

La participation citoyenne à la Ville de Québec



Visite de l'Association des Maires d'Ile-de-France
29 septembre 2023





PARTICIPATION citoyenne

Je m'informe | Je m'exprime

C'est :

Service de
l'interaction
citoyenne

- La participation publique
- Le centre de relation avec les citoyens (311 et centres de service)
- L'innovation et le développement de la relation-client
- L'équipe Info-Chantier

LA PARTICIPATION CITOYENNE À QUÉBEC

Fondements :

- Possibilité de se prononcer, en dehors du cadre électoral, sur des projets et politique susceptibles de modifier le milieu de vie
- Mode de communication dans les deux sens
- Éclaire et facilite la prise de décision (ne se substitue pas au travail des élus)
- Approche qui mise sur la participation citoyenne (conseils de quartier)

LA PARTICIPATION CITOYENNE À QUÉBEC

Fondements :

- Possibilité de se prononcer, en dehors du cadre électoral, sur des projets et politique susceptibles de modifier le milieu de vie
- Mode de communication dans les deux sens
- Éclaire et facilite la prise de décision (ne se substitue pas au travail des élus)
- Approche qui mise sur la participation citoyenne (conseils de quartier)

Historique

- 1992 Comités consultatifs
- 1993 Conseils de quartier expérimentaux (2)
- 1996 Adoption de la **première politique de consultation publique**, modification de la Charte de la Ville et création formelle des conseils de quartier de Saint-Jean-Baptiste et du Vieux-Limoilou



Historique



- 1997 Création de 9 conseils de quartier supplémentaires
- 2003 Révision de la politique de consultation publique, révision du règlement sur la délimitation du territoire en quartiers et création de nouveaux conseils de quartier (CQ)
- 2021 Adoption et mise en œuvre du **Règlement sur la politique de participation publique (R.V.Q. 2705)**
- 2023 **29 conseils de quartier / 35 quartiers**

Cadre légal et réglementaire

- **Obligation d'adopter une politique de consultation publique** par règlement et constitution des conseils de quartier inscrits dans la *Charte de la Ville de Québec – capitale nationale du Québec*
- **Obligation de consulter les conseils de quartier** sur les modifications locales et **pouvoir d'initiative des conseils de quartier** également inscrits dans la Charte
- Règlement sur la Politique de participation publique formalise la **participation « en amont »** des modifications réglementaires d'urbanisme, des projets d'aménagement et des grandes politiques
- Maintien du **processus d'approbation référendaire** en urbanisme

Politique de participation publique



PARTICIPATION
citoyenne

Je m'informe | Je m'exprime



Instances de participation

- Conseils de quartier
- Commissions consultatives (sur des sujets particuliers)
- Consultations tenues par les conseillers municipaux
- Conseil municipal des enfants



Conseil de quartier (CQ)

Interlocuteur privilégié de la Ville, le conseil de quartier a pour mission de **permettre aux citoyens d'exprimer leurs opinions et leurs besoins** à l'égard de questions qui concernent **leur quartier**, notamment en ce qui a trait à l'aménagement du territoire, l'aménagement des propriétés municipales, la vie communautaire, et la sécurité publique.



LE CONSEIL DE QUARTIER

- Organisme consultatif reconnu par la Ville
- Lieu d'expression pour les différents points de vue et intérêts dans le quartier (résidants, commerçants, organismes, piétons, cyclistes, automobilistes, etc.)
- Espace de dialogue et de collaboration entre citoyens, élus, fonctionnaires, acteurs du milieu
- Organisme à but non lucratif (OBNL)
- Conseil d'administration formé de citoyens bénévoles élus par la population du quartier une fois par an (en avril)
- Conseillers municipaux siègent au conseil de quartier sans droit de vote



Sujets soumis à la participation

- Modification à la réglementation d'urbanisme (MRU)
- Modifications au Plan d'urbanisme
- Élaboration ou modifications d'un Programme particulier d'urbanisme (PPU)
- Grandes orientations ou politiques de la Ville susceptibles d'affecter les services aux citoyens
- Changement aux noms des rues, parcs et places publiques (toponymie) et projets de citation des sites historiques



Sujets soumis à la participation

- Projets d'adoption ou de modification d'un règlement de circulation ou stationnement
- Projets de règlement concernant un équipement collectif ou institutionnel, tel un équipement culturel ou un équipement récréatif
- Aménagement de rue, parc, piste cyclable, trottoir, etc.



Mécanismes de participation

Des moyens adaptés aux enjeux :

- Assemblées d'information ou de consultation
- Audiences publiques
- Consultation en ligne
- Référendum consultatif
- Atelier de discussion ou atelier participatif (charrette de design)
- Ballade urbaine ou marche exploratoire
- Forum, colloque, assemblée de cuisine, groupe de discussion, sondage, porte ouverte, etc.



QUELQUES EXEMPLES

Aménagement et urbanisme :

- Programmes particuliers d'urbanisme Belvédère et secteur Sud du centre-ville Saint-Roch
- Vision d'aménagement du pôle urbain Wilfrid-Hamel–Laurentienne
- Plan d'aménagement le long des rivières « Rêvons nos rivières »
- Plan directeur du Mont-Bélair

La Ville de Québec mènera un sondage en ligne sur:

Densité urbaine
Transports et déplacements
Commerces et services
Espaces publics et verdissement

Du 16 mars
au 7 avril
2015



- Donnez votre avis sur l'aménagement du quartier!
- Informez-vous sur les enjeux dans Saint-Roch!
- Influencez le développement de votre milieu de vie!
- Recevez de l'aide pour remplir le sondage!

La Caravane PPU est en virée!



QUELQUES EXEMPLES

Hébergement touristique

Part.
active

- Ateliers participatifs tenus par les conseils de quartier

Consultation

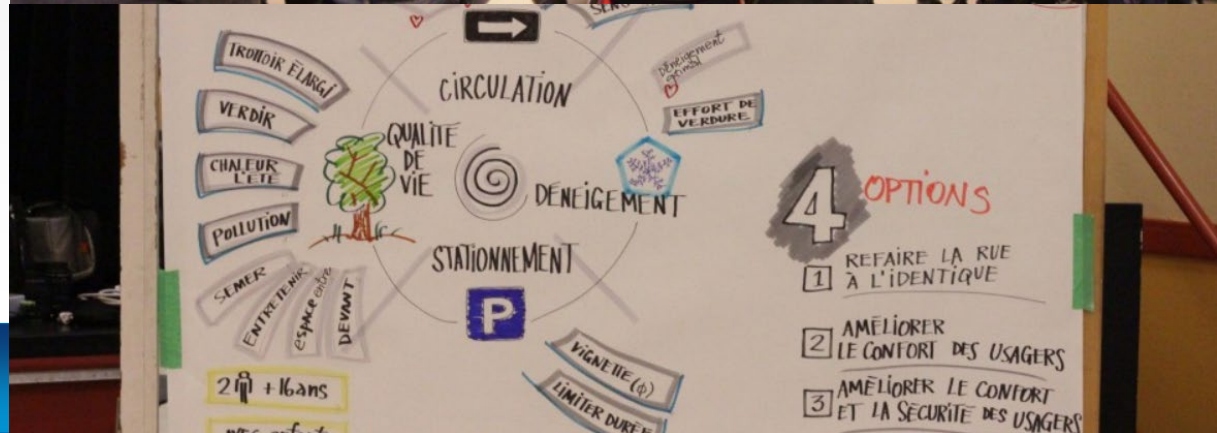
- Groupes de discussion avec des citoyens et des commerçants
- Sondage web auprès des touristes
- Consultation en ligne grand public
- Séance d'audition des opinions (avec mémoires ou commentaire verbal)
- Consultation réglementaire en vertu de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme



QUELQUES EXEMPLES

Réaménagement de rues, parcs et places publiques

- Rue Anna
- Avenue Ruel
- Avenue Maguire
- Place Jean-Béliveau
- Jardin du Corps-de-Garde
- Sentier de la falaise de Sillery



LA PARTICIPATION CITOYENNE À QUÉBEC

Environ **800 activités** de participation publique par an, dont :

- **250 rencontres de conseils de quartier**
- Environ **200 activités de participation publique sur des sujets d'envergure** à l'échelle de toute la ville ou de plusieurs quartiers
- Environ **300 consultations publiques locales** en vertu de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme dont la plupart tenues par les conseils de quartier
- **20 assemblées** tenues par les **conseillers municipaux**
- **5 rencontres** du **conseil municipal des enfants**





PARTICIPATION
citoyenne

Je m'informe | Je m'exprime

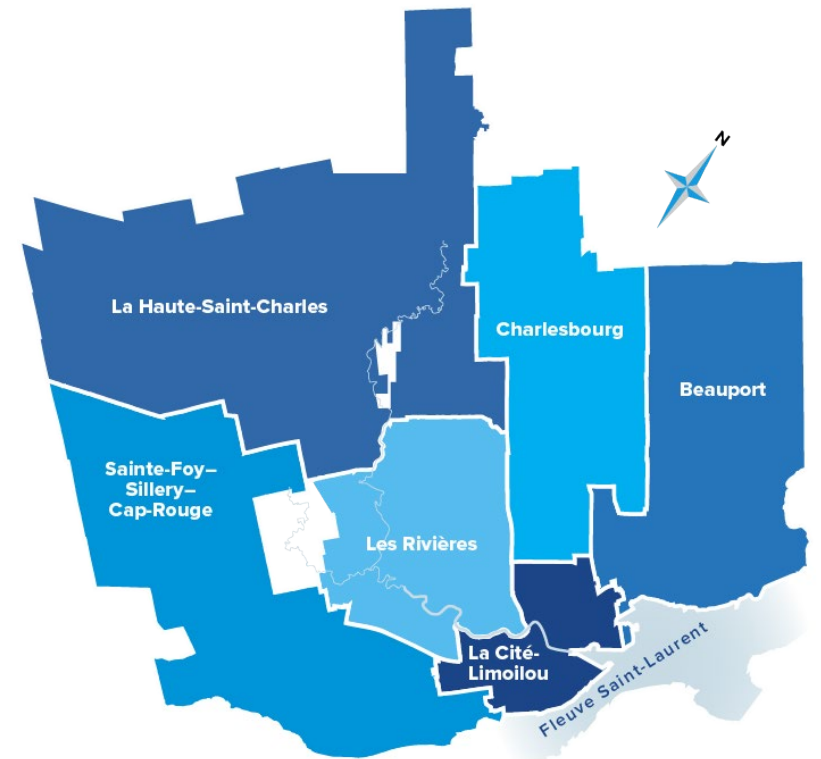


Service de l'interaction citoyenne

- C'est:
 - La participation publique
 - Le centre de relation avec les citoyens (311 et comptoirs)
 - L'innovation et le développement de la relation-client
 - L'équipe Info-Chantier

La voix du citoyen - Commençons par le début

Qui sont les citoyens de la
Ville de Québec?



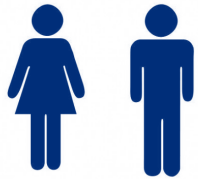
SEGMENT 1

Citoyenne désirant une ville accueillante, sécuritaire et tranquille

SEGMENT 1

9 % des citoyens de Québec

PORTRAIT SOCIODÉMOGRAPHIQUE



90 % 10%

Scolarité: Collégial 44 %
Universitaire 25 %

Emploi: Retraité 44 %

Revenu du ménage: 60K\$-99K\$ 35 %

Âge: 55-64 ans 22 %
65-74 ans 22 %

Étape de la vie Propriétaire 88 %
Sans enfant 79 %
Couple sans enfant 40 %

TRAITS DE PERSONNALITÉ

- ACCEUILLANTE, FIÈRE, RETRAITÉE ACTIVE ET AUTONOME
- SAGE ET EN ATTEND TOUT AUTANT DE SA VILLE
- SENTIMENT D'APPARTENANCE À LA COLLECTIVITÉ
- AIME PARTAGER SON EXPERTISE (MENTORAT)
- TROUVE IMPORTANT LE TISSU SOCIAL (BÉNÉVOLAT)

COMPORTEMENTS ET ATTITUDES

- Bénévolat
- Co-voiturage
- Faible consommation internet
- Média privilégié est TVA
- Rejoindre avec bulletin municipal
- Apprécie rester à la maison (film, cuisine)
- Apprécie parler à une personne (service)
- Passive face à la ville
- Aime peu le changement
- Mobilisée au changement climatique
- Peu portée à aller chercher l'information

BESOINS ET ATTENTES

- Stabilité et protection
- Cocooning et temps en famille
- Présent pour les petits enfants
- S'enrichir individuellement
- Se sentir utile et non isolée
- Profiter des espaces vert
- Accès à l'information
- Loisirs et culture accessibles et inclusifs
- Espaces publics et de partage disponibles
- Infrastructures entretenues pour marcher
- Infrastructures pour animaux
- Infrastructures pour les loisirs
- Communication traditionnelle (papier) et numériques
- Espaces gratuits pour activités (ex: pétanque, bridge)

LOCALISATION



Activités de recherche et sondages

- Sondages services collectifs
- Sondages en continu
- Mandats de recherche dans l'organisation
- Groupe de recherche
- Base de données exploitable



Rapport du sondage sur le réaménagement de la rue Saint-Sauveur Ouest

Une rue plus verte, plus sécuritaire et plus conviviale.

Recensement des chats et des chiens domestiques sur le territoire de la ville de Québec

Sondage auprès des citoyens
Édition 2021

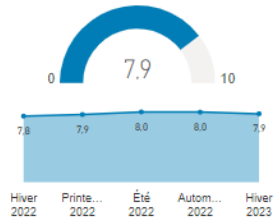
Activités de recherche et sondages

• Sondages services collectifs

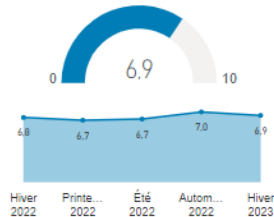
Sondage de satisfaction à l'égard des services municipaux
Hiver 2023



Recommander de vivre à Québec



Satisfaction de la dernière demande



Quelle est votre satisfaction concernant les services offerts?

Catégorie de services*	Hiver 2022	Printemps 2022	Été 2022	Automne 2022	Hiver 2023	Variation dernier sondage
Culture	7,7	7,8	7,8	7,8	7,8	→
Eau	7,7	8,0	8,0	8,1	7,9	↓
Éclairage public	7,8	8,0	7,7	7,8	7,8	→
Entretien des voies de circulation	6,4	6,7	7,0	7,0	6,6	↓
Matières résiduelles	7,8	7,9	7,8	7,9	7,9	→
Participation publique	6,7	6,9	7,0	6,9	7,0	↑
Propreté de la Ville	7,4	7,7	7,8	7,8	7,4	↓
Qualité du milieu	7,4	7,5	7,5	7,6	7,4	↓
Service de protection contre les incendies	8,4	8,5	8,5	8,5	8,5	→
Services policiers	7,6	7,7	7,5	7,7	7,7	→
Sports, loisirs et vie communautaire	7,7	7,7	7,7	7,8	7,6	↓
Transport et mobilité intelligente	6,7	6,8	6,6	7,0	6,7	↓

*Le résultat d'une catégorie est calculé par la moyenne pondérée des services offerts.

Rapports précédents

2023

- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Hiver 2023 \(PDF : 2 Mo\)](#)

2022

- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Automne 2022 \(PDF : 4 Mo\)](#)
- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Été 2022 \(PDF : 2 Mo\)](#)
- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Printemps 2022 \(PDF : 2 Mo\)](#)
- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Hiver 2022 \(PDF : 2 Mo\)](#)

2021

- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Automne 2021 \(PDF : 2 Mo\)](#)
- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Été 2021 \(PDF : 2 Mo\)](#)
- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Printemps 2021 \(PDF : 2 Mo\)](#)
- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Hiver 2021 \(PDF : 2 Mo\)](#)

2020

- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Automne 2020 \(PDF : 2 Mo\)](#)
- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Été 2020 \(PDF : 2 Mo\)](#)
- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Hiver-Printemps 2020 \(PDF : 2 Mo\)](#)

2019

- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Automne 2019 \(PDF : 2 Mo\)](#)
- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Été 2019 \(PDF : 3 Mo\)](#)
- [Rapport du sondage sur la satisfaction à l'égard des services collectifs de la Ville de Québec - Printemps 2019 \(PDF : 4 Mo\)](#)

Données et ressources (2)

Données

- ALLER** Donnée automne 2021 (1 Mo)
Dernière modification : 2022-04-25
Données du sondage automne 2021

[Explorer](#)

Documentation

- PDF** Rapport Léger pour Ville de Québec automne 2021 (2 Mo)
Dernière modification : 2022-04-25
Rapport Léger pour Ville de Québec du sondage automne 2021

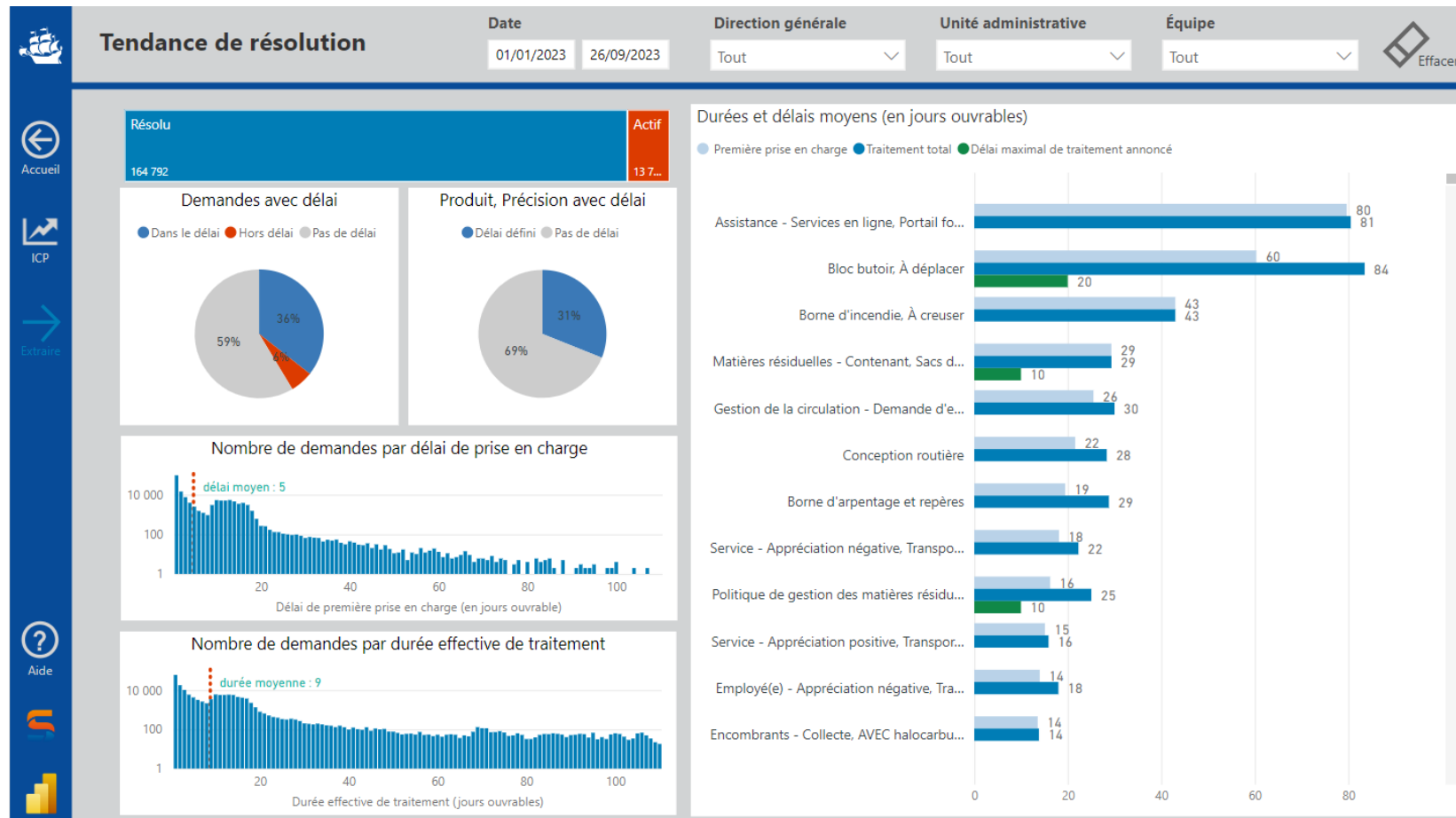
[Explorer](#)

Fiche descriptive du jeu de données

Organisation	Ville de Québec
Catégories	Gouvernement et finances Société et culture
Étiquettes	2021 automne citoyen satisfaction service sondage
Licence	Attribution (CC-BY 4.0)
Responsable	Service de l'interaction citoyenne
Courriel	Consultation.InteractionCitoyenne@ville.quebec.qc.ca
Fréquence de mise à jour	Non planifié
Couverture géographique	Territoire de la ville de Québec
Couverture temporelle	2022-01-18/2022-01-27
Informations complémentaires	Méthodologie La collecte des données a été réalisée du 18 au 27 janvier 2022 auprès de 1000 répondants, répartis proportionnellement dans les six arrondissements de la ville. La marge d'erreur maximale est de ± 3,1 %. Pour consulter les résultats du sondage en ligne, les citoyens peuvent visiter le site www.ville.quebec.qc.ca/apropos/planification-orientations/services-aux-citoyens/index.aspx
Source (URL)	https://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/planification-orientations/services-aux-citoyens/index.aspx
Respect des lignes directrices	80,0%
Dernière modification (métadonnées ou ressources)	2023-06-26 15:39 EDT
Diffusion initiale	2022-04-25 10:43 EDT
Identifiant	634537ed-88d3-47ae-a2e0-4ac8aba6966d

Activités de recherche et sondages

- Sondages en continu:



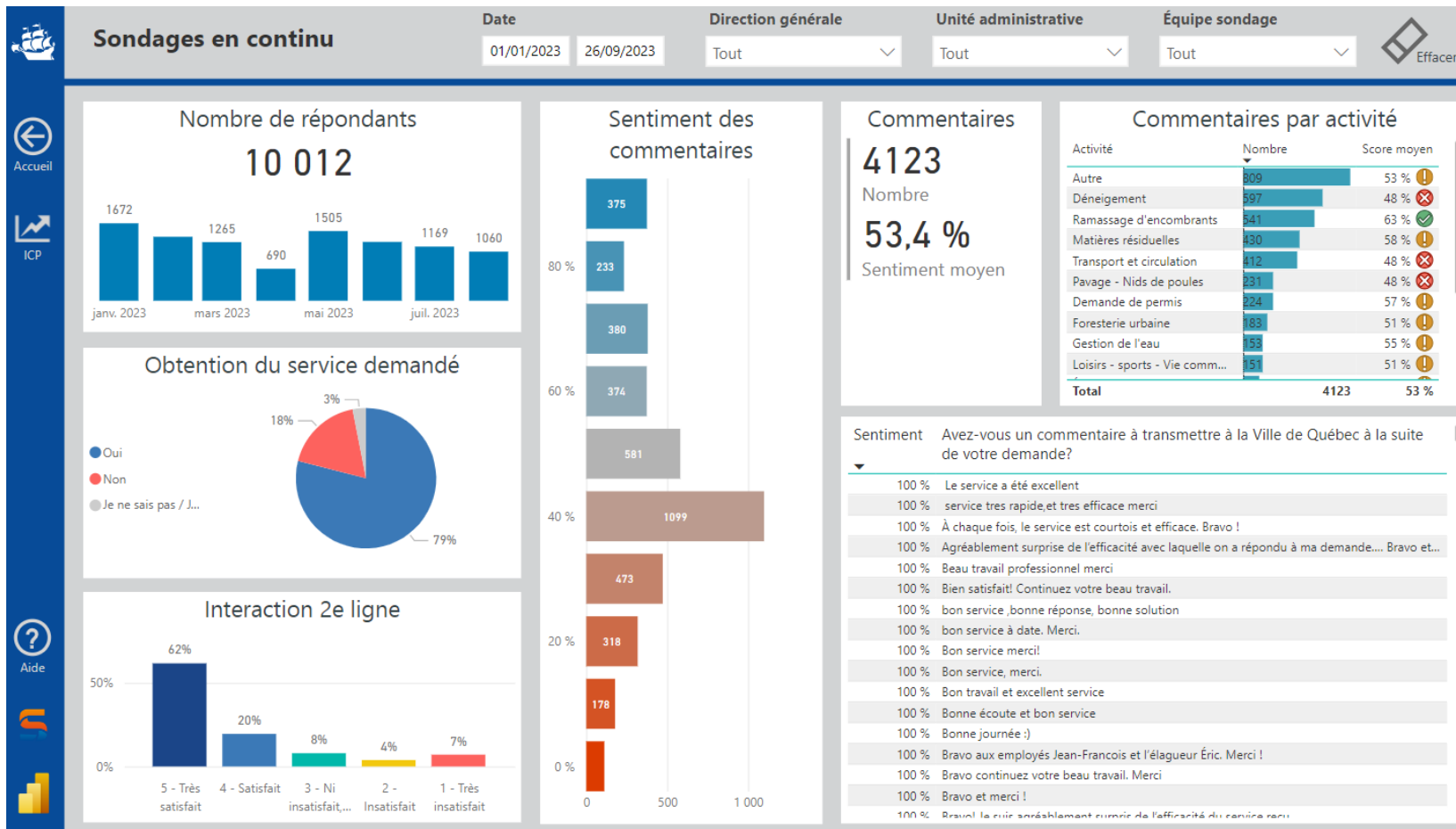
Activités de recherche et sondages

- Sondages en continu:



Activités de recherche et sondages

- Sondages en continu:

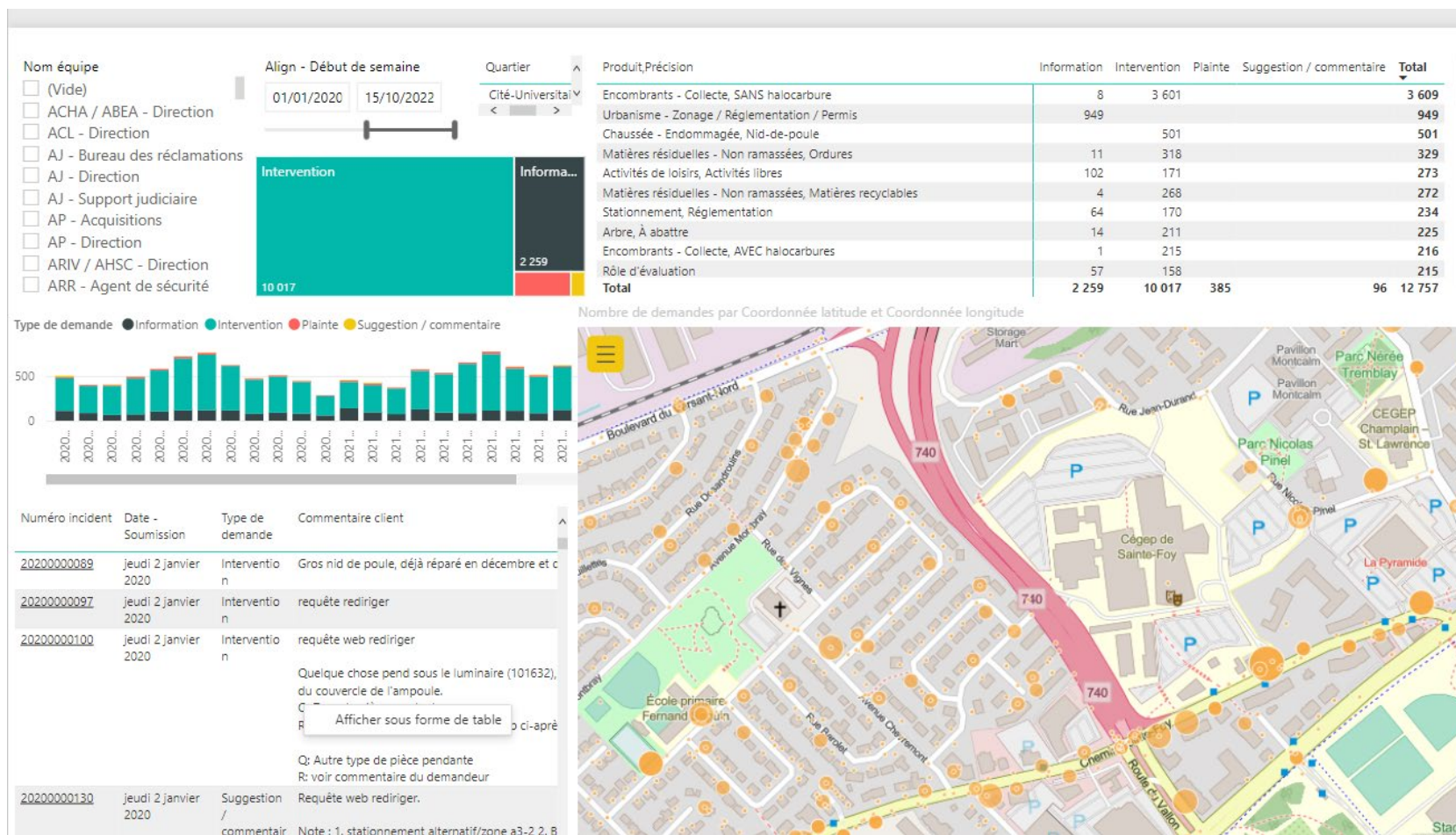


Activités de recherche et sondages

- Groupe de recherche
 - *Acceptez-vous d'être contacté de nouveau par la Ville de Québec pour être consulté aux fins d'amélioration de l'expérience client?*
- Environ 800 nouvelles entrées chaque mois depuis le mois d'août 2020
- Portrait sociodémographique de 12 variables

Activités de recherche et sondages









- « Analyse prédictive » géolocalisée



Indicateurs

SERVICES RENDUS

Tournés vers le citoyen

-  Stimuler l'essor de la ville
-  Bien aménager la ville
-  Assurer la sécurité urbaine
-  Animer et soutenir le milieu
-  Procurer un environnement écoresponsable et sain
-  Assurer les déplacements des personnes et des biens
-  Gérer l'eau
-  Bien administrer la Ville

INDICATEURS

COHÉRENCE



COHÉRENCE

RÉSULTATS




PROCESSUS

AXES DE PERFORMANCE



Tournés vers l'organisation



Résolument citoyen

 Stimuler l'essor de la ville					
1	Produit intérieur brut (PIB) réel par habitant	47 852 \$ (\$ de 2017)	2018	↑	PIB de la région de Québec par rapport à la population de la région
2	Indice de recommandation client	35	07-2019	↑	Différence entre les promoteurs et les détracteurs – Enquête de satisfaction
 Assurer la sécurité urbaine					
5	Indice de perception du sentiment de sécurité	8,3	07-2019	↑	Satisfaction des citoyens évaluée par le sondage de satisfaction à l'égard des services municipaux (moyenne de satisfaction sur 10)
6	Nombre de collisions mortelles et graves	55	2018	↓	Nombre de collisions mortelles et graves
7	Score de résilience globale	66	03-2019	↑	Rapport sur la résilience organisationnelle, <i>Resilient Organisations</i>
 Animer et soutenir le milieu					
8	Indice de satisfaction des citoyens - Bibliothèques	8,4	07-2019	↑	Satisfaction des citoyens évaluée par le sondage de satisfaction à l'égard des services municipaux (moyenne de satisfaction sur 10)
9	Indice de satisfaction des citoyens - Programmation de sports et de loisirs	7,8	07-2019	↑	Satisfaction des citoyens évaluée par le sondage de satisfaction à l'égard des services municipaux (moyenne de satisfaction sur 10)
10	Indice de satisfaction des citoyens - Aménagement des parcs	7,9	07-2019	↑	Satisfaction des citoyens évaluée par le sondage de satisfaction à l'égard des services municipaux (moyenne de satisfaction sur 10)

Résolument citoyen

 Procurer un environnement écoresponsable et sain				
11 Indice de satisfaction des citoyens - Collecte des ordures, du recyclage et des encombrants	8,0	07-2019	↑	Satisfaction des citoyens évaluée par le sondage de satisfaction à l'égard des services municipaux (moyenne de satisfaction sur 10)
12 Taux de valorisation des matières	55%	2017	↑	Rapport en base 100 de la quantité de matières détournées de l'élimination sur la quantité totale de matières produites sur le territoire
 Assurer les déplacements des personnes et des biens				
13 Proportion des déplacements en transport collectif à l'heure de pointe du matin (6h-9h)	12,8%	2017	↑	Proportion des déplacements en transport collectif à l'heure de pointe du matin (6h-9h), sur le territoire de l'enquête origine-destination, destination Ville de Québec
14 Indice de satisfaction des citoyens - Réparation des nids-de-poule	4,6	07-2019	↑	Satisfaction des citoyens évaluée par le sondage de satisfaction à l'égard des services municipaux (moyenne de satisfaction sur 10)
15 Indice de satisfaction des citoyens - Déneigement (déblaiement, enlèvement, trottoirs, abribus)	6,0	07-2019	↑	Satisfaction des citoyens évaluée par le sondage de satisfaction à l'égard des services municipaux (moyenne de satisfaction sur 10)
16 Indice de satisfaction des citoyens - Gestion de la circulation routière	6,3	07-2019	↑	Satisfaction des citoyens évaluée par le sondage de satisfaction à l'égard des services municipaux (moyenne de satisfaction sur 10)

Résolument citoyen

Gérer l'eau					
17	Quantité d'eau distribuée par personne par jour	409 l/p/j	2018	↓	Débit total annuel d'eau par rapport à la population
18	Indice de satisfaction des citoyens - Qualité de l'eau potable	8,3	07-2019	↑	Satisfaction des citoyens évaluée par le sondage de satisfaction à l'égard des services municipaux (moyenne de satisfaction sur 10)

Sur les 30 indicateurs de suivi pour les services rendus par la Ville, 10 sont directement des indicateurs de la satisfaction des citoyens

Qualité					
3	Indice de satisfaction générale des citoyens à l'égard des services	7,1	07-2019	↑	Satisfaction des citoyens évaluée par le sondage de satisfaction à l'égard des services municipaux (moyenne de satisfaction sur 10)
4	Taux de plaintes	13,9%	2018	↓	Nombre de plaintes par rapport au nombre de demandes

La place de la voix du citoyen

- Comment rapproche-t-on la « Voix de l'expert » de la « Voix du citoyen » dans le développement de produits/programmes/services?



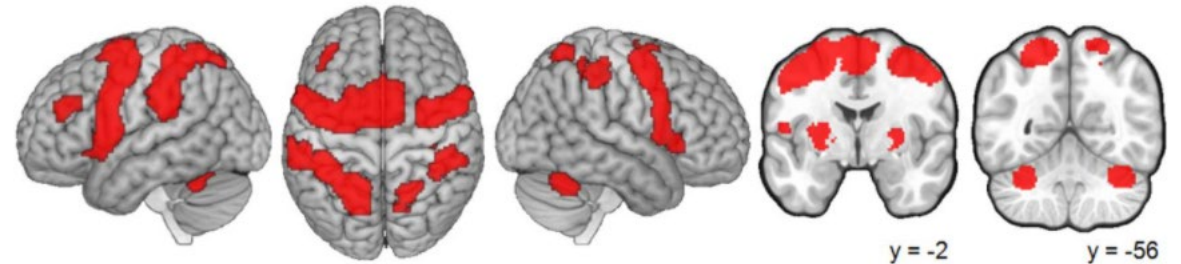
Comment comprend-t-on l'expérience d'autrui?

À la base des études sur l'observation et l'exécution d'action (plus tard même sur l'imagination de l'action).

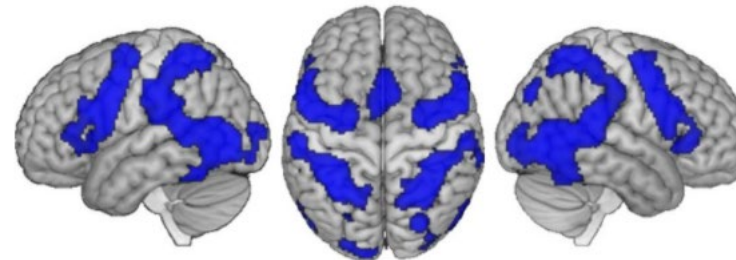
On a pu noter la même chose avec les émotions de base dans les années qui ont suivies notamment par tout le courant sur l'empathie pour la douleur d'autrui.

La théorie des représentations partagées

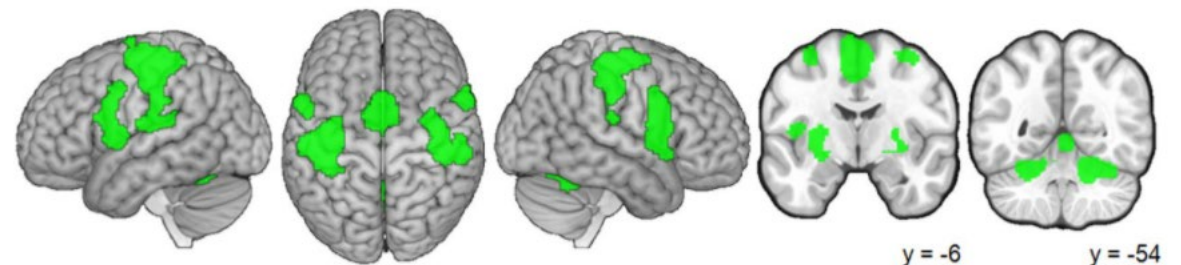
Motor Imagery

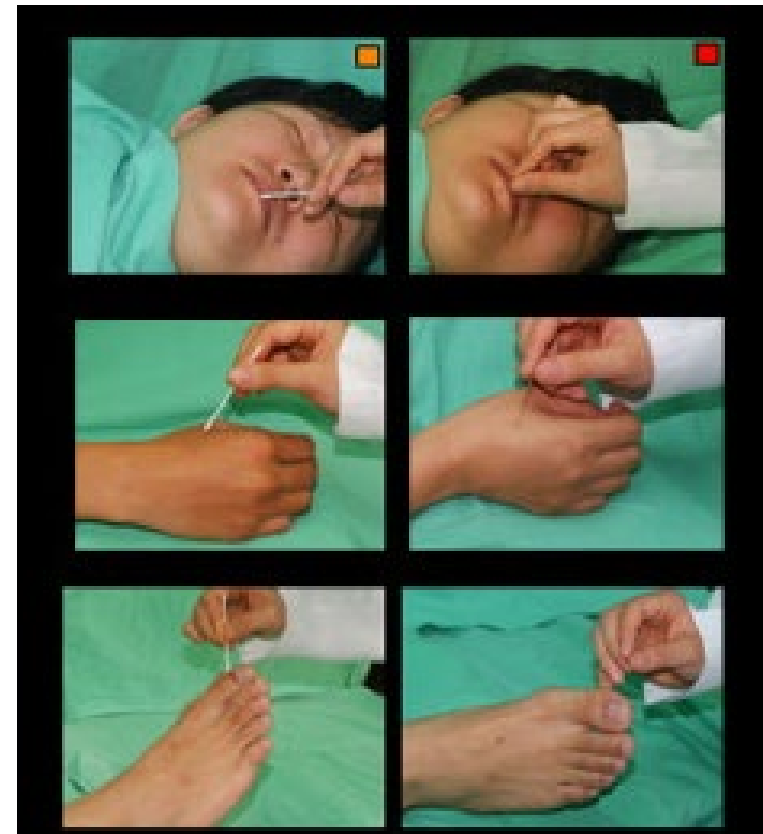
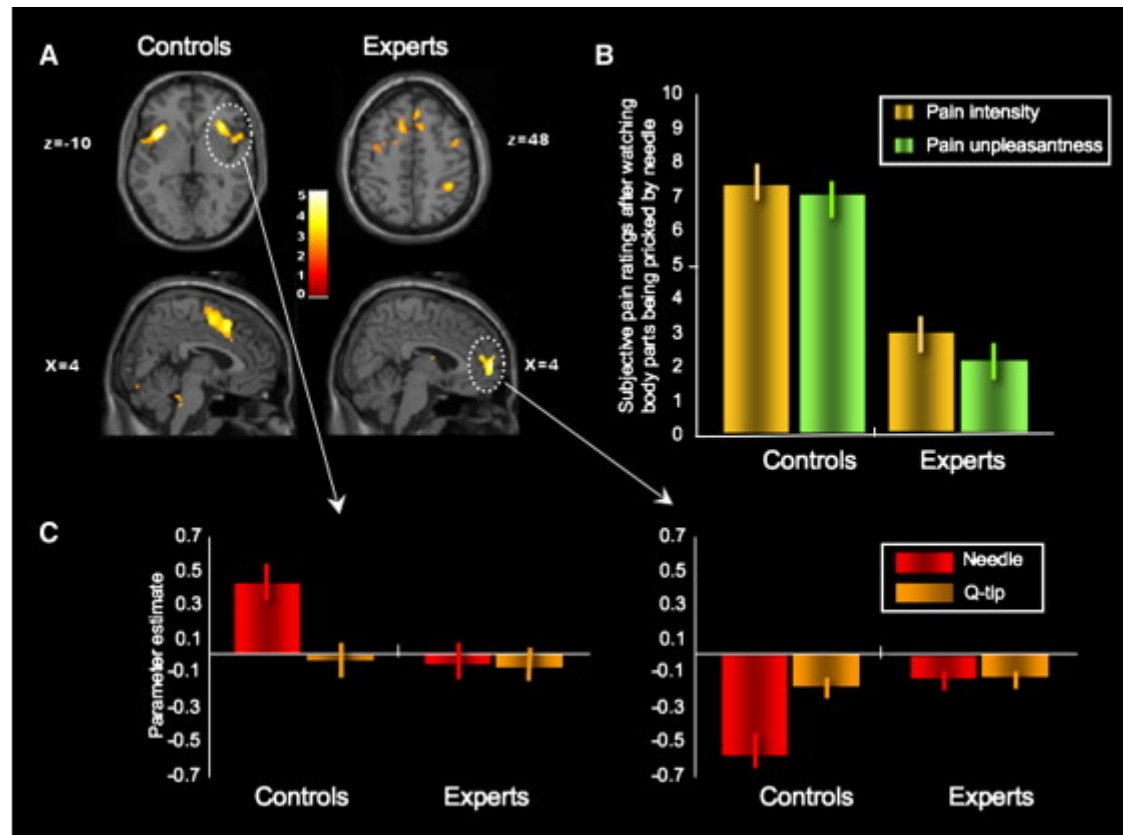


Action Observation



Movement Execution

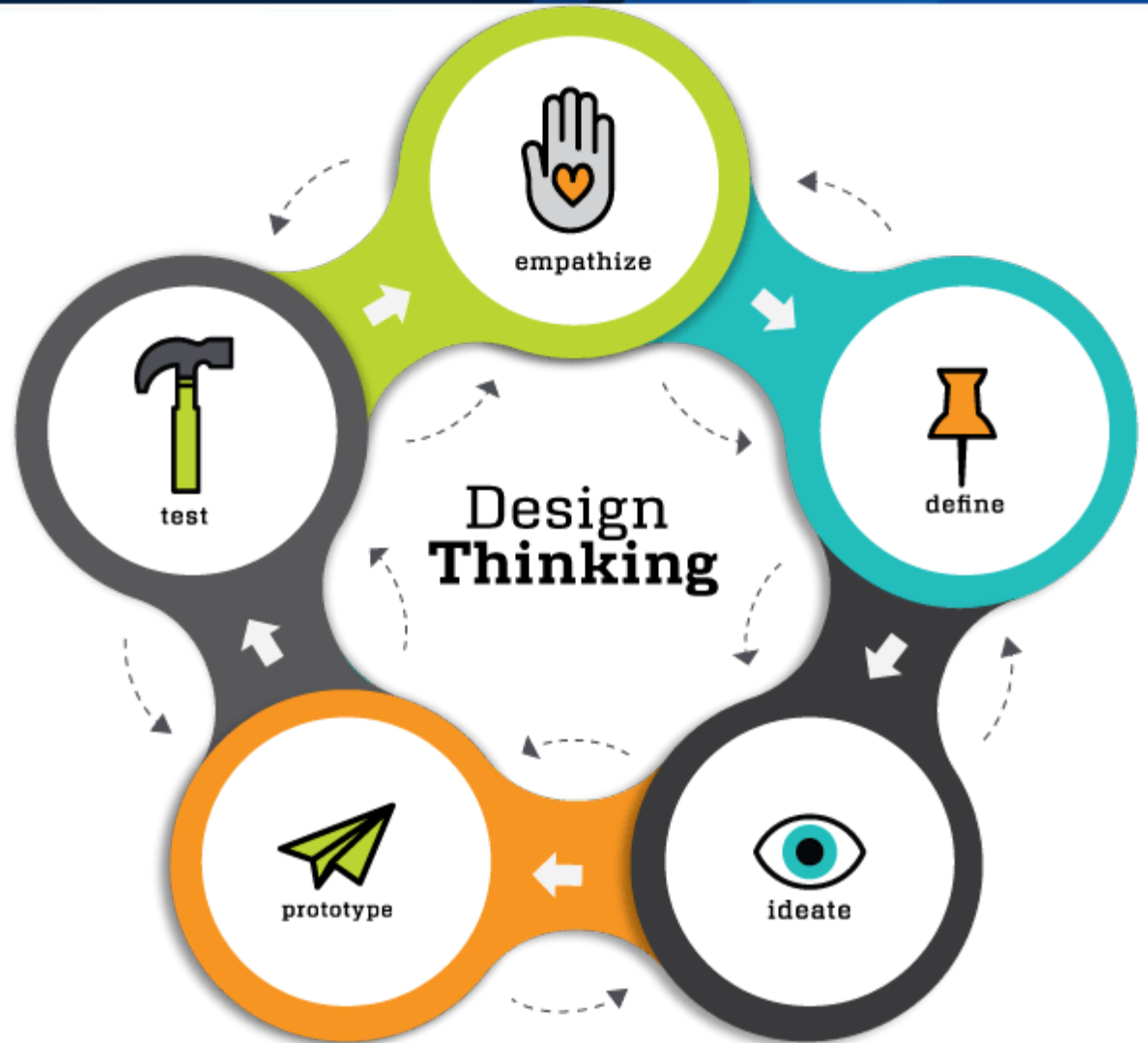




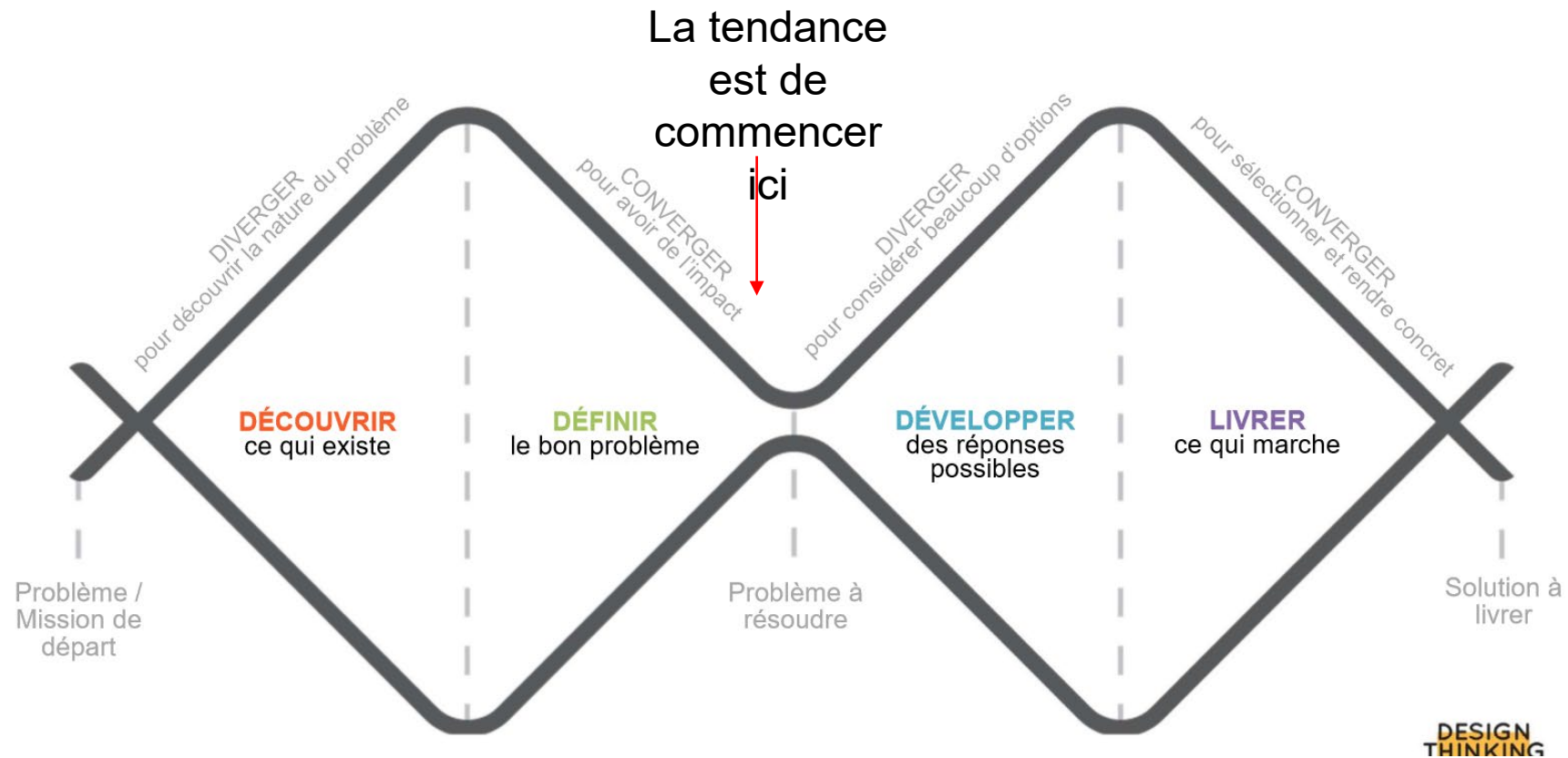
Faire confiance juste à la « Voix de l'expert »?

Centre de design et d'innovation de service (CDIS/C10)

Espace intégré de la connaissance citoyenne à la fois numérique et physique visant à développer des produits et services municipaux alignés avec les besoins et les attentes des citoyens



Centre de design et d'innovation de service (CDIS/C10)



Centre de design et d'innovation de service (CDIS/C10)

- La Ville de Québec est un modèle de qualité de service, qui fait la fierté de l'ensemble des employés.
- Faire en sorte que l'ensemble des employés se sentent concernés par les besoins et les attentes des citoyens
- Outiller les employés en terme de service à la clientèle aux employés en prestation de service





MERCI

ville.quebec.qc.ca/participationcitoyenne