



Rapport détaillé

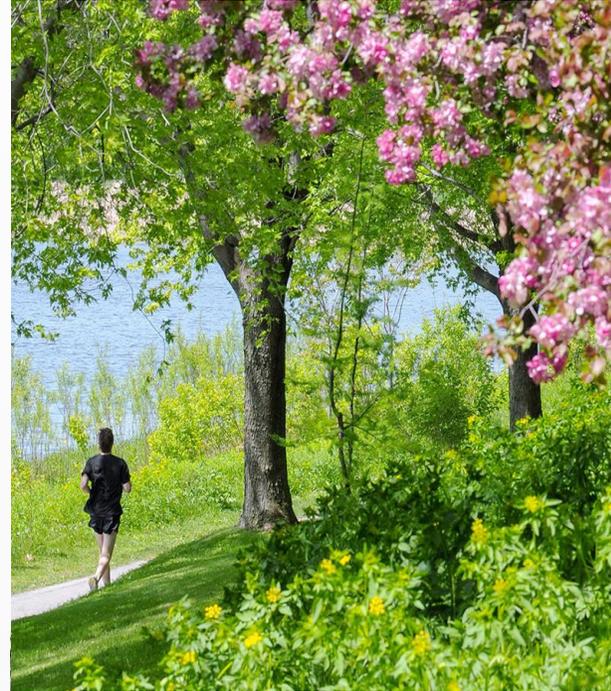
# Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs

Printemps 2024

Rapport préparé pour :



Date : 08 / 08 / 2024  
Projet : 16539-027



# Contenu

---

1	Approche méthodologique	4
2	Profil des répondants	7
3	Faits saillants	10
4	Résultats détaillés	13
	4.1 La satisfaction générale	14
	4.2 La satisfaction à l'égard des services de travaux publics et de gestion des matières résiduelles	21
	4.3 La satisfaction à l'égard des services de transport et mobilité intelligente	25
	4.4 La satisfaction à l'égard des services de sécurité publique	29
	4.5 La satisfaction à l'égard des services de culture, sports, loisirs et vie communautaire	34

# Contenu

---

4.6 La satisfaction à l'égard de la gestion de l'eau	38
4.7 La satisfaction à l'égard de la qualité du milieu	42
4.8 La satisfaction à l'égard de l'interaction citoyenne	47
4.9 Les services printaniers	51
4.10 Les enjeux d'actualité	55
4.11 La satisfaction à l'égard des communications	63
4.12 Les services à améliorer en priorité	73
<b>Annexe</b>	<b>75</b>

---

# 1

---

## Approche méthodologique



# Méthodologie

## Contexte et objectifs

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

## Population et échantillon

Pour ce faire, Léger a mené un sondage web auprès de 1000 répondants répartis proportionnellement dans les six arrondissements de la ville de Québec. L'échantillon a été tiré à partir du panel d'internautes de Léger, soit un panel représentatif de la population.

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 7 minutes 44 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 2 juillet 2024 auprès de 26 répondants.

La collecte officielle des données a été réalisée du 3 au 10 juillet 2024.

## Notes

### Différences significatives

Les nombres dans les tableaux en caractères **gras et rouges** indiquent une différence significative statistiquement inférieure par rapport au complément, alors que les nombres en caractères **gras et verts** indiquent une différence significative statistiquement supérieure par rapport au complément.

Les résultats présentant des différences significatives et pertinentes sont indiqués dans une zone de texte à côté de la présentation des résultats globaux.

### NSP / Refus

La mention « NSP / Refus » qui apparaît dans le rapport se réfère à la mention « Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre ». Pour chacune des questions, le complément à 100% correspond à celle-ci.

### Arrondissement des données

Les données présentées ont été arrondies. Par conséquent, il est possible que les totaux diffèrent légèrement de 100% ou de la somme des parties.

# Méthodologie

---

## Pondération 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=1000) aurait une marge d'erreur maximale de  $\pm 3,1$  % dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20).

---

## Comparaisons

Les flèches montrent quant à elles les différences statistiquement significatives à la hausse « ↑ » ou à la baisse « ↓ », depuis les dernières mesures :

- Hiver 2024, sondage Léger mené auprès de 1002 répondants (niveau de confiance de 95%)
  - Printemps 2023, sondage Léger mené auprès de 1001 répondants (niveau de confiance de 95%).
- 

## Normes Léger

Les normes Léger résultent d'une consultation auprès de 3 005 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.

## Notes

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.

# 2

---

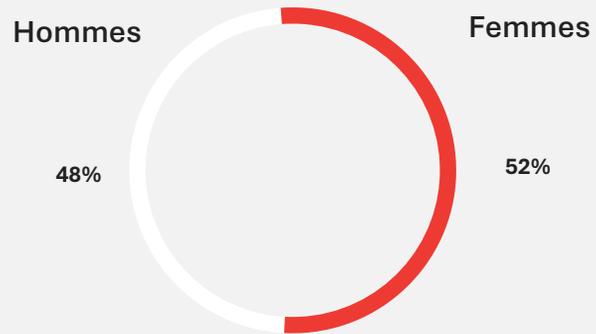
## Profil des répondants



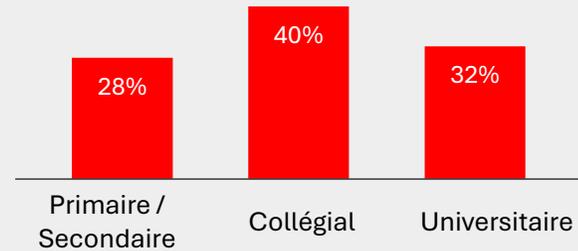
## Profils des répondants

Les résidents de la ville de Québec, (Base n=1 000)

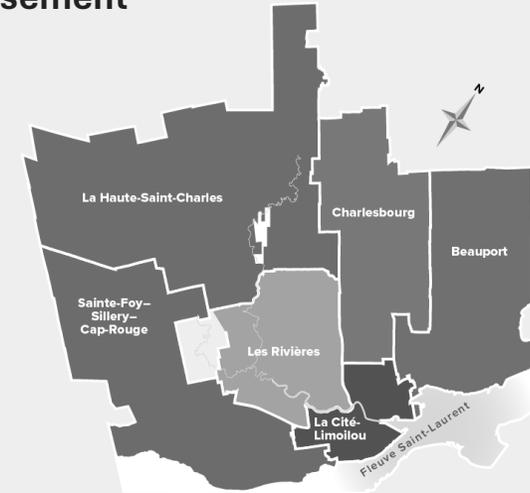
### Genre



### Scolarité



### Arrondissement



Beauport	15%
Charlesbourg	15%
La Cité-Limoilou	20%
Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	19%
La Haute-Saint-Charles	16%
Les Rivières	14%

### Âge

18-24 ans	9%
25-34 ans	17%
35-44 ans	16%
45-54 ans	14%
55-64 ans	17%
65 ans et plus	28%

### Occupation

Travailleur	56%
Étudiant	6%
Retraité	33%
Autres	4%

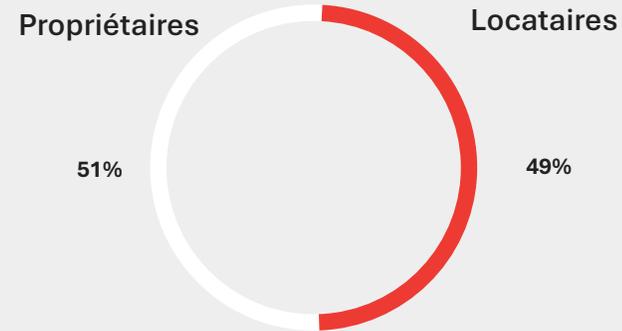
## Profils des répondants

Les résidents de la ville de Québec, (Base n=1 000)

### Revenu familial annuel brut

19 999 \$ et moins	4%
De 20 000 \$ à 39 999 \$	13%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	19%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	14%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	12%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	10%
De 120 000 \$ à 139 999 \$	6%
De 140 000 \$ à 159 999 \$	7%
160 000 \$ et plus	9%

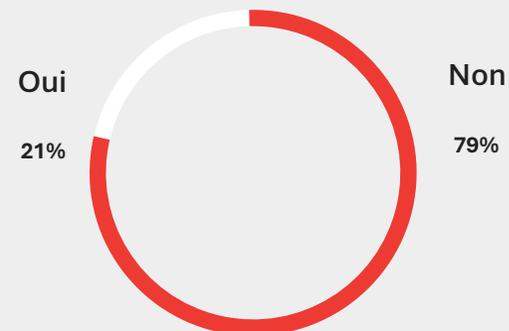
### Statut propriétaire / locataire



### Principal moyen de transport

Auto	76%
Transport en commun (autobus)	10%
La marche	8%
Vélo	4%
Autres	2%

### Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans dans le ménage



### Type d'habitation

Maison unifamiliale ou jumelée ou en rangée	45%
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%

# 3

---

Faits saillants



## Faits saillants (1/2)

Les faits saillants illustrent les différences statistiquement significatives du niveau de satisfaction des citoyens à l'égard des divers services municipaux entre la saison actuelle (printemps 2024) et la saison précédente (hiver 2024), de même qu'avec les résultats de la même saison l'année dernière (printemps 2023). Les différences statistiquement significatives entre la norme Léger et les résultats de la saison actuelle (printemps 2024) sont également indiquées.

### Différences significatives entre la saison actuelle (printemps 2024) et la saison précédente (hiver 2024)

	Printemps 2024	Hiver 2024
La propreté des parcs municipaux	7,6↑	7,4
La propreté de votre quartier	7,5↑	7,3

### Différences significatives entre la saison actuelle (printemps 2024) et la même saison l'année dernière (Printemps 2023)

	Printemps 2024	Printemps 2023
Satisfaction générale à l'égard des services	6,9↓	7,2
Taux de recommandation net (TRN)		
Promoteurs (9-10)	45%↓	49%
Détracteurs (0-6)	19%↑	16%
Sentiment de sécurité	7,8↓	8,1
Les bibliothèques municipales	8,0↓	8,3
La gestion des eaux usées	7,6↓	7,9
La gestion animalière	6,9↓	7,4
L'entretien des arbres et des fleurs	7,3↓	7,7
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville » (Oui)	49%↓	55%

### Différences significatives entre la saison actuelle (printemps 2024) et la norme Léger

	Printemps 2024	Norme Léger
Satisfaction générale à l'égard des services	6,9↑	6,1
Satisfaction à l'égard de la qualité de vie générale	7,7↑	7,2
La gestion de la circulation automobile	6,2↑	5,9
Le service de protection contre les incendies	8,4↑	8,0
Les services policiers	7,7↑	6,9
Le sentiment de sécurité	7,8↑	7,1
L'aménagement des parcs municipaux	7,7↑	6,9
Les bibliothèques municipales	8,0↑	7,3
La conservation du patrimoine	7,3↑	6,3
La qualité de l'eau potable	8,0↑	7,1
Ma ville permet un mode de vie sain et actif	7,6↑	7,1
La gestion animalière	6,9↑	6,5
Les instances de participation publique	6,6↑	6,0
Je m'intéresse à ce qui se passe dans ma municipalité (nouveaux projets, décisions, évènements, etc.).	7,1↑	6,7
J'aimerais recevoir davantage d'information de la part de ma Ville	6,7↓	7,0

## Faits saillants – Enjeux d’actualité (2/2)

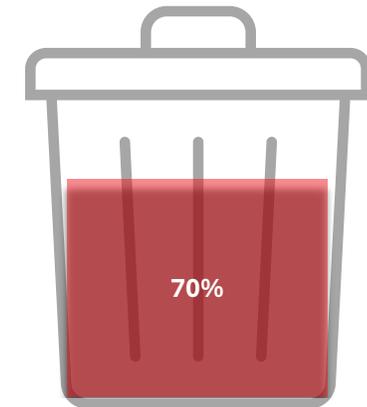
Cette saison, la Ville de Québec a posé une série de questions qui concernent les habitudes des citoyens quant à leur participation à la collecte des ordures. Pour cette série de questions, les citoyens de l’arrondissement La Cité-Limoilou ont été exclus, car ceux-ci ne sont pas touchés par le changement de fréquence de collecte des ordures et des résidus alimentaires à venir (collecte aux deux semaines en période hivernale, du 7 octobre 2024 au 30 mars 2025). Dans ce contexte, les résultats ci-dessous concernent l’ensemble des citoyens de la ville de Québec, à l’exception de ceux qui résident dans La Cité-Limoilou.

Les résultats montrent qu’une grande majorité (91%) des ménages possèdent un bac, alors que 9% n’en possèdent pas. Plus précisément, 60% des citoyens affirment avoir un bac personnel pour leurs ordures, alors qu’un peu plus du tiers (31%) le partagent avec d’autres ménages ou personnes. Ceux qui en possèdent un personnellement sont, en proportion supérieure, des parents d’enfants (82%), des propriétaires (81%), des personnes âgées entre 35 et 54 ans (71%) et des résidents des arrondissements Beauport (68%) et la Haute-Saint-Charles (79%).

De manière générale, ceux qui affirment avoir un bac disent également participer à la collecte des ordures **chaque semaine**, que ce soit en hiver (60%) ou en été (70%). En moyenne, les citoyens qui possèdent un bac à ordures l’avancent à la rue lorsqu’il est rempli à environ 70%.



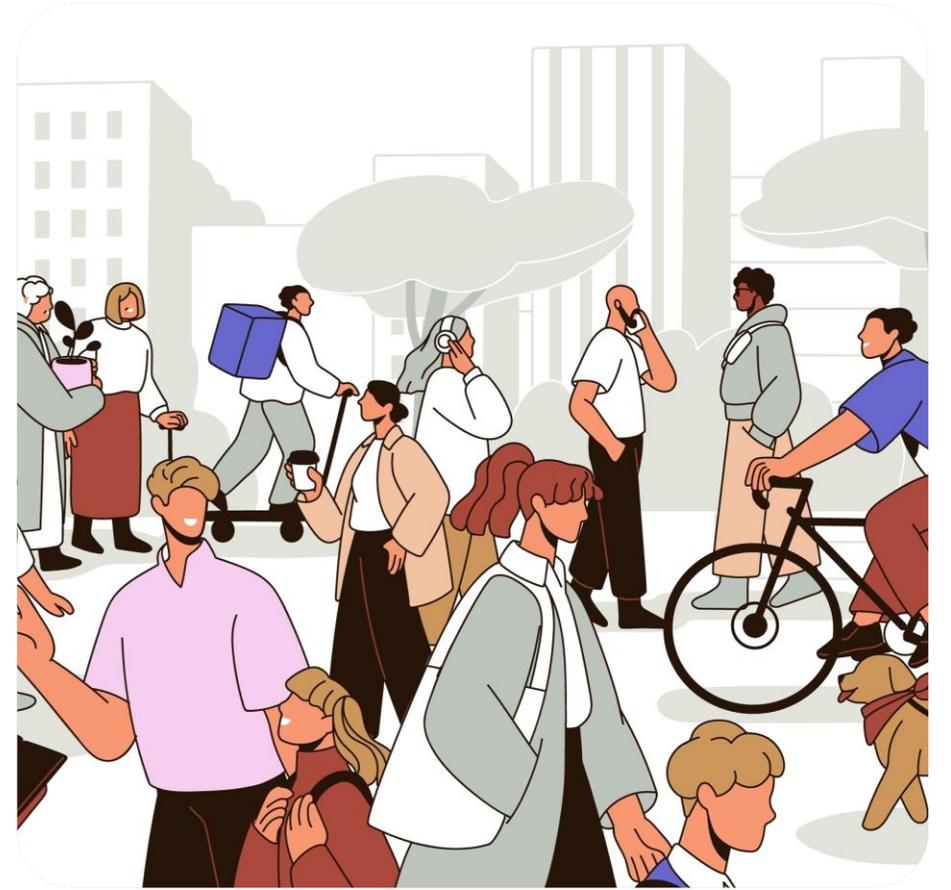
Moyenne de remplissage du bac: 70%



# 4

---

Résultats **détaillés**



# 4.1

---

Satisfaction générale



## Satisfaction générale

Évaluation de la satisfaction générale



Note moyenne sur dix

**6,9**

Norme Léger

**6,1↓**



**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 : Tous les répondants (n=1 000)

## Satisfaction générale

### Ventilation des résultats

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n</i> absolu =	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
Note moyenne sur dix	<b>6,9</b>	6,8	7,0	6,8	6,7	<b>7,1</b>	6,9	6,9	6,9	6,9

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n</i> absolu =	1 000	164	142	185	182	153	174
Note moyenne sur dix	<b>6,9</b>	6,8	6,6	7,0	<b>7,4</b>	<b>6,3</b>	7,1

	Printemps 2024	Printemps 2023	Printemps 2022	Printemps 2021	Printemps 2020
Note moyenne sur dix	<b>6,9↓</b>	7,2	7,2	7,5	7,4

**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 : Tous les répondants (n=1 000)

## Satisfaction générale

Taux de recommandation net

**Taux de  
recommandation net**

**26**

**Note moyenne sur dix**

**7,8**

Promoteurs (9-10)

45%

Passifs (7-8)

35%

Détracteurs (0-6)

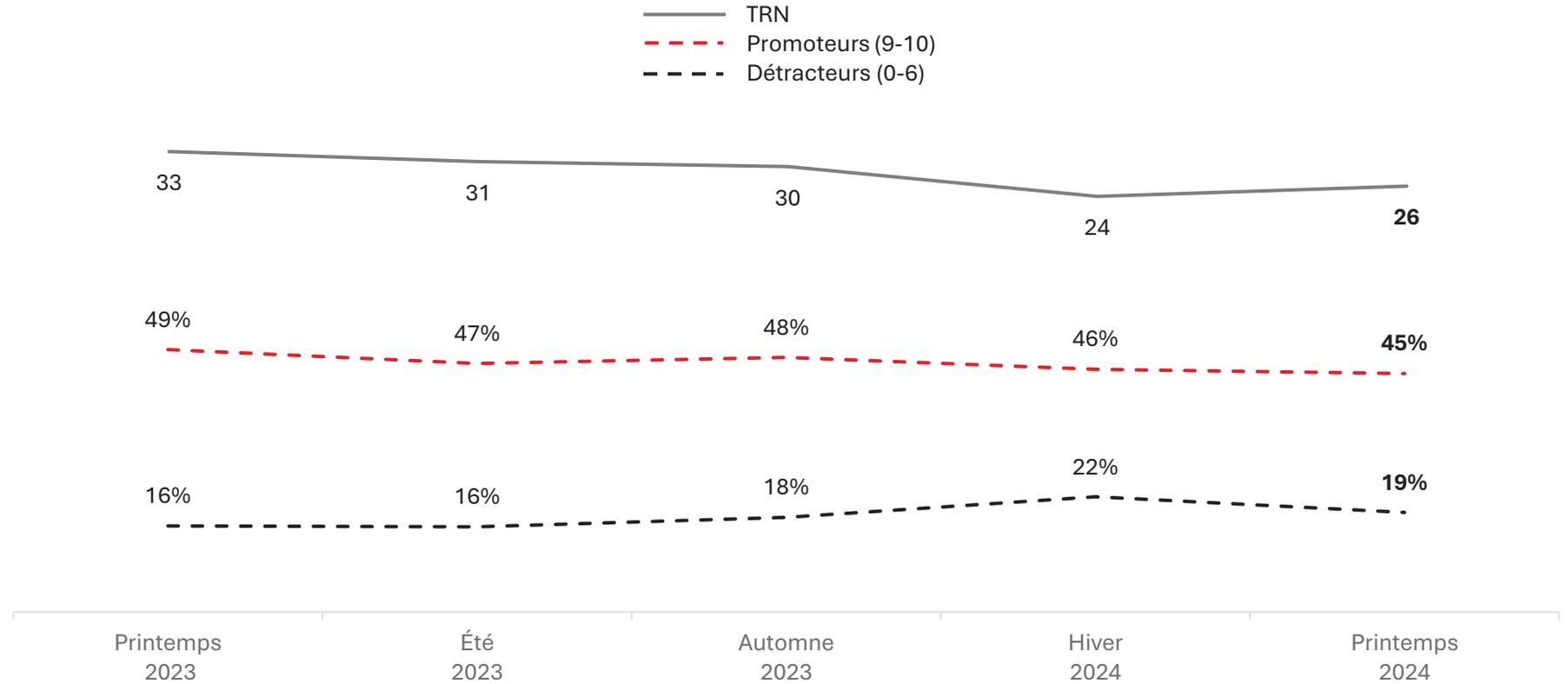
19%

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

**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 : Tous les répondants (n=1 000)

\*La formule du taux de recommandation net est la suivante :  $TRN = \% \text{ de promoteurs} - \% \text{ de détracteurs}$ .



## Satisfaction générale

### Ventilation des résultats

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n absolu =</i>	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
Promoteurs (9-10)	<b>45%</b>	<b>41%</b>	<b>48%</b>	<b>34%</b>	<b>39%</b>	<b>55%</b>	<b>37%</b>	<b>47%</b>	45%	44%
Détracteurs (0-6)	<b>19%</b>	22%	16%	19%	<b>24%</b>	<b>15%</b>	19%	19%	20%	18%

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n absolu =</i>	1 000	164	142	185	182	153	174
Promoteurs (9-10)	<b>45%</b>	41%	37%	51%	<b>57%</b>	<b>27%</b>	<b>53%</b>
Détracteurs (0-6)	<b>19%</b>	21%	20%	14%	<b>12%</b>	<b>32%</b>	16%

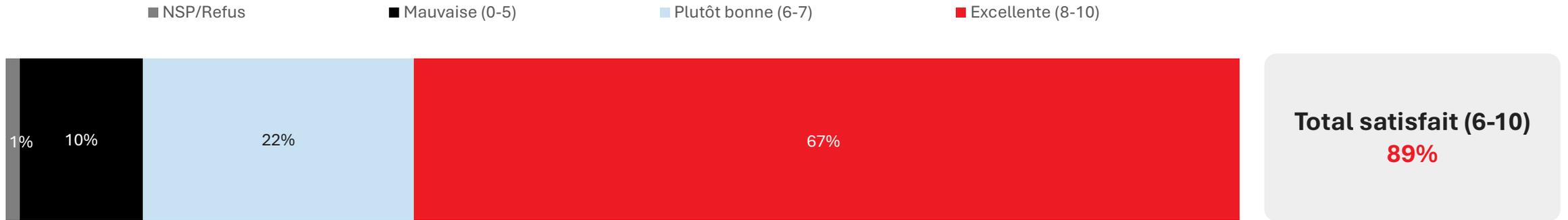
	Printemps 2024	Printemps 2023	Printemps 2022	Printemps 2021	Printemps 2020
Promoteurs (9-10)	<b>45%↓</b>	49%	48%	51%	50%
Détracteurs (0-6)	<b>19%↑</b>	16%	19%	15%	16%

**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 : Tous les répondants (n=1 000)

## Satisfaction à l'égard de la qualité de vie générale

Évaluation de la satisfaction de la qualité de vie générale



Note moyenne sur dix  
**7,7**

Norme Léger  
**7,2↓**



**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 : Tous les répondants (n=1 000)

## Satisfaction à l'égard de la qualité de vie générale

Évaluation de la satisfaction de la qualité de vie générale

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n</i> absolu =	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
Note moyenne sur dix	<b>7,7</b>	7,6	7,8	<b>7,5</b>	7,6	<b>8,0</b>	7,7	7,7	7,8	7,7

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n</i> absolu =	1 000	164	142	185	182	153	174
Note moyenne sur dix	<b>7,7</b>	7,7	7,5	7,7	<b>8,2</b>	<b>7,3</b>	7,9

**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 : Tous les répondants (n=1 000)

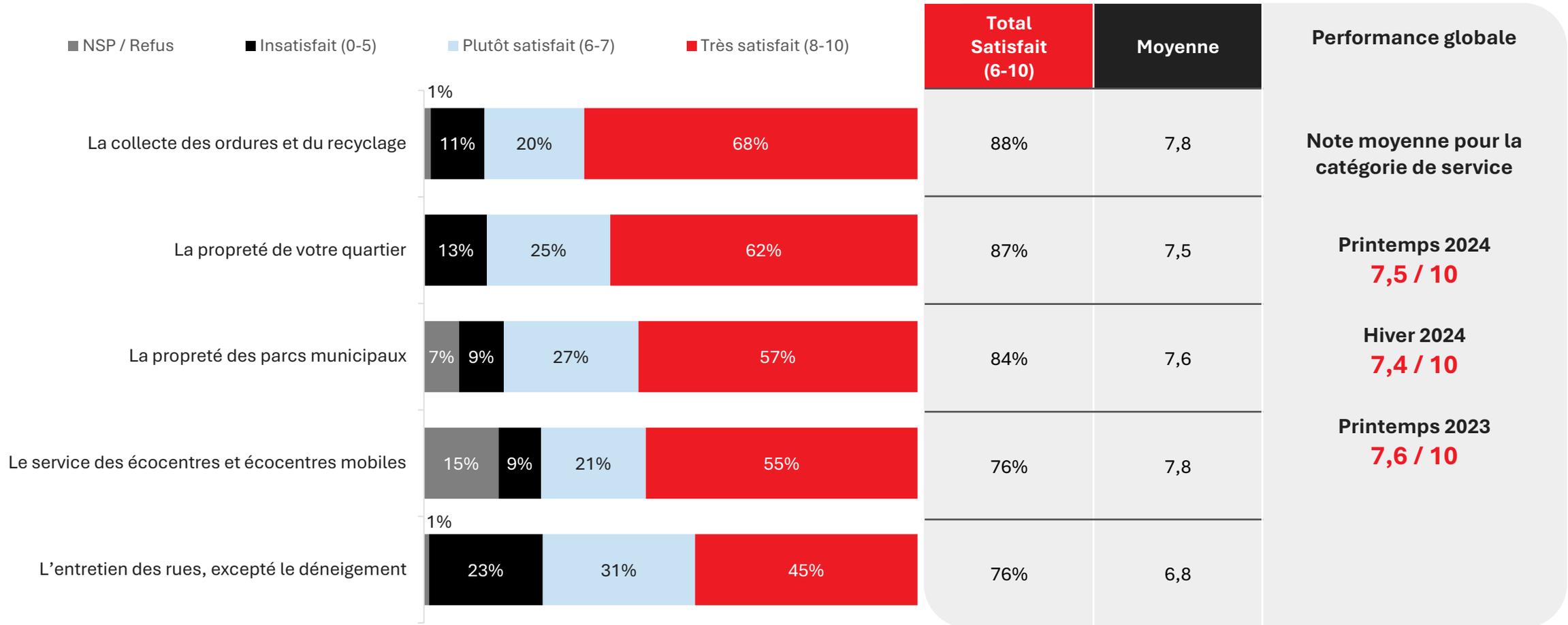
# 4.2

---

Satisfaction à l'égard  
des services de  
travaux publics et  
gestion des matières  
résiduelles



## Satisfaction à l'égard des services de travaux publics et gestion des matières résiduelles



**Q3.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard des services de travaux publics et gestion des matières résiduelles

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n absolu =</i>	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
La collecte des ordures et du recyclage	<b>7,8</b>	7,7	7,8	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>8,2</b>	7,5	7,8	7,8	7,7
Le service des écocentres et écocentres mobiles	<b>7,8</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>	7,5	7,6	<b>8,1</b>	7,6	7,8	7,9	7,7
La propreté des parcs municipaux	<b>7,6</b>	7,6	7,7	7,5	<b>7,4</b>	<b>7,9</b>	7,4	7,7	7,6	7,7
La propreté de votre quartier	<b>7,5</b>	7,4	7,6	7,3	7,3	<b>7,8</b>	7,5	7,5	7,6	7,5
L'entretien des rues, excepté le déneigement	<b>6,8</b>	6,6	6,9	6,7	6,5	<b>7,0</b>	6,6	6,8	6,6	6,9
	Total	Arrondissement								
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières			
<i>n absolu =</i>	1 000	164	142	185	182	153	174			
La collecte des ordures et du recyclage	<b>7,8</b>	8,0	<b>7,2</b>	7,5	<b>8,2</b>	7,7	8,0			
Le service des écocentres et écocentres mobiles	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>7,4</b>	7,7	8,0	7,4	7,9			
La propreté des parcs municipaux	<b>7,6</b>	7,6	7,6	7,6	<b>7,9</b>	7,4	7,7			
La propreté de votre quartier	<b>7,5</b>	7,6	7,3	<b>6,9</b>	<b>8,0</b>	7,5	<b>8,0</b>			
L'entretien des rues, excepté le déneigement	<b>6,8</b>	6,8	6,3	6,9	7,0	<b>6,3</b>	<b>7,2</b>			

**Q3.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard des services de travaux publics et gestion des matières résiduelles

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024	Total Automne 2023	Total Été 2023	Total Printemps 2023
La collecte des ordures et du recyclage	<b>7,8</b>	7,9	7,8	8,0	7,8
Le service des écocentres et écocentres mobiles	<b>7,8</b>	7,8	7,8	7,8	7,8
La propreté des parcs municipaux	<b>7,6↑</b>	7,4	7,6	7,7	7,7
La propreté de votre quartier	<b>7,5↑</b>	7,3	7,7	7,7	7,7
L'entretien des rues, excepté le déneigement	<b>6,8</b>	6,5	6,8	7,1	6,9

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Printemps 2023	Total Printemps 2022	Total Printemps 2021	Total Printemps 2020
La collecte des ordures et du recyclage	<b>7,8</b>	7,8	8,0	8,0	7,8
Le service des écocentres et écocentres mobiles	<b>7,8</b>	7,8	8,0	7,9	7,9
La propreté des parcs municipaux	<b>7,6</b>	7,7	7,7	7,8	7,8
La propreté de votre quartier	<b>7,5</b>	7,7	7,7	7,8	7,7
L'entretien des rues, excepté le déneigement	<b>6,8</b>	6,9	6,7	7,0	7,0

**Q3.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

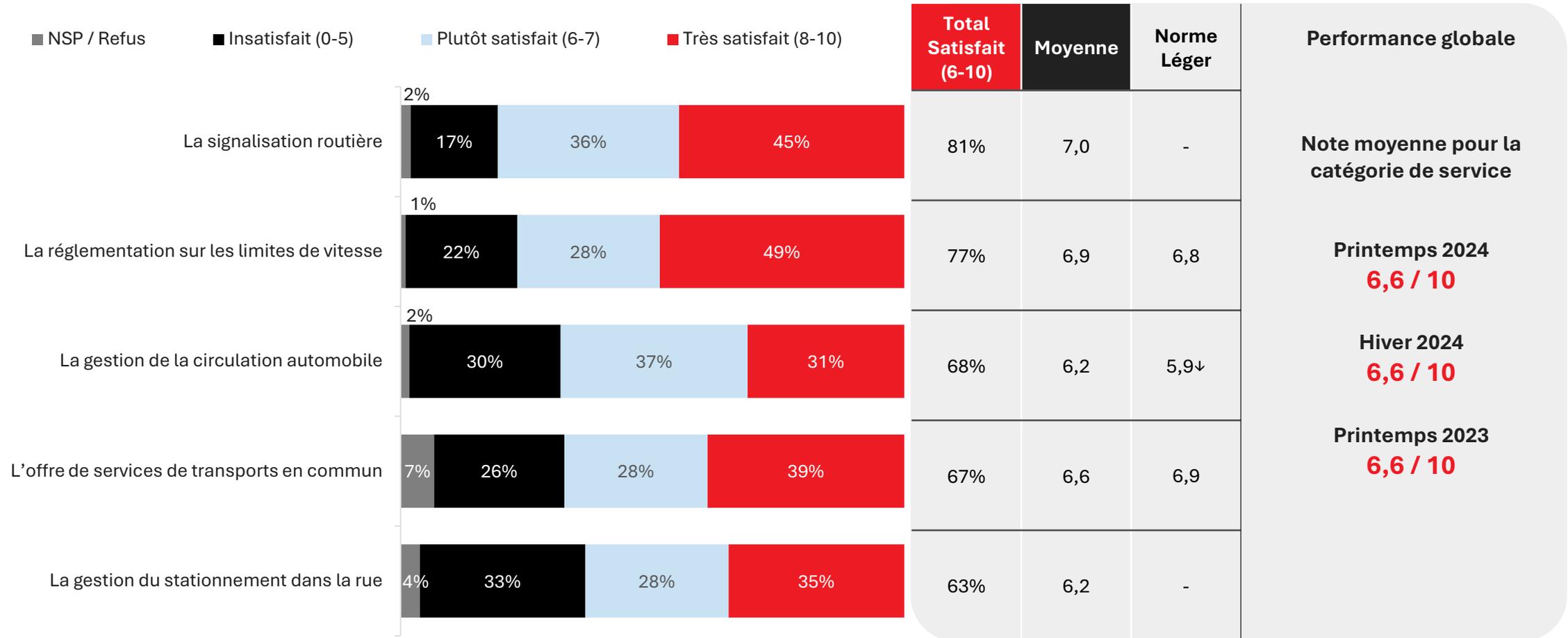
# 4.3

---

Satisfaction à l'égard  
des services de  
transport et mobilité  
intelligente



## Satisfaction à l'égard des services de transport et mobilité intelligente



**Q3.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard des services de transport et mobilité intelligente

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n absolu =</i>	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
La signalisation routière	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,2</b>	6,7	6,8	<b>7,3</b>	6,7	7,1	6,9	7,1
La réglementation sur les limites de vitesse	<b>6,9</b>	6,8	7,0	7,1	6,7	7,0	6,8	7,0	<b>6,7</b>	<b>7,1</b>
L'offre de services de transports en commun	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>6,8</b>	6,3	6,4	<b>6,9</b>	6,6	6,6	6,4	6,8
La gestion de la circulation automobile	<b>6,2</b>	6,0	6,3	6,1	<b>5,9</b>	<b>6,5</b>	5,9	6,3	6,1	6,4
La gestion du stationnement dans la rue	<b>6,2</b>	6,0	6,3	6,0	6,0	6,4	6,1	6,2	6,2	6,1

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n absolu =</i>	1 000	164	142	185	182	153	174
La signalisation routière	<b>7,0</b>	7,2	6,8	7,0	<b>7,4</b>	<b>6,5</b>	7,1
La réglementation sur les limites de vitesse	<b>6,9</b>	7,0	6,6	<b>7,3</b>	7,1	<b>6,3</b>	7,1
L'offre de services de transports en commun	<b>6,6</b>	6,9	6,5	6,9	<b>7,0</b>	<b>5,3</b>	6,8
La gestion de la circulation automobile	<b>6,2</b>	6,4	6,1	6,1	<b>6,6</b>	<b>5,5</b>	6,4
La gestion du stationnement dans la rue	<b>6,2</b>	6,4	5,8	5,8	<b>6,6</b>	6,0	6,5

**Q3.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard des services de transport et mobilité intelligente

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024	Total Automne 2023	Total Été 2023	Total Printemps 2023
La signalisation routière	<b>7,0</b>	7,2	7,2	7,1	7,2
La réglementation sur les limites de vitesse	<b>6,9</b>	7,0	7,0	6,9	6,9
L'offre de services de transports en commun	<b>6,6</b>	6,6	-	-	-
La gestion de la circulation automobile	<b>6,2</b>	6,3	6,5	6,2	6,4
La gestion du stationnement dans la rue	<b>6,2</b>	6,2	6,1	6,1	6,4

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Printemps 2023	Total Printemps 2022	Total Printemps 2021	Total Printemps 2020
La signalisation routière	<b>7,0</b>	7,2	7,3	7,3	7,4
La réglementation sur les limites de vitesse	<b>6,9</b>	6,9	7,1	7,0	7,2
L'offre de services de transports en commun	<b>6,6</b>	-	-	-	-
La gestion de la circulation automobile	<b>6,2</b>	6,4	6,5	6,6	6,7
La gestion du stationnement dans la rue	<b>6,2</b>	6,4	6,4	6,4	6,4

**Q3.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

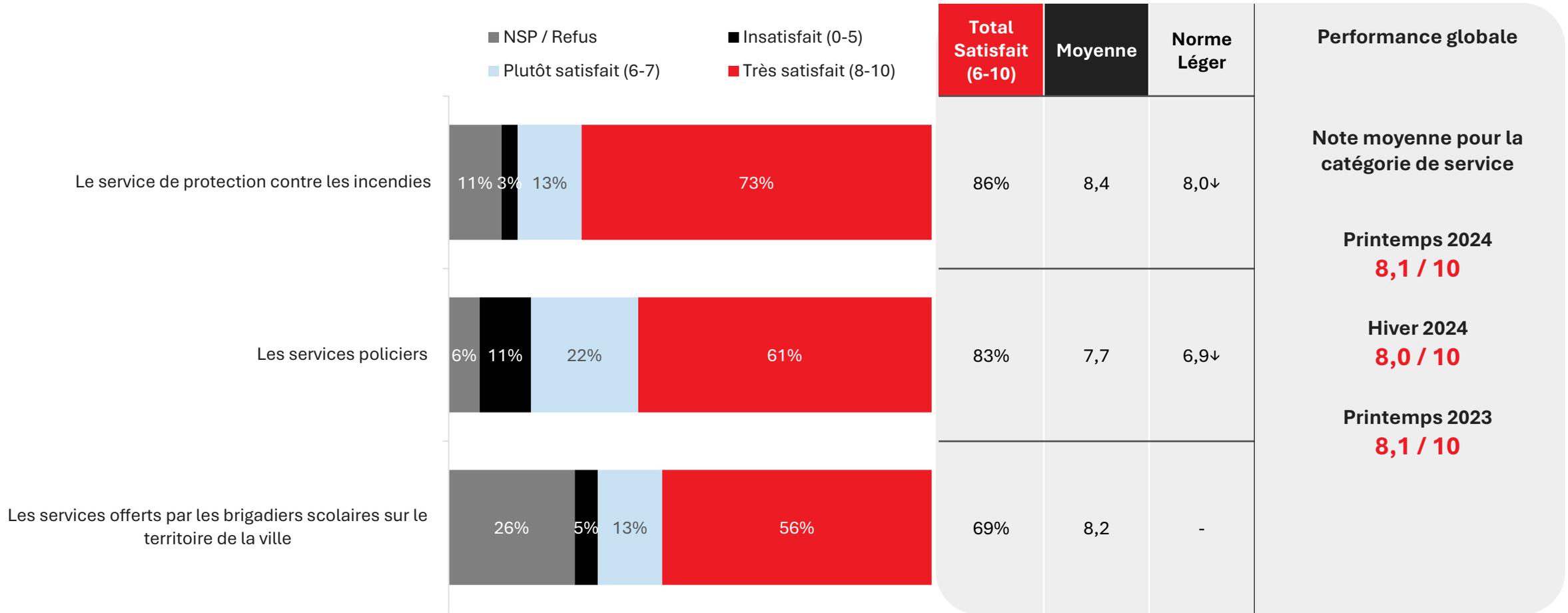
# 4.4

---

## Satisfaction à l'égard des services de sécurité publique



## Satisfaction à l'égard des services de sécurité publique

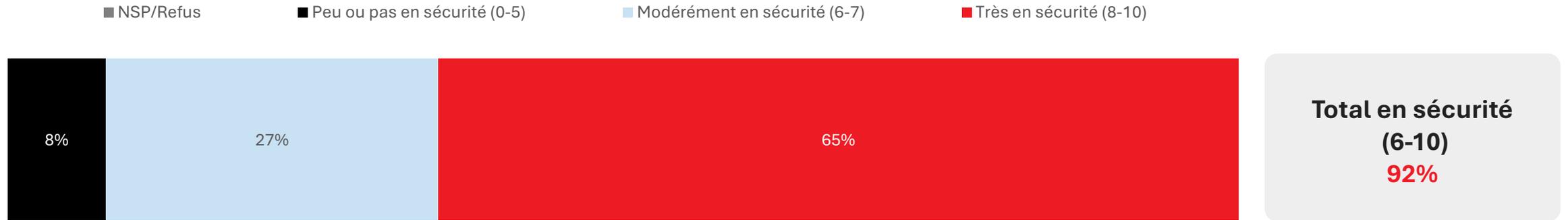


**Q3.** Les prochaines questions portent sur les services de travaux publics et de sécurité publique. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : Tous les répondants (n=1000)

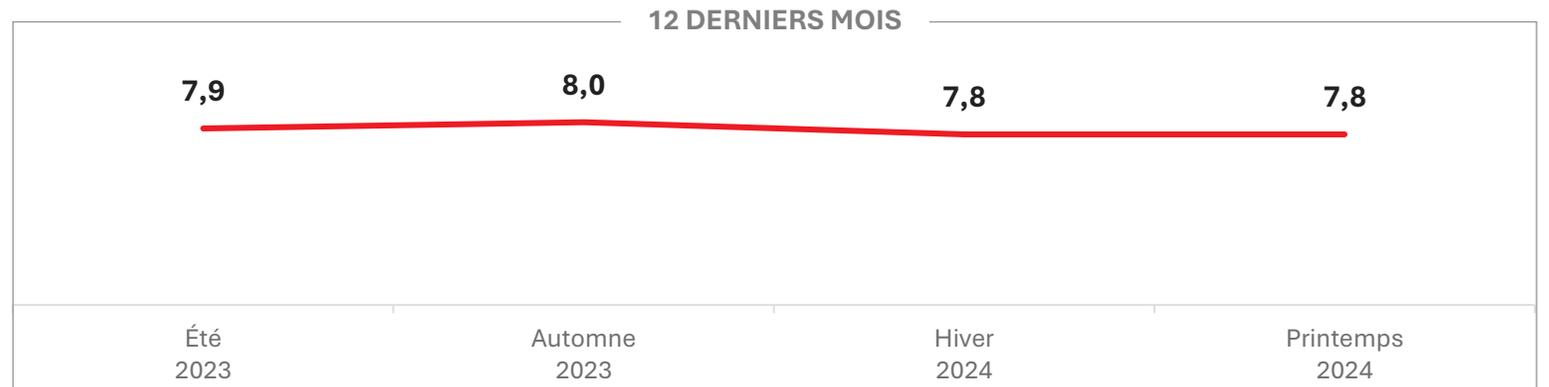
## Sentiment de sécurité

Évaluation du sentiment de sécurité dans la ville de Québec



Note moyenne sur dix  
**7,8**

Norme Léger  
**7,1↓**



**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 : Tous les répondants (n=1 000)

## Satisfaction à l'égard des services de sécurité publique

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n absolu =</i>	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
Le service de protection contre les incendies	<b>8,4</b>	8,4	8,4	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,7</b>	8,2	8,4	8,4	8,3
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	<b>8,2</b>	8,1	8,2	<b>7,6</b>	8,1	<b>8,5</b>	<b>7,7</b>	<b>8,3</b>	8,1	8,3
Les services policiers	<b>7,7</b>	7,6	7,9	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>8,1</b>	7,4	7,8	7,7	7,7
Le sentiment de sécurité	<b>7,8</b>	7,8	7,7	7,6	7,7	7,9	7,9	7,7	7,8	7,7

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n absolu =</i>	1 000	164	142	185	182	153	174
Le service de protection contre les incendies	<b>8,4</b>	8,3	8,6	8,6	8,4	<b>8,0</b>	8,4
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	<b>8,2</b>	8,0	8,3	<b>8,6</b>	8,0	<b>7,8</b>	8,2
Les services policiers	<b>7,7</b>	7,7	7,6	7,8	8,0	7,4	7,7
Le sentiment de sécurité	<b>7,8</b>	7,6	7,6	7,7	<b>8,2</b>	<b>7,4</b>	7,9

**Q3.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard des services de sécurité publique

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024	Total Automne 2023	Total Été 2023	Total Printemps 2023
Le service de protection contre les incendies	<b>8,4</b>	8,4	8,4	8,4	8,4
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	<b>8,2</b>	8,3	8,2	8,3	8,2
Les services policiers	<b>7,7</b>	7,6	7,7	7,6	7,7
Sentiment de sécurité	<b>7,8</b>	7,6	7,7	7,6	7,8

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Printemps 2023	Printemps 2022	Printemps 2021	Printemps 2020
Le service de protection contre les incendies	<b>8,4</b>	8,4	8,5	8,5	8,6
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	<b>8,2</b>	8,2	8,4	-	-
Les services policiers	<b>7,7</b>	7,7	7,7	7,8	7,7
Sentiment de sécurité	<b>7,8↓</b>	8,1	8,2	8,2	8,3

**Q3.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

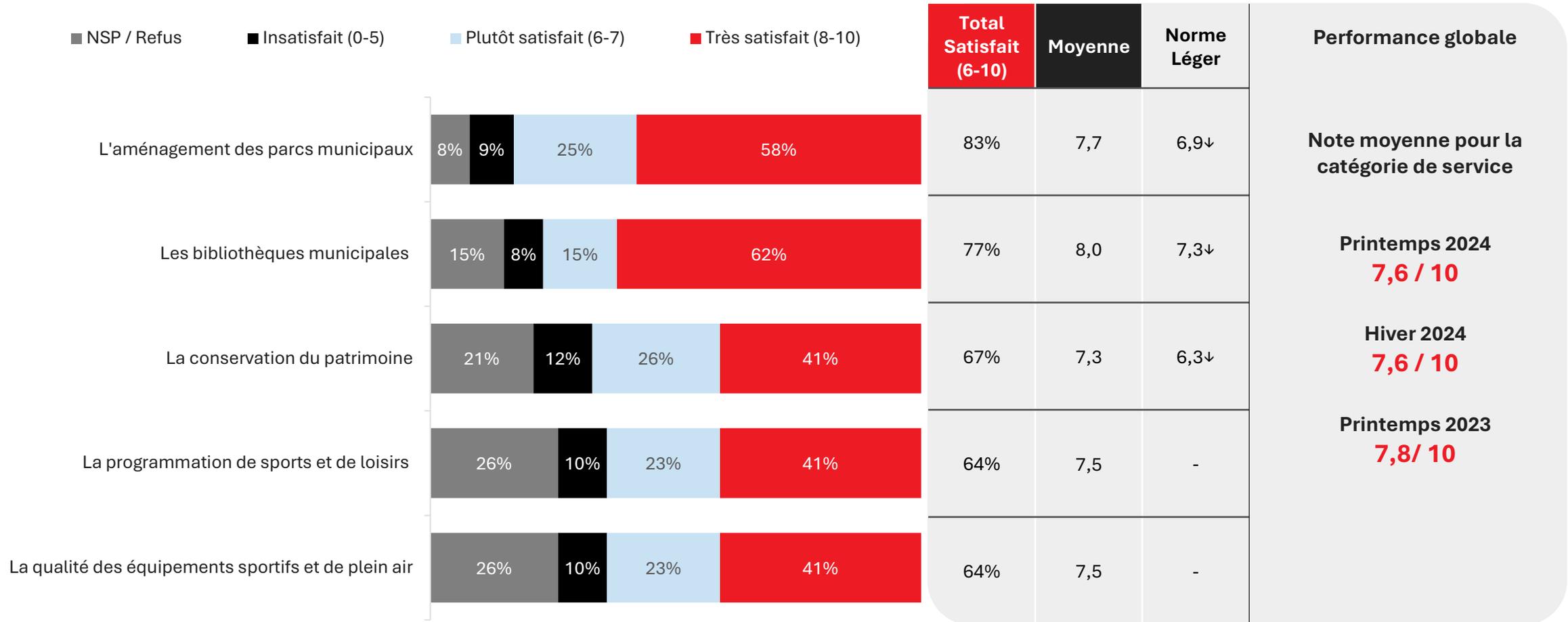
# 4.5

---

Satisfaction à l'égard  
des services de  
culture, sports, loisirs  
et vie communautaire



## Satisfaction à l'égard des services de culture, sports, loisirs et vie communautaire



**Q4.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard des services de culture, sports, loisirs et vie communautaire

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n absolu =</i>	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
Les bibliothèques municipales	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>	8,0	<b>8,2</b>	7,8	8,1	8,1	8,0
L'aménagement des parcs municipaux	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>	7,5	7,6	<b>7,9</b>	7,5	7,7	7,6	7,8
La programmation de sports et de loisirs	<b>7,5</b>	7,4	7,6	<b>7,2</b>	7,4	<b>7,8</b>	<b>7,2</b>	<b>7,6</b>	7,5	7,5
La qualité des équipements sportifs et de plein air	<b>7,5</b>	7,4	7,6	<b>7,1</b>	7,5	<b>7,7</b>	7,4	7,5	7,3	7,6
La conservation du patrimoine	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,5</b>	7,0	7,3	7,4	7,4	7,2	7,2	7,4
		<b>Arrondissement</b>								
	<b>Total</b>	Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières			
<i>n absolu =</i>	1 000	164	142	185	182	153	174			
Les bibliothèques municipales	<b>8,0</b>	7,9	7,8	<b>8,3</b>	8,1	7,8	8,0			
L'aménagement des parcs municipaux	<b>7,7</b>	7,5	7,5	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>7,3</b>	7,7			
La programmation de sports et de loisirs	<b>7,5</b>	7,6	7,4	7,5	7,7	<b>7,0</b>	7,7			
La qualité des équipements sportifs et de plein air	<b>7,5</b>	7,4	7,2	7,7	7,7	<b>7,1</b>	7,6			
La conservation du patrimoine	<b>7,3</b>	7,3	7,1	7,4	7,4	7,0	7,4			

**Q4.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard des services de culture, sports, loisirs et vie communautaire

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024	Total Automne 2023	Total Été 2023	Total Printemps 2023
Les bibliothèques municipales	<b>8,0</b>	8,1	8,3	8,4	8,3
L'aménagement des parcs municipaux	<b>7,7</b>	7,6	7,7	7,8	7,8
La programmation de sports et de loisirs	<b>7,5</b>	7,5	7,7	7,6	7,6
La qualité des équipements sportifs et de plein air	<b>7,5</b>	7,4	7,5	7,5	7,5
La conservation du patrimoine	<b>7,3</b>	7,2	7,2	7,2	7,2

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Printemps 2023	Total Printemps 2022	Total Printemps 2021	Total Printemps 2020
Les bibliothèques municipales	<b>8,0↓</b>	8,3	8,3	8,3	8,3
L'aménagement des parcs municipaux	<b>7,7</b>	7,8	7,8	7,9	7,8
La programmation de sports et de loisirs	<b>7,5</b>	7,6	7,7	7,7	7,7
La qualité des équipements sportifs et de plein air	<b>7,5</b>	7,5	7,5	7,5	7,6
La conservation du patrimoine	<b>7,3</b>	7,2	7,3	7,0	7,2

**Q4.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

# 4.6

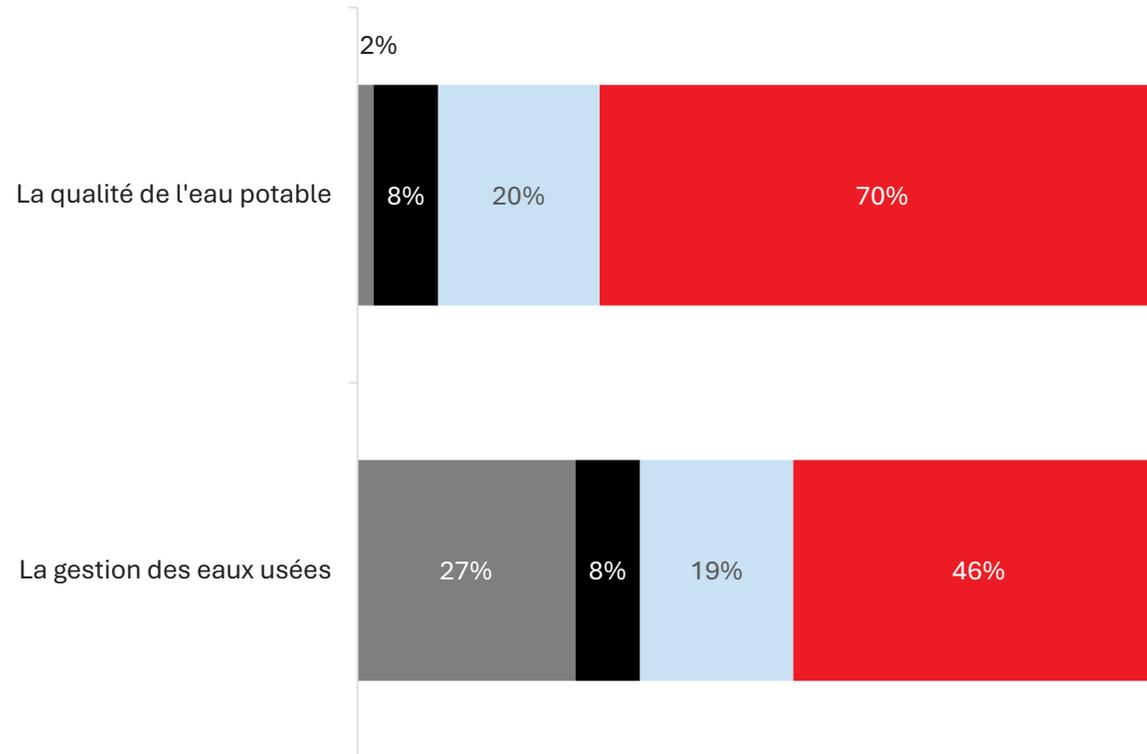
---

Satisfaction à l'égard  
de la **gestion de l'eau**



## Satisfaction à l'égard de la gestion de l'eau

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



Total Satisfait (6-10)	Moyenne	Norme Léger	Performance globale
90%	8,0	7,1↓	<b>Note moyenne pour la catégorie de service</b>  <b>Printemps 2024</b> <b>7,8 / 10</b>  <b>Hiver 2024</b> <b>7,8 / 10</b>
65%	7,6	-	<b>Printemps 2023</b> <b>8,1 / 10↑</b>

**Q4.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard de la gestion de l'eau

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n absolu =</i>	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
La qualité de l'eau potable	<b>8,0</b>	8,0	8,1	<b>7,6</b>	8,0	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>	<b>8,1</b>	8,1	7,9
La gestion des eaux usées	<b>7,6</b>	7,5	7,7	7,3	7,7	7,7	7,5	7,6	7,7	7,6

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n absolu =</i>	1 000	164	142	185	182	153	174
La qualité de l'eau potable	<b>8,0</b>	8,1	7,9	8,0	8,1	7,9	8,1
La gestion des eaux usées	<b>7,6</b>	7,6	7,7	7,7	7,7	7,2	7,7

**Q4.** 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 : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard de la gestion de l'eau

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024	Total Automne 2023	Total Été 2023	Total Printemps 2023
La qualité de l'eau potable	<b>8,0</b>	8,1	8,0	8,1	8,2
La gestion des eaux usées	<b>7,6</b>	7,5	7,4	7,5	7,9

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Printemps 2023	Total Printemps 2022	Total Printemps 2021	Total Printemps 2020
La qualité de l'eau potable	<b>8,0</b>	8,2	8,2	8,2	8,2
La gestion des eaux usées	<b>7,6↓</b>	7,9	7,6	7,8	7,5

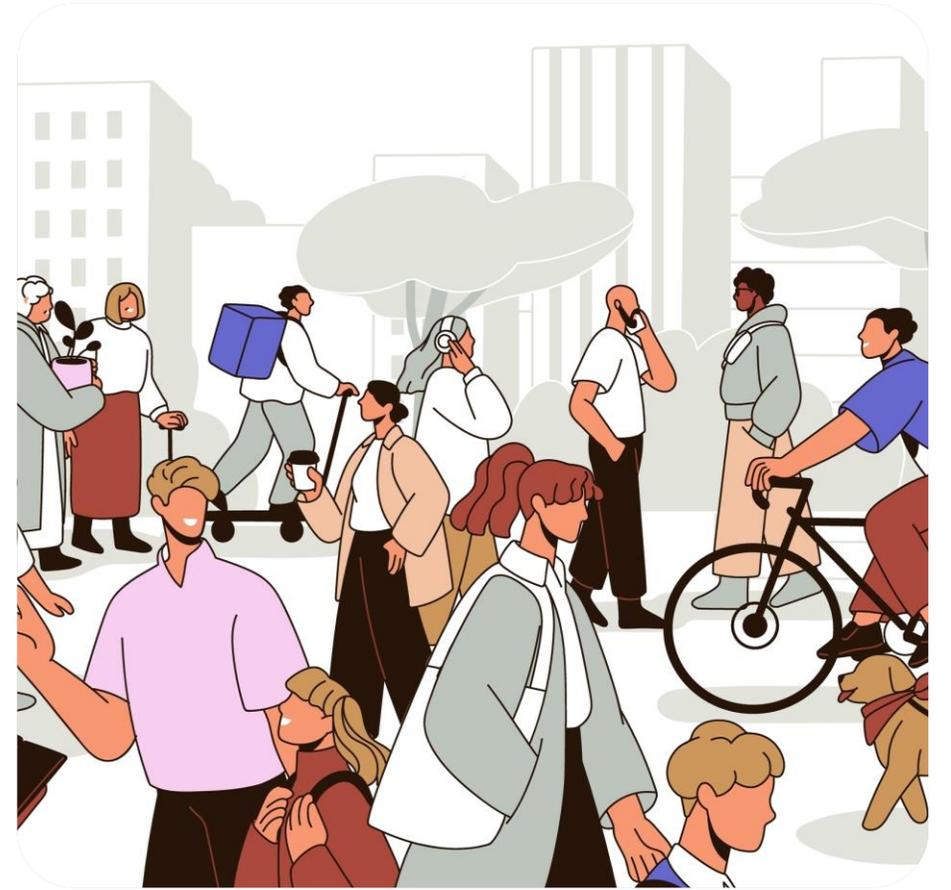
**Q4.** Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : Tous les répondants (n=1000)

# 4.7

---

Satisfaction à l'égard  
de la **qualité du milieu**



## Satisfaction à l'égard de la qualité du milieu

Évaluation du mode de vie sain et actif



Note moyenne sur dix  
**7,6**

Norme Léger  
**7,1↓**



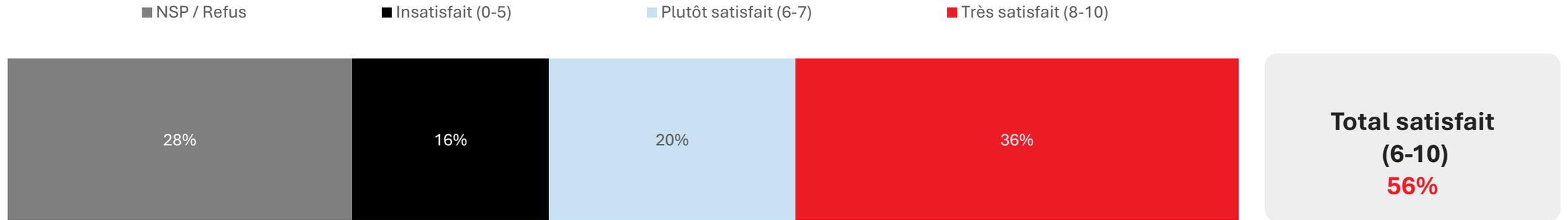
**Q4B.** Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Fortement en désaccord » et où 10 signifie « Fortement en accord », dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les affirmations suivantes ?

Ma ville permet un mode de vie sain et actif.

Base : Tous les répondants (n=1 000)

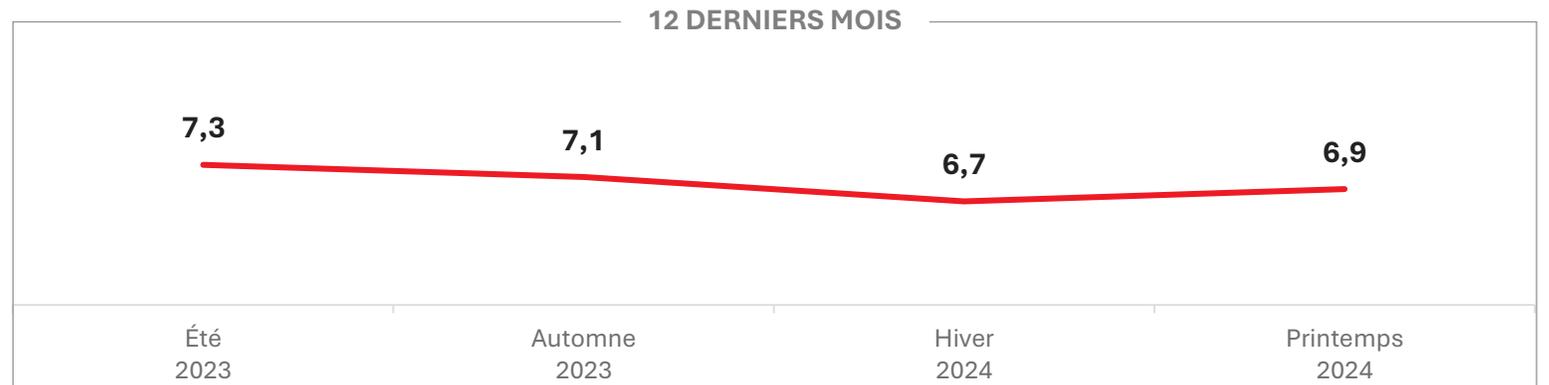
## Satisfaction à l'égard de la gestion animalière

Évaluation de la satisfaction à l'égard de la gestion animalière



Note moyenne sur dix  
**6,9**

Norme Léger  
**6,5↓**



**Q4.** 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 la gestion animalière ?

Base : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard de la qualité du milieu

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n</i> absolu =	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
Ma ville permet un mode de vie sain et actif	<b>7,6</b>	7,4	7,7	7,3	7,5	<b>7,8</b>	7,7	7,5	7,6	7,6
La gestion animalière	<b>6,9</b>	6,8	7,1	7,0	6,8	7,0	7,0	6,9	6,8	7,1

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n</i> absolu =	1 000	164	142	185	182	153	174
Ma ville permet un mode de vie sain et actif	<b>7,6</b>	7,4	7,4	7,8	7,8	<b>7,1</b>	<b>7,9</b>
La gestion animalière	<b>6,9</b>	6,9	7,0	7,0	7,1	6,5	7,1

**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 les affirmations suivantes ? Ma ville permet un mode de vie sain et actif.

+

**Q4.** 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 la gestion animalière ?

Base : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard de la qualité du milieu

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024	Total Automne 2023	Total Été 2023	Total Printemps 2023
Ma ville permet un mode de vie sain et actif	<b>7,6</b>	7,6	-	-	-
La gestion animalière	<b>6,9</b>	6,7	7,1	7,3	7,4

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Printemps 2023	Total Printemps 2022	Total Printemps 2021	Total Printemps 2020
Ma ville permet un mode de vie sain et actif	<b>7,6</b>	-	-	-	-
La gestion animalière	<b>6,9↓</b>	7,4	7,3	7,2	7,0

**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 les affirmations suivantes ? Ma ville permet un mode de vie sain et actif.

+

**Q4.** 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 la gestion animalière ?

Base : Tous les répondants (n=1000)

# 4.8

---

Satisfaction à l'égard  
de l'interaction  
citoyenne



## Satisfaction à l'égard des instances de participation publique

Évaluation de la satisfaction à l'égard des instances de participation publique

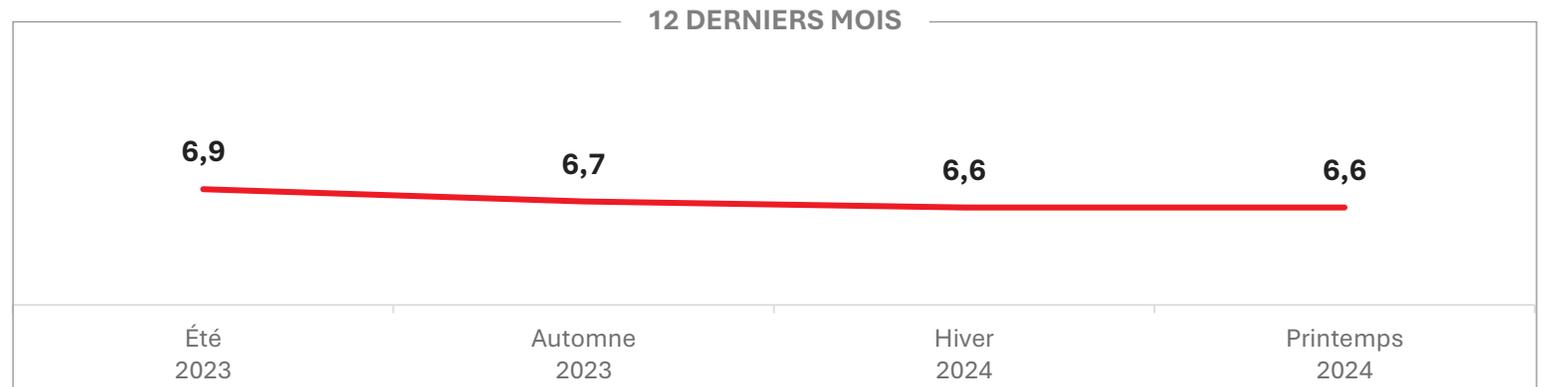


Note moyenne sur dix

**6,6**

Norme Léger

**6,0↓**



**Q4.** 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 aux instances de participation publique ?

Base : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard des instances de participation publique

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n</i> absolu =	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
Les instances de participation publique	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>6,9</b>	6,7	6,3	6,7	6,4	6,7	<b>6,3</b>	<b>6,9</b>

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n</i> absolu =	1 000	164	142	185	182	153	174
Les instances de participation publique	<b>6,6</b>	6,4	<b>5,9</b>	<b>7,2</b>	6,9	<b>5,9</b>	6,9

**Q4.** 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 aux instances de participation publique ?

Base : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard des instances de participation publique

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024	Total Automne 2023	Total Été 2023	Total Printemps 2023
Les instances de participation publique	<b>6,6</b>	6,6	6,7	6,9	6,7

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Printemps 2023	Total Printemps 2022	Total Printemps 2021	Total Printemps 2020
Les instances de participation publique	<b>6,6</b>	6,7	6,9	6,9	6,7

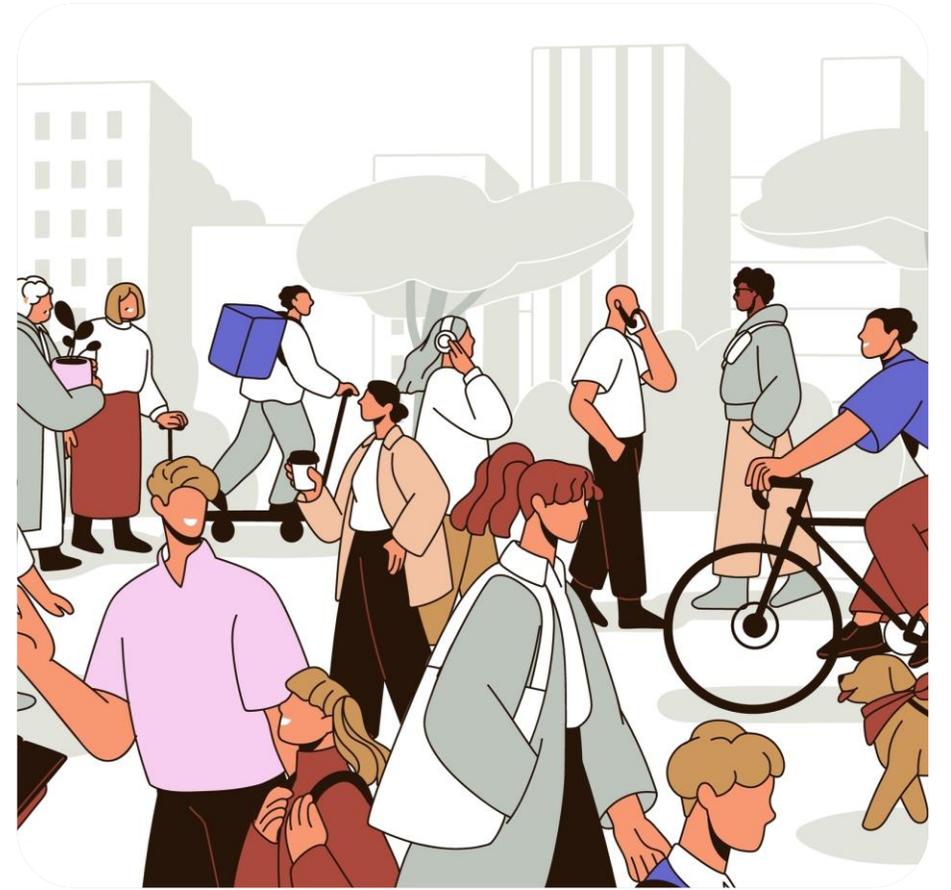
**Q4.** Les prochaines questions portent sur les autres services collectifs offerts par la Ville. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense aux instances de participation publique ?

Base : Tous les répondants (n=1000)

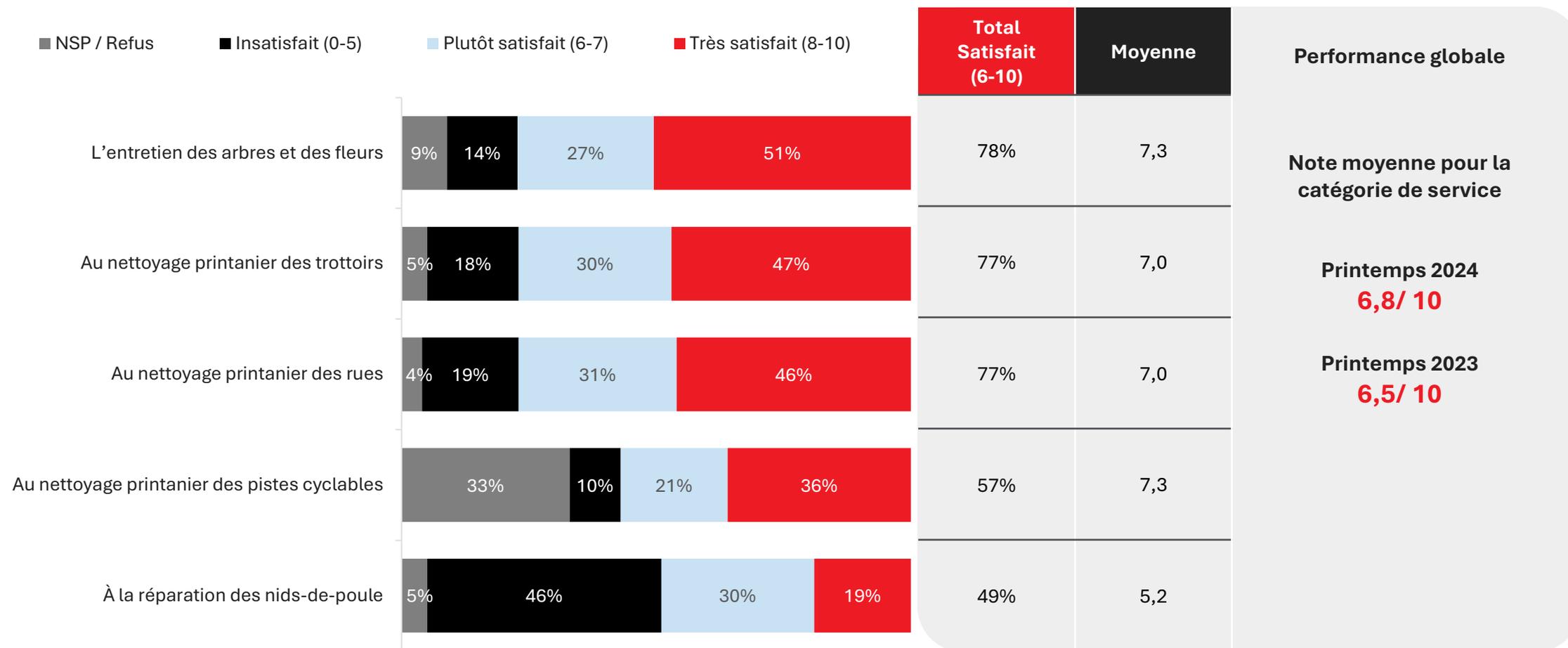
# 4.9

---

Services **printaniers**



## Satisfaction à l'égard des services saisonniers printaniers



**Q10.** Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts au printemps dernier. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard des services saisonniers printaniers

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n absolu =</i>	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
L'entretien des arbres et des fleurs	<b>7,3</b>	7,1	7,4	7,1	7,3	7,4	7,3	7,3	7,3	7,3
Au nettoyage printanier des pistes cyclables	<b>7,3</b>	7,3	7,3	7,3	7,1	7,5	7,4	7,3	7,4	7,3
Au nettoyage printanier des trottoirs	<b>7,0</b>	7,0	7,1	7,1	6,9	7,1	7,1	7,0	7,0	7,1
Au nettoyage printanier des rues	<b>7,0</b>	6,8	7,1	7,0	6,7	7,1	6,9	7,1	6,9	7,0
À la réparation des nids-de-poule	<b>5,2</b>	5,4	5,1	5,1	5,2	5,3	5,4	5,2	5,2	5,2
	Total	Arrondissement								
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières			
<i>n absolu =</i>	1 000	164	142	185	182	153	174			
L'entretien des arbres et des fleurs	<b>7,3</b>	7,2	6,9	7,4	<b>7,6</b>	7,0	7,5			
Au nettoyage printanier des pistes cyclables	<b>7,3</b>	7,6	7,0	7,2	7,4	<b>6,9</b>	<b>7,8</b>			
Au nettoyage printanier des trottoirs	<b>7,0</b>	6,9	6,6	7,2	7,3	6,6	7,3			
Au nettoyage printanier des rues	<b>7,0</b>	6,8	6,6	7,2	<b>7,4</b>	<b>6,5</b>	7,3			
À la réparation des nids-de-poule	<b>5,2</b>	5,0	5,0	5,6	5,2	<b>4,8</b>	5,6			

**Q10.** Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts au printemps dernier. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : Tous les répondants (n=1000)

## Satisfaction à l'égard des services saisonniers printaniers

<i>Note moyenne</i>	Total Printemps 2024	Total Printemps 2023	Total Printemps 2022	Total Printemps 2021	Total Printemps 2020
L'entretien des arbres et des fleurs	<b>7,3↓</b>	7,7	7,7	7,9	7,8
Au nettoyage printanier des pistes cyclables	<b>7,3</b>	7,2	7,2	7,4	7,0
Au nettoyage printanier des trottoirs	<b>7,0</b>	7,1	7,0	7,3	6,7
Au nettoyage printanier des rues	<b>7,0</b>	7,0	6,9	7,3	6,8
À la réparation des nids-de-poule	<b>5,2</b>	5,1	5,0	5,4	5,3

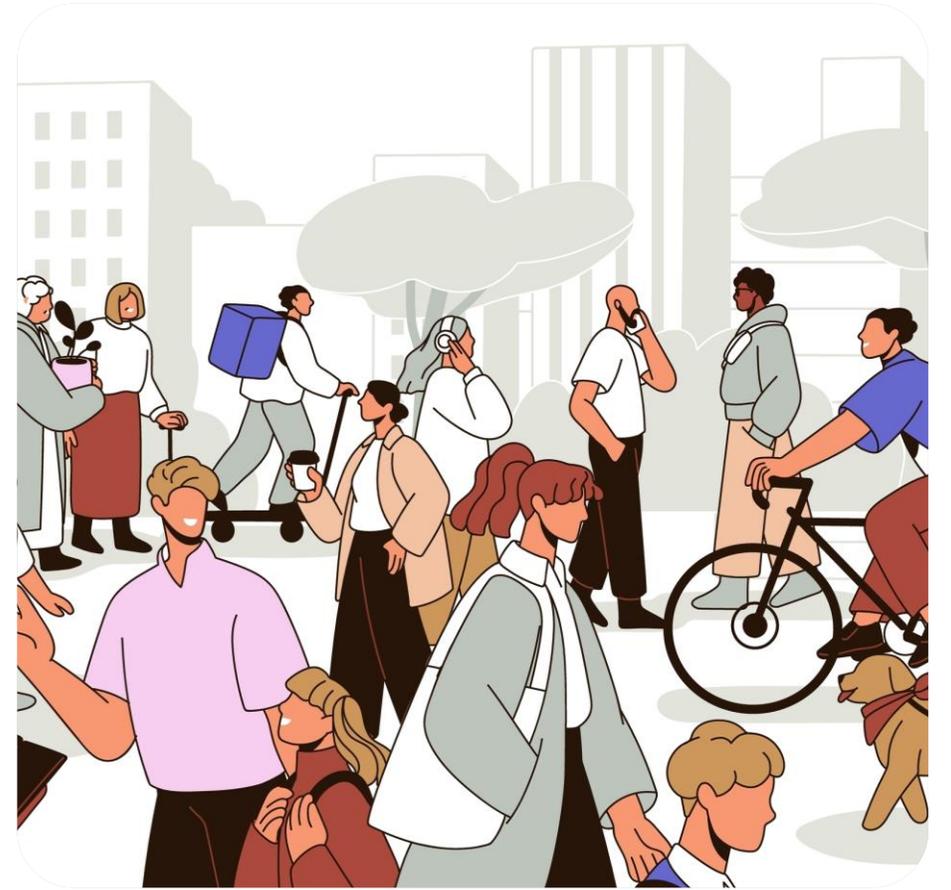
**Q10.** Les prochaines questions portent sur les services saisonniers offerts au printemps dernier. Votre satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense à...

Base : Tous les répondants (n=1000)

# 4.10

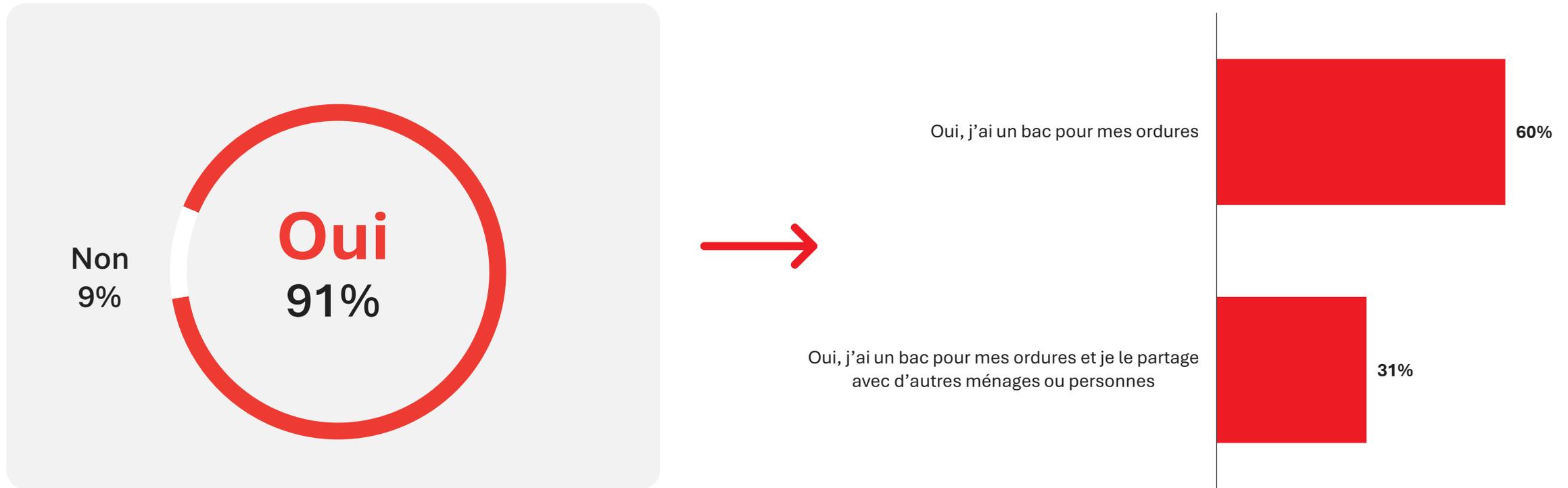
---

Enjeux  
d'actualité



## Participation à la collecte des ordures

Pour chacune des questions de la section 4.10, les citoyens de l'arrondissement La Cité-Limoilou ont été exclus, car ceux-ci ne sont pas touchés par le changement de fréquence de collecte des ordures et des résidus alimentaires à venir (collecte aux deux semaines en période hivernale, du 7 octobre 2024 au 30 mars 2025). Dans ce contexte, les résultats ci-dessous concernent l'ensemble des citoyens de la ville de Québec, à l'exception de ceux qui résident dans La Cité-Limoilou.



**Q11.** Avez-vous un bac pour les ordures ?

Base : Tous les répondants, à l'exception des résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou (n=815)

## Participation à la collecte des ordures

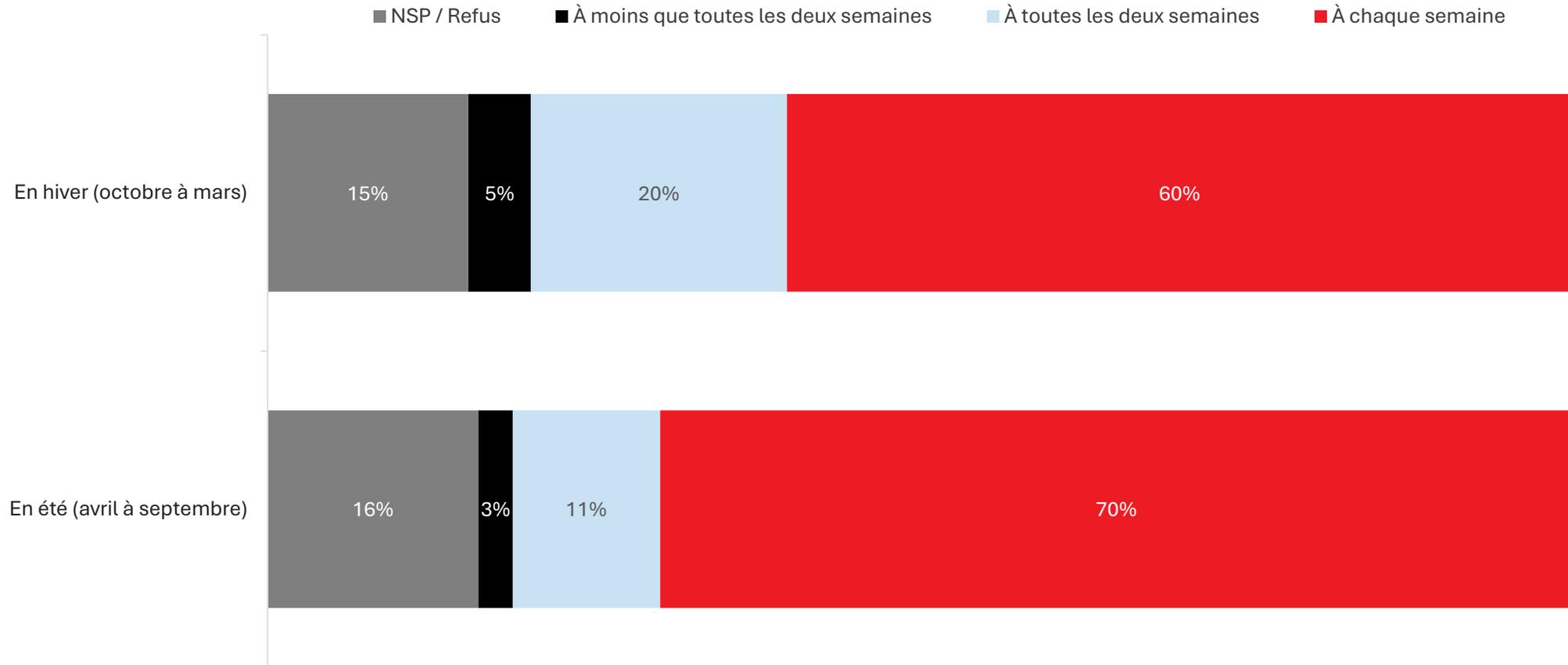
	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n absolu =</i>	815	344	470	186	253	376	189	626	565	250
<b>TOTAL OUI</b>	<b>91%</b>	90%	92%	<b>96%</b>	92%	<b>88%</b>	<b>97%</b>	<b>90%</b>	<b>96%</b>	<b>86%</b>
Oui, j'ai un bac pour mes ordures	<b>60%</b>	62%	58%	59%	<b>71%</b>	<b>53%</b>	<b>82%</b>	<b>53%</b>	<b>81%</b>	<b>31%</b>
Oui, j'ai un bac pour mes ordures et je le partage avec d'autres ménages ou personnes	<b>31%</b>	28%	34%	37%	<b>21%</b>	35%	<b>15%</b>	<b>36%</b>	<b>14%</b>	<b>54%</b>
Non, je n'ai pas de bac pour mes ordures	<b>9%</b>	9%	8%	<b>3%</b>	8%	<b>12%</b>	<b>3%</b>	<b>10%</b>	<b>4%</b>	<b>14%</b>

	Total	Arrondissement				
		Beauport	Charlesbourg	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n absolu =</i>	815	164	142	182	153	174
<b>TOTAL OUI</b>	<b>91%</b>	<b>95%</b>	91%	88%	93%	91%
Oui, j'ai un bac pour mes ordures	<b>60%</b>	<b>68%</b>	59%	<b>48%</b>	<b>79%</b>	<b>48%</b>
Oui, j'ai un bac pour mes ordures et je le partage avec d'autres ménages ou personnes	<b>31%</b>	27%	32%	<b>39%</b>	<b>14%</b>	<b>43%</b>
Non, je n'ai pas de bac pour mes ordures	<b>9%</b>	5%	9%	12%	7%	8%

**Q11.** Avez-vous un bac pour les ordures ?

Base : Tous les répondants, à l'exception des résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou (n=815)

## Fréquence de participation à la collecte des ordures



**Q12.** À quelle fréquence vous avancez votre bac d'ordures à la rue afin de le faire collecter ?

Base : Les répondants qui ont un bac pour les ordures, à l'exception des résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou (n=757)

## Fréquence de participation à la collecte des ordures

En hiver (octobre à mars)	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n absolu =</i>	757	313	443	181	236	340	184	573	544	213
À chaque semaine	<b>60%</b>	60%	60%	56%	<b>68%</b>	57%	<b>70%</b>	<b>57%</b>	<b>64%</b>	<b>55%</b>
À toutes les deux semaines	<b>20%</b>	21%	18%	17%	20%	21%	20%	20%	<b>24%</b>	<b>13%</b>
À moins que toutes les deux semaines (3 semaines et plus)	<b>5%</b>	6%	4%	6%	3%	5%	5%	5%	<b>7%</b>	<b>1%</b>
NSP / Refus	<b>15%</b>	12%	<b>18%</b>	21%	<b>9%</b>	17%	<b>5%</b>	<b>19%</b>	<b>5%</b>	<b>31%</b>

En hiver (octobre à mars)	Total	Arrondissement				
		Beauport	Charlesbourg	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n absolu =</i>	757	158	132	160	146	161
À chaque semaine	<b>60%</b>	<b>71%</b>	61%	<b>50%</b>	66%	54%
À toutes les deux semaines	<b>20%</b>	19%	20%	22%	21%	15%
À moins que toutes les deux semaines (3 semaines et plus)	<b>5%</b>	3%	4%	6%	4%	8%
NSP / Refus	<b>15%</b>	<b>7%</b>	15%	<b>22%</b>	<b>9%</b>	<b>24%</b>

**Q12.** À quelle fréquence vous avancez votre bac d'ordures à la rue afin de le faire collecter ?

Base : Les répondants qui ont un bac pour les ordures, à l'exception des résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou (n=757)

## Fréquence de participation à la collecte des ordures

En été (avril à septembre)	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n</i> absolu =	757	369	522	216	277	399	201	691	595	297
À chaque semaine	<b>70%</b>	68%	71%	64%	75%	70%	<b>80%</b>	<b>67%</b>	<b>78%</b>	<b>57%</b>
À toutes les deux semaines	<b>11%</b>	14%	9%	7%	15%	11%	11%	11%	12%	11%
À moins que toutes les deux semaines (3 semaines et plus)	<b>3%</b>	3%	2%	3%	1%	3%	<b>0%</b>	<b>3%</b>	3%	2%
NSP / Refus	<b>16%</b>	14%	18%	<b>25%</b>	<b>9%</b>	16%	<b>9%</b>	<b>18%</b>	<b>7%</b>	<b>30%</b>

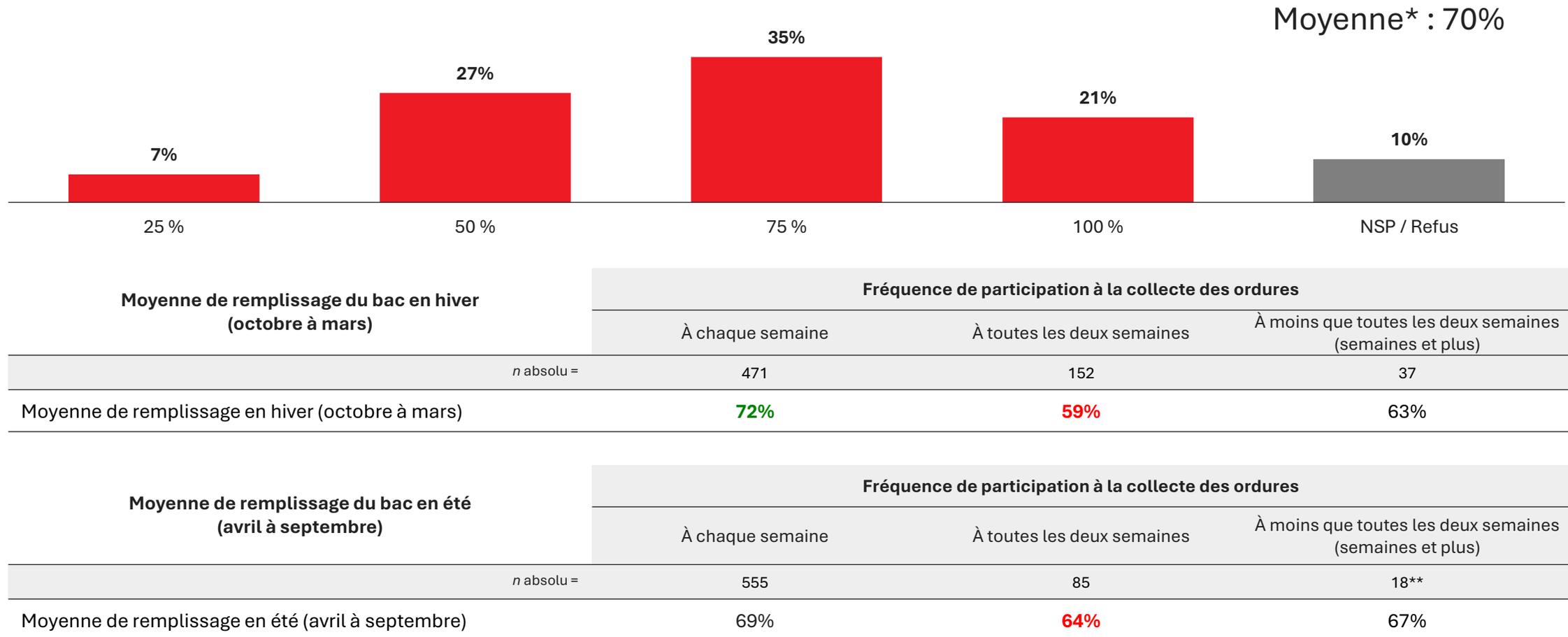
  

En été (avril à septembre)	Total	Arrondissement				
		Beauport	Charlesbourg	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n</i> absolu =	757	158	132	160	146	161
À chaque semaine	<b>70%</b>	<b>82%</b>	75%	<b>60%</b>	<b>77%</b>	<b>55%</b>
À toutes les deux semaines	<b>11%</b>	10%	8%	11%	11%	17%
À moins que toutes les deux semaines (3 semaines et plus)	<b>3%</b>	<b>1%</b>	1%	3%	3%	5%
NSP / Refus	<b>16%</b>	<b>7%</b>	15%	<b>27%</b>	<b>8%</b>	23%

**Q12.** À quelle fréquence vous avancez votre bac d'ordures à la rue afin de le faire collecter ?

Base : Les répondants qui ont un bac pour les ordures, à l'exception des résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou (n=757)

## Niveau de remplissage des bacs à ordures pour la collecte



**Q13.** Nonobstant votre fréquence de participation, lorsque vous mettez votre bac contenant vos ordures au chemin pour participer à la collecte, diriez-vous qu'il est rempli à... ?

Base : Les répondants qui ont un bac pour les ordures, à l'exception des résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou (n=757)

\*Il s'agit d'une moyenne calculée à partir d'intervalles.

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

## Niveau de remplissage des bacs à ordures pour la collecte

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n</i> absolu =	757	313	443	181	236	340	184	573	544	213
25 %	<b>7%</b>	8%	6%	<b>2%</b>	<b>11%</b>	7%	8%	6%	<b>9%</b>	<b>3%</b>
50 %	<b>27%</b>	25%	28%	26%	28%	26%	<b>35%</b>	<b>24%</b>	<b>32%</b>	<b>19%</b>
75 %	<b>35%</b>	<b>44%</b>	<b>28%</b>	39%	<b>29%</b>	37%	32%	36%	<b>40%</b>	<b>29%</b>
100 %	<b>21%</b>	<b>16%</b>	<b>24%</b>	18%	<b>28%</b>	<b>17%</b>	24%	20%	<b>16%</b>	<b>28%</b>
NSP / Refus	<b>10%</b>	<b>6%</b>	<b>14%</b>	15%	<b>4%</b>	12%	<b>1%</b>	<b>14%</b>	<b>3%</b>	<b>22%</b>

	Total	Arrondissement				
		Beauport	Charlesbourg	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n</i> absolu =	757	158	132	160	146	161
25 %	<b>7%</b>	10%	8%	7%	5%	4%
50 %	<b>27%</b>	<b>20%</b>	30%	33%	31%	<b>18%</b>
75 %	<b>35%</b>	40%	34%	<b>26%</b>	41%	37%
100 %	<b>21%</b>	20%	22%	20%	18%	23%
NSP / Refus	<b>10%</b>	10%	6%	14%	<b>5%</b>	<b>18%</b>

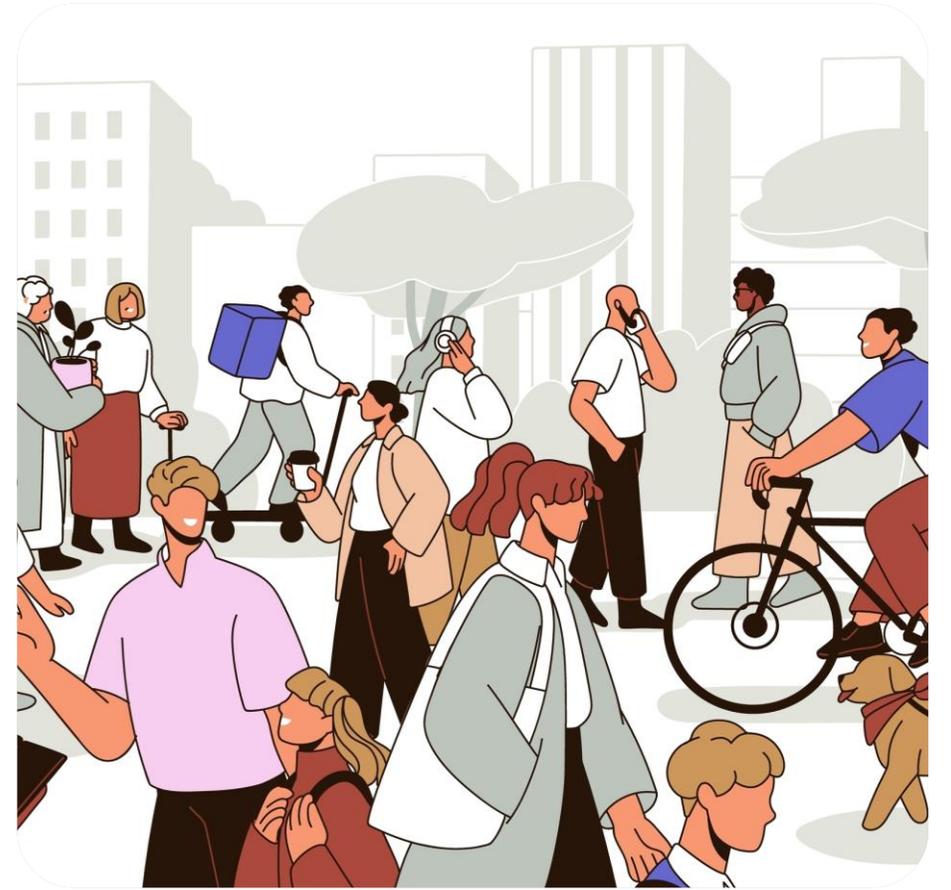
**Q13.** Nonobstant votre fréquence de participation, lorsque vous mettez votre bac contenant vos ordures au chemin pour participer à la collecte, diriez-vous qu'il est rempli à... ?

Base : Les répondants qui ont un bac pour les ordures, à l'exception des résidents de l'arrondissement La Cité-Limoilou (n=757)

# 4.11

---

## Communications



## Communications



**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 : Tous les répondants (n=1000)

## Communications

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n</i> absolu =	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
J'aimerais que ma Ville me consulte et m'écoute davantage avant de prendre des décisions.	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>	<b>7,1</b>	<b>6,8</b>	<b>7,7</b>	7,4	7,5	7,3	7,4	7,2
Je m'intéresse à ce qui se passe dans ma municipalité (nouveaux projets, décisions, événements, etc.).	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>6,8</b>	<b>6,6</b>	7,1	<b>7,3</b>	7,2	6,9	7,3	7,0
J'aimerais recevoir davantage d'information de la part de ma Ville	<b>6,7</b>	6,8	6,6	<b>6,3</b>	6,8	6,8	6,8	6,7	6,6	6,8
	Total	Arrondissement								
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières			
<i>n</i> absolu =	1 000	164	142	185	182	153	174			
J'aimerais que ma Ville me consulte et m'écoute davantage avant de prendre des décisions.	<b>7,3</b>	7,1	7,6	7,6	7,1	7,4	7,2			
Je m'intéresse à ce qui se passe dans ma municipalité (nouveaux projets, décisions, événements, etc.).	<b>7,1</b>	6,7	7,0	<b>7,7</b>	7,2	<b>6,5</b>	7,0			
J'aimerais recevoir davantage d'information de la part de ma Ville	<b>6,7</b>	6,6	6,6	7,0	6,7	6,6	6,6			

**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 : Tous les répondants (n=1000)

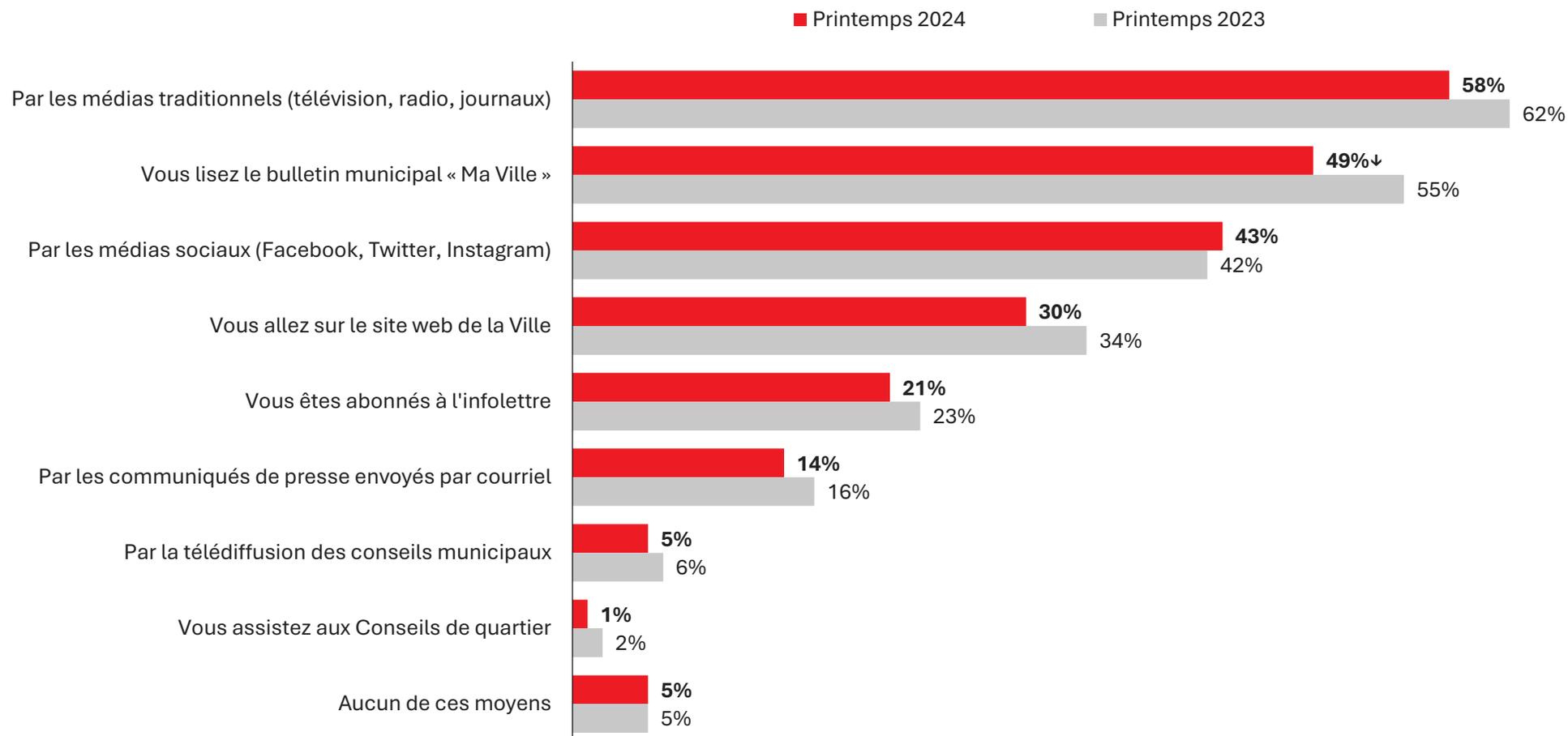
## Communications

<i>Note moyenne</i>	<b>Total Printemps 2024</b>	<b>Total Hiver 2024</b>	<b>Total Automne 2023</b>	<b>Total Été 2023</b>	<b>Total Printemps 2023</b>
Je m'intéresse à ce qui se passe dans ma municipalité (nouveaux projets, décisions, événements, etc.).	<b>7,1</b>	7,1	7,2	6,9	7,2
J'aimerais que ma Ville me consulte et m'écoute davantage avant de prendre des décisions.	<b>7,3</b>	7,2	7,2	7,3	7,2
J'aimerais recevoir davantage d'information de la part de ma Ville	<b>6,7</b>	6,7	6,8	6,6	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 : Tous les répondants (n=1000)

## Moyens de communication privilégiés



**Q8.** Par quel(s) moyen(s) vous tenez-vous informé sur les activités de la Ville ?

Base : Tous les répondants (n=1000)

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

## Moyens de communication privilégiés

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n absolu =</i>	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	<b>58%</b>	<b>62%</b>	<b>55%</b>	<b>43%</b>	59%	<b>66%</b>	51%	60%	59%	57%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	<b>49%</b>	51%	48%	<b>26%</b>	<b>42%</b>	<b>68%</b>	<b>35%</b>	<b>53%</b>	<b>55%</b>	<b>44%</b>
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	<b>43%</b>	40%	46%	<b>60%</b>	<b>49%</b>	<b>29%</b>	<b>59%</b>	<b>38%</b>	<b>39%</b>	<b>47%</b>
Vous allez sur le site web de la Ville	<b>30%</b>	27%	33%	25%	31%	33%	32%	30%	33%	27%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	<b>21%</b>	19%	22%	<b>7%</b>	<b>14%</b>	<b>33%</b>	<b>15%</b>	<b>22%</b>	<b>25%</b>	<b>17%</b>
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	<b>14%</b>	16%	13%	<b>8%</b>	<b>11%</b>	<b>20%</b>	13%	15%	<b>18%</b>	<b>11%</b>
Par la télédiffusion des conseils municipaux	<b>5%</b>	6%	5%	3%	<b>3%</b>	<b>8%</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>	7%	4%
Vous assistez aux Conseils de quartier	<b>1%</b>	2%	1%	2%	2%	1%	4%	1%	2%	1%
Aucun de ces moyens	<b>5%</b>	6%	5%	<b>12%</b>	5%	<b>2%</b>	7%	5%	4%	7%

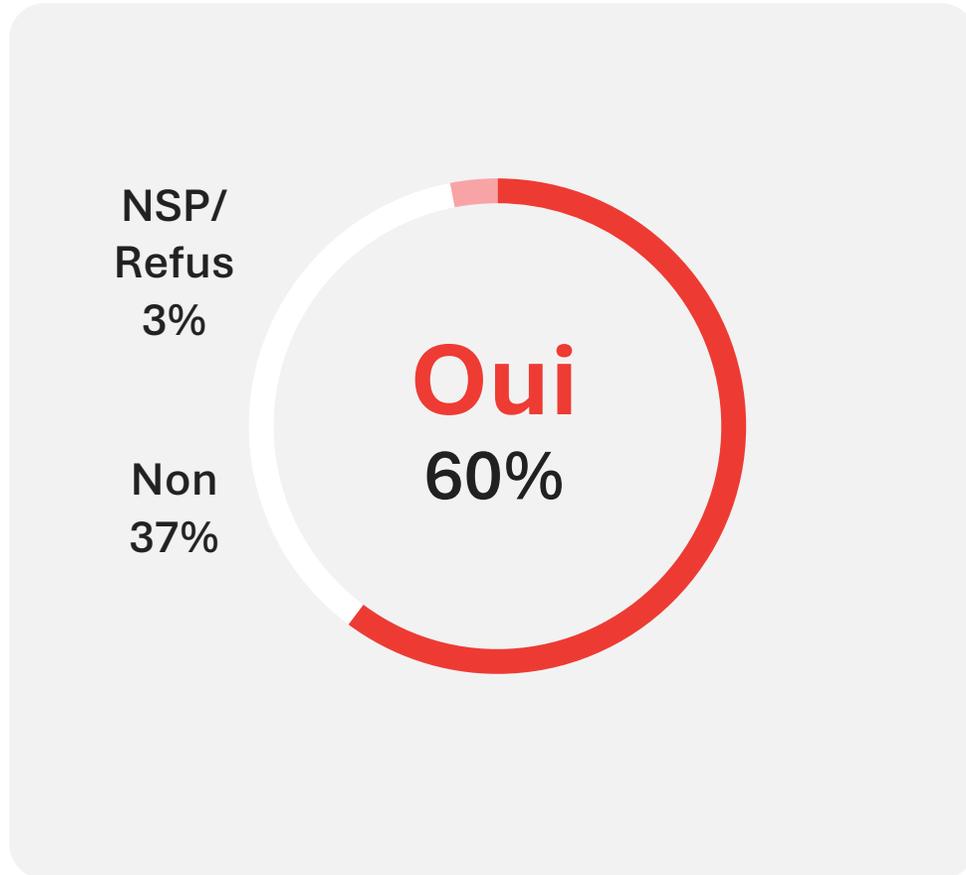
	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité–Limoilou	Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n absolu =</i>	1 000	164	142	185	182	153	174
Par les médias traditionnels (télévision, radio, journaux)	<b>58%</b>	56%	<b>48%</b>	<b>69%</b>	56%	58%	59%
Vous lisez le bulletin municipal « Ma Ville »	<b>49%</b>	49%	47%	52%	54%	41%	50%
Par les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram)	<b>43%</b>	40%	<b>31%</b>	49%	39%	<b>53%</b>	44%
Vous allez sur le site web de la Ville	<b>30%</b>	30%	24%	35%	34%	29%	25%
Vous êtes abonnés à l'infolettre	<b>21%</b>	19%	16%	26%	23%	19%	19%
Par les communiqués de presse envoyés par courriel	<b>14%</b>	17%	13%	17%	13%	10%	16%
Par la télédiffusion des conseils municipaux	<b>5%</b>	<b>11%</b>	4%	5%	5%	<b>2%</b>	5%
Vous assistez aux Conseils de quartier	<b>1%</b>	4%	<b>0%</b>	2%	1%	<b>0%</b>	1%
Aucun de ces moyens	<b>5%</b>	7%	8%	4%	6%	7%	<b>2%</b>

**Q8.** Par quel(s) moyen(s) vous tenez-vous informé sur les activités de la Ville ?

Base : Tous les répondants (n=1000)

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

## Notoriété du service 311



	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024	Total Automne 2023	Total Été 2023	Total Printemps 2023
Oui	60%	-	60%	-	56%

	Total Printemps 2024	Total Printemps 2023	Total Printemps 2022	Total Printemps 2021	Total Printemps 2020
Oui	60%	56%	56%	50%	42%

**Q9A.** Connaissez-vous le service 311 de la Ville de Québec ?

Base : Tous les répondants (n=1000)

## Notoriété du service 311

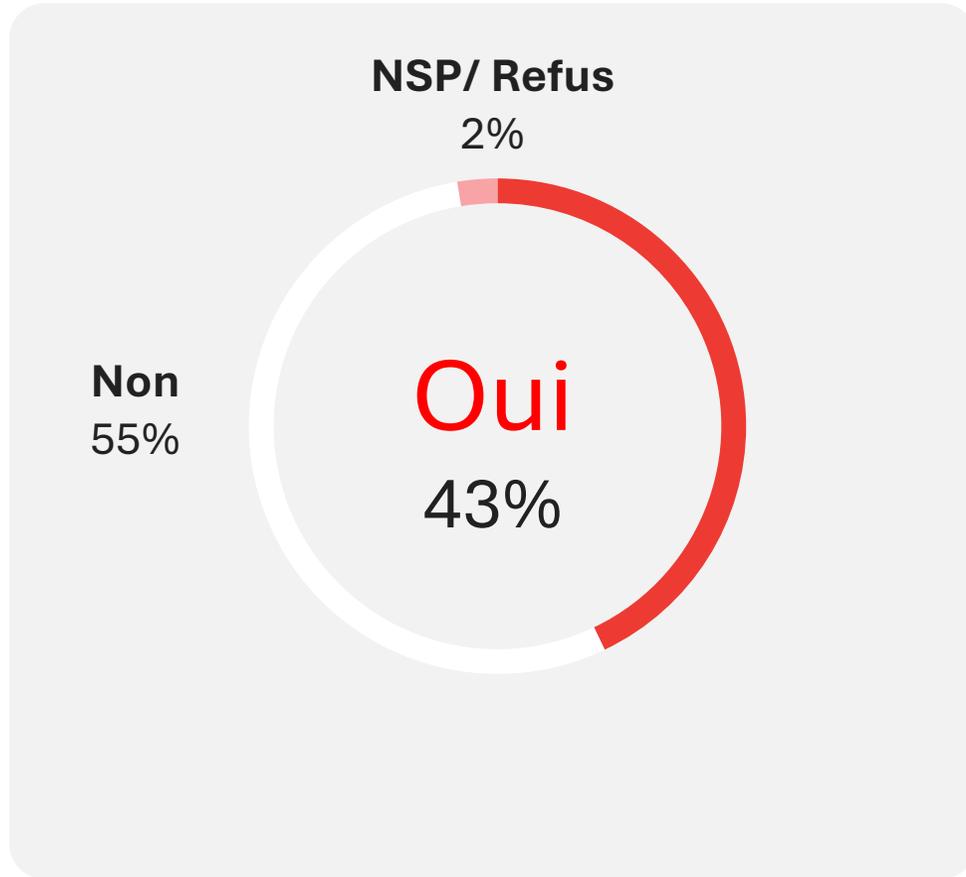
	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n absolu =</i>	1 000	420	579	229	307	464	209	791	639	361
Oui	<b>60%</b>	62%	59%	<b>46%</b>	63%	<b>66%</b>	56%	61%	<b>67%</b>	<b>53%</b>

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n absolu =</i>	1 000	164	142	185	182	153	174
Oui	<b>60%</b>	60%	<b>51%</b>	<b>70%</b>	59%	65%	53%

**Q9A.** Connaissez-vous le service 311 de la Ville de Québec ?

Base : Tous les répondants (n=1000)

## Notoriété de l'application mobile du service 311



	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024	Total Automne 2023	Total Été 2023	Total Printemps 2023
Oui	43%	-	46%	-	46%

	Total Printemps 2024	Total Printemps 2023	Total Printemps 2022	Total Printemps 2021	Total Printemps 2020
Oui	43%	46%	43%	40%	-

**Q9B.** Saviez-vous qu'il existe une application mobile du service 311 de la Ville de Québec ?

Base : Répondants qui connaissent le service du 311 (n=621)

## Notoriété de l'application mobile du service 311

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
<i>n absolu =</i>	621	270	351	105	198	318	121	500	439	182
Oui	<b>43%</b>	<b>50%</b>	<b>36%</b>	40%	45%	43%	<b>53%</b>	<b>41%</b>	46%	38%

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n absolu =</i>	621	104	78	128	109	106	96
Oui	<b>43%</b>	51%	46%	<b>33%</b>	43%	44%	46%

**Q9B.** Saviez-vous qu'il existe une application mobile du service 311 de la Ville de Québec ?

Base : Répondants qui connaissent le service du 311 (n=621)

# 4.12

---

Services à améliorer  
en priorité



## Services à améliorer en priorité

	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024	Total Automne 2023	Total Été 2023	Total Printemps 2023
Déneigement	<b>10%↓</b>	16%	17%	10%	9%
Transport en commun (autres et sans précision) : RTC, bus, métro	<b>9%</b>	11%	5%	6%	3%
Réparation de la chaussée / nids de poule	<b>9%↑</b>	4%	6%	5%	8%
Gestion de la circulation (signalisation, marquage au sol, feux de circulation, ajout de trottoirs, etc.)	<b>7%</b>	6%	9%	6%	4%
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	<b>5%</b>	6%	6%	5%	4%
Service de police / sécurité publique	<b>4%</b>	5%	5%	5%	3%
Nettoyage des rues / des trottoirs	<b>4%↑</b>	2%	2%	1%	1%
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets	<b>4%↑</b>	2%	-	-	-
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	<b>44%↑</b>	40%	44%	42%	43%

**Q19.** Selon vous, quel serait le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec ? Vous pouvez nommer un ou deux service(s).

Base : Tous les répondants (n=1000)

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

---

# Annexe



## Services à améliorer en priorité

	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024	Total Automne 2023	Total Été 2023	Total Printemps 2023
Service des sports et des loisirs	2%	3%	4%	3%	2%
Le recyclage	2%↑	0%	1%	1%	0%
Sécurité routière	2%	3%	5%	2%	3%
L'administration	2%	3%	1%	1%	1%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	2%	2%	3%	2%	2%
La signalisation/la sécurité des pistes cyclables / Veiller à ce que les cyclistes respectent les règlements de la circulation	2%↑	0%	1%	1%	0%
Piste cyclable (en général)	2%	2%	1%	3%	1%
Entretien des parcs / des arbres	1%	1%	1%	1%	1%
Aménagement de stationnements	1%	1%	2%	4%	1%

**Q19.** Selon vous, quel serait le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec ? Vous pouvez nommer un ou deux service(s).

Base : Tous les répondants (n=1000) – Mentions récoltant 2% et moins. Seules les mentions récoltant 1% ou plus sont présentées.

## Services à améliorer en priorité

	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024	Total Automne 2023	Total Été 2023	Total Printemps 2023
Aide / soutien aux itinérants / personnes défavorisées	1%	1%	0%	1%	0%
Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons	1%	2%	4%	2%	1%
La gestion du stationnement	1%	2%	3%	1%	0%
Compostage	1%	0%	0%	0%	1%
Aide au logement / plus de logements abordables / logements sociaux	1%	2%	0%	1%	0%
Travaux publics	1%	1%	3%	3%	1%
Reconsidérer le projet du tramway	1%	1%	0%	2%	1%
L'urbanisme / meilleur développement urbain	1%	1%	1%	0%	0%
La gestion du bruit dans les quartiers résidentiels	1%	0%	1%	1%	0%
Bons services en général / aucun problème	1%	0%	0%	0%	0%

**Q19.** Selon vous, quel serait le service municipal qui devrait être amélioré en priorité par la Ville de Québec ? Vous pouvez nommer un ou deux service(s).

Base : Tous les répondants (n=1000) – Mentions récoltant 2% et moins. Seules les mentions récoltant 1% ou plus sont présentées.

## Nos services

### Léger

Recherche marketing et sondages

### Expérience client (CX)

Services de conseil stratégique et opérationnel pour l'expérience client

### Léger Analytique (LEA)

Modélisation et analyse de données

### Léger Opinion (LEO)

Gestion de panel

### Communautés Léger

Gestion de communautés en ligne

### Léger DGTL

Stratégie digitale et expérience utilisateur

### Recherche internationale

*Worldwide Independent Network (WIN)*

# 600

Employé(e)s

# 185

Consultant(e)s

# 8

Bureaux

MONTRÉAL | QUÉBEC |  
TORONTO | WINNIPEG  
EDMONTON | CALGARY |  
VANCOUVER | NEW YORK

# Le ger

L'intelligence des données

[leger360.com](http://leger360.com)