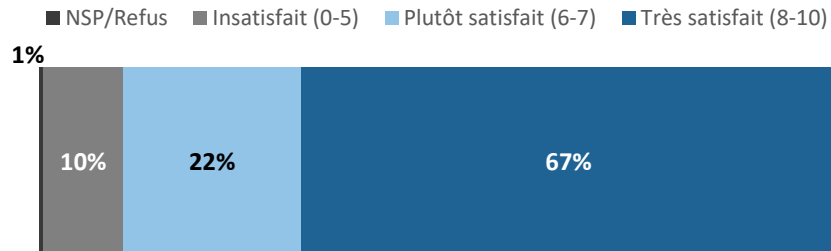


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

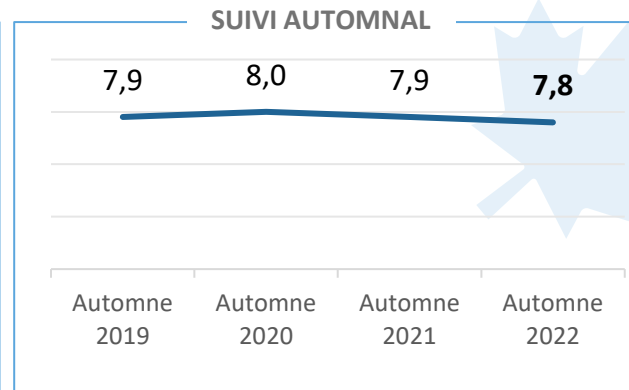
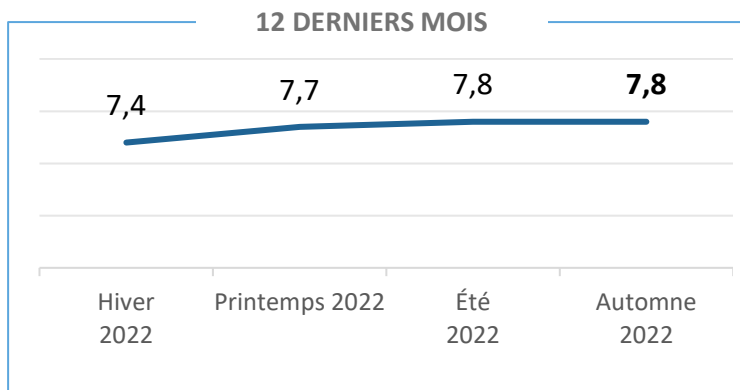
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.3 LA PROPRETÉ DE VOTRE QUARTIER



La satisfaction moyenne des citoyens pour la propreté de leur quartier se chiffre à 7,8/10, soit une note identique à celle obtenue lors de la dernière mesure (7,8/10) et similaire à celle obtenue à l'automne 2021 (7,9/10).



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

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

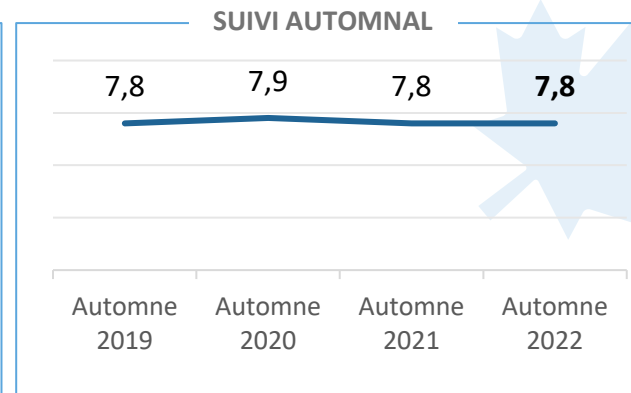
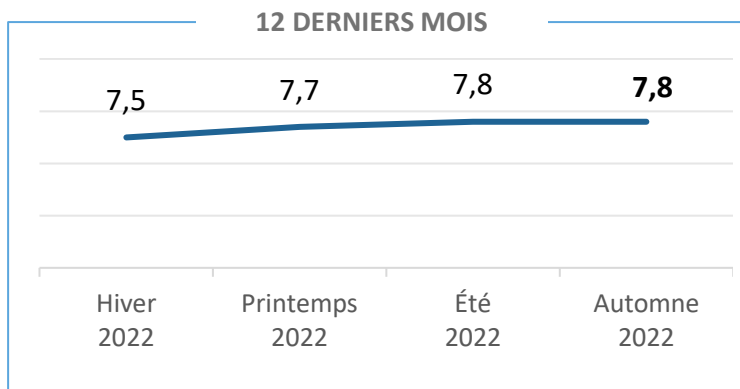
2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.4 LA PROPRETÉ DES PARCS MUNICIPAUX

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



La satisfaction moyenne à l'égard de la propreté des parcs municipaux (7,8/10) est statistiquement similaire à celle de l'été 2022 (7,8/10) et à celle enregistrée à l'automne 2021 (7,8/10).



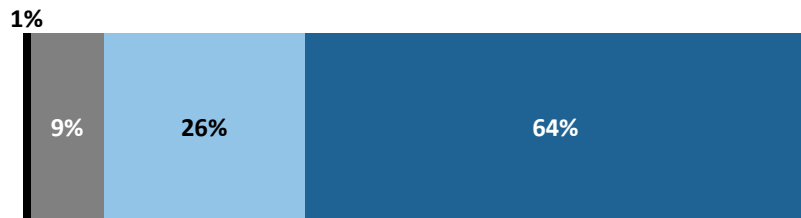
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.5 L'ÉCLAIRAGE PUBLIC

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

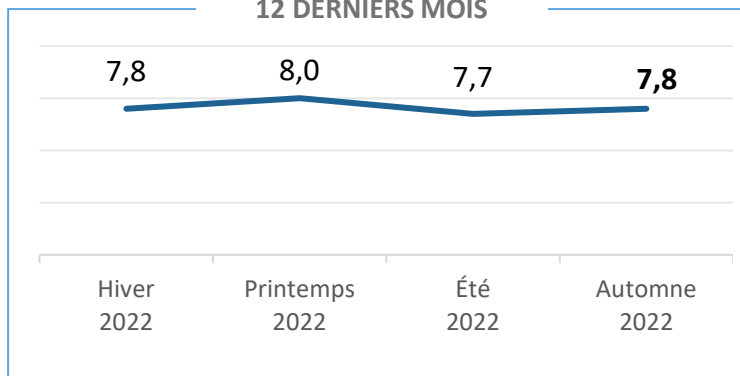


La satisfaction moyenne à l'égard de l'éclairage public (7,8/10) est statistiquement stable par rapport aussi bien à l'été 2022 (7,7/10) qu'à l'automne 2021 (7,9/10).

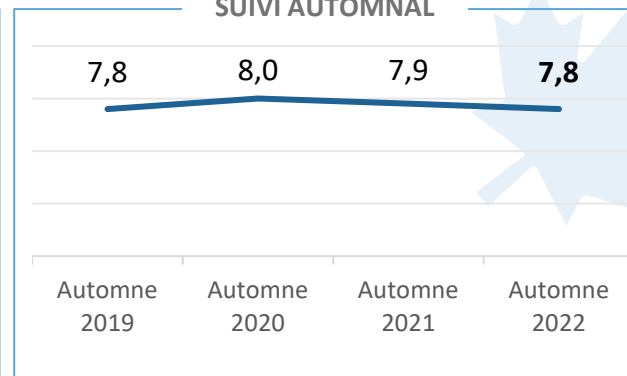
NOTE SUR DIX

7,8

12 DERNIERS MOIS



SUIVI AUTOMNAL



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

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

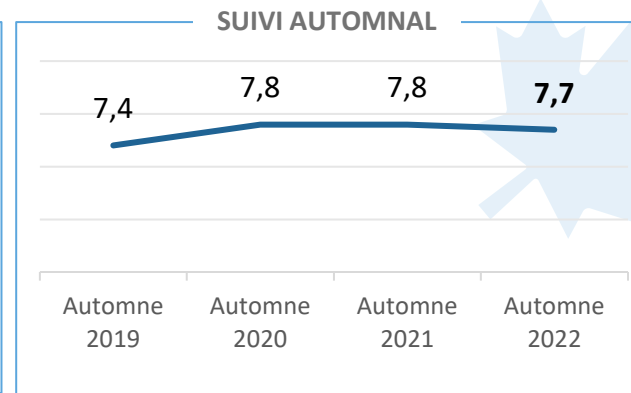
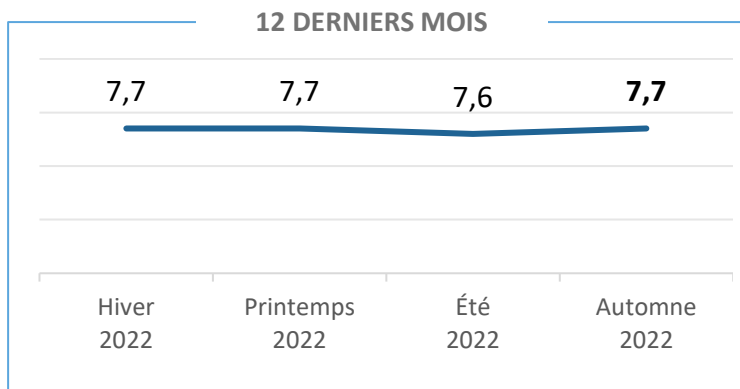
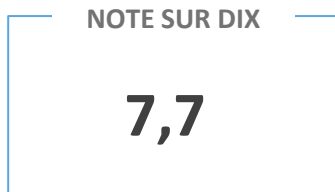
2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.6 LA COLLECTE DES ENCOMBRANTS

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



Une note moyenne de satisfaction de 7,7/10 a été accordée par les citoyens de Québec au service de collecte des encombrants. Il s'agit d'un résultat statistiquement similaire à ceux enregistrés à l'été dernier (7,6/10) et à l'automne 2021 (7,8/10).



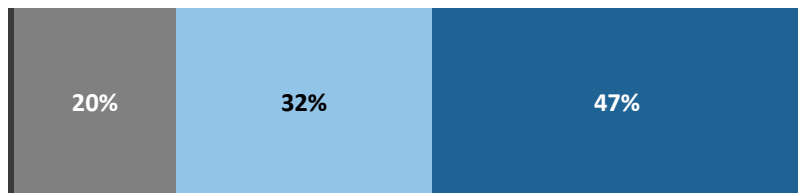
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

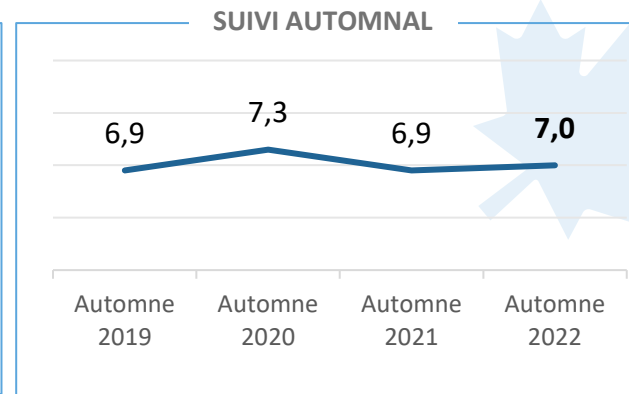
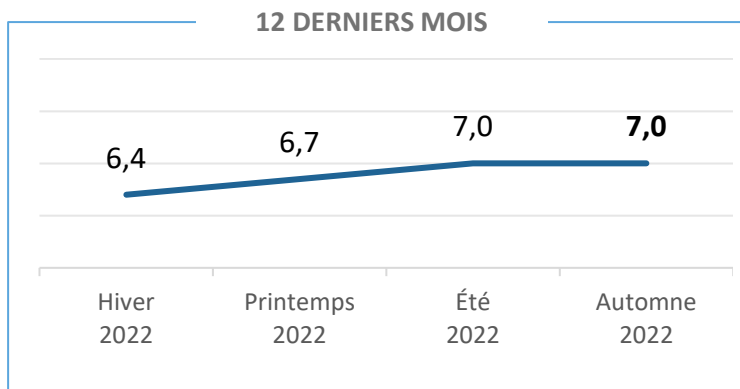
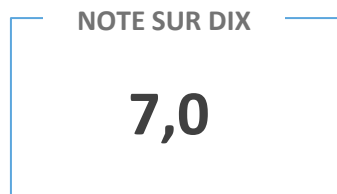
2.7 L'ENTRETIEN DES RUES, EXCEPTÉ LE DÉNEIGEMENT

■ 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) se stabilise. Le résultat observé est statistiquement similaire à ceux enregistrés l'été dernier (7,0/10) et à l'automne 2021 (6,9/10).

1%



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

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

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.8 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

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

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=162)	Charlesbourg (n=140)	La Cité-Limoilou (n=170)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=165)	Les Rivières (n=161)
Le service des écocentres et écocentres mobiles	8,0	8,3	8,2	7,6	7,9	8,0	7,8
La collecte des ordures et du recyclage	8,0	8,0	8,4	7,6	8,1	8,0	7,7
La propreté de votre quartier	7,8	7,8	8,4	6,9	8,1	7,9	8,0
La propreté des parcs municipaux	7,8	7,7	8,2	7,6	7,9	7,7	7,8
L'éclairage public	7,8	7,8	8,3	7,4	7,7	7,7	7,9
La collecte des encombrants	7,7	7,7	8,1	7,3	7,8	7,9	7,8
L'entretien des rues, excepté le déneigement	7,0	6,9	7,2	6,8	6,9	7,0	7,3

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

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

3. Transport et mobilité intelligente

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

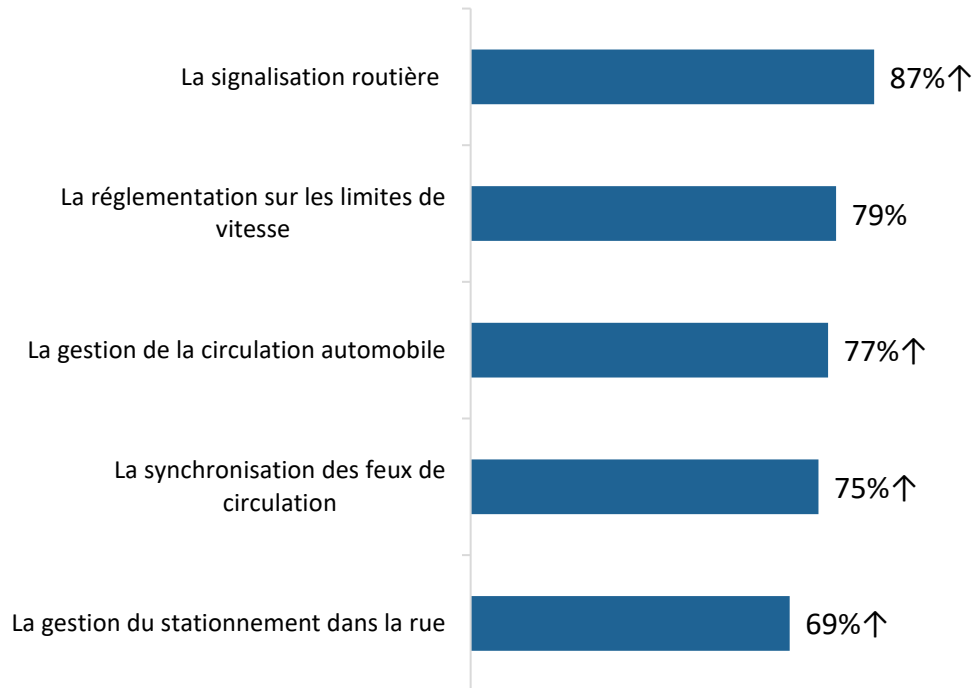
7,0/10↑

Trois des cinq services de transport et de mobilité intelligente évalués obtiennent des notes **statistiquement supérieures** à celles enregistrées lors de la mesure précédente (été 2022).

Comme à l'été 2022, la **signalisation routière** (7,5/10) est le service de transport et mobilité intelligente qui obtient **la meilleure note**.

La gestion du **stationnement dans les rues** (6,5/10) reste **en queue de peloton**.

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

7,5↑
7,2
6,8↑
6,8↑
6,5

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

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

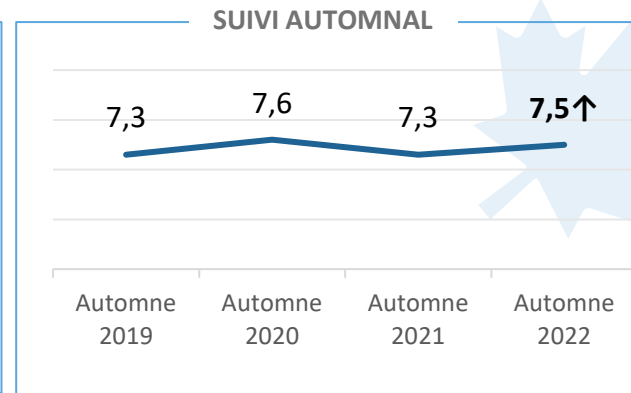
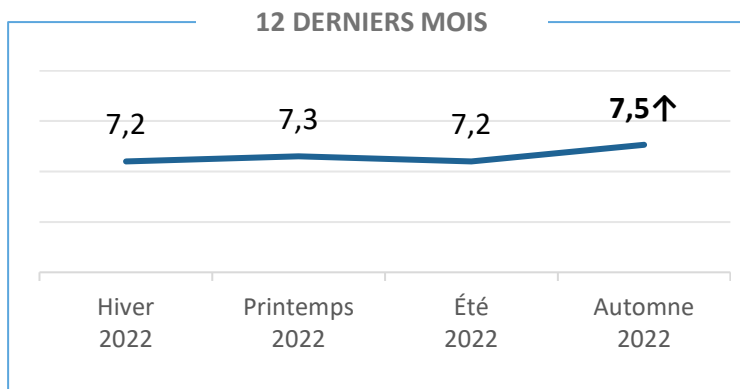
3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

3.1 LA SIGNALISATION ROUTIÈRE

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



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

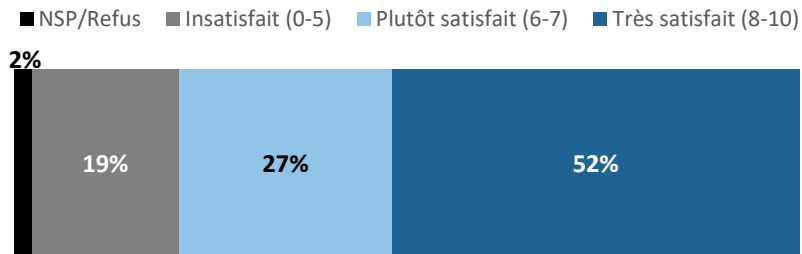


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

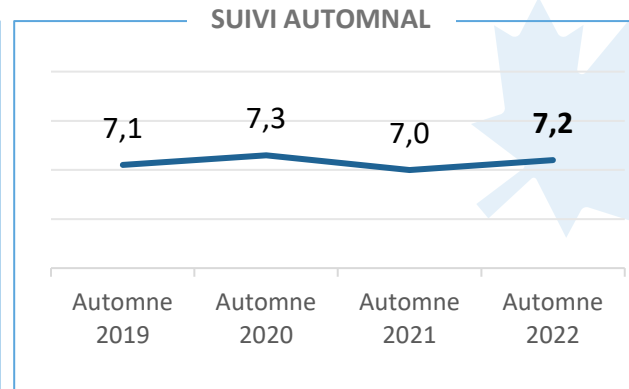
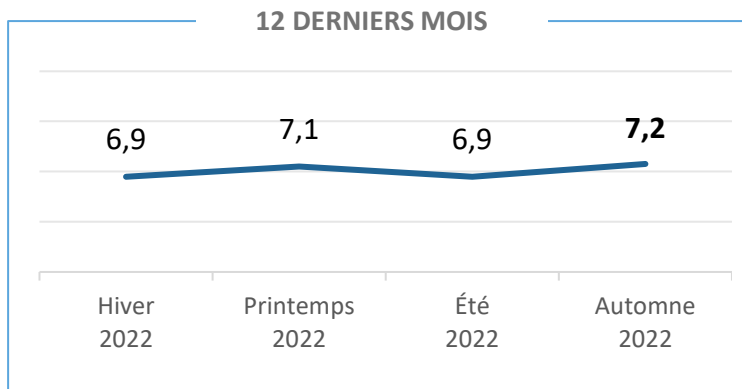
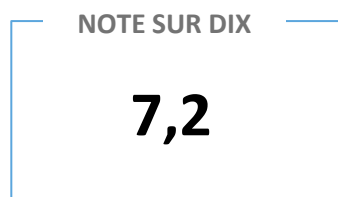
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

3.2 LA RÉGLEMENTATION SUR LES LIMITES DE VITESSE



Une note de satisfaction moyenne de 7,2/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la réglementation sur les limites de vitesse, une note statistiquement similaire à celle enregistrée à l'été 2022 (6,9/10). Elle est également statistiquement similaire à celle enregistrée à l'automne 2021 (7,0/10).



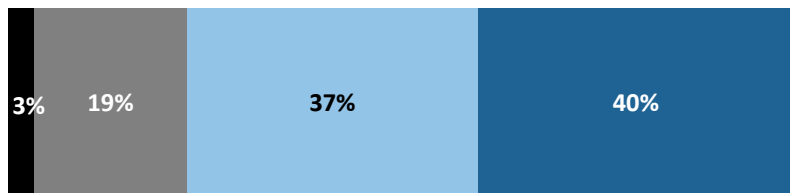
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

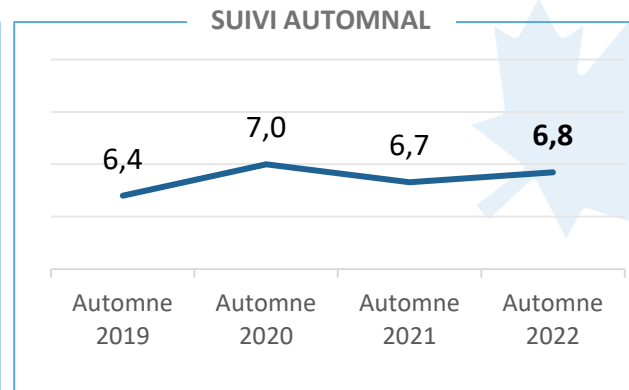
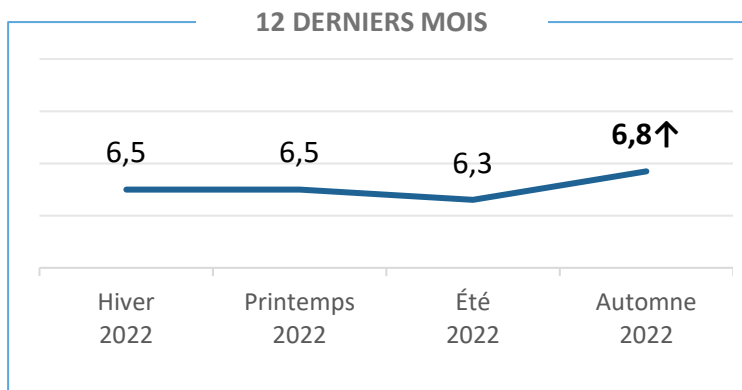
3.3 LA GESTION DE LA CIRCULATION AUTOMOBILE

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



Une note de satisfaction moyenne de 6,8/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la gestion de la circulation automobile.

Cette note est statistiquement supérieure à celle accordée à l'été 2022 (6,3/10), mais statistiquement similaire à celle de l'automne 2021 (6,7/10).



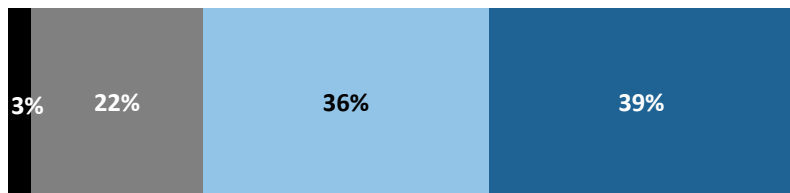
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

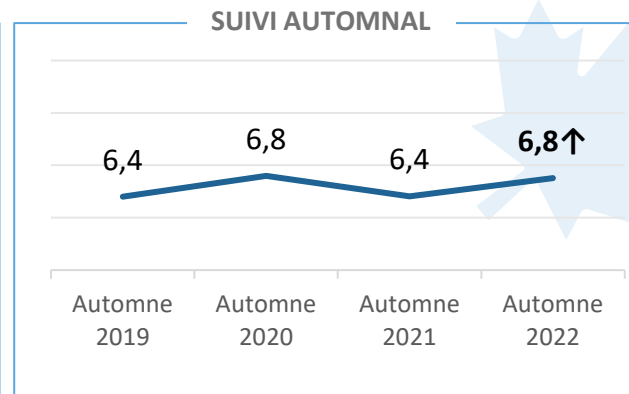
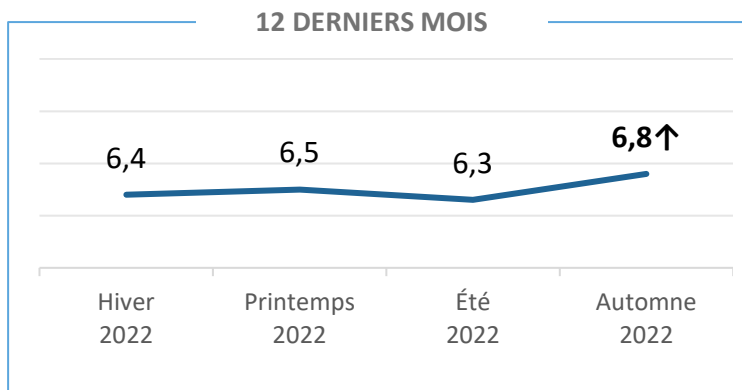
3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

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 6,8/10 à la synchronisation des feux de circulation, une note significativement supérieure à celle enregistrée à l'été 2022 (6,3/10) et à celle de l'automne 2021 (6,4/10).



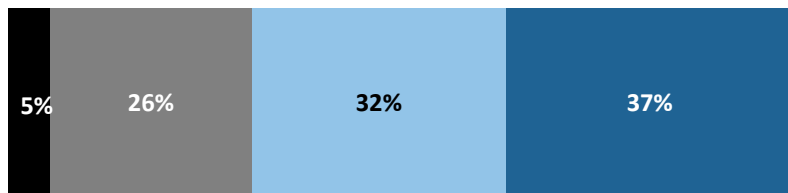
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

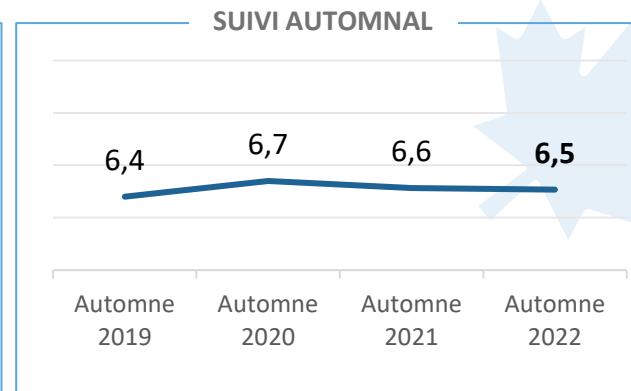
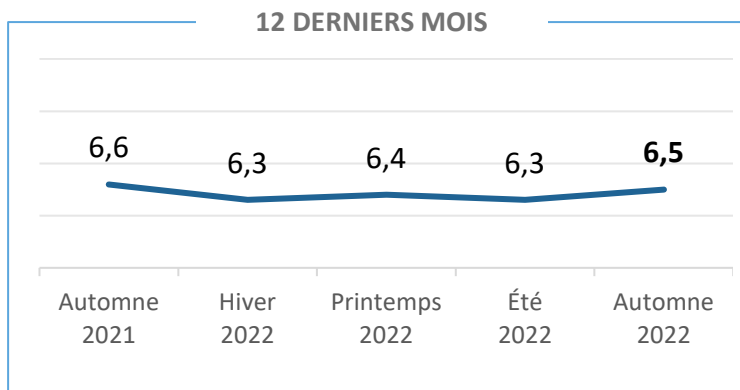
3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

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 (6,5/10) statistiquement similaire aux notes enregistrées à l'été 2022 (6,3/10) et à l'automne 2021 (6,6/10).



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

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

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

3.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

Cette saison, il y a quelques différences significatives entre les arrondissements de la Ville. D’abord, les résidents de l’arrondissement **Charlesbourg** sont significativement **plus satisfaits** de l’ensemble des services de cette catégorie, à l’exception de la réglementation sur les limites de vitesse et de la gestion du stationnement dans la rue pour lesquels les résultats sont similaires à ceux des autres arrondissements.

Les résidents de la **Cité-Limoilou** sont significativement **moins satisfaits** que les autres résidents des autres arrondissements de la gestion du stationnement dans la rue.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=162)	Charlesbourg (n=140)	La Cité-Limoilou (n=170)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=165)	Les Rivières (n=161)
La signalisation routière	7,5	7,5	7,9	7,4	7,5	7,6	7,3
La réglementation sur les limites de vitesse	7,2	6,8	7,4	7,1	7,1	7,3	7,1
La gestion de la circulation automobile	6,8	6,6	7,5	6,9	6,7	6,8	6,8
La synchronisation des feux de circulation	6,8	6,5	7,1	6,8	6,7	6,7	6,7
La gestion du stationnement dans la rue	6,5	6,4	6,8	6,1	6,6	6,7	6,6

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

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

4. Services de sécurité publique et sentiment de sécurité

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE DE
SERVICES

8,1/10

SENTIMENT DE SÉCURITÉ

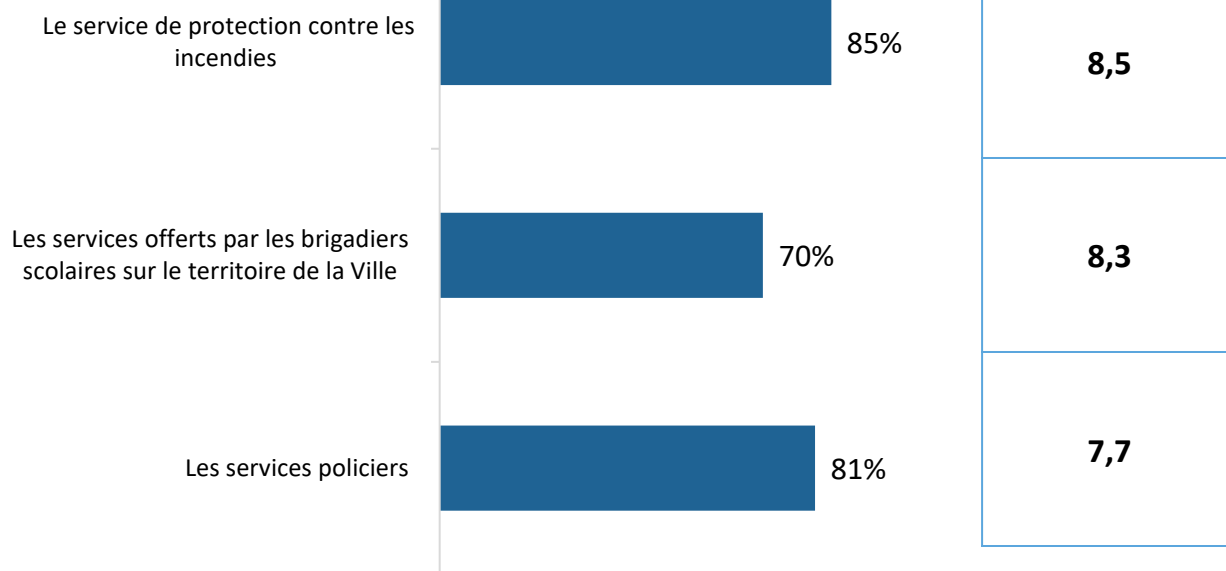
8,2/10↑

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)

NOTE SUR DIX

Encore cette saison, les citoyens se montrent **très satisfaits** des services de **protection contre les incendies** (8,5/10) et **des brigadiers scolaires sur le territoire de la Ville** (8,3/10), et sont **plutôt satisfaits** des **services policiers** (7,7/10). Ces notes sont statistiquement équivalentes à celles de la mesure précédente.

Le **sentiment de sécurité** chez les citoyens de la Ville est en **hausse**, affichant un résultat de 8,2/10 cette saison, comparativement à 8,0/10 à l'été 2022. Ce résultat est identique à celui enregistré à l'automne 2021 (8,2/10).



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

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

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

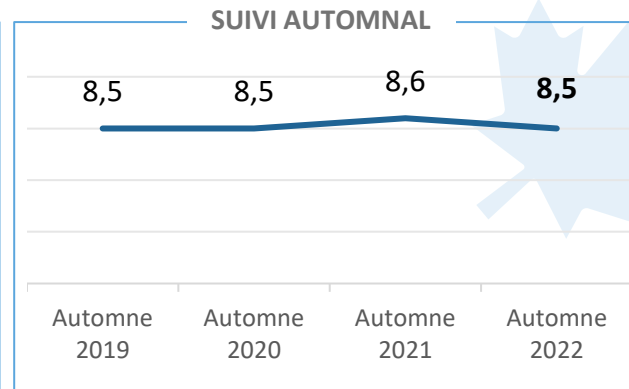
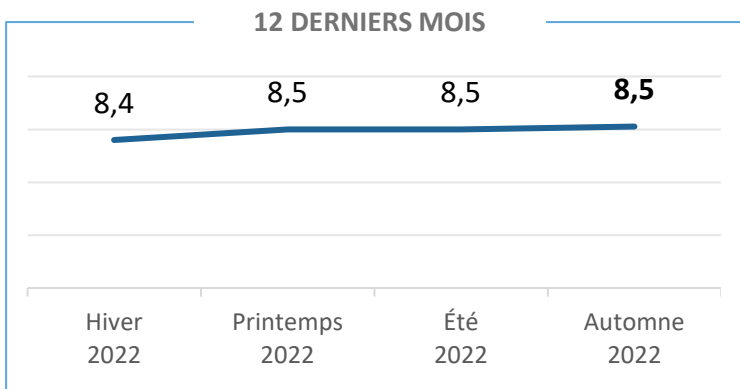
4.1 LE SERVICE DE PROTECTION CONTRE LES INCENDIES

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



Les citoyens ont accordé une note de satisfaction moyenne de 8,5/10 au service de protection contre les incendies, une note identique à celle enregistrée à l'été 2022 et similaire à celle de l'automne 2021 (8,6/10).

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



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

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

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

4.2 LES BRIGADIERS SCOLAIRES

NOTE SUR DIX

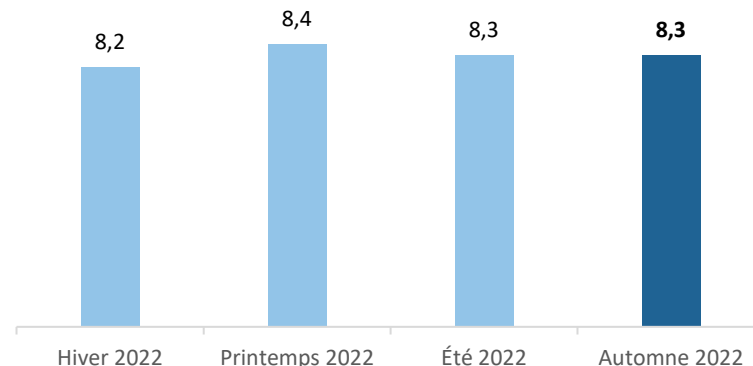
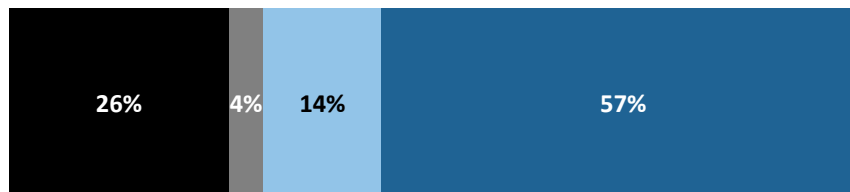
8,3

Pour la quatrième fois, les répondants ont été invités à évaluer les services offerts par les brigadiers scolaires. Ils accordent une note moyenne de satisfaction de 8,3/10 à ce service, une note identique à la dernière mesure (8,3/10).

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

Cette dernière proportion est significativement moins élevée parmi les parents (12%, contre 30% des non-parents). Cependant, on ne note pas différence significative de satisfaction (note sur 10) entre les parents et les non-parents (notes moyennes de 8,1/10 et 8,3/10, respectivement).

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



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

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

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

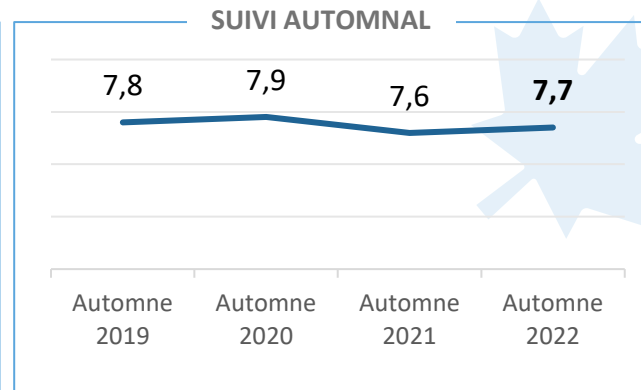
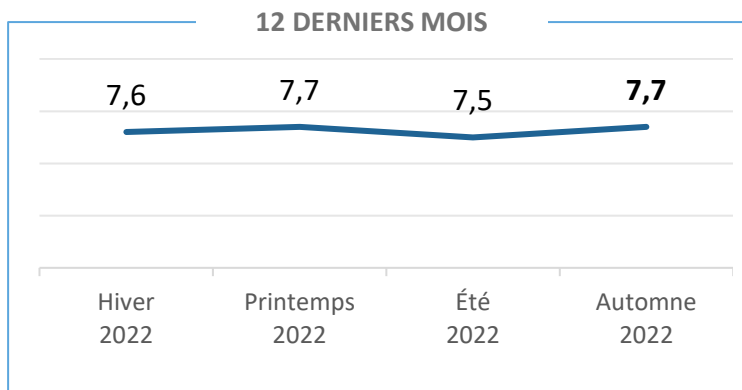
4.3 LES SERVICES POLICIERS

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



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

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



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

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

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

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

4.4 LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

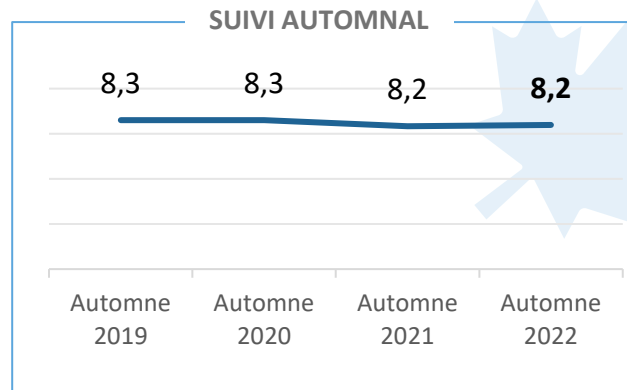
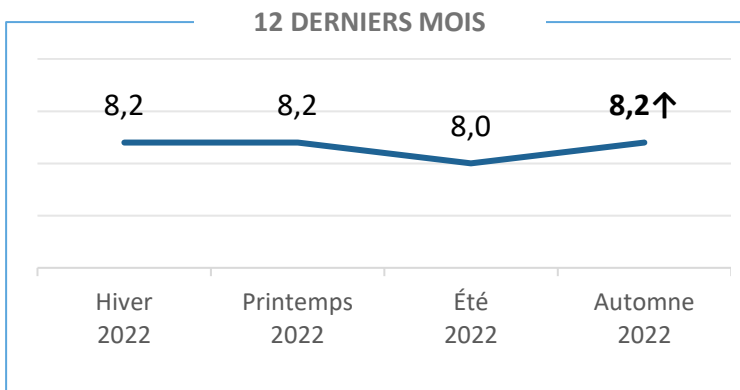
■ NSP/Refus
 ■ Peu ou pas du tout en sécurité (0-6)
 ■ Modérément en sécurité (7-8)
 ■ Très en sécurité (9-10)



Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec (8,2/10) est statistiquement supérieur par rapport à la mesure d'été 2022 (8,0/10) et identique à celle de l'automne 2021 (8,2/10).

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

La proportion de citoyens qui déclarent se sentir peu ou pas en sécurité en général dans la ville de Québec se chiffre à 6%.



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

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

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

4.4 LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

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

La crainte de se faire attaquer augmente légèrement, sans toutefois afficher une différence statistiquement supérieure par rapport à l'été 2022 et l'automne 2021.

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

Quelle est votre plus grande source d'insécurité?

Base : Ceux qui se sentent peu ou pas en sécurité (n=79)

Le complément à 100% représente la non-réponse.

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

4.5 VENTILATION DES RÉSULTATS

En ce qui concerne les services de sécurité publique, on remarque que les citoyens de l'arrondissement **Beauport** se sentent proportionnellement **moins en sécurité** (7,9/10) que les résidents des autres arrondissements. En revanche, les résidents de **Charlesbourg** se sentent proportionnellement plus en sécurité (8,6/10) que les autres.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=162)	Charlesbourg (n=140)	La Cité-Limoilou (n=170)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=165)	Les Rivières (n=161)
Le service de protection contre les incendies	8,5	8,6	8,7	8,4	8,6	8,4	8,5
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	8,3	7,8	8,5	8,4	8,1	8,6	8,2
Les services policiers	7,7	7,5	8,2	7,4	7,8	7,7	7,7
Sentiment de sécurité	8,2	7,9	8,6	8,0	8,4	8,3	8,0

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

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

5. Culture, sports, loisirs et vie communautaire

5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE

7,8/10

CULTURE

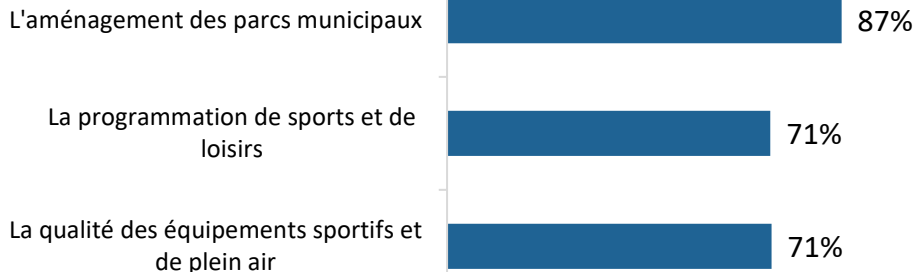
7,8/10

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 précédente** à l'exception de la **programmation des sports et loisirs** qui a significativement **augmenté**, passant ainsi au premier rang de sa catégorie avec l'aménagement des parcs municipaux.

Parmi ceux-ci, les **bibliothèques municipales** restent une fois de plus le service culturel évalué le plus favorablement (8,4/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)

LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE



CULTURE



NOTE SUR DIX

7,8

7,8↑

7,7

8,4

7,3

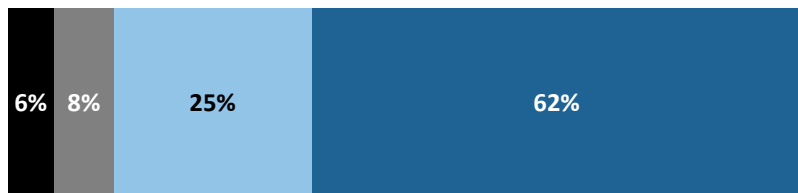
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

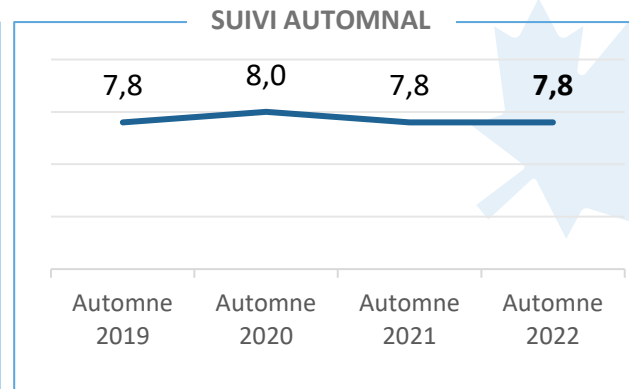
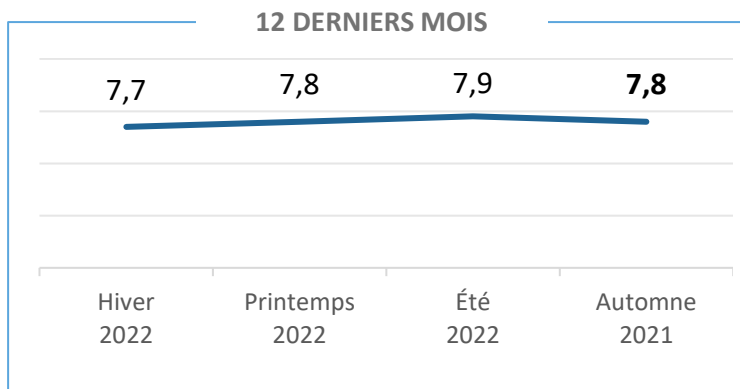
5.1 L'AMÉNAGEMENT DES PARCS MUNICIPAUX

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



L'aménagement des parcs municipaux obtient une note de satisfaction moyenne de 7,8/10, soit une note statistiquement équivalente à celles obtenues à l'été 2022 (7,9/10) et à l'automne 2021 (7,8/10).

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



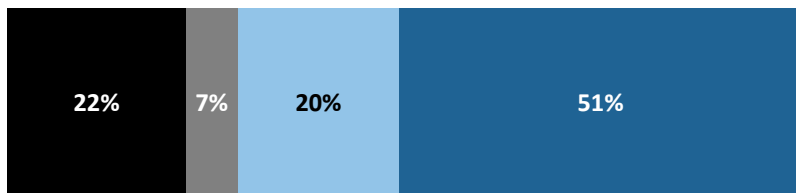
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

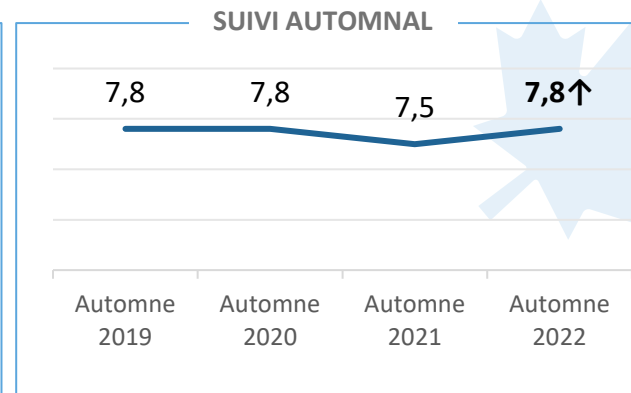
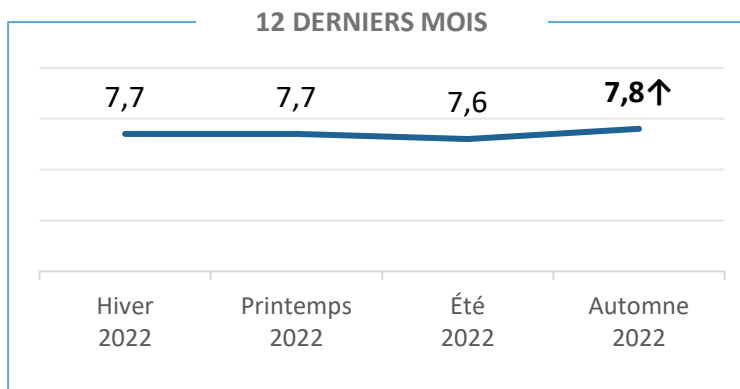
5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

5.2 LA PROGRAMMATION DE SPORTS ET DE LOISIRS

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



Les citoyens ont accordé une note de satisfaction moyenne de 7,8/10 à la programmation de sports et de loisirs, une note statistiquement supérieure à celles enregistrées à l'été 2022 (7,6/10) et à l'automne 2021 (7,5/10).



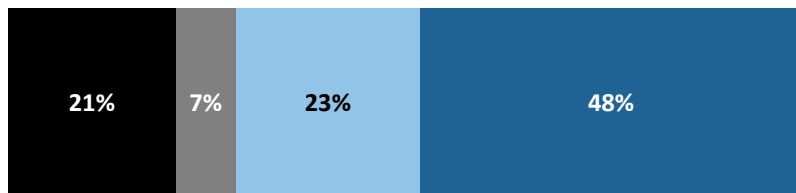
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

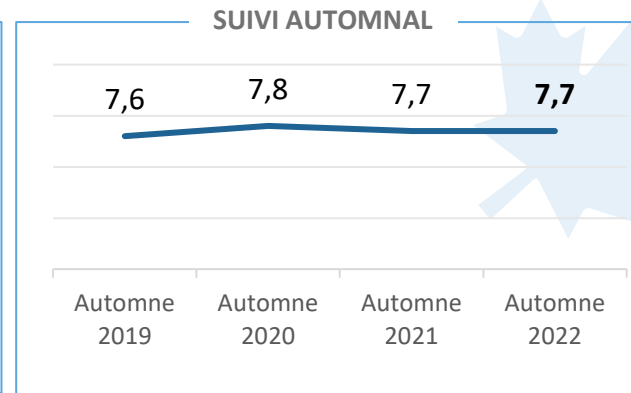
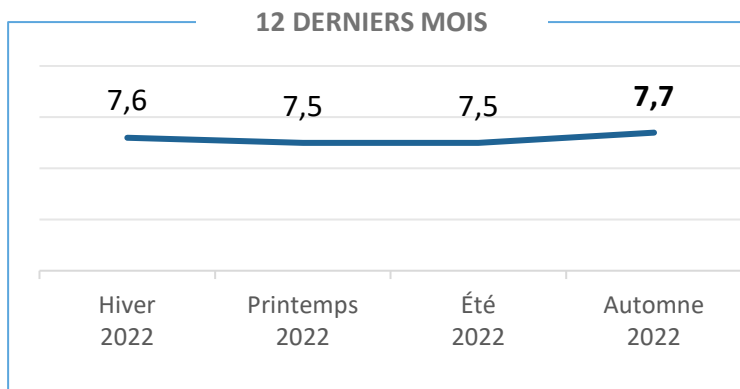
5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

5.3 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 7,7/10 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'été 2022 (7,5/10) et identique à celle de l'automne 2021 (7,7/10).



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

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

5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

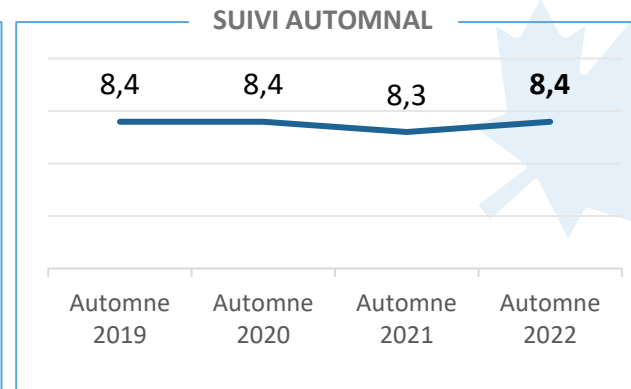
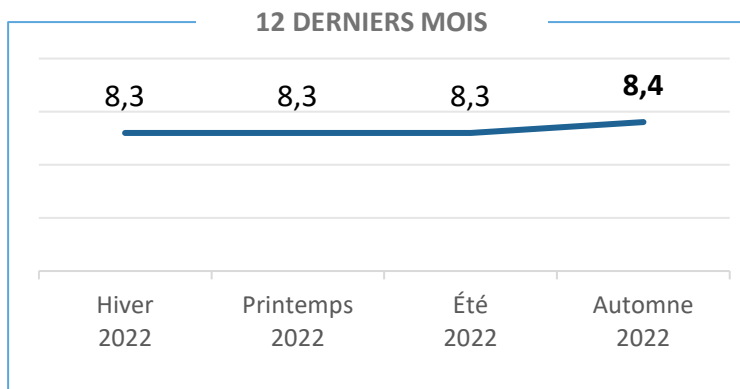
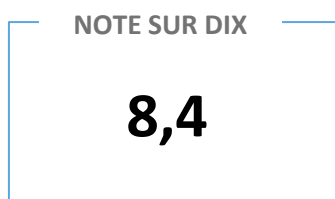
5.4 LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES

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



Les bibliothèques municipales obtiennent une note de satisfaction moyenne de 8,4/10, une note similaire à celles obtenues à l'été 2022 (8,3/10) et à l'automne 2021 (8,3/10).

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



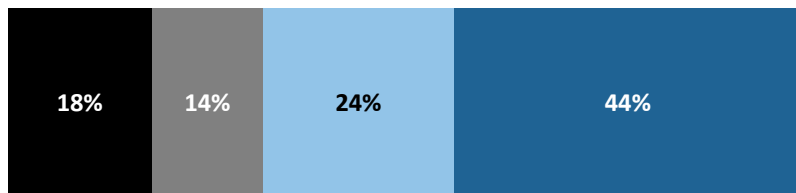
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

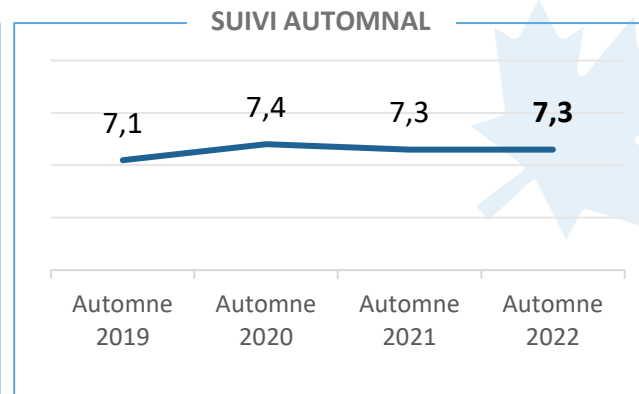
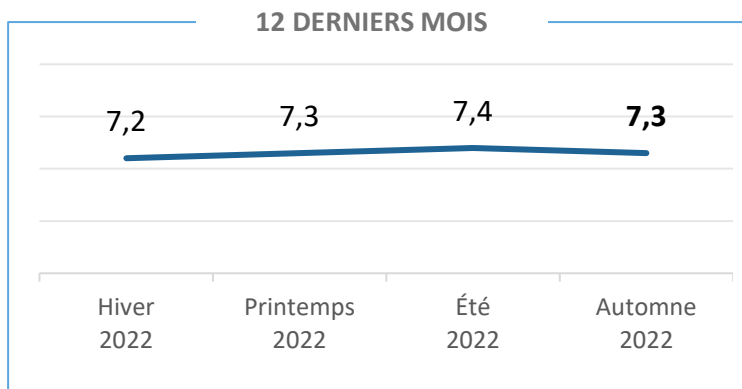
5.5 LA CONSERVATION DU PATRIMOINE

■ 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'été 2022 (7,4/10) et d'automne 2021 (7,3/10).

Cette note est significativement supérieure à la Norme Léger.



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

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

5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

5.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

Dans l'arrondissement **Beauport**, on remarque une satisfaction statistiquement moins élevée envers la qualité des équipements sportifs et de plein air. Dans **La Cité—Limoilou**, la satisfaction est statistiquement moins élevée vis-à-vis la **conservation du patrimoine**. Les résidents de l'arrondissement **Charlesbourg** sont significativement **plus satisfaits** de l'ensemble des services de cette catégorie en comparaison aux citoyens des autres arrondissements de la ville de Québec.

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

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=162)	Charlesbourg (n=140)	La Cité—Limoilou (n=170)	Ste-Foy— Sillery— Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint- Charles (n=165)	Les Rivières (n=161)
L'aménagement des parcs municipaux	7,8	7,6	8,3	7,7	7,9	7,6	7,7
La programmation de sports et de loisirs	7,8↑	7,6	8,3	7,8	7,7	7,7	7,7
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,7	7,3	8,0	7,7	7,9	7,6	7,5
Les bibliothèques municipales	8,4	8,3	8,7	8,2	8,3	8,4	8,4
La conservation du patrimoine	7,3	7,1	7,8	6,7	7,4	7,4	7,4

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

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

6. Gestion de l'eau

6. GESTION DE L'EAU

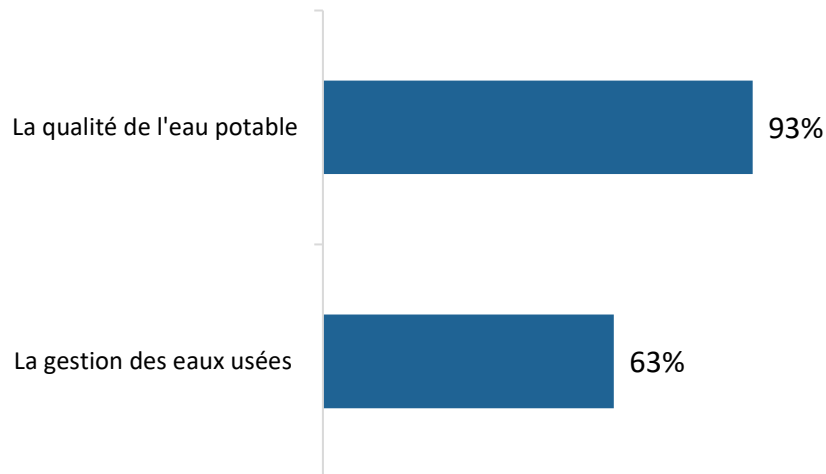
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

8,1/10

La satisfaction des citoyens à l'égard de la **qualité de l'eau potable** (8,3/10) se maintient depuis la saison dernière (été 2022: 8,2/10), tout comme celle à l'égard de la **gestion des eaux usées** (7,8/10).

Il en résulte une note moyenne pour la catégorie similaire à celle enregistrée à la saison estivale 2022.

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



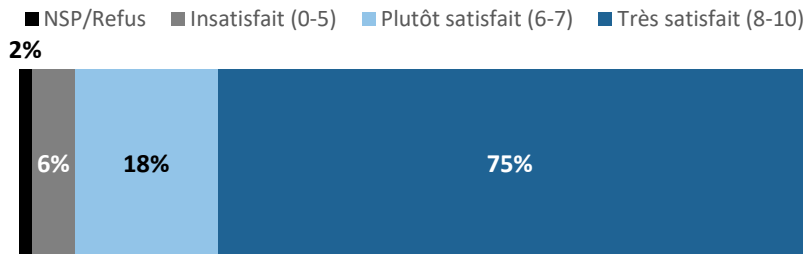
NOTE SUR DIX

8,3

7,8

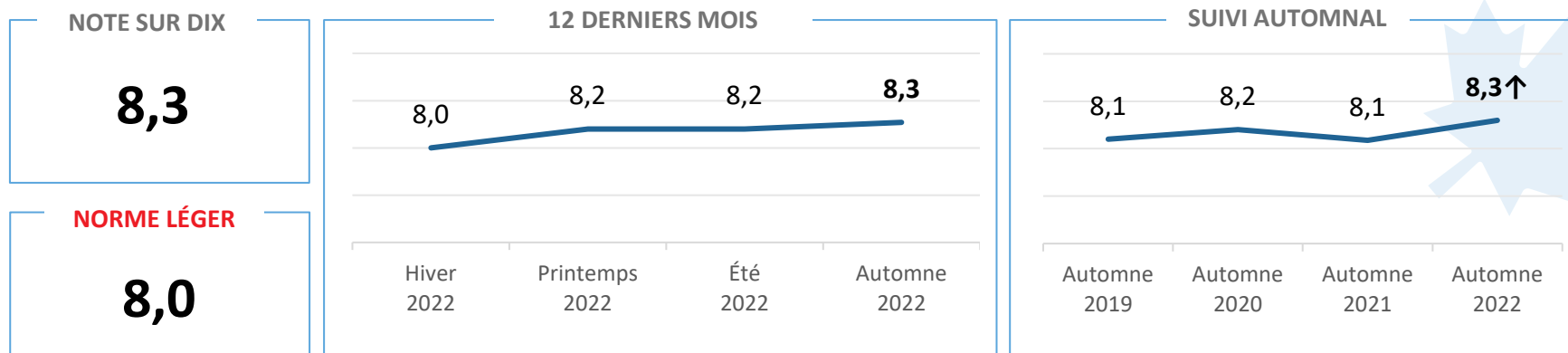
6. GESTION DE L'EAU

6.1 LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE



En moyenne, les citoyens de Québec jugent la qualité de l'eau très satisfaisante (8,3/10). Cette note est statistiquement équivalente à celle obtenue lors de la dernière mesure estivale (8,2/10) et statistiquement supérieure à celle de l'automne 2021 (8,1/10).

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



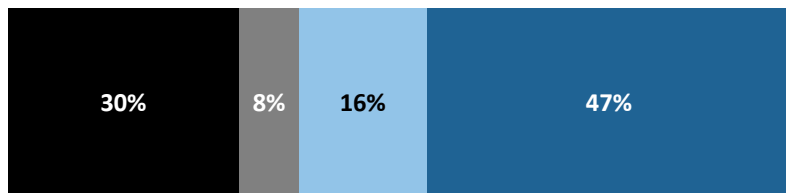
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

6. GESTION DE L'EAU

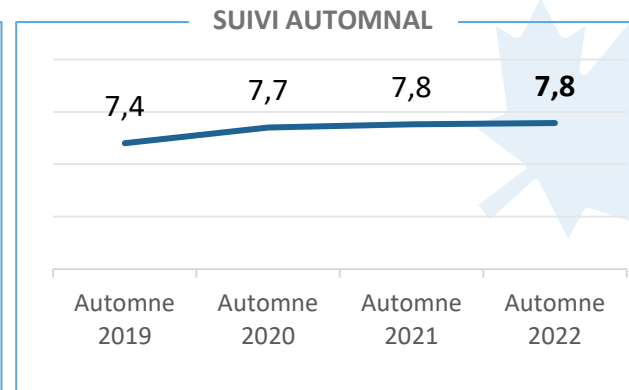
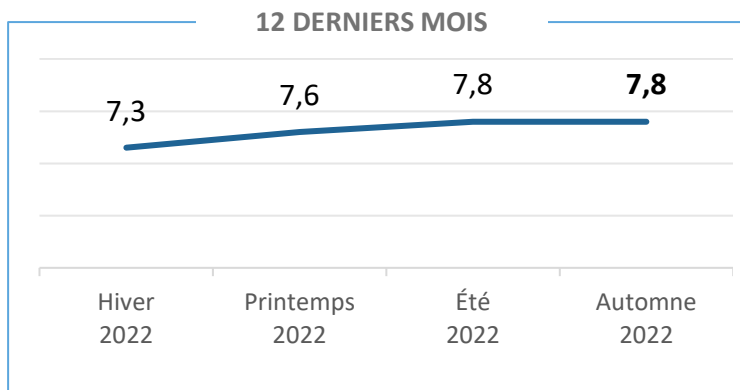
6.2 LA GESTION DES EAUX USÉES

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



La satisfaction à l'égard de la gestion des eaux usées (7,8/10) est identique aussi bien à celle enregistrée à la dernière mesure estivale (7,8/10) qu'à celle de l'automne 2021 (7,8/10).

Remarquons que près du tiers des répondants (30%) n'ont pas été en mesure de se prononcer à ce sujet.



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

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

6. GESTION DE L'EAU

6.7 VENTILATION DES RÉSULTATS

La satisfaction des citoyens pour l'ensemble des services de gestion de l'eau évalués est uniforme parmi les six arrondissements de la Ville.

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=162)	Charlesbourg (n=140)	La Cité-Limoilou (n=170)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=165)	Les Rivières (n=161)
La qualité de l'eau potable	8,3	8,1	8,4	8,3	8,2	8,4	8,2
La gestion des eaux usées	7,8	7,5	8,0	7,7	7,9	7,8	7,7

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

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

7. Qualité du milieu

7. QUALITÉ DU MILIEU

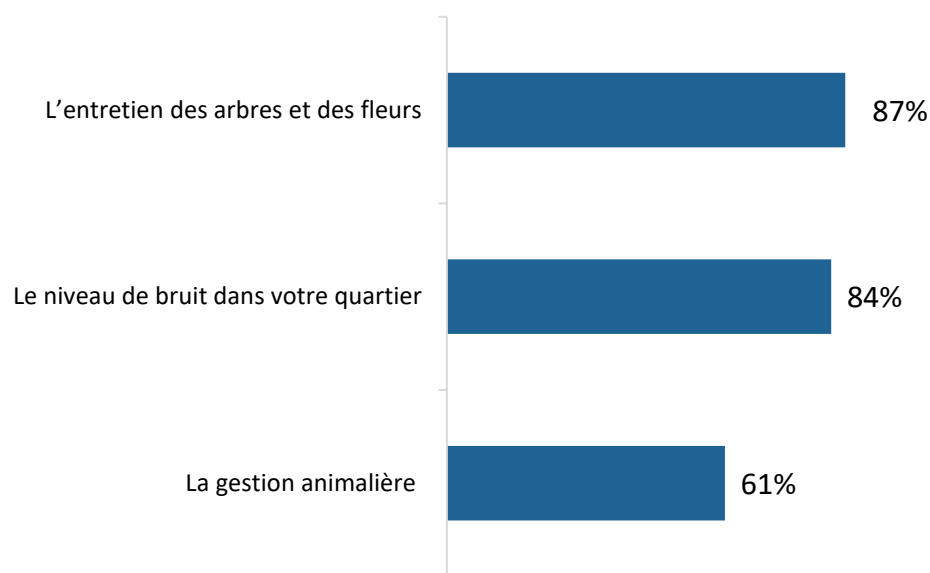
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

7,6/10

Les notes de satisfaction enregistrées pour cette catégorie sont **toutes stables** depuis la dernière mesure estivale, à l'exception du niveau de bruit dans les quartier qui a connu une hausse légère, bien que significative (7,5/10, contre 7,3/10 à l'été).

Ces notes se traduisant néanmoins par une note moyenne pour la catégorie de services (7,6/10) qui est équivalente à celle de l'été 2022 (7,6/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

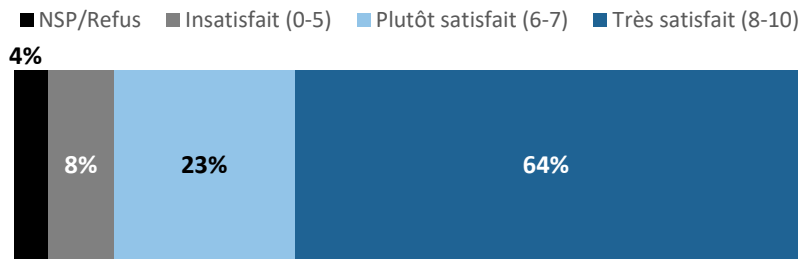
7,8

7,5↑

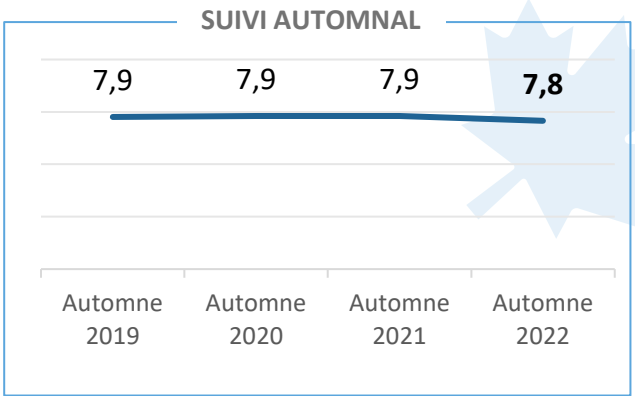
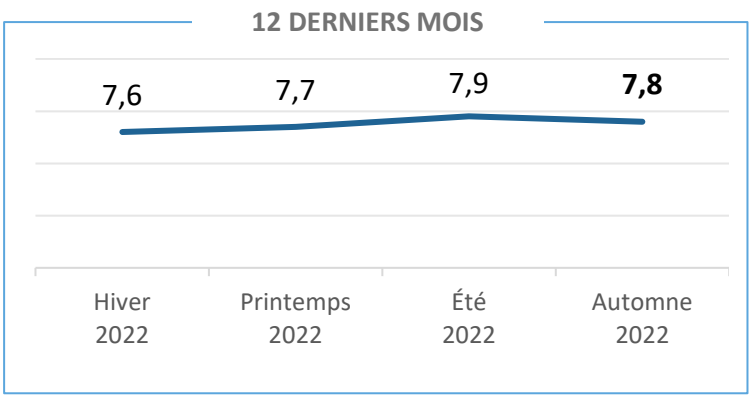
7,3

7. QUALITÉ DU MILIEU

7.1 L'ENTRETIEN DES ARBRES ET DES FLEURS

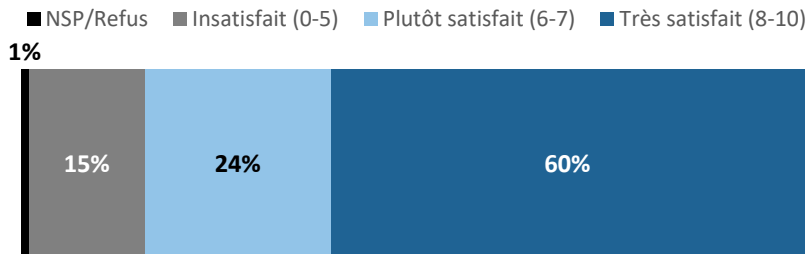


L'entretien des arbres et des fleurs obtient, cette saison, une note de satisfaction moyenne (7,8/10) statistiquement équivalente à celles de la mesure estivale 2022 (7,9/10) et de la mesure automnale 2021 (7,9/10).



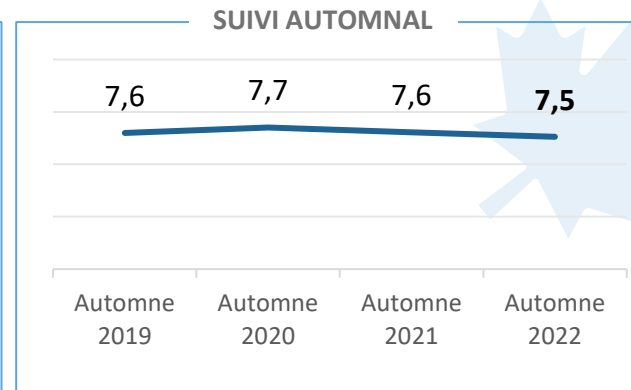
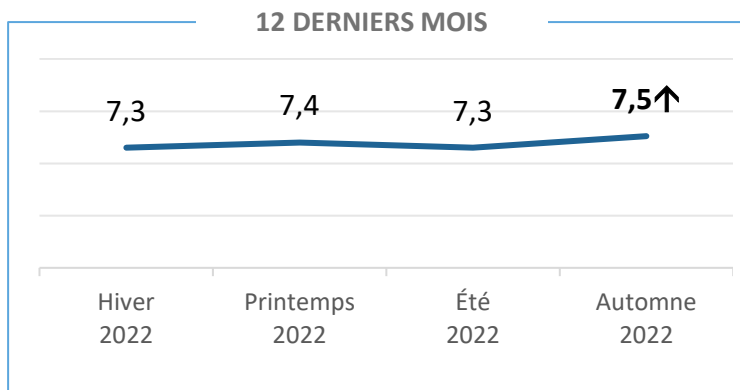
7. QUALITÉ DU MILIEU

7.2 LE NIVEAU DE BRUIT DANS VOTRE QUARTIER



La satisfaction à l'égard du niveau de bruit dans les quartiers (7,5/10) enregistre une hausse légère, mais significative par rapport à l'été 2022.

Cette note est toutefois statistiquement similaire à celle enregistrée à la dernière mesure automnale (7,6/10).



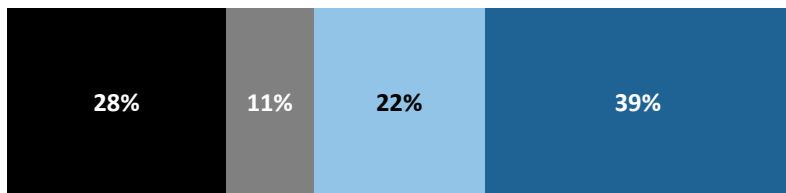
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

7. QUALITÉ DU MILIEU

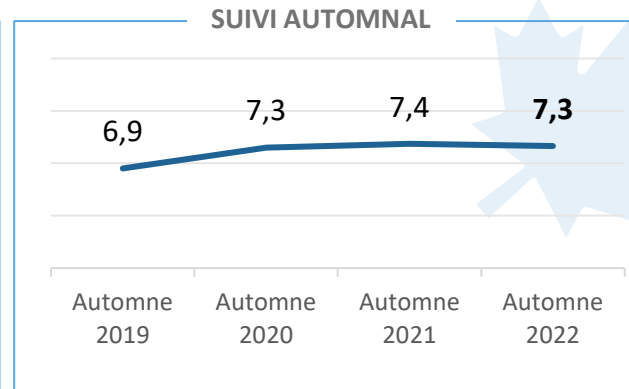
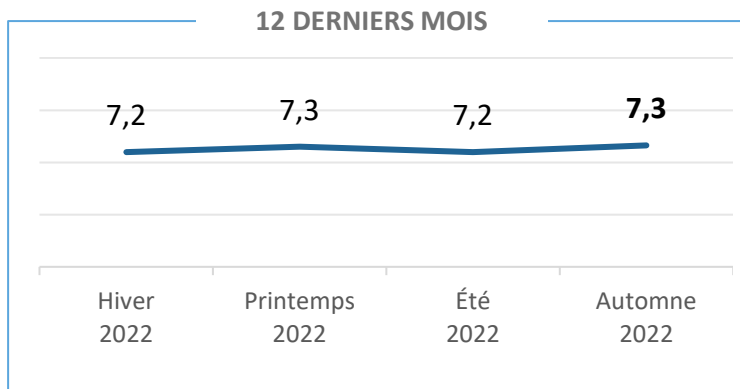
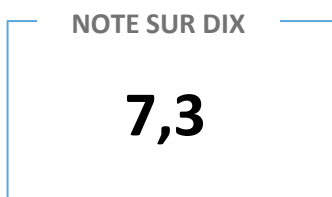
7.3 LA GESTION ANIMALIÈRE

■ 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 (7,3/10) est stable par rapport à la mesure de l'été 2022 (7,2/10) et à celle de l'automne 2021 (7,4/10).

Remarquons que près de trois répondants sur dix (28%) n'ont pas été en mesure d'évaluer leur niveau de satisfaction à ce sujet.



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

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

7. QUALITÉ DU MILIEU

7.4 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

À cet égard, remarquons que les résidents de **La Cité–Limoilou** sont proportionnellement **moins satisfaits** du niveau de **bruit dans leur quartier** (6,9/10) et de la **gestion animalière** (6,9/10) que les citoyens des autres arrondissements. Inversement, les résidents de **Charlesbourg** sont proportionnellement **plus satisfaits** que les autres de tous les aspects liés à la qualité de leur milieu.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=162)	Charlesbourg (n=140)	La Cité–Limoilou (n=170)	Ste-Foy– Sillery– Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint- Charles (n=165)	Les Rivières (n=161)
L'entretien des arbres et des fleurs	7,8	7,6	8,1	7,7	7,9	7,8	7,9
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,5	7,4	7,9	6,9	7,6	7,9	7,5
La gestion animalière	7,3	6,9	7,9	6,9	7,6	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...

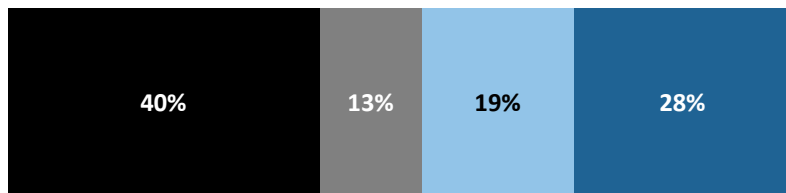
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

8. Interaction citoyenne

8. INTERACTION CITOYENNE

8.1 LES INSTANCES DE PARTICIPATION PUBLIQUE

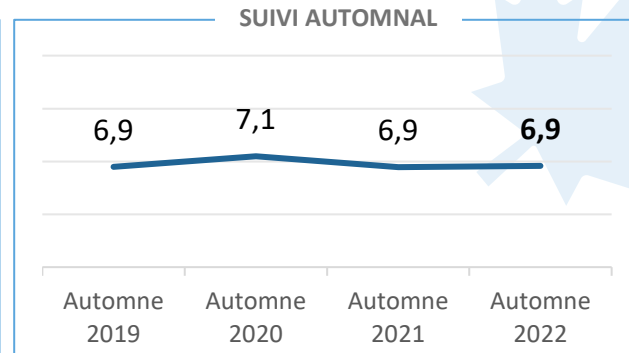
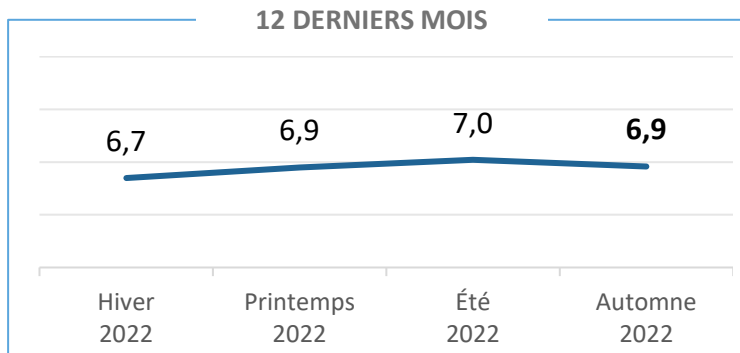
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



Les instances de participation publique obtiennent une note de satisfaction moyenne de 6,9/10, soit une note identique à celle obtenue à l'automne 2021 (6,9/10) et équivalente à celle obtenue à l'été 2022 (7,0/10).

Notons que les citoyens de **Charlesbourg** se disent significativement plus satisfaits (7,6/10) de ce service que leurs concitoyens des autres arrondissements. Notons également que 40% des répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer sur ce service.

Le résultat moyen est similaire à la norme Léger.



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

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

9. Services automnaux

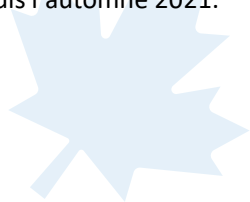
9. SERVICES AUTOMNAUX

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

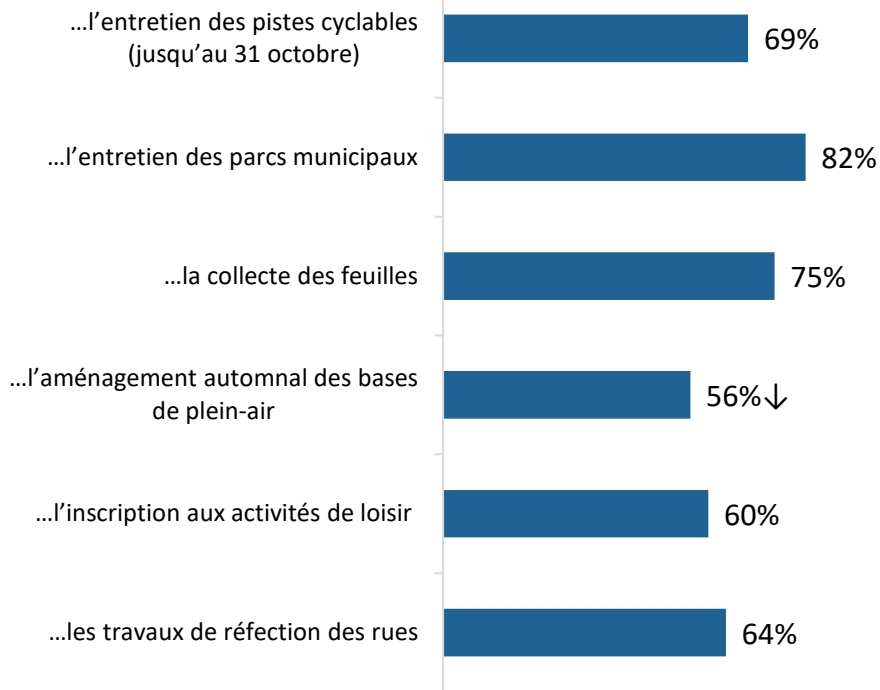
7,3/10

Dans l'ensemble, la satisfaction à l'égard des services automnaux évalués **se maintient** depuis la dernière mesure automnale (7,4/10).

En cohérence avec la note moyenne pour cette catégorie de service, les notes moyennes de chacun des services qui la composent sont **stables** depuis l'automne 2021.



PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

7,8

7,8

7,7

7,6

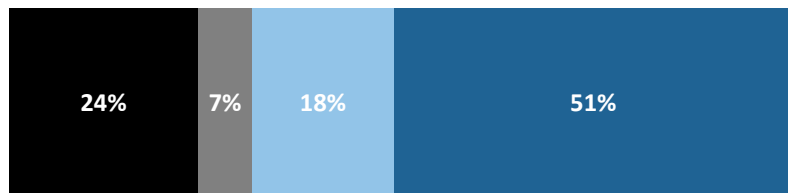
7,4

6,3

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.1 L'ENTRETIEN DES PISTES CYCLABLES

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



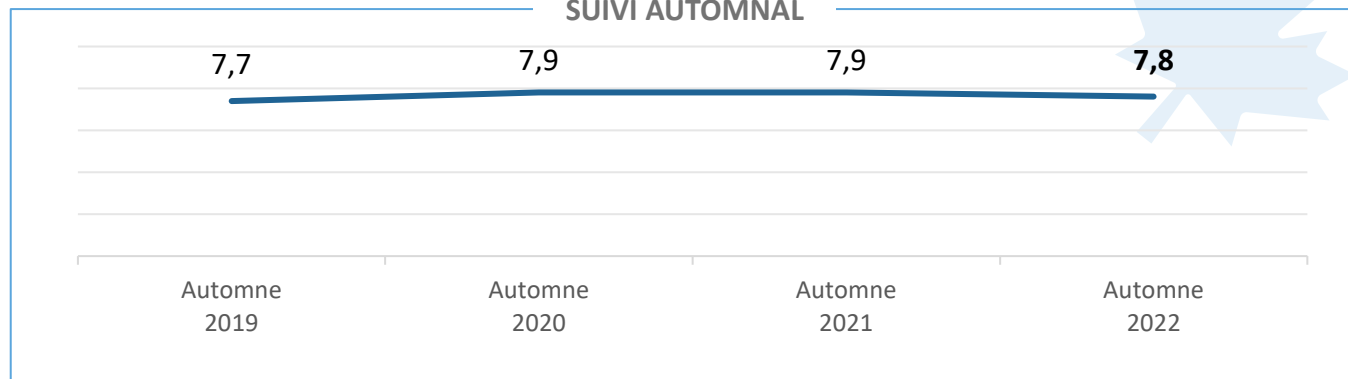
L'entretien des pistes cyclables obtient, cette saison, une note de satisfaction moyenne (7,8/10) similaire à celle de la mesure de l'automne 2021 (7,9/10).

Notons que près d'un répondant sur quatre ne souhaitait pas se prononcer sur la question (24%).

NOTE SUR DIX

7,8

SUIVI AUTOMNAL



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

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

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.2 L'ENTRETIEN DES PARCS MUNICIPAUX

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

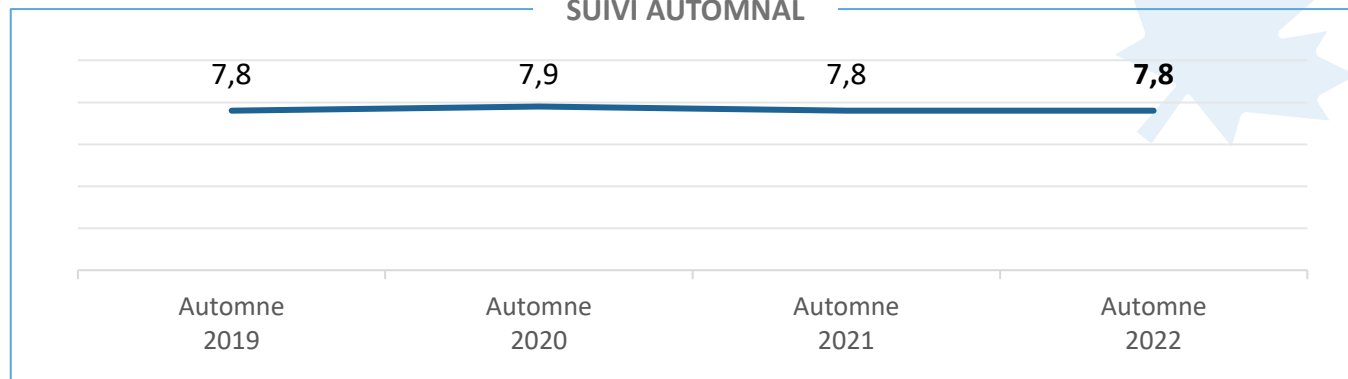


La satisfaction moyenne à l'égard de l'entretien des parcs municipaux (7,8/10) est identique à celle mesurée à l'automne 2021.

NOTE SUR DIX

7,8

SUIVI AUTOMNAL



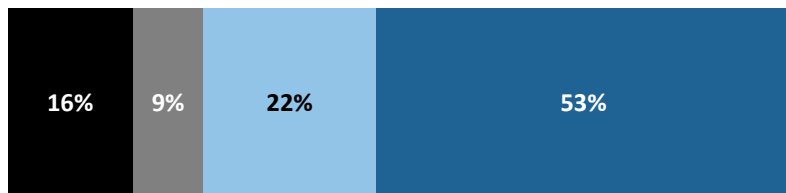
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'automne. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.3 LA COLLECTE DES FEUILLES

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



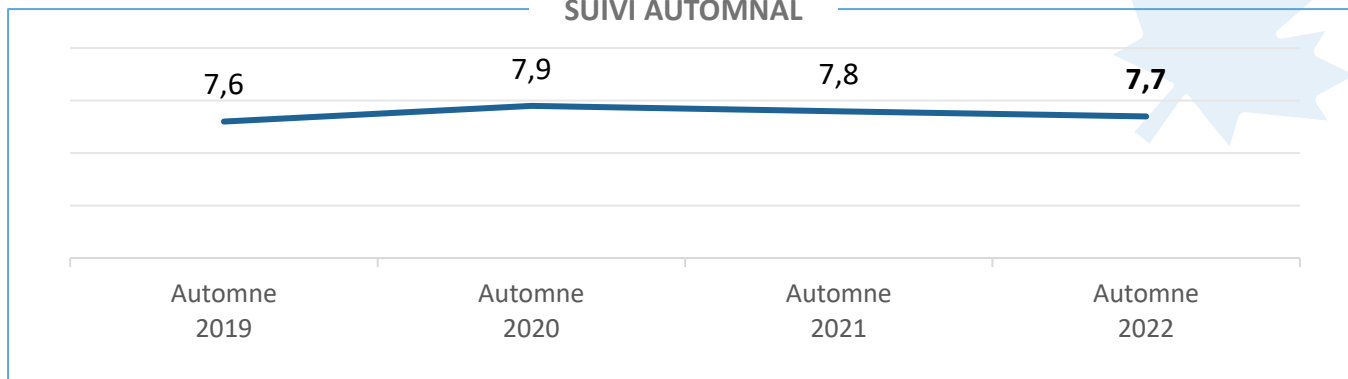
Cette saison, la collecte des feuilles obtient une note de satisfaction moyenne (7,7/10) statistiquement similaire à celle de la mesure automnale précédente (7,8/10).

Notons que, tout comme à l'automne 2021 (55%), un peu plus de moitié des répondants sont très satisfaits de ce service automnal en 2022 (53%).

NOTE SUR DIX

7,7

SUIVI AUTOMNAL



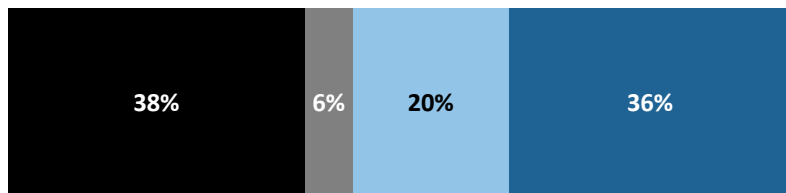
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'automne. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.4 L'AMÉNAGEMENT AUTOMNAL DES BASES DE PLEIN-AIR

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



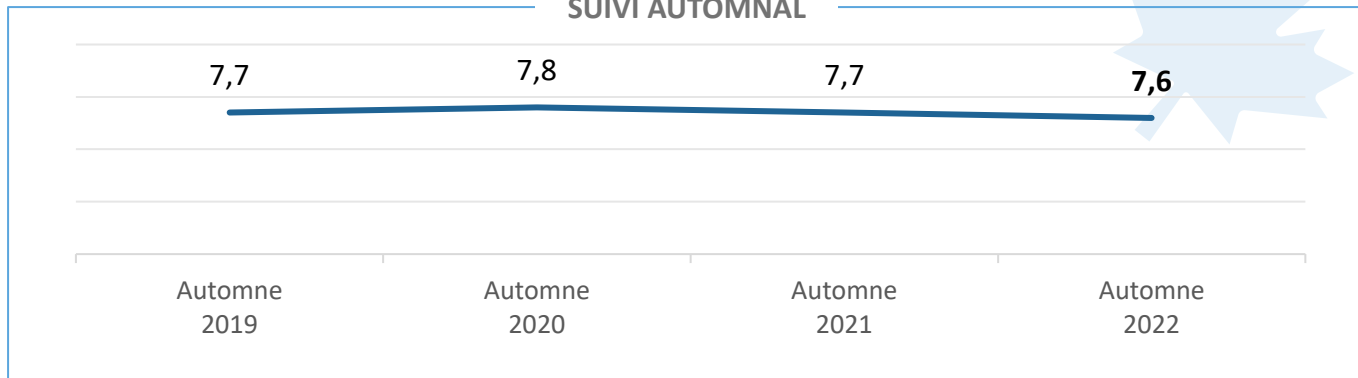
L'aménagement automnal des bases de plein air obtient cette année une note de satisfaction de 7,6/10. Il s'agit d'un résultat similaire à celui obtenu à l'automne 2021 (7,7/10).

La proportion de citoyens satisfaits de ce service (56%) a toutefois diminué par rapport à la mesure d'automne 2021 (62%). La proportion de citoyens insatisfaits est restée inchangée, mais 38% des répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer, une proportion significativement supérieure à la période précédente (31%).

NOTE SUR DIX

7,6

SUIVI AUTOMNAL



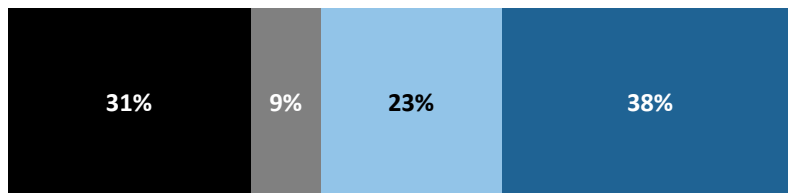
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'automne. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.5 L'INSCRIPTION AUX ACTIVITÉS DE LOISIR

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



Les citoyens de la ville de Québec ont accordé aux inscriptions aux activités de loisir une note semblable à celle de l'automne précédent (7,4/10, contre 7,5/10).

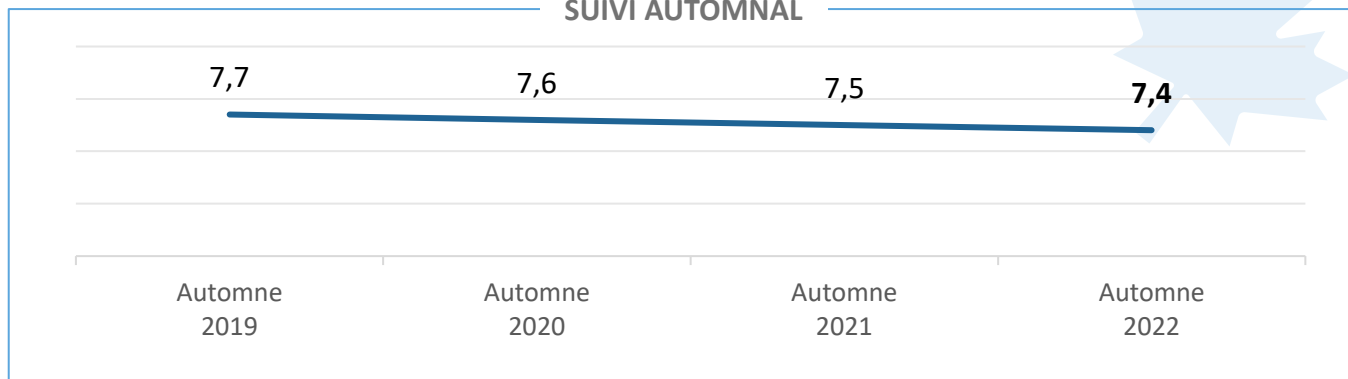
La proportion de citoyens très satisfaits de ce service (38%) a toutefois diminué de manière significative depuis la mesure d'automne 2021 (43%).

Notons enfin que 31% des répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer sur cette question.

NOTE SUR DIX

7,4

SUIVI AUTOMNAL



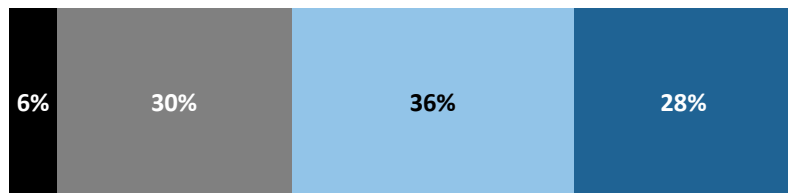
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'automne. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.6 LES TRAVAUX DE RÉFECTION DES RUES

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

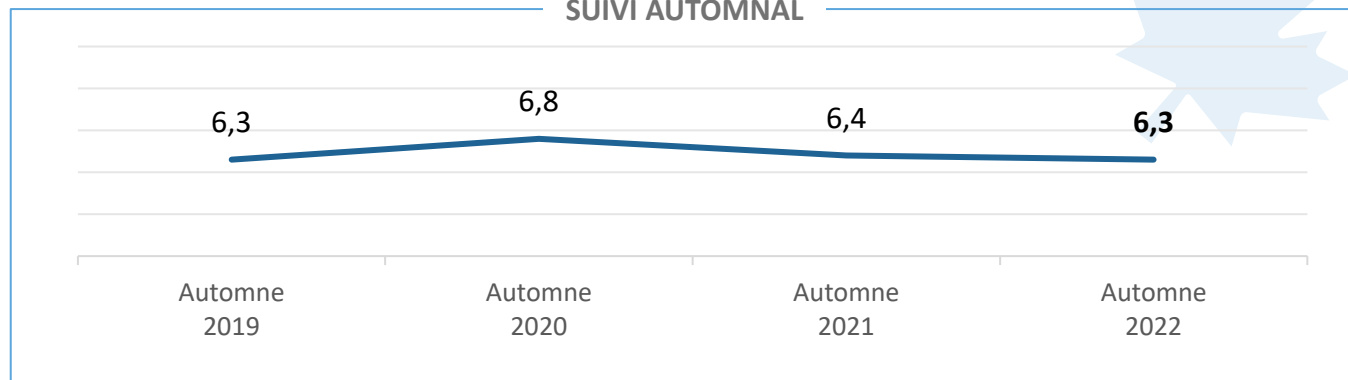


Les travaux de réfection des rues obtiennent une note de satisfaction moyenne (6,3/10) similaire à celle de la mesure automnale précédente (6,4/10).

NOTE SUR DIX

6,3

SUIVI AUTOMNAL



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

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

9. SERVICES AUTOMNAUX

9.7 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

Notons en particulier que les citoyens de l'arrondissement de **Charlesbourg** sont significativement plus satisfaits de quatre des six services évalués: **la collecte des feuilles (8,2/10), l'entretien des parcs municipaux (8,1/10), l'aménagement automnal des bases de plein air (7,9/10) et l'inscription aux activités de loisir (7,8/10).**

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=162)	Charlesbourg (n=140)	La Cité--Limoilou (n=170)	Ste-Foy-- Sillery-- Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint- Charles (n=165)	Les Rivières (n=161)
...l'entretien des pistes cyclables (jusqu'au 31 octobre)	7,8	7,8	8,0	7,6	7,7	7,8	7,9
...l'entretien des parcs municipaux	7,8	7,7	8,1	7,8	7,7	7,6	7,8
...la collecte des feuilles	7,7	7,6	8,2	7,5	7,5	7,7	7,6
...l'aménagement automnal des bases de plein-air	7,6	7,6	7,9	7,6	7,7	7,5	7,5
...l'inscription aux activités de loisir	7,4	7,2	7,8	7,5	7,0	7,3	7,5
...les travaux de réfection des rues	6,3	6,2	6,5	6,0	6,2	6,5	6,4

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

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

10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

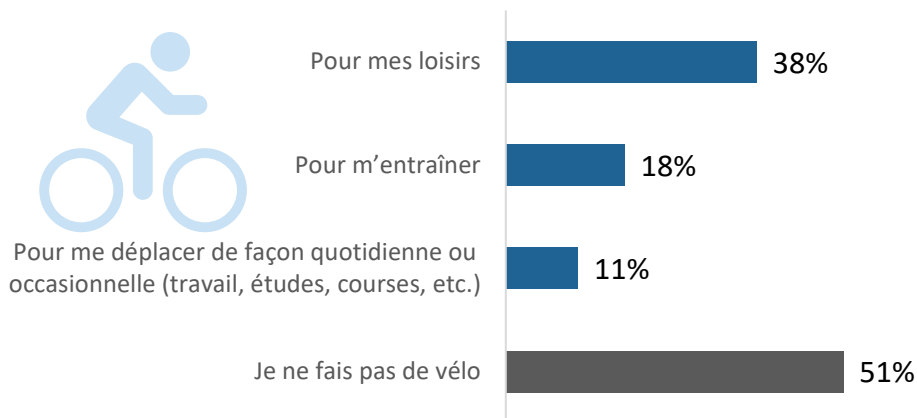
10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.1 UTILISATION DU VÉLO

Les loisirs sont la principale raison d'utilisation du vélo parmi les citoyens de Québec (38%).

11% des citoyens utilisent le vélo comme mode de déplacement de façon quotidienne ou occasionnelle.

Cette dernière pratique est plus répandue parmi les résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou (18%) et parmi les citoyens de 18 à 34 ans (19%).



	TOTAL	Arrondissement						Âge		
		Beauport (n=162)	Charlesbourg (n=140)	La Cité-Limoilou (n=170)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=165)	Les Rivières (n=161)	18-34 ans (n=225)	35-54 ans (n=284)	55 ans et plus (n=491)
Pour mes loisirs	38%	40%	39%	39%	36%	36%	37%	41%	48%	29%
Pour m'entraîner	18%	15%	18%	17%	17%	23%	18%	29%	17%	12%
Pour me déplacer de façon quotidienne ou occasionnelle (travail, études, courses, etc.)	11%	7%	4%	18%	14%	6%	15%	19%	13%	5%
Je ne fais pas de vélo	51%	53%	50%	50%	53%	48%	51%	37%	41%	66%

Pour quelles raisons faites-vous du vélo ?

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

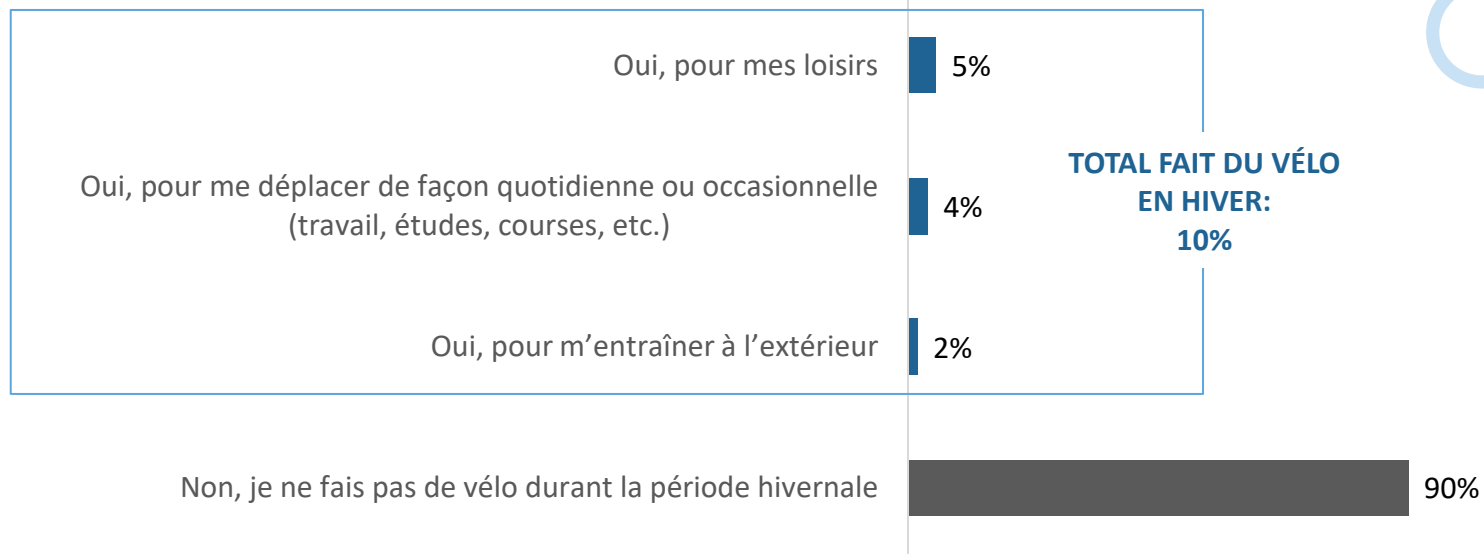
10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.2 UTILISATION DU VÉLO DURANT LA PÉRIODE HIVERNALE

Parmi les citoyens qui font du vélo, 10% en font durant l'hiver et 4% le font pour se déplacer.

Cette proportion est statistiquement uniforme dans les six arrondissements.

Les 18 à 34 ans (15%) sont plus nombreux en proportion à faire du vélo durant la période hivernale.



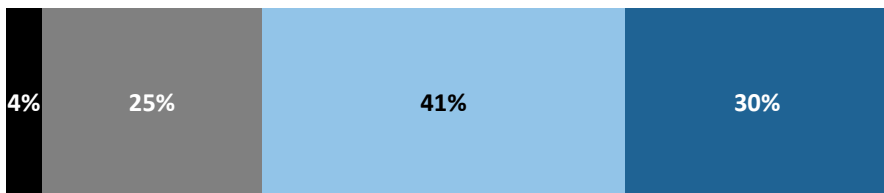
Faites-vous du vélo durant la période hivernale ?

Base : les répondants faisant du vélo (n=500)

10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.3 CONNAISSANCE DES LIENS CYCLABLES

■ NSP/Refus ■ Connaît peu ou pas du tout (0-1) ■ Connaît (2-3) ■ Connaît bien (4-5)



NOTE SUR CINQ

2,6

Les citoyens de la ville de Québec accordent une note moyenne de 2,6/5 à leur connaissance des liens cyclables.

Cette note de connaissance grimpe à 3,3/5 parmi les citoyens qui font du vélo.

Les résidents de La Cité-Limoilou (2,8/5) ont une meilleure connaissance des liens cyclables de leur quartier.

Note moyenne sur 5	TOTAL	Arrondissement						Âge			Vélo	
		Beauport (n=162)	Charlesbourg (n=140)	La Cité-Limoilou (n=170)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=165)	Les Rivières (n=161)	18-34 ans (n=225)	35-54 ans (n=284)	55 ans et plus (n=491)	Oui (n=500)	Non (n=500)
CONNAISSANCE DES LIENS CYCLABLES	2,6	2,6	2,5	2,8	2,2	2,7	2,8	2,6	2,7	2,5	3,3	1,9

À quel point connaissez-vous les liens cyclables de votre quartier? Veuillez répondre en utilisant une échelle de 0 à 5 où 0 signifie que vous ne les connaissez pas du tout et 5 que vous en avez une excellente connaissance.

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

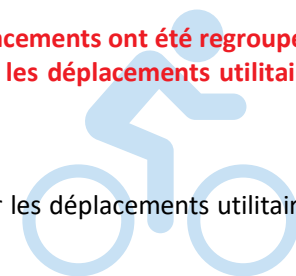
10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.4 RAISONS MENTIONNÉES

Les raisons mentionnées par les cyclistes d'agrément pour expliquer le fait qu'ils n'utilisent pas le vélo pour leurs déplacements ont été regroupées en quatre grandes catégories. Les résultats suggèrent que les deux plus grands obstacles à l'utilisation du vélo pour les déplacements utilitaires émanent de raisons personnelles (51%) et de raisons liées à la distance, la topographie ou la météo (50%).

Aux pages suivantes, les résultats détaillés pour chacune de ces catégories sont présentés.

Le tableau ci-bas présente la distribution des principales catégories de raisons évoquées pour ne pas utiliser le vélo pour les déplacements utilitaires. Les résultats sont ventilés par les six arrondissements de la Ville de même que par l'âge des répondants.



Raisons mentionnées	TOTAL	Arrondissement						Âge		
		Beauport (n=68)	Charlesbourg (n=61)	La Cité-Limoilou (n=57)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=75)	La Haute-Saint-Charles (n=79)	Les Rivières (n=57)	18-34 ans (n=103)	35-54 ans (n=131)	55 ans et plus (n=163)
Les raisons personnelles (santé, économie, temps, etc.)	51%	56%	45%	47%	58%	51%	48%	56%	59%	38%
Les raisons liées à la distance, la topographie et la météo	50%	58%	35%	57%	53%	54%	45%	56%	55%	41%
Les raisons liées aux infrastructures et à la sécurité	33%	30%	33%	45%	30%	32%	25%	33%	34%	32%
Le manque d'intérêt de se déplacer à vélo	19%	15%	26%	17%	21%	12%	28%	12%	14%	32%
Je préfère ne pas répondre	3%	5%	7%	1%	2%	3%	0%	3%	0%	6%

Parmi les raisons suivantes, lesquelles font en sorte que vous n'utilisez pas votre vélo pour vos déplacements utilitaires (travail, études, courses, etc.)

Base : ceux utilisant uniquement leur vélo pour des loisirs ou l'entraînement (n=397) – Mention multiple

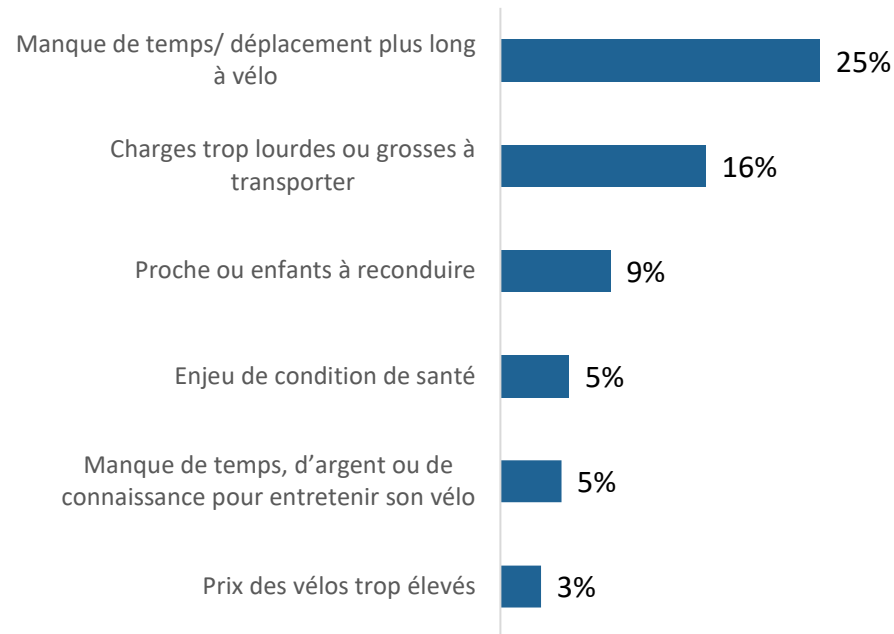
10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.4.1 RAISONS PERSONNELLES



Le manque de temps (25%) et le fait de devoir transporter une charge (16%) représentent les deux principales raisons personnelles évoquées par les répondants.

Le graphique présente en détail la distribution des raisons personnelles évoquées pour ne pas utiliser le vélo pour les déplacements utilitaires.



Parmi les raisons suivantes, lesquelles font en sorte que vous n'utilisez pas votre vélo pour vos déplacements utilitaires (travail, études, courses, etc.)

Base : ceux utilisant uniquement leur vélo pour des loisirs ou l'entraînement (n=397) – Mention multiple

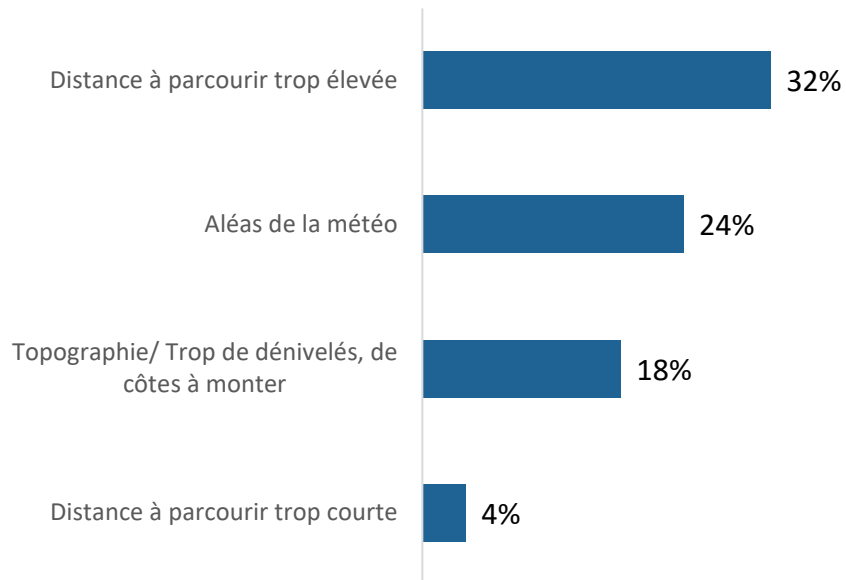
10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.4.2 RAISONS LIÉES À LA DISTANCE, LA TOPOGRAPHIE ET LA MÉTÉO



La distance à parcourir trop élevée (32%) et les aléas de la météo (24%) constituent les deux principales raisons évoquées dans cette catégorie par les répondants.

Le graphique présente en détail la distribution des raisons liées à la distance, la topographie ou la météo pour ne pas utiliser le vélo pour les déplacements utilitaires.



Parmi les raisons suivantes, lesquelles font en sorte que vous n'utilisez pas votre vélo pour vos déplacements utilitaires (travail, études, courses, etc.)

Base : ceux utilisant uniquement leur vélo pour des loisirs ou l'entraînement (n=397) – Mention multiple

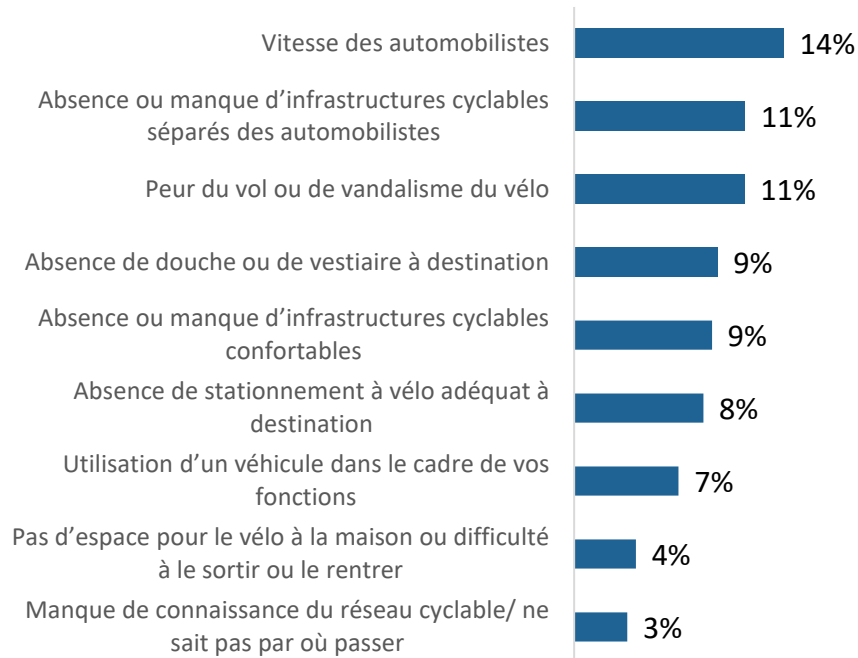
10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.4.3 RAISONS LIÉS AUX INFRASTRUCTURES ET À LA SÉCURITÉ



La vitesse des automobilistes (14%), l'absence ou le manque d'infrastructures cyclables séparées des automobilistes (11%) et la peur du vol ou de vandalisme du vélo (11%) sont les trois premières raisons évoquées dans cette catégorie.

Le graphique présente en détail la distribution des raisons liées aux infrastructures et à la sécurité pour ne pas utiliser le vélo pour les déplacements utilitaires.



Parmi les raisons suivantes, lesquelles font en sorte que vous n'utilisez pas votre vélo pour vos déplacements utilitaires (travail, études, courses, etc.)

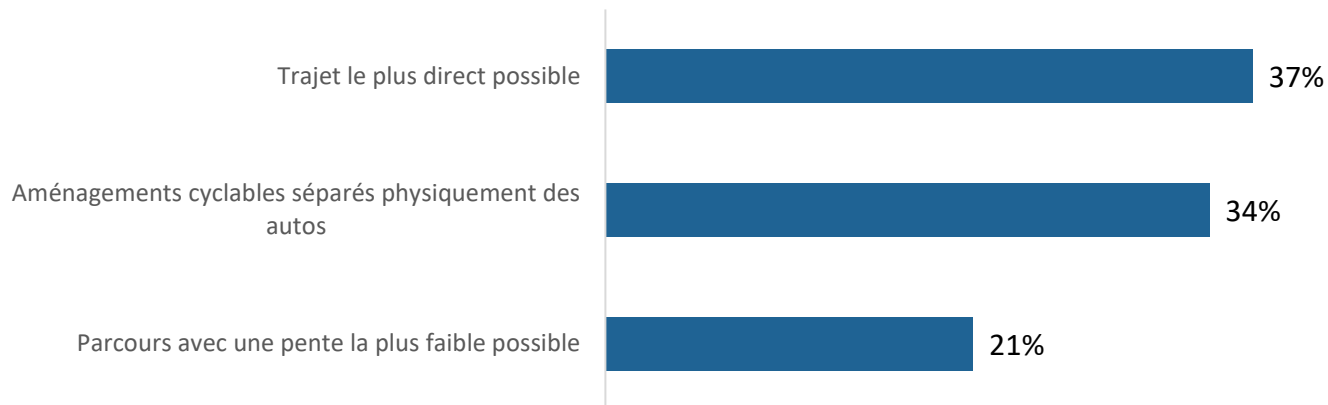
Base : ceux utilisant uniquement leur vélo pour des loisirs ou l'entraînement (n=397) – Mention multiple

10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.5 ÉLÉMENTS SUSCEPTIBLES D'ENCOURAGER LES DÉPLACEMENTS À VÉLO

Les trois principaux éléments susceptibles d'encourager les déplacements à vélo sont d'avoir accès à un trajet le plus direct possible (37%), de bénéficier d'aménagements cyclables séparés physiquement des autos (34%) et de rouler sur un parcours ayant une pente la plus faible possible (21%).

Les résultats détaillés et ventilés par arrondissements et tranches d'âges pour chacun des éléments d'encouragements sont présentés à la page suivante. À cet égard, remarquons que l'impact de ces incitatifs est uniforme parmi les arrondissements.



Parmi les éléments suivants, lesquels seraient les plus susceptibles de vous encourager à faire certains déplacements quotidiens à vélo ?

Base : ceux utilisant uniquement leur vélo pour des loisirs ou l'entraînement (n=397) – 3 mentions possibles

10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.5 ÉLÉMENTS SUSCEPTIBLES D'ENCOURAGER LES DÉPLACEMENTS À VÉLO

Éléments susceptibles d'encourager les déplacements à vélo	TOTAL	Arrondissement						Âge		
		Beauport (n=68)	Charlesbourg (n=61)	La Cité- Limoilou (n=57)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=75)	La Haute- Saint-Charles (n=79)	Les Rivières (n=57)	18-34 ans (n=103)	35-54 ans (n=131)	55 ans et plus (n=163)
Trajet le plus direct possible	37%	37%	33%	31%	39%	42%	38%	45%	40%	26%
Aménagements cyclables séparés physiquement des autos	34%	32%	34%	45%	37%	28%	28%	33%	36%	33%
Parcours avec une pente la plus faible possible	21%	26%	26%	15%	21%	16%	22%	14%	21%	26%
Connexions entre les principaux axes cyclables	19%	22%	20%	22%	18%	15%	20%	11%	24%	22%
Aménagements cyclables sur des artères principales de la Ville	17%	12%	15%	25%	17%	19%	11%	16%	17%	17%
Stationnements à vélo sécurisés sur le parcours ou à destination	14%	16%	17%	11%	10%	15%	18%	8%	14%	20%
Aménagements cyclables sur des rues apaisées au niveau de la circulation automobile (réduction du trafic motorisé et sa vitesse)	14%	19%	8%	12%	19%	10%	17%	16%	8%	18%
Aménagements cyclables plus larges pour permettre l'accompagnement et le dépassement	14%	12%	8%	13%	12%	20%	18%	10%	15%	15%
Aménagements cyclables bien éclairés	13%	10%	18%	8%	14%	16%	10%	19%	8%	13%
Aménagements cyclables avec le plus de verdure possible (arbres, fleurs, arbustes)	13%	12%	14%	16%	7%	15%	11%	9%	12%	16%
Lien mécanique entre la Haute-Ville et la Basse-Ville	12%	13%	9%	22%	2%	7%	19%	8%	8%	18%
Plus de signalisation claire et d'indications sur les aménagements à emprunter	11%	11%	8%	10%	19%	9%	13%	14%	6%	14%
Aménagements cyclables desservant les principales destinations (par ex : commerces, emplois, équipements publics)	10%	9%	14%	10%	8%	9%	12%	10%	10%	10%
Aménagements cyclables donnant accès au transport en commun	7%	11%	8%	8%	7%	5%	4%	6%	12%	3%
Déneigement du réseau	7%	4%	11%	9%	5%	7%	5%	12%	7%	3%
Plus de supports à vélo traditionnels sur le parcours ou à destination	7%	10%	8%	9%	3%	5%	4%	8%	4%	8%
Feux de circulation synchronisés à la vitesse des cyclistes	6%	0%	7%	6%	11%	6%	5%	7%	7%	4%

Parmi les éléments suivants, lesquels seraient les plus susceptibles de vous encourager à faire certains déplacements quotidiens à vélo ?

Base : ceux utilisant uniquement leur vélo pour des loisirs ou l'entraînement (n=397) – 3 mentions possibles

10. ENJEUX D'ACTUALITÉ

10.6 AUTRES ENCOURAGEMENTS

D'autres éléments d'encouragements ont été mesurés dans le cadre de cette étude. Les résultats montrent que le stationnement sécurisé à destination (30%) et une subvention pour l'achat d'un vélo (25%) seraient des incitatifs forts pour encourager les citoyens de Québec à faire certains déplacements quotidiens à vélo. Notons des différences significatives parmi les arrondissements de la ville et parmi les catégories d'âge:

- Le prêt de vélo électrique ou cargo (29%) et une solution au manque d'espace pour entreposer le vélo à la maison (21%) seraient de plus forts incitatifs dans l'arrondissement La Cité-Limoilou;
- Les citoyens de 18 à 34 ans seraient plus sensibles à quatre des huit incitatifs évalués.

Autres éléments susceptibles d'encourager certains déplacements quotidiens à vélo	TOTAL	Arrondissement						Âge		
		Beauport (n=68)	Charlesbourg (n=61)	La Cité-Limoilou (n=57)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=75)	La Haute-Saint-Charles (n=79)	Les Rivières (n=57)	18-34 ans (n=103)	35-54 ans (n=131)	55 ans et plus (n=163)
		Stationnement sécurisé à destination	30%	31%	25%	40%	33%	17%	37%	28%
Subvention pour l'achat d'un vélo	25%	15%	25%	26%	32%	27%	27%	34%	29%	14%
Prêt de vélo électrique ou cargo	16%	10%	16%	29%	19%	10%	12%	15%	17%	16%
Douches et vestiaires à destination	14%	12%	16%	14%	7%	17%	17%	25%	11%	7%
Borne de réparation pour vélo disponible dans des lieux publics	12%	6%	9%	18%	14%	13%	14%	19%	9%	10%
Espace pour entreposer le vélo à la maison	10%	9%	5%	21%	9%	4%	14%	16%	5%	10%
Atelier de mécanique vélo	4%	9%	4%	7%	0%	3%	3%	1%	7%	4%
Formation à la pratique du vélo	2%	0%	1%	4%	5%	1%	0%	2%	2%	2%
Autre	3%	3%	2%	7%	2%	6%	1%	5%	2%	4%
Rien de m'inciterait à utiliser mon vélo pour mes déplacements quotidiens	33%	35%	38%	17%	29%	44%	32%	21%	38%	38%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	5%	9%	0%	6%	7%	4%	4%	4%	4%	7%

Parmi les éléments suivants, lesquelles pourraient vous encourager à faire certains déplacements quotidiens à vélo ?

Base : ceux utilisant leur vélo pour des loisirs ou l'entraînement (n=397) – 3 mentions possibles

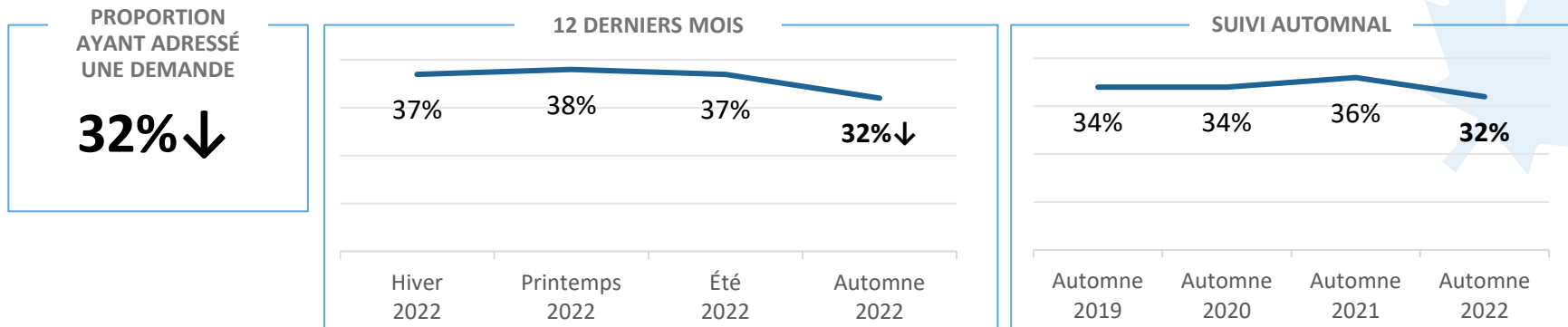
11. Demandes de service

11. DEMANDES DE SERVICE

11.1 UTILISATION

Au cours des douze derniers mois, 32% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec, une proportion statistiquement inférieure à l'été 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.



	TOTAL	Beauport (n=162)	Charlesbourg (n=140)	La Cité-Limoilou (n=170)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=202)	La Haute-Saint-Charles (n=165)	Les Rivières (n=161)
PROPORTION AYANT ADRESSÉ UNE DEMANDE	32%↓	36%	33%	37%	28%	33%	25%

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=1000)

11. DEMANDES DE SERVICE

11.2 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 (34%) puis la gestion des matières résiduelles (30%)

Les demandes concernant la gestion du territoire ou de l'urbanisme arrivent en troisième position (10%).

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.

	Automne 2021 (n=386)	Hiver 2022 (n=392)	Printemps 2022 (n=389)	Été 2022 (n=403)	Automne 2022 (n=352)	Beauport (n=60)	Charlesbourg (n=53)	La Cité-Limoilou (n=63)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=65)	La Haute-Saint-Charles (n=65)	Les Rivières (n=46)
Les travaux publics	23%	36%	33%	28%	34%	27%	43%	37%	32%	32%	31%
La gestion des matières résiduelles	39%	30%	32%	36%	30%	30%	26%	29%	26%	35%	37%
La gestion du territoire-urbanisme	13%	10%	10%	8%	10%	14%	6%	7%	15%	8%	6%
Service de police ou Service de protection contre l'incendie	4%	5%	5%	5%	4%	4%	1%	3%	4%	7%	2%
Autre	21%	19%	20%	23%	23%	24%	24%	24%	23%	18%	24%

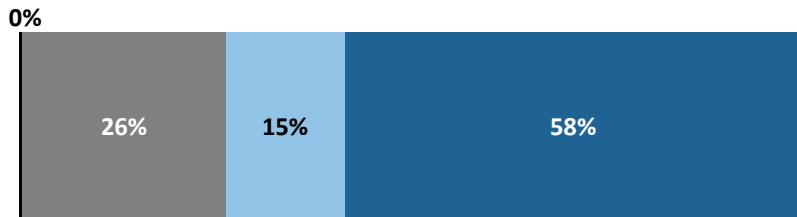
Q7. Quelle était la nature de votre dernière demande? Concernait-elle...

Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois (n=352)

11. DEMANDES DE SERVICE

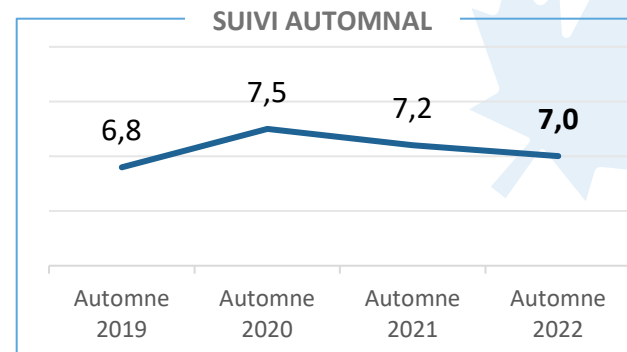
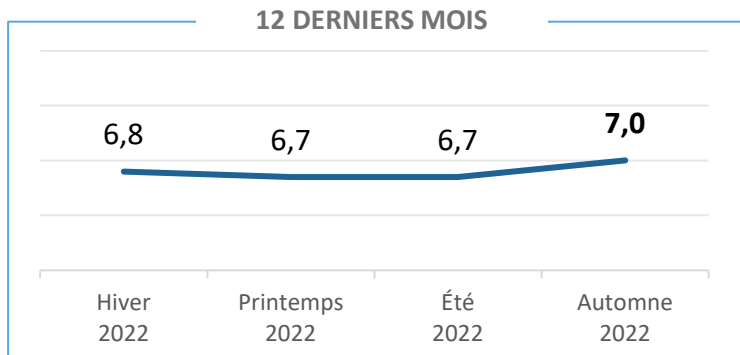
11.3 SATISFACTION À L'ÉGARD DES DEMANDES DE SERVICE

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



En moyenne, les citoyens ayant adressé une demande à la Ville accordent une note de satisfaction de 7,0/10 aux services obtenus. Cette note est statistiquement similaire à celle de la mesure précédente (été 2022 : 6,7/10) et de celle d'automne 2021 (7,2/10).

Remarquons que près des trois quarts (73%) des résidents de la ville de Québec 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=352)

11. DEMANDES DE SERVICE

11.3 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.

	Arrondissement					
	Beauport (n=60)	Charlesbourg (n=53)	La Cité-Limoilou (n=63)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=65)	La Haute-Saint-Charles (n=65)	Les Rivières (n=46)
Note moyenne sur 10	6,9	7,1	6,5	7,5	7,7	6,6

Les citoyens qui ont fait une demande concernant **les travaux publics** se montrent significativement **moins satisfaits** des services reçus (6,5/10).

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 (8,3/10).

	La demande formulée concernait ...				
	Les travaux publics (n=125)	La gestion des matières résiduelles (n=105)	La gestion territoriale (n=37)	Service de police ou le Service de protection contre l'incendie (n=13)*	Autre (n=72)
Note moyenne sur 10	6,5	8,3	7,9	6,1	6,0

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

Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois (n=352)

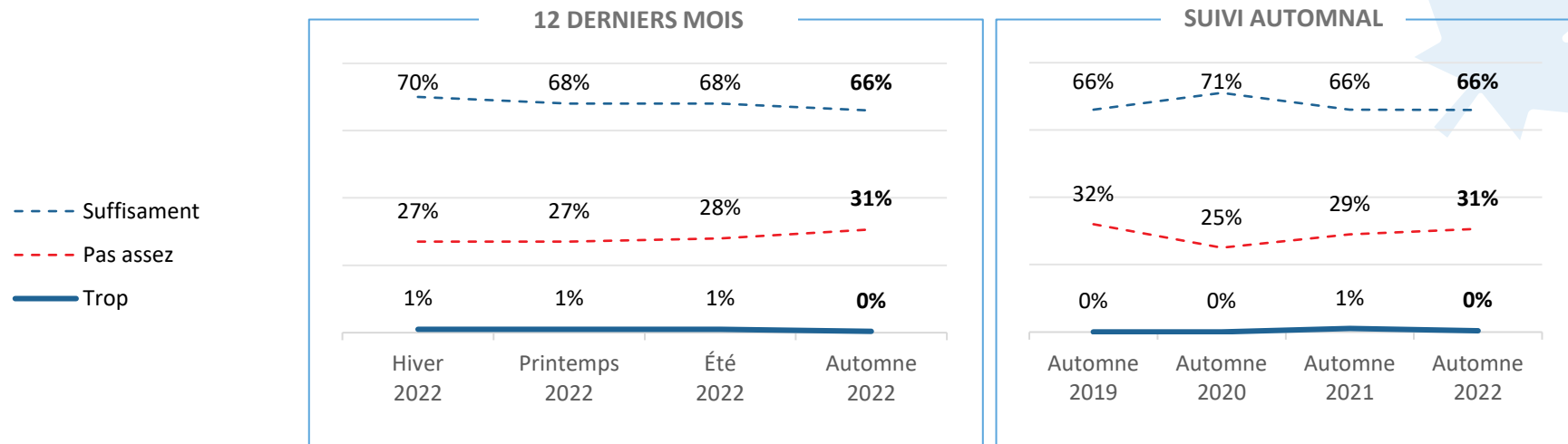
*Étant donné le faible nombre de répondants (n < 30), les résultats sont présentés à titre indicatif seulement.

12. Communications

12. COMMUNICATIONS

12.1 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 (été 2022 : 68%) et identique et à celle de l'automne 2021 (66%).



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

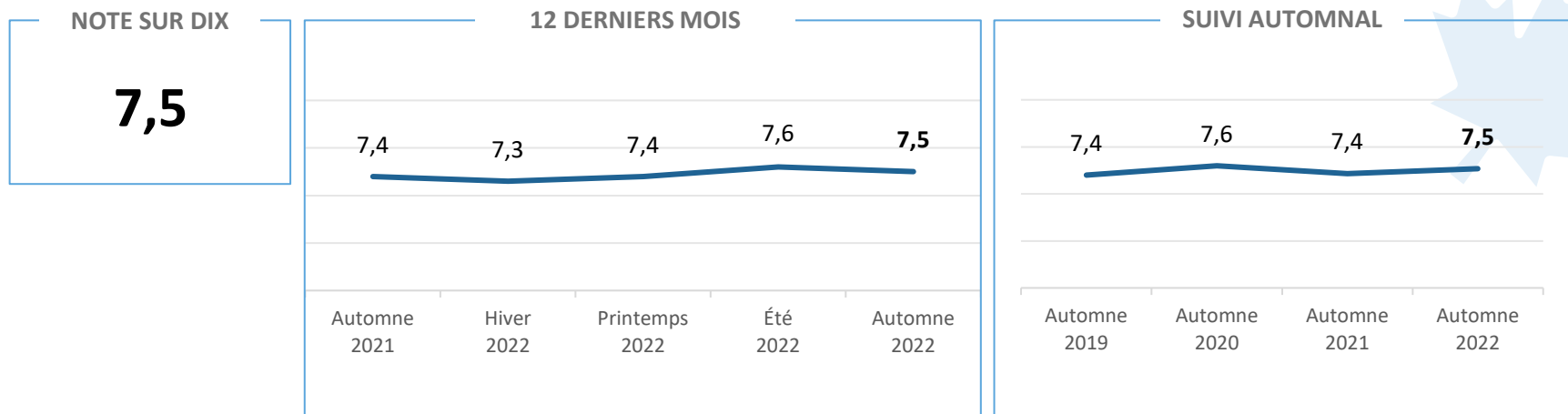
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

12. COMMUNICATIONS

12.2 PERTINENCE DE L'INFORMATION

Avec une note de pertinence moyenne de 7,5/10, 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'été 2022 (7,6/10) et à l'automne 2021 (7,4/10).

Cette évaluation est uniforme dans les six arrondissements, à l'exception de La Haute-Saint-Charles qui donne aux communications de la Ville un score de pertinence significativement supérieur (7,8/10) et de Beauport qui donne un score de pertinence significativement inférieur (7,2/10).



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=1000)

12. COMMUNICATIONS

12.3 MOYENS DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉS

Les médias traditionnels (55%) 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 (été 2022 : 53%).

Le bulletin municipal « Ma Ville » figure désormais en deuxième place (51%, contre 54% à l’été 2022).

Le site web de la Ville (41%) et les médias sociaux (36%) 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 (n=1000)	Hiver 2022 (n=1000)	Printemps 2022 (n=1000)	Été 2022 (n=1000)	Automne 2022 (n=1000)	Âge		
						18-34 ans (n=225)	35-54 ans (n=284)	55 ans et + (n=491)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	57%	66%	55%	53%	55%	39%	49%	68%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	50%	50%	54%	54%	51%	25%	47%	70%
Vous allez sur le site web de la Ville	42%	33%	40%	39%	41%	37%	46%	39%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	37%	38%	35%	37%	36%	60%	39%	21%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	19%	20%	19%	20%	18%	8%	19%	24%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	11%	13%	13%	14%	13%	8%	10%	18%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	6%	5%	7%	5%	6%	5%	5%	7%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	3%	2%	3%	2%	2%	1%	2%
Aucun de ces moyens	5%	3%	5%	4%	4%	7%	3%	2%

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

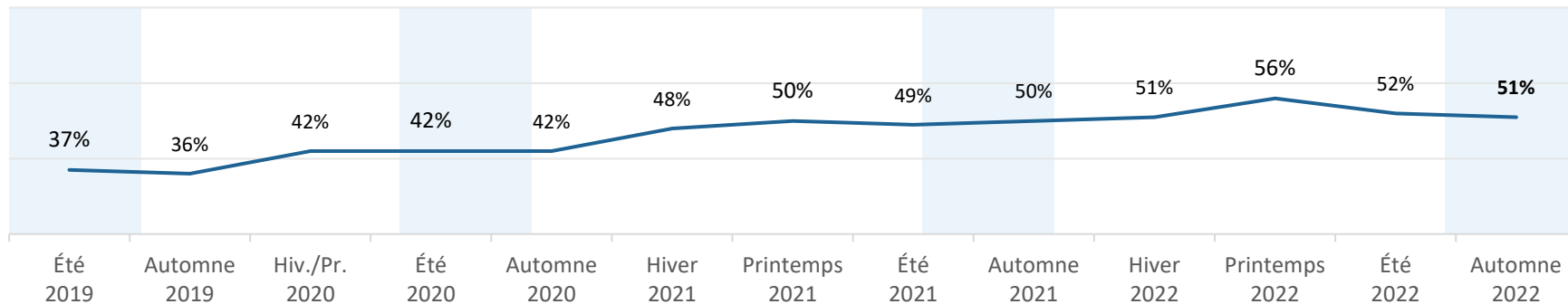
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

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

12. COMMUNICATIONS

12.4 NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311

NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311



La notoriété du service 311 (51%) est stable par rapport à la mesure précédente (52%).

Remarquons par ailleurs que le service 311 reste significativement moins connu des citoyens de 18 à 34 ans (38%) et plus connu auprès des citoyens de 55 ans et plus (57%).

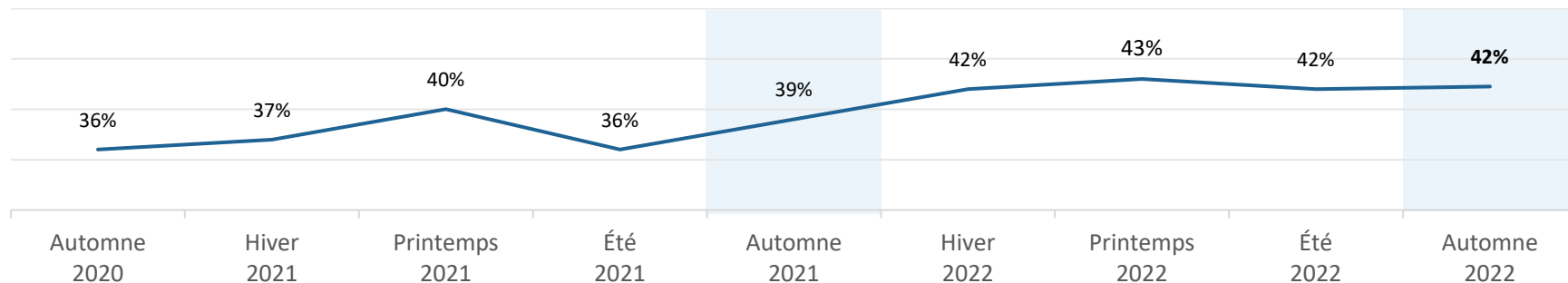
Enfin, la notoriété du service est uniforme parmi les arrondissements, à l'exception de l'arrondissement La Cité-Limoilou, où elle est plus élevée (63%).

Âge		
18-34 ans (n=225)	35-54 ans (n=284)	55 ans et + (n=491)
38%	53%	57%

12. COMMUNICATIONS

12.4 NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311

NOTORIÉTÉ DE L'APPLICATION MOBILE 311



Parmi les citoyens connaissant le service 311, 42% connaissent l'application mobile pour y accéder, un résultat identique à celui obtenu à la mesure estivale 2022.

Ramené sur la base totale, ce sont donc un peu moins de 23% des citoyens de Québec qui 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=82)	35-54 ans (n=159)	55 ans et + (n=291)
41%	43%	42%

Q16B. Saviez-vous qu'il existe une application mobile du service 311 de la Ville de Québec?

Base : les répondants qui connaissent le service 311 (n=534)

13. Services à améliorer en priorité

13. SERVICES À AMÉLIORER EN PRIORITÉ

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

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

Ce service est cité par 15% des résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou, une proportion significativement plus élevée que dans les autres arrondissements.

Si la réparation de la chaussée et des nids de poules figurent au deuxième rang des priorités, ce service est jugé comme étant le plus prioritaire pour les résidents de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (15%).

Enfin, l'entretien des rues et des trottoirs (5%) accuse une baisse significative des mentions depuis la dernière mesure (9%), ce qui l'amène cette saison au troisième rang des services qui devraient être priorisés par la Ville.

Q25. Selon vous, quel serait le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec?

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

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

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



ANNEXES

ANNEXES | Services municipaux à améliorer en priorité (suite)

	PRINTEMPS 2022	ÉTÉ 2022	AUTOMNE 2022
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets	1%	2%	2%
Piste cyclable (en général)	2%	1%	2%
Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons	1%	1%	1%
Aménagement de stationnements	1%	1%	1%
Sécurité routière	1%	2%	1%
Nettoyage des rues / des trottoirs	3%	1%	1%
Entretien des parcs / des arbres	1%	1%	1%
Compostage	1%	1%	1%
Préserver / créer des espaces verts / plus d'arbres	0%	1%	1%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	1%	1%	1%
Bons services en général / aucun problème	1%	1%	1%

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

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

Leger