

MONTRÉAL

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025



**SATISFACTION DE LA POPULATION DE
LÉVIS À L'ÉGARD DE SON SERVICE DE
POLICE**

PRÉSENTÉ À LA VILLE DE LÉVIS

03	/CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
04	/PROFIL
06	/CHAPITRE 1 : LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ
09	/CHAPITRE 2 : LA SATISFACTION DES SERVICES POLICIERS
14	/CHAPITRE 3 : LA NOTORIÉTÉ DES SERVICES
18	/CHAPITRE 4 : LES MOYENS DE COMMUNICATION
23	/CONCLUSIONS

ANNEXES

- /1.** MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
- /2.** QUESTIONNAIRE
- /3.** TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE



CONTEXTE

Le service de police de la Ville de Lévis souhaitait réaliser une première étude pour connaître le sentiment de sécurité des citoyens de Lévis ainsi que leur satisfaction à l'égard des services offerts.



OBJECTIFS

- Mesurer la confiance des citoyens;
- Mesurer leur satisfaction envers les services offerts par le service de police;
- Connaître la meilleure façon de les informer au sujet des services offerts par le service.



POPULATION CIBLE

Citoyens de Lévis



ÉCHANTILLONNAGE

Échantillonnage stratifié en fonction des arrondissements. Au total, 584 répondants ont pris part à l'étude.



COLLECTE

Sondage téléphonique réalisé du 1^{er} au 21 octobre 2014.
Taux de réponse : 43,5 %.



PONDÉRATION

Les données ont été pondérées pour s'assurer d'une bonne représentativité en fonction des arrondissements de la Ville de Lévis et selon l'âge et le sexe des répondants.



MARGE D'ERREUR

La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 5,5 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle varie de 6,1 % à 11,2 % selon les arrondissements.

Profil



PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE



	Ensemble (n : 581)	Desjardins (n : 387)	Chaudière-Est (n:101)	Chaudière-Ouest (n:93)
Âge				
Moins de 35 ans	27 %	30 %	23 %	27 %
35 à 44 ans	17 %	10 %	17 %	25 %
45 à 54 ans	20 %	16 %	24 %	22 %
55 à 64 ans	19 %	24 %	21 %	10 %
65 ans ou plus	17 %	20 %	15 %	16 %
Revenu familial				
Moins de 40 000 \$	27 %	31 %	27 %	23 %
40 000 \$ à 60 000 \$	20 %	25 %	22 %	12 %
60 000 \$ à 100 000 \$	28 %	26 %	31 %	28 %
100 000 \$ ou plus	24 %	18 %	20 %	37 %
Sexe				
Féminin	48 %	46 %	47 %	52 %
Masculin	52 %	54 %	53 %	48 %
Plus haut diplôme				
Aucun/DES/DEP	40 %	43 %	46 %	30 %
Collégial	27 %	26 %	20 %	34 %
Université	33 %	31 %	34 %	36 %
Logement				
Propriétaire	72 %	65 %	66 %	87 %
Locataire	28 %	35 %	34 %	13 %
Taille du ménage				
1	21 %	25 %	22 %	15 %
2	37 %	38 %	37 %	35 %
3 ou plus	42 %	37 %	41 %	50 %

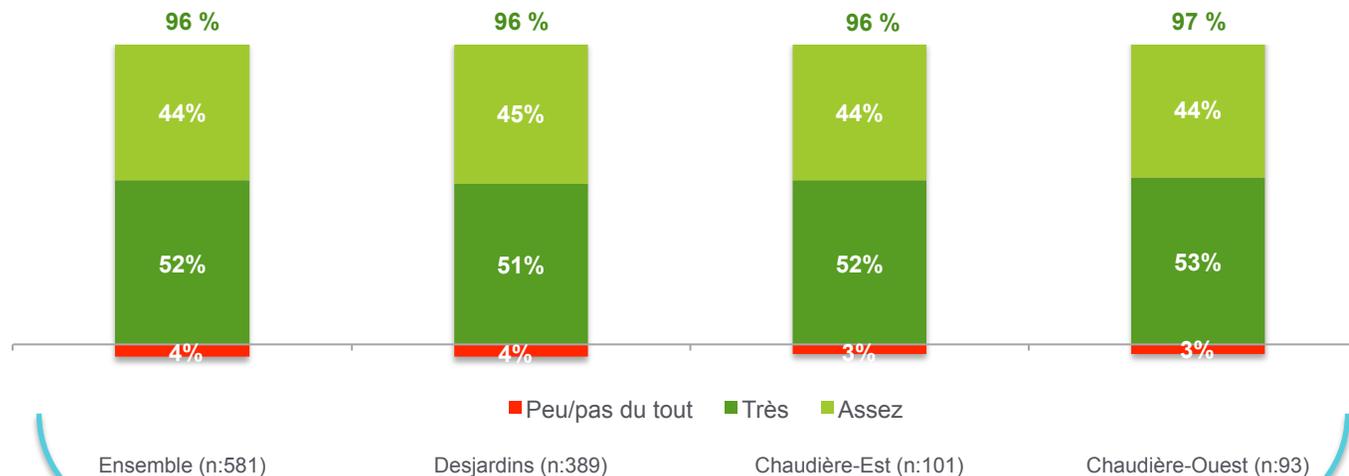
Chapitre 1

LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

À LÉVIS, ON SE SENT EN SÉCURITÉ DANS SON QUARTIER!



Q1 Selon vous, le quartier que vous habitez dans la ville de Lévis est-il très, assez, peu ou pas du tout sécuritaire?



Aucun arrondissement ne se démarque

(les écarts ne sont pas statistiquement significatifs)

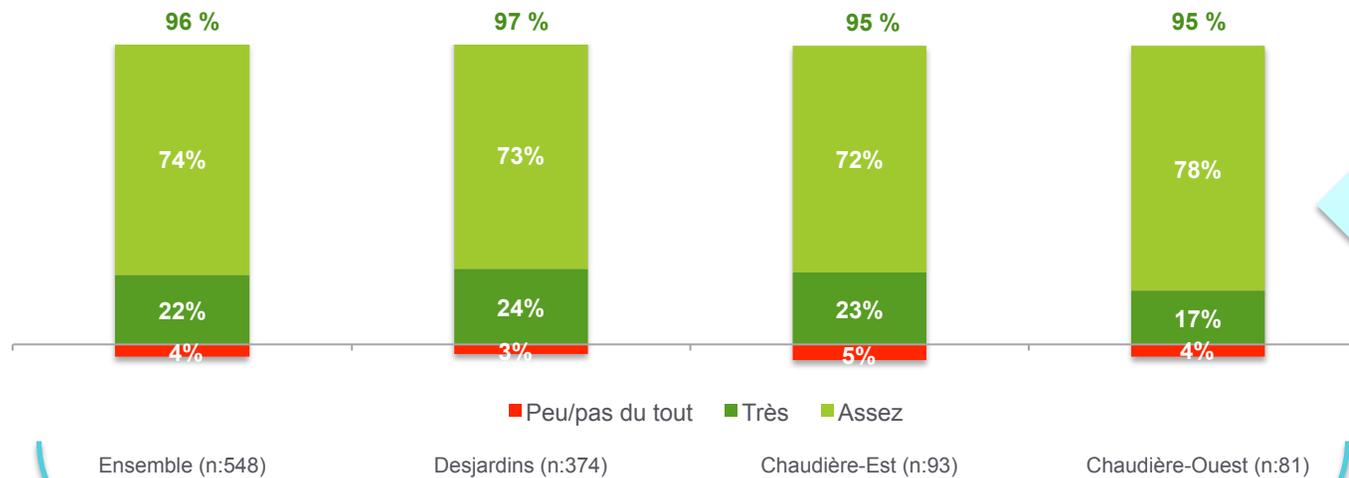
Les 8 raisons pour lesquelles le quartier n'est pas sécuritaire (plusieurs mentions possibles – n : 21)

- Circulation automobile (10)
- Les jeunes qui flânent (7)
- Vols dans les domiciles (6)
- Vente de stupéfiants (5)
- A déjà été suivi (3)
- Police ne patrouille pas assez (2)
- Individus menaçants (2)
- Bars à proximité (1)

LE RESTE DU TERRITOIRE EST AUSSI PERÇU COMME SÉCURITAIRE



Q2 Selon vous, le reste du territoire de Lévis est-il très, assez, peu ou pas du tout sécuritaire?



Aucun arrondissement ne se démarque

Les 18 à 34 ans (100 %) se sentent plus en sécurité. À l'inverse, les personnes ayant un revenu de moins de 40 000 \$ (92 %) sont un peu moins nombreuses que la moyenne à se sentir en sécurité.

Les 8 raisons pour lesquelles le reste du territoire de Lévis n'est pas sécuritaire (plusieurs mentions possibles – n : 24)

- Circulation automobile (7)
- Inefficacité des services policiers (7)
- Vandalisme/graffitis (5)
- La police ne patrouille pas assez (4)
- Vols dans les domiciles (3)
- Quartier dangereux (3)
- Jeunes qui flânent (2)
- Vente de stupéfiant (2)

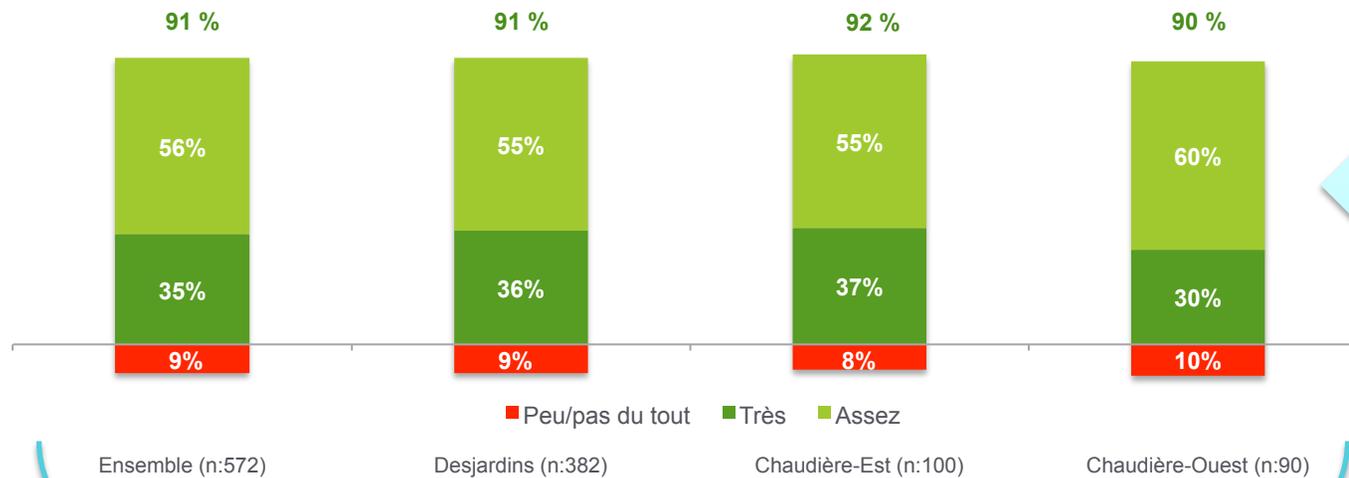
Chapitre 2

LA SATISFACTION DES SERVICES POLICIERS

LE SERVICE DE POLICE OBTIENT UN TAUX DE SATISFACTION TRÈS ÉLEVÉ



Q3 De façon générale, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait du service de police de la Ville de Lévis?



Aucun arrondissement ne se démarque

(les écarts ne sont pas statistiquement significatifs)

Les 8 raisons pour lesquelles le service de police de la Ville de Lévis est satisfaisant (plusieurs mentions possibles – n : 522)

- Patrouilles assez visibles (44 %)
- Bon service (13 %)
- Interventions rapides (13 %)
- Jamais eu recours au service (9 %)
- Disponibilité des services (9 %)
- Interventions en sécurité routière (8 %)
- Sécuritaire (8 %)
- Capacité à résoudre les enquêtes (6 %)

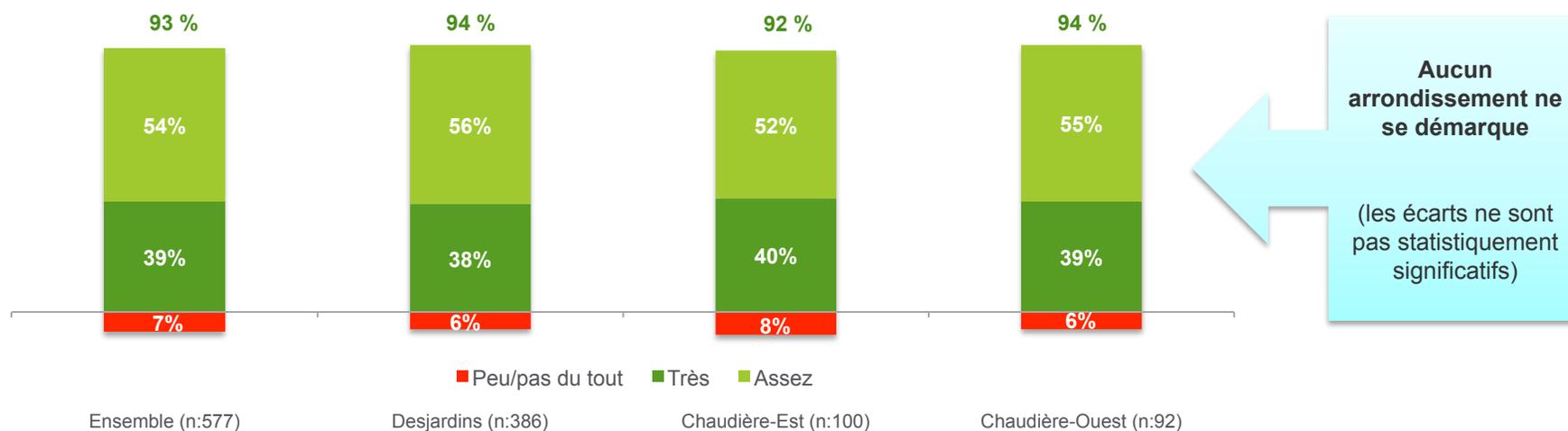
Les 8 raisons pour lesquelles le service de police de la Ville de Lévis n'est pas satisfaisant (plusieurs mentions possibles – n : 50)

- Donnent trop de contraventions (25 %)
- Manque de professionnalisme (23 %)
- Ne font pas assez de patrouille (22 %)
- Souplesse des policiers (15 %)
- Capacité à résoudre les enquêtes (13 %)
- Manque de souplesse (8 %)
- Mauvaise gestion des effectifs (6 %)
- Manque de fiabilité (6 %)

LES CITOYENS LUI FONT CONFIANCE



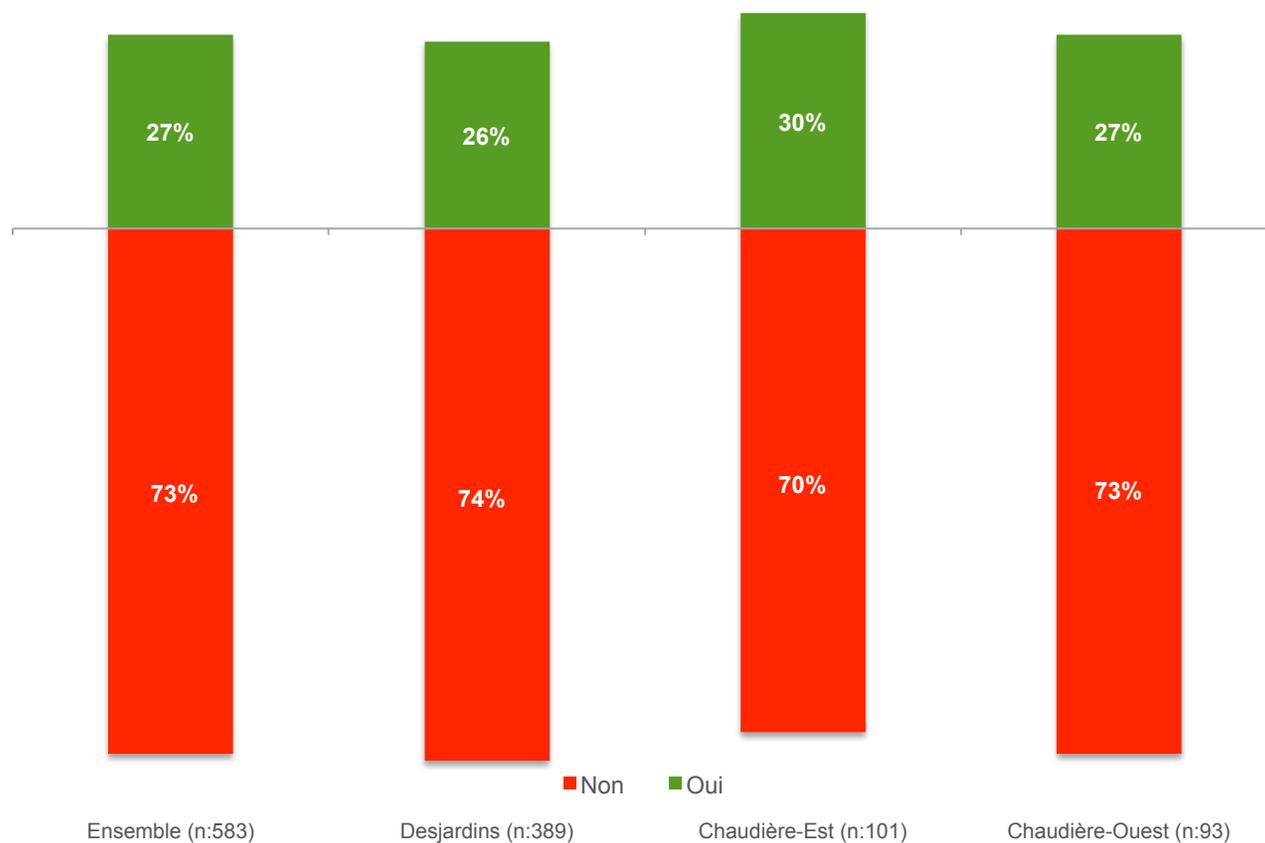
Q4 De façon générale, dans quelle mesure faites-vous confiance au service de police de la ville de Lévis?



LE QUART DES CITOYENS ONT CONTACTÉ LA POLICE DEPUIS 3 ANS



Q4 Au cours des 3 dernières années, avez-vous contacté le service de police de Lévis pour déposer une plainte, rapporter un crime ou pour tout autre motif?



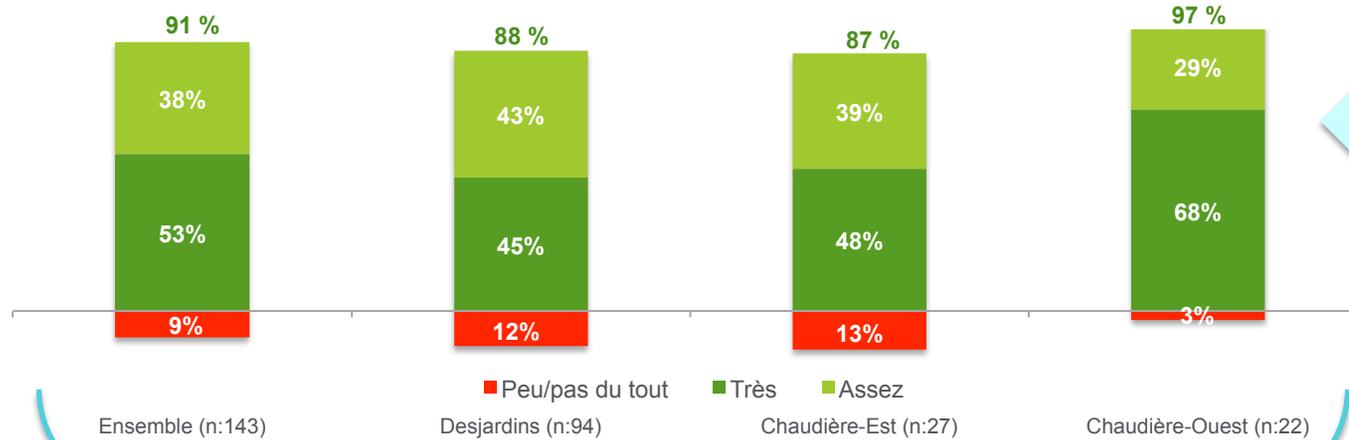
Aucun arrondissement ne se démarque

Les répondants âgés de 65 ans ou plus (12 %) ainsi que ceux ayant un revenu familial entre 40 000 \$ et 60 000 \$ (14 %) ont moins contacté le service de police que le reste de la population.

ON EST SATISFAIT DU TRAITEMENT DES DOSSIERS



Q5A Si vous pensez à la dernière fois que vous avez contacté le service de police de la Ville de Lévis. Avez-vous été... satisfait de la façon dont votre dossier a été traité? (Base : ceux qui ont contacté le service de police)



Aucun arrondissement ne se démarque

Les 18 à 34 ans (100 %) semblent plus satisfaits que ceux qui vivent seuls (73 %) et ceux ayant un DES ou moins (82 %).

Les 8 raisons pour lesquelles la communication n'a pas été satisfaisante (plusieurs mentions possibles – n : 19)

- Problème non réglé (9)
- Pas tenu compte de sa plainte (6)
- Suivi non adéquat (4)
- Manque de courtoisie (3)
- Services non-disponibles (3)
- Délais trop longs (3)
- Préfère éviter le service de police (2)
- La protection pas adéquate (2)

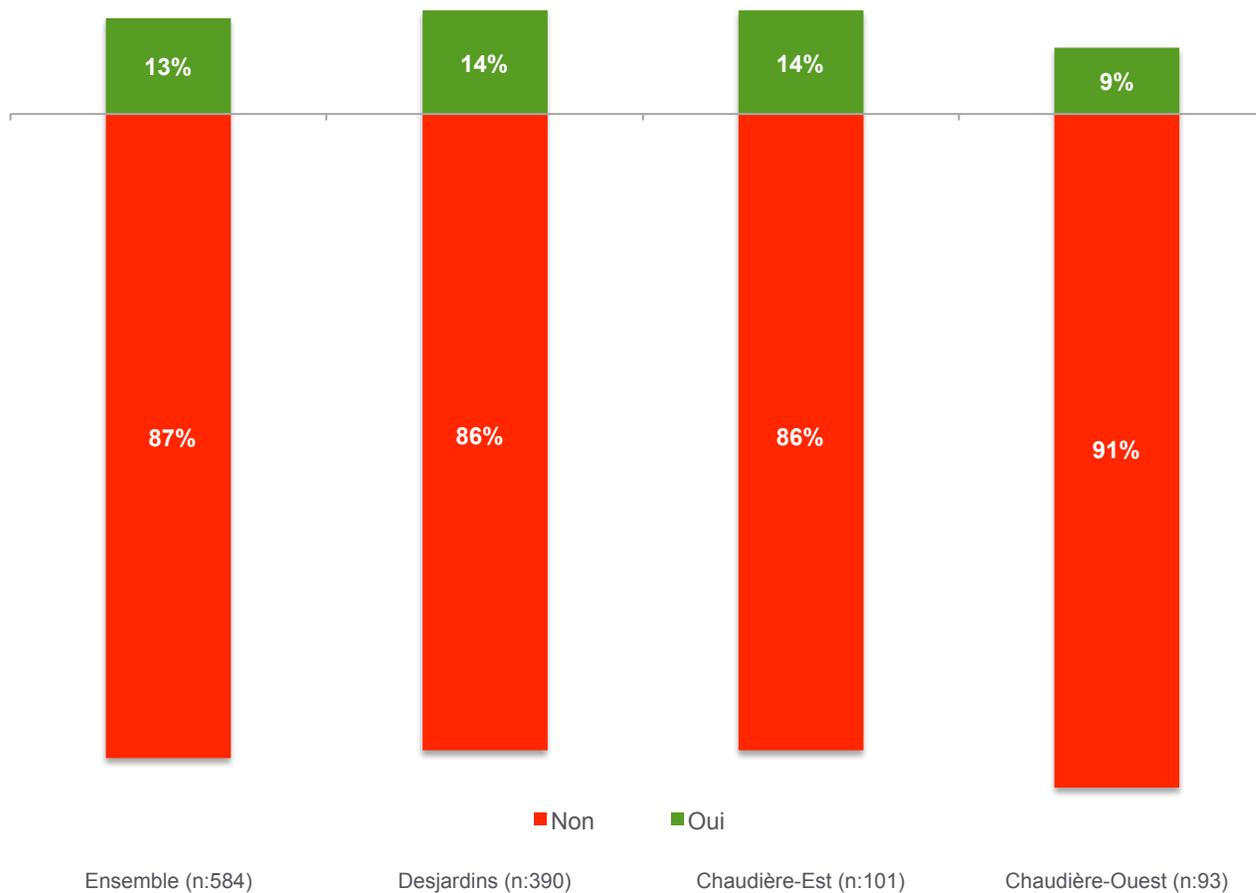
Chapitre 3

LA NOTORIÉTÉ DES SERVICES

LE SERVICE PAIR DEMEURE PEU CONNU, MÊME AUPRÈS DE SA CLIENTÈLE PRINCIPALE



Q6A Avez-vous déjà entendu parler du programme PAIR offert aux personnes âgées ou en perte d'autonomie?



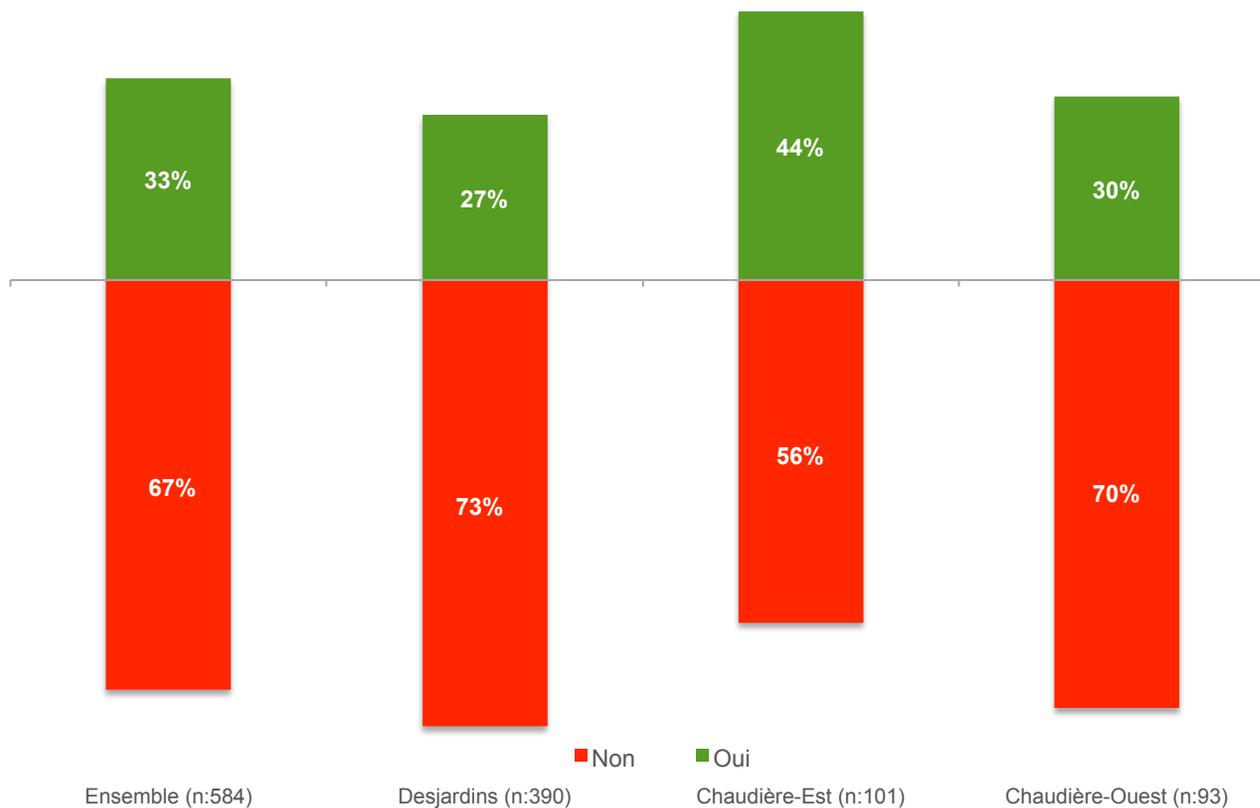
Aucun arrondissement ne se démarque

Sans surprise, les répondants âgés de 55 ans ou plus (21 %) sont plus au courant de l'existence ce programme qui s'offre à eux.

LE TIERS DES LÉVISIENS CONNAISSENT LE PROGRAMME POLICIER-ÉCOLE



Q6B Avez-vous déjà entendu parler du programme policier-école?



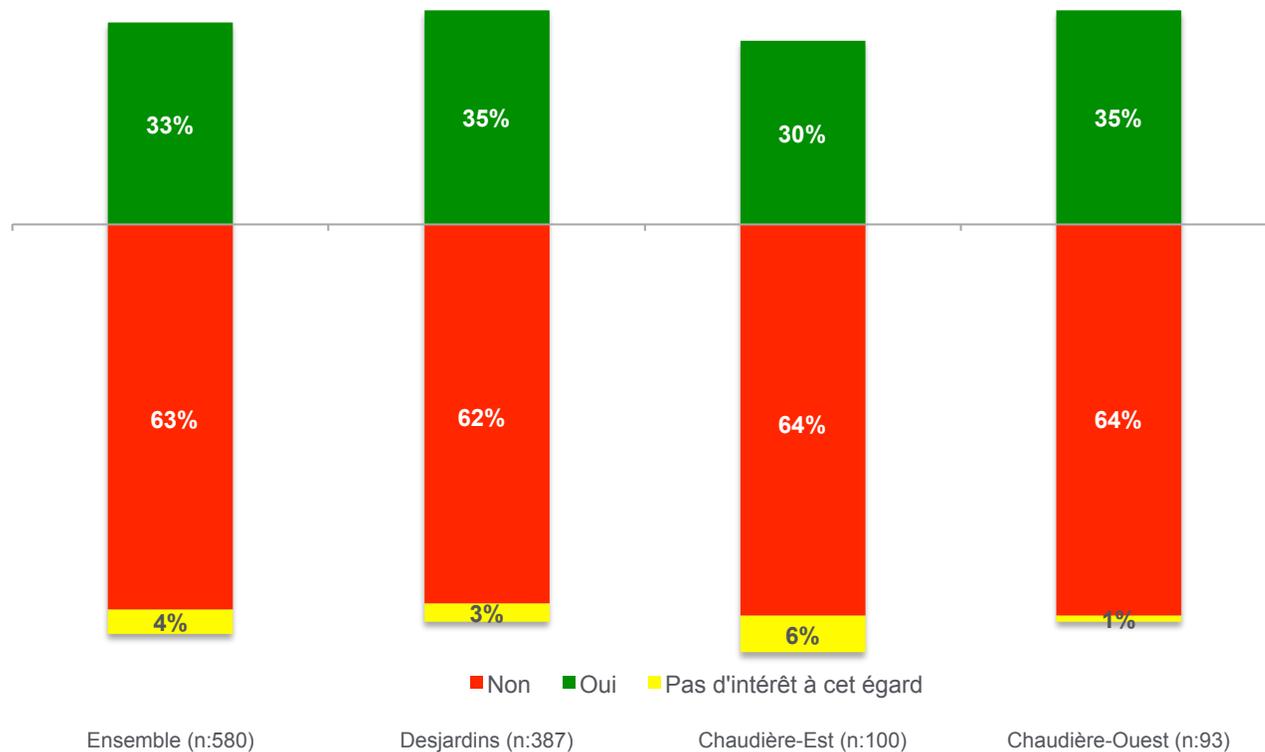
Les habitants de l'arrondissement Chaudière-Est (44 %) en ont plus entendu parler que ceux de Desjardins (27 %)

Les répondants de 18 à 34 ans (25 %) et ceux qui ont un DES ou moins (24 %) ont entendu parler du programme en moins grande proportion.

LES LÉVISIENS POURRAIENT ÊTRE MIEUX INFORMÉS DES SERVICES OFFERTS PAR LE SERVICE DE POLICE



Q7 Avez-vous l'impression d'être suffisamment informé des services offerts par le service de police de la Ville de Lévis?



Aucun arrondissement ne se démarque

Les répondants vivant seuls (42 %) se sentent plus informés que le reste de la population.

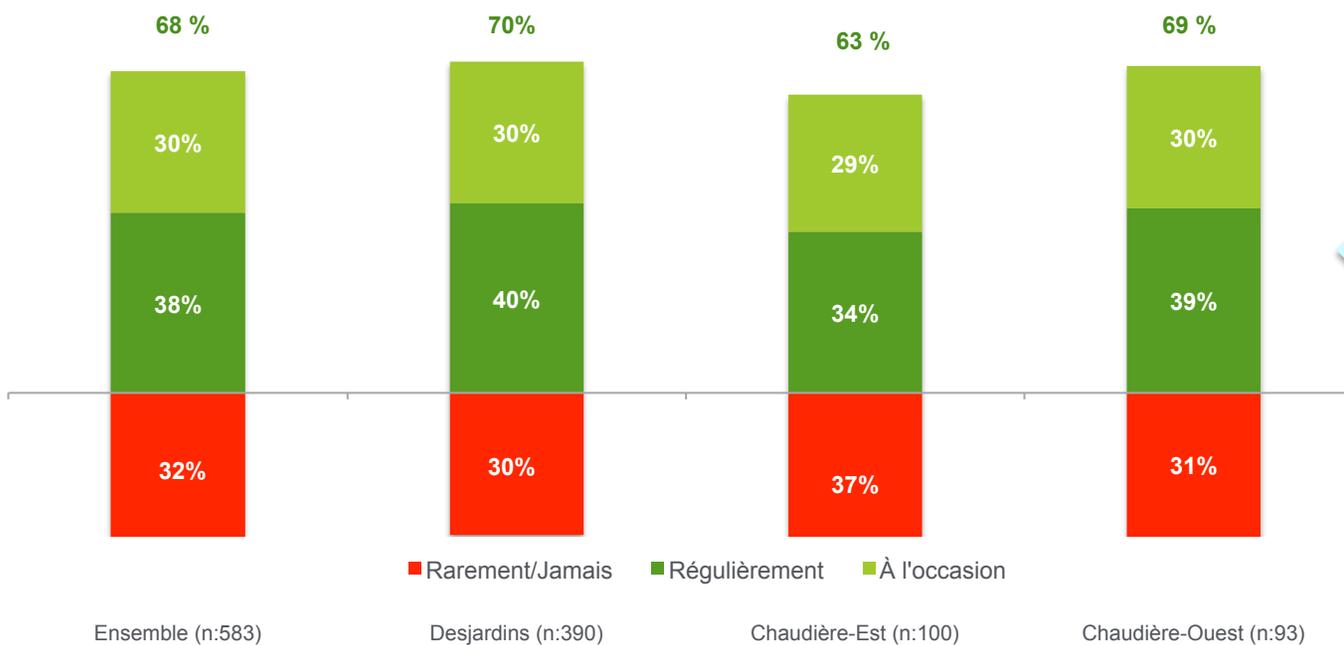
Chapitre 4

LES MOYENS DE COMMUNICATION

LE JOURNAL DE LÉVIS : LU PAR LES DEUX TIERS DE LA POPULATION



Q8A À quelle fréquence lisez-vous les journaux suivants offerts aux citoyens de Lévis? Le Journal de Lévis.



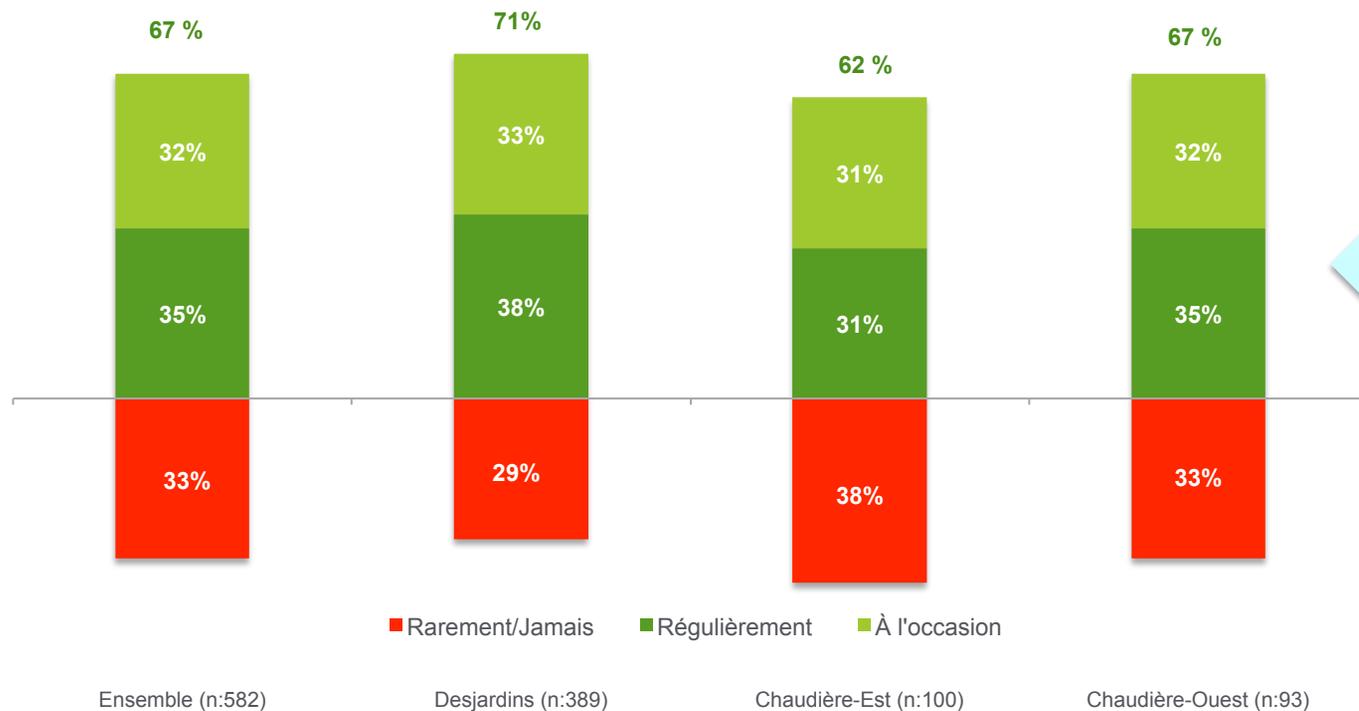
Aucun arrondissement ne se démarque

Les répondants qui ont de 18 à 34 ans (43 %) lisent moins le Journal de Lévis que les répondants âgés de 55 à 64 ans (80 %) et ceux de 65 ans ou plus (86 %).

LE PEUPLE DE LÉVIS BÉNÉFICIE D'UN LECTORAT SEMBLABLE



Q8B À quelle fréquence lisez-vous les journaux suivants offerts aux citoyens de Lévis? Le Peuple de Lévis



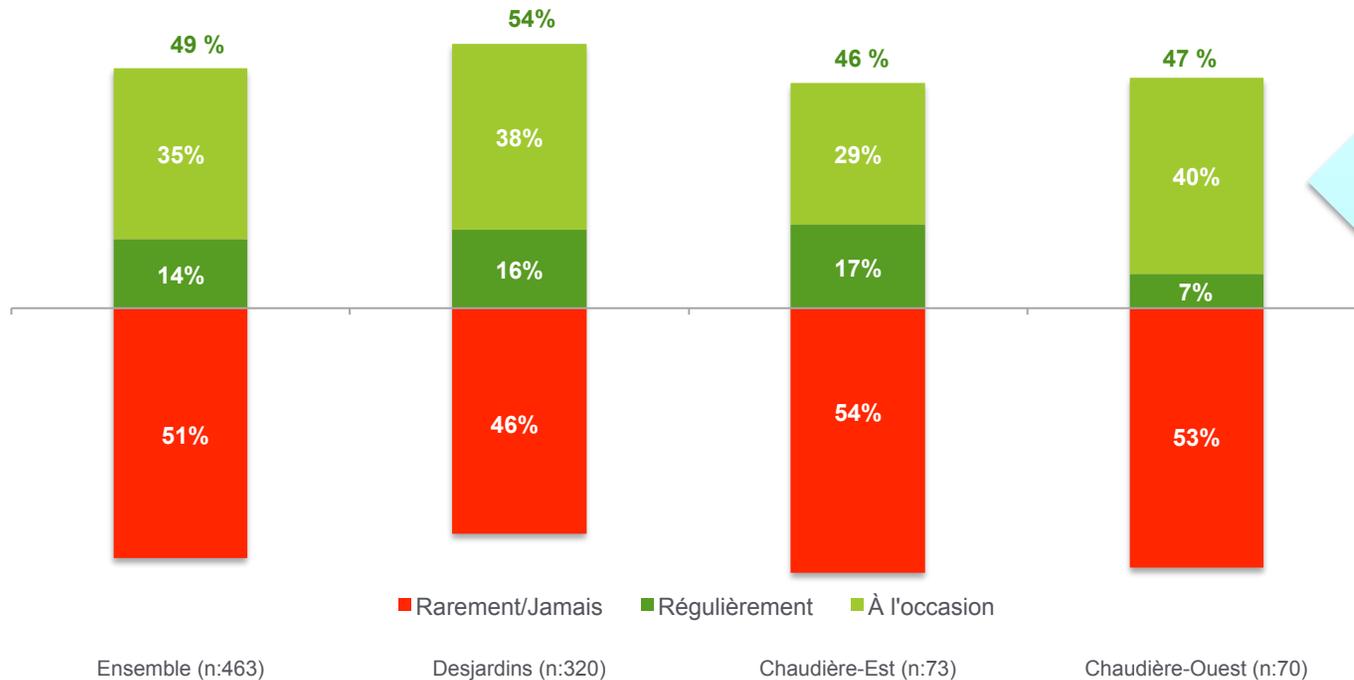
Aucun arrondissement ne se démarque

Encore une fois, les répondants qui ont de 18 à 34 ans (42 %) lisent moins le Peuple de Lévis que les répondants âgés de 55 à 64 ans (82 %) et ceux de 65 ans ou plus (89 %).

LES DEUX TIERS DES LECTEURS DES JOURNAUX LOCAUX CONSULTENT LA PAGE DU SERVICE DE POLICE



Q9 Et à quelle fréquence lisez-vous la page du service de Police de la ville de Lévis publiée dans le journal de Lévis et le Peuple de Lévis?
(Base : les répondants qui lisent les journaux)



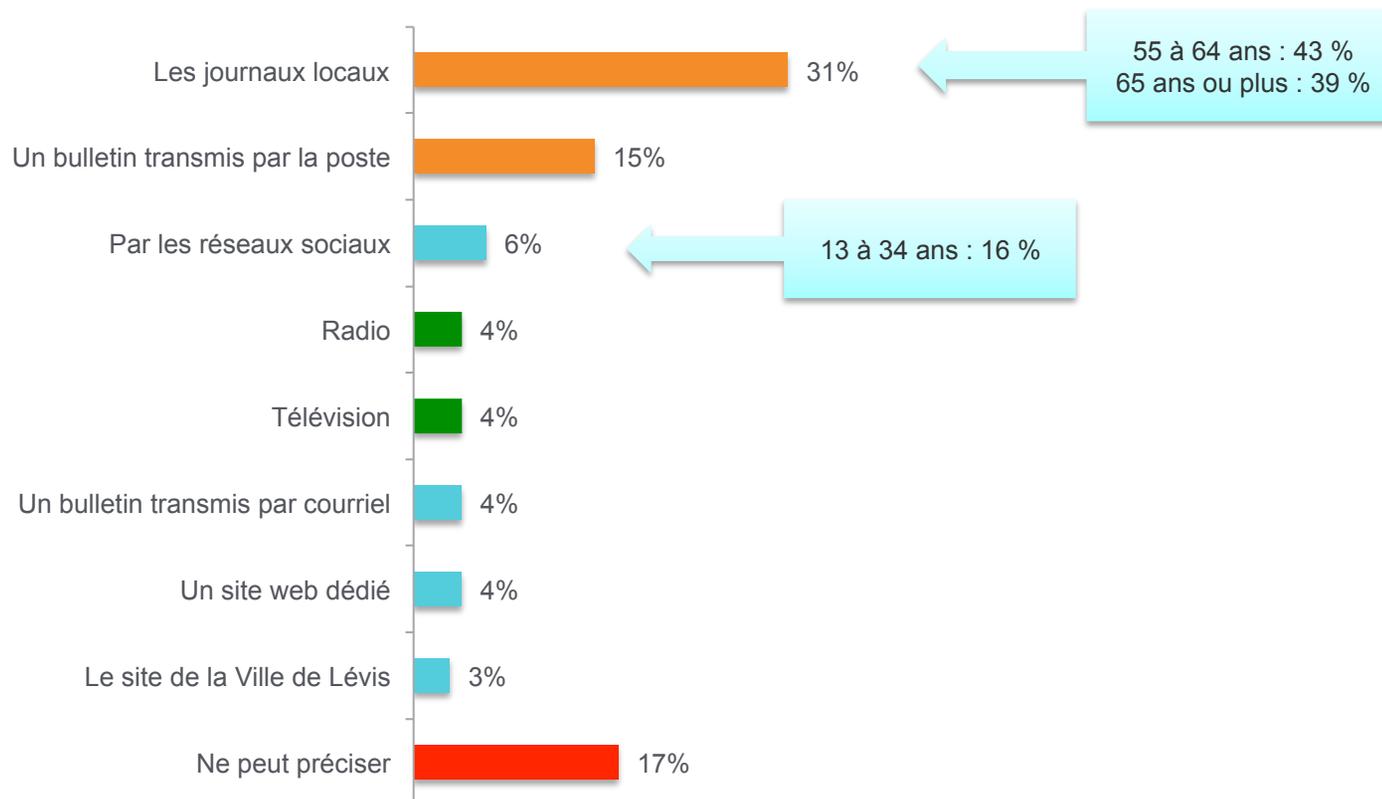
Aucun arrondissement ne se démarque

Encore une fois, les répondants qui ont de 18 à 34 ans (36 %) lisent moins le page du service de police que les répondants âgés de 55 à 64 ans (63 %) et que ceux de 65 ans ou plus (60 %).

LES MOYENS TRADITIONNELS EN PAPIER ONT TOUJOURS LA COTE POUR INFORMER LA POPULATION DES SERVICES DE LA POLICE



Q10GC Selon vous, quelle serait la meilleure façon pour le service de police de la Ville de Lévis de vous informer de ses services?



Conclusions



CONCLUSIONS



TRÈS FORT SENTIMENT DE SÉCURITÉ AU SEIN DE LA POPULATION LÉVISIENNE

Comme on peut le voir au chapitre 1, la très grande majorité (96 %) des citoyens de Lévis se sentent en sécurité, que ce soit dans leur quartier ou dans le reste du territoire. À ce chapitre, Lévis fait **très bonne figure** par rapport à la moyenne du Québec. En effet, selon un sondage réalisé pour le ministère de la Sécurité publique en 2011¹, 87 % des Québécois se sentaient en sécurité dans leur milieu de vie. Le score de 96 % de la ville de Lévis la place **loin devant** la moyenne provinciale.

Il est donc difficile de recommander quoi que ce soit pour augmenter ce sentiment de sécurité qui est ressenti par la presque totalité de la population.

LES CITOYENS DE LÉVIS SONT SATISFAITS DE LEUR SERVICE DE POLICE ET LUI FONT CONFIANCE

De façon générale, 91 % des citoyens de Lévis sont satisfaits de leur service de police et 93 % disent lui faire confiance. Ici aussi, lorsqu'on le compare, on réalise qu'il s'agit d'un **excellent résultat**. Un sondage mené pour la Fraternité des policiers municipaux du Québec en 2011² révélait que 83 % des citoyens du Québec se disaient satisfaits de leur police municipale. Le taux de satisfaction de 91 % obtenu par la Police de Lévis lui confère donc **une nette avance** sur la moyenne des corps policiers municipaux du Québec.

Par ailleurs, le sondage a permis de constater que le **quart des Lévisiens** avaient contacté le service de police au cours des trois dernières années. Parmi ceux-ci, 91 % sont satisfaits du traitement de leur dossier. Cependant, le constat est sans équivoque : avec 91 % de taux de satisfaction relatif au traitement des dossiers, la police de Lévis fait un **excellent travail** à cet égard.

Il est donc aussi difficile de recommander de hausser la satisfaction ou la confiance. Le défi consiste plutôt à maintenir de hauts standards et à continuer dans la même veine pour préserver ces excellents résultats.

¹ <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/ministere/acces-diffusion/sondage-2011/sentiment-de-securite.html>

² <http://www.lapresse.ca/la-voix-de-lest/actualites/201111/20/01-4469867-les-quebecois-satisfaits-de-leur-police-municipale-selon-un-sondage-de-la-fpmq.php>

³ <http://www.lapresse.ca/le-soleil/actualites/la-capitale/201405/09/01-4765124-services-municipaux-a-quebec-des-citoyens-satisfaits.php>

CONCLUSIONS



DES SERVICES RELATIVEMENT PEU CONNUS

Le programme PAIR (notoriété de 14 %) et le programme de policier-école (33 %) sont **relativement peu connus**. Auprès de sa clientèle principale, les aînés de Lévis, la notoriété du programme PAIR dépasse à peine les 20 %.

Par ailleurs, seulement le tiers des citoyens se disent suffisamment informés des services offerts par la police de Lévis.

À ce chapitre, il est recommandé de poursuivre ou d'intensifier les efforts de communication visant à informer la population de Lévis.

LES OUTILS DE COMMUNICATION TRADITIONNELS ET LE PAPIER ONT TOUJOURS LA COTE

Environ les deux tiers des Lévisiens lisent l'un ou l'autre des journaux locaux. Parmi ces lecteurs, environ la moitié consulte à l'occasion la page du service de police de Lévis. Donc, grâce aux journaux locaux, on joint **le tiers** de la population de Lévis et environ la moitié des citoyens de 55 ans ou plus.

Par ailleurs, lorsqu'interrogés sur la meilleure façon de leur communiquer de l'information sur les services de la police de Lévis, les répondants ont opté pour **les moyens traditionnels en format papier** : les journaux (31 %) ou un document imprimé distribué par la poste (15 %). Les médias électroniques traditionnels et les différents canaux offerts via internet recueillent moins de 10 %. Petite nuance : 16 % des jeunes de 18 à 34 ans souhaiteraient que le service de police utilise les réseaux sociaux.

Il est recommandé de poursuivre la communication via les journaux et il serait pertinent d'évaluer la possibilité de faire un envoi postal. Enfin, bien qu'une telle action toucherait une minorité de citoyens, le service de police de Lévis devrait aussi commencer à s'intéresser aux réseaux sociaux. Plusieurs corps de police canadiens ont une page Facebook et le service de police de Montréal possède même son compte Twitter.