

Rapport

Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs

Hiver 2024



DATE 2024-05-21 NUMÉRO DE PROJET 16539-021



Leger

TABLE DES MATIÈRES

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



TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

3. Transport et mobilité intelligente	30
3.1 La signalisation routière	32
3.2 La réglementation sur les limites de vitesse	33
3.3 L'offre de services de transports en commun dans votre municipalité	34
3.4 La gestion de la circulation automobile	35
3.5 La gestion du stationnement dans la rue	36
3.6 Ventilation des résultats	37
4. Services de sécurité publique	38
4.1 Le service de protection contre les incendies	40
4.2 Les brigadiers scolaires	41
4.3 Les services policiers	42
4.4 Le sentiment de sécurité	43
4.5 Ventilation des résultats	44
5. Sentiment de sécurité dans divers lieux	45
5.1 À la maison	47
5.2 Dans votre quartier	48
5.3 Dans les parcs et les espaces verts	49
5.4 En automobile sur les réseaux routiers	50
5.5 Sur les pistes cyclables et les sentiers pédestres	51
5.6 En attendant ou en utilisant les transports en commun	52
5.7 En transport actif (marche, vélo, etc.) sur le réseau routier	53
5.8 Au centre-ville	54
5.9 Ventilation des résultats	55



TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

6. Culture, sports, loisirs et vie communautaire	56
6.1 Les bibliothèques municipales	58
6.2 L'aménagement des parcs municipaux	59
6.3 La programmation de sports et de loisirs	60
6.4 La qualité des équipements sportifs et de plein air	61
6.5 La conservation du patrimoine	62
6.6 Ventilation des résultats	63
7. Gestion de l'eau	64
7.1 La qualité de l'eau potable	66
7.2 La gestion des eaux usées	67
7.3 Ventilation des résultats	68
8. Qualité du milieu	69
8.1 La qualité de vie générale	71
8.2 Un mode de vie sain et actif	72
8.3 La gestion animalière	73
8.4 Ventilation des résultats	74
9. Interaction citoyenne	75
9.1 Les instances de participation publique	76



TABLE DES MATIÈRES

Résultats détaillés (suite)

10. Services hivernaux	77
10.1 Satisfaction envers la qualité des patinoires extérieures	79
10.2 Satisfaction envers le déneigement des accès aux abribus	80
10.3 Satisfaction envers le délai d'enlèvement de la neige	81
10.4 Satisfaction envers le déneigement des rues	82
10.5 Satisfaction envers le déneigement des trottoirs	83
10.6 Ventilation des résultats	84
11. Enjeux d'actualité	85
11.1 Notoriété d'une campagne publicitaire	86
11.2 Appréciation d'une campagne publicitaire	88
11.3 Notoriété d'une campagne publicitaire (vidéo)	89
11.4 Appréciation d'une campagne publicitaire (vidéo)	91
11.5 Niveau d'accord sur une campagne publicitaire (vidéo)	92
12. Communications	94
12.1 Souhait d'être consulté et écouté avant de prendre des décisions	96
12.2 Intérêt envers ce qui se passe dans la municipalité	97
12.3 Intérêt de recevoir davantage d'information	98
12.4 Ventilation des résultats	99
13. Services à améliorer en priorité	100
Annexes	102

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Contexte de l'étude

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

Dix-neuvième d'une série de mesures trimestrielles pour les années 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 et 2024, 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 1002 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 17 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 3 avril 2024 auprès de 33 répondants. La collecte officielle des données a été réalisée du 3 au 10 avril 2024.

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Pondération des résultats et précision statistique

Afin d'assurer la représentativité de l'échantillon, les données brutes de l'étude ont été pondérées selon le sexe, l'âge, le niveau de scolarité, la présence d'enfant(s) dans le ménage, le statut de propriétaire ou de locataire et l'arrondissement de résidence à partir des données du recensement 2021 de Statistique Canada.

À titre indicatif, un échantillon probabiliste de même taille (n=1002) aurait une marge d'erreur maximale de $\pm 3,1$ % dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20).

Note pour la lecture du rapport

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

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

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

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

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

Les flèches montrent quant à elles les différences statistiquement significatives à la hausse ↑ ou à la baisse ↓, depuis les dernières mesures (automne 2023, sondage Léger mené auprès de 1001 répondants) (niveau de confiance de 95%) et Hiver 2023, sondage Léger mené auprès de 1005 répondants (niveau de confiance de 95%).

Normes Léger

Les normes Léger résultent d'une consultation auprès de 3 000 citoyennes et citoyens de l'ensemble des municipalités canadiennes au moyen d'un sondage web. À des fins de comparaison, les normes utilisées dans ce rapport sont établies à partir des résultats des villes québécoises de 250 000 habitants et plus. Les normes Léger ont été mises à jour en novembre 2023.

PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1002)
Genre	
Masculin	48%
Féminin	52%
Âge	
18-24 ans	9%
25-34 ans	17%
35-44 ans	16%
45-54 ans	13%
55-64 ans	17%
65 ans et plus	27%
Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage	
Oui	21%
Non	79%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1002)
Scolarité	
Primaire/secondaire	25%
Collégial	43%
Universitaire	31%
Occupation	
Travailleur	56%
Étudiant	8%
Retraité	33%
Au foyer / Sans emploi	3%
Principal transport	
Auto	75%
Transport en commun (autobus)	13%
La marche	8%
Autre	4%

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1002)
Revenu familial annuel brut	
19 999 \$ et moins	3%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	14%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	15%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	14%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	12%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	11%
De 120 000 \$ et plus	21%
Statut propriétaire/locataire	
Propriétaire	51%
Locataire	49%

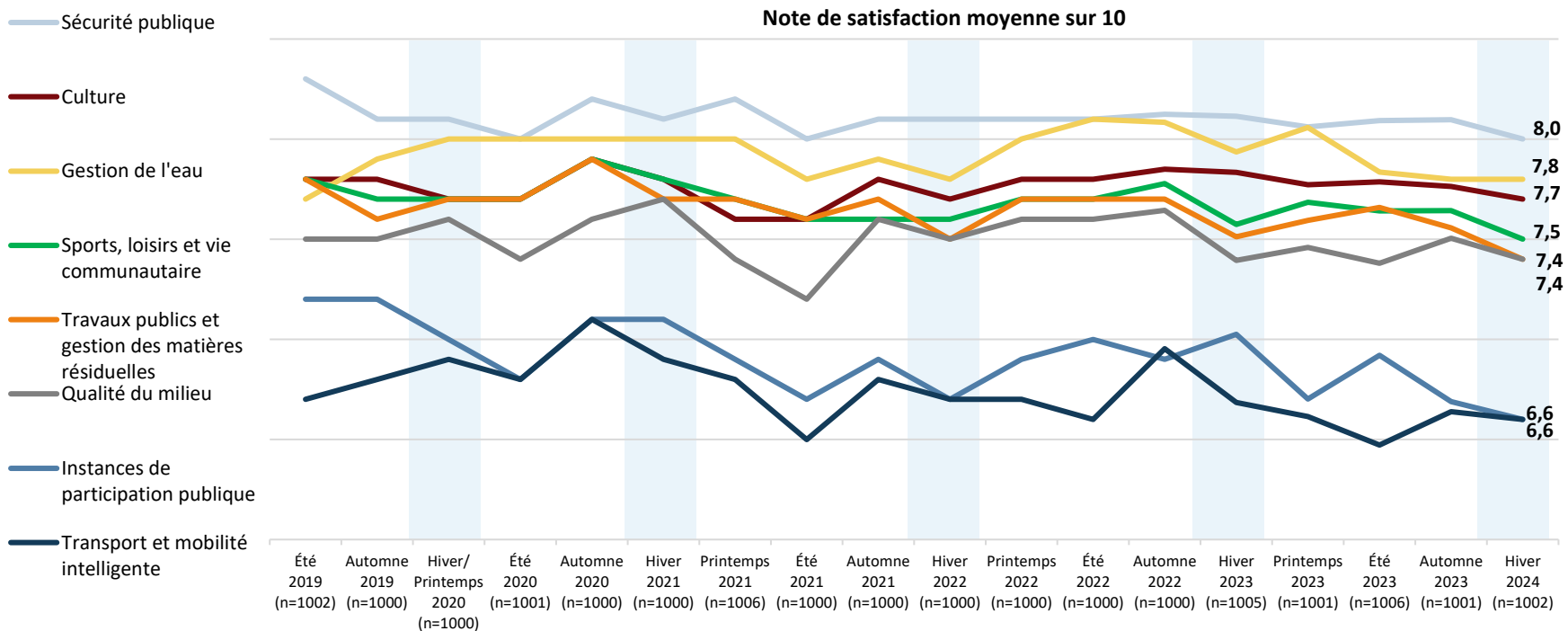
PROFIL DES RÉPONDANTS

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1002)
Arrondissement	
Beauport	15%
Charlesbourg	15%
La Cité–Limoilou	20%
Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	19%
La Haute-Saint-Charles	16%
Les Rivières	14%
Type d'habitation	
Maison unifamiliale ou jumelée ou en rangée	46%
Immeuble à logements ou condominiums dans un immeuble de 8 logements ou moins	23%
Immeuble à logements ou condominiums dans un immeuble de plus de 8 logements	31%

FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS – Catégories de services (1/2)

À l'hiver 2024, la satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des catégories de services offerts par la Ville de Québec n'enregistre aucune diminution ou augmentation significative par rapport à la mesure automnale 2023. Les services de sécurité publique demeurent en tête de classement en ce qui a trait à la satisfaction.



FAITS SAILLANTS

La satisfaction générale a connu une diminution statistique **par rapport à l'hiver 2023**. En douze mois, elle est passée de 7,2/10 à 6,8/10.

Plus en détail, les services ci-dessous sont ceux qui ont connu une baisse dans la satisfaction lorsqu'on les compare à il y a un an. Notons que la plupart d'entre eux sont liés au sentiment de sécurité des citoyens.

<i>Base : l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Hiver 2023 (n=1005)	Hiver 2024 (n=1002)
Le sentiment de sécurité général	8,1	7,8↓
Le sentiment de sécurité à la maison	8,9	8,7↓
Le sentiment de sécurité dans le quartier	8,3	8,0↓
Le sentiment de sécurité dans les parcs et espaces verts	8,0	7,8↓
Le sentiment de sécurité en attendant ou en utilisant les transports en commun	7,7	7,4↓
Le sentiment de sécurité en transport actif	7,4	7,2↓
Le sentiment de sécurité au centre-ville	7,2	6,8↓
La gestion animalière	7,2	6,7↓
Les instances de participation publique	7,0	6,6↓
La qualité des patinoires extérieures	7,5	7,0↓
Le déneigement des rues	6,5	6,2↓

Or, lorsqu'on compare les résultats à ceux d'une mesure plus récente prise à l'automne dernier, on note beaucoup moins de variations.

Les six services suivants sont ceux qui ont varié à la baisse **depuis l'automne**:

<i>Base : l'ensemble des répondants</i> Notes moyennes sur 10	Automne 2023 (n=1002)	Hiver 2024 (n=1002)
La propreté de votre quartier	7,7	7,3↓
La propreté des parcs municipaux	7,6	7,4↓
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,8	6,5↓
Le sentiment de sécurité général	8,0	7,8↓
La gestion animalière	7,1	6,7↓

AUTRES INDICATEURS

Le déneigement est encore une fois la principale priorité aux yeux des citoyens (16%), suivi du transport en commun (11%) qui se glisse pour la première fois cette saison au deuxième rang des priorités.

Les proportions de promoteurs (46%) et de détracteurs (22%) parmi les citoyens sont stables par rapport à l'automne 2023, le TRN s'établissant à 24.

FAITS SAILLANTS – *Enjeux d'actualité*

La Ville de Québec a mesuré, cette saison, des enjeux d'actualité liés à une campagne publicitaire portant sur la diversité ethnoculturelle.

Au total, 10% des citoyens disent se souvenir d'une affiche publicitaire qu'ils ont vue sur internet, dans l'autobus du RTC ou ailleurs. À l'inverse, cette publicité ne retient pas le souvenir de 82% des citoyens. Les données ventilées montrent qu'elle a davantage été vue par les 18 à 34 ans (19%) et par les étudiants (27%). Quant à l'appréciation de ces affiches, l'opinion des citoyens est davantage mitigée : 32% l'ont aimée, 40% ne l'ont pas aimée et 28% ne se sont pas prononcés.

Le constat est similaire pour une autre publicité vidéo mesurée. La notoriété de cette publicité s'élève à 8%, alors que 84% ne se souviennent pas de l'avoir vue. Encore une fois, ce sont les 18 à 34 ans (14%) ainsi que les étudiants (20%) qui sont proportionnellement plus nombreux à s'en souvenir.

Le niveau d'appréciation de cette vidéo s'élève à 48%, alors que 38% affirment ne pas l'avoir aimée et 14% ont refusé de se prononcer.

Pour près de trois citoyens sur quatre (74%), le message était clair et facile à comprendre. Toutefois, moins nombreux sont ceux qui affirment que ce message les a incités à poser des gestes d'ouvertures envers les personnes immigrantes (44%) et qu'ils se sont sentis interpellés par ce message (37%).

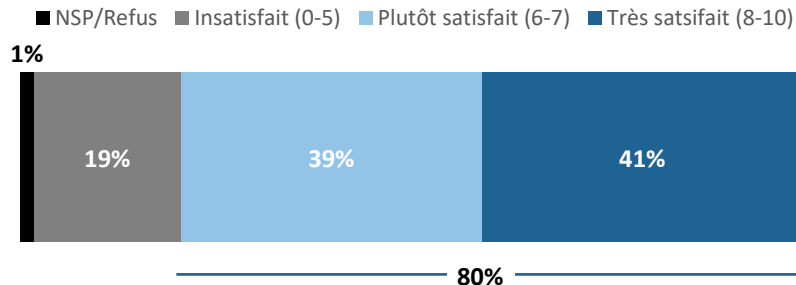


RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. La satisfaction générale

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

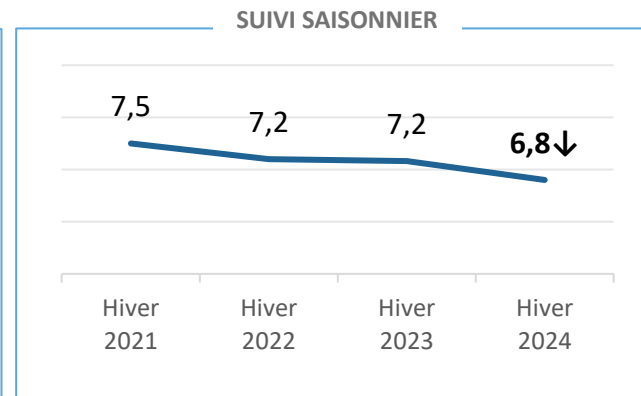
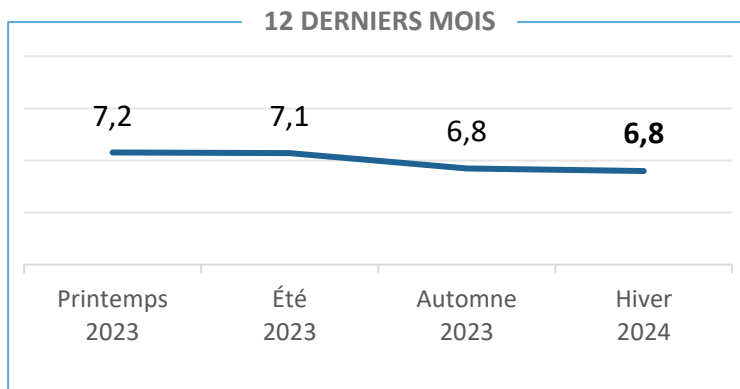
1.1 ÉVALUATION



À l'hiver 2024, les citoyens de Québec ont accordé une note moyenne de 6,8/10 à la qualité générale des services offerts par la Ville.

Ce résultat est statistiquement identique à celui obtenu lors de la mesure précédente (automne 2023 : 6,8/10), mais inférieur à celui obtenu à l'hiver 2023 (7,2/10).

Il s'agit d'une note supérieure à la norme Léger (6,1/10).



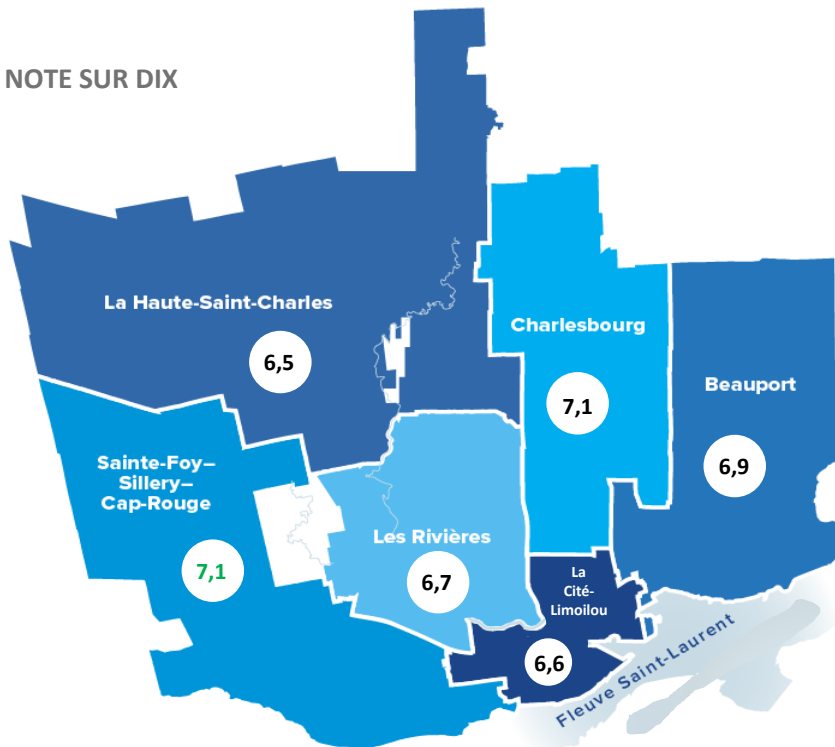
Q1. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait, quel est votre niveau de satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville de Québec ?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.1 ÉVALUATION

NOTE SUR DIX



La satisfaction générale à l'égard de la qualité des services municipaux est uniforme sur le territoire de la ville, à l'exception de l'arrondissement Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (7,1/10) où la satisfaction est statistiquement supérieure par rapport aux autres arrondissements.

AUTRES DIFFÉRENCES

Le degré de satisfaction des citoyens à l'égard des services municipaux varie aussi selon l'occupation. En effet, la satisfaction moyenne des personnes retraitées (7,3/10) est plus élevée, alors que celle des travailleurs est plus basse (6,5/10).

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.2 TAUX DE RECOMMANDATION NET

NOTE SUR DIX

7,7

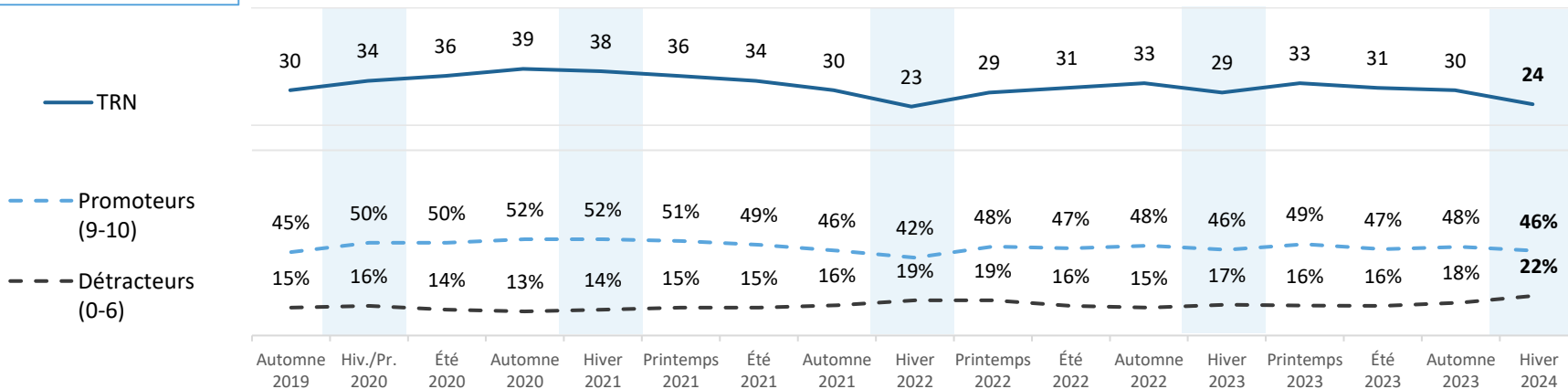
TRN

24

En moyenne, les citoyens chiffrent la probabilité de recommander à des amis de vivre à Québec à 7,7/10, soit un résultat similaire à celui obtenu à l'automne 2023 (7,9/10) et à l'hiver 2023 (7,9/10). Il s'agit d'une note statistiquement supérieure à la norme Léger (6,4/10).

Le constat est similaire en ce qui concerne les proportions de promoteurs (46%) et de détracteurs (22%) par rapport à la mesure précédente (automne 2023, respectivement 48% et 18%).

Le taux de recommandation net (TRN)* (24) diminue légèrement par rapport à la dernière mesure (automne 2023 : 30) et celle de l'hiver 2023 (29).



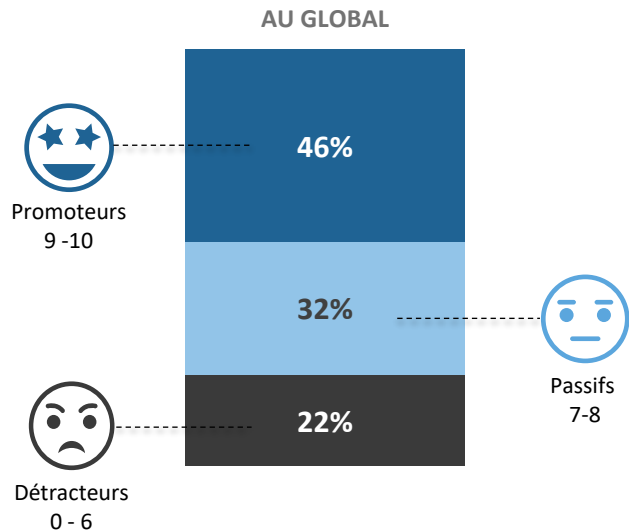
Q2. Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant "pas du tout probable" et 10 étant "extrêmement probable", quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de vivre à Québec ? Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

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

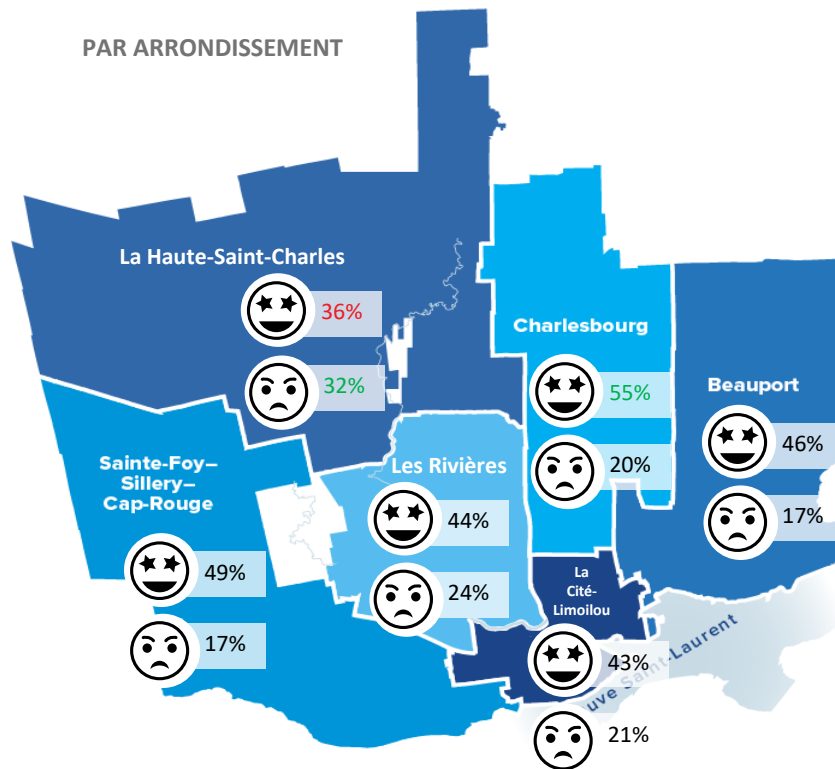
1. SATISFACTION GÉNÉRALE

1.2 TAUX DE RECOMMANDATION NET

La proportion de **promoteurs** et de **détracteurs** est uniforme dans les six arrondissements de la ville, à l'exception de l'arrondissement Charlesbourg, qui détient cette saison une proportion supérieure de **promoteurs** (55%). Aussi, dans l'arrondissement La Haute-Saint-Charles, il y a cette saison une proportion supérieure de **détracteurs** (32%) et une proportion inférieure de **promoteurs** (36%).



PAR ARRONDISSEMENT



Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant "pas du tout probable" et 10 étant "extrêmement probable", quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de vivre à Québec ?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002).

2. Travaux publics et gestion des matières résiduelles

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

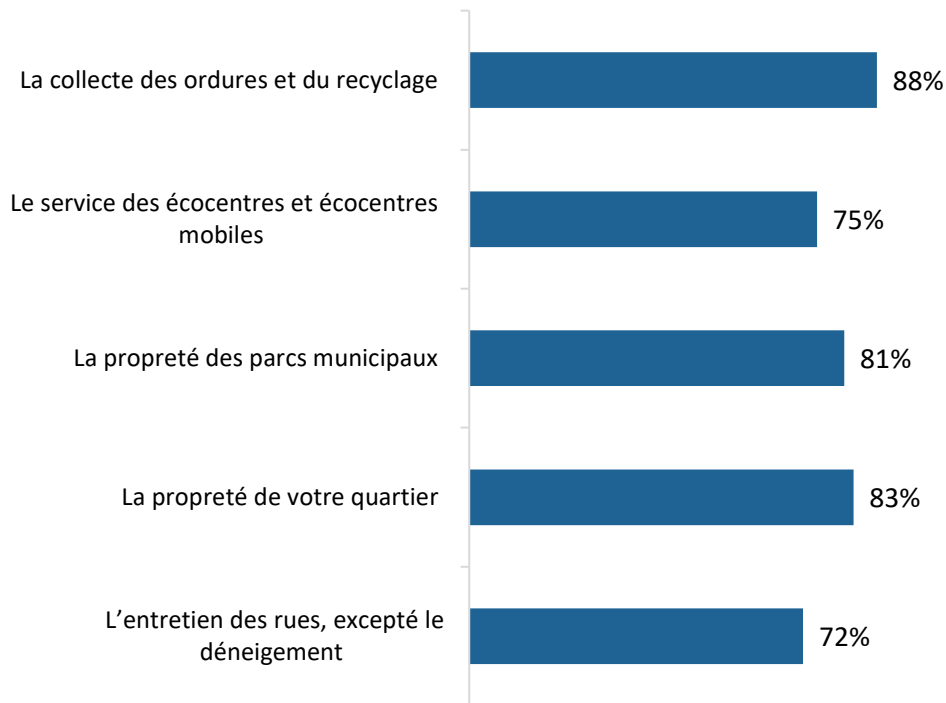
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

7,4/10

La **collecte des ordures et du recyclage** arrive en première place du classement (7,9/10), suivi par le **service des écocentres et écocentres mobiles** (7,8/10). Notons que ces services n'enregistrent pas de différences statistiques comparativement à l'automne 2023.

Trois services enregistrent une baisse statistique par rapport à l'automne 2023 : la propreté des parcs municipaux (7,4/10 à l'hiver 2024 comparativement à 7,6/10 à l'automne 2023), la propreté du quartier (7,3/10 à l'hiver 2024 comparativement à 7,7/10 à l'automne 2023) ainsi que l'entretien des rues, excepté le déneigement (6,5/10 à l'hiver 2024 comparativement à 6,8/10 à l'automne 2023).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

7,9
7,8
7,4↓
7,3↓
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 de la ville de Québec (n=1002)

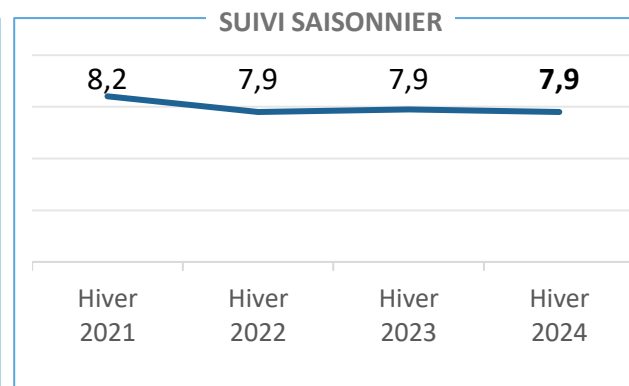
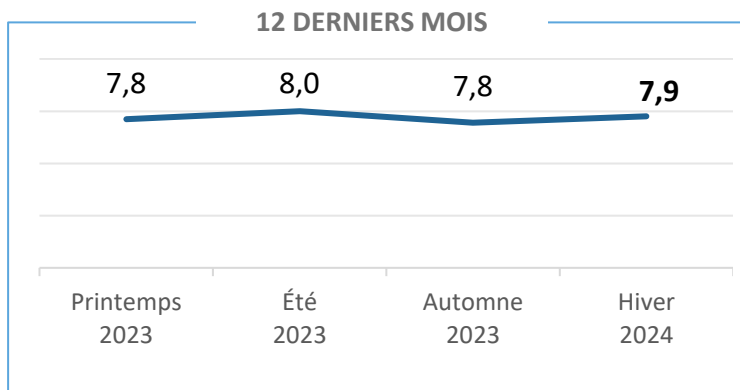
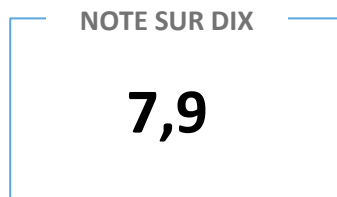
2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.1 LA COLLECTE DES ORDURES ET DU RECYCLAGE

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



Les citoyens de Québec attribuent une note de satisfaction moyenne de 7,9/10 à la collecte des ordures et du recyclage. Ce résultat similaire à celui de la mesure automnale 2023 (7,8/10) et identique à celui de la mesure hivernale 2023 (7,9/10).



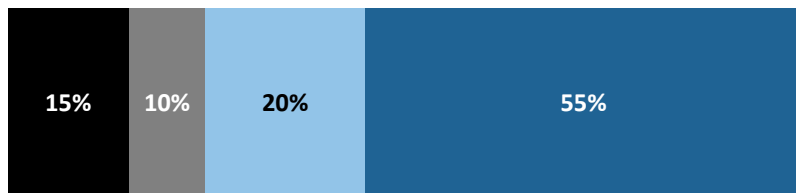
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

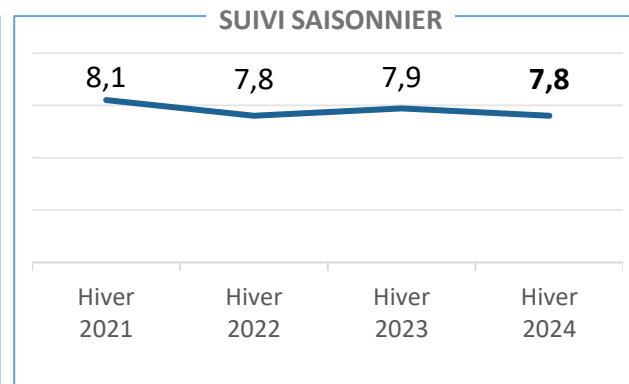
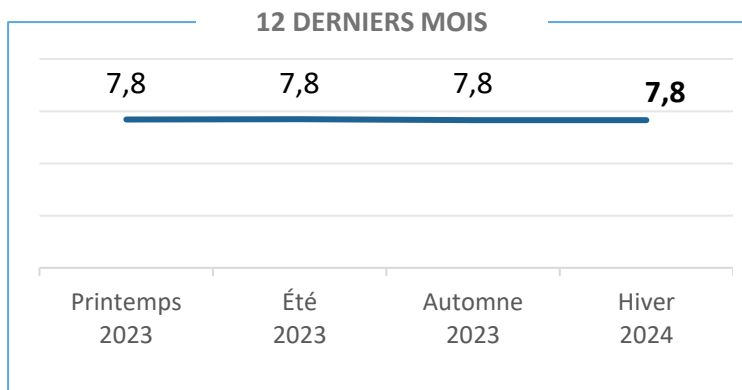
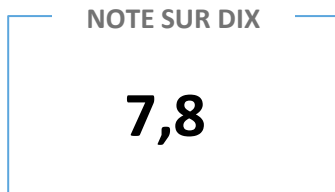
2.2 LE SERVICE DES ÉCOCENTRES ET ÉCOCENTRES MOBILES

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



La satisfaction moyenne des citoyens à l'égard du service des écocentres et écocentres mobiles est de 7,8/10 cette saison, un niveau de satisfaction identique à la mesure automnale 2023 (7,8/10) et similaire à celui de la mesure hivernale 2023 (7,9/10).

Au total, 75% des citoyens se disent plutôt ou très satisfaits de ce service.

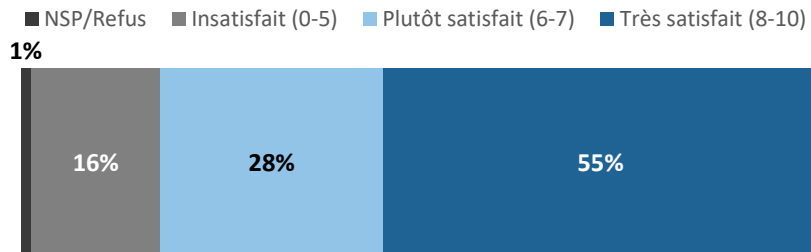


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

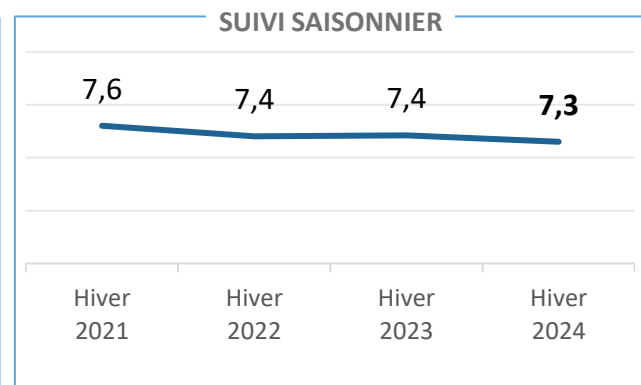
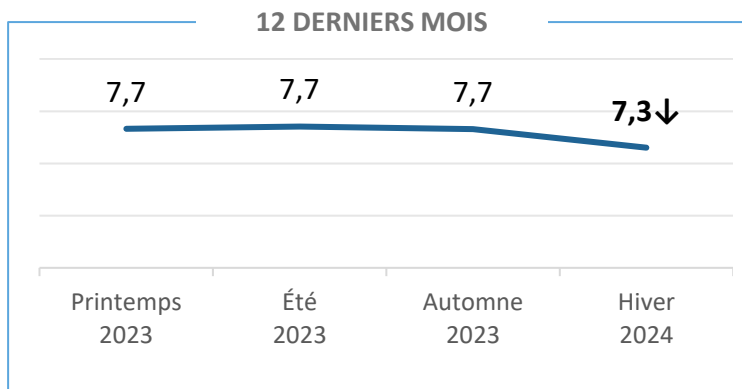
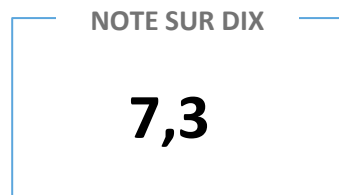
2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.3 LA PROPRETÉ DE VOTRE QUARTIER



La satisfaction moyenne des citoyens pour la propreté de leur quartier est statistiquement inférieure à celle obtenue à la dernière saison (automne 2023 : 7,7/10), mais similaire à celle obtenue à l'hiver 2023 (7,4/10).

Au total, 83% des citoyens sont plutôt ou très satisfaits de la propreté de leur quartier.



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

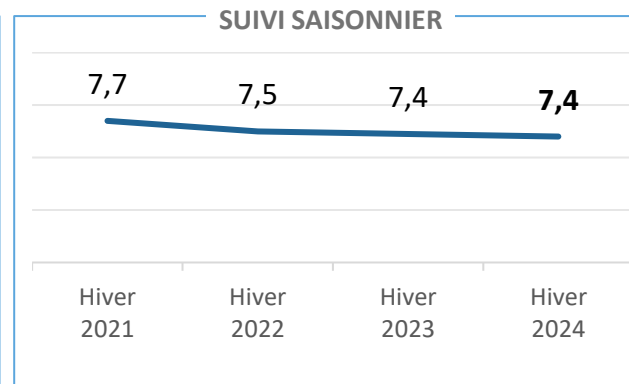
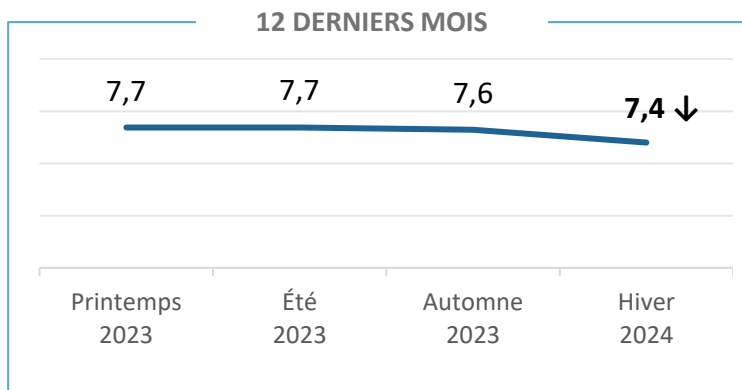
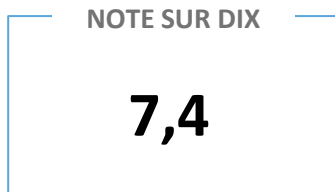
2.4 LA PROPRETÉ DES PARCS MUNICIPAUX

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



La satisfaction moyenne à l'égard de la propreté des parcs municipaux (7,4/10) est un peu inférieure à celle obtenue à l'automne 2023 (7,6/10) et identique à celle obtenue à l'hiver 2023 (7,4/10).

81% des citoyens sont plutôt ou très satisfaits de ce service.

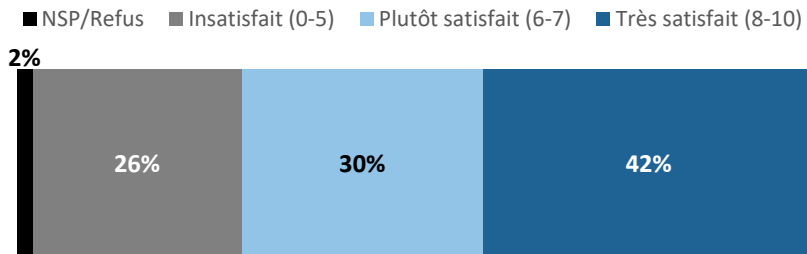


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

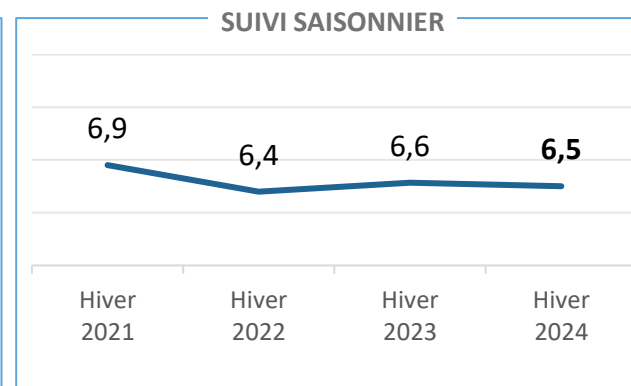
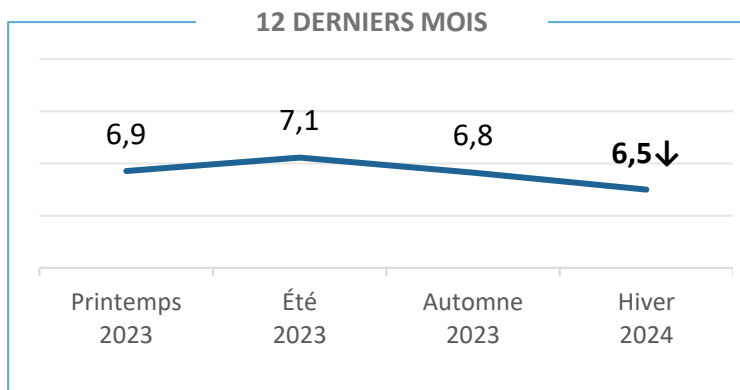
2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.5 L'ENTRETIEN DES RUES, EXCEPTÉ LE DÉNEIGEMENT



La satisfaction à l'égard de l'entretien des rues (à l'exception du déneigement) enregistre cette saison une diminution statistique (6,5/10) comparativement au résultat obtenu à l'automne 2023 (6,8/10). Toutefois, ce résultat demeure similaire à celui enregistré à l'hiver 2023 (6,6/10).

Près des trois quarts des citoyens (72%) sont satisfaits de ce service.



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

2. TRAVAUX PUBLICS ET GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES

2.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

Le tableau ci-bas présente les résultats ventilés selon l'arrondissement de résidence des citoyens de la ville. Les résultats suggèrent que les résidents de **Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge** sont proportionnellement **plus satisfaits** des services suivants : le service des écocentres et écocentres mobiles ainsi que la propreté de leur quartier.

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

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La Cité-Limoilou (n=210)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=194)	La Haute-Saint-Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)
La collecte des ordures et du recyclage	7,9	8,1	8,0	7,6	8,0	7,9	7,9
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,8	8,0	7,9	7,4	8,1	7,6	7,8
La propreté des parcs municipaux	7,4	7,7	7,4	7,2	7,6	7,3	7,4
La propreté de votre quartier	7,3	7,5	7,4	6,6	7,6	7,2	7,4
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,5	6,7	6,6	6,4	6,7	6,3	6,7

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

3. Transport et mobilité intelligente

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

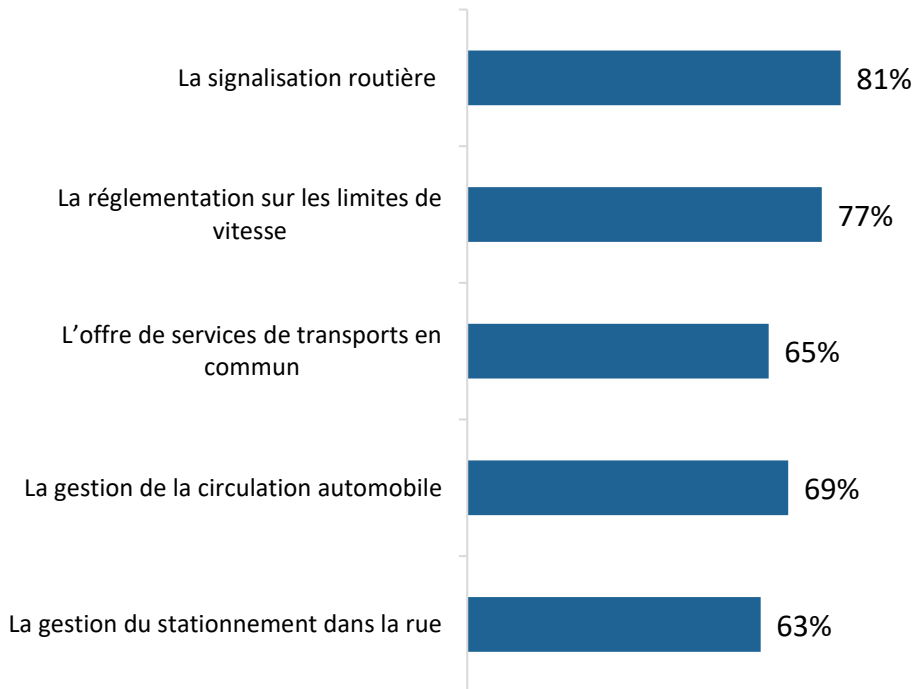
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

6,6/10

Comparativement à la mesure précédente (automne 2023), les services de transport et de mobilité intelligente obtiennent une moyenne de satisfaction identique (6,6/10).

La gestion du stationnement dans la rue (6,2/10) demeure **en queue de peloton**, alors que la **signalisation routière** (7,2/10) demeure le service de transport et de mobilité intelligente qui obtient **la meilleure note**. Aucune différence statistique n'est soulevée à l'hiver 2024 pour cette catégorie de services.

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

7,2
7,0
6,6
6,3
6,2

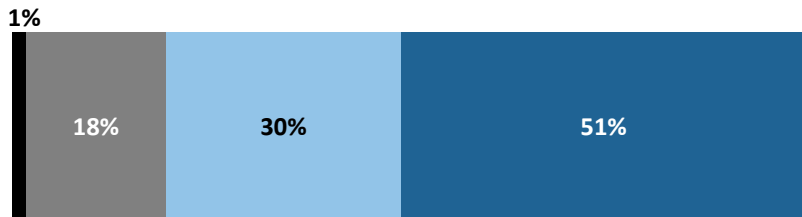
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

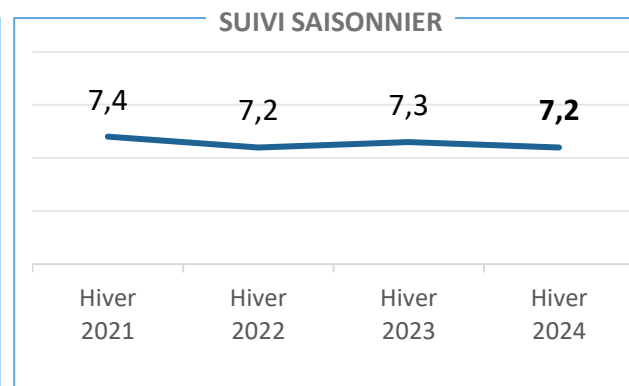
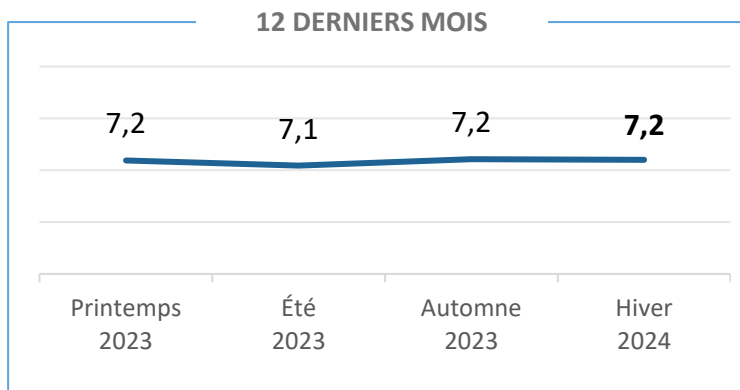
3.1 LA SIGNALISATION ROUTIÈRE

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



La signalisation routière obtient une note de satisfaction moyenne de 7,2/10, soit une note identique à celle obtenue à l'automne 2023 et similaire à celle obtenue à l'hiver 2023 (7,3/10).

Notons que la proportion de citoyens satisfaits demeure stable à 81%.



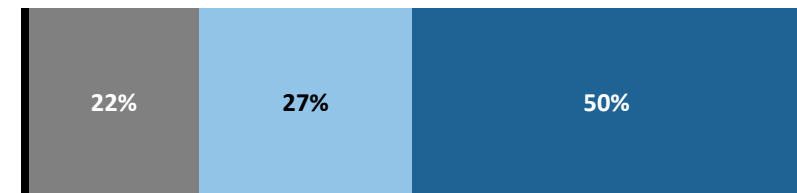
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

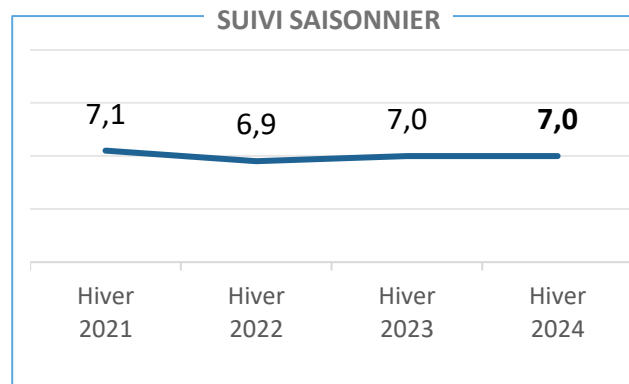
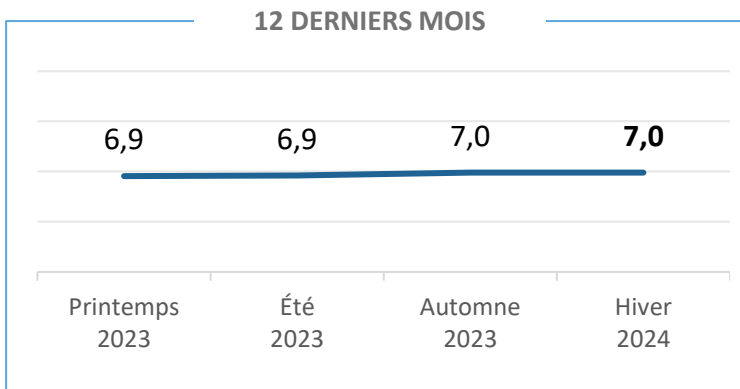
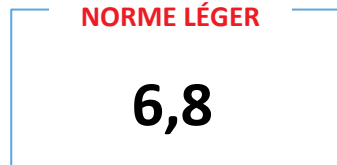
3.2 LA RÉGLEMENTATION SUR LES LIMITES DE VITESSE

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



Une note de satisfaction moyenne de 7,0/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la réglementation sur les limites de vitesse, une note identique à celle enregistrée à l'automne 2023 ainsi qu'à l'hiver 2023.

Cette note est également similaire à la norme Léger, qui s'établit à 6,8/10 pour ce service.



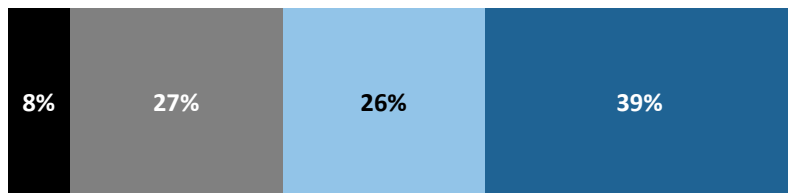
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

3.3 L'OFFRE DE SERVICES DE TRANSPORTS EN COMMUN

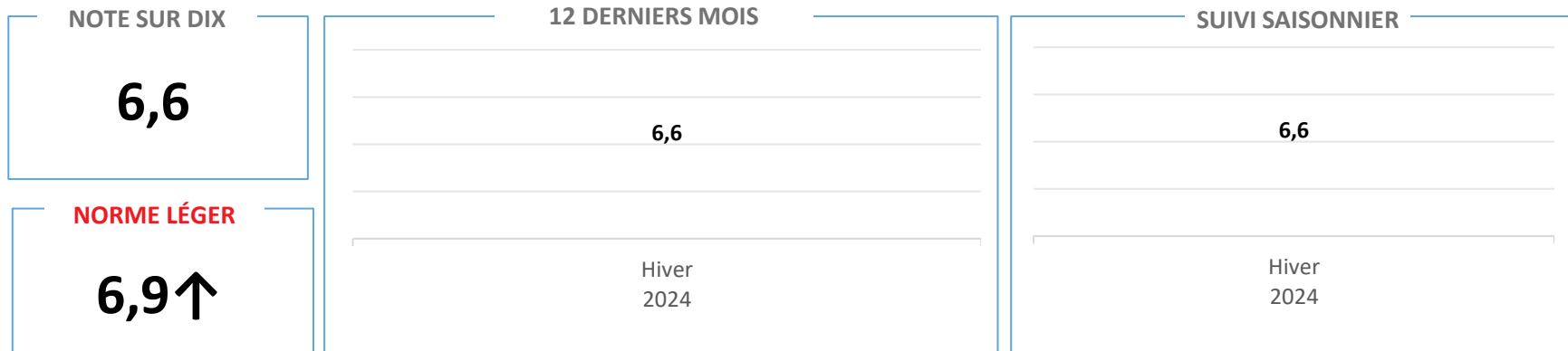
■ NSP/Refus ■ Insatisfait (0-5) ■ Plutôt satisfait (6-7) ■ Très satisfait (8-10)



Les citoyens de Québec ont accordé une note de satisfaction moyenne de 6,6/10 à l'offre de services de transports en commun.

Ce résultat est inférieur à ce qu'on retrouve dans les autres villes de 250 000 habitants et plus (norme Léger : 6,9/10).

À noter qu'il s'agit de la première mesure associée à cette catégorie et qu'un suivi saisonnier et annuel de cette catégorie sera comptabilisé.

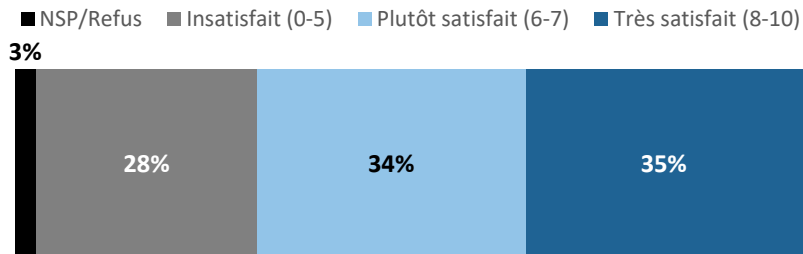


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

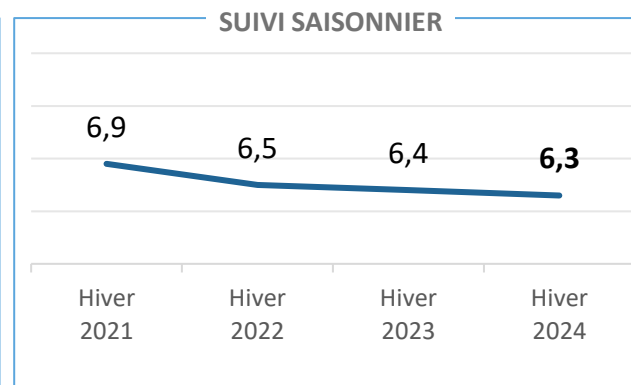
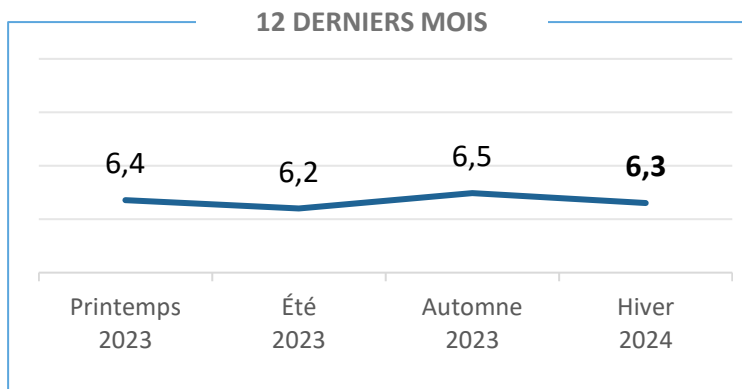
3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

3.4 LA GESTION DE LA CIRCULATION AUTOMOBILE



Une note de satisfaction de 6,3/10 a été accordée par les citoyens de Québec à la gestion de la circulation automobile. Cette note est statistiquement similaire à celle enregistrée à l'automne 2023 (6,5/10) et à celle de l'hiver 2023 (6,4/10).

Il s'agit d'une note statistiquement supérieure à la norme Léger (5,9/10).



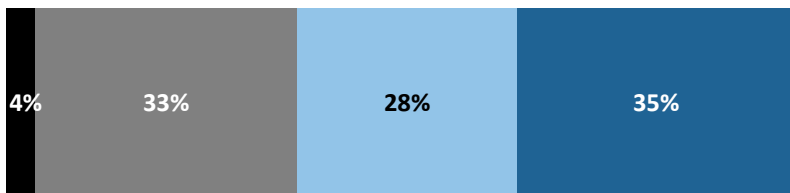
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

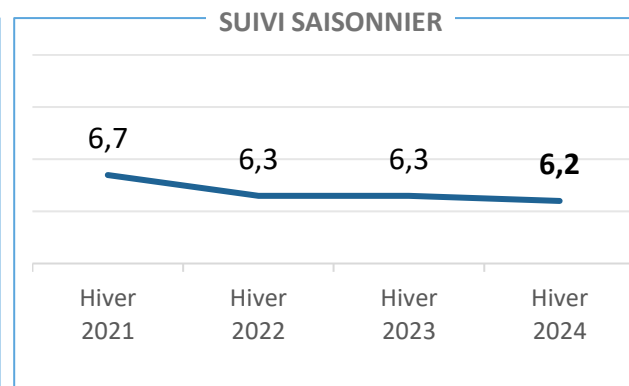
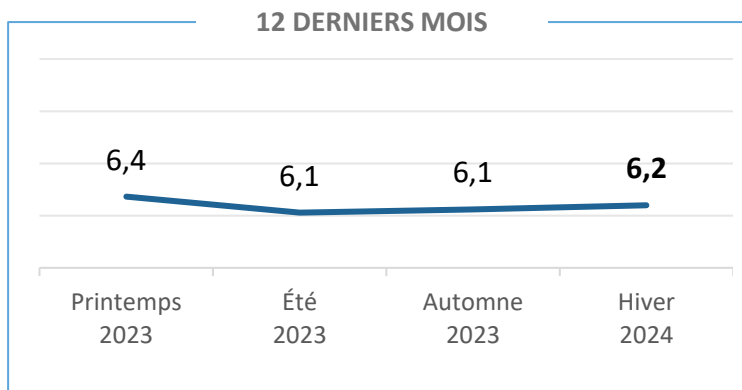
3.5 LA GESTION DU STATIONNEMENT DANS LA RUE

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



La gestion du stationnement dans la rue obtient, cette saison, une note de satisfaction moyenne similaire à celle obtenue à l'automne 2023 (6,1/10) et à celle de l'hiver 2023 (6,3/10).

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



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

3. TRANSPORT ET MOBILITÉ INTELLIGENTE

3.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

En ce qui a trait aux services de transport et de mobilité, les résidents de **La Haute-Saint-Charles** sont proportionnellement moins satisfaits que les autres de la réglementation sur les limites de vitesse et de l’offre de services de transport en commun.

De manière générale, les personnes âgées de **55 ans et plus** sont plus satisfaites des services de transport et de mobilité. Les autres différences significatives sont affichées en vert ou en rouge dans le tableau ci-bas.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement						Âge		
		Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La Cité-Limoilou (n=210)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=194)	La Haute-Saint-Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)	18-34 (n=240)	35-54 (n=332)	55+ (n=428)
La signalisation routière	7,2	7,3	7,3	7,1	7,4	6,9	7,1	7,2	7,0	7,3
La réglementation sur les limites de vitesse	7,0	7,0	7,1	7,0	7,3	6,4	6,9	6,9	6,7	7,2
L’offre de services de transports en commun	6,6	7,0	6,7	6,8	6,9	5,5	6,2	6,5	6,3	6,8
La gestion de la circulation automobile	6,3	6,4	6,5	6,1	6,9	5,9	6,2	6,3	6,0	6,6
La gestion du stationnement dans la rue	6,2	6,3	6,8	5,8	6,2	6,1	6,0	6,0	6,0	6,4

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

Base : l’ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

4. Services de sécurité publique

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

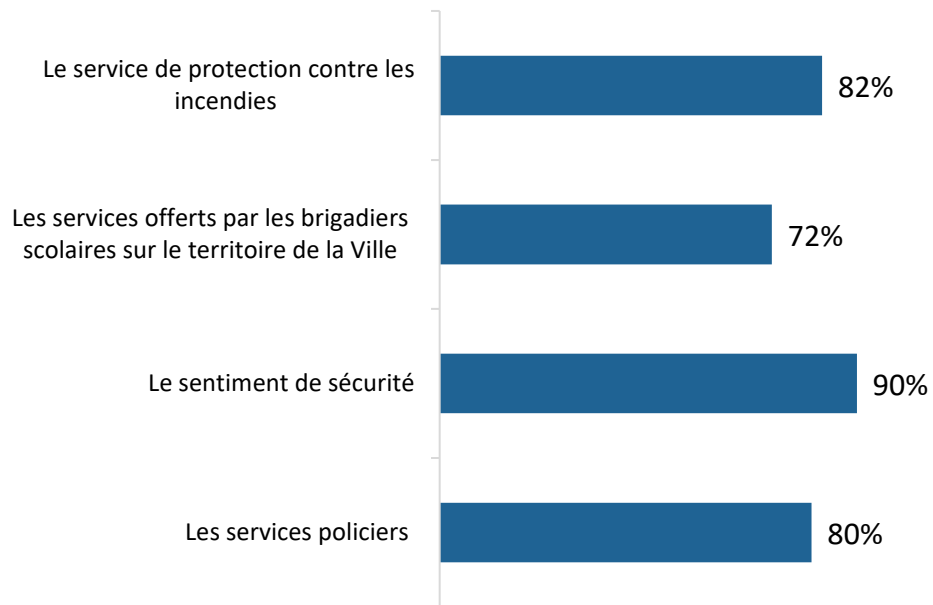
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE DE
SERVICES

8,0/10

La note moyenne pour les services de sécurité publique s'élève à 8,0/10 à l'hiver 2024, une note similaire à celle enregistrée à l'automne 2023 (8,1/10). Encore cette saison, les citoyens se montrent **satisfaits** des services de **protection contre les incendies** (8,4/10) et **des brigadiers scolaires sur le territoire** (8,3/10).

Notons toutefois que le **sentiment de sécurité** chez les citoyens est en baisse (7,8/10 à l'hiver 2024, alors que ce niveau était à 8,0/10 à l'automne 2023).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

8,4

8,3

7,8↓

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 de la ville de Québec (n=1002)

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

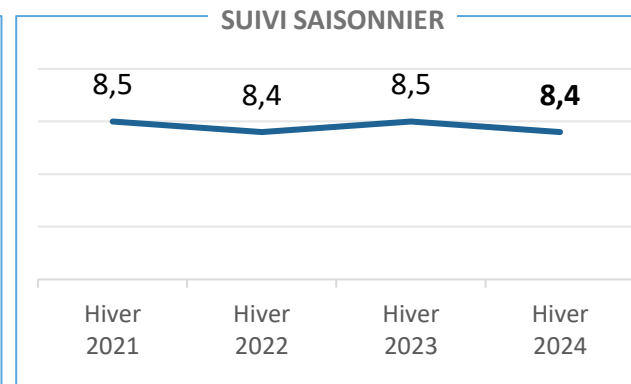
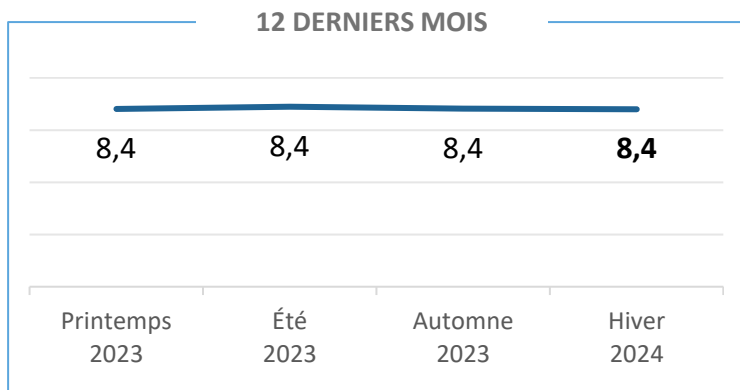
4.1 LE SERVICE DE PROTECTION CONTRE LES INCENDIES

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



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

Il s'agit d'une note statistiquement supérieure à la norme Léger (8,0/10).



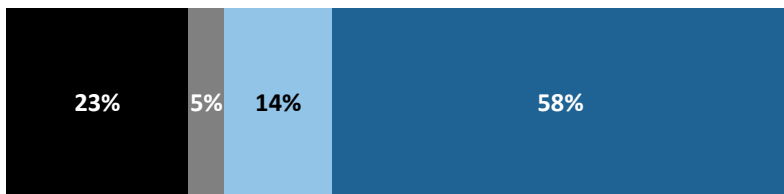
Les prochaines questions portent sur les services de travaux publics et de sécurité publique. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

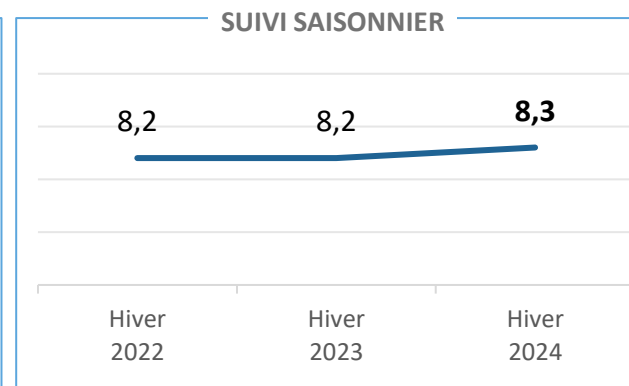
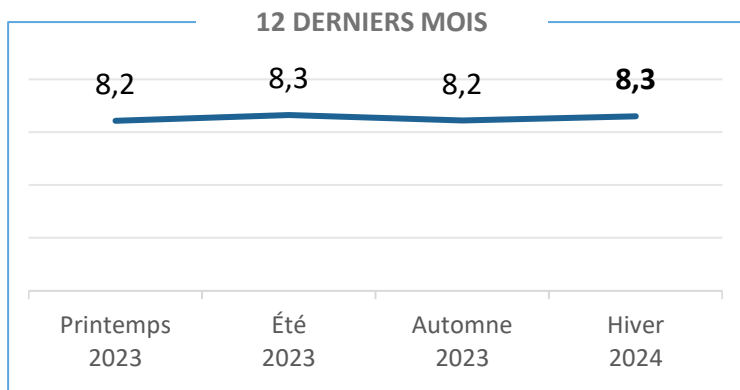
4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

4.2 LES BRIGADIERS SCOLAIRES

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



Les citoyens accordent une note moyenne de satisfaction de 8,3/10 au service des brigadiers scolaires. Cette note est similaire à celle obtenue à l'automne 2023 (8,2/10) et identique à celle obtenue à l'hiver 2023 (8,2/10).



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

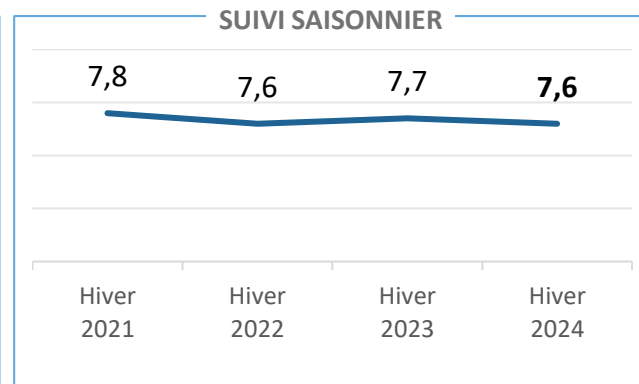
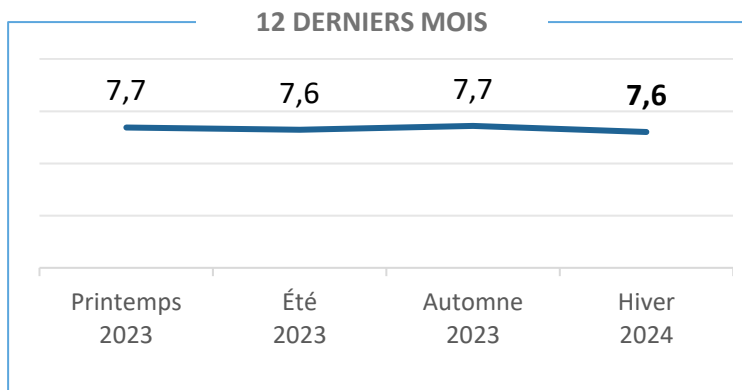
4.3 LES SERVICES POLICIERS

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



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

La note de satisfaction moyenne est significativement supérieure à la norme Léger (6,9/10).



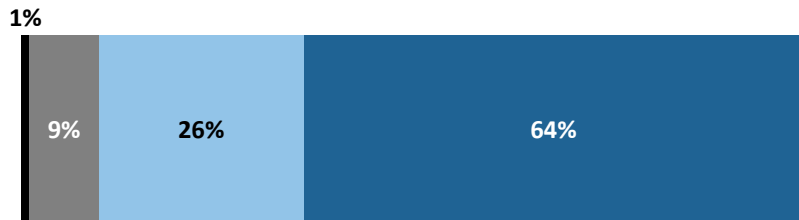
Les prochaines questions portent sur les services de travaux publics et de sécurité publique. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

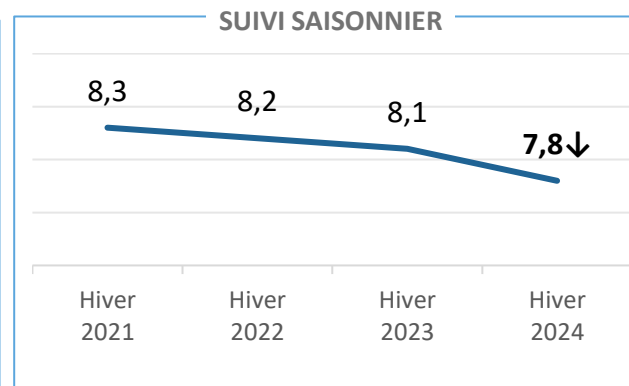
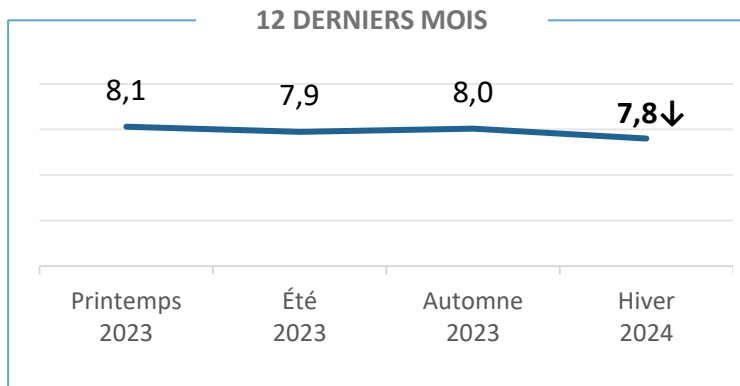
4.4 LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

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



Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec (7,8/10) est statistiquement à la baisse par rapport à la mesure automnale 2023 (8,0/10) et hivernale 2023 (8,1/10).

Néanmoins, la note attribuée au sentiment de sécurité demeure statistiquement supérieure à celle observée dans les villes de taille comparable au Québec (norme Léger de 7,1/10).



Q5. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout en sécurité » et 10 signifiant « totalement en sécurité », à quel point vous sentez-vous en sécurité, en général, dans la ville de Québec ?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

4. SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

4.5 VENTILATION DES RÉSULTATS

En ce qui concerne le **sentiment de sécurité** général, les résidents de **Charlesbourg** se sentent proportionnellement plus en sécurité que leurs concitoyens des autres arrondissements, alors que les résidents de **La Haute-Saint-Charles** se sentent quant à eux moins en sécurité.

Notons aussi que les personnes âgées de 18 à 34 ans sont significativement moins satisfaites de l'ensemble des services de sécurité publique alors qu'à l'inverse, les personnes de 55 ans et plus en sont statistiquement plus satisfaites.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement						Âge		
		Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La Cité-Limoilou (n=210)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=194)	La Haute-Saint-Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)	18-34 (n=240)	35-54 (n=332)	55+ (n=428)
Le service de protection contre les incendies	8,4	8,3	8,6	8,4	8,5	8,1	8,5	7,9	8,5	8,6
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	8,3	8,1	8,4	8,5	8,3	8,1	8,0	8,0	8,1	8,5
Les services policiers	7,6	7,7	7,6	7,4	7,9	7,4	7,8	7,2	7,4	8,1
Sentiment de sécurité	7,8	7,9	8,2	7,6	8,0	7,5	7,8	7,6	7,8	8,0

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

5. Sentiment de sécurité dans divers lieux

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

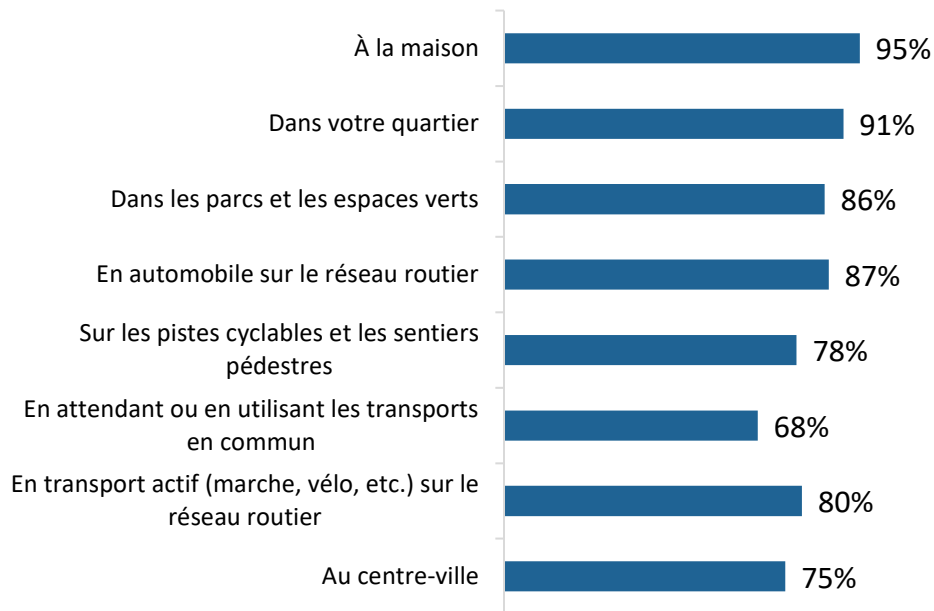
NOTE MOYENNE
POUR LES CATÉGORIES
DE SÉCURITÉ

7,6/10

Le sentiment de sécurité dans divers lieux de la ville de Québec a été mesuré cette saison. Les citoyens ont attribué une note moyenne s'élevant à 7,6/10.

Six de ces huit indicateurs du sentiment de sécurité enregistrent des résultats à la baisse comparativement à ceux obtenus à l'hiver 2023. Ils sont affichés dans les pages suivantes du rapport.

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



NOTE SUR DIX

8,7↓
8,0↓
7,8↓
7,6
7,5
7,4↓
7,2↓
6,8↓

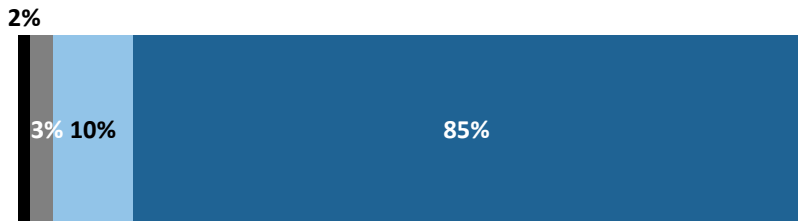
Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

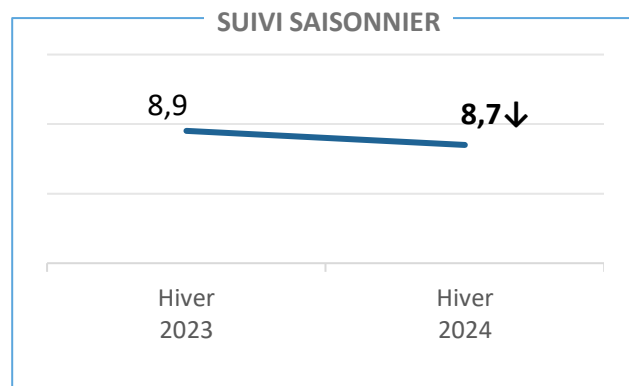
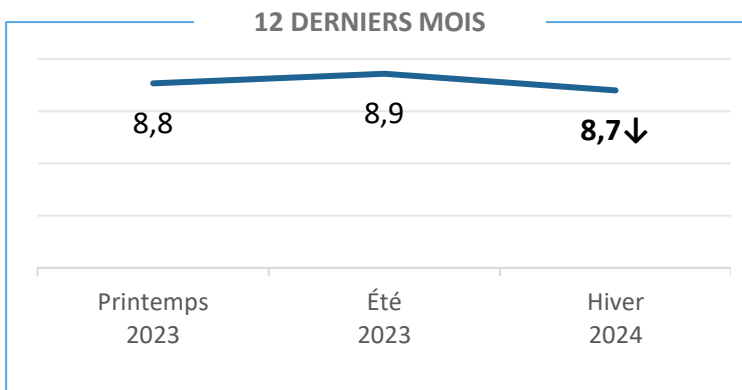
5.1 À LA MAISON

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



Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec à la maison (8,7/10) est très élevé. 95% de ceux-ci se disent modérément ou très en sécurité à la maison.

Seuls 3% des citoyens ont affirmé être peu ou pas du tout en sécurité à la maison.



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

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

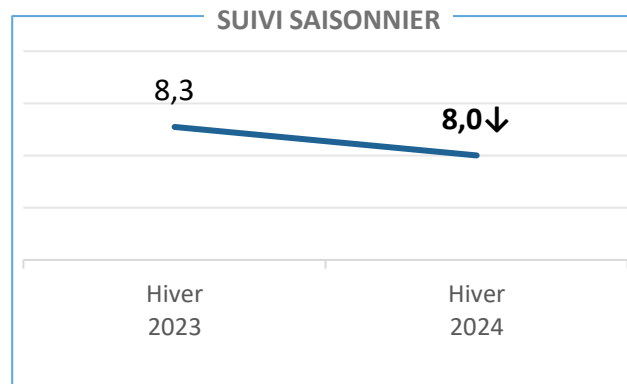
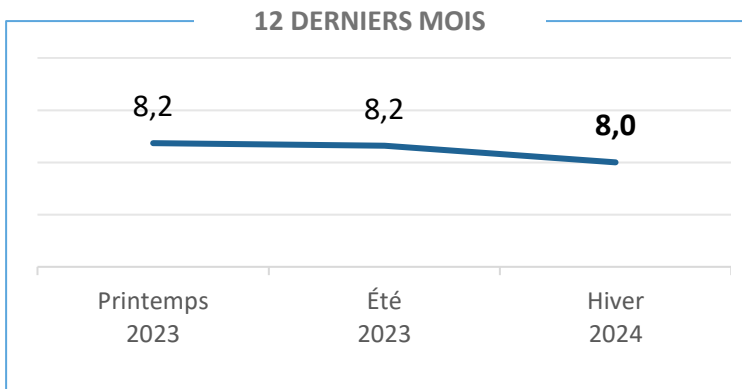
5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

5.2 DANS VOTRE QUARTIER

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



Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec dans leur quartier est évalué à 8,0/10. Il s'agit d'une note inférieure à celle obtenue à l'hiver 2023 (8,3/10).



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

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

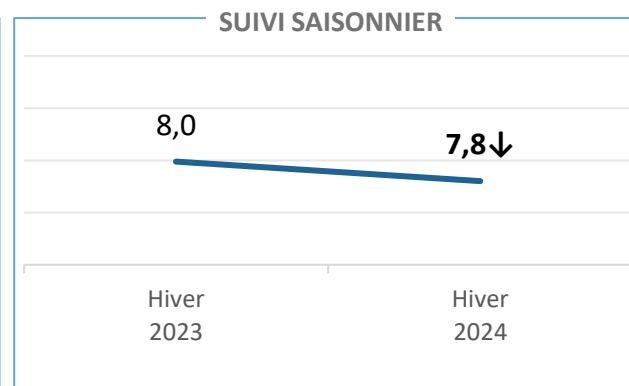
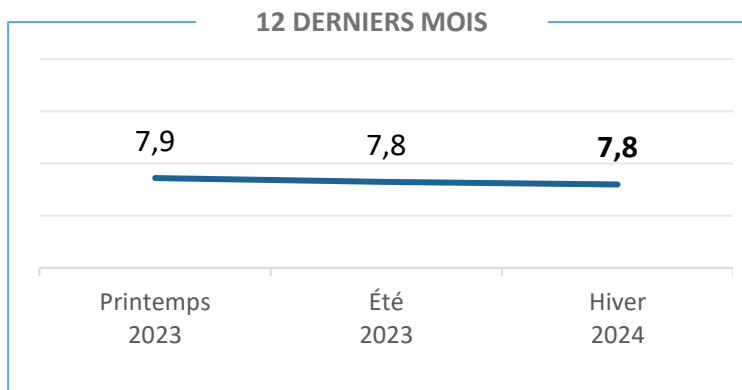
5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

5.3 DANS LES PARCS ET LES ESPACES VERTS

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



Le sentiment de sécurité des citoyens dans les parcs et les espaces verts a aussi connu une baisse depuis l'hiver 2023, passant de 8,0/10 à 7,8/10.



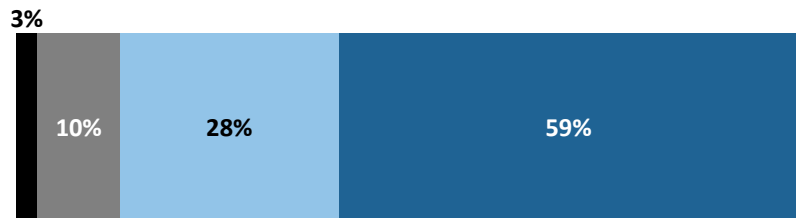
Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

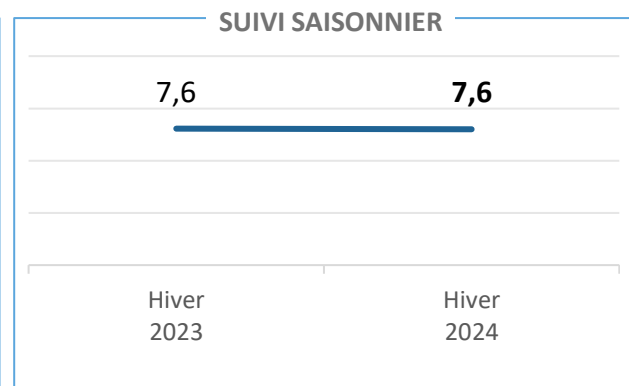
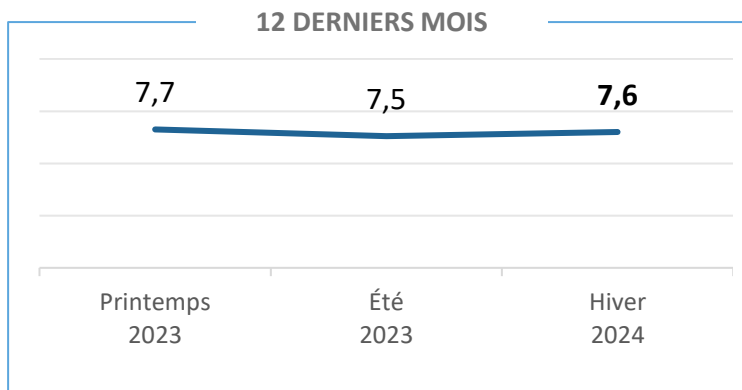
5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

5.4 EN AUTOMOBILE SUR LE RÉSEAU ROUTIER

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



Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec en automobile sur le réseau routier est évalué à 7,6/10. Il s'agit d'un résultat statistiquement similaire à celui obtenu à la mesure estivale 2023 (7,5/10) et identique à celui obtenu à l'hiver 2023 (7,6/10).



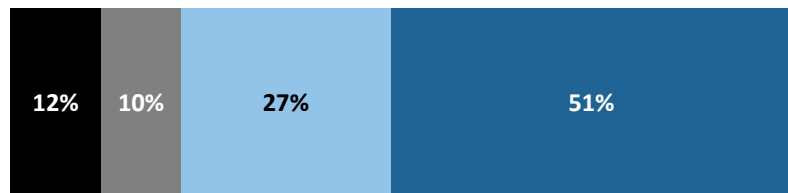
Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

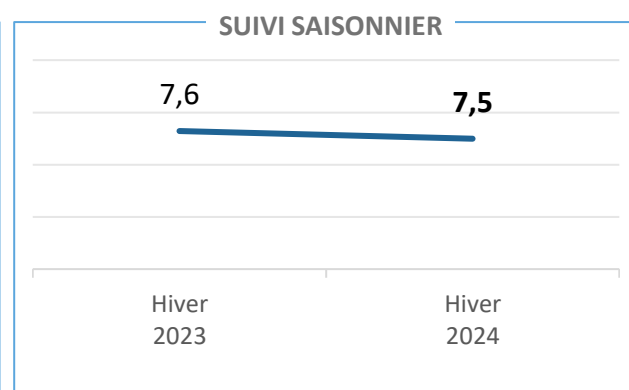
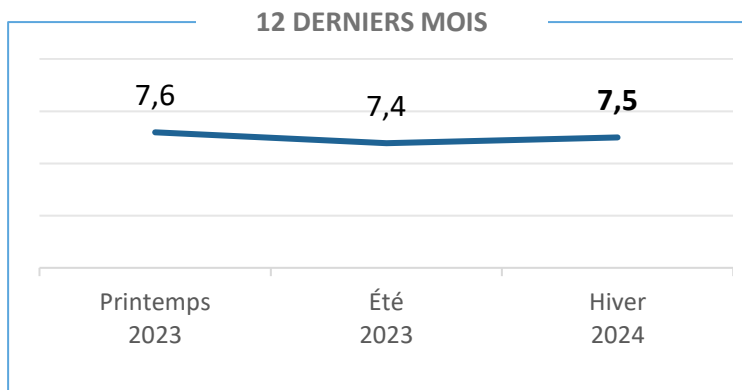
5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

5.5 SUR LES PISTES CYCLABLES ET LES SENTIERS PÉDESTRES

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



Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec sur les pistes cyclables et les sentiers pédestres est évalué à 7,5/10. Ce résultat est similaire à celui obtenu lors de la dernière mesure estivale (2023 : 7,4/10) et à celui de l'hiver 2023 (7,6/10).



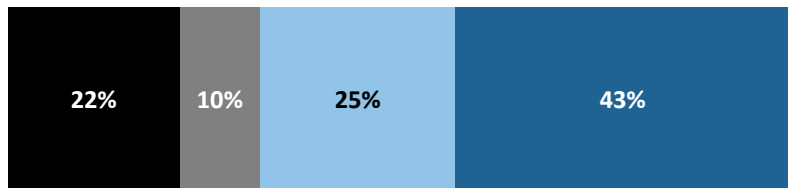
Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

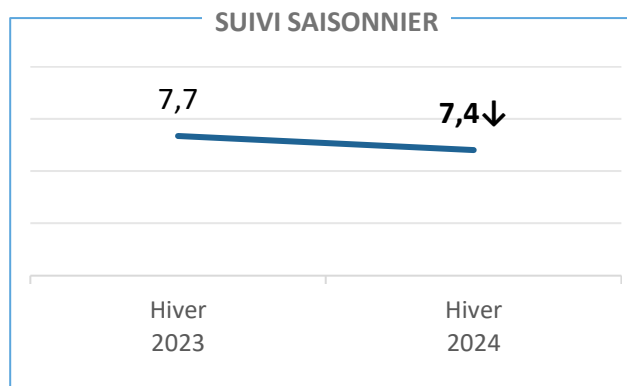
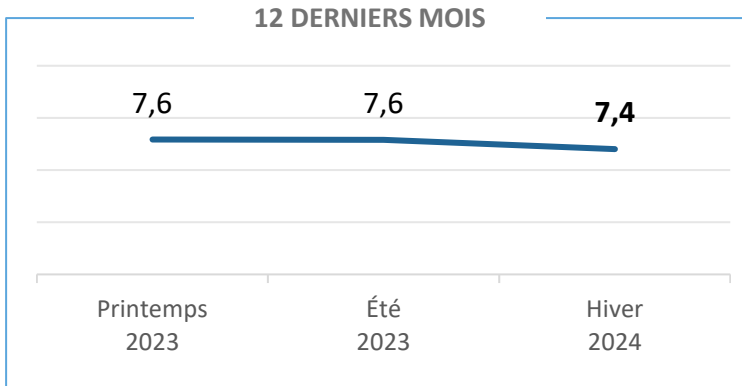
5.6 EN ATTENDANT OU EN UTILISANT LES TRANSPORTS EN COMMUN

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



Lorsqu'on parle de leur sentiment de sécurité en attendant ou en utilisant les transports en commun, la moyenne est à 7,4/10. Cette note est similaire à celle enregistrée à l'été 2023 (7,6/10), mais statistiquement inférieure à celle obtenue à l'hiver 2023 (7,7/10).

Notons que 22% des citoyens de Québec n'ont pas été en mesure de se prononcer à ce sujet.



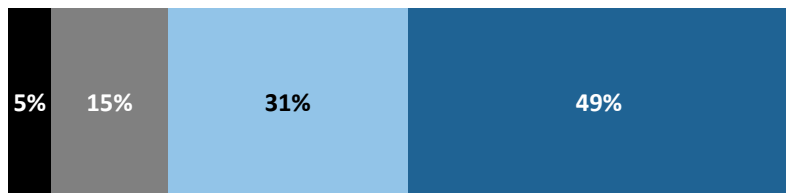
Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

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

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



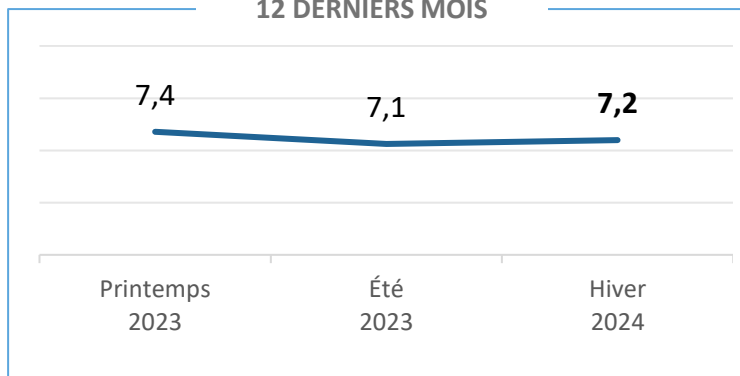
Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec en transport actif (marche, vélo, etc.) sur le réseau routier est évalué à 7,2/10. Encore ici, on parle d'une baisse significative depuis un an (hiver 2023 : 7,4/10).

80% des citoyens de Québec ont affirmé être modérément ou très en sécurité en transport actif.

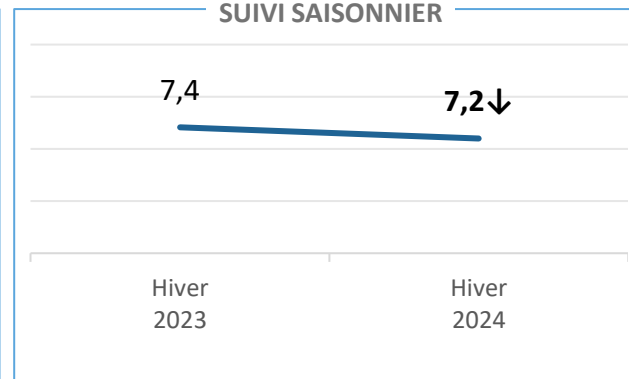
NOTE SUR DIX

7,2

12 DERNIERS MOIS



SUIVI SAISONNIER



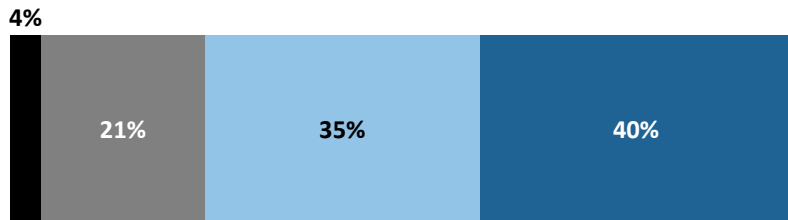
Plus en détail et toujours sur une échelle de 0 à 10, à quel point vous sentez-vous en sécurité dans les lieux ou situations suivantes ?

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

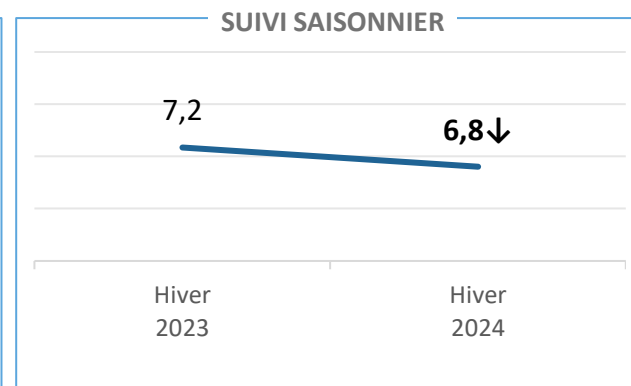
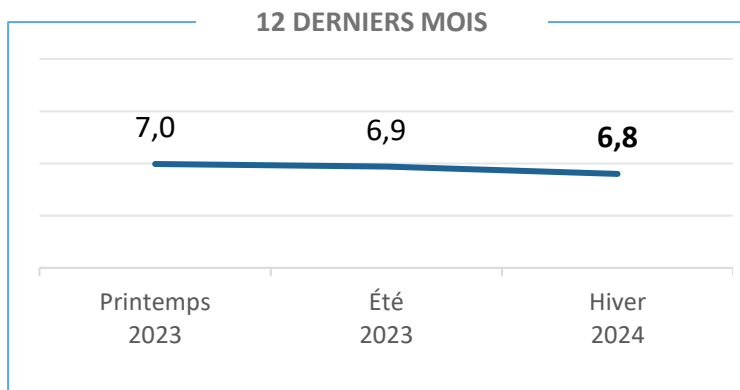
5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

5.8 AU CENTRE-VILLE

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



Le sentiment de sécurité des citoyens de Québec au centre-ville est évalué à 6,8/10, ce qui correspond à un sentiment modéré de sécurité. Ce résultat est stable par rapport à celui obtenu à l'été 2023 (6,9/10), mais statistiquement inférieur à celui obtenu à l'hiver 2023 (7,2/10).



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

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

5. SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS DIVERS LIEUX

5.9 VENTILATION DES RÉSULTATS

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La Cité–Limoilou (n=210)	Ste-Foy– Sillery– Cap-Rouge (n=194)	La Haute-Saint- Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)
À la maison	8,7	8,6	9,0	8,7	8,7	8,7	8,9
Dans votre quartier	8,0	8,1	8,3	7,5	8,2	7,9	8,1
Dans les parcs et les espaces verts	7,8	7,9	8,0	7,6	7,9	7,5	7,7
En automobile sur le réseau routier	7,6	7,6	7,5	7,7	7,9	7,5	7,5
Sur les pistes cyclables et les sentiers pédestres	7,5	7,7	7,7	7,3	7,7	7,4	7,3
En attendant ou en utilisant les transports en commun	7,4	7,4	7,7	7,6	7,5	6,7	7,4
En transport actif (marche, vélo, etc.) sur le réseau routier	7,2	7,3	7,3	6,9	7,5	7,1	7,2
Au centre-ville	6,8	6,9	6,7	7,0	7,1	6,4	6,6

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

6. Culture, sports, loisirs et vie communautaire

6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE

7,5/10

CULTURE

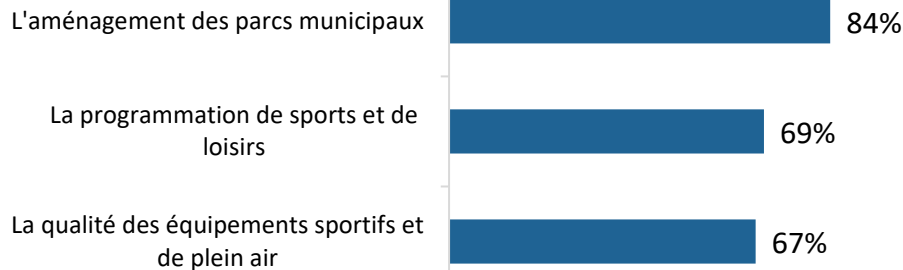
7,7/10

Tous les services de culture ainsi que de sports, loisirs et vie communautaire ont obtenu des notes de satisfaction similaires à celles enregistrées lors de la mesure automnale 2023 et d'hiver 2023.

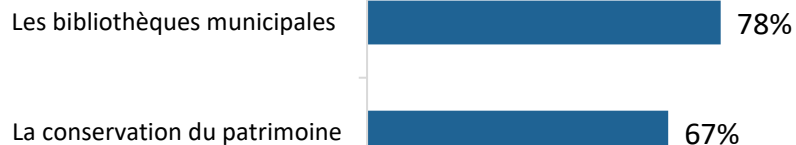
Parmi ces services offerts par la Ville, les bibliothèques municipales restent une fois de plus le service culturel évalué le plus favorablement (8,1/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)

LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE



CULTURE



NOTE SUR DIX

7,6

7,5

7,4

8,1

7,2

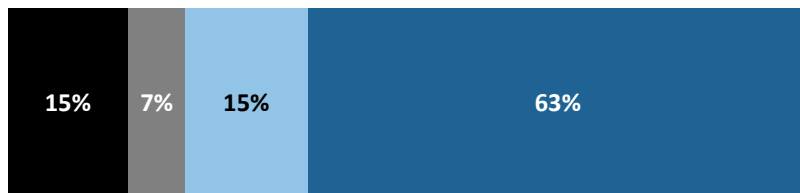
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

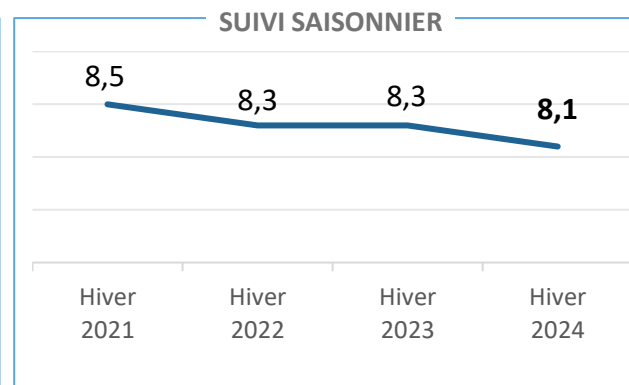
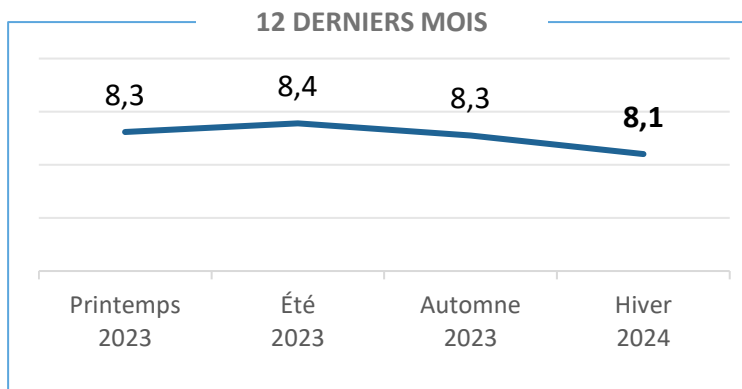
6.1 LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES

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



La grève ne semble pas affecter la satisfaction envers les bibliothèques municipales, qui obtiennent une note de satisfaction (8,1/10) similaire à celle obtenue à l'hiver 2023 (8,3/10) et à l'hiver 2023 (8,3/10).

Il s'agit d'un résultat statistiquement supérieur à la norme Léger (7,3/10).



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

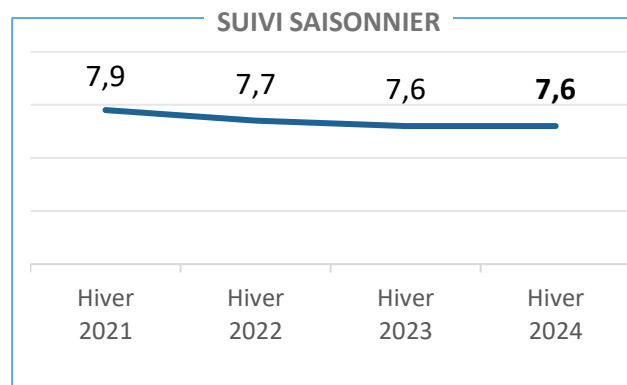
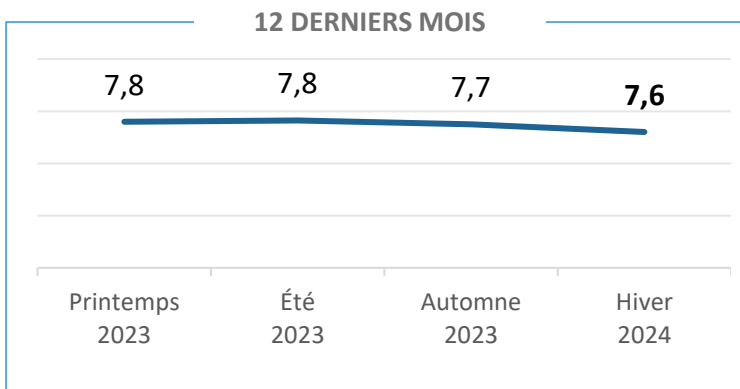
6.2 L'AMÉNAGEMENT DES PARCS MUNICIPAUX

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



L'aménagement des parcs municipaux obtient une note de satisfaction moyenne de 7,6/10, soit une note statistiquement équivalente à celle obtenue à l'automne 2023 (7,7/10) et identique à celle obtenue à l'hiver 2023 (7,6/10).

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



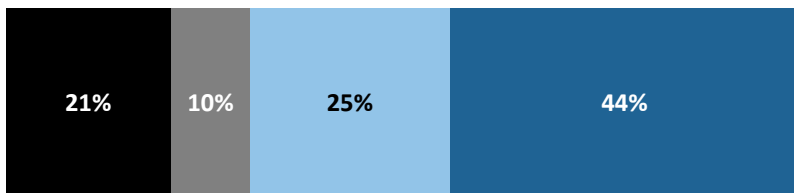
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

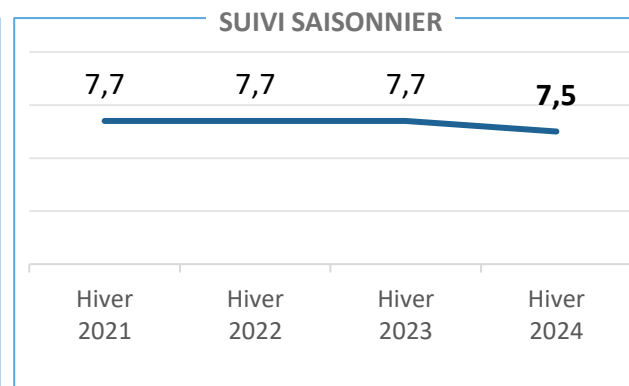
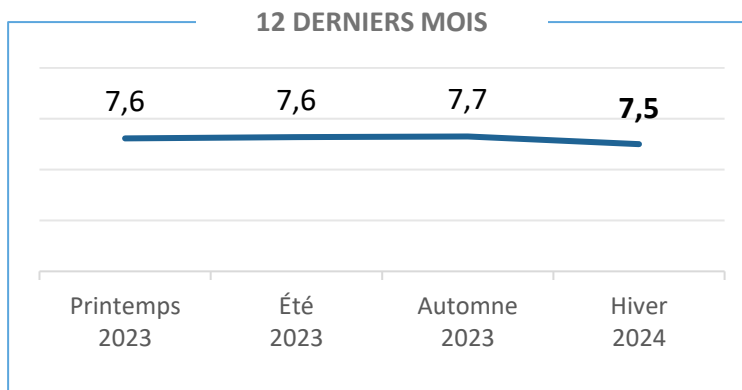
6.3 LA PROGRAMMATION DE SPORTS ET DE LOISIRS

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



Les citoyens de Québec ont accordé une note de satisfaction moyenne de 7,5/10 à la programmation de sports et de loisirs, une note équivalente à celles enregistrées à l'automne 2023 (7,7/10) et à l'hiver 2023 (7,7/10).

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



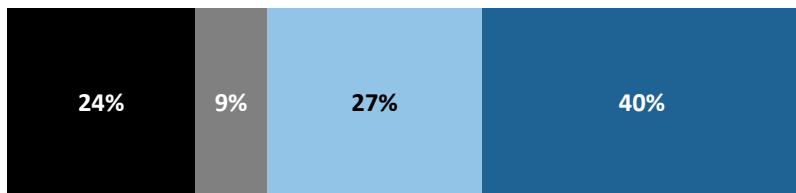
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

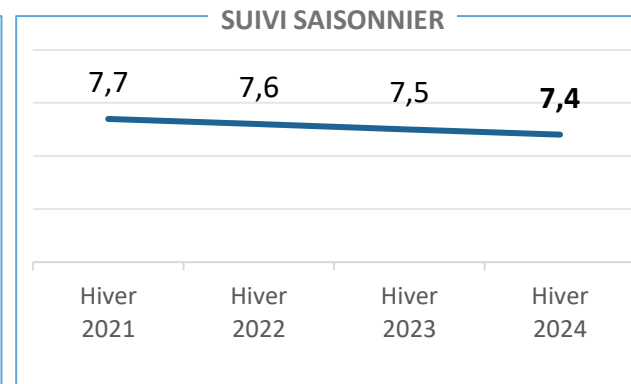
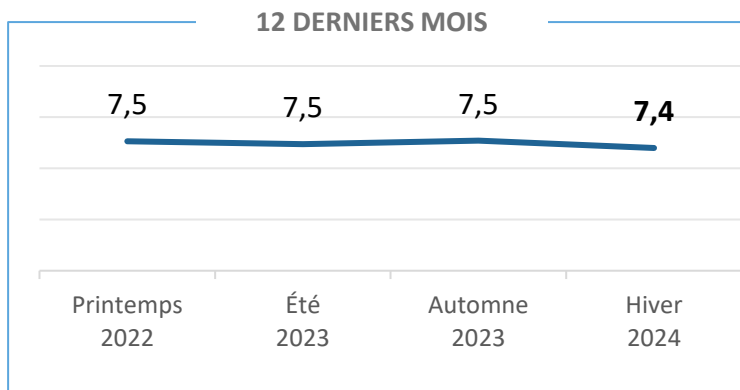
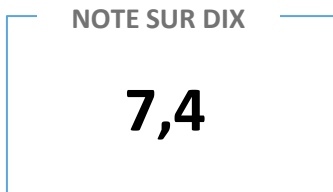
6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

6.4 LA QUALITÉ DES ÉQUIPEMENTS SPORTIFS ET DE PLEIN AIR

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



Une note de 7,4/10 a été accordée à la qualité des équipements sportifs et de plein air. Cette note est similaire à celles obtenues à l'automne 2023 (7,5/10) et à l'hiver 2023 (7,5/10).



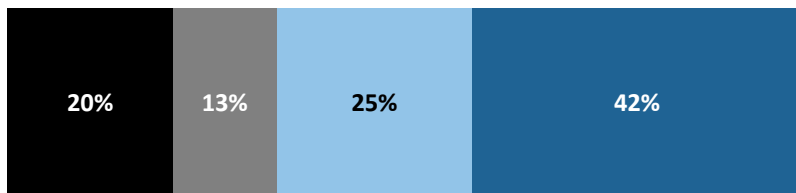
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

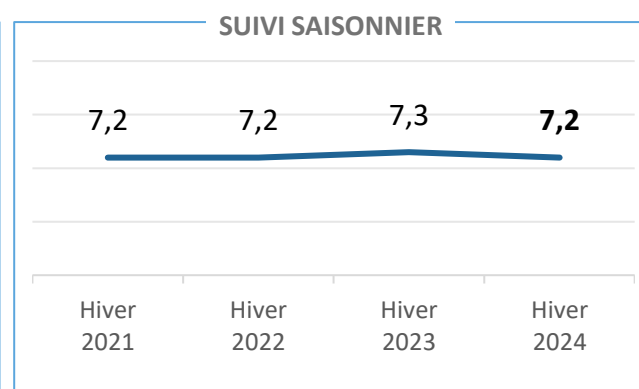
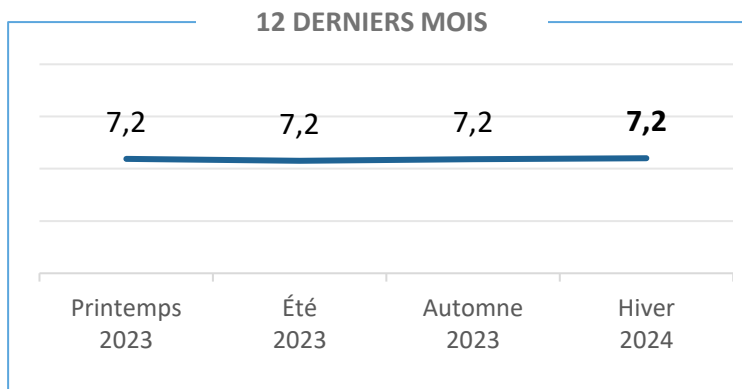
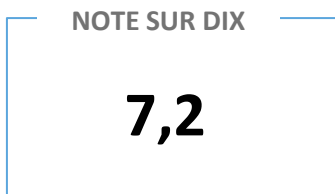
6.5 LA CONSERVATION DU PATRIMOINE

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



La satisfaction des citoyens de Québec à l'égard de la conservation du patrimoine (7,2/10) est stable par rapport à la mesure automnale 2023 (7,2/10) et à celle de l'hiver 2023 (7,2/10).

Cette note est statistiquement supérieure à la norme Léger (6,3/10).



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

6. CULTURE, SPORTS, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE

6.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

Toutefois, les données ventilées selon l'âge et la présence d'enfant dans le ménage affichent cette saison des différences : les personnes âgées de **55 ans et plus** sont proportionnellement plus nombreuses à être **plus satisfaites des bibliothèques municipales, de la qualité des équipements sportifs et de plein air et de la programmation de sports et de loisirs** que les personnes plus jeunes.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Âge			Parent d'enfant(s)	
		18-34 (n=217)	35-54 (n=313)	55+ (n=470)	Oui (n=220)	Non (n=781)
L'aménagement des parcs municipaux	7,6	7,5	7,5	7,7	7,5	7,6
La programmation de sports et de loisirs	7,5	7,3	7,3	7,7	7,5	7,5
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,4	7,3	7,2	7,8	7,3	7,5
Les bibliothèques municipales	8,1	8,0	7,9	8,3	7,9	8,2
La conservation du patrimoine	7,2	7,3	7,1	7,3	7,4	7,2

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

7. Gestion de l'eau

7. GESTION DE L'EAU

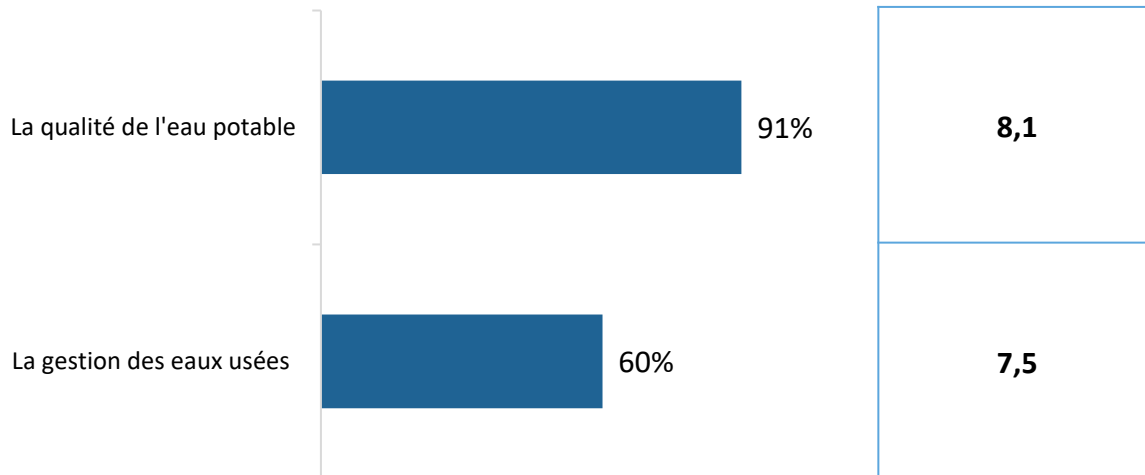
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

7,8/10

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

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)

NOTE SUR DIX

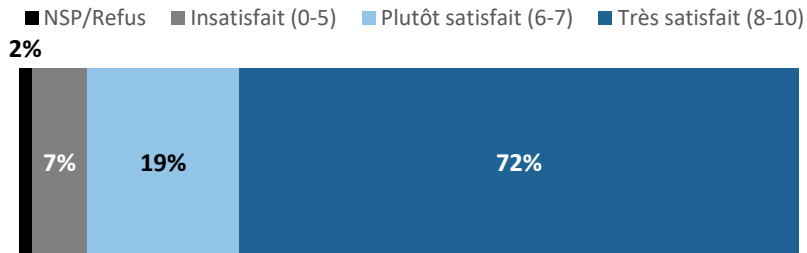


Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

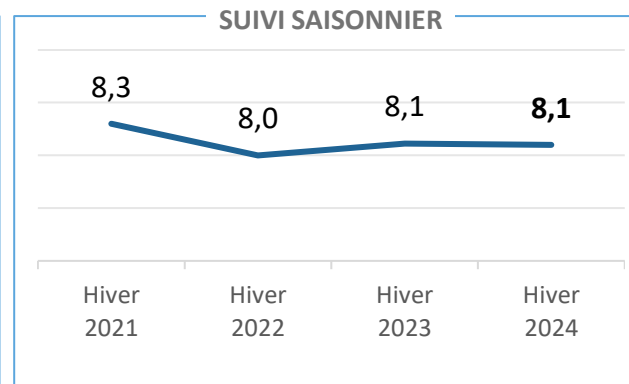
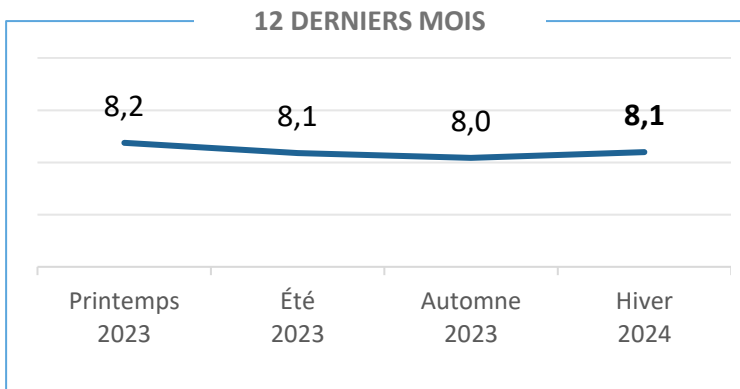
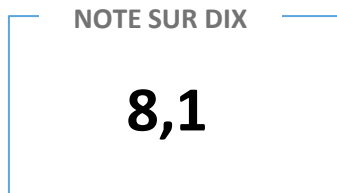
7. GESTION DE L'EAU

7.1 LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE



En moyenne, les citoyens de Québec jugent la qualité de l'eau très satisfaisante (8,1/10). Cette note est stable depuis la dernière mesure automnale (2023 : 8,0/10) et identique à celle obtenue à l'hiver 2023 (8,1/10).

Ce résultat est supérieur à la norme Léger (7,1/10).



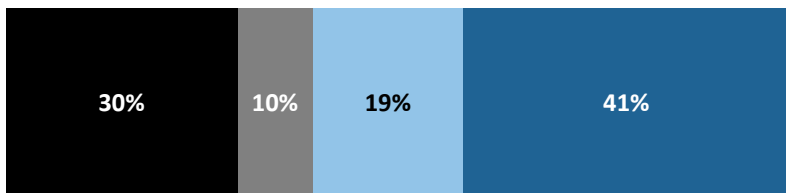
Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

7. GESTION DE L'EAU

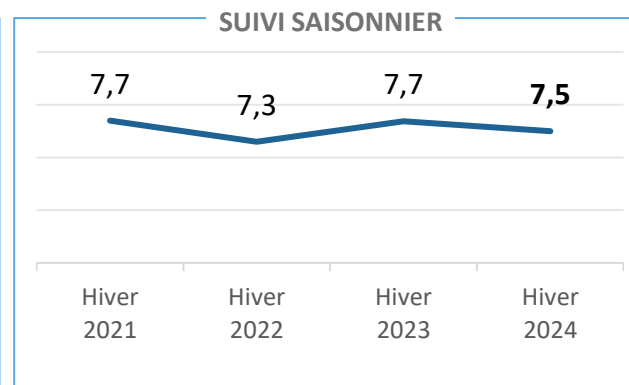
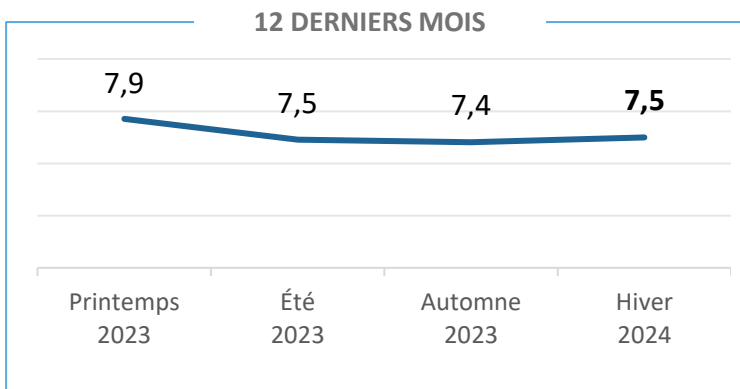
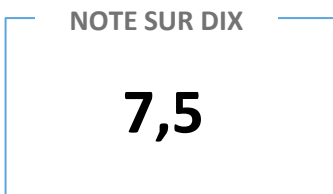
7.2 LA GESTION DES EAUX USÉES

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



La satisfaction à l'égard de la gestion des eaux usées (7,5/10) est stable par rapport à l'automne 2023 (7,4/10) et à l'hiver 2023 (7,7/10).

Remarquons que trois répondants sur dix (30%) n'ont pas été en mesure de se prononcer sur ce sujet.



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

7. GESTION DE L'EAU

7.3 VENTILATION DES RÉSULTATS

Les résultats ci-dessous montrent que les résidents de l'arrondissement de Beauport sont proportionnellement plus nombreux à être satisfaits de la qualité de l'eau potable et de la gestion des eaux usées. À l'inverse, les résidents de l'arrondissement La Haute-Saint-Charles se montrent un peu moins satisfaits que leurs concitoyens des autres arrondissements de la qualité de l'eau potable.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La Cité-Limoilou (n=210)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=194)	La Haute-Saint- Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)
La qualité de l'eau potable	8,1	8,4	8,4	7,9	8,1	7,8	8,3
La gestion des eaux usées	7,5	7,9	7,7	7,3	7,5	7,4	7,5

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 de la ville de Québec (n=1002)

8. Qualité du milieu

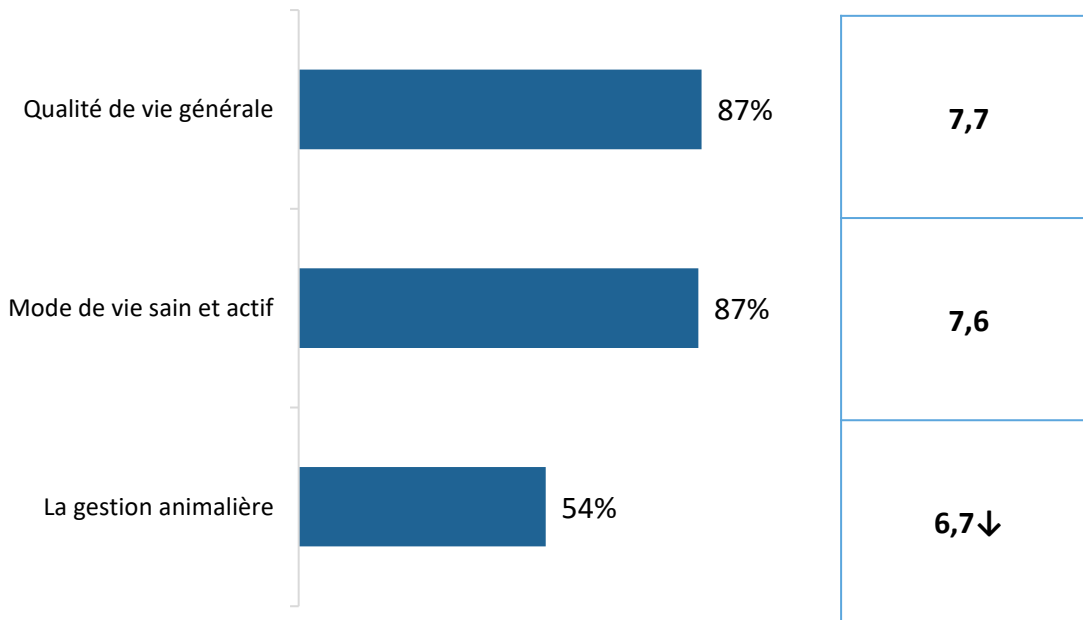
8. QUALITÉ DU MILIEU

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE DE
SERVICES

7,4/10

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

NOTE SUR DIX



La note moyenne pour cette catégorie de service s'élève à 7,4/10 à l'hiver 2024, une note similaire à celle enregistrée à l'automne 2023 (7,6/10).

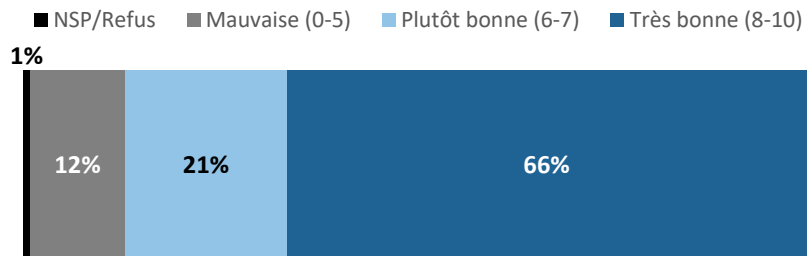
Cette saison, de nouveaux éléments en lien avec la qualité du milieu ont été mesurés : la qualité de vie générale (7,7/10) et le mode de vie sain et actif (7,6/10). La gestion animalière (6,7/10) demeure en queue de peloton cette saison.

Q2B. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « très mauvaise » et où 10 signifie « excellente », comment évalueriez-vous LA QUALITÉ DE VIE générale dans votre municipalité ? Q4B. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Fortement en désaccord » et où 10 signifie « Fortement en accord », dans quelle mesure êtes-vous en accord avec l'affirmation suivante : Ma ville permet un mode de vie sain et actif. Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

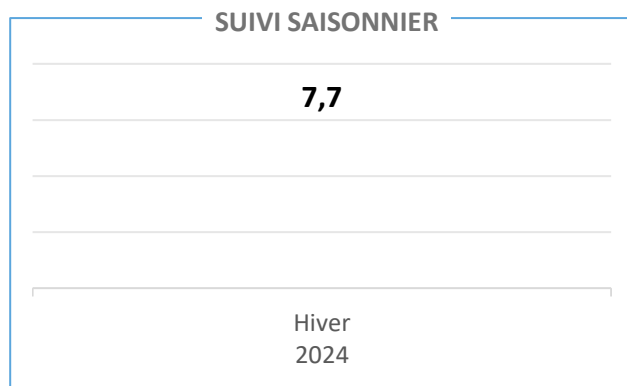
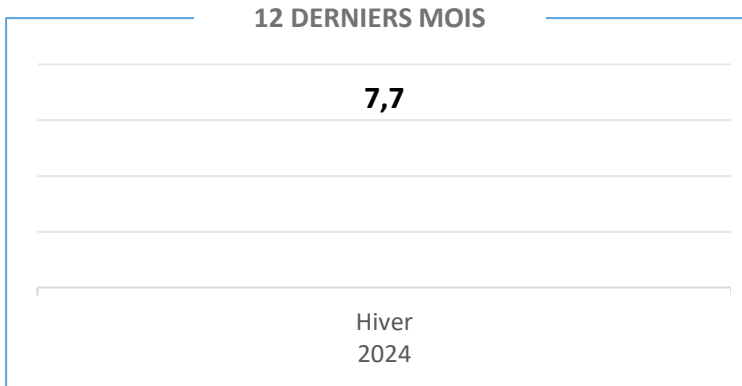
Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

8. QUALITÉ DU MILIEU

8.1 LA QUALITÉ DE VIE GÉNÉRALE



Pour la première fois, les citoyens de Québec avaient à évaluer la qualité de vie générale dans leur ville. Cette saison, ils attribuent une note moyenne de 7,7/10, un résultat statistiquement supérieur à la norme Léger (7,2/10).



Q2B. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « très mauvaise » et où 10 signifie « excellente », comment évalueriez-vous LA QUALITÉ DE VIE générale dans votre municipalité ?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

8. QUALITÉ DU MILIEU

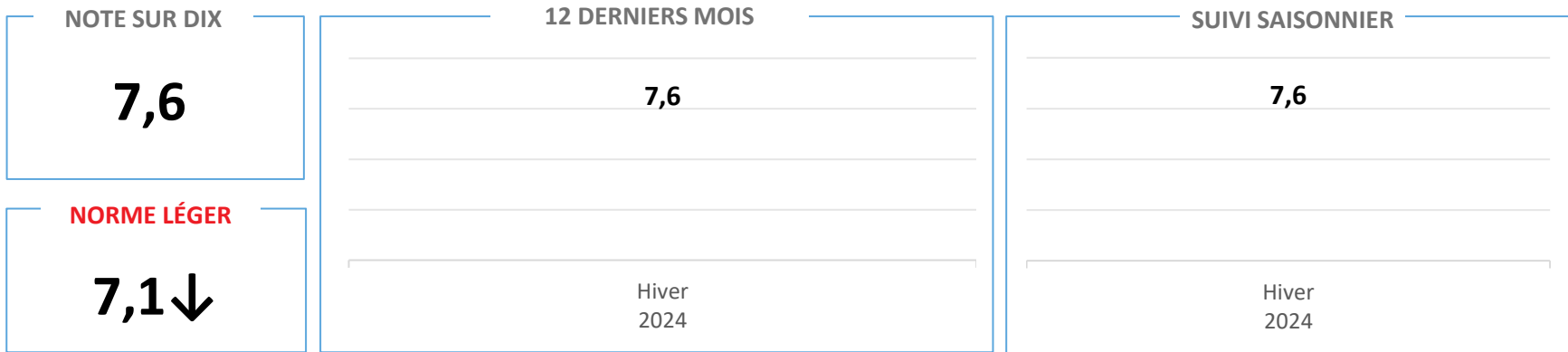
8.2 UN MODE DE VIE SAIN ET ACTIF

■ NSP/Refus ■ En désaccord (0-5) ■ Plutôt en accord (6-7) ■ Très en accord (8-10)

2%



Pour la première fois, les citoyens de Québec avaient à évaluer, sur une échelle d'accord, le mode de vie sain et actif dans la ville. Cette saison, ils attribuent une note moyenne d'accord de 7,6/10, un résultat statistiquement supérieur à la norme Léger (7,1/10).



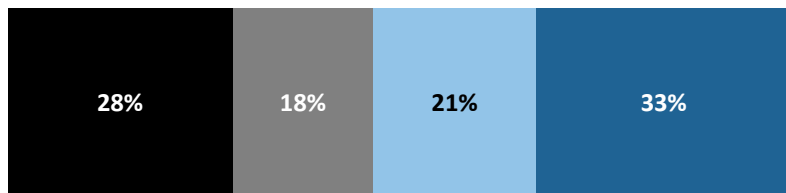
Q4B. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Fortement en désaccord » et où 10 signifie « Fortement en accord », dans quelle mesure êtes-vous en accord avec l'affirmation suivante : Ma ville permet un mode de vie sain et actif.

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

8. QUALITÉ DU MILIEU

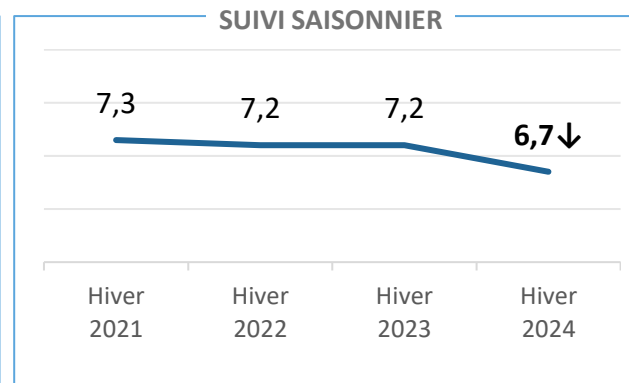
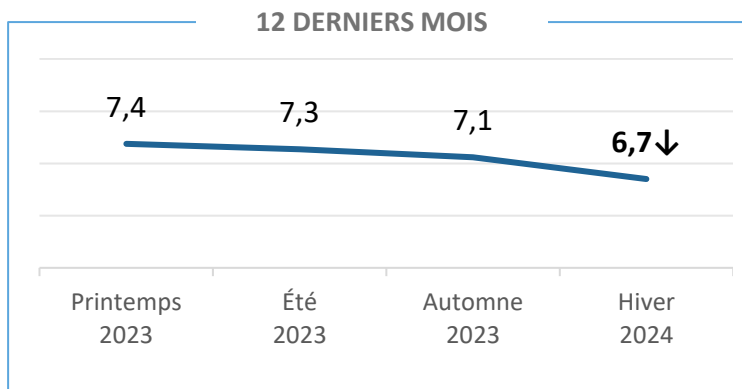
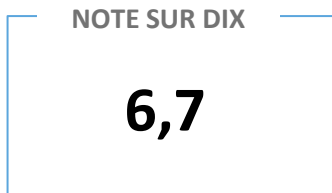
8.3 LA GESTION ANIMALIÈRE

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



La satisfaction des citoyens de Québec à l'égard de la gestion animalière (6,7/10) est statistiquement inférieure par rapport à la mesure automnale 2023 (7,1/10) et à celle de l'hiver 2023 (7,2/10).

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



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

8. QUALITÉ DU MILIEU

8.4 VENTILATION DES RÉSULTATS

Note moyenne sur 10 (0 étant très mauvaise et 10 étant excellente)	TOTAL	Genre		Âge			Arrondissement					
		Homme (n=485)	Femme (n=512)	18-34 (n=240)	35-54 (n=332)	55+ (n=428)	Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La Cité- Limoilou (n=210)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=194)	La Haute- Saint-Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)
La qualité de vie générale	7,7	7,5	8,0	7,4	7,5	8,1	7,9	8,0	7,4	8,0	7,3	7,9

Note moyenne sur 10 (0 étant fortement en désaccord et 10 fortement en accord)	TOTAL	Genre		Âge			Arrondissement					
		Homme (n=485)	Femme (n=512)	18-34 (n=240)	35-54 (n=332)	55+ (n=428)	Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La Cité- Limoilou (n=210)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=194)	La Haute- Saint-Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)
Ma ville permet un mode de vie sain et actif	7,6	7,5	7,8	7,5	7,4	7,8	7,8	7,6	7,5	7,9	7,3	7,6

Note moyenne sur 10 (0 étant pas du tout satisfait et 10 totalement satisfait)	TOTAL	Genre		Âge			Arrondissement					
		Homme (n=485)	Femme (n=512)	18-34 (n=240)	35-54 (n=332)	55+ (n=428)	Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La Cité- Limoilou (n=210)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=194)	La Haute- Saint-Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)
La gestion animalière	6,7	6,6	6,9	6,8	6,4	6,9	6,9	6,8	6,5	7,3	6,3	6,6

Q2B. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « très mauvaise » et où 10 signifie « excellente », comment évalueriez-vous LA QUALITÉ DE VIE générale dans votre municipalité ? Q4B. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Fortement en désaccord » et où 10 signifie « Fortement en accord », dans quelle mesure êtes-vous en accord avec l'affirmation suivante : Ma ville permet un mode de vie sain et actif. Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

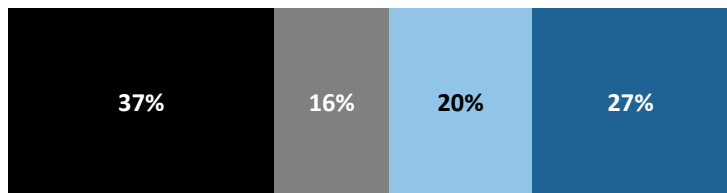
Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

9. Interaction citoyenne

9. INTERACTION CITOYENNE

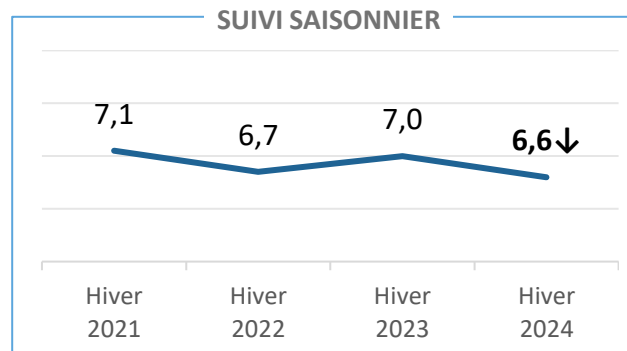
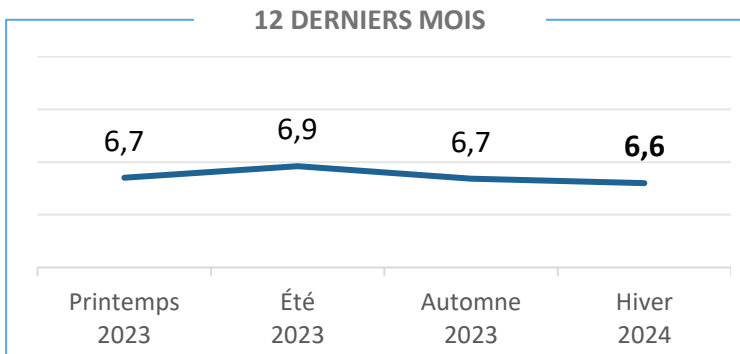
9.1 LES INSTANCES DE PARTICIPATION PUBLIQUE

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



Les instances de participation publique obtiennent une note de satisfaction moyenne de 6,6/10, soit une note statistiquement similaire à celle obtenue à l'automne 2023 (6,7/10), mais statistiquement inférieure à la mesure d'hiver 2023 (7,0/10).

Notons que 37% des répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer sur ce service. Aussi, il s'agit d'une note supérieure à la norme Léger (6,0/10).



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

10. Services hivernaux

10. SERVICES HIVERNAUX

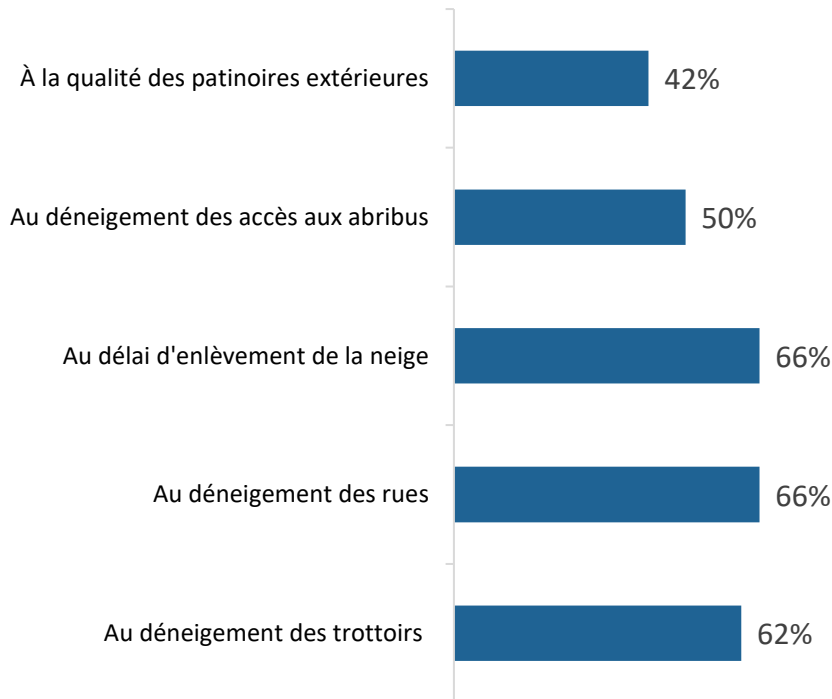
NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

6,4/10

Les résultats quant à la satisfaction à l'égard des **services hivernaux** sont stables comparativement à l'hiver 2023, sauf pour le déneigement des rues (6,2/10) et de la qualité des patinoires (7,0/10) qui enregistrent des **baisses** statistiques comparativement aux résultats de l'hiver dernier (respectivement 6,5/10 et 7,5/10).

Ces notes se traduisent par une note moyenne pour la catégorie des services hivernaux (6,4/10) qui est similaire à celle de l'hiver 2023 (6,6/10).

PROPORTION DE CITOYENS SATISFAITS
(NOTE DE 6 À 10)



NOTE SUR DIX

7,0↓
6,5
6,3
6,2↓
6,1

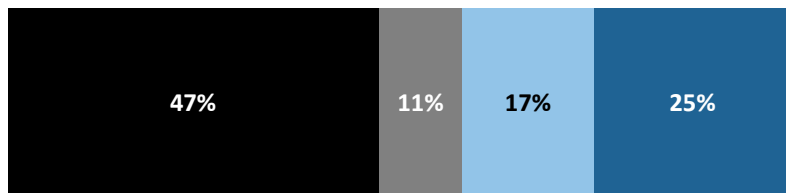
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ...

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

10. SERVICES HIVERNAUX

10.1 SATISFACTION ENVERS LA QUALITÉ DES PATINOIRES EXTÉRIEURES

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



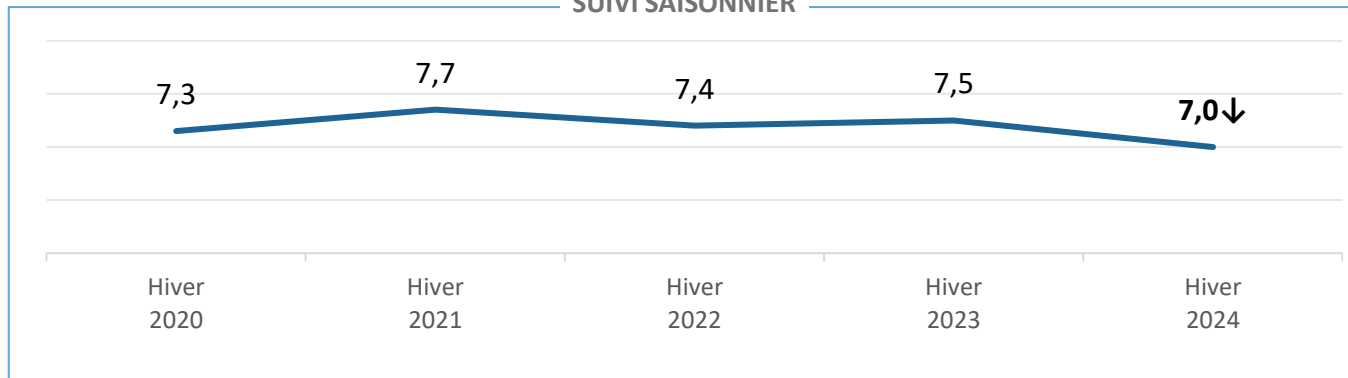
La qualité des patinoires extérieures de la ville obtient, cette année, une note moyenne de 7,0/10, un résultat statistiquement inférieur à celui obtenu à l'hiver 2023 (7,5/10).

Notons que près de la moitié des citoyens (47%) n'ont pas été en mesure d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard des patinoires extérieures.

NOTE SUR DIX

7,0

SUIVI SAISONNIER



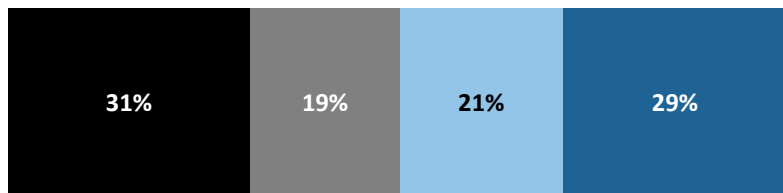
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ...

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

10. SERVICES HIVERNAUX

10.2 SATISFACTION ENVERS LE DÉNEIGEMENT DES ACCÈS AUX ABRIBUS

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



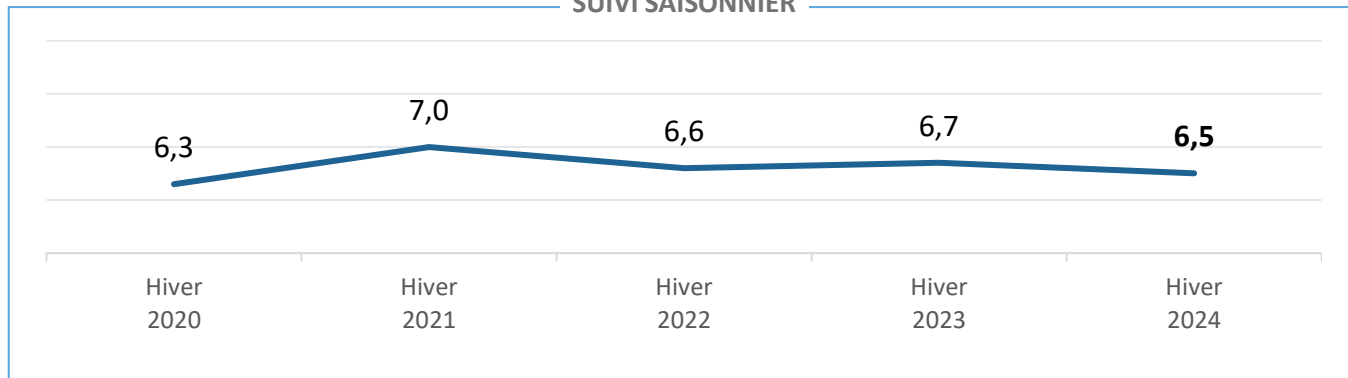
Les citoyens accordent une note de satisfaction moyenne de 6,5/10 au déneigement des accès aux abribus. Il s'agit d'une note similaire à celle enregistrée à l'hiver 2023 (6,7/10).

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

NOTE SUR DIX

6,5

SUIVI SAISONNIER



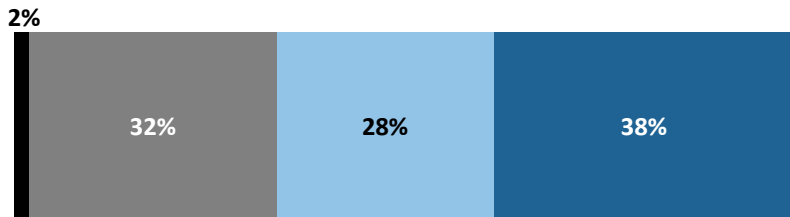
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ...

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

10. SERVICES HIVERNAUX

10.3 SATISFACTION ENVERS LE DÉLAI D'ENLÈVEMENT DE LA NEIGE

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

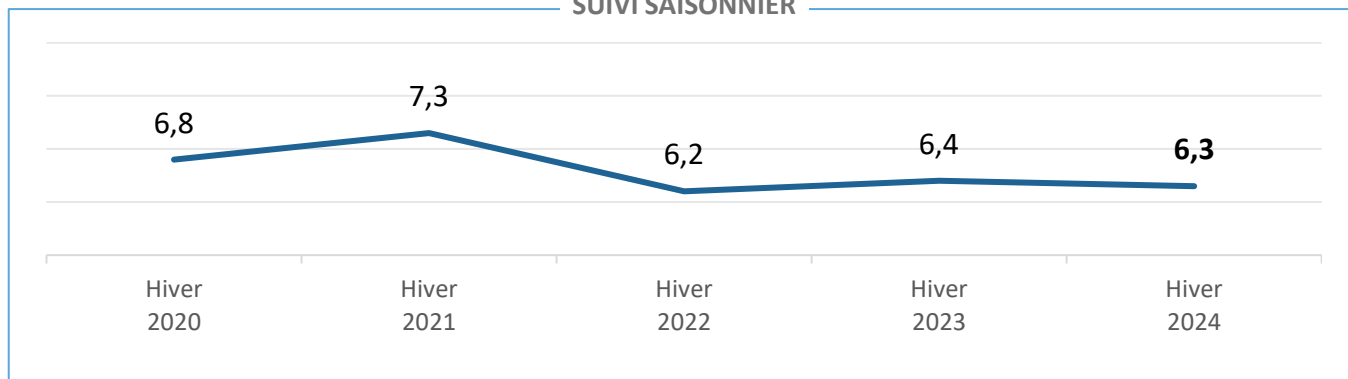


Le délai d'enlèvement de la neige obtient une note moyenne de 6,3/10. Celle-ci est équivalente au résultat obtenu à l'hiver 2023 (6,4/10).

NOTE SUR DIX

6,3

SUIVI SAISONNIER



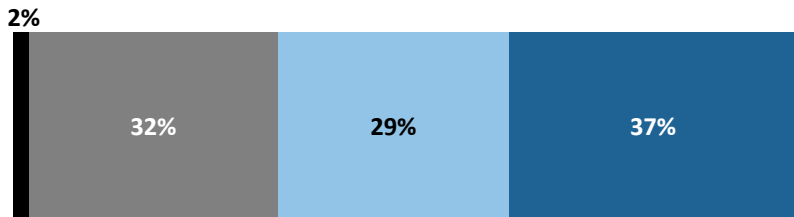
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ...

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

10. SERVICES HIVERNAUX

10.4 SATISFACTION ENVERS LE DÉNEIGEMENT DES RUES

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



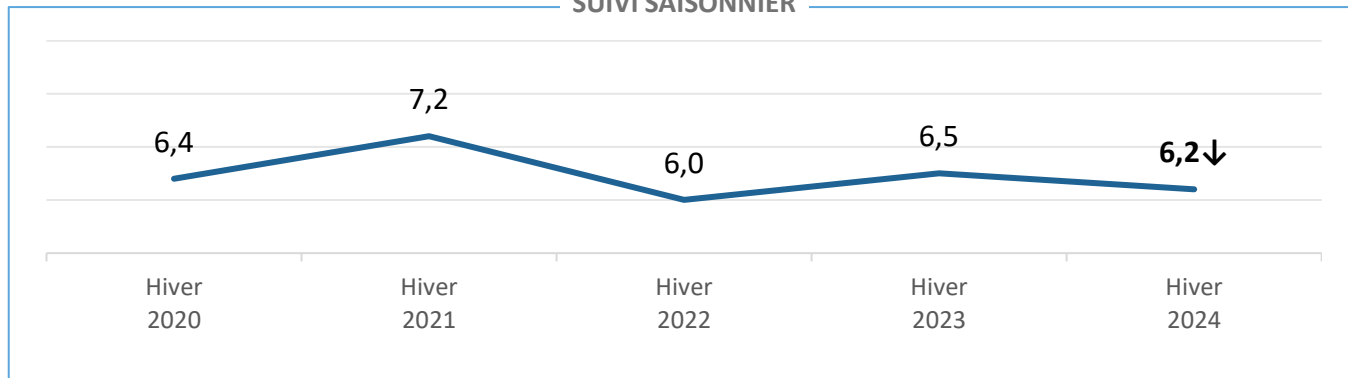
Les citoyens accordent une note de satisfaction moyenne de 6,2/10 au déneigement des rues. Il s'agit d'une note statistiquement moins élevée que celle enregistrée à l'hiver 2023 (6,5/10).

La proportion de citoyens satisfaits passe ainsi de 72% à l'hiver 2023 à 66% à l'hiver 2024, une baisse statistique depuis la dernière année.

NOTE SUR DIX

6,2

SUIVI SAISONNIER



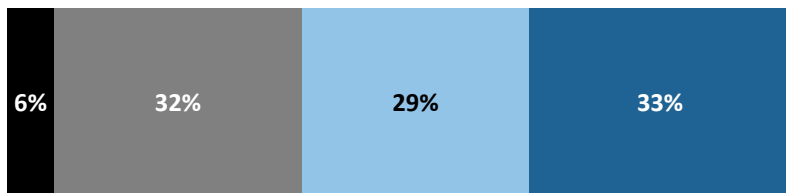
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense ...

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

10. SERVICES HIVERNAUX

10.5 SATISFACTION ENVERS LE DÉNEIGEMENT DES TROTTOIRS

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

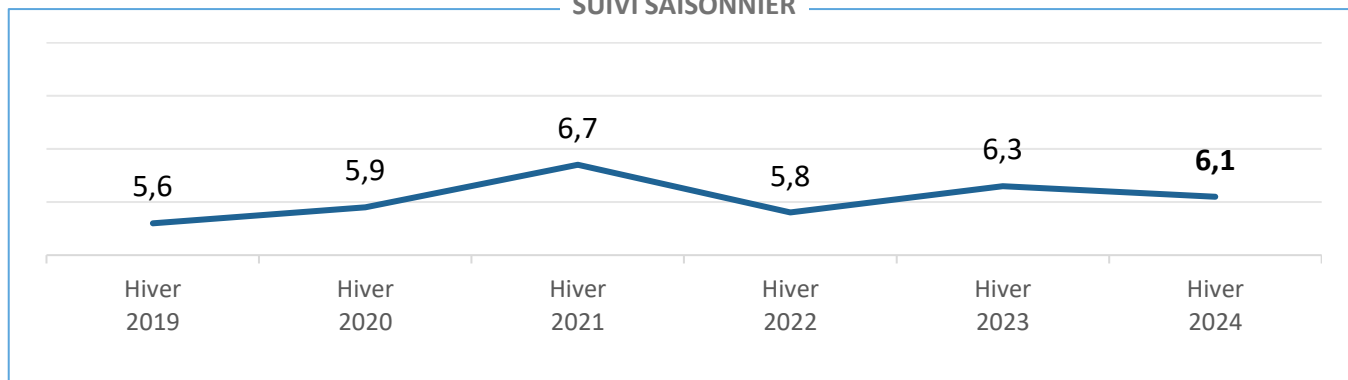


Le déneigement des trottoirs obtient, cette année, une note moyenne de 6,1/10, un résultat similaire à celui de l'hiver dernier (6,3/10), mais meilleur que celui de l'hiver 2022.

NOTE SUR DIX

6,1

SUIVI SAISONNIER



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=1002)

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

10. SERVICES HIVERNAUX

10.6 VENTILATION DES RÉSULTATS

Le tableau ci-dessous montre que cette année il existe une seule différence statistique entre les six arrondissements en matière de satisfaction à l'égard des services hivernaux : les citoyens de l'arrondissement La Cité–Limoilou sont moins satisfaits que leurs concitoyens du déneigement des trottoirs.

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La CitéLa Cité–Limoilou (n=210)	Ste-Foy– Sillery– Cap-Rouge (n=194)	La Haute-Saint- Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)
À la qualité des patinoires extérieures	7,0	7,1	6,9	7,3	7,0	6,6	7,0
Au déneigement des accès aux abribus	6,5	6,5	6,5	6,2	6,5	6,7	7,1
Au délai d'enlèvement de la neige	6,3	6,2	6,2	6,2	6,5	6,0	6,5
Au déneigement des rues	6,2	6,3	6,2	5,9	6,5	5,8	6,5
Au déneigement des trottoirs	6,1	6,2	5,8	5,5	6,4	6,2	6,5

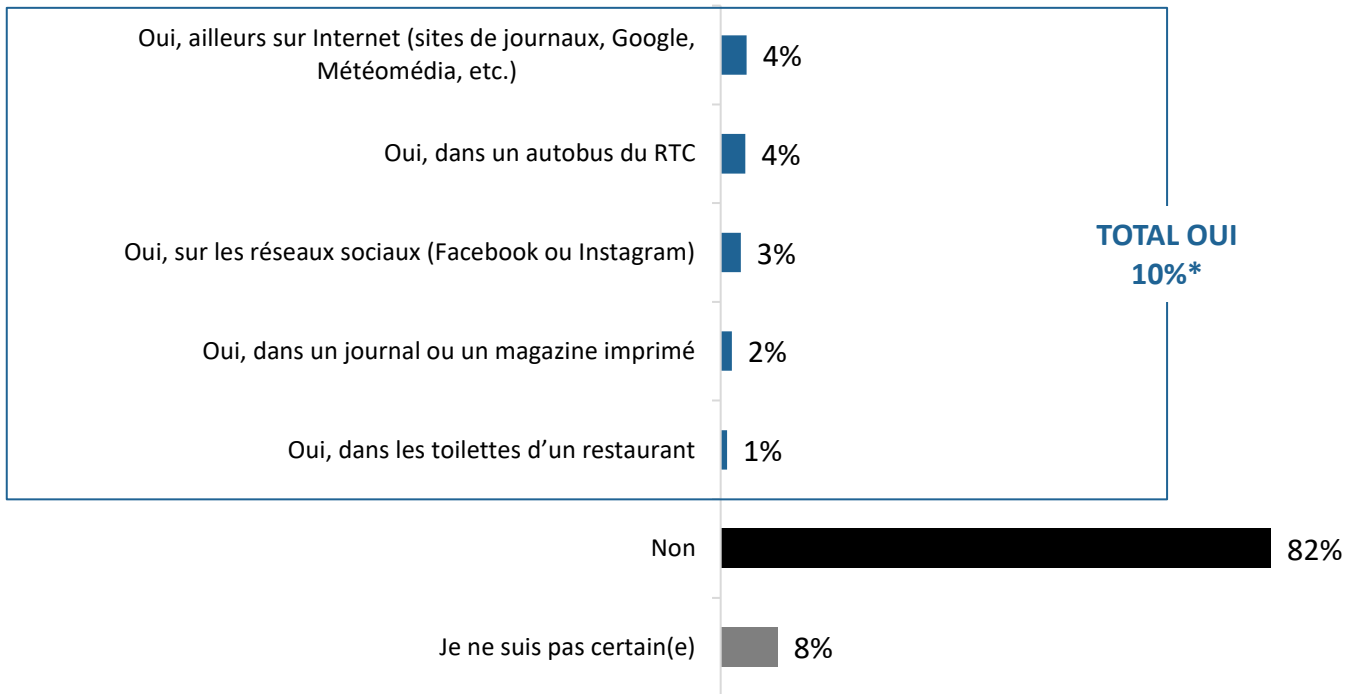
Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts à l'hiver. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : l'ensemble des répondants (n=1002)

11. Enjeux d'actualité

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.1 NOTORIÉTÉ D'UNE CAMPAGNE PUBLICITAIRE



Q18. Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir vu cette publicité, ou une du même concept ? – Mentions multiples*

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

*Étant donné que les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse, la différence entre le total et l'addition des mentions est due à la mention multiple.

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.1 NOTORIÉTÉ D'UNE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

Le tableau ci-dessous présente la notoriété de la campagne publicitaire selon l'âge et l'occupation des répondants. Les résultats montrent que les 18 à 34 ans (19%) ainsi que les étudiants (27%) sont proportionnellement plus nombreux que leur complément à se souvenir de la publicité.

	TOTAL	Âge			Occupation			
		18-34 ans (n=240)	35-54 ans (n=332)	55 ans et plus (n=428)	Travailleur (n=590)	Étudiant (n=71)	Retraité (n=309)	Autre (n=27**)
TOTAL OUI	10%	19%	6%	7%	8%	27%	9%	4%
Oui, ailleurs sur Internet (sites de journaux, Google, Météomédia, etc.)	4%	7%	3%	3%	4%	4%	4%	4%
Oui, dans un autobus du RTC	4%	11%	1%	1%	3%	18%	2%	0%
Oui, sur les réseaux sociaux (Facebook ou Instagram)	3%	4%	3%	2%	3%	6%	2%	0%
Oui, dans un journal ou un magazine imprimé	2%	2%	1%	2%	1%	1%	3%	0%
Oui, dans les toilettes d'un restaurant	1%	3%	0%	0%	1%	4%	0%	0%
TOTAL NON / INCERTAIN(E)	90%	81%	94%	93%	92%	73%	91%	96%
Non	82%	76%	89%	80%	86%	67%	78%	92%
Je ne suis pas certain(e)	8%	6%	5%	12%	5%	6%	13%	3%

Q18. Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir vu cette publicité, ou une du même concept ? – Mentions multiples*

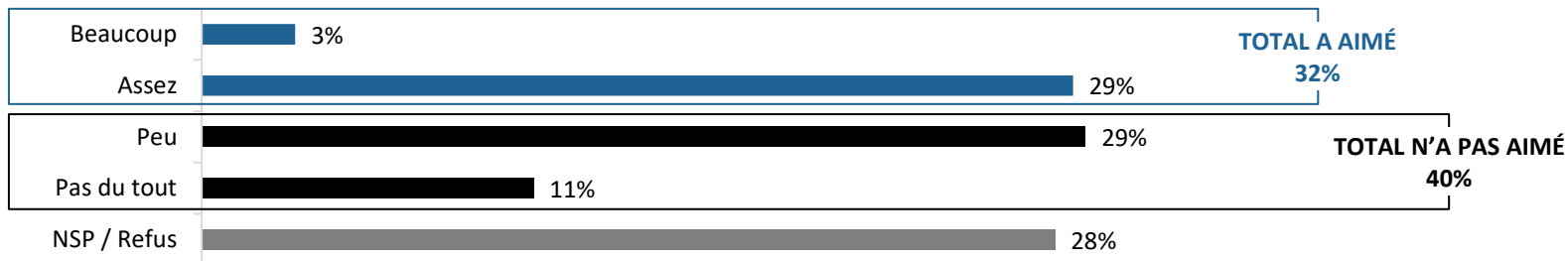
Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

*Étant donné que les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse, le total peut différer de 100%.

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

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.2 APPRÉCIATION D'UNE CAMPAGNE PUBLICITAIRE



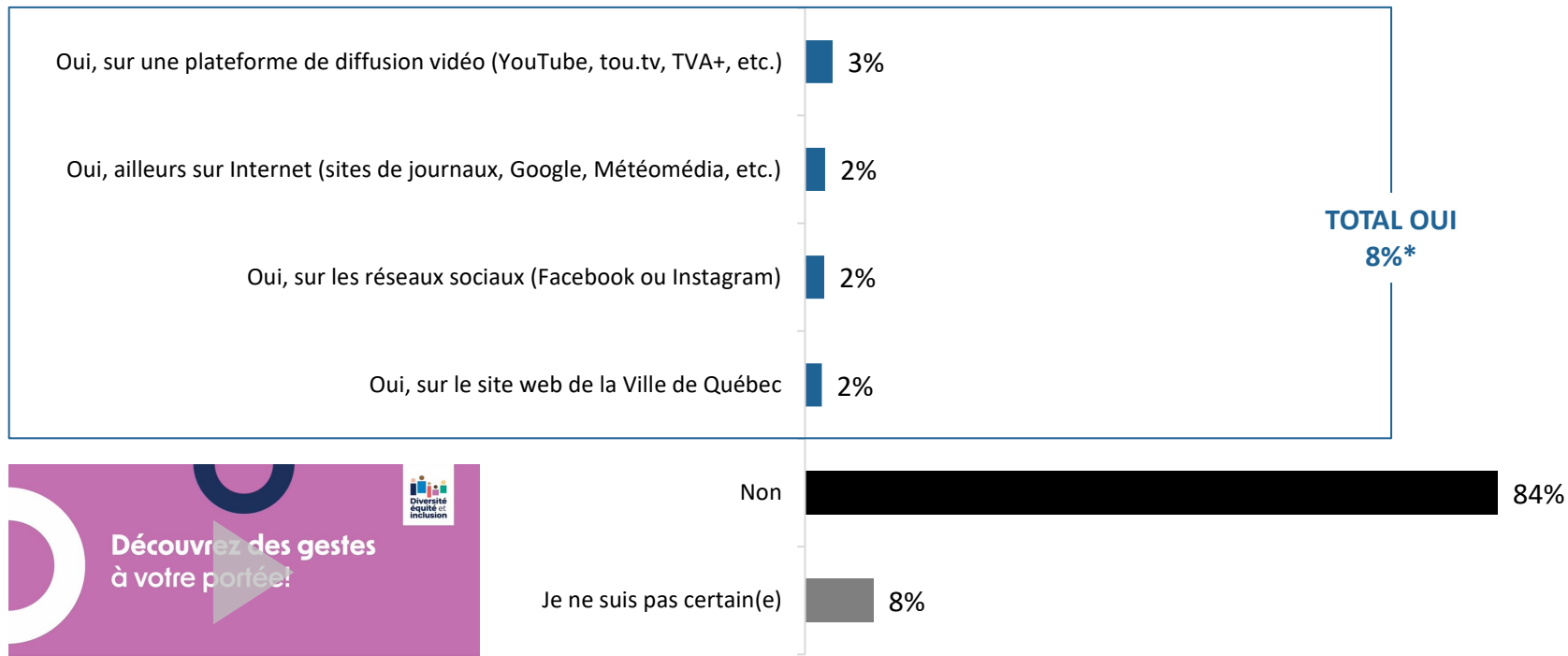
	TOTAL	Genre		Âge			Arrondissement					
		Homme (n=485)	Femme (n=512)	18-34 ans (n=240)	35-54 ans (n=332)	55 ans et plus (n=428)	Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La Cité-Limoilou (n=210)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=194)	La Haute-Saint-Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)
TOTAL A AIMÉ	32%	31%	33%	36%	27%	33%	32%	33%	33%	37%	24%	31%
Beaucoup	3%	4%	2%	4%	4%	2%	4%	0%	4%	3%	4%	2%
Assez	29%	27%	31%	31%	23%	31%	28%	33%	28%	34%	19%	29%
TOTAL N'A PAS AIMÉ	40%	45%	35%	46%	47%	32%	36%	39%	41%	40%	51%	32%
Peu	29%	31%	27%	35%	33%	24%	29%	27%	31%	29%	36%	22%
Pas du tout	11%	14%	8%	11%	14%	9%	8%	12%	10%	11%	15%	10%
NSP / Refus	28%	24%	32%	18%	26%	35%	32%	27%	27%	23%	26%	37%

Q19. Que vous l'ayez vue avant aujourd'hui ou pas, diriez-vous que vous avez beaucoup, assez, peu ou pas du tout aimé cette publicité ?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.3 NOTORIÉTÉ D'UNE CAMPAGNE PUBLICITAIRE (VIDÉO)



Q20. Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir vu cette vidéo, ou une du même concept ? – Mentions multiples*

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

*Étant donné que les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse, la différence entre le total et l'addition des mentions est due à la mention multiple.

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.3 NOTORIÉTÉ D'UNE CAMPAGNE PUBLICITAIRE (VIDÉO)

Le tableau ci-dessous présente la notoriété de la campagne publicitaire vidéo selon l'âge et l'occupation des répondants. Les résultats montrent que les 18 à 34 ans (14%) ainsi que les étudiants (20%) sont proportionnellement plus nombreux que leur complément à se souvenir de la publicité vidéo.

	TOTAL	Âge			Occupation			
		18-34 ans (n=240)	35-54 ans (n=332)	55 ans et plus (n=428)	Travailleur (n=590)	Étudiant (n=71)	Retraité (n=309)	Autre (n=27**)
TOTAL OUI	8%	14%	5%	7%	7%	20%	8%	4%
Oui, sur une plateforme de diffusion vidéo (YouTube, tou.tv, TVA+, etc.)	3%	5%	3%	2%	3%	6%	3%	4%
Oui, ailleurs sur Internet (sites de journaux, Google, Météomédia, etc.)	2%	4%	1%	2%	2%	8%	2%	0%
Oui, sur les réseaux sociaux (Facebook ou Instagram)	2%	6%	0%	2%	2%	7%	2%	0%
Oui, sur le site web de la Ville de Québec	2%	4%	1%	2%	2%	4%	2%	0%
TOTAL NON / INCERTAIN(E)	92%	86%	94%	93%	93%	80%	91%	96%
Non	84%	80%	90%	81%	88%	73%	78%	90%
Je ne suis pas certain(e)	8%	6%	4%	12%	5%	7%	13%	6%

Q20. Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous avoir vu cette vidéo, ou une du même concept ?

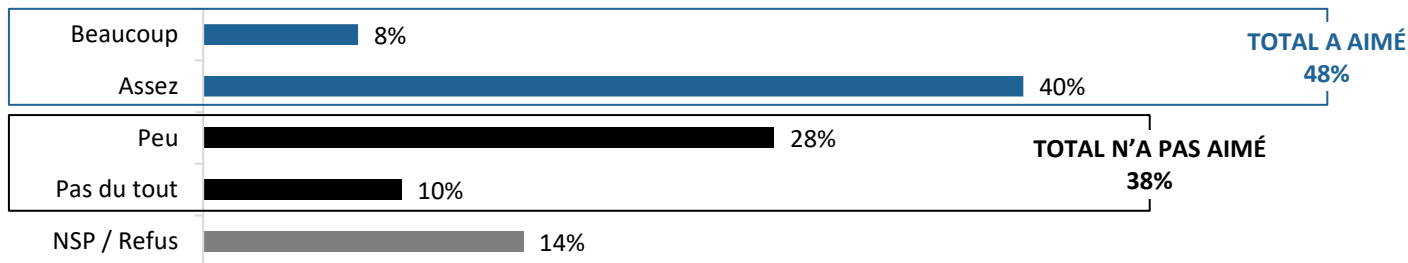
Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

*Étant donné que les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse, la différence entre le total et l'addition des mentions est due à la mention multiple.

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

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.4 APPRÉCIATION D'UNE CAMPAGNE PUBLICITAIRE (VIDÉO)



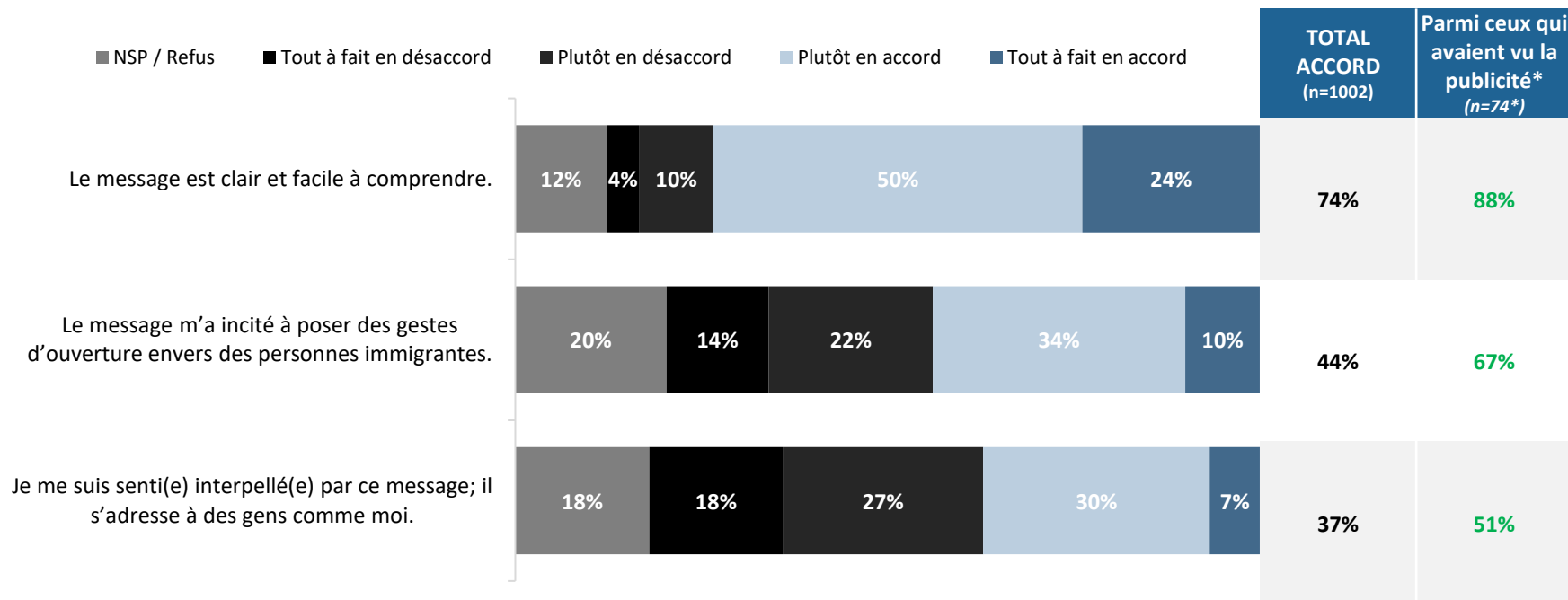
	TOTAL	Genre		Âge			Arrondissement					
		Homme (n=485)	Femme (n=512)	18-34 ans (n=240)	35-54 ans (n=332)	55 ans et plus (n=428)	Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La Cité-Limoilou (n=210)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=194)	La Haute-Saint-Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)
TOTAL A AIMÉ	48%	44%	50%	55%	38%	49%	49%	45%	54%	49%	41%	42%
Beaucoup	8%	8%	7%	8%	7%	7%	11%	5%	8%	8%	9%	5%
Assez	40%	36%	43%	47%	31%	42%	39%	40%	47%	41%	32%	37%
TOTAL N'A PAS AIMÉ	38%	43%	32%	38%	50%	29%	35%	42%	32%	37%	42%	38%
Peu	28%	31%	25%	29%	36%	22%	30%	29%	22%	30%	27%	31%
Pas du tout	10%	12%	7%	9%	14%	7%	5%	14%	10%	7%	15%	6%
NSP / Refus	14%	12%	18%	7%	12%	22%	16%	12%	14%	15%	17%	20%

Q21. Diriez-vous que vous avez beaucoup, assez, peu ou pas du tout aimé cette vidéo ?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.5 NIVEAU D'ACCORD SUR UNE CAMPAGNE PUBLICITAIRE (VIDÉO)



Q22. Indiquez votre niveau d'accord avec chacun des énoncés suivants.

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

*Cette colonne illustre les résultats des répondants en accord qui se souvenaient d'avoir visionné la campagne publicitaire avant de répondre au sondage.

11. ENJEUX D'ACTUALITÉ

11.5 NIVEAU D'ACCORD SUR UNE CAMPAGNE PUBLICITAIRE (VIDÉO)

Les données ventilées selon le genre, l'âge et l'arrondissement des répondants indiquent des différences statistiquement significatives sur leur niveau d'accord en lien avec la campagne publicitaire visionnée.

	TOTAL	Genre		Âge			Arrondissement					
		Homme (n=485)	Femme (n=512)	18-34 ans (n=240)	35-54 ans (n=332)	55 ans et plus (n=428)	Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La Cité-Limoilou (n=210)	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge (n=194)	La Haute-Saint-Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)
Le message est clair et facile à comprendre	74%	71%	76%	77%	76%	70%	80%	77%	74%	67%	73%	69%
Le message m'a incité à poser des gestes d'ouverture envers des personnes immigrantes	44%	43%	45%	50%	39%	44%	42%	45%	52%	43%	36%	44%
Je me suis senti(e) interpellé(e) par ce message ; il s'adresse à des gens comme moi	37%	33%	41%	38%	34%	39%	39%	36%	40%	39%	32%	35%

Q22. Indiquez votre niveau d'accord avec chacun des énoncés suivants.

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

12. Communications

12. COMMUNICATIONS

NOTE MOYENNE
POUR LA CATÉGORIE
DE SERVICES

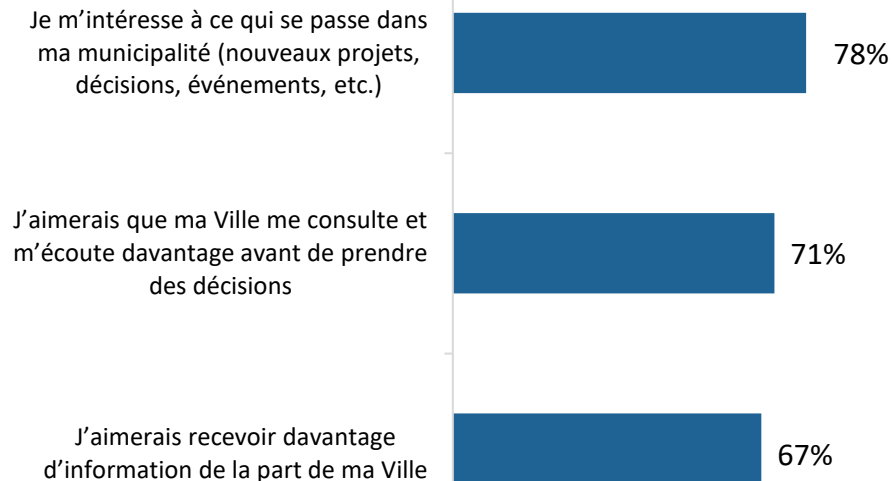
7,0/10

NORME LÉGER

7,0

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

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



NOTE SUR DIX

7,1

7,2

6,7

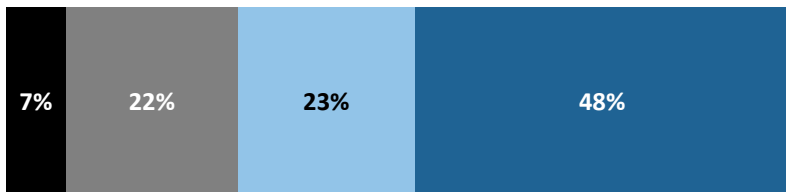
Q7. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout d'accord » et 10 signifie « tout à fait en accord », dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les énoncés suivants ?

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

12. COMMUNICATIONS

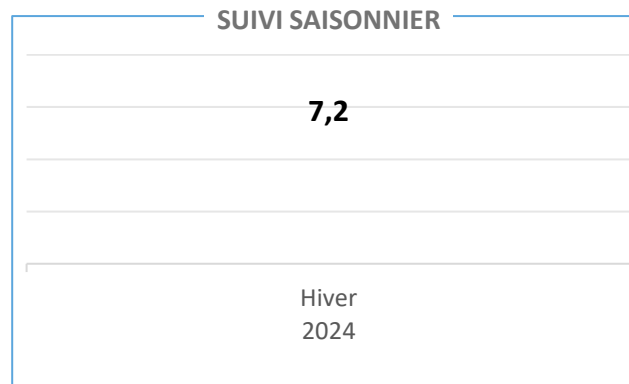
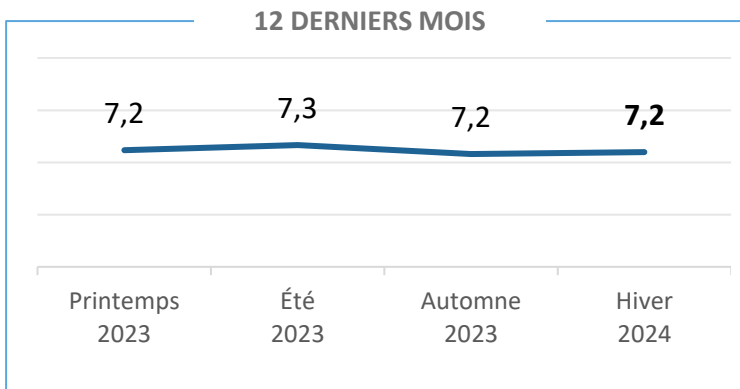
12.1 SOUHAIT D'ÊTRE CONSULTÉ ET ÉCOUTÉ AVANT DE PRENDRE DES DÉCISIONS

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



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

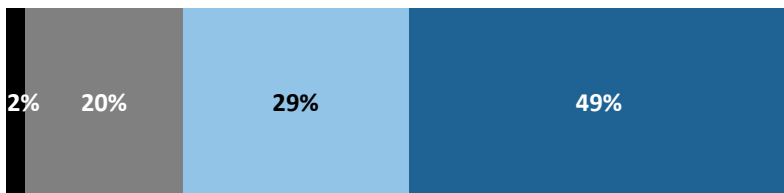
Ce résultat est similaire à la norme Léger (7,3/10).



12. COMMUNICATIONS

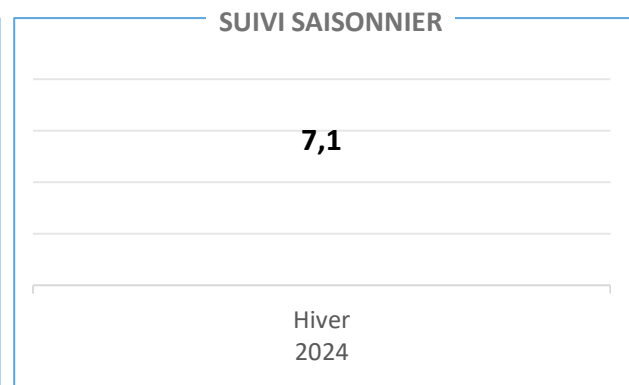
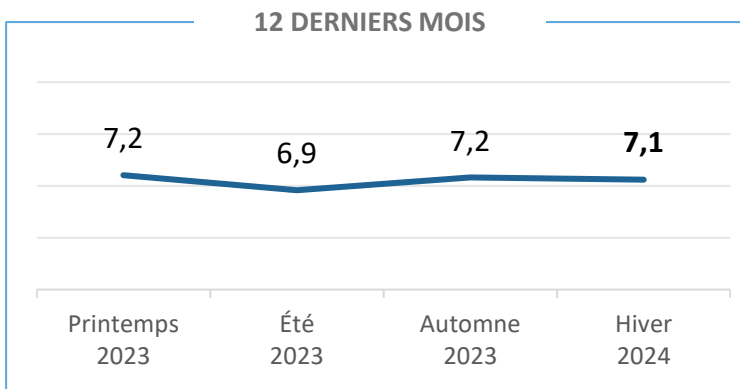
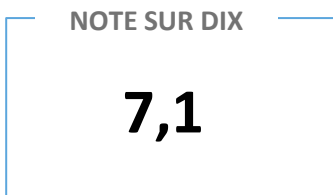
12.2 INTÉRÊT ENVERS CE QUI SE PASSE DANS LA MUNICIPALITÉ

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



L'intérêt envers ce qui se passe dans la municipalité (nouveaux projets, décisions, événements, etc.) suscite un niveau d'accord évalué à 7,1/10 par les citoyens. Cette note est similaire à celle obtenue à l'automne 2023 (7,2/10).

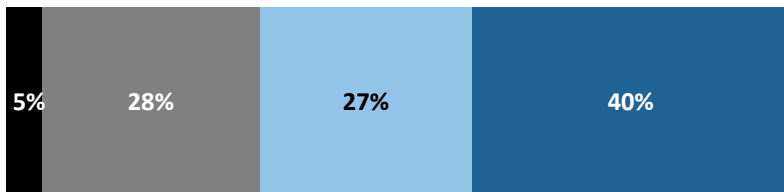
Ce niveau d'intérêt est statistiquement **supérieur** à la norme Léger (6,7/10).



12. COMMUNICATIONS

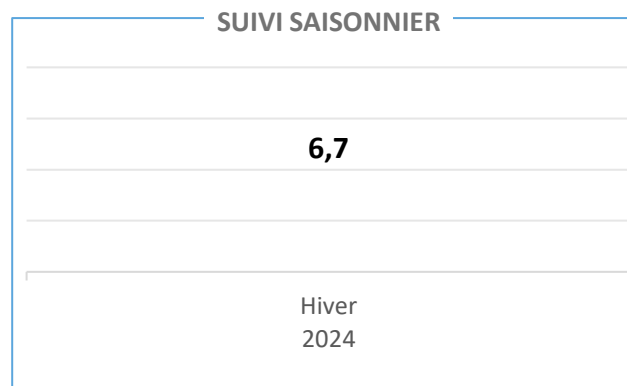
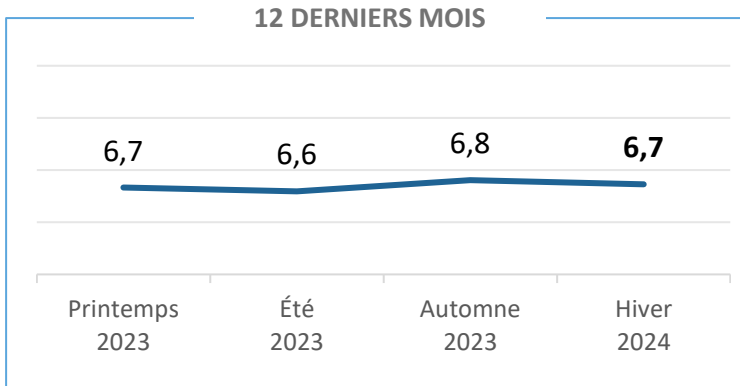
12.3 INTÉRÊT DE RECEVOIR DAVANTAGE D'INFORMATION

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



La majorité des citoyens disent qu'ils souhaiteraient recevoir davantage d'information de la part de la Ville. Ils octroient une note moyenne de 6,7/10 à cet énoncé, soit une note similaire à celle enregistrée à l'automne 2023 (6,8/10).

La norme Léger pour cet énoncé se chiffre à 7,0/10.



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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

12. COMMUNICATIONS

12.4 VENTILATION DES RÉSULTATS

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

Note moyenne sur 10	TOTAL	Arrondissement					
		Beauport (n=154)	Charlesbourg (n=141)	La Cité- Limoilou (n=210)	Ste-Foy- Sillery- Cap-Rouge (n=194)	La Haute-Saint- Charles (n=155)	Les Rivières (n=148)
J'aimerais que ma Ville me consulte et m'écoute davantage avant de prendre des décisions.	7,2	7,1	7,5	7,5	6,8	7,0	7,4
Je m'intéresse à ce qui se passe dans ma municipalité (nouveaux projets, décisions, événements, etc.).	7,1	7,3	7,2	7,5	7,1	6,4	7,1
J'aimerais recevoir davantage d'information de la part de ma Ville	6,7	6,7	7,2	7,0	6,5	6,1	6,9

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

13. Services à améliorer en priorité

13. SERVICES À AMÉLIORER EN PRIORITÉ

Mentions spontanées	Hiver 2023 (n=1002)	Printemps 2023 (n=1002)	Été 2023 (n=1006)	Automne 2023 (n=1002)	Hiver 2024 (n=1002)
Déneigement	19%	9%	10%	17%	16%
Transport en commun (autres et sans précision) RTC, bus, métro	4%	3%	6%	5%	11%↑
Gestion de la circulation (signalisation, marquage au sol, feux de circulation, ajout de trottoir, etc.)	4%	4%	6%	9%	6%↓
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	3%	4%	5%	6%	6%
Service de police / sécurité publique	3%	3%	5%	5%	5%
Réparation de la chaussée / nids de poule	6%	8%	5%	6%	4%↓
Sécurité routière	1%	3%	2%	5%	3%
Service des sports et des loisirs	1%	2%	3%	4%	3%
L'administration	1%	1%	1%	1%	3%
La gestion du stationnement	0%	0%	1%	3%	2%
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	34%	43%	42%	44%	40%↓

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

Le transport en commun s'insère cette saison au deuxième rang des priorités des citoyens, affichant une augmentation statistiquement significative par rapport à l'automne 2023.

La gestion de la circulation ainsi que l'entretien des rues et des trottoirs, suivent en troisième position des priorités.

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002)

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



LAPIN SAUTÉ
Terrain & récréation

Le Tourist Art
Saint-Nicolas
1849

SOUVENIR

LA MALTE
OPEN
!!!

ANNEXES

ANNEXES | Services municipaux à améliorer en priorité (suite)

	Hiver 2023 (n=1002)	Printemps 2023 (n=1002)	Été 2023 (n=1006)	Automne 2023 (n=1001)	Hiver 2024 (n=1002)
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	2%	2%	2%	3%	2%
Piste cyclable (en général)	2%	1%	3%	1%	2%
Nettoyage des rues / des trottoirs	1%	1%	1%	2%	2%
Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons	2%	1%	2%	4%	2%
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets	1%	2%	2%	2%	2%
Aide au logement / plus de logements abordables / logements sociaux	0%	0%	1%	0%	2%
Préserver / créer des espaces verts / plus d'arbres	1%	1%	2%	1%	2%
Meilleure gestion du budget / réduire le gaspillage de fonds publics (divers)	0%	0%	0%	0%	1%
Entretien des parcs / des arbres	1%	1%	1%	1%	1%
Aide / soutien aux itinérants / personnes défavorisées	1%	0%	1%	0%	1%
Reconsidérer le projet du tramway	1%	1%	2%	0%	1%
Travaux publics	2%	1%	3%	3%	1%
Le 3e lien	0%	0%	0%	0%	1%
Aménagement de stationnements	1%	1%	4%	2%	1%
Transport alternatif/actif	0%	0%	0%	0%	1%
Gel de taxes (en général)	0%	0%	1%	1%	1%
Avoir plus de parcs à chiens	1%	0%	0%	1%	1%
La gestion du patrimoine / l'accès à la culture	0%	0%	1%	0%	1%

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002) - Mention récoltant 2% et moins

ANNEXES | Services municipaux à améliorer en priorité (suite)

	Hiver 2023 (n=1002)	Printemps 2023 (n=1002)	Été 2023 (n=1006)	Automne 2023 (n=1001)	Hiver 2024 (n=1002)
La gestion du patrimoine / l'accès à la culture	0%	0%	1%	0%	1%
L'urbanisme / meilleur développement urbain	0%	0%	0%	1%	1%
Bibliothèque (accessibilité, services, etc.)	0%	0%	0%	0%	1%
Accès à des stationnements gratuits	0%	0%	1%	0%	1%
La qualité de l'eau potable	0%	0%	1%	0%	0%
L'éclairage	0%	0%	1%	1%	0%
Réseau de transport structurant	0%	0%	0%	0%	0%
Service de permis (en général)	0%	0%	0%	0%	0%
Plus d'activités/de services gratuits pour les aînés	0%	0%	1%	0%	0%
Le recyclage	0%	0%	1%	1%	0%
La signalisation/la sécurité des pistes cyclables / Veiller à ce que les cyclistes respectent les règlements de la circulation	0%	0%	1%	1%	0%
Compostage	1%	1%	0%	0%	0%
Déglacage des trottoirs	0%	0%	0%	1%	0%
Contrôle animalier (permis, etc.)	0%	0%	0%	1%	0%
Ajout de toilettes publiques	0%	0%	1%	0%	0%
La gestion du bruit dans les quartiers résidentiels	1%	0%	1%	1%	0%
Le marché public	0%	0%	0%	0%	0%
Bons services en général / aucun problème	0%	0%	0%	0%	0%

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

Base : l'ensemble des répondants de la ville de Québec (n=1002) - Mention récoltant 2% et moins

Leger