



Rapport détaillé

Sondage de satisfaction à l'égard des services collectifs

Hiver 2025

Rapport préparé pour :



Date : 25 / 04 / 2025
Projet : 16539-036



Contenu

1	Approche méthodologique	4
2	Profil des répondants	7
3	Faits saillants	10
4	Résultats détaillés	12
	4.1 La satisfaction générale	13
	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	24
	4.4 La satisfaction à l'égard des services de sécurité publique	28
	4.5 La satisfaction à l'égard des services de culture, sports, loisirs et vie communautaire	33

Contenu

4.6 La satisfaction à l'égard de la gestion de l'eau	37
4.7 La satisfaction à l'égard de la qualité du milieu	41
4.8 La satisfaction à l'égard de l'interaction citoyenne	46
4.9 Les services hivernaux	50
4.10 La satisfaction à l'égard des communications	54
4.12 Les services à améliorer en priorité	58
Annexe	60

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. Vingt-deuxième 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 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 9 minutes 39 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 7 avril 2025 auprès de 32 répondants.

La collecte officielle des données a été réalisée du 7 au 11 avril 2025.

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=1 000) 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 :

- Automne 2024, sondage Léger mené auprès de 1 002 répondants (niveau de confiance de 95%)
- Hiver 2024, , sondage Léger mené auprès de 1 002 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.

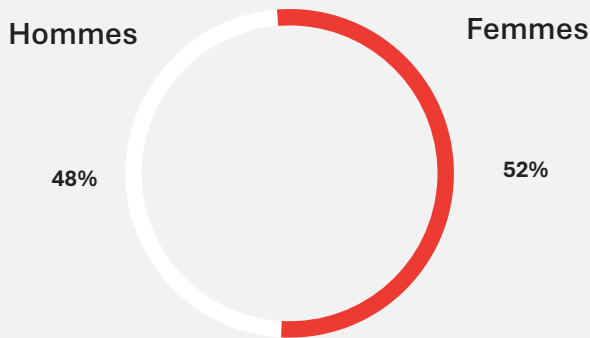
Profil des répondants



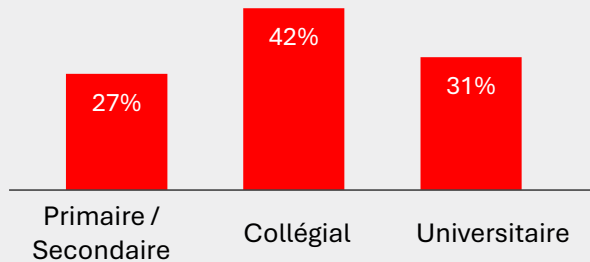
Profils des répondants

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

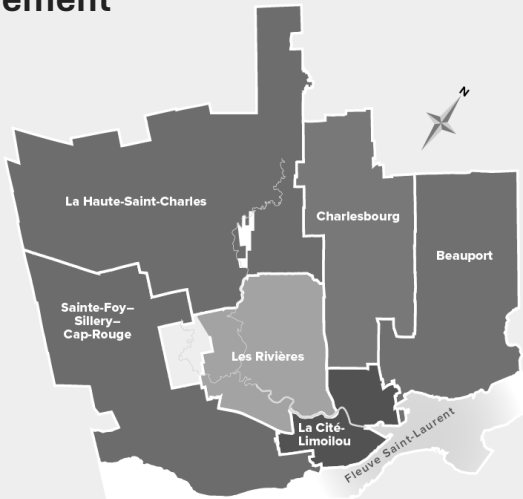
Genre



Scolarité



Arrondissement



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	28%

Occupation

Travailleur	56%
Étudiant	8%
Retraité	31%
Autres	3%

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

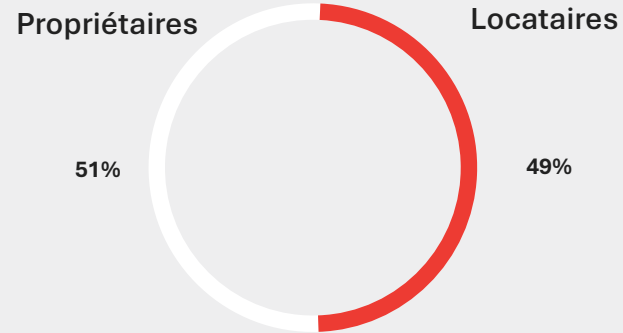
Profils des répondants

Les résidents de la ville de Québec (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 \$	15%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	16%
De 80 000 \$ à 99 999 \$	9%
De 100 000 \$ à 119 999 \$	11%
De 120 000 \$ à 139 999 \$	7%
De 140 000 \$ à 159 999 \$	6%
160 000 \$ et plus	11%

Statut propriétaire / locataire



Principal moyen de transport

Auto	73%
Transport en commun (autobus)	14%
La marche	9%
Vélo	1%
Autres	2%

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



Type d'habitation

Maison unifamiliale ou jumelée ou en rangée	49%
Immeuble à logements ou condominiums dans un immeuble de 8 logements ou moins	19%
Immeuble à logements ou condominiums dans un immeuble de plus de 8 logements	32%

Faits saillants



Faits saillants

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 (Hiver 2025) et la saison précédente (Automne 2024), de même qu’avec les résultats de la même saison l’année dernière (Hiver 2024). Les différences statistiquement significatives entre la norme Léger et les résultats de la saison actuelle (Hiver 2025) sont également indiquées.

Différences significatives entre la saison actuelle (Hiver 2025) et la saison précédente (Automne 2024)

	Hiver 2025	Automne 2024
La propreté de votre quartier	7,3↓	7,6
L’entretien des rues, excepté le déneigement	6,3↓	6,8
Les services policiers	7,7↑	7,5

Différences significatives entre la saison actuelle (Hiver 2025) et la même saison l’année dernière (Hiver 2024)

	Hiver 2025	Hiver 2024
La collecte des ordures et du recyclage	7,3↓	7,9
La gestion de la circulation automobile	6,1↓	6,3
Le sentiment de sécurité	7,6↓	7,8
La qualité des patinoires extérieures	7,3↑	7,0
Le délai d’enlèvement de la neige	6,6↑	6,3
Le déneigement des rues	6,6↑	6,2

Différences significatives entre la saison actuelle (Hiver 2025) et la norme Léger

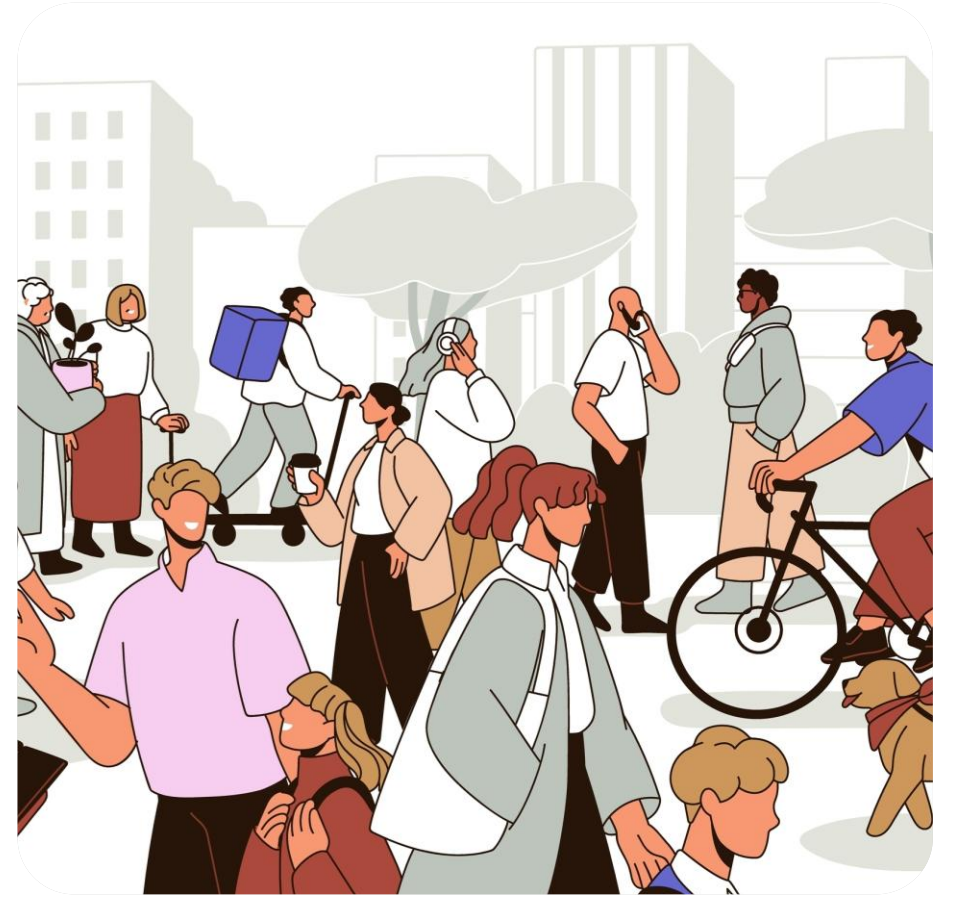
	Hiver 2025	Norme Léger
Satisfaction à l’égard de la qualité de vie générale	7,7↑	7,2
L’offre de services de transports en commun dans votre municipalité	6,5↓	6,7
Le service de protection contre les incendies	8,4↑	8,0
Les services policiers	7,7↑	6,9
Le sentiment de sécurité	7,6↑	7,1
L’aménagement des parcs municipaux	7,6↑	6,9
Les bibliothèques municipales	8,1↑	7,3
La conservation du patrimoine	7,2↑	6,3
La qualité de l’eau potable	8,1↑	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	6,7↑	6,0
Je m’intéresse à ce qui se passe dans ma municipalité	7,1↑	6,7
J’aimerais recevoir davantage d’information de la part de ma Ville	6,4↓	7,0

Résultats détaillés



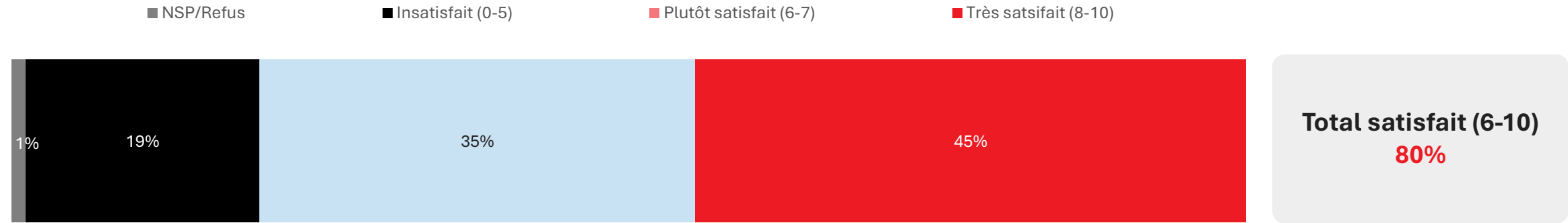
4.1

Satisfaction **générale**



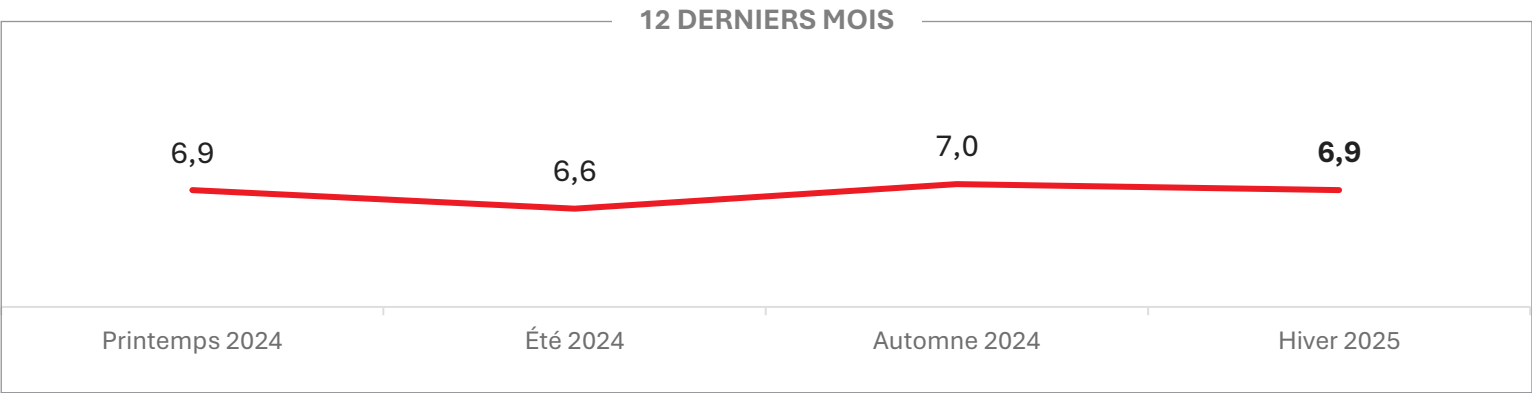
Satisfaction générale

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
n absolu =	1 000	444	554	196	341	463	221	779	614	386
Note moyenne sur dix	6,9	6,7	7,0	7,2	6,4	7,0	6,7	6,9	6,8	7,0

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
n absolu =	1 000	163	173	195	172	137	160
Note moyenne sur dix	6,9	6,5	6,9	6,8	7,1	6,6	7,3

	Hiver 2025	Hiver 2024	Hiver 2023	Hiver 2022	Hiver 2021
Note moyenne sur dix	6,9	6,8	7,2	7,2	7,5

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**

22

Note moyenne sur dix

7,7

Promoteurs (9-10)

42%

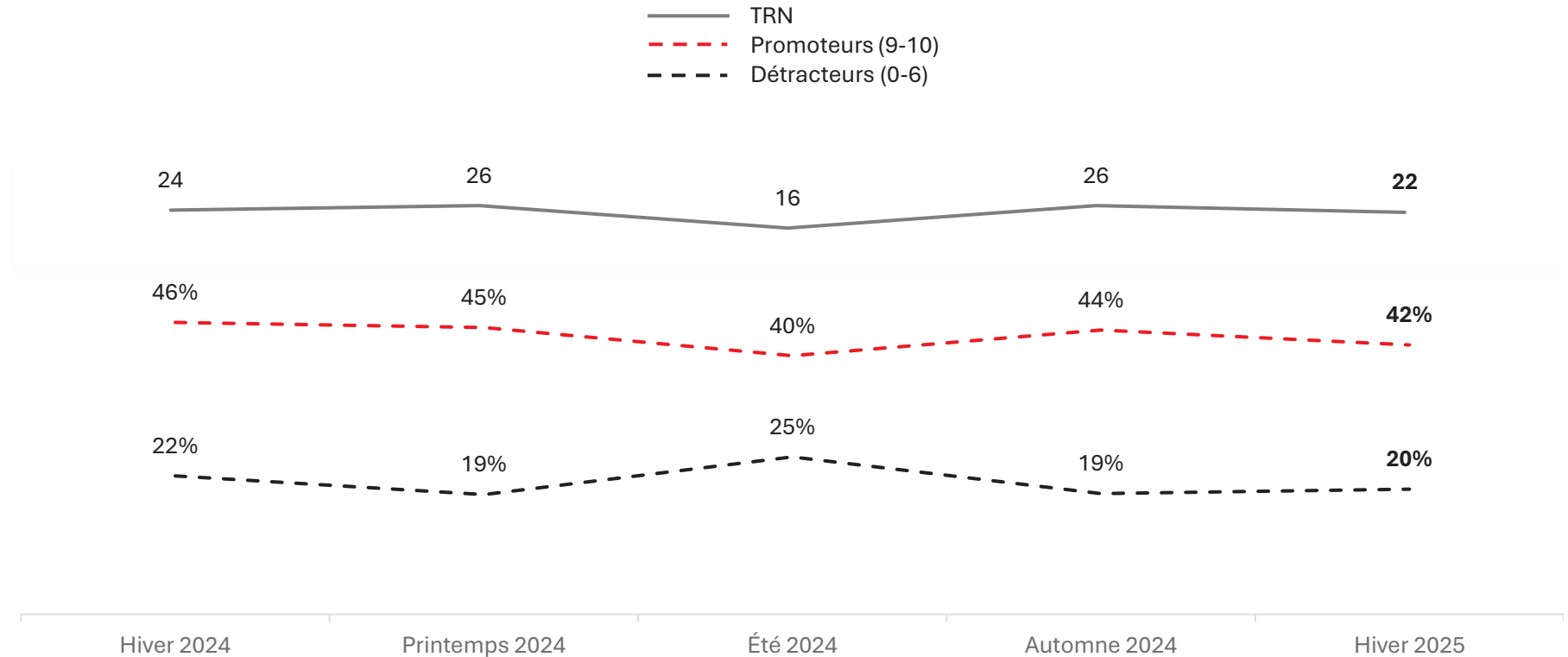
Passifs (7-8)

38%

Détracteurs (0-6)

20%

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
n absolu =	1 000	444	554	196	341	463	221	779	614	386
Promoteurs (9-10)	42%	37%	47%	33%	40%	49%	39%	43%	41%	43%
Détracteurs (0-6)	20%	25%	14%	17%	28%	15%	25%	18%	21%	18%

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
n absolu =	1 000	163	173	195	172	137	160
Promoteurs (9-10)	42%	35%	46%	49%	42%	31%	50%
Détracteurs (0-6)	20%	25%	21%	19%	12%	23%	19%

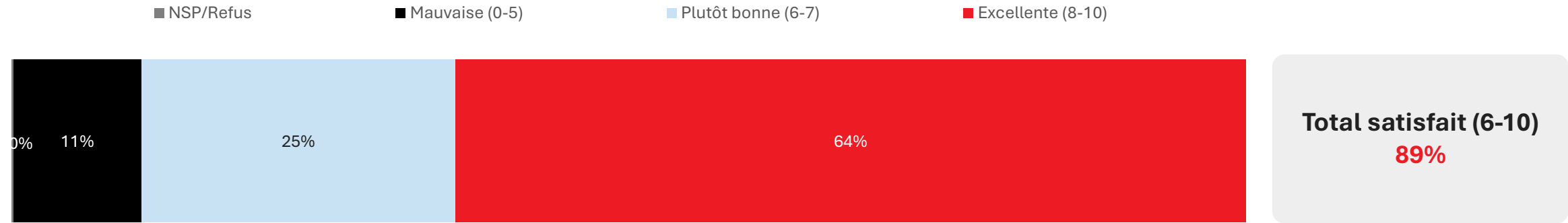
	Hiver 2025	Hiver 2024	Hiver 2023	Hiver 2022	Hiver 2021
Promoteurs (9-10)	42%	46%	46%	42%	52%
Détracteurs (0-6)	20%	22%	17%	19%	14%

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)

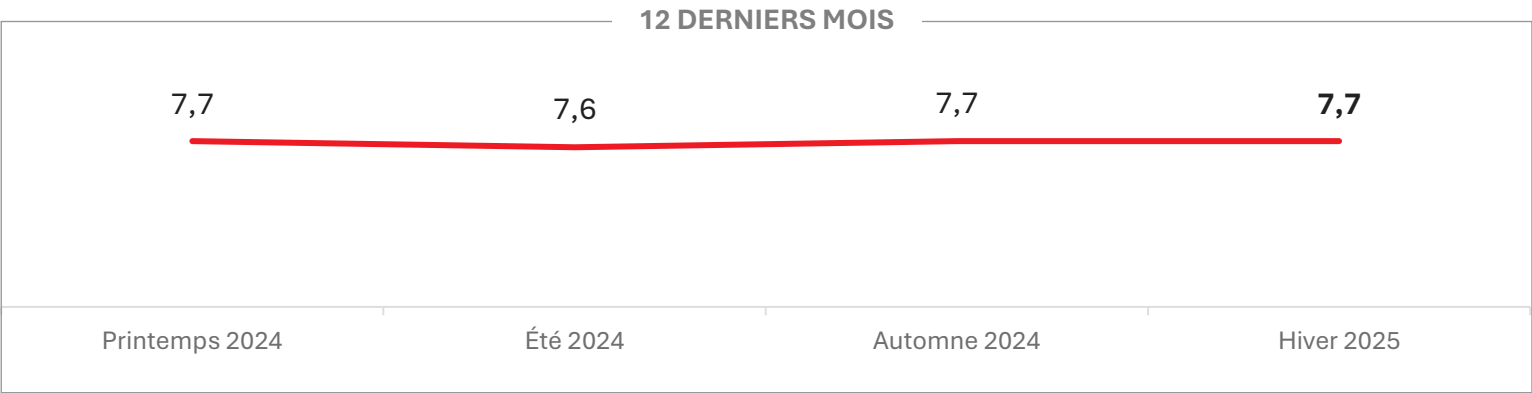
Satisfaction à l'égard de la qualité de vie générale

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
n absolu =	1 000	444	554	196	341	463	221	779	614	386
Note moyenne sur dix	7,7	7,5	7,9	7,5	7,5	8,0	7,4	7,8	7,8	7,6

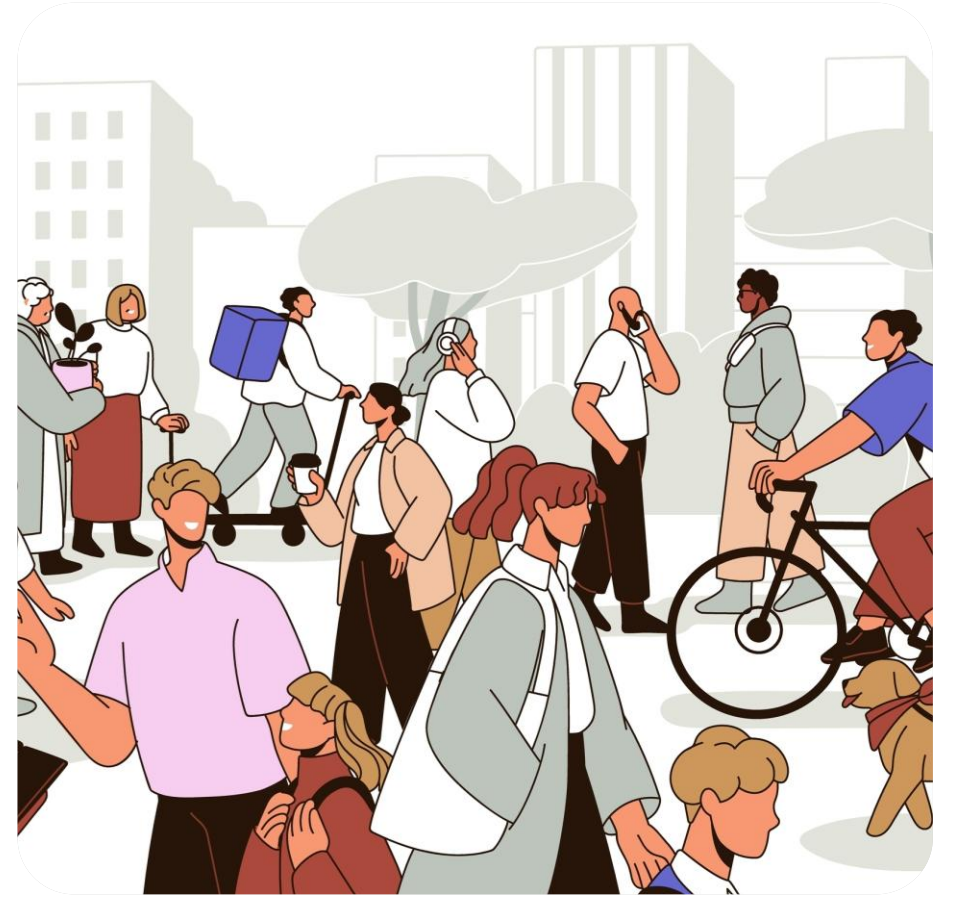
	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
n absolu =	1 000	163	173	195	172	137	160
Note moyenne sur dix	7,7	7,6	7,8	7,6	7,9	7,5	8,0

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 ?

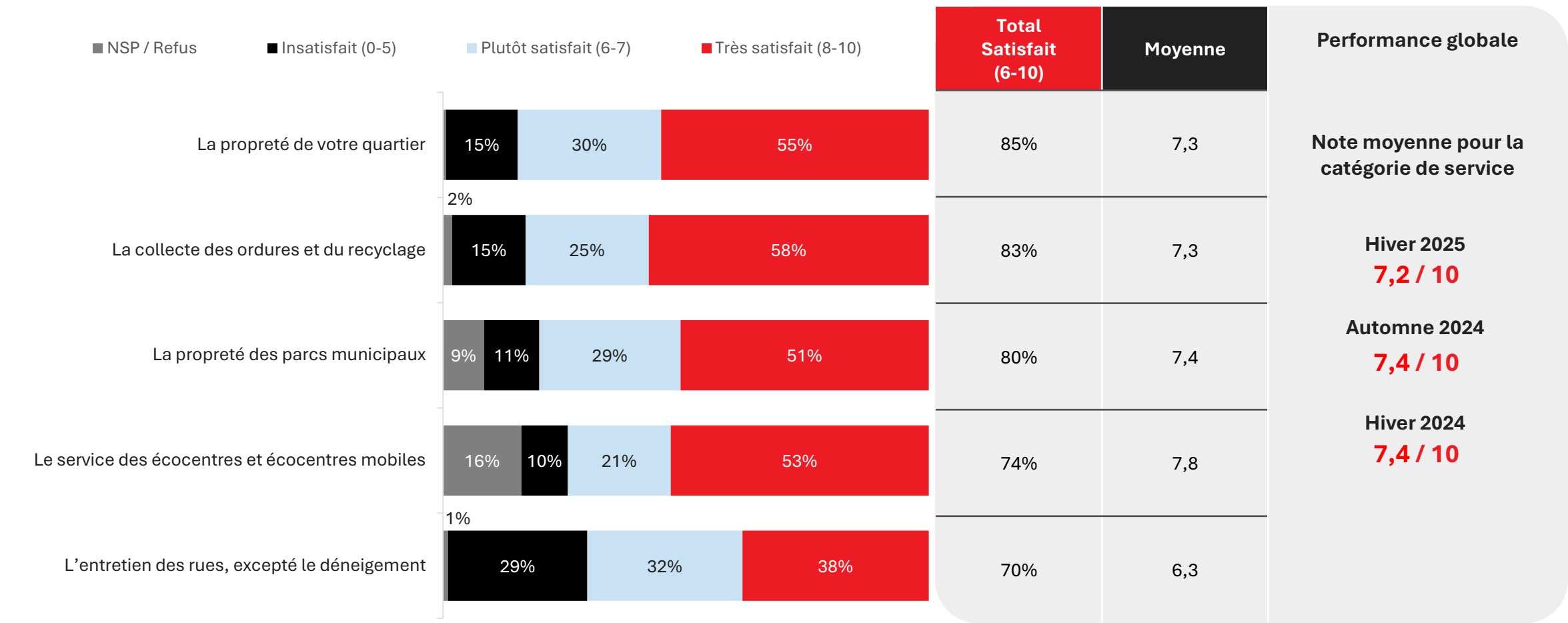
Base : Tous les répondants (n=1 000)

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=1 000)

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	444	554	196	341	463	221	779	614	386
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,8	7,8	7,7	7,7	7,6	7,9	7,8	7,7	8,0	7,4
La propreté des parcs municipaux	7,4	7,3	7,5	7,4	7,2	7,6	7,4	7,4	7,5	7,4
La collecte des ordures et du recyclage	7,3	7,1	7,5	7,3	6,8	7,7	6,7	7,5	7,2	7,5
La propreté de votre quartier	7,3	7,2	7,4	7,1	6,9	7,6	7,0	7,4	7,4	7,2
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,3	6,1	6,5	6,4	5,7	6,7	6,0	6,4	6,2	6,5
	Total	Arrondissement								
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières			
<i>n absolu =</i>	1 000	163	173	195	172	137	160			
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,8	7,9	7,7	7,3	8,0	7,8	7,7			
La propreté des parcs municipaux	7,4	7,2	7,4	7,2	7,6	7,6	7,6			
La collecte des ordures et du recyclage	7,3	6,6	7,2	7,7	7,5	7,2	7,7			
La propreté de votre quartier	7,3	7,2	7,4	6,8	7,4	7,6	7,6			
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,3	6,0	6,2	6,2	6,5	6,2	6,8			

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=1 000)

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

Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Automne 2024	Total Été 2024	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,8	7,8	7,7	7,8	7,8
La propreté des parcs municipaux	7,4	7,6	7,6	7,6	7,4
La collecte des ordures et du recyclage	7,3	7,2	7,2	7,8	7,9
La propreté de votre quartier	7,3↓	7,6	7,6	7,5	7,3
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,3↓	6,8	6,8	6,8	6,5

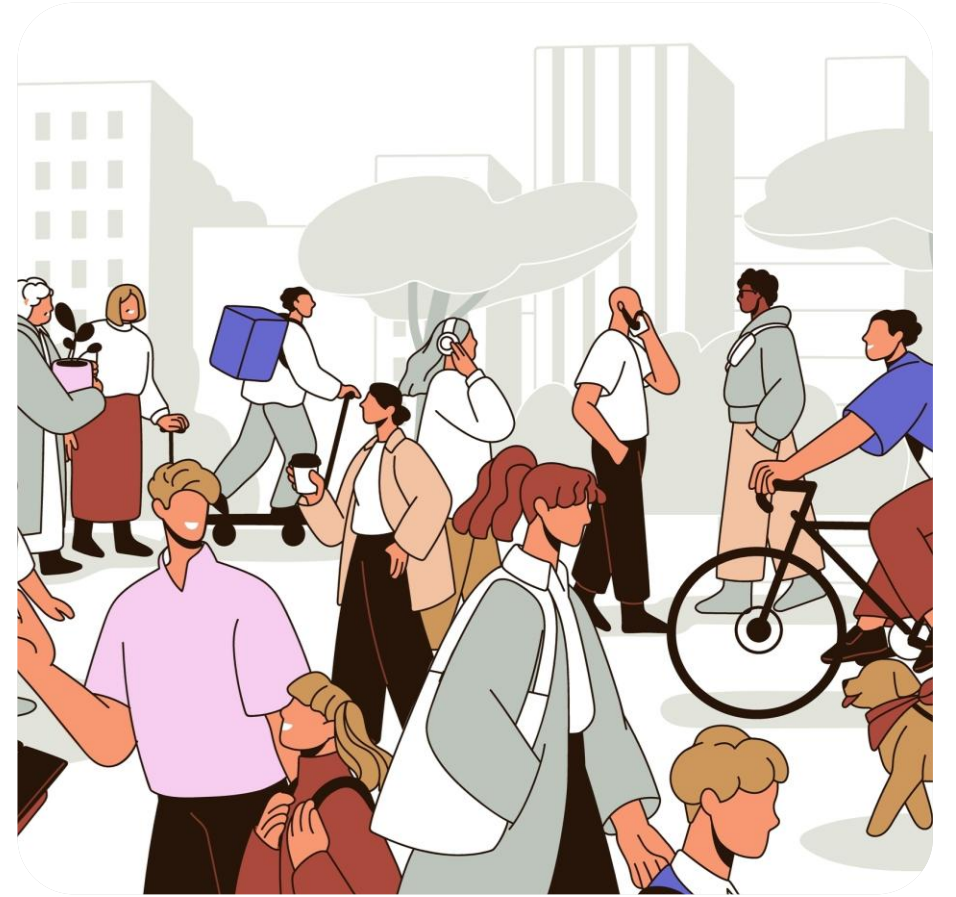
Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Hiver 2024	Total Hiver 2023	Total Hiver 2022	Total Hiver 2021
Le service des écocentres et écocentres mobiles	7,8	7,8	7,9	7,8	7,6
La propreté des parcs municipaux	7,4	7,4	7,4	7,5	7,7
La propreté de votre quartier	7,3	7,3	7,4	7,4	7,6
La collecte des ordures et du recyclage	7,3↓	7,9	7,9	7,9	8,2
L'entretien des rues, excepté le déneigement	6,3	6,5	6,6	6,4	6,9

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...

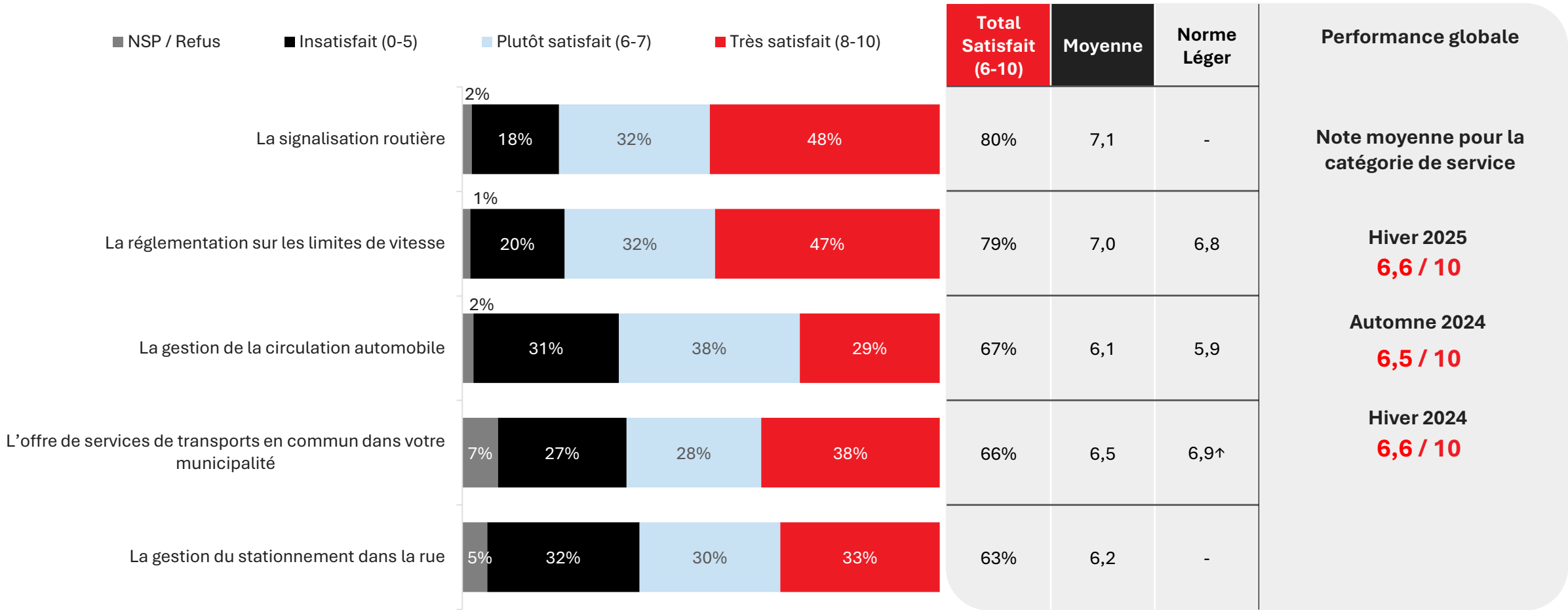
Base : Tous les répondants (n=1 000)

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=1 000)

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</i> absolu =	1 000	444	554	196	341	463	221	779	614	386
La signalisation routière	7,1	7,0	7,2	7,2	6,7	7,2	7,0	7,1	7,1	7,1
La réglementation sur les limites de vitesse	7,0	6,7	7,2	7,3	6,6	7,0	6,9	7,0	6,9	7,1
L'offre de services de transports en commun	6,5	6,4	6,6	6,7	6,3	6,6	6,4	6,5	6,3	6,8
La gestion du stationnement dans la rue	6,2	6,0	6,3	6,4	5,7	6,3	6,0	6,2	6,2	6,1
La gestion de la circulation automobile	6,1	5,8	6,4	6,2	5,6	6,3	6,0	6,1	6,0	6,1

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
<i>n</i> absolu =	1 000	163	173	195	172	137	160
La signalisation routière	7,1	6,9	7,0	6,8	7,5	7,0	7,2
La réglementation sur les limites de vitesse	7,0	6,8	7,0	6,8	7,3	6,8	7,1
L'offre de services de transports en commun	6,5	6,5	6,4	6,6	7,0	5,7	6,7
La gestion du stationnement dans la rue	6,2	5,9	6,2	6,0	6,3	6,1	6,4
La gestion de la circulation automobile	6,1	6,0	6,1	5,9	6,6	5,6	6,1

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=1 000)

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

Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Automne 2024	Total Été 2024	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024
La signalisation routière	7,1	7,0	6,8	7,0	7,2
La réglementation sur les limites de vitesse	7,0	6,9	6,7	6,9	7,0
L'offre de services de transports en commun	6,5	6,6	6,4	6,6	6,6
La gestion du stationnement dans la rue	6,2	6,1	5,9	6,2	6,2
La gestion de la circulation automobile	6,1	6,0	5,7	6,2	6,3

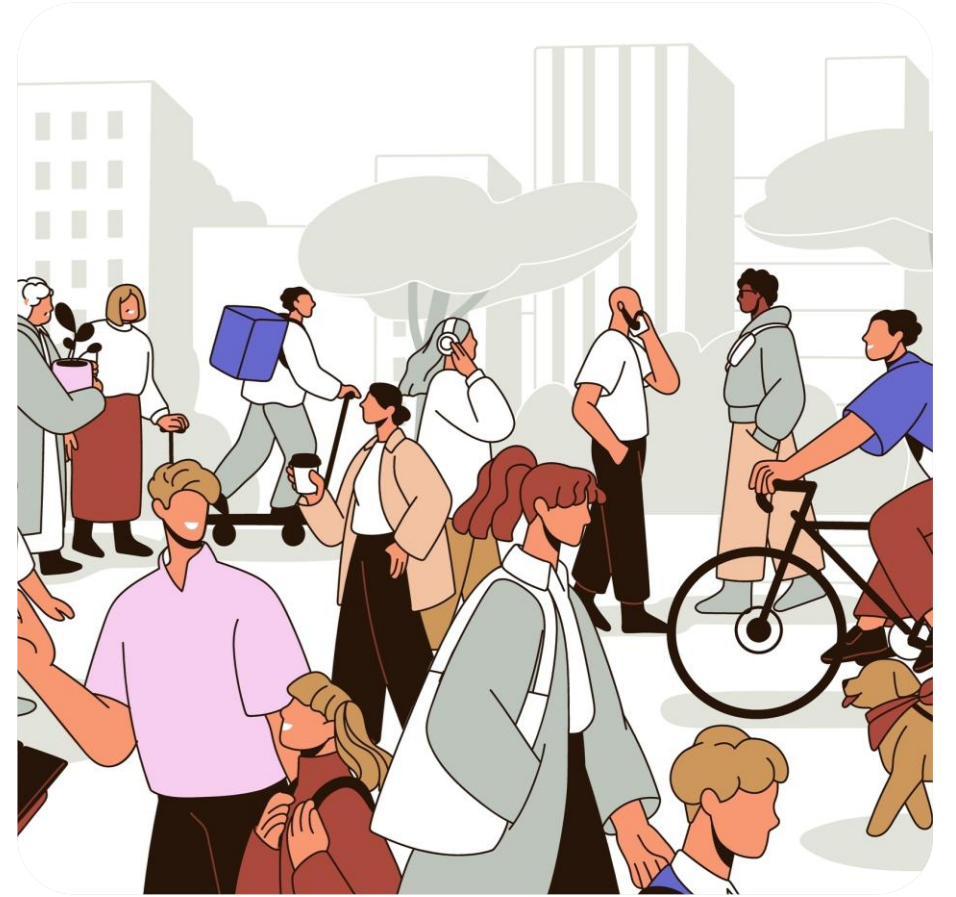
Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Hiver 2024	Total Hiver 2023	Total Hiver 2022	Total Hiver 2021
La signalisation routière	7,1	7,2	7,3	7,2	7,4
La réglementation sur les limites de vitesse	7,0	7,0	7,0	6,9	7,1
L'offre de services de transports en commun	6,5	6,6	-	-	-
La gestion du stationnement dans la rue	6,2	6,2	6,3	6,3	6,7
La gestion de la circulation automobile	6,1↓	6,3	6,4	6,5	6,9

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...

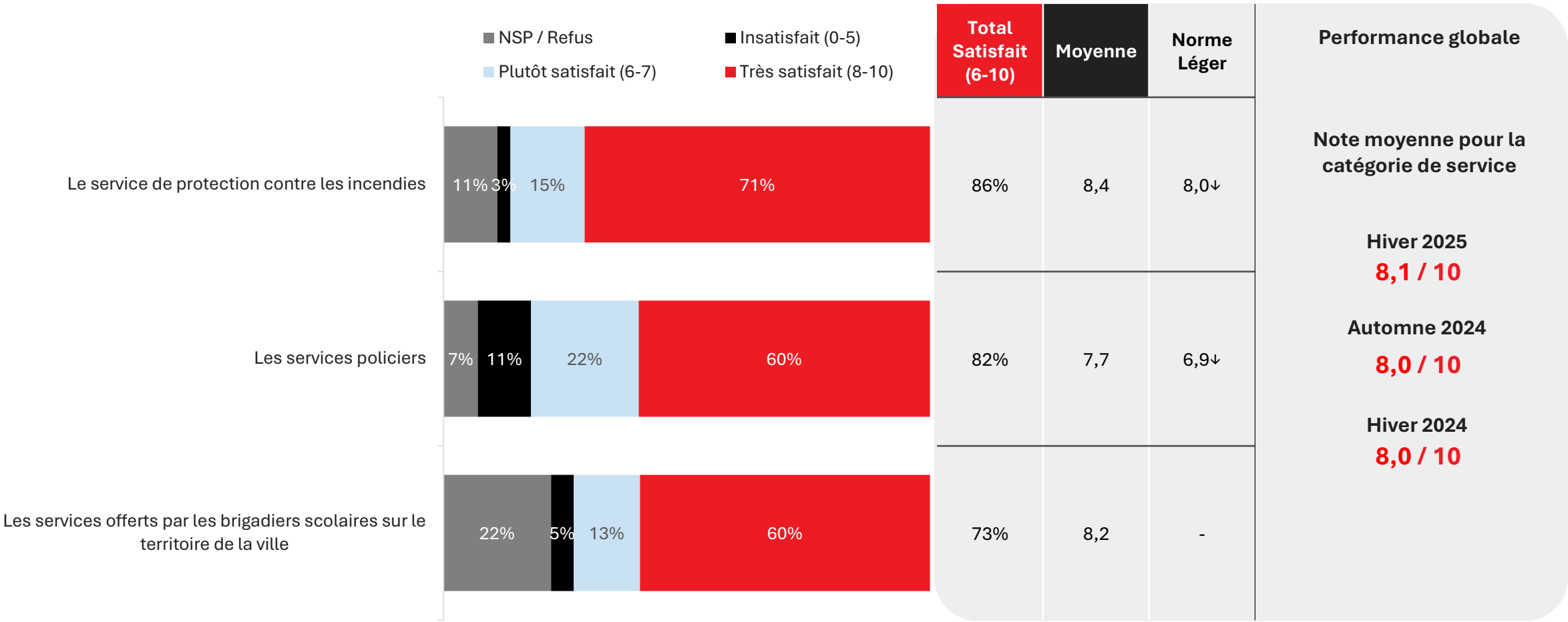
Base : Tous les répondants (n=1 000)

4.4

Satisfaction à l'égard des services de sécurité publique

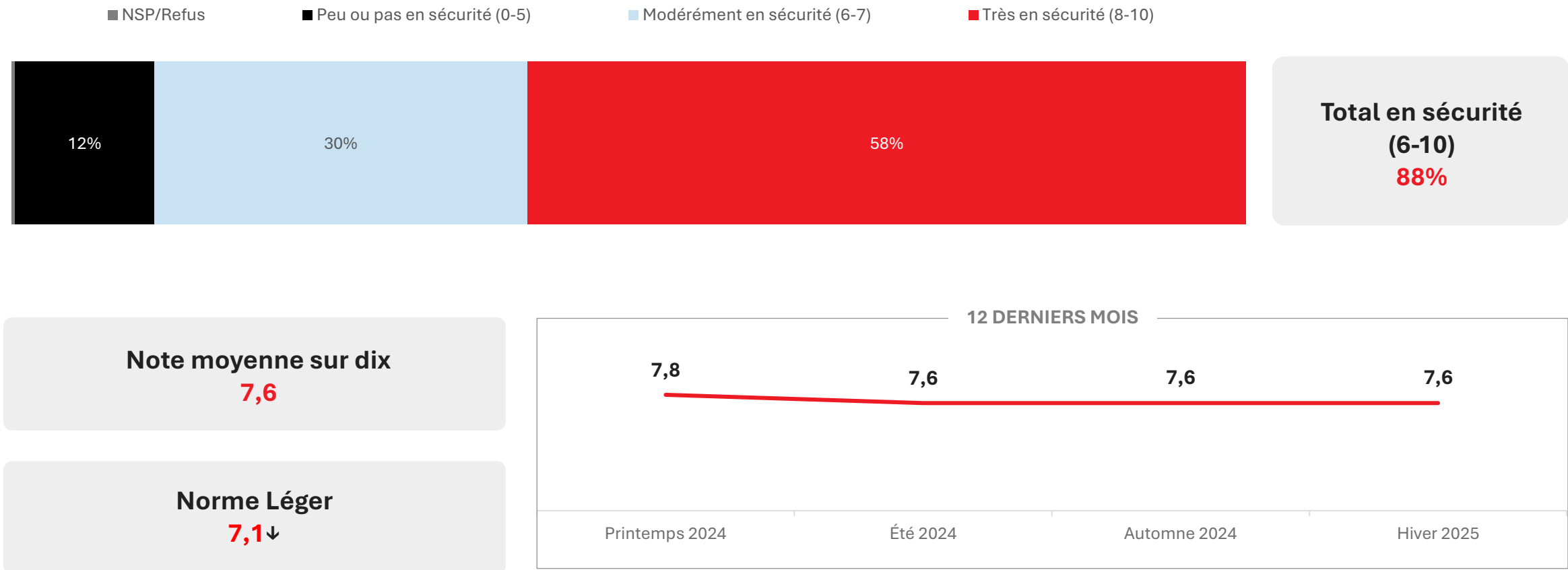


Satisfaction à l'égard des services de sécurité publique



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=1 000)

Sentiment de sécurité



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
n absolu =	1 000	444	554	196	341	463	221	779	614	386
Le service de protection contre les incendies	8,4	8,4	8,4	8,3	8,3	8,6	8,4	8,5	8,4	8,4
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	8,2	8,2	8,3	8,1	8,1	8,4	8,3	8,2	8,3	8,1
Les services policiers	7,7	7,6	7,8	7,5	7,3	8,1	7,5	7,8	7,9	7,5
Le sentiment de sécurité	7,6	7,7	7,4	7,6	7,3	7,7	7,5	7,6	7,7	7,4

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
n absolu =	1 000	163	173	195	172	137	160
Le service de protection contre les incendies	8,4	8,3	8,5	8,5	8,4	8,4	8,5
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	8,2	8,0	8,3	8,4	8,1	8,4	8,0
Les services policiers	7,7	7,7	7,8	7,6	7,7	7,8	7,7
Le sentiment de sécurité	7,6	7,4	7,6	7,3	7,8	7,6	7,8

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 =1 000)

Satisfaction à l'égard des services de sécurité publique

Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Automne 2024	Total Été 2024	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024
Le service de protection contre les incendies	8,4	8,3	8,4	8,4	8,4
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	8,2	8,1	8,2	8,2	8,3
Les services policiers	7,7↑	7,5	7,5	7,7	7,6
Sentiment de sécurité	7,6	7,6	7,6	7,8	7,8

Note moyenne	Total Hiver 2025	Hiver 2024	Hiver 2023	Hiver 2022	Hiver 2021
Le service de protection contre les incendies	8,4	8,4	8,5	8,4	8,5
Les services offerts par les brigadiers scolaires sur le territoire de la ville	8,2	8,3	8,2	8,2	-
Les services policiers	7,7	7,6	7,7	7,6	7,8
Sentiment de sécurité	7,6↓	7,8	8,1	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...

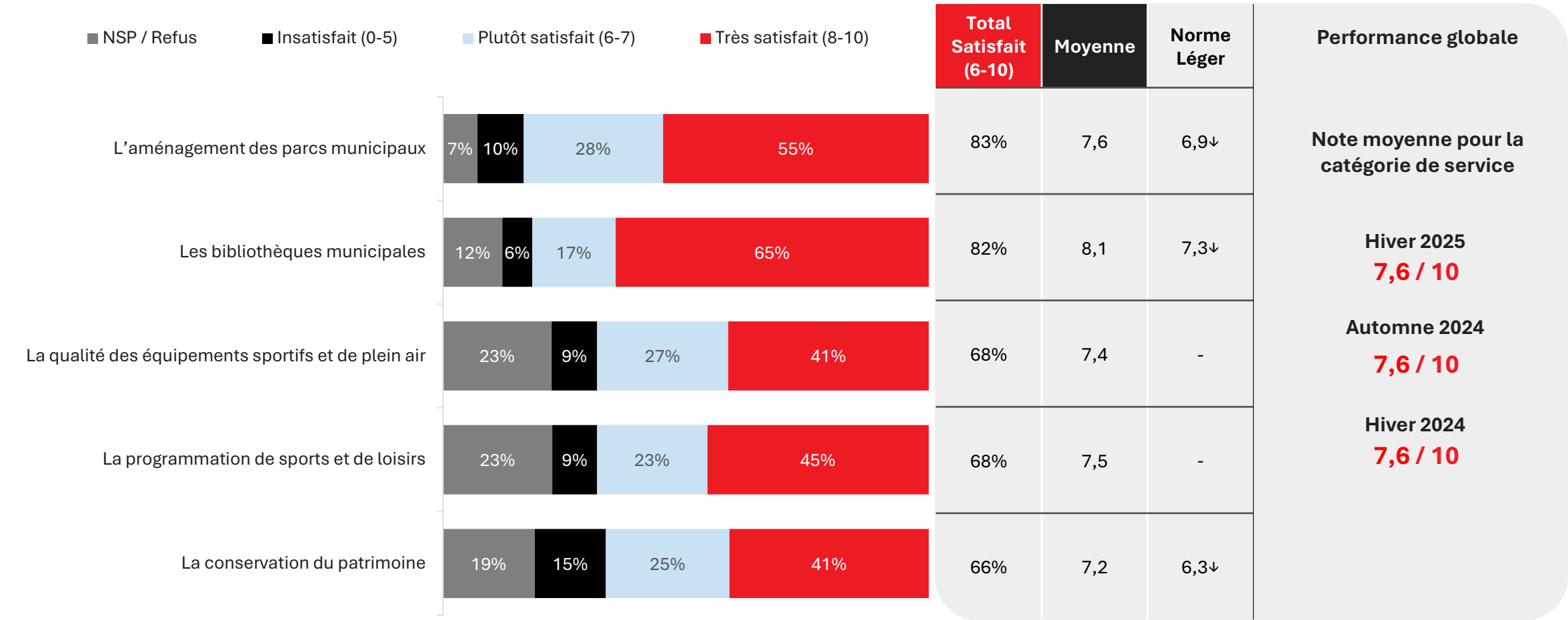
Base : Tous les répondants (n =1 000)

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=1 000)

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
n absolu =	1 000	444	554	196	341	463	221	779	614	386
Les bibliothèques municipales	8,1	8,1	8,2	8,1	8,0	8,3	8,0	8,2	8,2	8,1
L'aménagement des parcs municipaux	7,6	7,5	7,6	7,6	7,4	7,7	7,3	7,6	7,6	7,6
La programmation de sports et de loisirs	7,5	7,5	7,5	7,6	7,2	7,7	7,2	7,6	7,5	7,5
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,4	7,4	7,4	7,6	7,1	7,5	7,2	7,5	7,4	7,4
La conservation du patrimoine	7,2	7,2	7,1	7,3	7,1	7,2	7,4	7,1	7,2	7,2
	Total	Arrondissement								
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières			
n absolu =	1 000	163	173	195	172	137	160			
Les bibliothèques municipales	8,1	7,8	7,9	8,3	8,3	8,2	8,1			
L'aménagement des parcs municipaux	7,6	7,4	7,6	7,6	7,6	7,5	7,6			
La programmation de sports et de loisirs	7,5	7,1	7,5	7,8	7,6	7,4	7,6			
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,4	7,2	7,5	7,6	7,4	7,2	7,5			
La conservation du patrimoine	7,2	7,0	7,4	6,8	7,3	7,3	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=1 000)

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

Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Automne 2024	Total Été 2024	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024
Les bibliothèques municipales	8,1	8,2	8,2	8,0	8,1
L’aménagement des parcs municipaux	7,6	7,7	7,7	7,7	7,6
La programmation de sports et de loisirs	7,5	7,4	7,4	7,5	7,5
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,4	7,4	7,3	7,5	7,4
La conservation du patrimoine	7,2	7,2	7,2	7,3	7,2

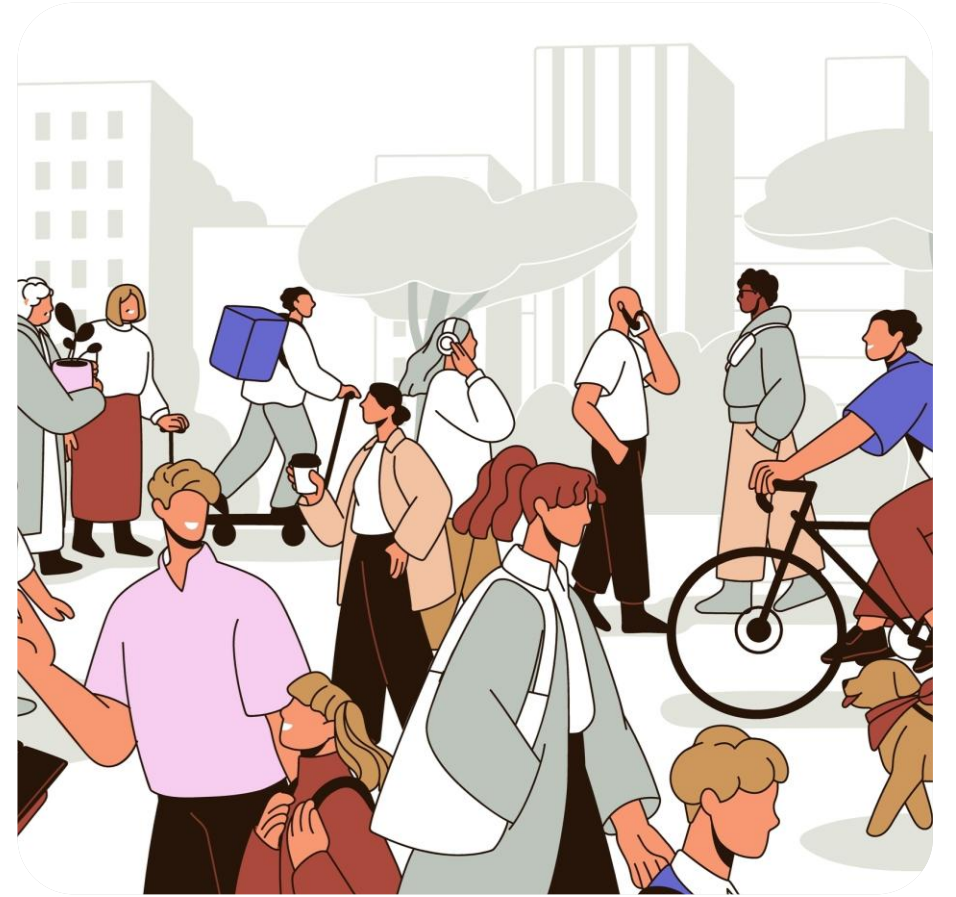
Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Hiver 2024	Total Hiver 2023	Total Hiver 2022	Total Hiver 2021
Les bibliothèques municipales	8,1	8,1	8,3	8,3	8,5
L’aménagement des parcs municipaux	7,6	7,6	7,6	7,7	7,9
La programmation de sports et de loisirs	7,5	7,5	7,7	7,7	7,7
La qualité des équipements sportifs et de plein air	7,4	7,4	7,5	7,6	7,7
La conservation du patrimoine	7,2	7,2	7,3	7,2	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=1 000)

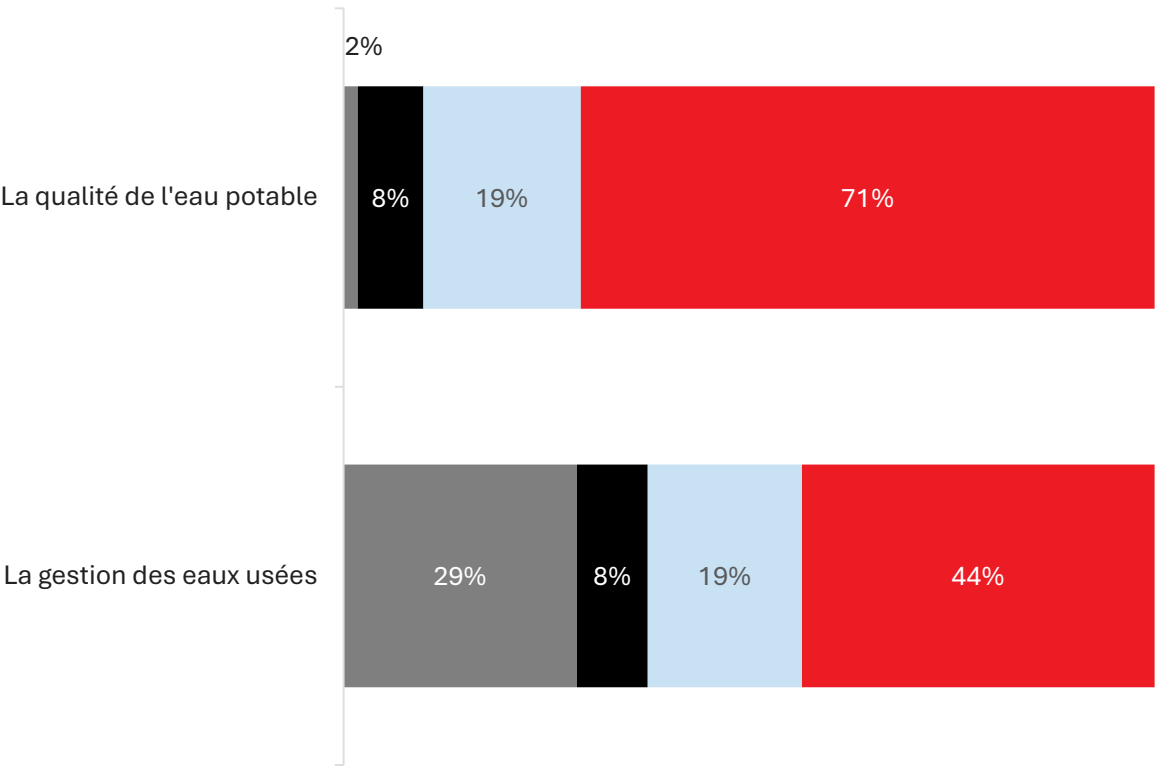
4.6

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%	8,1	7,1↓	Note moyenne pour la catégorie de service
			Hiver 2025 7,8 / 10
			Automne 2024 7,8 / 10
			Hiver 2024 7,8 / 10
63%	7,6	-	

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=1 000)

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
n absolu =	1 000	444	554	196	341	463	221	779	614	386
La qualité de l'eau potable	8,1	8,1	8,0	7,9	7,9	8,3	8,1	8,1	8,2	7,9
La gestion des eaux usées	7,6	7,7	7,5	7,4	7,5	7,8	7,6	7,6	7,7	7,5

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
n absolu =	1 000	163	173	195	172	137	160
La qualité de l'eau potable	8,1	7,8	8,1	8,0	8,1	8,1	8,2
La gestion des eaux usées	7,6	7,1	7,7	7,6	7,8	7,7	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=1 000)

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

Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Automne 2024	Total Été 2024	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024
La qualité de l'eau potable	8,1	8,0	8,0	8,0	8,1
La gestion des eaux usées	7,6	7,6	7,3	7,6	7,5

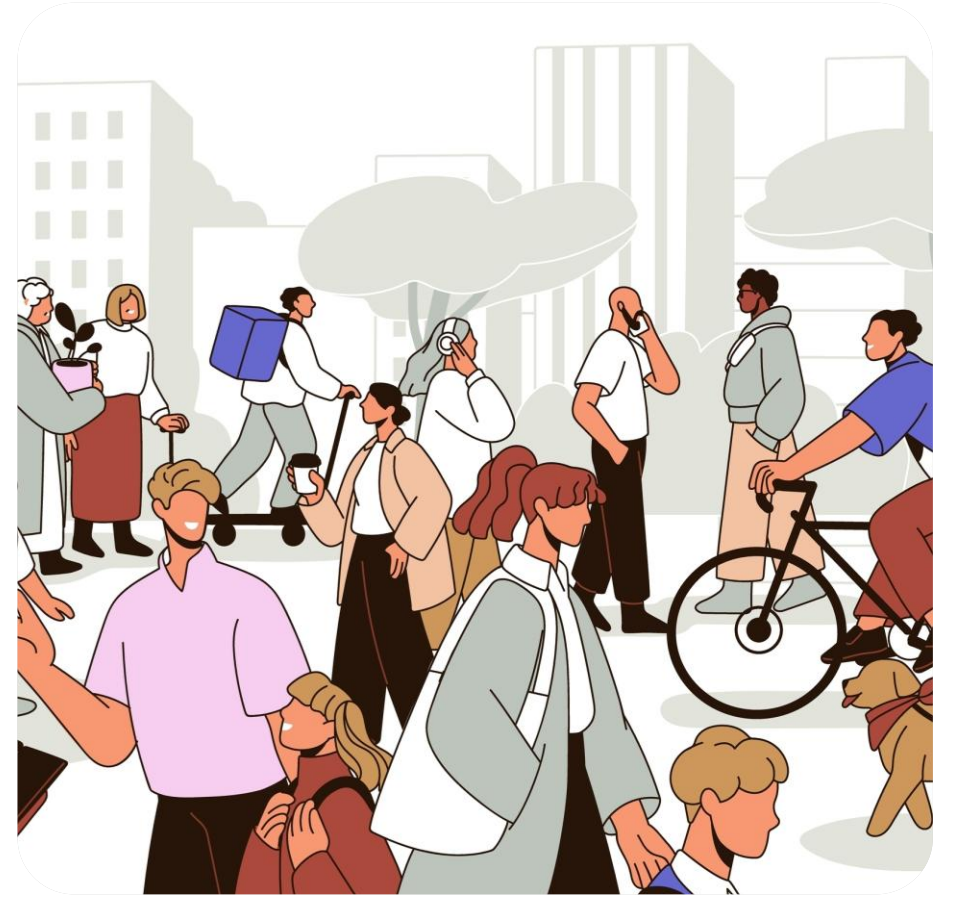
Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Hiver 2024	Total Hiver 2023	Total Hiver 2022	Total Hiver 2021
La qualité de l'eau potable	8,1	8,1	8,1	8,0	8,3
La gestion des eaux usées	7,6	7,5	7,7	7,3	7,7

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=1 000)

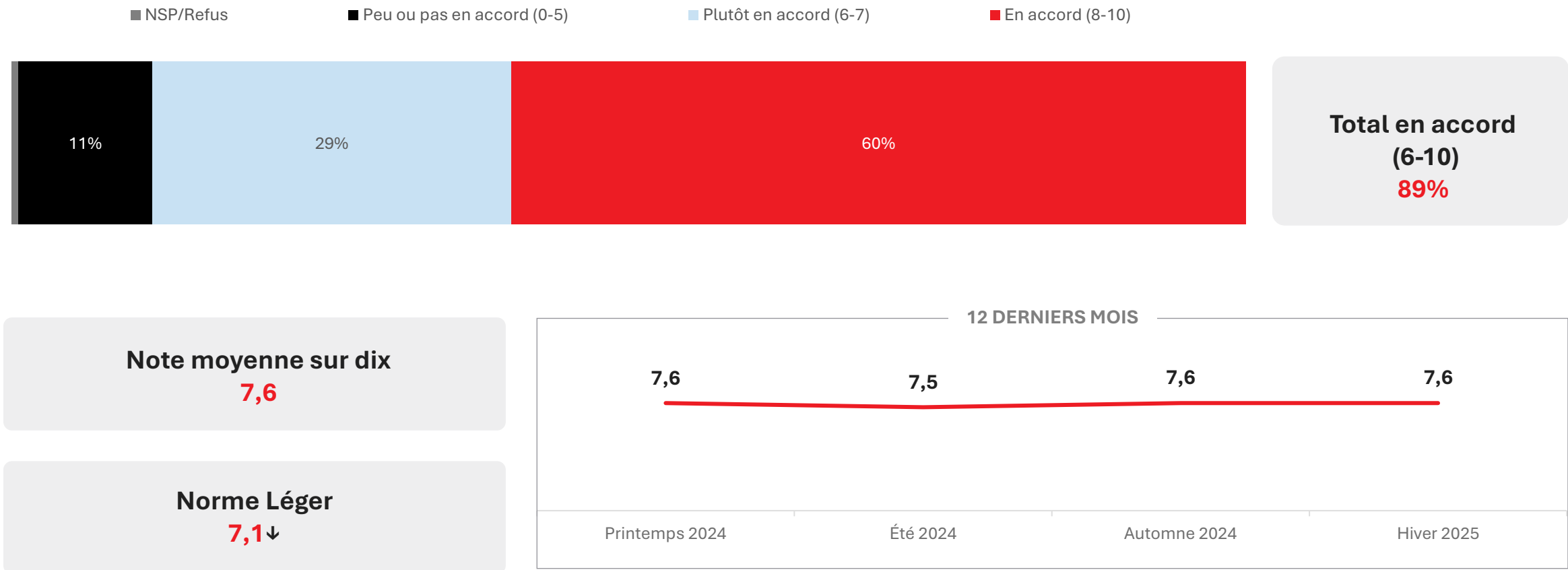
4.7

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



Satisfaction à l'égard de la qualité du milieu

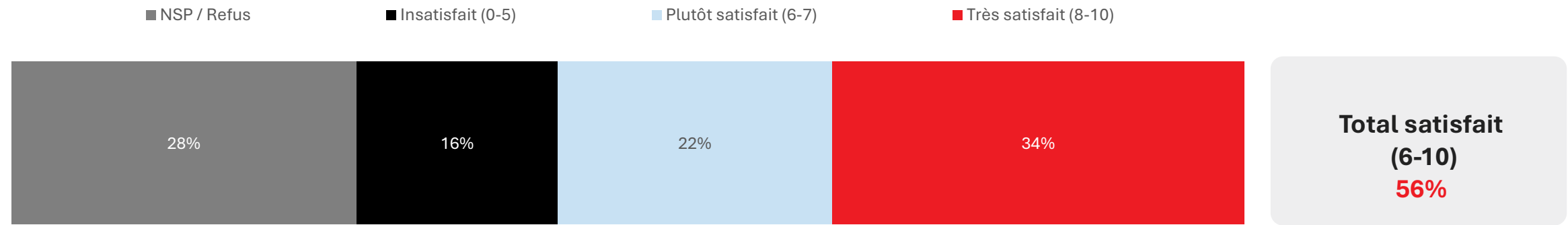
Évaluation du mode de vie sain et actif



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)

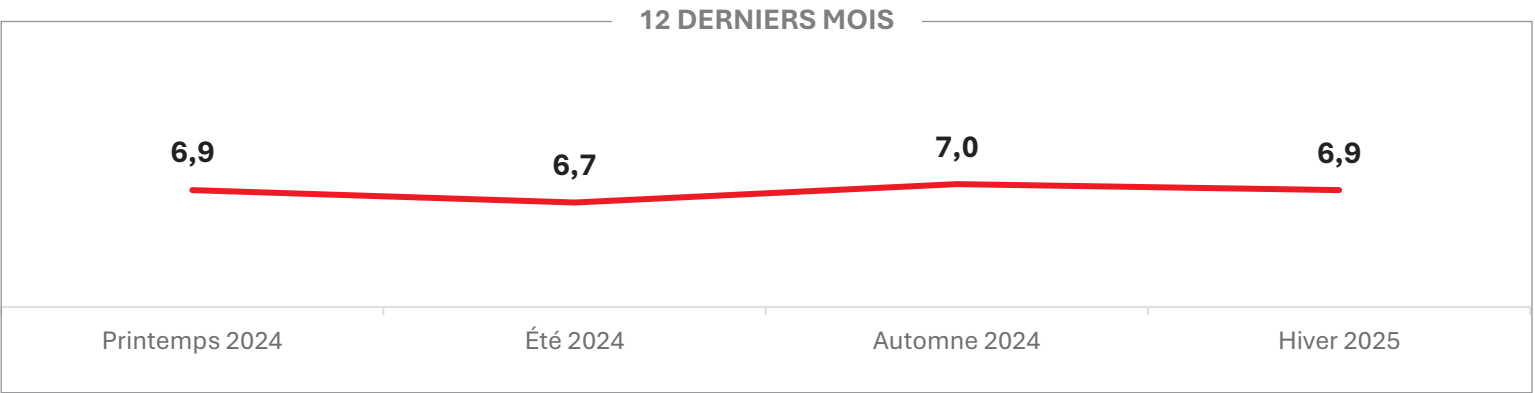
Satisfaction à l'égard de la gestion animalière

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=1 000)

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
n absolu =	1 000	444	554	196	341	463	221	779	614	386
Ma ville permet un mode de vie sain et actif	7,6	7,6	7,7	7,7	7,3	7,8	7,5	7,7	7,6	7,6
La gestion animalière	6,9	6,8	7,0	7,2	6,8	6,7	7,0	6,8	6,8	6,9

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité–Limoilou	Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
n absolu =	1 000	163	173	195	172	137	160
Ma ville permet un mode de vie sain et actif	7,6	7,4	7,6	7,6	7,8	7,5	7,9
La gestion animalière	6,9	6,7	6,6	6,8	7,2	6,7	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=1 000)

Satisfaction à l'égard de la qualité du milieu

Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Automne 2024	Total Été 2024	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024
Ma ville permet un mode de vie sain et actif	7,6	7,6	7,5	7,6	7,6
La gestion animalière	6,9	7,0	6,7	6,9	6,7

Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Hiver 2024	Total Hiver 2023	Total Hiver 2022	Total Hiver 2021
Ma ville permet un mode de vie sain et actif	7,6	7,6	-	-	-
La gestion animalière	6,9	6,7	7,2	7,2	7,3

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.

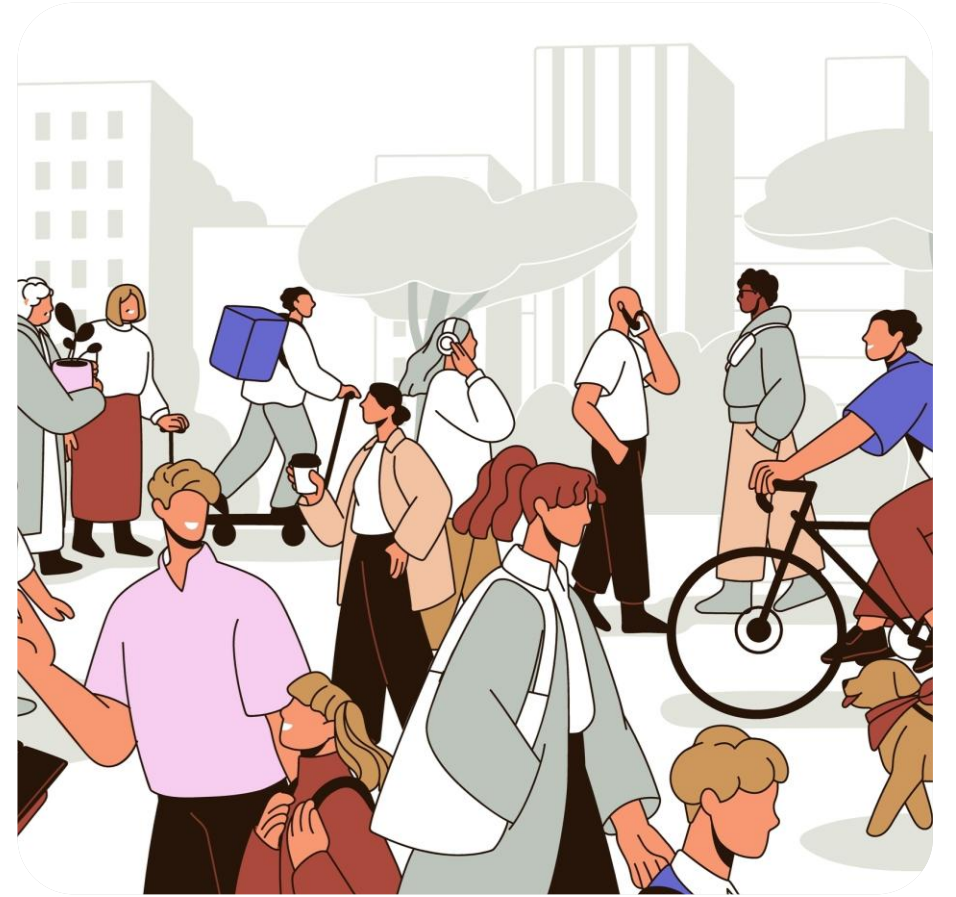
+

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=1 000)

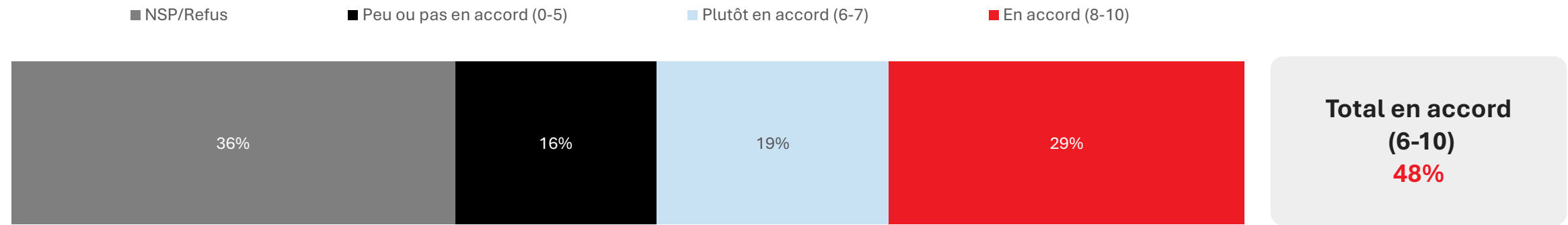
4.8

Satisfaction à l'égard
de l'interaction
citoyenne



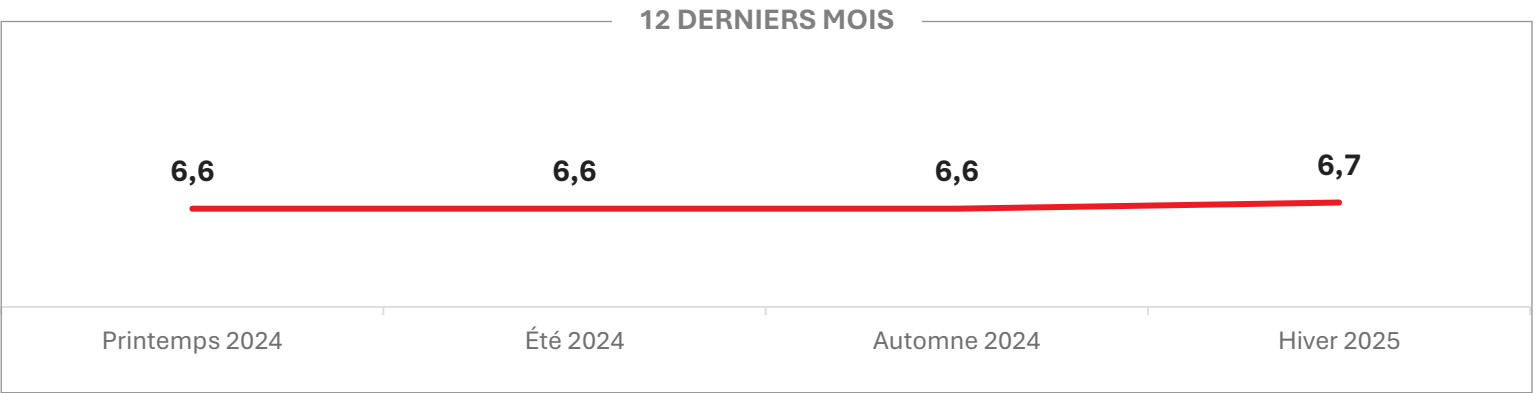
Satisfaction à l'égard des instances de participation publique

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



Note moyenne sur dix
6,7

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=1 000)

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
n absolu =	1 000	444	554	196	341	463	221	779	614	386
Les instances de participation publique	6,7	6,5	7,0	7,4	6,2	6,7	6,6	6,7	6,6	6,9

	Total	Arrondissement					
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières
n absolu =	1 000	163	173	195	172	137	160
Les instances de participation publique	6,7	6,4	6,4	6,9	7,1	6,6	6,8

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=1 000)

Satisfaction à l'égard des instances de participation publique

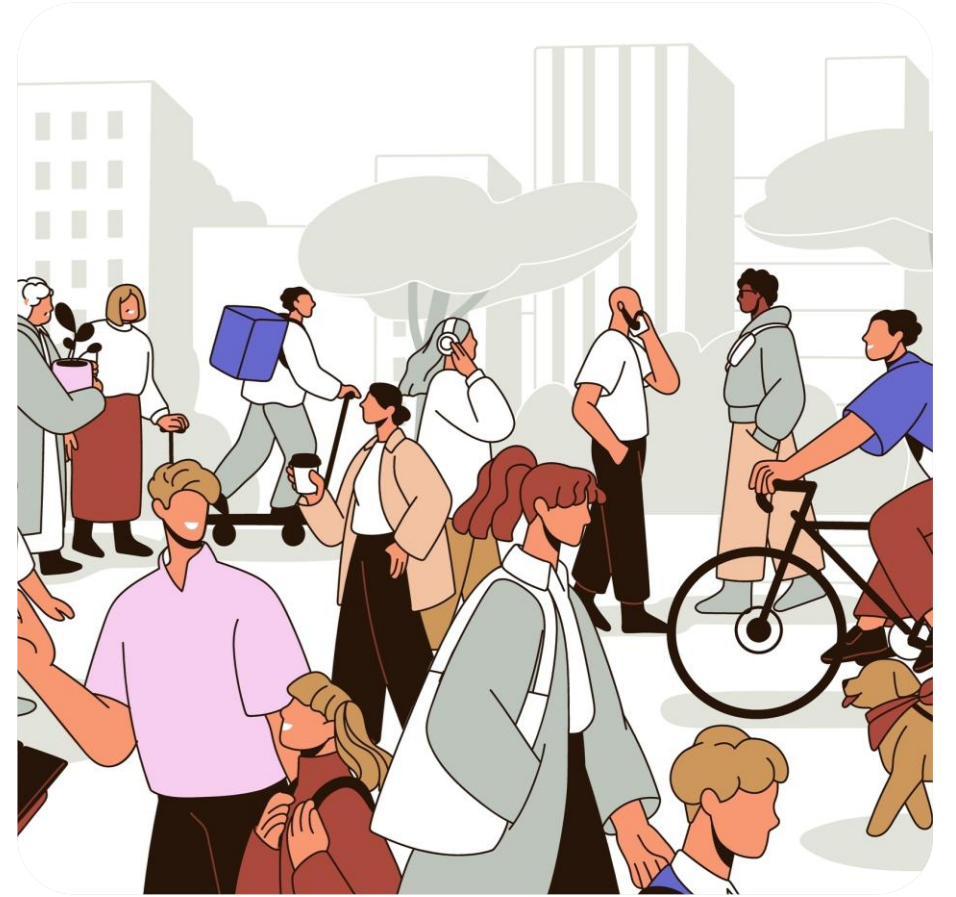
Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Automne 2024	Total Été 2024	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024
Les instances de participation publique	6,7	6,6	6,6	6,6	6,6

Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Hiver 2024	Total Hiver 2023	Total Hiver 2022	Total Hiver 2021
Les instances de participation publique	6,7	6,6	7,0	6,7	7,1

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=1 000)

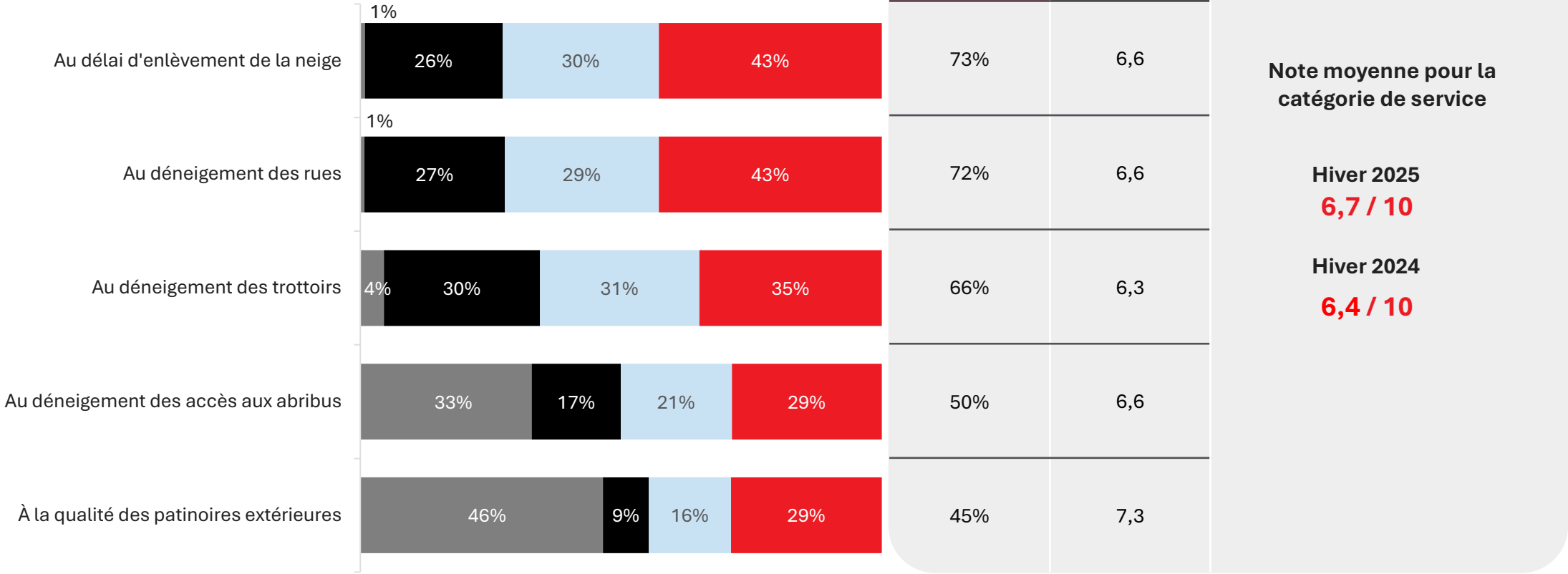
4.9

Services hivernaux



Satisfaction à l'égard des services saisonniers hivernaux

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



Q17. 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 : Tous les répondants (n=1 000)

Satisfaction à l'égard des services saisonniers hivernaux

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
n absolu =	1 000	444	554	196	341	463	221	779	614	386
À la qualité des patinoires extérieures	7,3	7,5	7,2	7,4	7,3	7,3	7,3	7,3	7,2	7,5
Au déneigement des accès aux abribus	6,6	6,8	6,5	6,7	6,4	6,7	6,7	6,6	6,9	6,4
Au délai d'enlèvement de la neige	6,6	6,6	6,6	6,6	6,1	6,9	6,5	6,6	6,6	6,6
Au déneigement des rues	6,6	6,6	6,6	6,7	6,0	6,8	6,4	6,6	6,6	6,5
Au déneigement des trottoirs	6,3	6,3	6,2	6,5	5,9	6,4	6,2	6,3	6,4	6,1
	Total	Arrondissement								
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières			
n absolu =	1 000	163	173	195	172	137	160			
À la qualité des patinoires extérieures	7,3	6,8	7,1	7,9	7,2	7,4	7,5			
Au déneigement des accès aux abribus	6,6	6,4	6,8	6,2	6,8	6,9	6,9			
Au délai d'enlèvement de la neige	6,6	6,1	6,6	6,4	6,4	7,1	7,0			
Au déneigement des rues	6,6	6,0	6,6	6,4	6,6	6,9	7,0			
Au déneigement des trottoirs	6,3	6,0	6,4	5,5	6,5	6,7	6,8			

Q17. 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 : Tous les répondants (n=1 000)

Satisfaction à l'égard des services saisonniers hivernaux

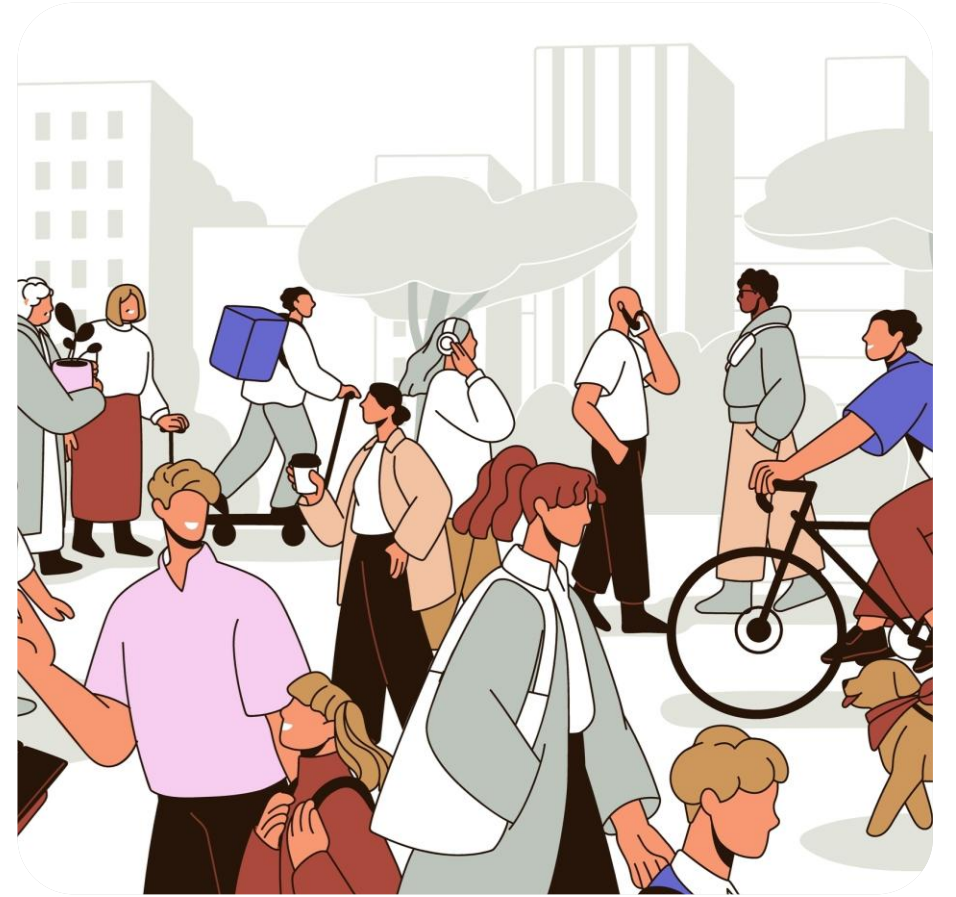
Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Hiver 2024	Total Hiver 2023	Total Hiver 2022	Total Hiver 2021
À la qualité des patinoires extérieures	7,3↑	7,0	7,5	7,4	7,7
Au déneigement des accès aux abribus	6,6	6,5	6,7	6,6	7,0
Au délai d'enlèvement de la neige	6,6↑	6,3	6,4	6,2	7,3
Au déneigement des rues	6,6↑	6,2	6,5	6,0	7,2
Au déneigement des trottoirs	6,3	6,1	6,3	5,8	6,7

Q17. 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 : Tous les répondants (n=1 000)

4.10

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=1 000)

Communications

	Total	Genre		Âge			Parents d'enfants		Statut de résident	
		Homme	Femme	18-34	35-54	55+	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
n absolu =	1 000	444	554	196	341	463	221	779	614	386
J'aimerais que ma Ville me consulte et m'écoute davantage avant de prendre des décisions.	7,2	7,6	6,8	6,6	7,4	7,3	7,4	7,1	7,4	6,9
Je m'intéresse à ce qui se passe dans ma municipalité (nouveaux projets, décisions, événements, etc.).	7,1	7,4	6,8	6,7	7,1	7,3	7,4	7,0	7,4	6,8
J'aimerais recevoir davantage d'information de la part de ma Ville	6,4	6,8	6,1	6,2	6,4	6,7	6,6	6,4	6,6	6,3
	Total	Arrondissement								
		Beauport	Charlesbourg	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	La Haute-Saint-Charles	Les Rivières			
n absolu =	1 000	163	173	195	172	137	160			
J'aimerais que ma Ville me consulte et m'écoute davantage avant de prendre des décisions.	7,2	7,4	7,0	7,3	7,1	7,5	6,9			
Je m'intéresse à ce qui se passe dans ma municipalité (nouveaux projets, décisions, événements, etc.).	7,1	6,8	7,3	7,3	7,1	6,9	6,9			
J'aimerais recevoir davantage d'information de la part de ma Ville	6,4	6,3	6,5	6,4	6,5	6,5	6,4			

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=1 000)

Communications

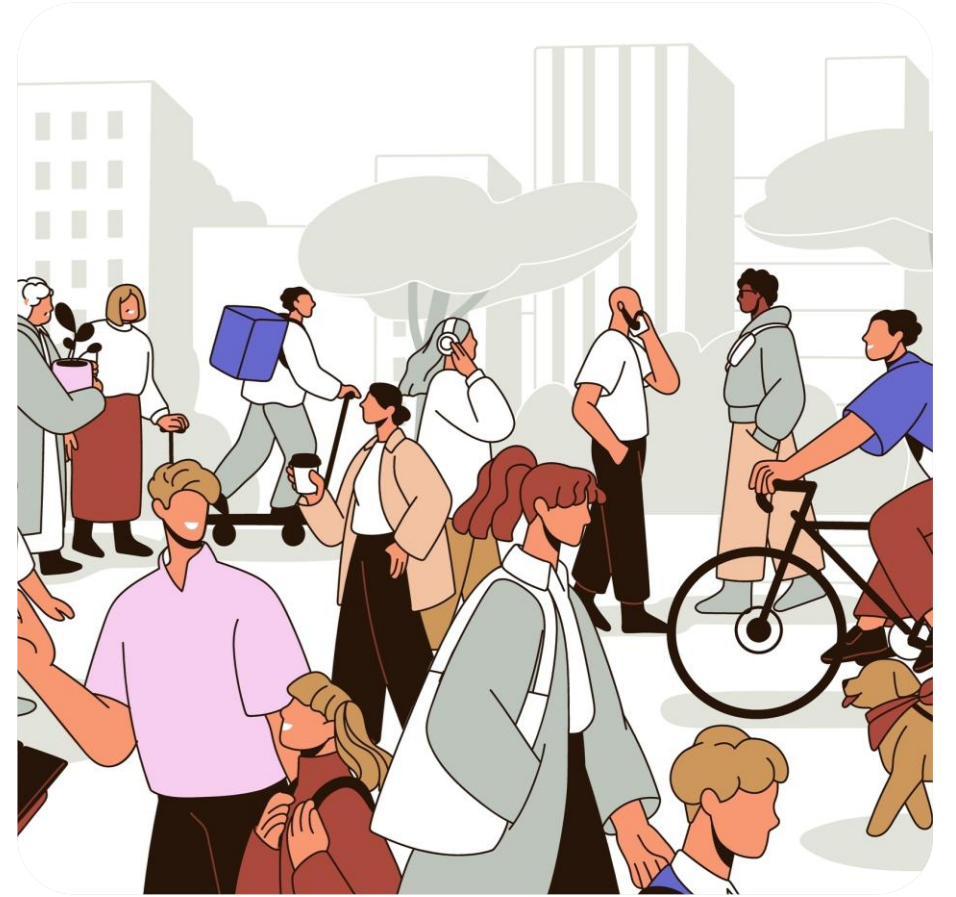
Note moyenne	Total Hiver 2025	Total Automne 2024	Total Été 2024	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024
J'aimerais que ma Ville me consulte et m'écoute davantage avant de prendre des décisions.	7,2	7,2	7,4	7,3	7,2
Je m'intéresse à ce qui se passe dans ma municipalité (nouveaux projets, décisions, événements, etc.).	7,1	7,0	7,2	7,1	7,1
J'aimerais recevoir davantage d'information de la part de ma Ville	6,4	6,6	6,7	6,7	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=1 000)

4.11

Services à améliorer
en priorité



Services à améliorer en priorité

	Total Hiver 2025	Total Automne 2024	Total Été 2024	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024
Déneigement	11%↑	6%	9%	10%	16%
Transport en commun (autres et sans précision) : RTC, bus, métro	10%	8%	11%	9%	11%
Réparation de la chaussée / nids de poule	7%	7%	5%	9%	4%
Entretien des rues et des trottoirs (sans précision)	4%	5%	6%	5%	6%
Gestion des matières résiduelles / ramassage des ordures / gestion des déchets	4%	5%	5%	4%	2%
Gestion de la circulation (signalisation, marquage au sol, feux de circulation, ajout de trottoir, etc.)	4%	5%	5%	7%	6%
Service de police / sécurité publique	4%	5%	7%	4%	5%
Sécurité routière	3%	3%	3%	2%	3%
L'écoute des citoyens / traitement des demandes / communication	2%↑	1%	2%	2%	2%
Service des sports et des loisirs	2%	3%	3%	2%	3%
Je ne sais pas / Rien ne me vient en tête	40%	41%	38%	44%	36%

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=1 000)

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

Annexe



Services à améliorer en priorité - suite

	Total Hiver 2025	Total Automne 2024	Total Été 2024	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024
Travaux publics	2%	2%	3%	1%	1%
Nettoyage des rues / des trottoirs	1%	1%	1%	4%	2%
Piste cyclable (en général)	1%	1%	1%	2%	2%
La gestion du stationnement	1%	2%	2%	1%	2%
Aide / soutien aux itinérants / personnes défavorisées	1%	1%	2%	1%	1%
Faciliter la circulation pour les piétons / la sécurité des piétons	1%	1%	1%	1%	2%
Reconsidérer le projet du tramway	1%	1%	1%	1%	1%
L'administration	1%	1%	2%	2%	3%
Arrêter de faire la guerre à l'automobile	1%	1%	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=1 000) – Mentions récoltant 2% et moins. Seules les mentions récoltant 1% ou plus sont présentées.

Services à améliorer en priorité - suite

	Total Hiver 2025	Total Automne 2024	Total Été 2024	Total Printemps 2024	Total Hiver 2024
Entretien des parcs / des arbres	1%	1%	1%	1%	1%
Réduire ou éliminer les pistes cyclables	1%	1%	2%	-	-
Réseau de transport structurant	1%	0%	0%	-	-
Transport alternatif/actif	1%↑	0%	1%	-	-
Meilleure gestion du budget / réduire le gaspillage de fonds publics (divers)	1%	0%	1%	0%	1%
Le recyclage	1%	1%	0%	2%	0%
Aménagement de stationnements	1%	1%	2%	1%	1%
Contrôle animalier (permis, etc.)	1%	0%	0%	0%	0%
Aide au logement / plus de logements abordables / logements sociaux	1%	1%	1%	1%	2%
Bons services en général / aucun problème	1%	1%	0%	1%	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=1 000) – 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)

300

Employé(e)s

185

Consultant(e)s

8

Bureaux

MONTREAL | QUEBEC |
TORONTO | WINNIPEG
EDMONTON | CALGARY |
VANCOUVER | NEW YORK



L'intelligence des données

leger360.com