

# Rapport

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

Hiver 2022



DATE 2022-02-24 NUMÉRO DE PROJET 70133-180



Leger

# TABLE DES MATIÈRES

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



# TABLE DES MATIÈRES

## Résultats détaillés (suite)

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



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Résultats détaillés (suite)</b>	<b>17</b>
<b>6. Gestion de l'eau</b>	<b>64</b>
6.1 Satisfaction envers la qualité de l'eau potable	66
6.2 Satisfaction envers la gestion des eaux usées	67
7.6 Ventilation des résultats	68
<b>7. Qualité du milieu</b>	<b>69</b>
7.1 Satisfaction envers l'entretien des arbres et des fleurs	71
7.2 Satisfaction envers le niveau de bruit dans votre quartier	72
7.3 Satisfaction envers la gestion animalière	73
7.4 Ventilation des résultats	74
<b>8. Interaction citoyenne</b>	<b>75</b>
8.1 Satisfaction envers les instances de participation publique	76
<b>9. Services hivernaux</b>	<b>77</b>
9.1 Satisfaction envers la qualité des patinoires extérieures	79
9.2 Satisfaction envers le déneigement des accès aux abribus	80
9.3 Satisfaction envers le délai d'enlèvement de la neige	81
9.4 Satisfaction envers le déneigement des rues	82
9.5 Satisfaction envers le déneigement des trottoirs	83
9.6 Ventilation des résultats	84



# TABLE DES MATIÈRES

## Résultats détaillés (suite)

<b>10. Demandes de service</b>	<b>85</b>
10.1 Utilisation	86
10.2 Nature de la demande	87
10.3 Satisfaction à l'égard des demandes de service	88
<b>11. Communications</b>	<b>90</b>
11.1 Quantité de l'information	91
11.2 Pertinence de l'information	93
11.3 Moyens de communication privilégiés	95
11.4 Notoriété du service 311	96
<b>12. Services à améliorer en priorité</b>	<b>98</b>
<b>13. Enjeux d'actualité</b>	<b>100</b>
13.1 Plantation d'arbres	101
<b>Annexes</b>	<b>102</b>





# CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

---

# CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

## Contexte de l'étude

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

Onzième 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 hivernaux;
- Identifier leurs sources de satisfaction, d'insatisfaction et les améliorations qu'ils souhaiteraient voir apportées en priorité;
- Mesurer l'adhésion à certains projets de modification à la prestation de services et la connaissance de certains services.

## Population et échantillon

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

## Questionnaire

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

## Collecte des données

Un prétest a été effectué dans le but de valider le questionnaire et d'assurer le déroulement logique et la compréhension des questions. Le prétest a eu lieu le 8 avril 2022 auprès de 26 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 11 au 21 avril 2022.

# CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

## Pondération des résultats et précision statistique

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

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

## Note pour la lecture du rapport

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

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

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

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

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

Les flèches montrent quant à elles les différences statistiquement significatives à la hausse ↑ ou à la baisse ↓, depuis la dernière mesure (automne 2021, sondage Léger mené auprès de 1000 répondants).

## Normes Léger

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





# PROFIL DES RÉPONDANTS

# PROFIL DES RÉPONDANTS

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

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

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

# PROFIL DES RÉPONDANTS

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

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=142)
<b>Quartier – Beauport</b>	
Chutes-Montmorency	34%
Laurentides	4%
Saint-Michel	16%
Vieux-Bourg	9%
Vieux-Moulin	22%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=178)
<b>Quartier – Charlesbourg</b>	
Bourg-Royal	17%
Jésuite	14%
Notre-Dame-des-Laurentides	21%
Saint-Charles-Borromée	13%
Saint-Pierre-aux-Liens	8%
Saint-Rodrigue	17%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=184)
<b>Quartier – La Cité-Limoilou</b>	
Lairet	10%
Maizerets	10%
Montcalm	17%
Saint-Jean-Baptiste	6%
Saint-Roch	10%
Saint-Sacrement	6%
Saint-Sauveur	15%
Vieux-Limoilou	22%
Vieux-Québec Cap-Blanc Colline Parlementaire	2%

# PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=185)
<b>Quartier - Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge</b>	
Aéroport	14%
Cap-Rouge	15%
Cité-Universitaire	17%
Plateau	10%
Pointe-de-Sainte-Foy	31%
Saint-Louis	5%
Sillery	7%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=148)
<b>Quartier – La Haute-Saint-Charles</b>	
Des Châtel	11%
Lac-Saint-Charles	21%
Loretteville	26%
Saint-Émile	16%
Val-Bélair	26%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=163)
<b>Quartier – Les Rivières</b>	
Duberge Les Saules	32%
Neuchâtel Est Lebourgneuf	51%
Vanier	15%



# FAITS SAILLANTS

# FAITS SAILLANTS

**La satisfaction générale des citoyens de Québec à l'égard de la qualité des services offerts par leur Ville cette saison (7,2/10) est restée stable par rapport à l'automne 2021.**

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

Base: l'ensemble des répondants Notes moyennes sur 10	Automne 2021 (n=1000)	Hiver 2022 (n=1000)
L'entretien des arbres et des fleurs	7,9	7,6↓
La propreté des parcs municipaux	7,8	7,5↓
La propreté de votre quartier	7,9	7,4↓
La gestion des eaux usées	7,8	7,3↓
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,6	7,3↓
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,9	6,4
La gestion du stationnement dans la rue	6,6	6,3↓

## AUTRES INDICATEURS

L'évaluation que les citoyens font de leur **niveau d'attentes** à l'égard de la Ville, la **probabilité de recommander** de vivre à Québec (7,8/10) et le **sentiment de sécurité** des citoyens (8,2/10) sont **stables** par rapport à la dernière mesure.

## DEMANDE DE SERVICES

37% des citoyens ont adressé une demande à la Ville.

Ceux-ci accordent une **note de satisfaction de 6,8/10 aux services obtenus**, une note similaire à celle de la mesure précédente (7,2/10), mais en baisse par rapport à la même saison en 2021 (7,3/10).

Les services obtenus suite à une demande concernant les **travaux publics** obtiennent en moyenne une note de satisfaction statistiquement inférieure que pour les autres types de services et **sous le seuil de l'insatisfaction** (5,8/10).

# FAITS SAILLANTS

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

Cette baisse de satisfaction se vérifie plus en détail pour 16 des 26 services sondés.

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Hiver 2021 (n=1000)	Hiver 2022 (n=1000)
La collecte des ordures et du recyclage	8,2	7,9↓
Le service des écocentres et écocentres mobiles	8,1	7,8↓
La propreté des parcs municipaux	7,7	7,5↓
La propreté de votre quartier	7,6	7,4↓
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,9	6,4↓
La signalisation routière	7,4	7,2↓
La gestion de la circulation automobile	6,9	6,5↓
La gestion du stationnement dans la rue	6,7	6,3↓
Les services policiers	7,8	7,6↓
L'aménagement des parcs municipaux	7,9	7,7↓
Les bibliothèques municipales	8,5	8,3↓
La qualité de l'eau potable	8,3	8,0↓
La gestion des eaux usées	7,7	7,3↓
L'entretien des arbres et des fleurs	7,9	7,6↓
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,6	7,3↓
Les instances de participation publique	7,1	6,7↓

Hormis les services précédemment cités, l'ensemble des services saisonniers reçoivent aussi une évaluation moins favorable que lors de la même saison l'an dernier.

<i>Base: l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Hiver 2021 (n=1000)	Hiver 2022 (n=1000)
La qualité des patinoires extérieures	7,7	7,4↓
Le déneigement des accès aux abribus	7,0	6,6↓
Le délai d'enlèvement de la neige	7,3	6,2↓
Le déneigement des rues	7,2	6,0↓
Le déneigement des trottoirs	6,7	5,8↓

## DÉNEIGEMENT

Le déneigement est cité par **le quart des citoyens** comme le **service à améliorer en priorité** (contre 8% à l'automne 2021 et 4% à l'hiver 2021; une hausse significative dans les deux cas).

Cette saison, **37% des citoyens insatisfaits** de la qualité des services en général citent le déneigement pour expliquer leur mécontentement. Cette proportion est similaire à celle mesurée à l'automne 2021 (28%), mais significativement **plus élevée qu'à l'hiver 2021** (12%).

# FAITS SAILLANTS

## COMMUNICATIONS

### QUANTITÉ

L'évaluation que font les citoyens de sa quantité d'informations reçue à propos des services offerts par leur Ville est stable, 70% jugeant celle-ci suffisante.

Cette proportion chute à 41% quand on leur demande d'évaluer la quantité d'information reçue de la part de la Ville au sujet du projet de tramway.

### NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311

Même si la notoriété du service 311 (51%) est stable par rapport à la mesure précédente (50%), elle s'inscrit dans une nette tendance à la hausse depuis l'hiver 2019 (34%).

Remarquons par ailleurs que, si le service 311 était jusqu'ici moins connu des citoyens de 18 à 34 ans, sa notoriété parmi ce groupe d'âge est maintenant statistiquement similaire aux autres groupes.

### PERTINENCE

Avec une note de pertinence moyenne de 7,3/10, l'évaluation des informations reçues de la part de la Ville sur ses services est similaire à celle obtenue à l'automne 2021 (7,4/10), mais significativement plus basse qu'à la même saison l'an dernier (7,7/10).

Cette note chute à 5,9/10 quand on leur demande d'évaluer la pertinence des communications de la Ville entourant le projet de tramway.

## PLANTATION D'ARBRES

En tout, sept propriétaires immobiliers sur dix (71%) seraient intéressés par la plantation d'un arbre dans l'emprise de la Ville, devant leur propriété, entendu qu'elle prendrait son entretien en charge.





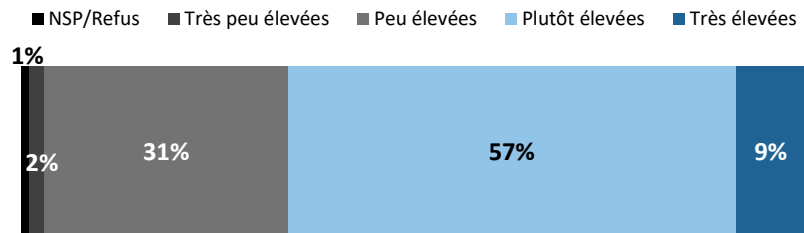


RÉSULTATS DÉTAILLÉS

# 1. La satisfaction générale

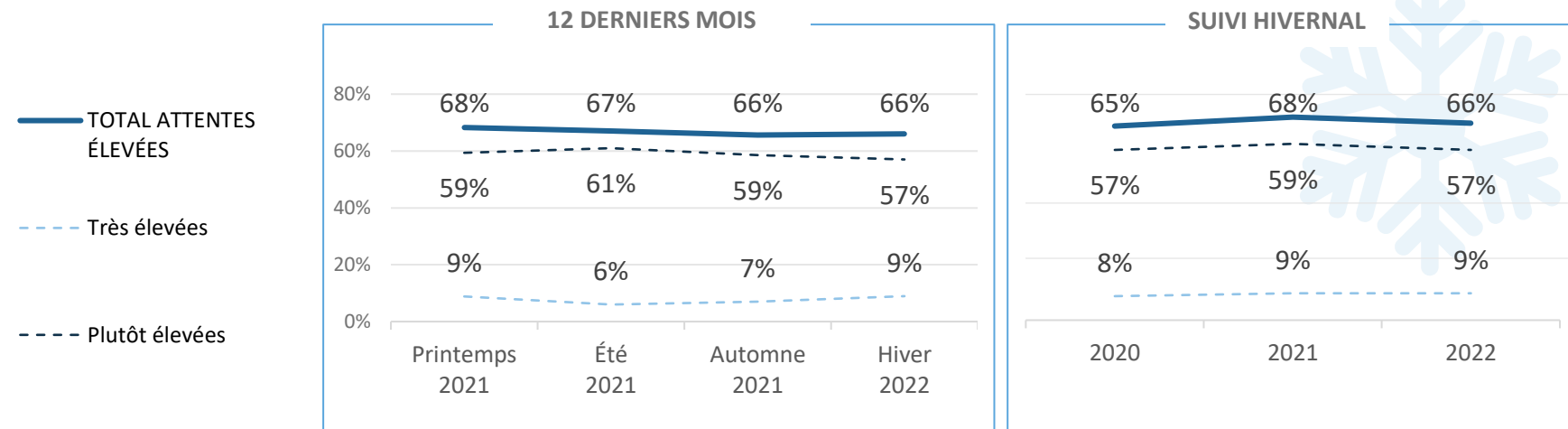
# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.1 ATTENTES DES CITOYENS



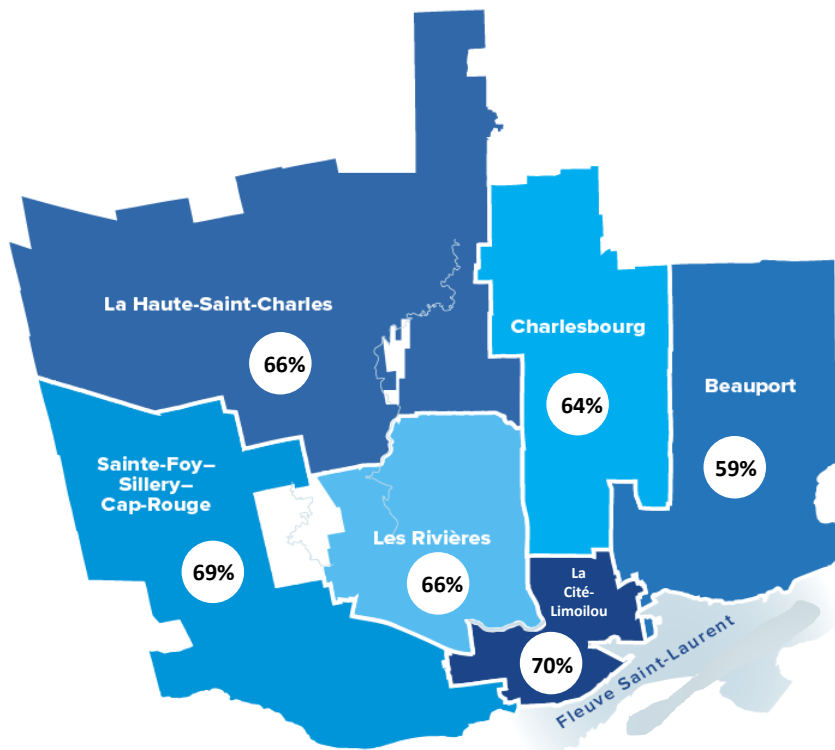
Deux citoyens de Québec sur trois (66%) évaluent leurs attentes comme étant élevées à l'égard des services de leur Ville, une proportion identique à la mesure de l'automne 2021 (66%) et qui est statistiquement stable à chacune des mesures hivernales.

Plus précisément, 9% des citoyens disent avoir des attentes très élevées, et 57% des attentes plutôt élevées.



# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.1 ATTENTES DES CITOYENS



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

### QUARTIERS

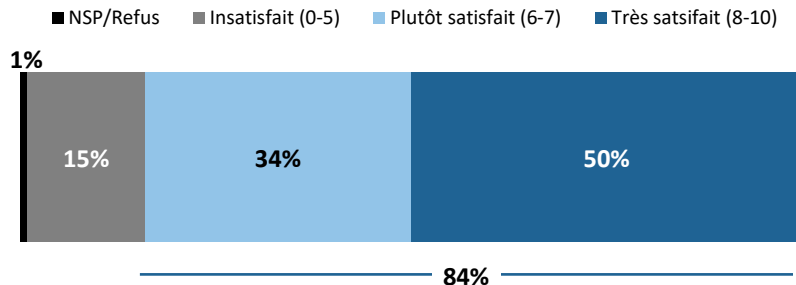
Les résidents des quartiers Montcalm (85%) et Val-Bélair (79%) déclarent avoir des attentes plus élevées que leurs concitoyens à l'égard des services de la Ville.

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

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

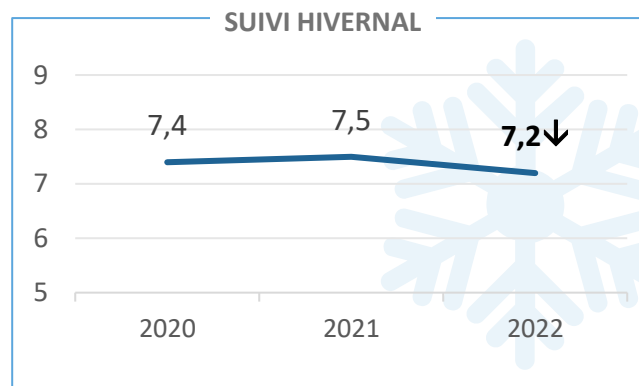
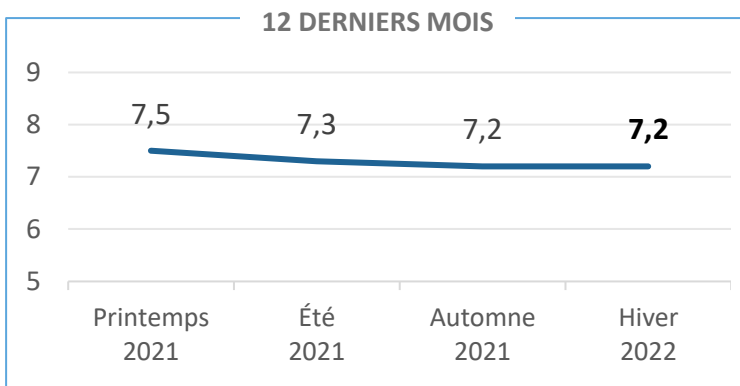
# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.2 ÉVALUATION



Une note de satisfaction moyenne de **7,2/10** a été accordée par les citoyens de Québec à la qualité générale des services offerts par leur Ville. Cette note est identique à celle de la mesure précédente, mais représente une légère baisse par rapport à la même saison en 2020 (7,5 sur 10).

Notons que la proportion de citoyens satisfaits (84%) est similaire à celle enregistrée à l'automne 2021 (86%).



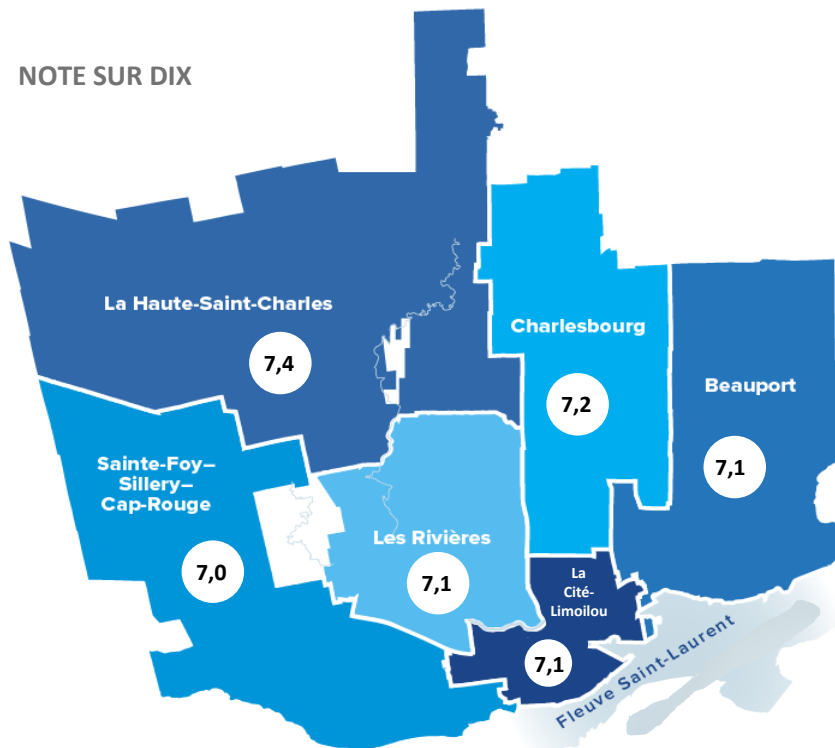
Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville de Québec ?

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

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.2 ÉVALUATION

NOTE SUR DIX



La satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville de Québec est uniforme dans ses six arrondissements.

### QUARTIERS

Un peu plus en détail, remarquons néanmoins que les résidents du quartier Loretteville (7,8/10) sont plus satisfaits que leurs concitoyens de la qualité des services offerts par leur Ville.

### AUTRES DIFFÉRENCES

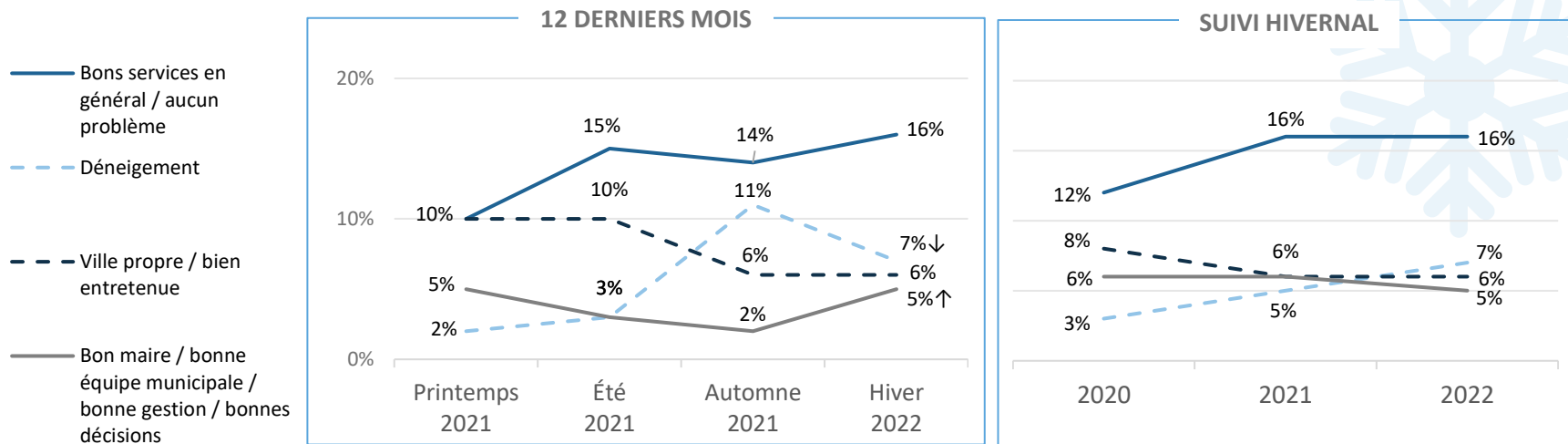
Le degré de satisfaction des citoyens à cet égard varie aussi en fonction de l'âge. En effet, si la satisfaction des citoyens de plus de 55 ans est plus élevée (7,4/10), elle l'est significativement moins parmi ceux âgés de 45 à 54 ans (6,6/10).

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

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

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.3 RAISONS EXPLIQUANT LA SATISFACTION



**La qualité générale des services (16%) et la propreté de la ville (6%) se maintiennent parmi les premières raisons de satisfaction citées cette saison. Le déneigement fait lui aussi encore partie du palmarès, bien qu'il soit cité significativement moins souvent qu'à l'automne 2021 (7%, contre 11%).**

Remarquons enfin qu'une hausse significative de la proportion de citoyens très satisfaits qui identifient le maire, l'équipe municipale et plus généralement la gestion de la Ville (5%) pour expliquer leur position fait passer cette raison parmi les plus citées cette saison.

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

Base : les répondants très satisfaits de la qualité des services offerts (note octroyée allant de 8 à 10 sur 10) (n=500)

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.3 RAISONS EXPLIQUANT LA SATISFACTION

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

<i>Mention spontanée et multiples</i>	<b>Hiver 2022</b>
Bons services en général / aucun problème	16%
Déneigement	7%
Ville propre / bien entretenue	6%
Bon maire / bonne équipe municipale / bonne gestion / bonnes décisions	5%
Beaucoup de services offerts / des services de proximité	4%
Les activités offertes / variété de l'offre	4%
Le service 311 / bonne communication avec la ville	3%
Efficacité / réponses rapides	3%
Sécuritaire	3%
Les parcs	3%
Le transport en commun	3%
La qualité des travaux publics / rues réparées au besoin	2%
La tranquillité	1%
Bonne qualité de vie	1%
Le service de collectes des ordures	1%
Le développement des infrastructures/les projets de la ville	1%
Autre	3%
<b>Ne sait pas / Refus</b>	<b>33%</b>

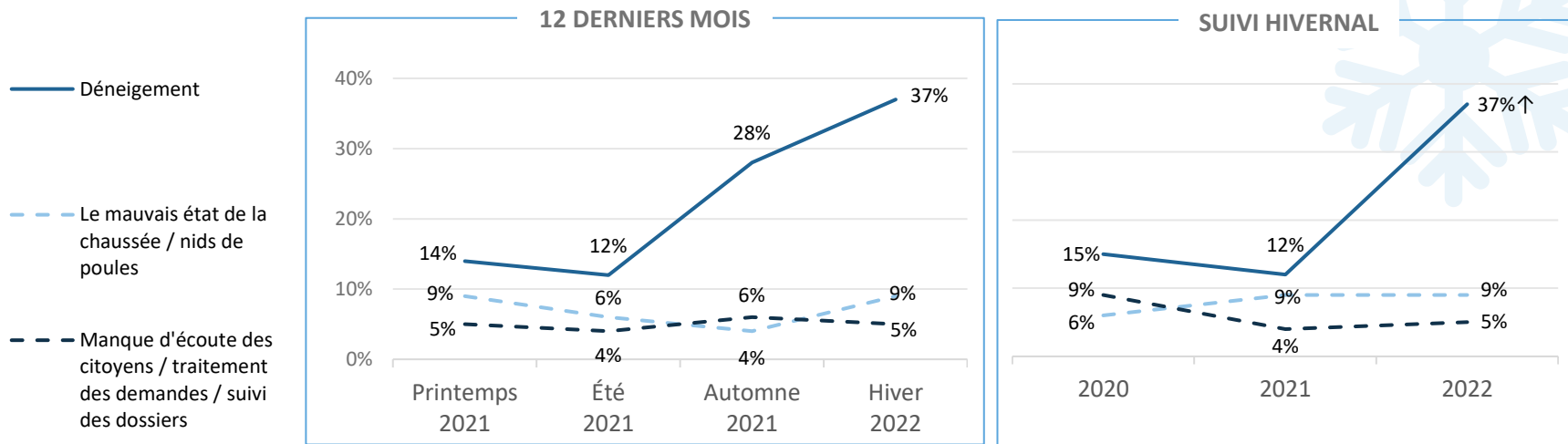
Quel est l'élément qui contribue davantage à ce que votre satisfaction soit aussi élevée?

Base : les répondants très satisfaits de la qualité des services offerts (note octroyée allant de 8 à 10 sur 10) (n=500)



# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.4 RAISONS EXPLIQUANT L'INSATISFACTION



**Le déneigement, qui reste la première raison d'insatisfaction encore cette saison, est cité par une proportion statistiquement similaire de répondants comparativement à l'automne 2021. Cette proportion est, par ailleurs, plus de trois fois plus élevée qu'à l'hiver 2021 (37%, contre 12%).**

Viennent ensuite le mauvais état de la chaussée (9%) et le traitement et le suivi des demandes des citoyens (5%).

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=142)

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.4 RAISONS EXPLIQUANT L'INSATISFACTION

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

<i>Mention spontanée et multiples</i>	Hiver 2022
Déneigement	37%
Le mauvais état de la chaussée / nids de poules	9%
Manque d'écoute des citoyens / traitement des demandes / suivi des dossiers	5%
La gestion de la circulation	4%
Dossier du Tramway (sans précision)	3%
Manque de service (sans précision) / manque de service dans mon secteur	3%
Une consultation publique est nécessaire concernant le dossier du tramway et du 3ème lien	3%
La gestion et le contrôle des finances publiques	2%
Les travaux publics (lenteur, nombreux chantiers)	2%
Taxes trop élevées	2%
Gestion des matières résiduelles / compostage	1%
Les stationnements	1%
Le maire / l'administration actuelle	1%
Nettoyage des rues	1%
Système de santé	1%
Autre	5%
Neutre / rien en particulier	1%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	20%

Pour quelle raison principale êtes-vous insatisfait?

Base : les répondants insatisfaits de la qualité des services offerts (note octroyée allant de 0 à 5 sur 10) (n=142)

# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.5 TAUX DE RECOMMANDATION NET

NOTE SUR DIX

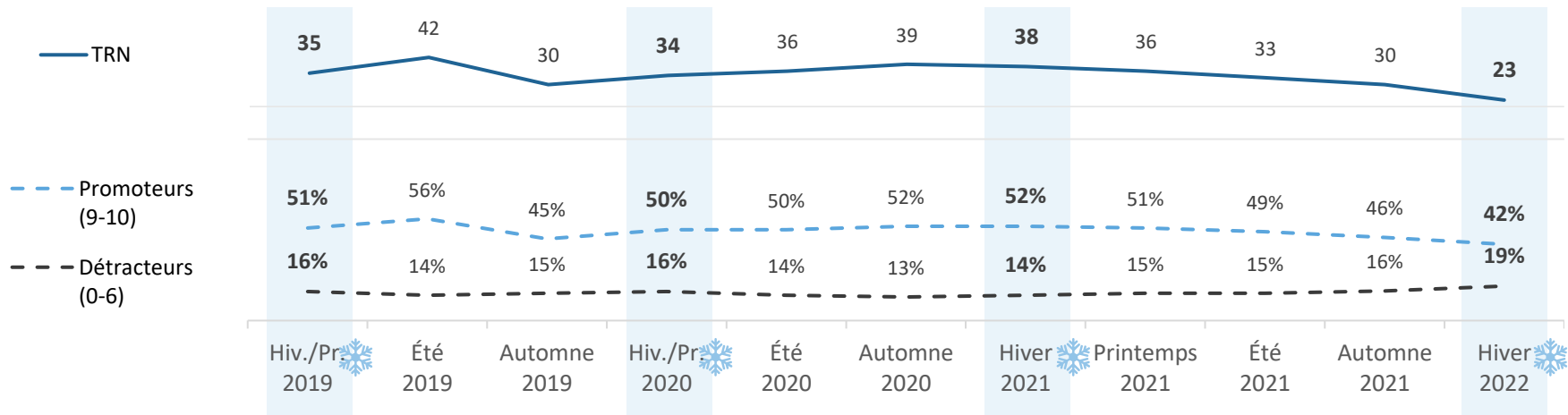
**7,8**

TRN

**23**

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

Cette note se reflète par un taux de recommandation net (TRN)\* de 23, le score le plus bas enregistré depuis l'hiver 2019. Ce résultat s'explique par une proportion de citoyens promoteurs (42%) qui s'inscrit dans une tendance à la baisse amorcée au printemps 2021, alors que celle de citoyens détracteurs (19%) s'inscrit, au contraire, dans une tendance à la hausse.



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

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

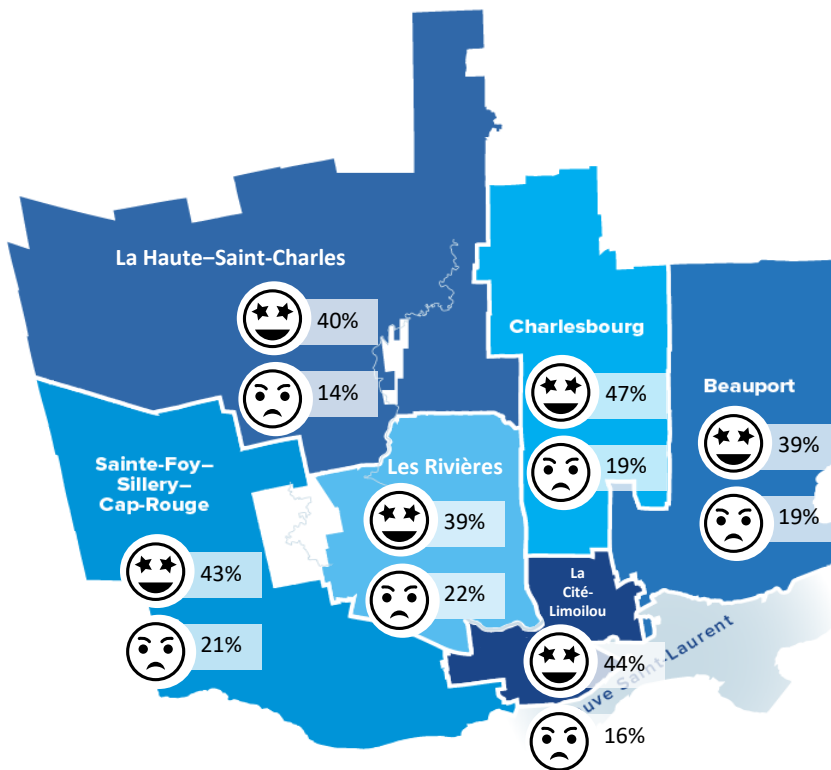
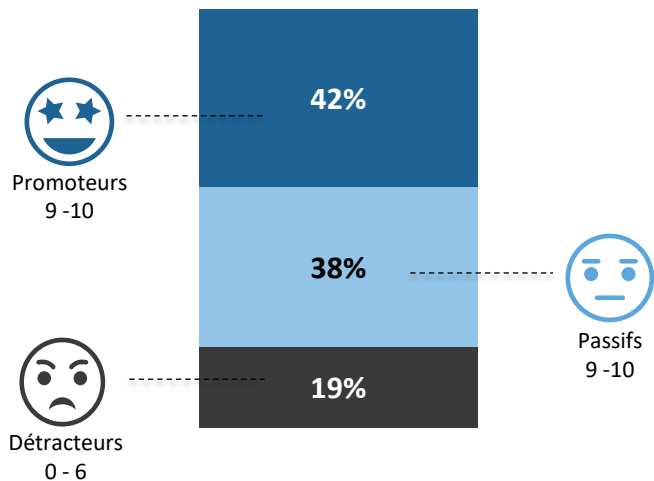
# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.5 TAUX DE RECOMMANDATION NET

La plus grande proportion de citoyens de Québec sont de fiers promoteurs de leur ville dans leur entourage (42%).

19% en véhiculent, au contraire, une image plutôt négative (détracteurs: 19%).

Cette évaluation est uniforme parmi les six arrondissements.



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)

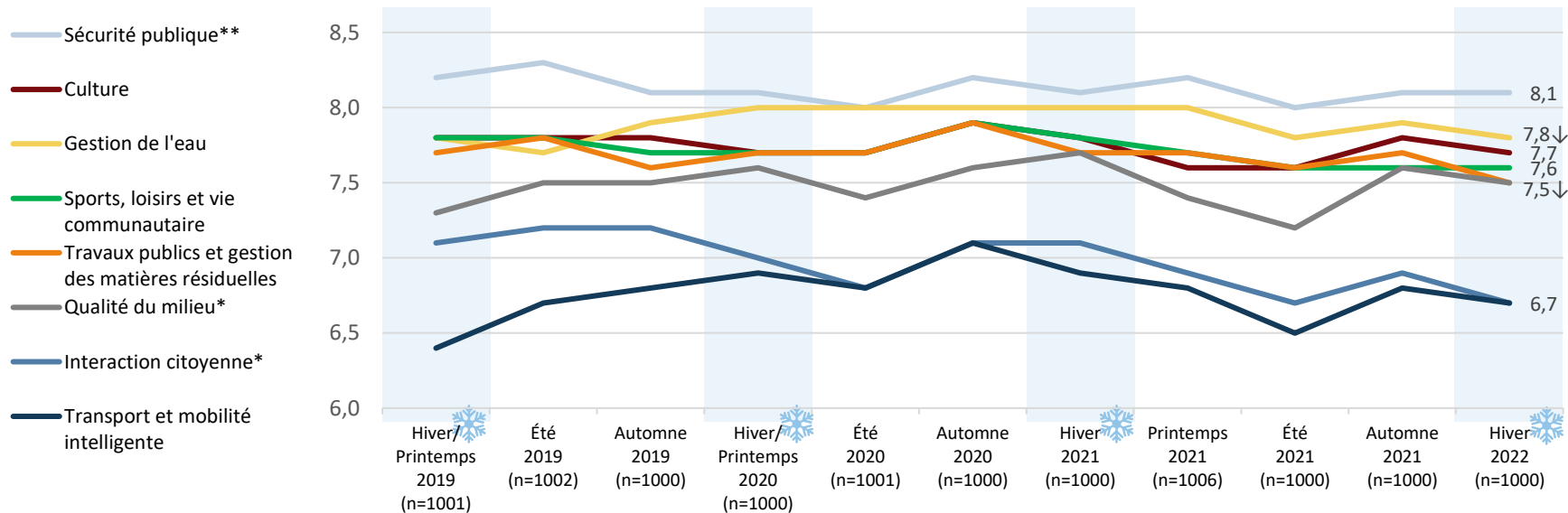
# 1. SATISFACTION GÉNÉRALE

## 1.6 GRANDES CATÉGORIES DE SERVICES

Globalement, la satisfaction à l'égard de trois catégories de services a connu une baisse significative par rapport à la saison précédente: la gestion de l'eau (7,8/10, contre 7,9/10), la qualité du milieu (7,5/10, contre 7,7/10) et les services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles (7,5/10, contre 7,7/10). Ces notes sont aussi significativement plus basses que celles accordées par les citoyens lors de la précédente mesure hivernale (respectivement 8,0/10, 7,7/10 et 7,7/10).

La satisfaction à l'égard des autres catégories de services est statistiquement stable par rapport à la dernière mesure automnale.

Note de satisfaction moyenne sur 10



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

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

## 2. Travaux publics et gestion des matières résiduelles

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

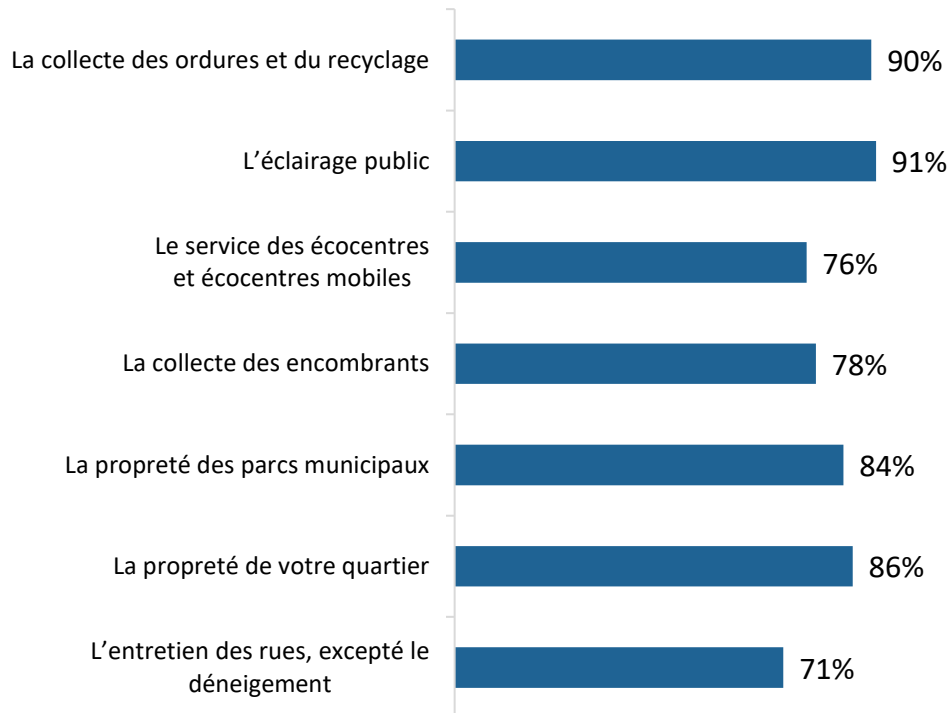
**7,5/10**

La **collecte des ordures et du recyclage** (7,9/10) est le service de cette catégorie qui obtient la **meilleure note** cette saison.

L'**entretien des rues** (6,4/10), la **propreté des quartiers** (7,4/10) et **celle des parcs municipaux** (7,5/10) arrivent, au contraire, en **queue de peloton** de cette catégorie et accusent tous une **baisse de satisfaction** par rapport à la mesure précédente.

Remarquons que les citoyens qui résident dans un **immeuble à logements de moins de 8 unités** sont en moyenne significativement **moins satisfaits** de cette catégorie de services (7,2/10)

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

<b>7,9</b>
<b>7,8</b>
<b>7,8</b>
<b>7,7</b>
<b>7,5↓</b>
<b>7,4↓</b>
<b>6,4↓</b>

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

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

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

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

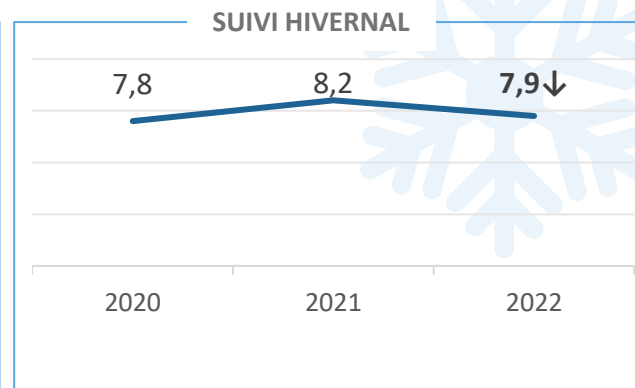
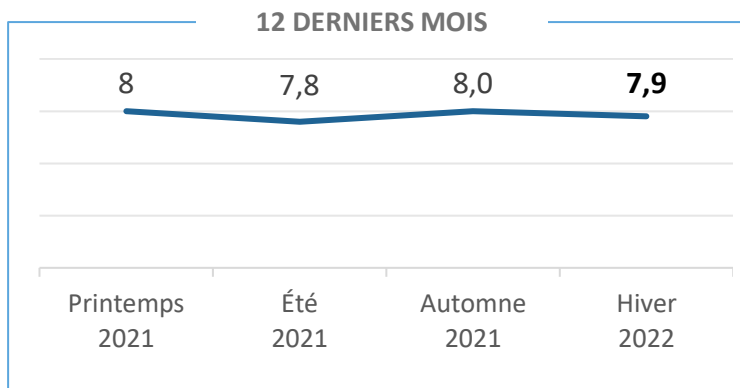
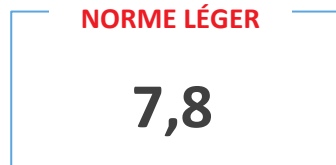
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (1-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



Une note de satisfaction moyenne de 7,9/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la collecte des ordures et du recyclage. Cette note est similaire à celle de la mesure précédente (8,0/10), mais représente une légère baisse par rapport à la même saison en 2021 (8,2/10).

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

Notons que la proportion de citoyens insatisfaits (8%) est néanmoins statistiquement similaire à celle enregistrée à l'automne 2021 (9%) et à l'hiver 2021 (7%).



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

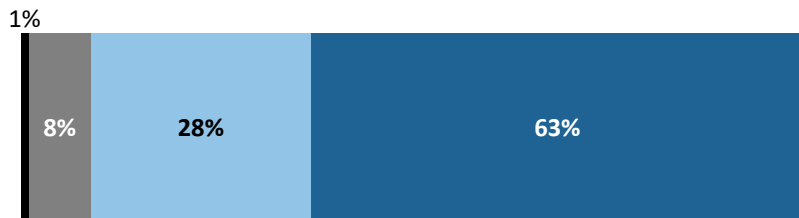
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

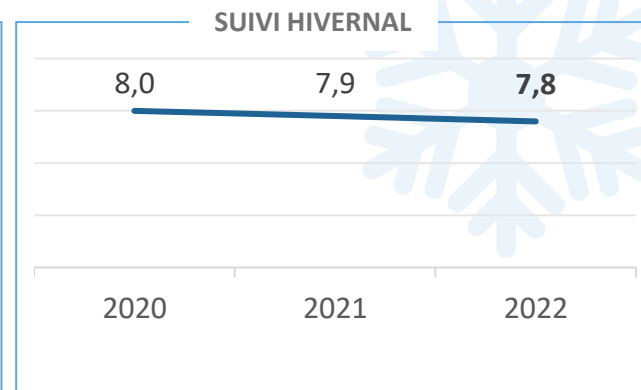
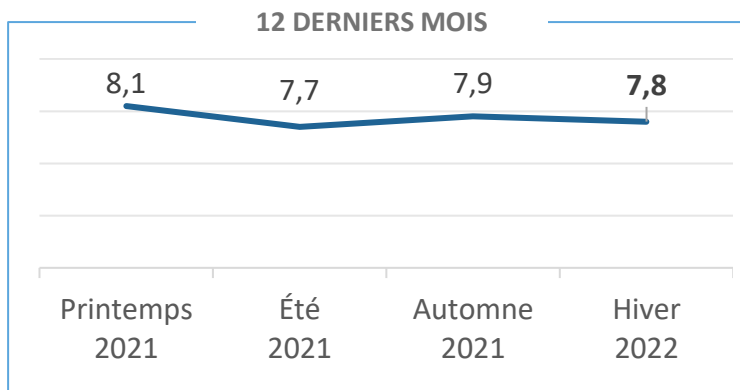
### 2.2 SATISFACTION ENVERS L'ÉCLAIRAGE PUBLIC

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



La note moyenne de satisfaction (7,8/10) et le taux d'insatisfaction (8%) à l'égard de l'éclairage public sont statistiquement stables, aussi bien par rapport à la mesure précédente (7,9/10; 9%) qu'à la dernière mesure hivernale (7,9/10; 8%).

En tout, 91% des citoyens se montrent satisfaits de ce service: 63% très et 28% plutôt satisfaits.



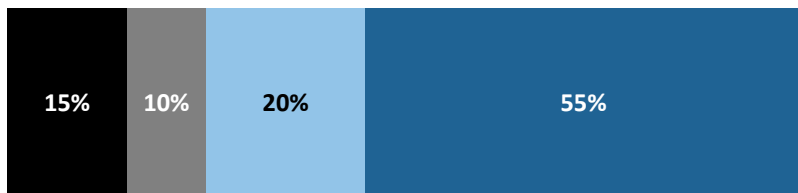
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

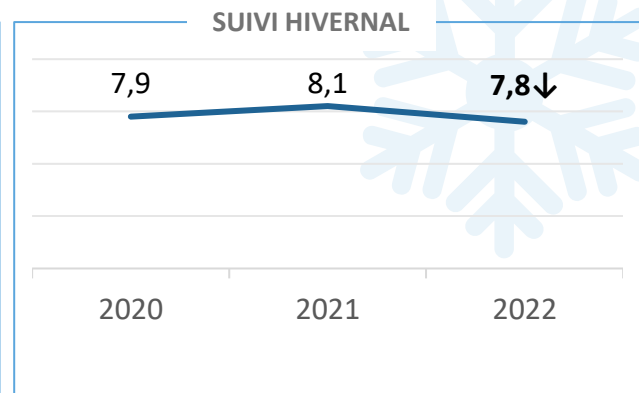
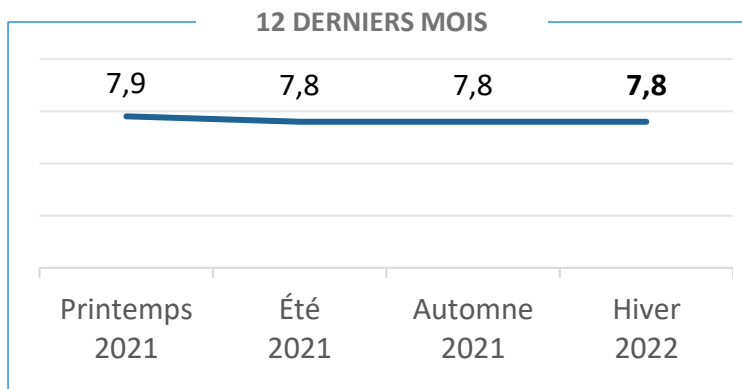
### 2.3 SATISFACTION ENVERS LE SERVICE DES ÉCOCENTRES ET ÉCOCENTRES MOBILES

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



**Le service des écocentres et écocentres mobiles obtient une note de satisfaction moyenne de 7,8/10, une note identique à celle obtenue à l'automne 2021, mais significativement plus basse qu'à la même saison l'an dernier (8,1/10).**

De la même façon, le taux d'insatisfaction pour ce service (10%) est similaire à celui enregistré lors de la mesure automnale (10%), mais plus élevé que celui enregistré à l'hiver 2021 (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)

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

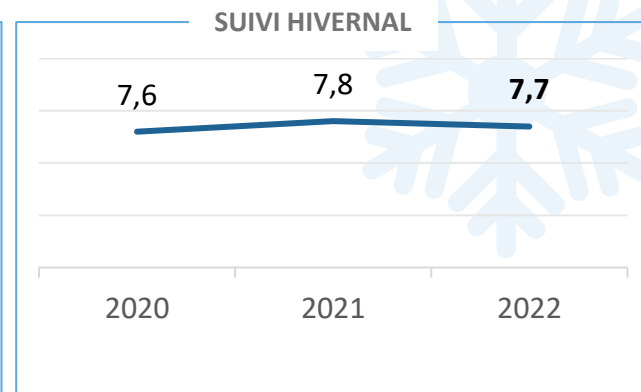
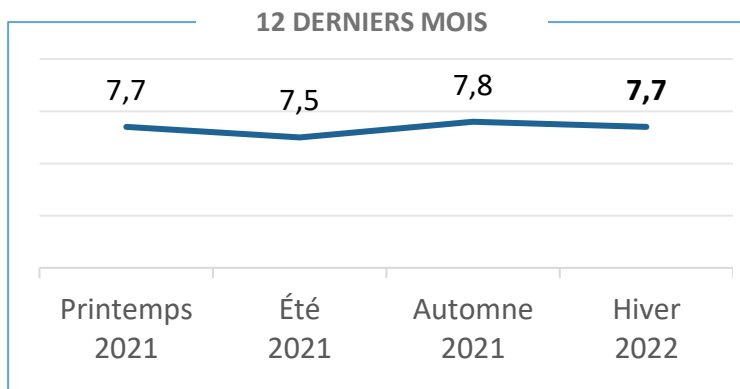
### 2.4 SATISFACTION ENVERS LA COLLECTE DES ENCOMBRANTS

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



Une note de satisfaction moyenne de 7,7/10 a été accordée par les citoyens de Québec au service de collecte des encombrants, une note statistiquement similaire à celles enregistrées à l'automne 2021 (7,8/10) et à l'hiver 2021 (7,8/10).

La proportion de citoyens insatisfaits est identique pour chacune des trois mesures (10%).



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

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

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

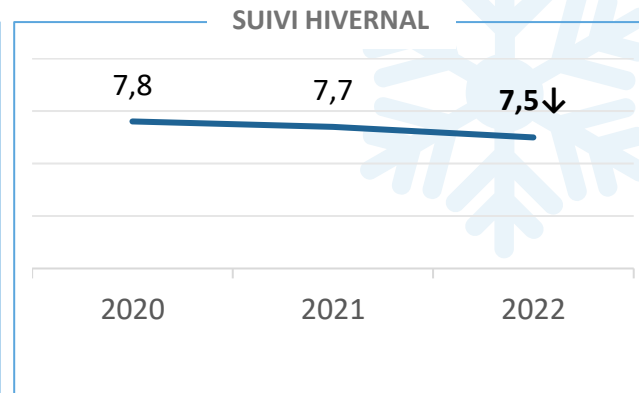
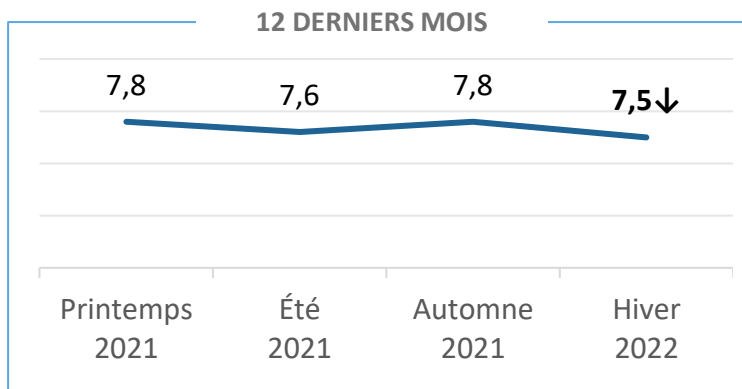
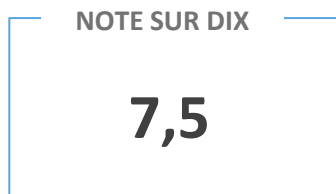
### 2.5 SATISFACTION ENVERS LA PROPRETÉ DES PARCS MUNICIPAUX

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



La propreté des parcs municipaux obtient une note de satisfaction moyenne (7,5/10) significativement plus basse que celle de la mesure précédente (7,8/10) et celle de la mesure hivernale 2021 (7,7/10).

Notons toutefois que la proportion de citoyens insatisfaits est restée statistiquement similaire lors de ces trois mesures (hiver 2022: 11%; automne 2021: 8%; hiver 2021: 8%).



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

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

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

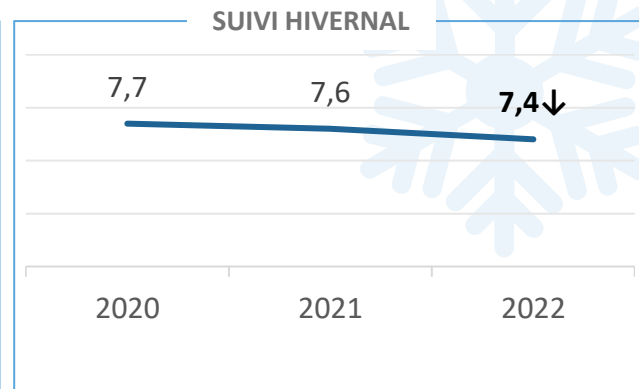
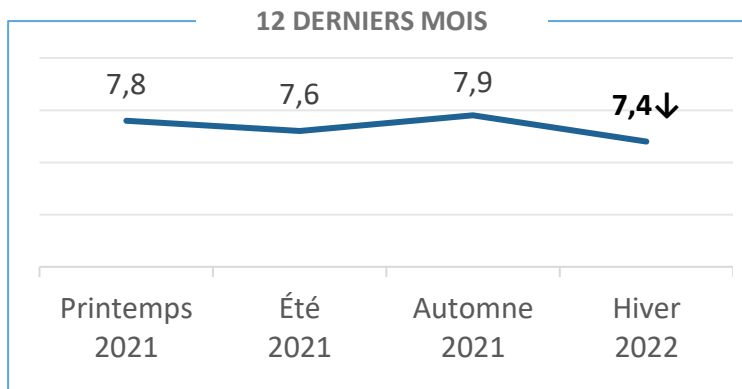
### 2.6 SATISFACTION ENVERS LA PROPRETÉ DE VOTRE QUARTIER

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



La propreté des quartiers obtient, cette saison, une note de satisfaction moyenne (7,4/10) significativement plus basse que lors de la mesure automnale 2021 (7,9/10) et de la mesure hivernale 2021 (7,6/10).

La proportion de citoyens insatisfaits enregistre aussi une variation significative par rapport à l'automne 2021 (14%, contre 9%). Celle-ci est toutefois statistiquement similaire à la proportion mesurée à l'hiver 2021 (12%).



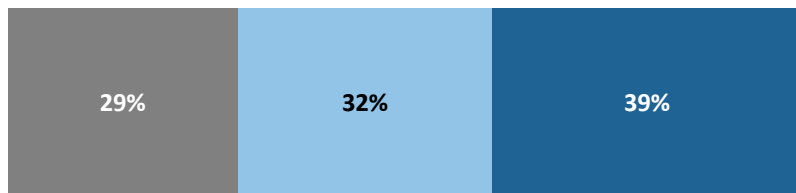
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

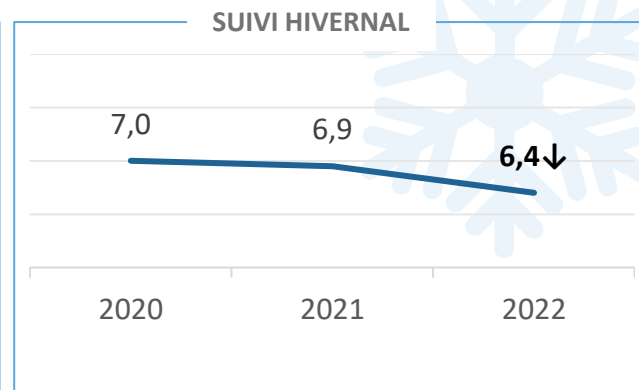
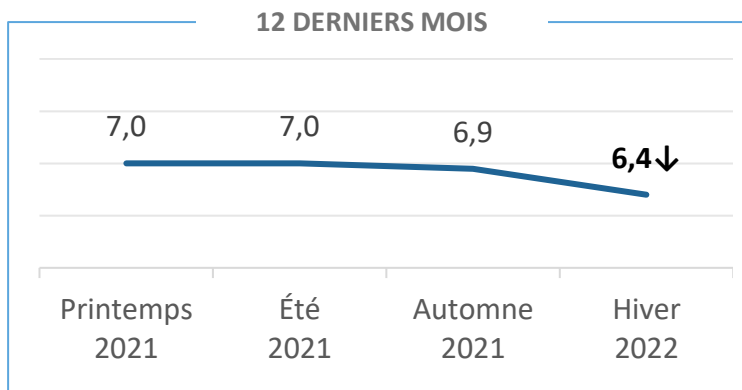
### 2.7 SATISFACTION ENVERS L'ENTRETIEN DES RUES, EXCEPTÉ LE DÉNEIGEMENT

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



La satisfaction à l'égard de l'entretien des rues, à l'exclusion du déneigement (6,4/10), accuse une baisse significative par rapport aux mesures automnale 2021 et hivernale 2021 (6,9/10 pour les deux périodes).

Dans les deux cas, ces variations se traduisent par une hausse de la proportion de citoyens insatisfaits de ce service (hiver 2022: 29%; automne 2021: 20%; hiver 2021: 20%).



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

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

## 2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

### 2.8 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

À cet égard, remarquons que les résidents de **La Cité–Limoilou** sont significativement **moins satisfaits** de **trois des sept services** évalués pour cette catégorie: la collecte des ordures et du recyclage (7,5/10), le service des écocentres et écocentres mobiles (7,3/10) et la propreté du quartier (6,8/10). Dans ce dernier cas, il s'agit de la onzième mesure successive où les citoyens de l'arrondissement La Cité–Limoilou se disent moins satisfaits que leurs concitoyens.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=142)	Charlesbourg (n=178)	La Cité–Limoilou (n=184)	Ste-Foy– Sillery– Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint- Charles (n=148)	Les Rivières (n=163)
La collecte des ordures et du recyclage	7,9	7,8	8,1	7,5	8,0	8,1	7,8
L'éclairage public	7,8	7,8	7,9	7,7	7,7	7,9	7,8
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,8	8,0	8,0	7,3	7,8	7,9	7,7
La collecte des encombrants	7,7	7,8	7,6	7,7	7,6	8,1	7,7
La propreté des parcs municipaux	7,5	7,5	7,5	7,4	7,6	7,6	7,6
La propreté de votre quartier	7,4	7,4	7,6	6,8	7,5	7,7	7,5
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,4	6,5	6,6	6,2	6,3	6,5	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. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

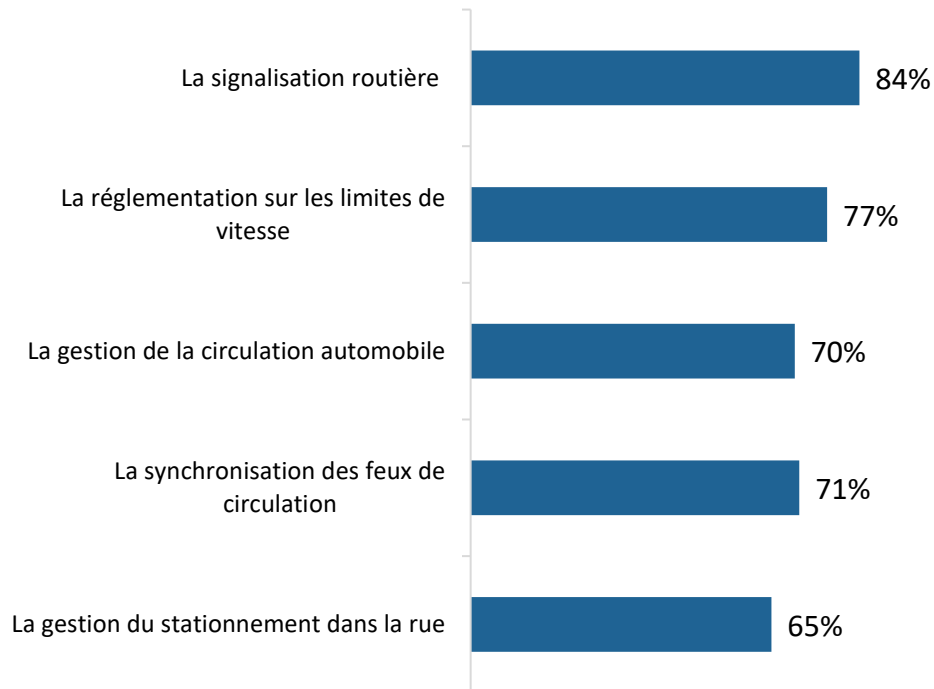
NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

**6,7/10**

Tous les services de transport et de mobilité intelligente obtiennent des notes **statistiquement similaires à celles enregistrées lors de la mesure précédente**, à l'exception de la gestion du **stationnement dans la rue** (6,3/10), qui accuse une **baisse significative** et obtient l'évaluation la moins satisfaisante des services de cette catégorie.

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

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

**7,2**

**6,9**

**6,5**

**6,4**

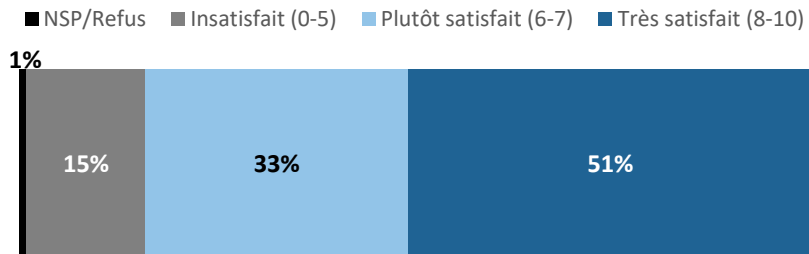
**6,3↓**

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

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

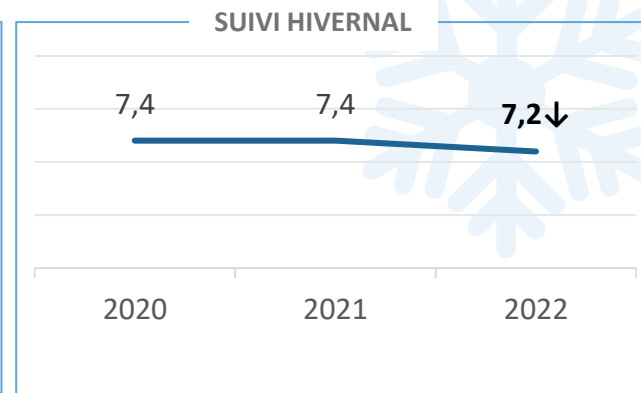
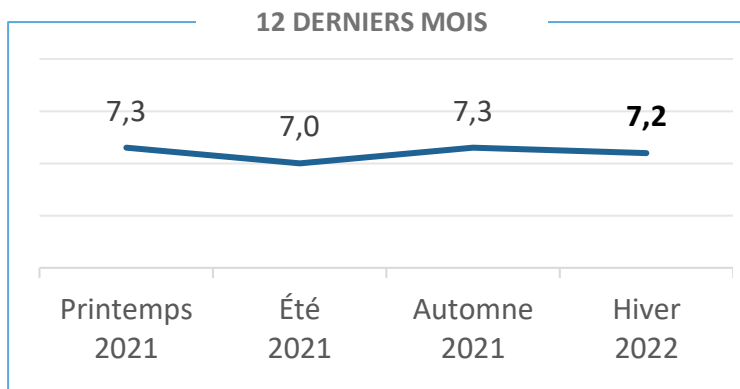
### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

#### 3.1 SATISFACTION ENVERS LA SIGNALISATION ROUTIÈRE



La signalisation routière obtient une note de satisfaction moyenne de **7,2/10**, soit une note statistiquement similaire à celle obtenue à l'automne 2021 (7,3/10), mais significativement plus basse qu'à la même saison l'an dernier (7,4/10).

Notons que la proportion de citoyens insatisfaits (15%) est néanmoins statistiquement similaire à celle enregistrée à l'automne 2021 (15%) et à l'hiver 2021 (12%).

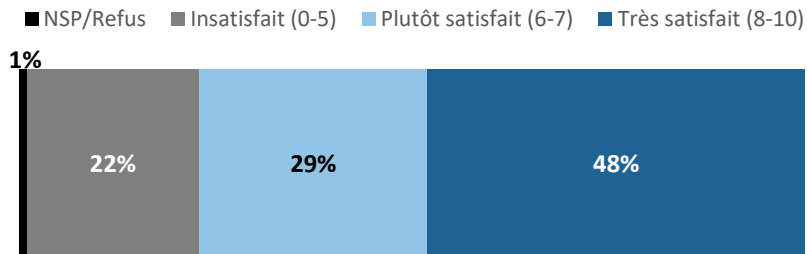


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

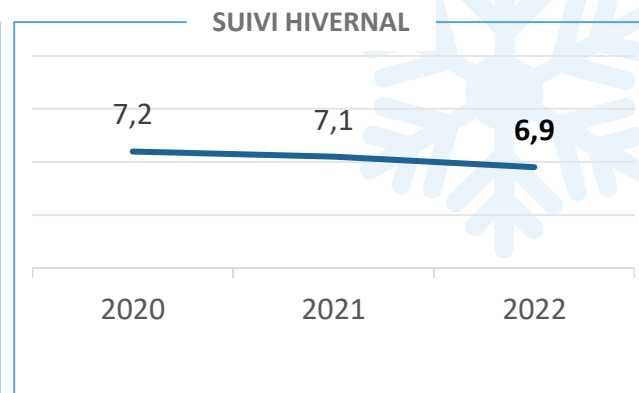
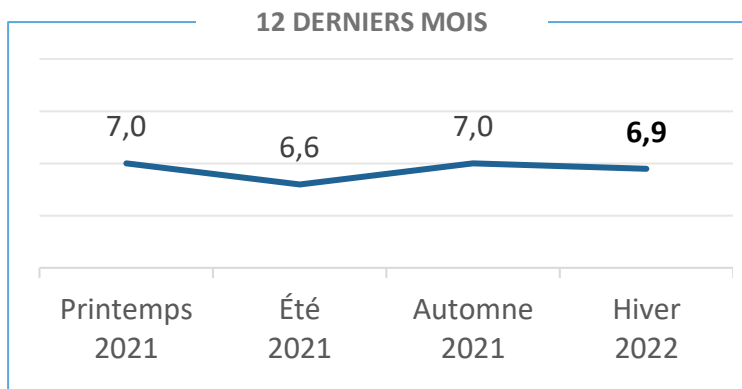
### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

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



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

La proportion de citoyens insatisfaits est aussi similaire pour chacune des trois mesures (hiver 2022: 22%; automne 2021: 21%; hiver 2021: 20%).



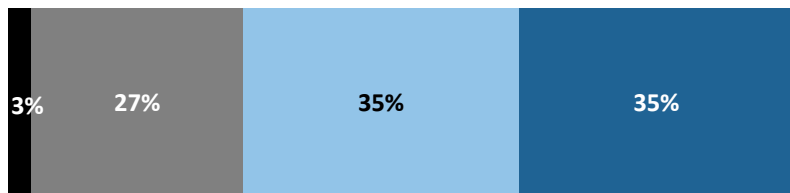
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

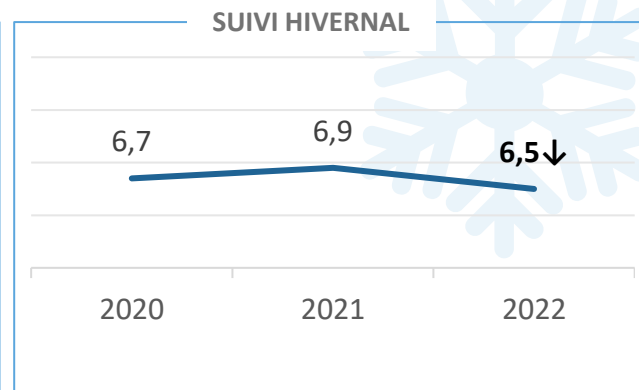
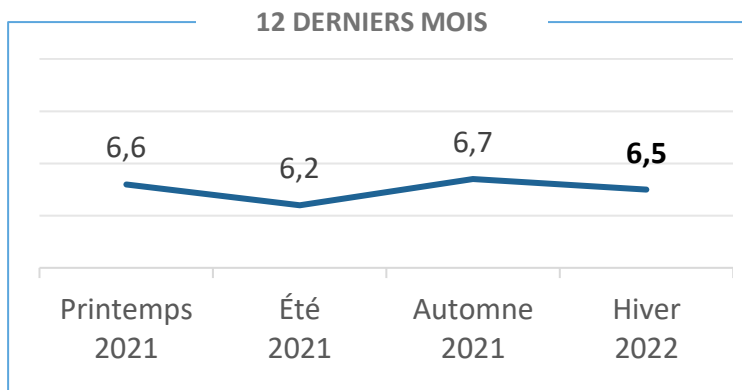
#### 3.3 SATISFACTION ENVERS LA GESTION DE LA CIRCULATION AUTOMOBILE

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



Une note de satisfaction moyenne de 6,5/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la gestion de la circulation automobile. Cette note est similaire à celle de la mesure précédente (6,7/10), mais représente une baisse significative par rapport à la même saison en 2021 (6,9/10).

De la même façon, le taux d'insatisfaction pour ce service (27%) est similaire à celui enregistré lors de la mesure automnale (24%), mais plus élevé que celui enregistré à l'hiver 2021 (20%).



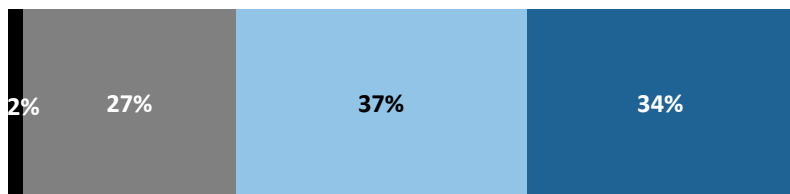
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

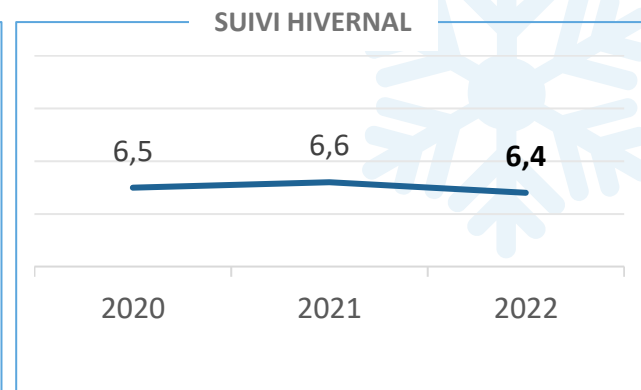
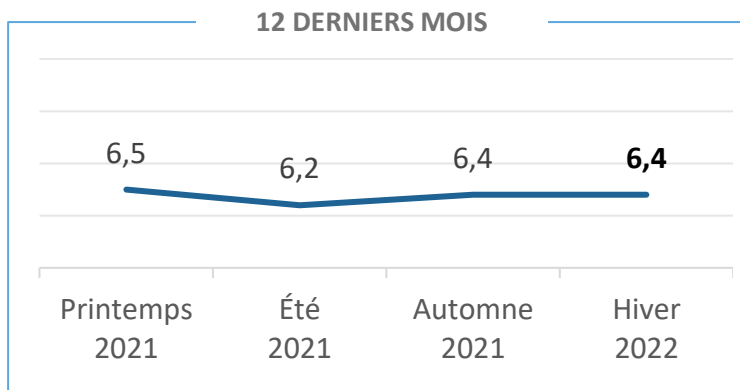
#### 3.4 SATISFACTION ENVERS LA SYNCHRONISATION DES FEUX DE CIRCULATION

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



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

La proportion de citoyens insatisfaits est aussi similaire pour chacune des trois mesures (hiver 2022: 27%; automne 2021: 28%; hiver 2021: 25%).



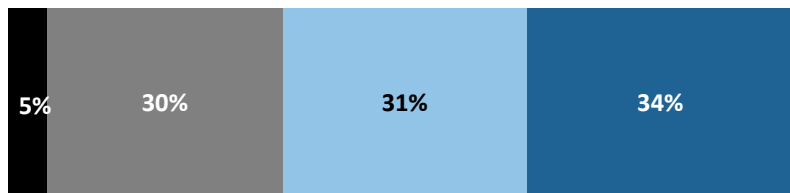
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

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

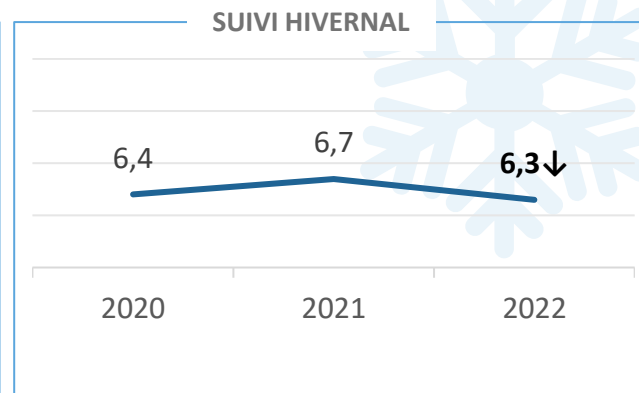
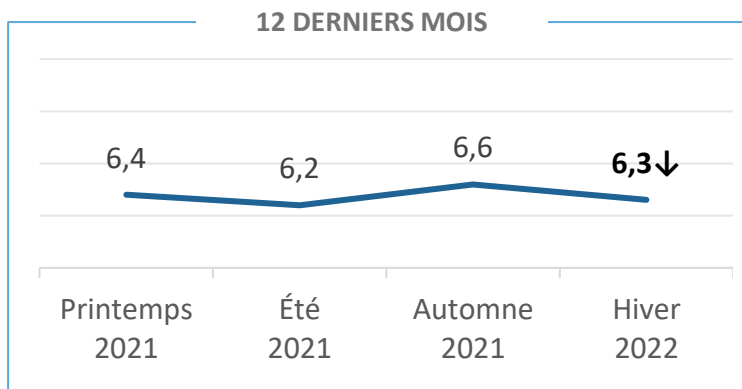
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



La gestion du stationnement dans la rue obtient, cette saison, une note de satisfaction moyenne (6,3/10) significativement plus basse que lors de la mesure automnale 2021 (6,6/10) et de la mesure hivernale 2021 (6,7/10).

Remarquons que cette note chute à 5,8/10 parmi les citoyens qui habitent un immeuble à logements ou condominiums de 8 unités ou moins.

La proportion de citoyens insatisfaits enregistre aussi une variation significative par rapport à la mesure hivernale 2021 (30%, contre 23%). Celle-ci est toutefois statistiquement similaire à la proportion mesurée pour l'automne 2021 (24%).



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

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

### 3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

#### 3.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

Particulièrement, les résidents de l'arrondissement **Les Rivières** sont significativement **moins satisfaits** de la **signalisation routière** (6,9/10) et de la **synchronisation des feux de circulation**. Pour cette dernière, la note moyenne attribuée franchit la barre de l'insatisfaction (5,9/10).

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=142)	Charlesbourg (n=178)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint-Charles (n=148)	Les Rivières (n=163)
La signalisation routière	7,2	7,2	7,2	7,3	7,3	7,3	6,9
La réglementation sur les limites de vitesse	6,9	6,9	7,0	7,1	6,9	6,7	6,9
La gestion de la circulation automobile	6,5	6,5	6,6	6,5	6,5	6,4	6,3
La synchronisation des feux de circulation	6,4	6,7	6,3	6,5	6,5	6,2	5,9
La gestion du stationnement dans la rue	6,3	6,5	6,6	6,1	6,3	6,2	6,1

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

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

## 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**

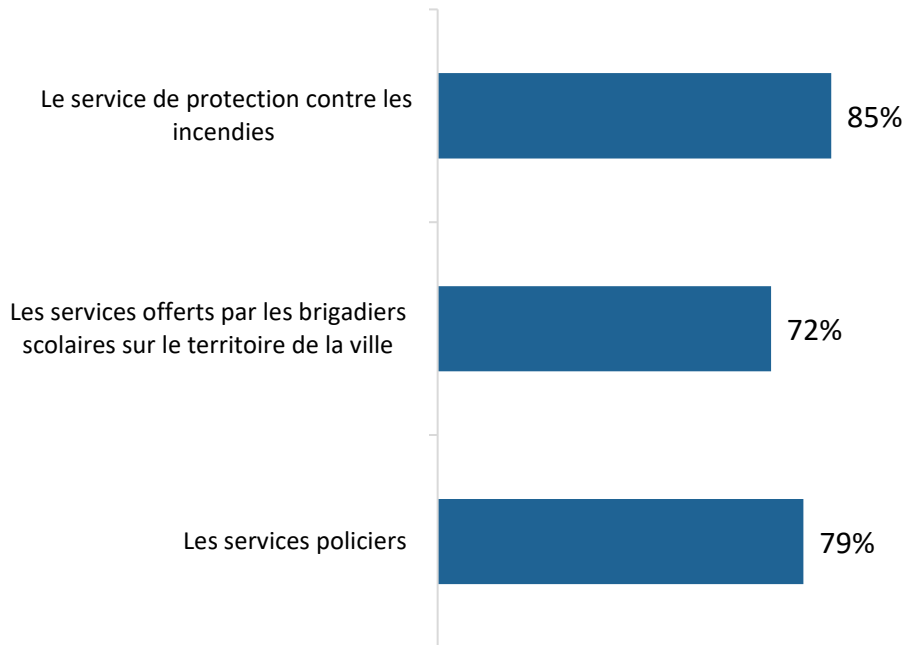
SENTIMENT DE SÉCURITÉ

**8,2/10**

Encore cette saison, les citoyens se montrent **très satisfaits** du service de **protection contre les incendies** (8,4/10) et **plutôt satisfaits** des **services policiers** (7,6/10), une évaluation similaire à celle enregistrée à l'automne 2021.

Pour la première fois, ils ont été invités à exprimer leur satisfaction à l'égard des services offerts par les **brigadiers scolaires**, services qu'ils évaluent comme étant **très satisfaisants** (8,2/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

**8,4**

**8,2**

**7,6**

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

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

# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

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

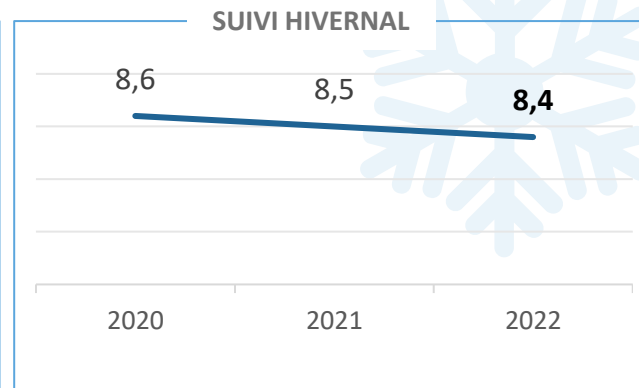
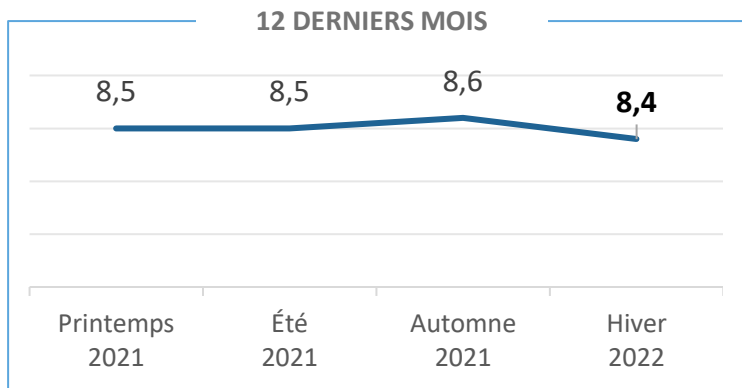
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



Les citoyens ont accordé une note de satisfaction moyenne de 8,4/10 au service de protection contre les incendies, une note statistiquement similaire à celles enregistrées à l'automne 2021 (8,6/10) et à l'hiver 2021 (8,5/10).

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

La proportion de citoyens insatisfaits est aussi similaire pour chacune des trois mesures (hiver 2022: 4%; automne 2021: 3%; hiver 2021: 3%).



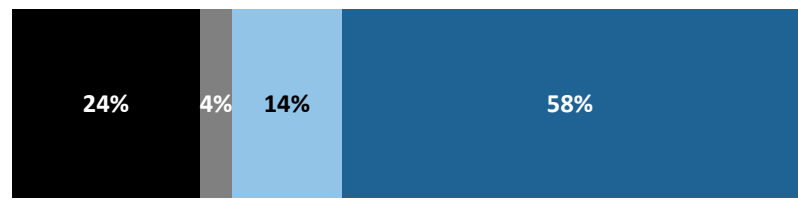
# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

## 4.2 SATISFACTION ENVERS LE SERVICE DE BRIGADIERS SCOLAIRES



Pour la première fois, cette saison, les citoyens interrogés ont été invités à évaluer les services offerts par les brigadiers scolaires. Ils accordent une note moyenne de satisfaction de 8,2/10 à ces services, soit une note très satisfaisante.

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



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

Sans surprise, cette dernière proportion est moins élevée parmi les parents (10%, contre 29% des non-parents). Parmi ceux qui ont évalué ces services, on ne note toutefois aucune différence de satisfaction entre les parents et les non-parents (note moyenne de 8,0/10, contre 8,3/10).

# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

## 4.3 SATISFACTION ENVERS LES SERVICES POLICIERS

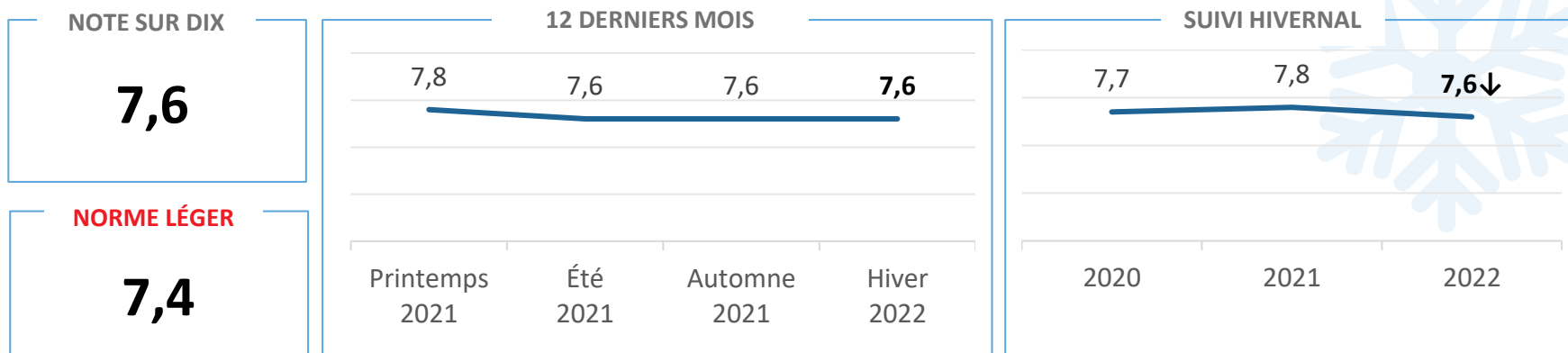
NSP/Refus
  Insatisfait (0-5)
  Plutôt satisfait (6-7)
  Très satisfait (8-10)



Les services policiers obtiennent une note de satisfaction moyenne de **7,6/10**, soit une note identique à celle obtenue à l'automne 2021, mais plus basse qu'à la même saison l'an dernier (7,8/10).

De la même façon, le taux d'insatisfaction pour ce service (13%) est similaire à celui enregistré lors la mesure automnale (12%), mais plus élevé que celui enregistré à l'hiver 2021 (9%).

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



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

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

# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

## 4.4 SENTIMENT DE SÉCURITÉ

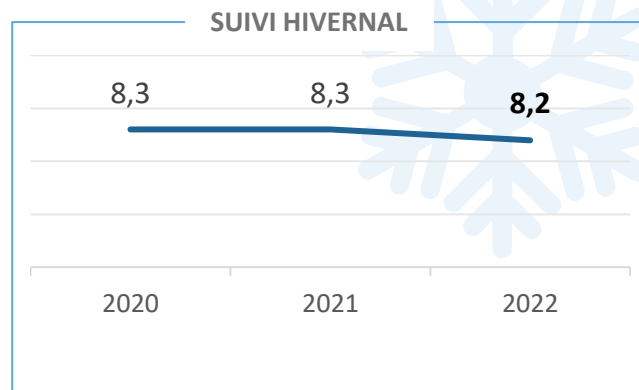
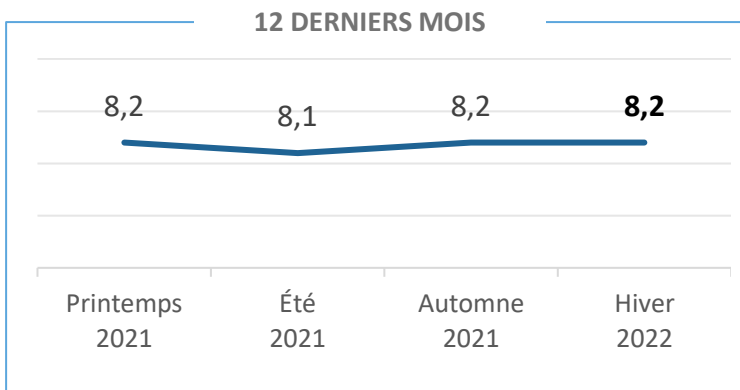
- NSP/Refus
- Peu ou pas du tout en sécurité (0-6)
- Modérément en sécurité (7-8)
- Très en sécurité (9-10)



**Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec (8,2/10) est stable par rapport à la mesure de l'automne 2021 (8,2/10) et celle de l'hiver 2021 (8,3/10).**

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

La proportion de citoyens qui ne se sentent pas en sécurité (11%) est aussi similaire que celles enregistrées à l'automne 2021 (10%) et à l'hiver 2021 (10%).



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

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

# 4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

## 4.4 SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Aucune variation significative ne se dégage des résultats quant aux raisons du sentiment d'insécurité par rapport à la mesure précédente. La crainte de se faire attaquer (20%) est la raison la plus citée, suivi du flânage (16%), de la violence (14%) et de la sécurité routière (14%).

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

Quelle est votre plus grande source d'insécurité?

Base : Ceux qui se sentent peu ou pas en sécurité (n=93)

Le complément à 100% représente la non-réponse.

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

### 4.5 VENTILATIONS DES RÉSULTATS

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

Si le sentiment de sécurité est uniforme parmi l'ensemble des arrondissements, remarquons que les citoyens de l'arrondissement **La Haute-Saint-Charles** sont **particulièrement satisfaits** du service de **protection contre les incendies**, alors que ceux de l'arrondissement **Charlesbourg** se montrent encore **plus satisfaits** que leurs concitoyens des services offerts par les **brigadiers scolaires**.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=142)	Charlesbourg (n=178)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint-Charles (n=148)	Les Rivières (n=163)
Le service de protection contre les incendies	8,4	8,4	8,6	8,4	8,1	8,7	8,5
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	8,2	7,9	8,6	8,2	8,3	8,4	8,1
Les services policiers	7,6	7,5	7,9	7,4	7,7	7,8	7,5
Sentiment de sécurité	8,2	8,1	8,4	8,1	8,2	8,3	8,1

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

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

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



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

NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE

7,6/10

CULTURE

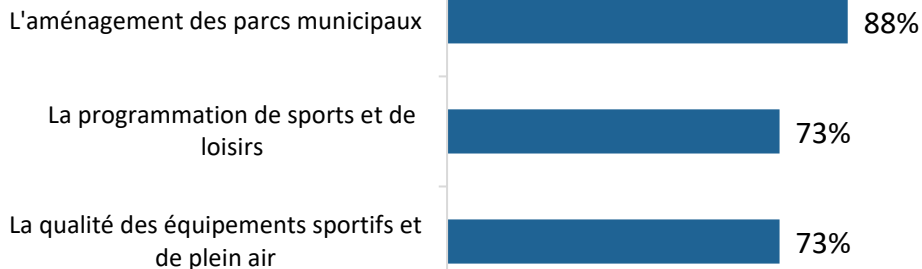
7,7/10

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

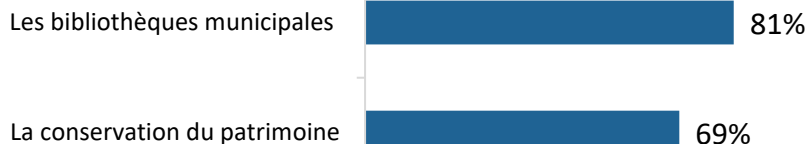
Parmi ceux-ci, les **bibliothèques municipales** restent le service culturel évalué le plus favorablement (8,3/10), alors que l'**aménagement des parcs municipaux** (7,7/10) et la **programmation de sports et loisirs** (7,7/10) obtiennent la meilleure note ex aequo parmi les services de loisirs, sports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

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)

LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE



CULTURE



NOTE SUR DIX

7,7

7,7

7,6

8,3

7,2

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

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

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

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

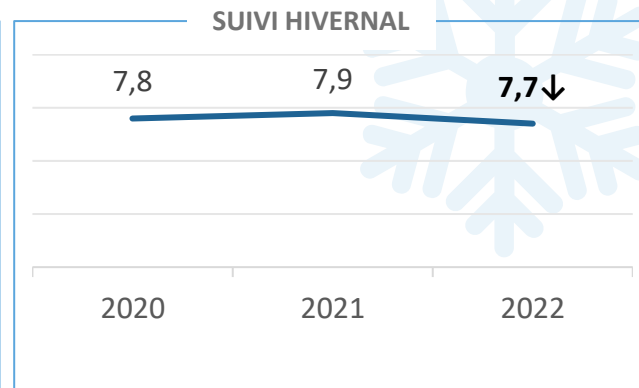
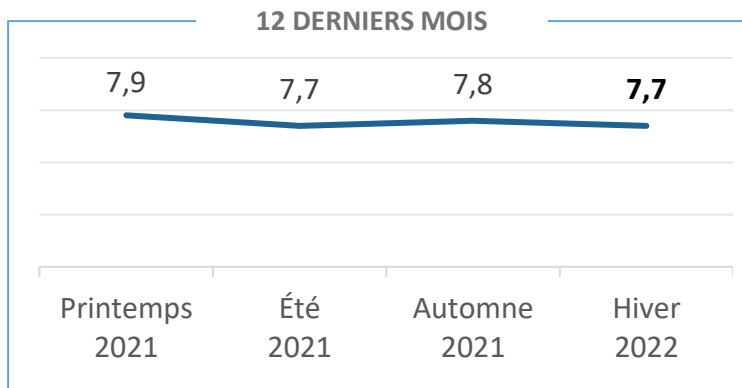
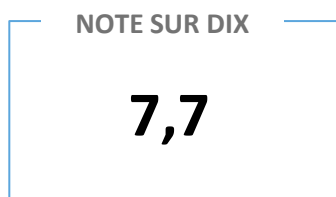
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



L'aménagement des parcs municipaux obtient une note de satisfaction moyenne de 7,7/10, soit une note statistiquement similaire à celle obtenue à l'automne 2021 (7,8/10), mais significativement plus basse qu'à la même saison l'an dernier (7,9/10).

Notons que la proportion de citoyens insatisfaits (8%) est néanmoins statistiquement similaire à celles enregistrées à l'automne 2021 (8%) et à l'hiver 2021 (6%).

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



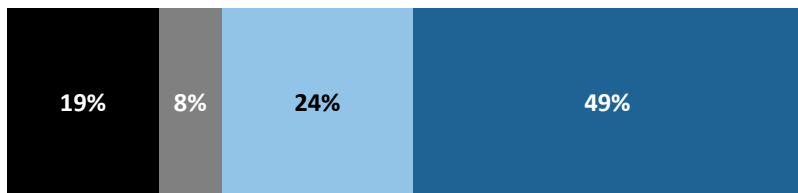
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

# 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

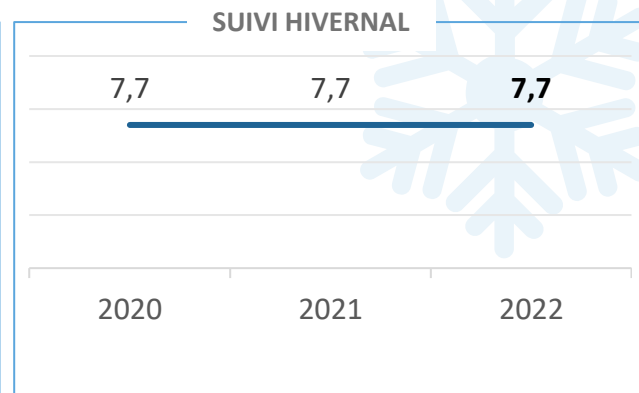
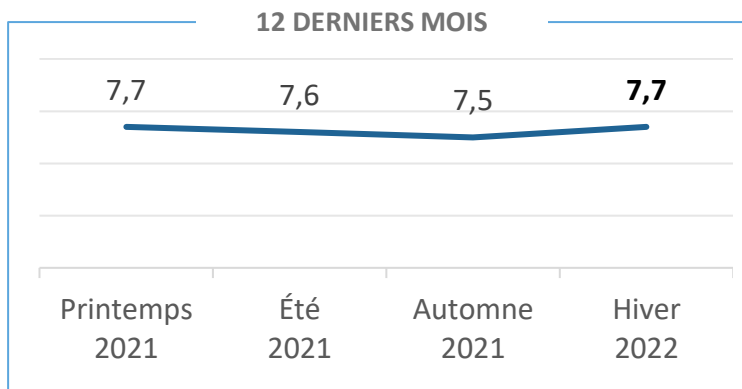
## 5.2 SATISFACTION ENVERS LA PROGRAMMATION DE SPORTS ET DE LOISIRS

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



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

La proportion de citoyens insatisfaits est aussi similaire pour chacune des trois mesures (hiver 2022: 8%; automne 2021: 10%; hiver 2021: 9%).



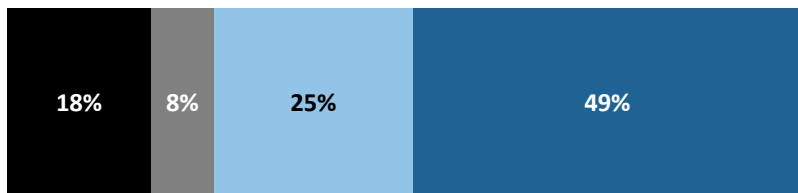
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

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

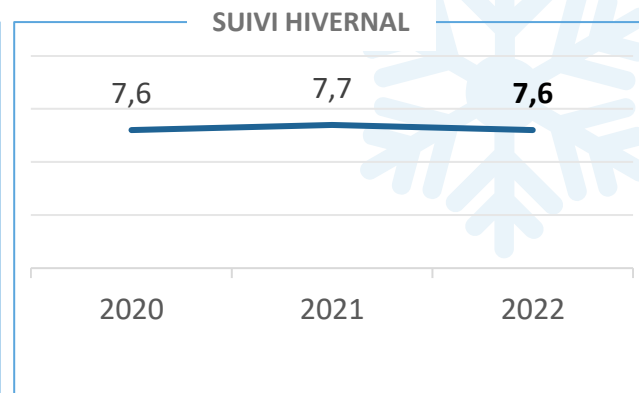
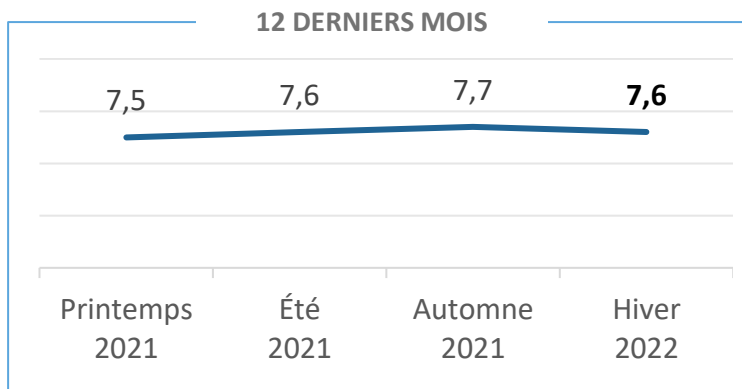
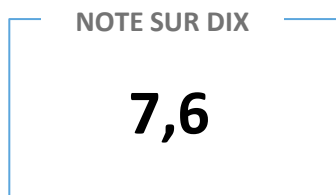
### 5.3 SATISFACTION ENVERS LA QUALITÉ DES ÉQUIPEMENTS SPORTIFS ET DE PLEIN AIR

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



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

La proportion de citoyens insatisfaits de la qualité des équipements sportifs et de plein air est aussi statistiquement similaire pour chacune des trois mesures (hiver 2022: 8%; automne 2021: 9%; hiver 2021: 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)

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

### 5.4 SATISFACTION ENVERS LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES

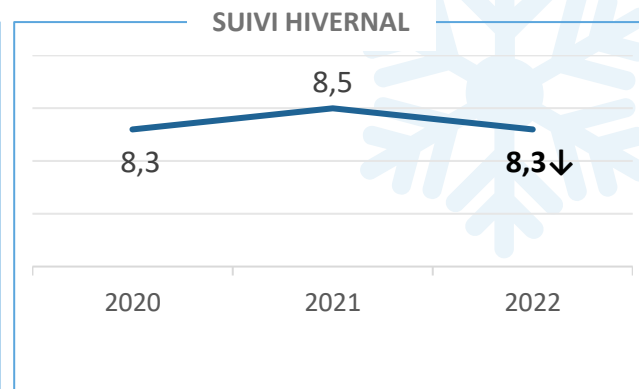
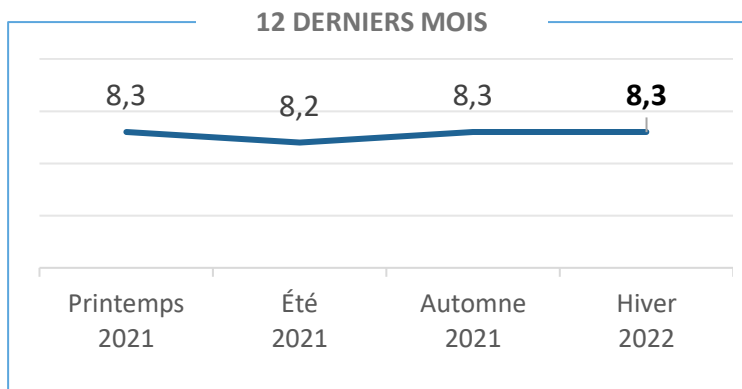
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



Les bibliothèques municipales obtiennent une note de satisfaction moyenne de 8,3/10, une note identique à celle obtenue à l'automne 2021, mais significativement plus basse qu'à la même saison l'an dernier (8,5/10).

De la même façon, le taux d'insatisfaction pour ce service (5%) est similaire à celui enregistré lors la mesure automnale (6%), mais plus élevé que celui enregistré à l'hiver 2021 (3%).

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



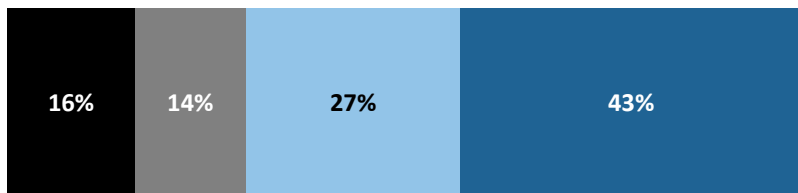
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

# 5. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

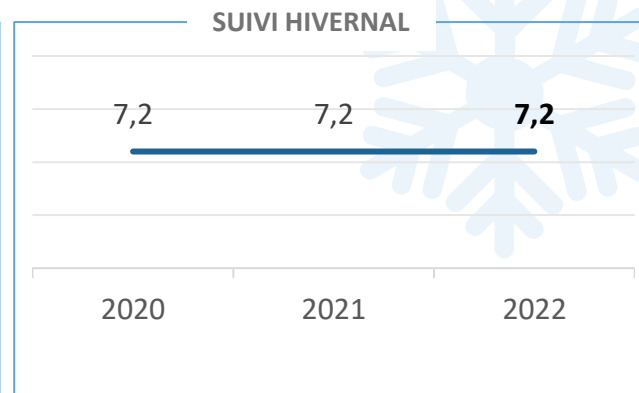
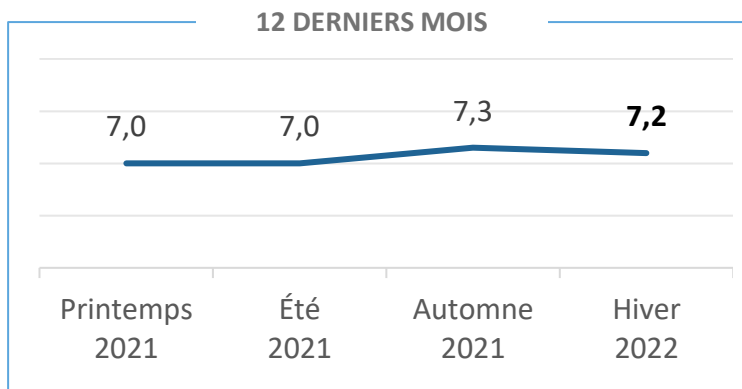
## 5.5 SATISFACTION ENVERS LA CONSERVATION DU PATRIMOINE

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



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

La proportion de citoyens qui en sont insatisfaits (14%) est aussi similaire à celles enregistrées à l'automne 2021 (13%) et à l'hiver 2021 (15%).



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 est uniforme parmi les six arrondissements, hormis une **satisfaction légèrement plus élevée** envers la **conservation du patrimoine** dans l'arrondissement **Charlesbourg**.

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=142)	Charlesbourg (n=178)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint-Charles (n=148)	Les Rivières (n=163)
L'aménagement des parcs municipaux	7,7	7,7	7,7	7,6	7,8	7,6	7,8
La programmation de sports et de loisirs	7,7	7,5	7,8	7,7	7,7	7,8	7,6
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,6	7,7	7,6	7,4	7,7	7,7	7,4
Les bibliothèques municipales	8,3	8,2	8,3	8,1	8,4	8,3	8,3
La conservation du patrimoine	7,2	7,1	7,5	7,0	6,9	7,3	7,2

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

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

## 6. Gestion de l'eau



## 6. GESTION DE L'EAU

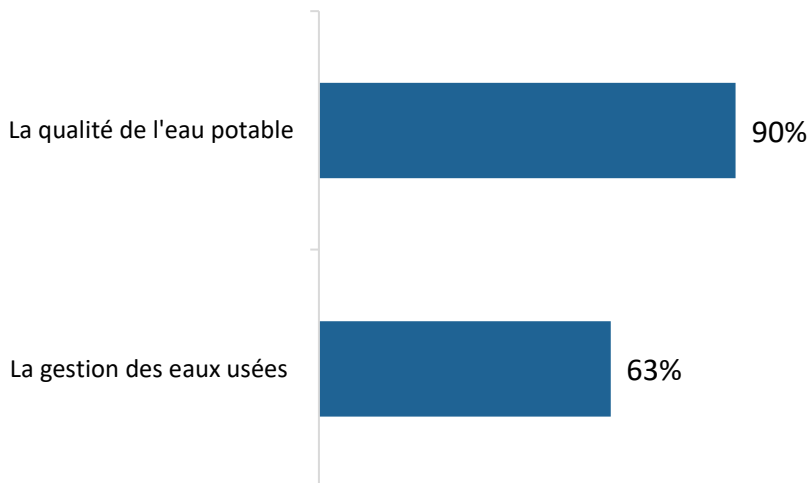
NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

**7,8/10**

Les citoyens se montrent encore **très satisfaits** de la **qualité de l'eau potable** (8,0/10).

Bien que leur satisfaction à l'égard de la **gestion des eaux usées** ait enregistré une **baisse** par rapport à la mesure précédente, celle-ci est encore jugée **plutôt satisfaisante** (7,3/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)



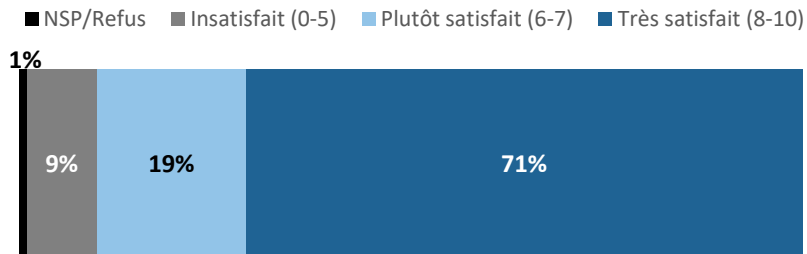
NOTE SUR DIX

**8,0**

**7,3↓**

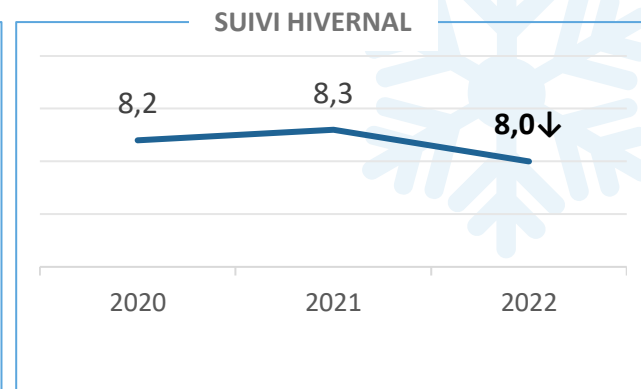
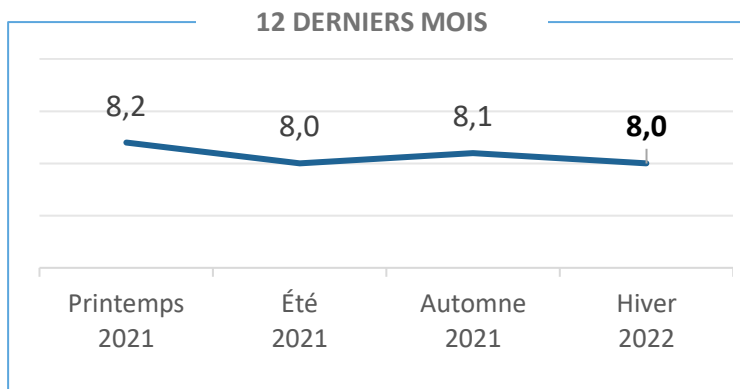
## 6. GESTION DE L'EAU

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



En moyenne, les citoyens de Québec jugent la qualité de l'eau très satisfaisante (8,0/10). Cette note est similaire à celle de la mesure précédente (8,1/10), mais représente une légère baisse par rapport à la même saison en 2021 (8,3/10).

De la même façon, le taux d'insatisfaction pour ce service (9%) est similaire à celui enregistré lors de la mesure automnale (8%), mais plus élevé que celui enregistré à l'hiver 2021 (6%).



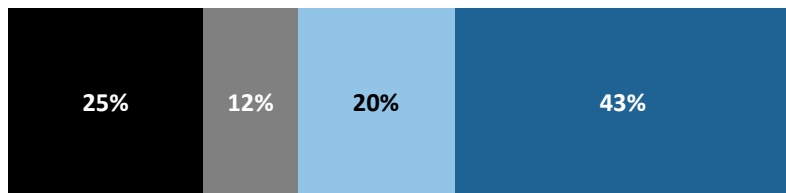
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

## 6. GESTION DE L'EAU

### 6.2 SATISFACTION ENVERS LA GESTION DES EAUX USÉES

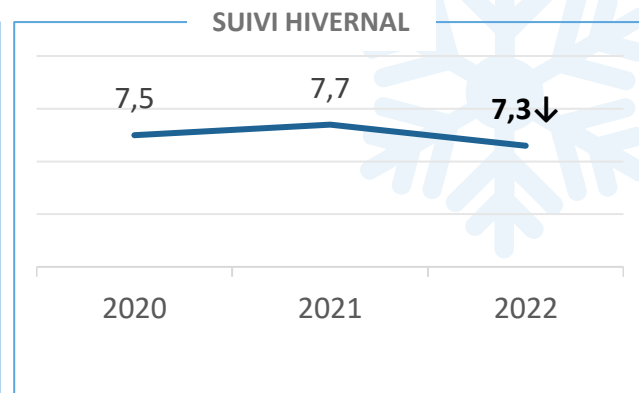
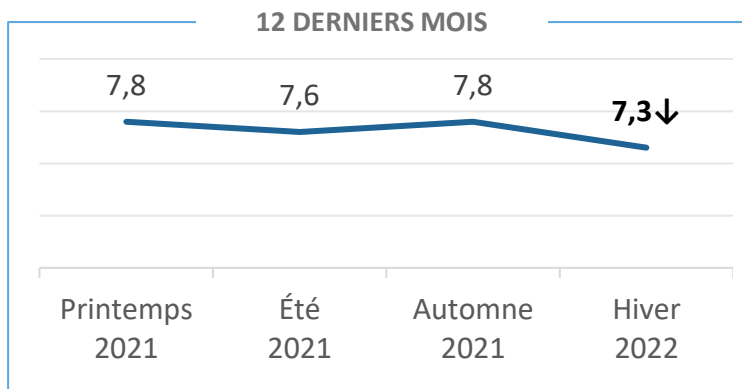
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



La satisfaction à l'égard de la gestion des eaux usées (7,3/10) accuse une baisse significative, aussi bien par rapport à la mesure automnale 2021 (7,8/10) qu'à celle hivernale 2021 (7,7/10).

Dans les deux cas, ces variations des notes moyennes de satisfaction se traduisent par une hausse de la proportion de citoyens insatisfaits de ce service (hiver 2022: 12%; automne 2021: 7%; hiver 2021: 7%).

Remarquons que le quart des répondants (25%) n'ont pas été en mesure de se prononcer à ce sujet.



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

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

## 6. GESTION DE L'EAU

### 6.7 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

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

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=142)	Charlesbourg (n=178)	La Cité-Limoilou (n=184)	Ste-Foy- Sillery-Cap- Rouge (n=185)	La Haute-Saint- Charles (n=148)	Les Rivières (n=163)
La qualité de l'eau potable	8,0	8,0	8,1	8,0	7,9	8,2	7,9
La gestion des eaux usées	7,3	7,6	7,6	7,4	6,9	7,4	7,0

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

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

## 7. Qualité du milieu

## 7. QUALITÉ DU MILIEU

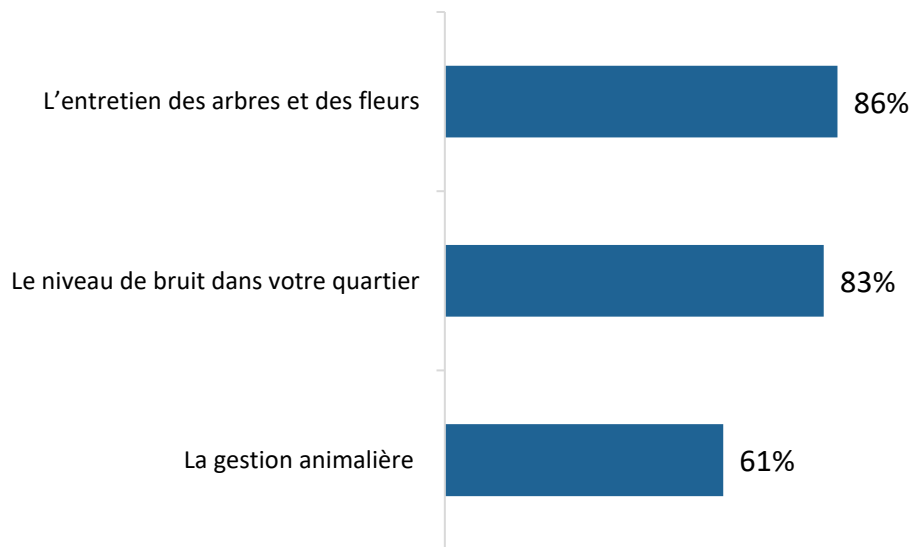
NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

**7,5/10**

Après avoir enregistré une hausse à l'automne 2021, la satisfaction des citoyens à l'égard de l'**entretien des arbres et des fleurs** (7,6/10) et le **niveau de bruit** dans le quartier (7,3/10) accuse une **baisse** cette saison.

La satisfaction à l'égard de la **gestion animalière**, si elle arrive encore en queue de peloton de sa catégorie, reste, quant à elle, **stable**.

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

**7,6↓**

**7,3↓**

**7,2**

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

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

# 7. QUALITÉ DU MILIEU

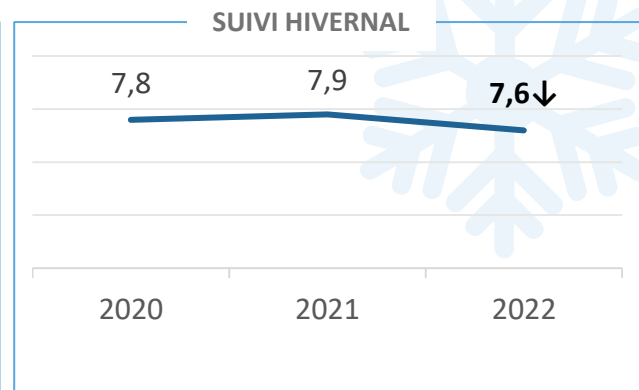
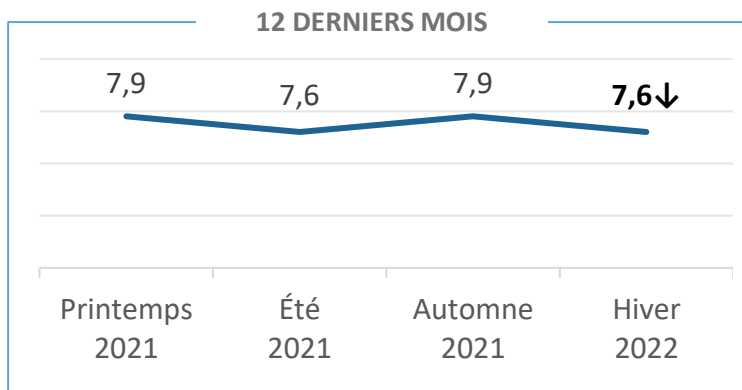
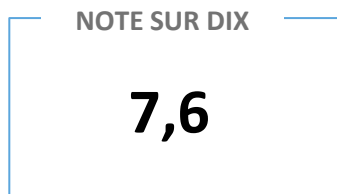
## 7.1 SATISFACTION ENVERS L'ENTRETIEN DES ARBRES ET DES FLEURS

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



L'entretien des arbres et des fleurs obtient, cette saison, une note de satisfaction moyenne (7,6/10) significativement plus basse que lors de la mesure automnale 2021 (7,9/10) et de la mesure hivernale 2021 (7,9/10).

La proportion de citoyens insatisfaits enregistre aussi une variation significative par rapport à la mesure hivernale 2021 (10%, contre 7%). Celle-ci est toutefois statistiquement similaire à la proportion mesurée pour l'automne 2021 (8%).

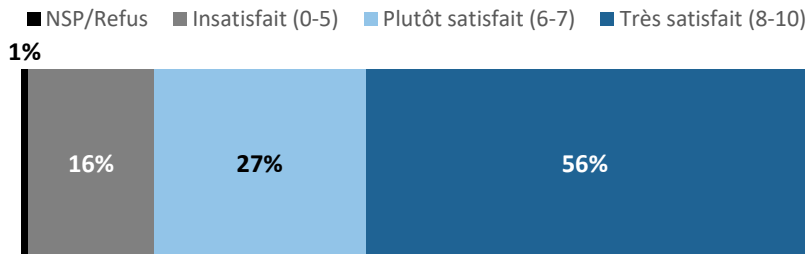


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

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

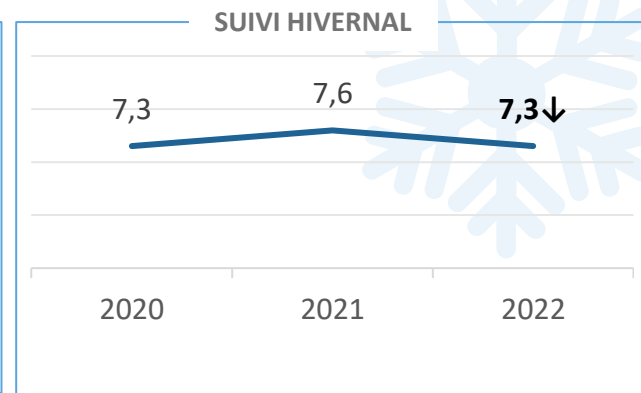
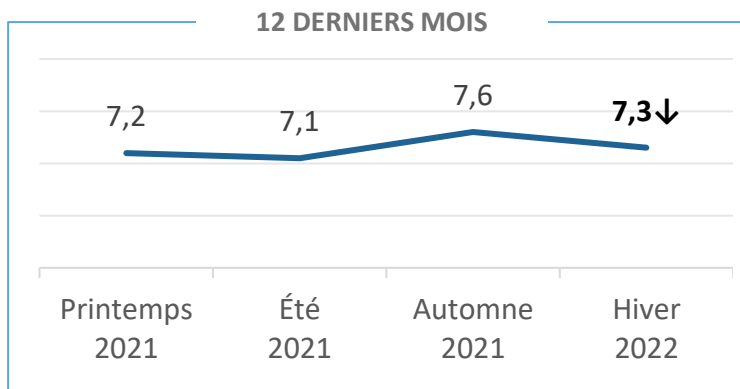
# 7. QUALITÉ DU MILIEU

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



La satisfaction à l'égard du niveau de bruit (7,3/10) accuse une baisse significative, aussi bien par rapport à la mesure automnale 2021 (7,6/10) qu'à celle hivernale 2021 (7,6/10).

La proportion de citoyens insatisfaits est néanmoins statistiquement similaire pour chacune des trois mesures (hiver 2022: 16%; automne 2021: 15%; hiver 2021: 14%).



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...

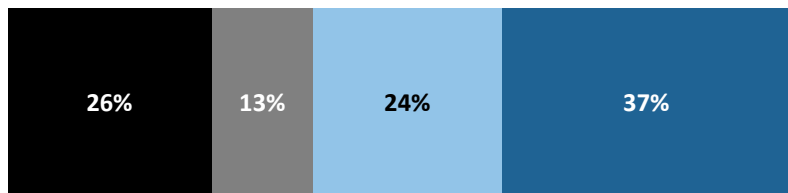
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)



# 7. QUALITÉ DU MILIEU

## 7.3 SATISFACTION ENVERS LA GESTION ANIMALIÈRE

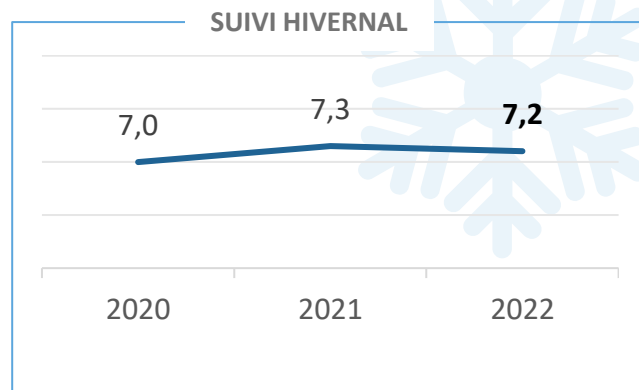
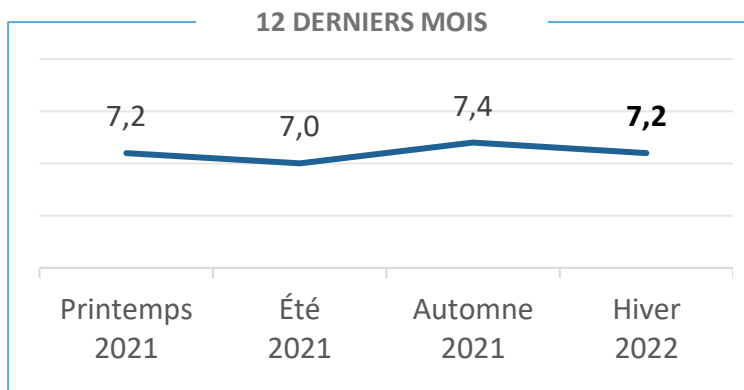
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



La satisfaction des citoyens de Québec à l'égard de la gestion animalière (7,2/10) est stable par rapport à la mesure de l'automne 2021 (7,4/10) et celle de l'hiver 2021 (7,3/10).

La proportion de citoyens qui en sont insatisfaits (13%) est aussi similaire à celles enregistrées à l'automne 2021 (11%) et à l'hiver 2021 (11%).

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



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

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

## 7. QUALITÉ DU MILIEU

### 7.4 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

À cet égard, remarquons que les résidents de **La Cité–Limoilou** sont significativement **moins satisfaits**, aussi bien du niveau de **bruit dans leur quartier** (6,9/10) que de la **gestion animalière** (6,7/10). Dans le premier cas, il s'agit de la onzième mesure successive où les citoyens de l'arrondissement La Cité–Limoilou se disent moins satisfaits que leurs concitoyens du bruit dans leur quartier.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=142)	Charlesbourg (n=178)	La Cité–Limoilou (n=184)	Ste-Foy– Sillery–Cap- Rouge (n=185)	La Haute-Saint- Charles (n=148)	Les Rivières (n=163)
L'entretien des arbres et des fleurs	7,6	7,6	7,9	7,6	7,6	7,6	7,7
Le niveau de bruit dans votre quartier	7,3	7,5	7,4	6,9	7,4	7,6	7,2
La gestion animalière	7,2	7,2	7,1	6,7	7,1	7,5	7,3

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

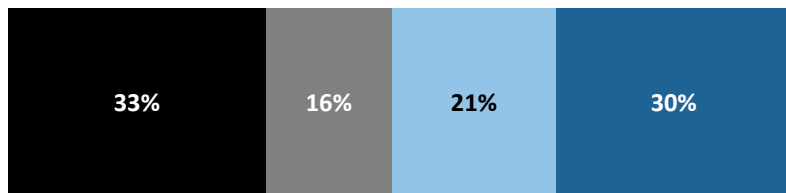
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

## 8. Interaction citoyenne

## 8. INTERACTION CITOYENNE

### 8.1 SATISFACTION ENVERS LES INSTANCES DE PARTICIPATION PUBLIQUE

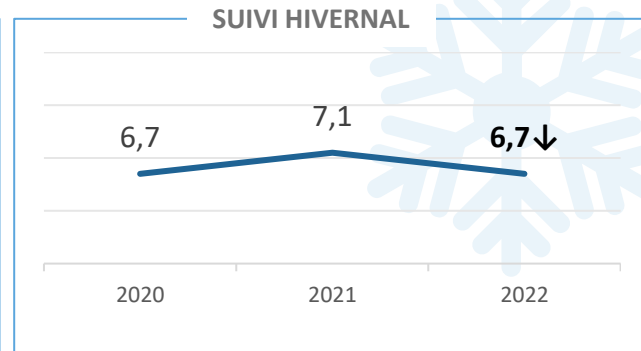
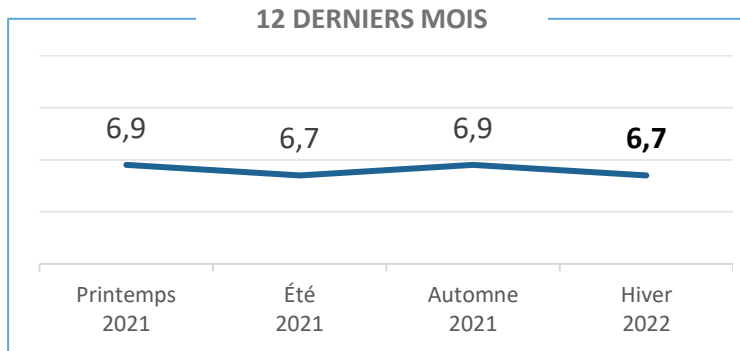
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



Les instances de participation publique obtiennent une note de satisfaction moyenne de 6,7/10, soit une note statistiquement similaire à celle obtenue à l'automne 2021 (6,9/10), mais significativement plus basse qu'à la même saison l'an dernier (7,1/10), où elle était à son point le plus haut en trois ans.

Comme la note moyenne, la proportion de citoyens insatisfaits des instances de participation publique (16%) enregistre une variation significative par rapport à la mesure de l'hiver 2021 (11%).

Cette évaluation est uniforme dans les six arrondissements.



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 hivernaux

## 9. SERVICES HIVERNAUX

NOTE MOYENNE  
POUR LA CATÉGORIE  
DE SERVICES

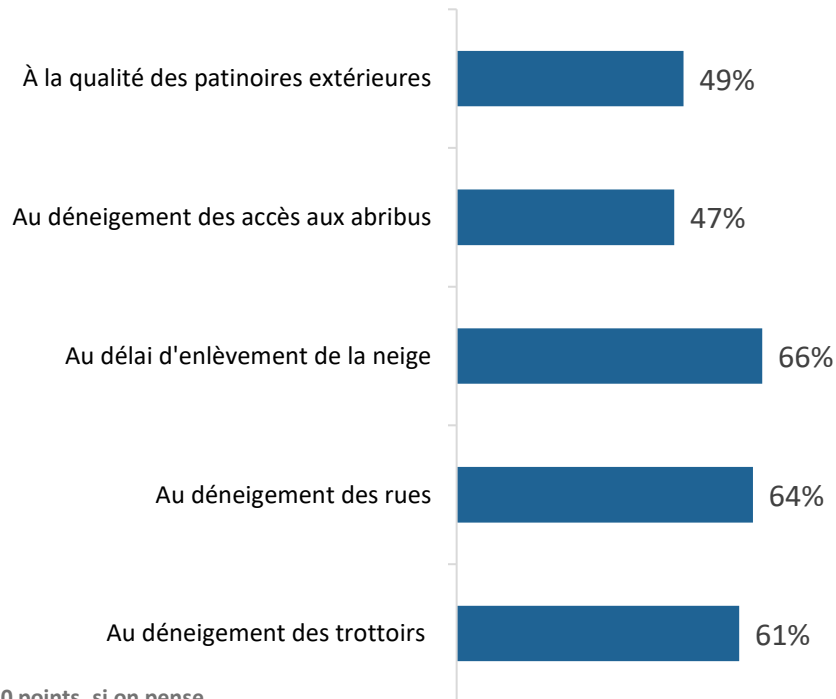
**6,2/10**

L'ensemble des services hivernaux évalués enregistrent, cette année, une **baisse** de satisfaction. Ces baisses se traduisent par une chute de la note de satisfaction moyenne pour la catégorie de service de 7,2/10 en 2021 à 6,2/10 en 2022.

Le **déneigement des trottoirs** est le service de cette catégorie **évalué le moins favorablement** et le seul qui obtient une note moyenne **sous le seuil d'insatisfaction** (5,8/10).

En moyenne, les services hivernaux sont **évalués moins favorablement** par les citoyens qui résident en **milieu urbain** (6,0/10) et ceux qui n'ont **pas de voiture** (5,6/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS  
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

**7,4↓**

**6,6↓**

**6,2↓**

**6,0↓**

**5,8↓**

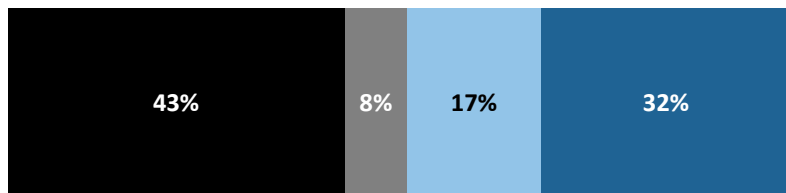
Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ..

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

## 7. SERVICES HIVERNAUX

### 7.1 SATISFACTION ENVERS LA QUALITÉ DES PATINOIRES EXTÉRIEURES

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



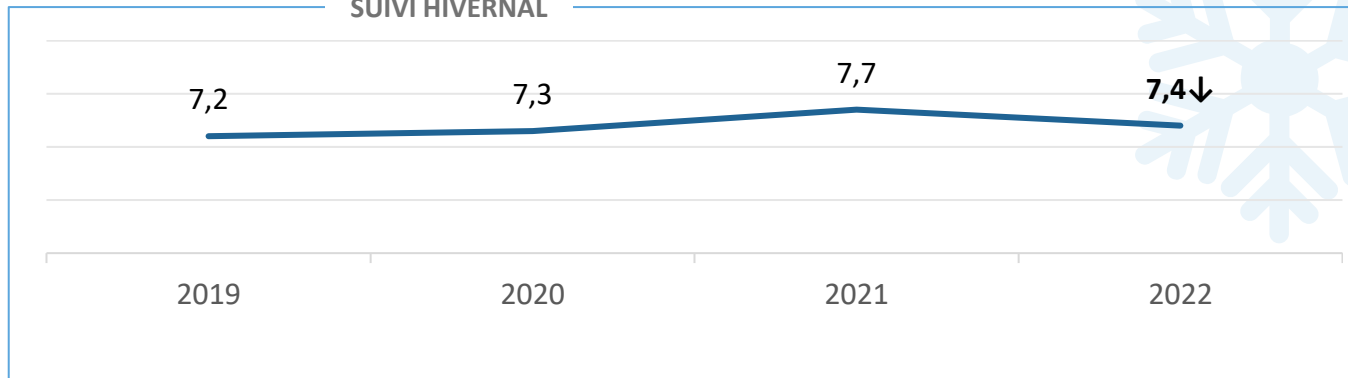
La qualité des patinoires extérieures de la Ville obtient, cette année, une note moyenne de 7,4/10 et présente une baisse significative par rapport au résultat de l'hiver 2021 (7,7/10).

Notons que plus de quatre citoyens sur dix (43%) n'ont pas été en mesure d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard des patinoires extérieures.

NOTE SUR DIX

**7,4**

SUIVI HIVERNAL



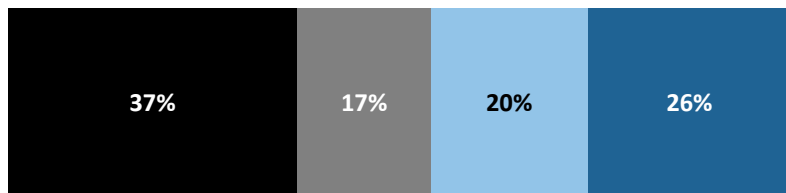
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ...

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

## 7. SERVICES HIVERNAUX

### 7.2 SATISFACTION ENVERS LE DÉNEIGEMENT DES ACCÈS AUX ABRIBUS

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



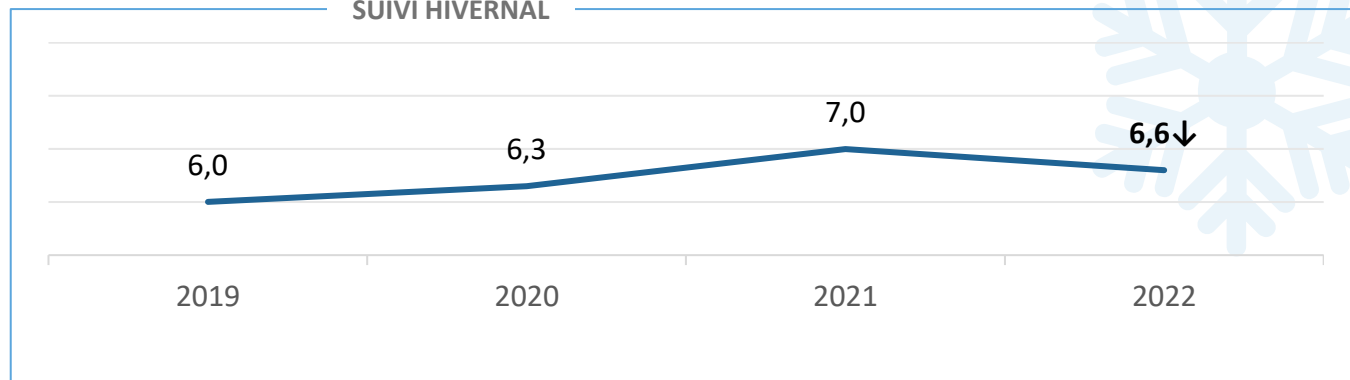
Les citoyens accordent une note de satisfaction moyenne de 6,6/10 au déneigement des accès aux abribus. Il s'agit d'une note significativement plus basse que celle enregistrée à l'hiver 2021 (7,0/10).

Notons que 36% des répondants n'étaient pas en mesure d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard du déneigement des accès aux abribus.

NOTE SUR DIX

**6,6**

SUIVI HIVERNAL



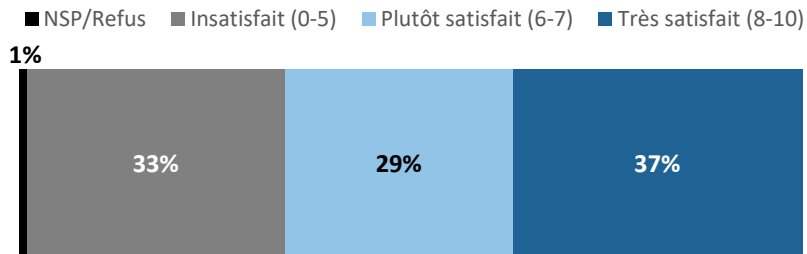
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ...

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



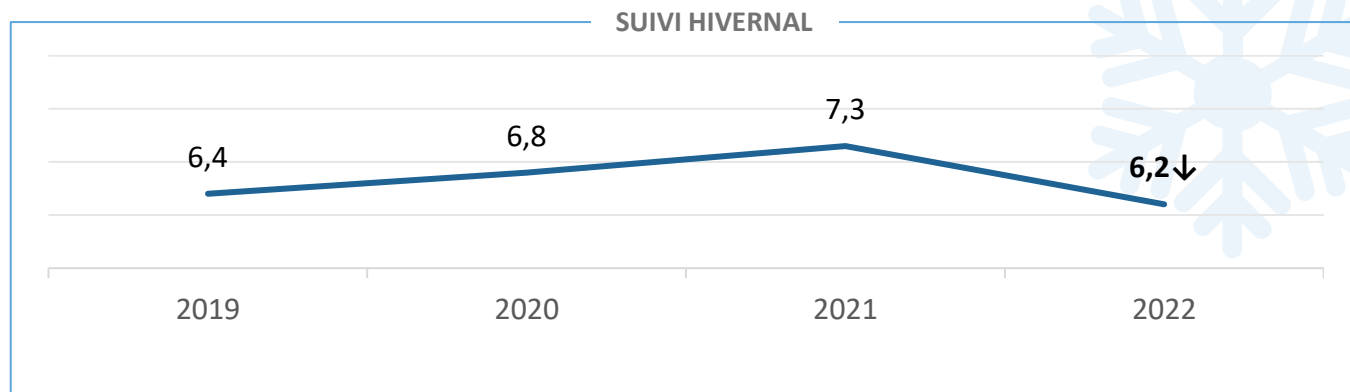
## 7. SERVICES HIVERNAUX

### 7.3 SATISFACTION ENVERS LE DÉLAI D'ENLÈVEMENT DE LA NEIGE



**Le délai d'enlèvement de la neige obtient une note moyenne de 6,2/10, ce qui représente une baisse significative par rapport au résultat de l'hiver 2021 (7,3/10).**

La proportion de citoyens insatisfaits à cet égard passe ainsi de 17% en 2021 à 33% pour la présente mesure, soit une hausse significative.



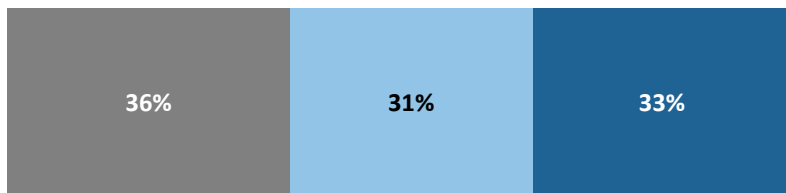
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ...

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

## 7. SERVICES HIVERNAUX

### 7.4 SATISFACTION ENVERS LE DÉNEIGEMENT DES RUES

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



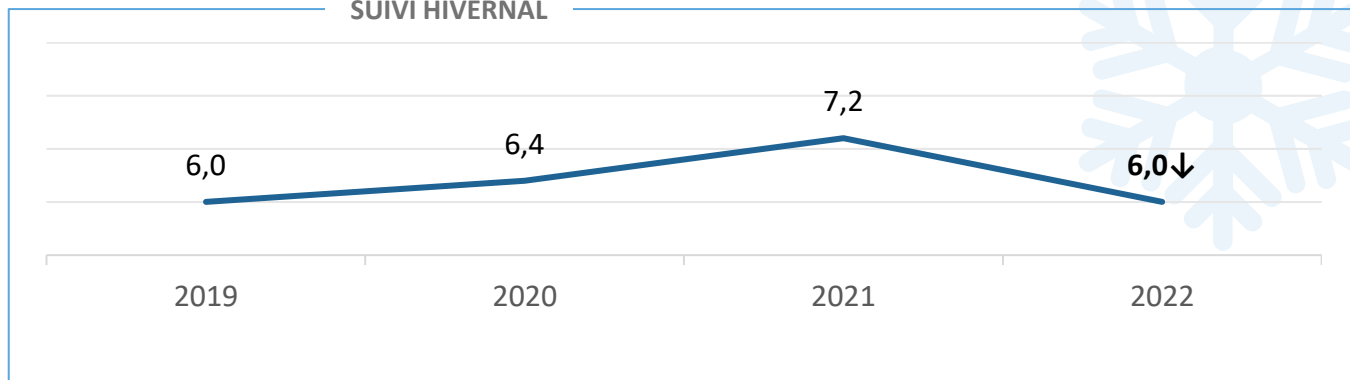
Les citoyens accordent une note de satisfaction moyenne de 6,0/10 au déneigement des rues. Il s'agit d'une note significativement plus basse que celle enregistrée à l'hiver 2021 (7,2/10).

La proportion de citoyens insatisfaits à cet égard passe ainsi de 17% en 2021 à 36% pour la présente mesure, une hausse significative.

NOTE SUR DIX

**6,0**

SUIVI HIVERNAL



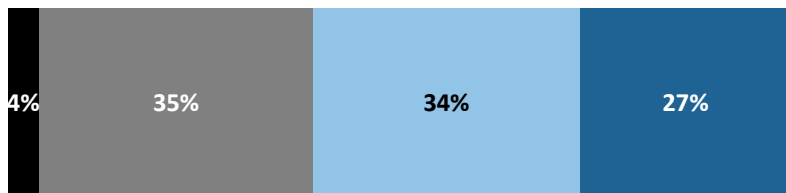
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ...

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

## 7. SERVICES HIVERNAUX

### 7.5 SATISFACTION ENVERS LE DÉNEIGEMENT DES TROTTOIRS

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



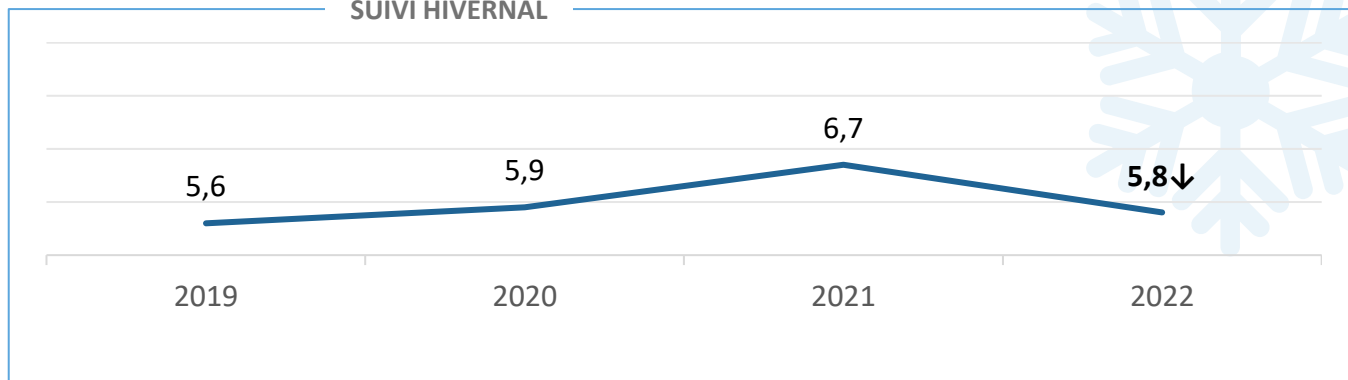
**Le déneigement des trottoirs obtient, cette année, une note moyenne sous le seuil de l'insatisfaction avec 5,8/10. Il s'agit d'une baisse significative par rapport au résultat de l'hiver 2021 (6,7/10).**

De la même façon, le taux d'insatisfaction à l'égard de ce service enregistre une hausse significative (35%, contre 23% en 2021).

NOTE SUR DIX

**5,8**

SUIVI HIVERNAL



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

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

## 7. SERVICES HIVERNAUX

### 7.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

À cet égard, remarquons que les résidents de **La Cité–Limoilou** sont significativement **moins satisfaits** de trois des cinq services évalués: le délai d'enlèvement de la neige (5,7/10), le déneigement des rues (5,5/10) et le déneigement des trottoirs (4,8/10). Ainsi, ces trois services obtiennent tous des notes sous la barre de l'insatisfaction.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=142)	Charlesbourg (n=178)	La Cité–Limoilou (n=184)	Ste-Foy– Sillery–Cap- Rouge (n=185)	La Haute-Saint- Charles (n=148)	Les Rivières (n=163)
À la qualité des patinoires extérieures	7,4	7,3	7,8	7,6	7,5	7,5	6,7
Au déneigement des accès aux aribus	6,6	6,2	6,9	6,4	6,5	7,3	6,1
Au délai d'enlèvement de la neige	6,2	6,1	6,0	5,7	6,3	6,7	6,3
Au déneigement des rues	6,0	5,9	6,1	5,5	6,1	6,4	6,2
Au déneigement des trottoirs	5,8	6,1	6,0	4,8	5,9	6,4	6,1

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

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

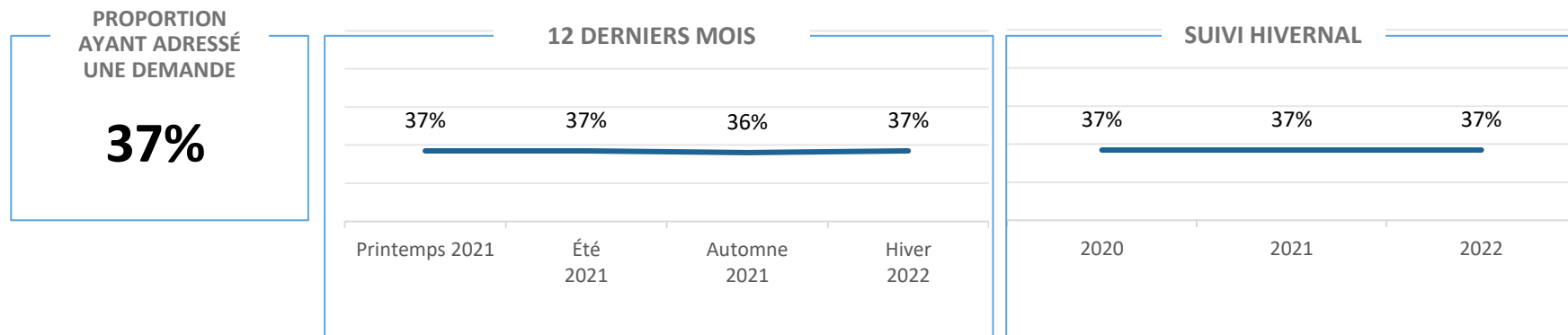
## 10. Demandes de service

# 10. DEMANDES DE SERVICE

## 10.1 UTILISATION

Au cours des douze derniers mois, 37% des citoyens ont adressé une demande à la Ville de Québec. Il s'agit d'une proportion statistiquement similaire à celle enregistrée lors de la mesure précédente.

Cette saison, les résidents de l'arrondissement La Cité–Limoilou ont été plus nombreux (46%) à déclarer avoir fait une demande à la Ville de Québec, alors que cette proportion est, au contraire, plus basse dans l'arrondissement Beauport (27%).



	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=142)	Charlesbourg (n=178)	La Cité–Limoilou (n=184)	Ste-Foy– Sillery–Cap-Rouge (n=185)	La Haute-Saint- Charles (n=148)	Les Rivières (n=163)
PROPORTION AYANT ADRESSÉ UNE DEMANDE	37%	27%	36%	46%	32%	45%	36%

# 10. DEMANDES DE SERVICE

## 10.2 NATURE DE LA DEMANDE

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 (36%), une hausse par rapport à la dernière mesure (23%).

Les demandes concernant la gestion des matières résiduelles arrivent en deuxième position (30%).

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.

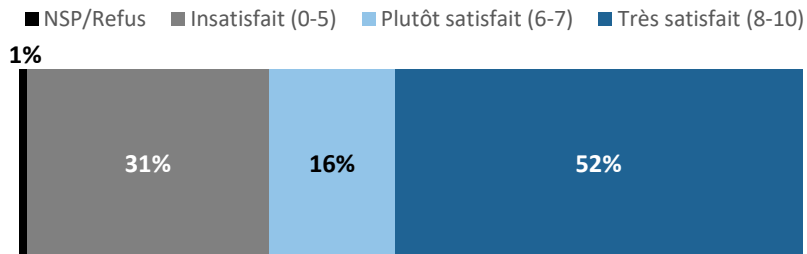
	Hiver 2021 (n=363)	Pr. 2021 (n=396)	Été 2021 (n=395)	Hiver 2022 (n=392)	Arrondissement					
					Beauport (n=46)	Charlesbourg (n=68)	La Cité-Limoilou (n=86)	La Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=68)	La Haute-Saint-Charles (n=63)	Les Rivières (n=61)
Les travaux publics	27%	22%	23%	36%↑	23%	38%	35%	43%	37%	36%
La gestion des matières résiduelles	35%	36%	39%	30%↓	44%	24%	31%	10%	36%	36%
La gestion du territoire-urbanisme	11%	14%	13%	10%	13%	9%	5%	13%	12%	13%
Service de police ou Service de protection contre l'incendie	5%	6%	4%	5%	6%	6%	6%	6%	6%	1%
Autre	23%	21%	21%	19%	14%	23%	23%	27%	9%	14%

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=392)

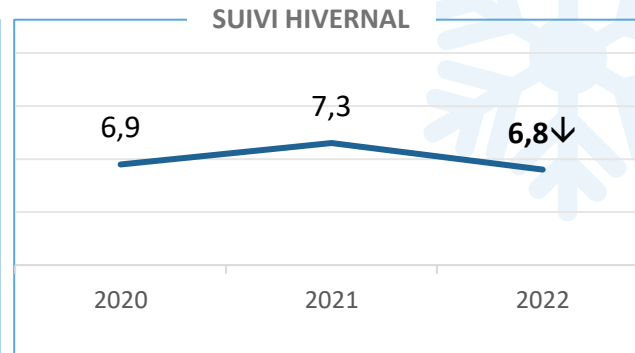
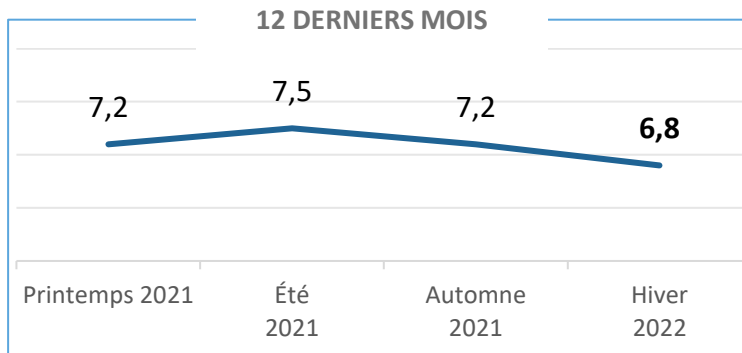
# 10. DEMANDES DE SERVICE

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



En moyenne, les citoyens ayant adressé une demande à la Ville accordent une note de satisfaction de 6,8/10 aux services obtenus. Cette note est statistiquement similaire à celle de la mesure précédente (7,2/10), mais représente une légère baisse par rapport à la même saison en 2021 (7,3/10).

Remarquons que trois requérants sur dix (31%) se disent insatisfaits du service obtenu. C'est une proportion statistiquement similaire à celle enregistrée lors de la mesure automnale (25%), mais plus élevée que celle enregistrée à l'hiver 2021 (22%).



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=392)



## 10. DEMANDES DE SERVICE

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

La satisfaction à l'égard des services obtenus à la suite d'une demande adressée à la Ville est uniforme parmi les arrondissements, à l'exception de l'arrondissement **Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge** où elle est significativement **moins élevée** (5,7/10).

	Arrondissement					
	Beauport (n=46)	Charlesbourg (n=68)	La Cité-Limoilou (n=86)	Ste-Foy- Sillery-Cap-Rouge (n=68)	La Haute-Saint- Charles (n=63)	Les Rivières (n=61)
<b>Note moyenne sur 10</b>	7,3	7,4	6,4	<b>5,7</b>	7,4	7,2

Les citoyens qui ont fait une demande concernant la **gestion des matières résiduelles** se montrent significativement **plus satisfaits** des services reçus (8,4/10).

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

	La demande formulée concernait ...				
	La gestion des matières résiduelles (n=114)	Les travaux publics (n=139)	La gestion du territoire- urbanisme (n=46)	Service de police ou le Service de protection contre l'incendie (n=17)	Autre (n=76)
<b>Note moyenne sur 10</b>	<b>8,4</b>	<b>5,8</b>	6,6	7,9	<b>6,0</b>

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?

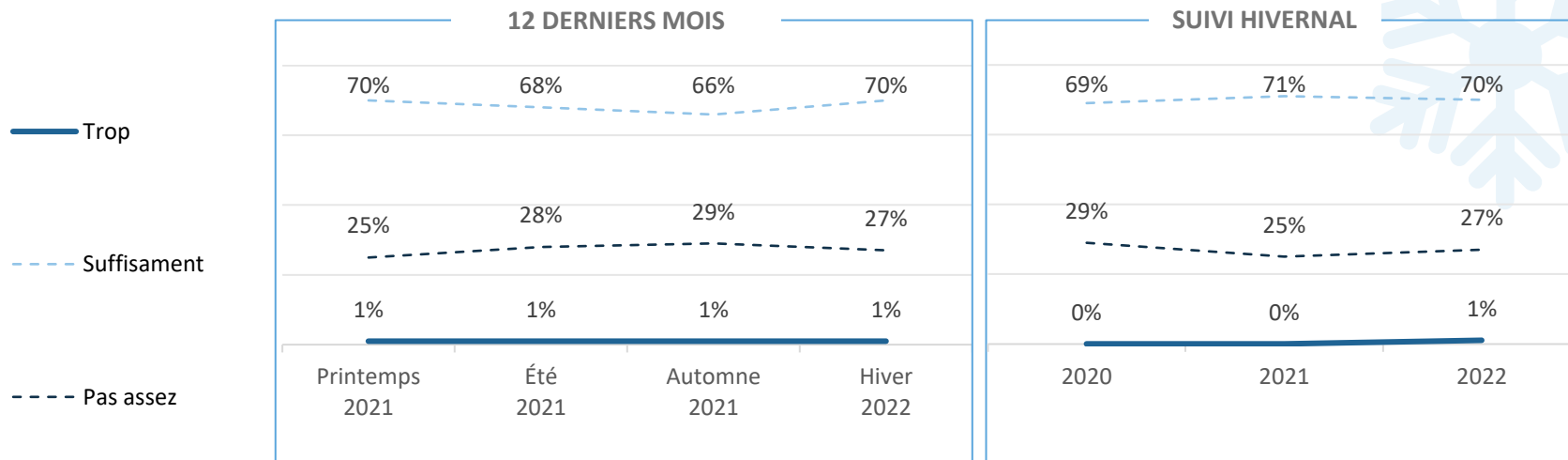
Base : les répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des 12 derniers mois (n=392)

# 11. Communications

# 11. COMMUNICATIONS

## 11.1 QUANTITÉ DE L'INFORMATION

L'évaluation de la quantité d'information reçue de la Ville de Québec sur les services offerts est stable par rapport à la mesure de l'automne 2021 et à celle de l'hiver 2021.



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

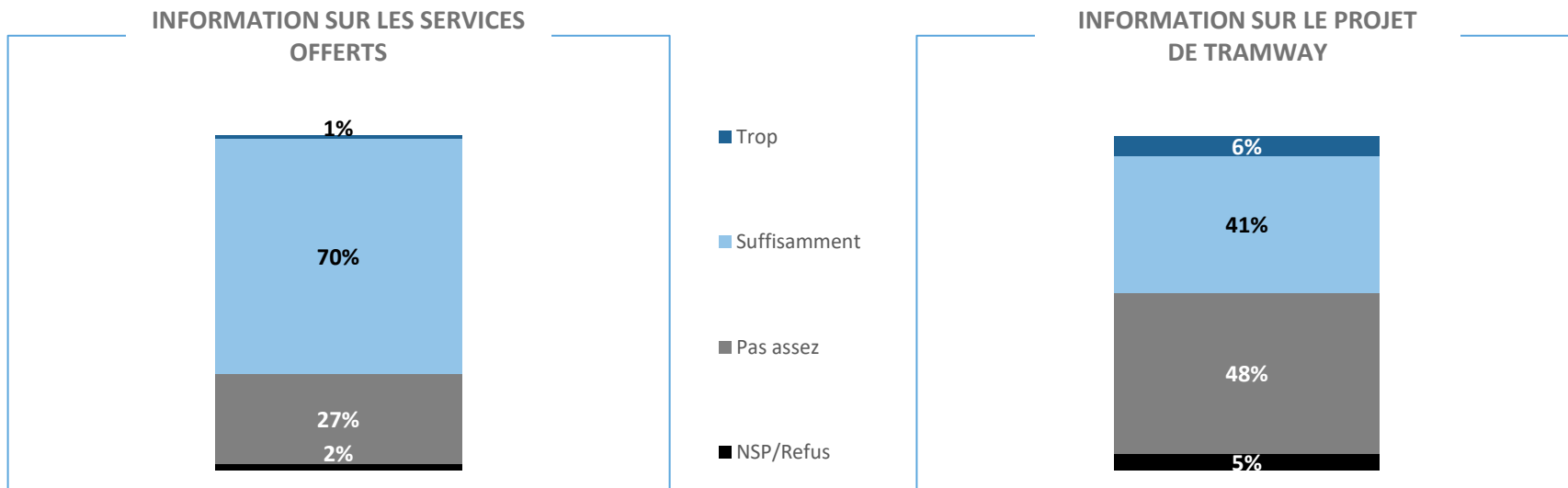
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

# 11. COMMUNICATIONS

## 11.1 QUANTITÉ DE L'INFORMATION

Invités à se prononcer sur la quantité d'information qu'ils reçoivent de la part de la Ville à propos des services offerts, 70% des citoyens la jugent suffisante.

Cette proportion chute à 41% quand on leur demande d'évaluer la quantité d'information reçue de la part de la Ville au sujet du projet de tramway spécifiquement.



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

Si on pense spécifiquement aux communications entourant le projet de tramway (séances d'information/consultation), considérez-vous avoir trop, suffisamment ou pas assez d'information de la part de la Ville à ce sujet?

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

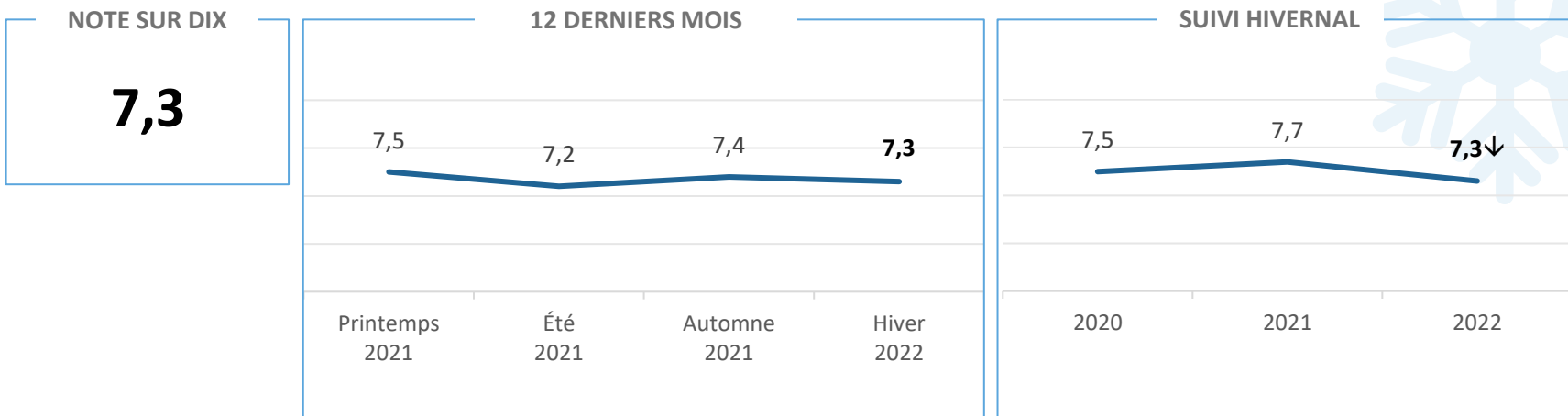
# 11. COMMUNICATIONS

## 11.2 PERTINENCE DE L'INFORMATION

Avec une note de pertinence moyenne de 7,3/10, l'évaluation des informations reçues de la part de la Ville sur ses services est similaire à celle obtenue à l'automne 2021 (7,4/10), mais significativement plus basse qu'à la même saison l'an dernier (7,7/10).

Notons toutefois que la proportion de citoyens qui jugent l'information reçue peu ou pas pertinente (13%) est, quant à elle, statistiquement stable, aussi bien par rapport à la dernière mesure (13%) qu'à la mesure de l'hiver 2021 (10%).

Cette évaluation est uniforme dans les six arrondissements.



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

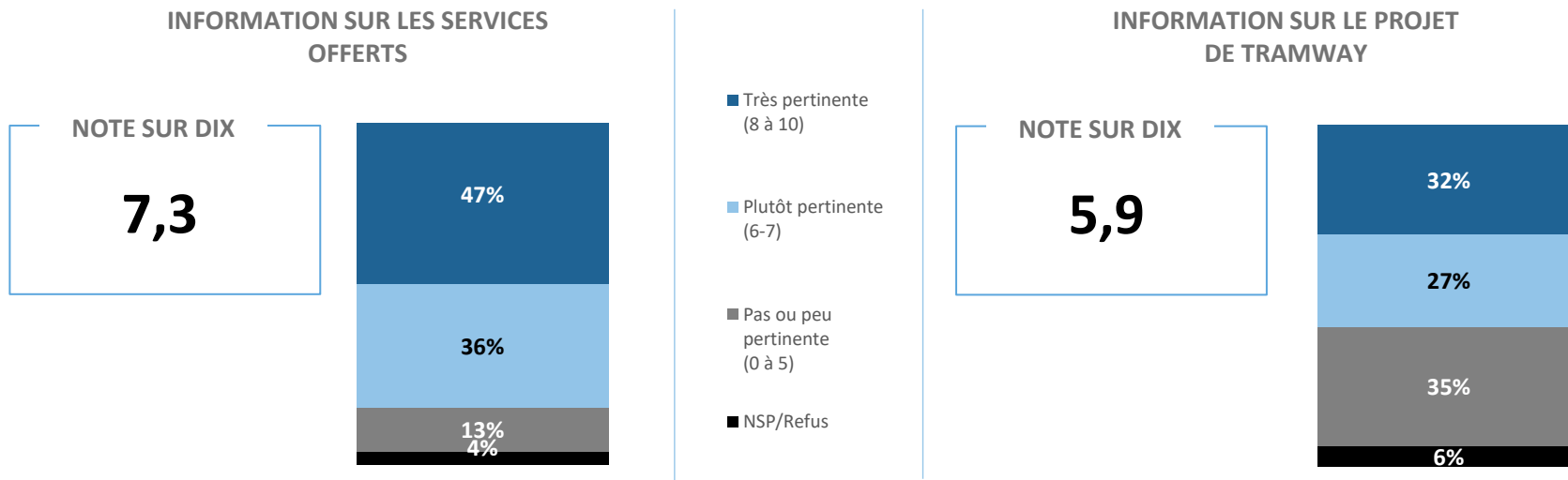
Base : l'ensemble des répondants (n=1000)

# 11. COMMUNICATIONS

## 11.2 PERTINENCE DE L'INFORMATION

Interrogés sur la pertinence de l'information reçue de la Ville sur ses services, 83% des citoyens jugent celle-ci pertinente (très: 47%; plutôt: 36%) ce qui se traduit par une note moyenne de 7,3/10.

Cette note chute à 5,9/10 quand on leur demande d'évaluer la pertinence des communications de la Ville entourant le projet de tramway spécifiquement, alors que six citoyens sur dix (59%) considèrent que ces informations sont pertinentes.



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?//

Et toujours en pensant spécifiquement aux communications entourant le projet de tramway (séances d'information/consultation), sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout pertinente » et 10 « totalement pertinente »

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

# 11. COMMUNICATIONS

## 11.3 MOYENS DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉS

Déjà en tête des moyens de communication utilisés par les citoyens pour s’informer des activités de la Ville, le recours aux médias traditionnels enregistre cette saison une hausse significative (66%, contre 57% à l’automne 2021).

Le bulletin municipal « Ma Ville » (50%) et les réseaux sociaux (38%) sont les deux autres moyens les plus utilisés, alors que les sites web de la Ville sont maintenant cités par une proportion significativement moins élevée de citoyens (33%, contre 42% à l’automne).

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

Mention multiple	Printemps 2021 (n=1006)	Été 2021 (n=1000)	Automne 2021 (n=1000)	Hiver 2022	Âge		
					18-34 ans (n=211)	35-54 ans (n=333)	55 ans et + (n=456)
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	58%	55%	57%	<b>66%↑</b>	53%	63%	77%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	52%	51%	50%	<b>50%</b>	29%	48%	66%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	36%	37%	37%	<b>38%</b>	59%	44%	20%
Vous allez sur le site web de la Ville	40%	38%	42%	<b>33%↓</b>	28%	34%	35%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	17%	18%	19%	<b>20%</b>	9%	20%	27%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	14%	15%	11%	<b>13%</b>	9%	13%	15%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	7%	5%	6%	<b>5%</b>	4%	4%	6%
Vous assistez aux Conseils de quartier	2%	1%	2%	<b>3%</b>	3%	2%	2%
Aucun de ces moyens	4%	3%	5%	<b>3%</b>	6%	3%	1%

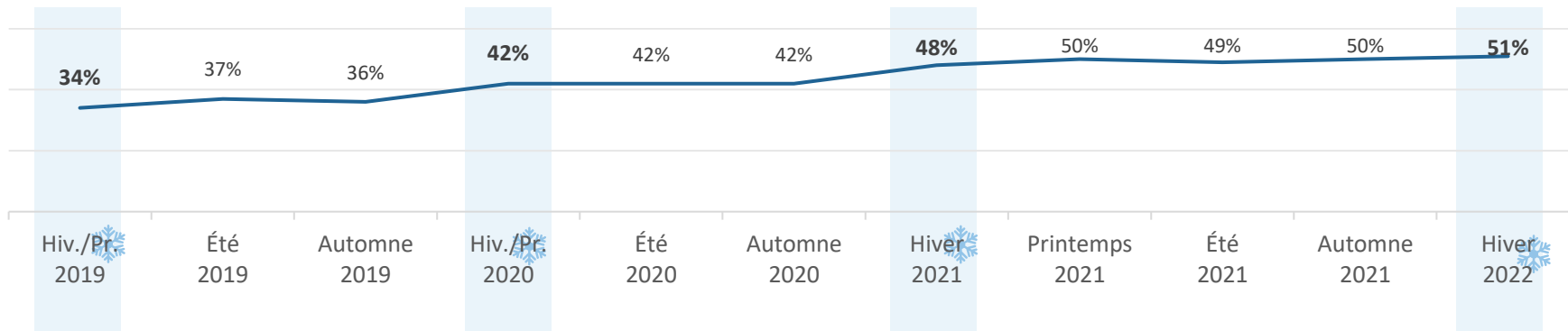
Par quel(s) moyen(s) vous tenez-vous informé sur les activités de la Ville?

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

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

# 11. COMMUNICATIONS

## 11.4 NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311



**Même si la notoriété du service 311 (51%) est stable par rapport à la mesure précédente (50%), elle s'inscrit dans une nette tendance à la hausse depuis l'hiver 2019 (34%).**

Remarquons par ailleurs que, si le service 311 était jusqu'ici moins connu des citoyens de 18 à 34 ans, sa notoriété parmi ce groupe d'âge est maintenant statistiquement similaire aux autres groupes.

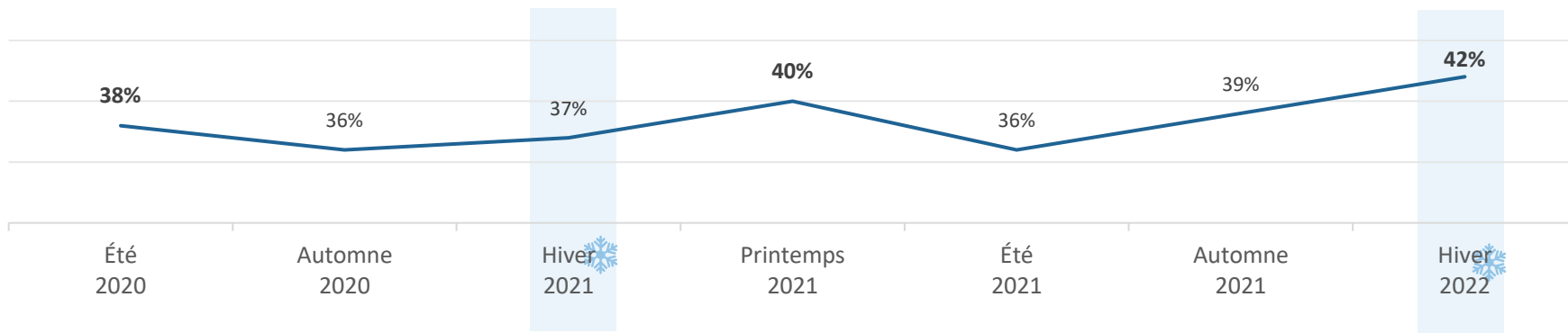
Enfin, la notoriété du service est uniforme parmi les arrondissements, à l'exception de l'arrondissement La Cité-Limoilou, où elle est plus élevée (61%).

Âge		
<b>18-34 ans (n=211)</b>	<b>35-54 ans (n=333)</b>	<b>55 ans et + (n=456)</b>
46%	55%	52%



# 11. COMMUNICATIONS

## 11.4 NOTORIÉTÉ DU SERVICE 311



Parmi les citoyens connaissant le service 311, 42% savent qu’il existe une application mobile pour accéder à ce service, soit 22% de la population totale. Ce résultat est statistiquement similaire à celui enregistré lors de la dernière mesure, mais s’inscrit dans une tendance à la hausse pour la notoriété de l’application mobile.

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

Âge		
18-34 ans (n=92)	35-54 ans (n=191)	55 ans et + (n=240)
54%	35%	41%

## 10. Services à améliorer en priorité

# 10. SERVICES À AMÉLIORER EN PRIORITÉ

Mentions spontanées	Hiver 2021 (n=1000)	Automne 2021 (n=1000)	HIVER 2022
Déneigement	4%	8%	24%↑
Réparation de la chaussée / nids de poules	1%	5%	7%
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	1%	7%	5%
Transport en commun (autres et sans précision): RTC, bus, métro	2%	2%	3%
Gestion de la circulation (signalisation, marquage au sol, feux de circulations, ajout de trottoir, etc.)	1%	5%	3%↓
Service des sports et des loisirs	1%	3%	2%
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets	1%	2%	2%
Service de police / sécurité publique	1%	4%	2%↓
Autre	2%	3%	3%
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	79%	41%	34%↓

Le déneigement, qui arrivait en tête de lice des services à améliorer en priorité lors de la mesure automnale (8%) est maintenant cité par près du quart des répondants (24%).

Il s'agit également d'une hausse significative par rapport à la mesure de l'hiver 2021 (4%).

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)

Les réponses représentant 1% et moins des mentions sont présentées en annexe.

# 11. Enjeux d'actualité

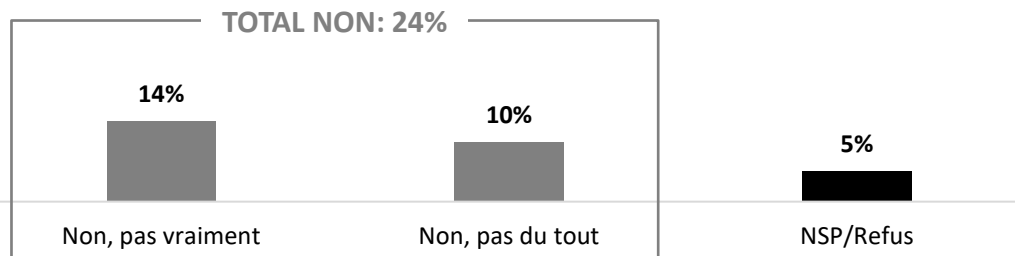
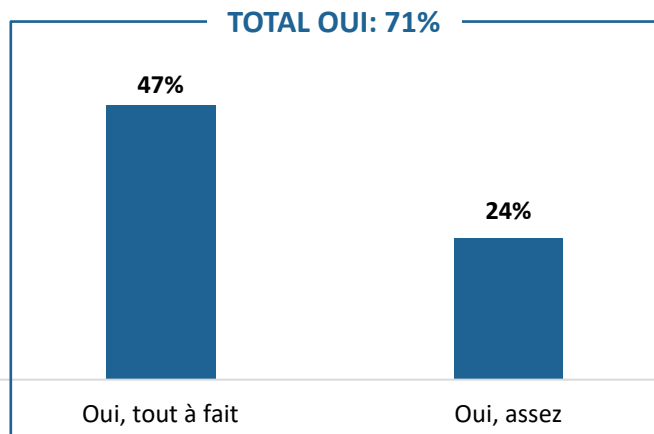
# 11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

## 11.1 PLANTATION D'ARBRES

En tout, sept propriétaires immobiliers sur dix (71%) seraient intéressés par la plantation d'un arbre dans l'emprise de la Ville, devant leur propriété, entendu qu'elle prendrait son entretien en charge.

Plus en détail, 47% des propriétaires seraient tout à fait intéressés, et 24%, assez.

Les propriétaires immobiliers qui résident dans les arrondissements Les Rivières (80%) et La Cité-Limoilou (85%) seraient particulièrement intéressés par une telle plantation.



	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=101)	Charlesbourg (n=127)	La Cité-Limoilou (n=62)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=118)	La Haute-Saint-Charles (n=111)	Les Rivières (n=94)
<b>% OUI</b>	<b>71%</b>	63%	72%	85%	73%	63%	80%

Si la Ville de Québec identifiait un site potentiel de plantation d'un arbre dans l'emprise de la ville, devant votre propriété, et qu'elle prenait en charge son entretien, seriez-vous intéressé à la plantation ?

Base : les propriétaires (n=613)



# Annexes

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

	HIVER 2022
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	1%
Nettoyage des rues / des trottoirs	1%
Piste cyclable (en général)	1%
Travaux public	1%
Compostage	1%
Entretien des parcs / des arbres	1%
Préserver / créer des espaces verts / plus d'arbres	1%
Sécurité routière	1%
Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons	1%
Aménagement de stationnements	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 moins de 2%

**Le**ger