



MONTRÉAL

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

QUÉBEC

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

ÉVALUATION DES SERVICES COLLECTIFS – PRINTEMPS 2023

RAPPORT PRÉLIMINAIRE
PRÉSENTÉ À LA VILLE DE LÉVIS

03 /Contexte, objectifs et méthodologie abrégée

04 /Faits saillants

07 /Résultats

ANNEXES

- /1.* Méthodologie détaillée – Sondage auprès des résidents de Lévis
- /2.* Méthodologie détaillée – Sondage auprès des adultes du Québec
- /3.* Questionnaire
- /4.* Tableaux statistiques détaillés (sous pli séparé)

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE



Contexte La Ville de Lévis interroge régulièrement ses citoyens afin d'évaluer leur satisfaction à l'égard de ses services collectifs. Cet exercice est fait sur une base semestrielle, soit au printemps et à l'automne.

- Objectifs**
- Mesurer la satisfaction à l'égard des services collectifs et de la qualité de vie.
 - Mesurer le taux net de recommandation (TNR).
 - Évaluer la perception des citoyens quant à la participation citoyenne.

	SONDAGE AUPRÈS DES RÉSIDENTS DE LA VILLE DE LÉVIS	MESURE D'ÉTALONNAGE (BENCHMARK)
Population cible	Résidents de la Ville de Lévis (18 ans ou plus).	L'ensemble des adultes (18 ans ou plus) du Québec.
Échantillonnage	1 047 répondants.	1 191 répondants.
Collecte	Volet web (946 répondants) : du 19 juin au 3 juillet 2023. Volet téléphonique (101 répondants) : du 15 juin au 19 juin 2023.	Sondage en ligne réalisé du 17 au 20 avril 2023. (14 questions du sondage effectué auprès des résidents de Ville de Lévis ont été posées aux répondants du sondage étalon)
Pondération	Les données ont été pondérées pour s'assurer d'une bonne représentativité en fonction de l'arrondissement, de l'âge, du genre, de la scolarité et de la proportion de personnes vivant seules.	Les données ont été pondérées pour s'assurer d'une bonne représentativité en fonction de la région, de l'âge, du genre de la langue maternelle, de la scolarité, de la taille du ménage ainsi que de la proportion de propriétaires.

Notes

- Les symboles (+) et (-) font référence aux différences statistiquement significatives entre un sous-groupe de répondants et l'ensemble des autres répondants. À noter que dans les tableaux, les différences à la hausse sont présentées uniquement pour les arrondissements.

- À moins d'avis contraire, les flèches (↑) (↓) font référence aux différences statistiquement significatives entre la vague du printemps 2023 et celle de l'automne 2022.

- Les couleurs pour les notes moyennes sur 10 suivent la légende suivante :
 - moins de 7
 - 7 à 7,9
 - 8 à 10

A network diagram background consisting of a complex web of interconnected nodes and lines. The nodes are represented by small circles in various shades of teal and blue, and the lines are thin, light blue. The diagram is positioned in the upper right corner of the slide, fading into the white background.

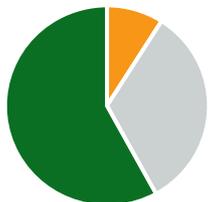
Faits saillants

FAITS SAILLANTS



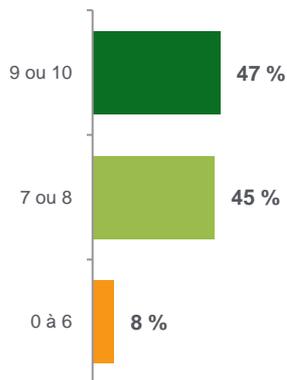
TAUX NET DE RECOMMANDATION

TNR
49



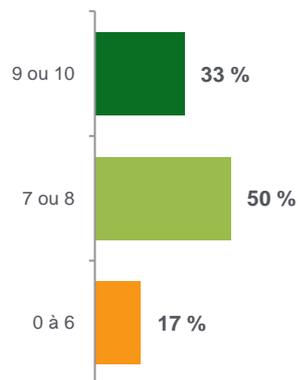
QUALITÉ DE VIE GÉNÉRALE À LÉVIS

Note moyenne de satisfaction générale : 8,3/10



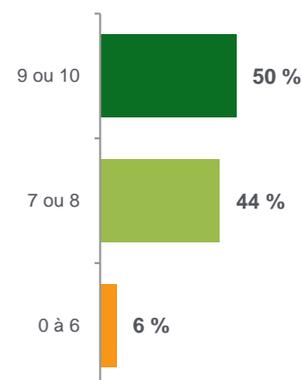
QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS PAR LA VILLE

Note moyenne de satisfaction générale : 7,7/10



PERCEPTION QUANT À L'ASPECT SÉCURITAIRE DE LA VILLE

Note moyenne : 8,4/10



COMMUNICATIONS ENTRE LA VILLE ET LES CITOYENS

Note moyenne de satisfaction générale : 7,6/10



SERVICES ET ASPECTS LES PLUS APPRÉCIÉS

Service / Aspect	Note
Service de protection contre les incendies	8,7
Alimentation en eau potable	8,3
Bibliothèque municipale	8,3
Collecte sélective (recyclage)	8,2
Accès à l'écocentre	8,2
Qualité de l'eau potable	8,1
Service de police	8,1
Réseau des pistes cyclables	8,1

SERVICES ET ASPECTS POUVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATIONS

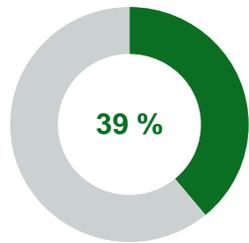
Service / Aspect	Note
Services de transport en commun	5,6
Fluidité du transport aux heures de pointe	6,1
Déneigement des rues et des trottoirs de son quartier	7,1
Événements organisés par la municipalité	7,5
Activités de loisirs artistiques et culturelles	7,6
Activités sportives	7,6
Collecte des résidus organiques	7,8
Collecte des déchets	7,8

FAITS SAILLANTS (SUITE)

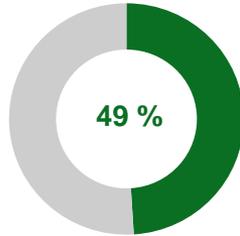


PARTICIPATION CITOYENNE

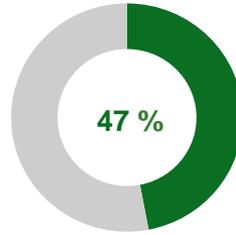
Considèrent qu'ils sont suffisamment consultés



Intéressés à participer à des consultations publiques

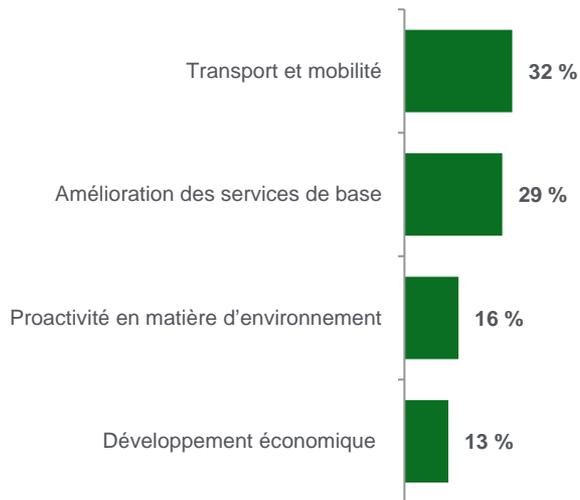


En personne

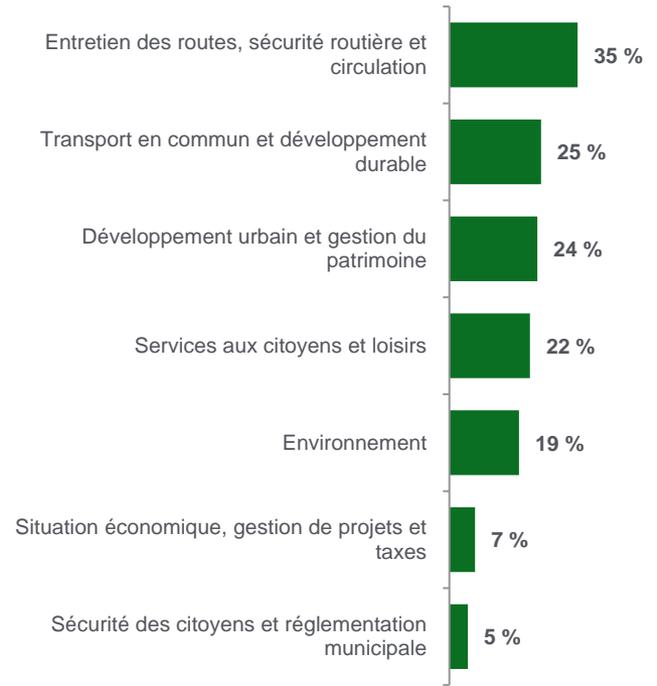


En vidéoconférence

PRIORITÉ POUR LES 12 PROCHAINS MOIS



SUJETS DE CONSULTATION



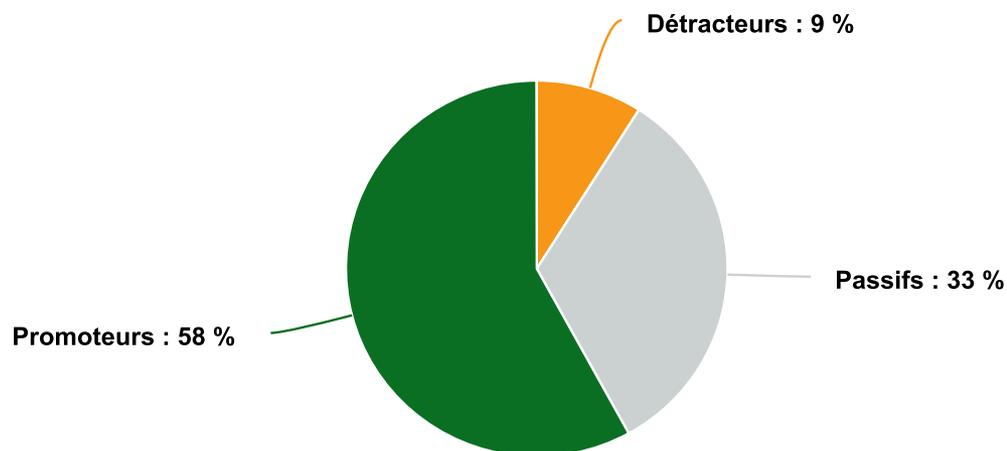
Résultats

A decorative graphic in the top right corner consisting of a network of interconnected nodes and lines. The nodes are represented by small circles in various shades of teal and blue, some with white outlines. The lines are thin and light blue, creating a complex web-like structure. The overall aesthetic is clean and modern, typical of a corporate or academic presentation.

Q1. Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout probable » et 10 « tout à fait probable », quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de vivre dans votre municipalité?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse, n : 1 042

TAUX NET DE RECOMMANDATION : 49



La Ville de Lévis obtient un très bon TNR de 49, ce qui est équivalent à celui obtenu à l'automne 2022 (50). La municipalité demeure donc toujours un endroit de choix selon ses citoyens.

Les citoyens qui jugent qu'on les consulte suffisamment sont plus enclins à recommander de vivre à Lévis (61 contre 37). C'est également le cas des citoyens plus âgés (59 pour les 65 ans ou plus). À noter toutefois que le TNR est plus faible chez les locataires que chez les propriétaires (39 contre 53).

SATISFACTION GÉNÉRALE



Q2. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la qualité de vie générale à Lévis?

Base : tous les répondants, n : 1 047

	Note moyenne sur 10	
	Printemps 2023	Automne 2022
Ville de Lévis	8,3	8,3
Desjardins (n : 436)	8,3	8,3
Chutes-de-la-Chaudière-Est (n : 322)	8,5 +	8,4
Chutes-de-la-Chaudière-Ouest (n : 289)	8,1 -	8,3

Q3. 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 Lévis?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse, n : 1 040

	Note moyenne sur 10	
	Printemps 2023	Automne 2022
Ville de Lévis	7,7	7,8
Desjardins (n : 435)	7,8	7,9
Chutes-de-la-Chaudière-Est (n : 319)	7,8	7,9
Chutes-de-la-Chaudière-Ouest (n : 286)	7,5 -	7,6

Les citoyens qui considèrent que la municipalité ne les consulte pas suffisamment se disent moins satisfaits de la qualité de vie générale à Lévis (7,8). Leur satisfaction moyenne à l'égard des services offerts par la Ville est aussi plus faible (7,1). C'est d'ailleurs le cas pour la quasi-totalité des activités et services évalués. C'est pour cette raison que les différences significatives selon cette variable ne sont pas présentées dans les prochaines pages du rapport.

Les citoyens âgés de 65 ans ou plus sont en moyenne plus satisfaits de la qualité de vie générale (8,6) ou des services offerts par la Ville (8,1). En revanche, les répondants âgés de 18 à 34 ans accordent des notes de satisfaction moins élevées à ces deux aspects (respectivement 7,9 et 7,3). En outre, les hommes sont plus critiques que les femmes à l'égard des services de la Ville (7,6 contre 7,9).

Q4-Q7. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la qualité des activités ou services suivants?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse

	Note moyenne sur 10				
	Printemps 2023	Automne 2022	Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q4. Collecte sélective (recyclage) (n : 1 025)	8,2 ↑	8,0	8,3	8,3	8,0 -
Q7. Accès à l'écocentre (n : 914)	8,2	8,1	8,2	8,3	8,0
Q5. Collecte des déchets (n : 1 036)	7,8 ↑	7,4*	8,0 +	7,8	7,5 -
Q6. Collecte des résidus organiques (n : 943)	7,8 ↑	6,7	7,9	7,9	7,4 -

- Revenu familial de moins de 55 000 \$ (7,8)
- 18 à 34 ans (7,5) ou 35 à 44 ans (7,8)
- Locataire (7,5)

- Propriétaire (7,7)
- 35 à 44 ans (7,4)
- 45 à 54 ans (7,4)
- Ménage de 3 personnes ou plus (7,4)

- Locataire (7,2)
- 18 à 34 ans (7,2)

- Ménage de 3 personnes ou plus (8,0)

- Saint-Étienne-de-Lauzon (7,0)

On remarque que la satisfaction à l'égard de chacun des services de collecte mesurés a augmenté depuis la dernière édition. Elle est d'ailleurs semblable à celle observée au printemps 2022. Cela dit, les citoyens de l'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Ouest sont souvent moins satisfaits (trois services sur quatre).

Les ménages composés d'au moins trois personnes sont moins satisfaits de la collecte des déchets, notamment, alors que les jeunes citoyens et les locataires sont plus critiques envers la collecte des résidus organiques.

Q16-Q18. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la qualité des activités ou services suivants?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse

	Note moyenne sur 10				
	Printemps 2023	Automne 2022	Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q17. Alimentation en eau potable (pression, nombre d'interruptions, délai pour la réparation des bris) (n : 1 016)	8,3	8,3	8,3	8,4	8,2
Q16. Qualité de l'eau potable (couleur, goût, odeur) (n : 1 020)	8,1	8,0	8,2	8,3 +	7,8 - - Saint-Nicolas (7,7)
Q18. Déneigement des rues et des trottoirs de son quartier (n : 1 038)	7,1	7,0*	7,0	7,1	7,2

Les citoyens sont satisfaits des services d'eau potable de Lévis, quoique les résidents de l'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Ouest accordent une note moyenne plus faible à la qualité de l'eau potable.

En outre, et à l'instar de la mesure de l'automne 2022, les 35 à 44 ans sont plus critiques à l'égard de la qualité (7,7) ou de l'alimentation en eau potable (8,0). Il en va de même pour l'alimentation chez les locataires (8,0 contre 8,4 chez les propriétaires).

La satisfaction à l'égard du service de déneigement est plus faible, indiquant que plusieurs citoyens jugent qu'il y a possibilité d'amélioration.

* Il s'agit du résultat du printemps 2022 puisque la question 18 n'était pas posée lors de la mesure de l'automne 2022.

INFRASTRUCTURES CULTURELLES ET LOISIRS



Q9-Q12. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des activités ou services suivants?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse

	Note moyenne sur 10				
	Printemps 2023	Automne 2022	Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q9. Bibliothèque municipale (n : 790)	8,3	8,3	8,4	8,3	8,2
QN11. Activités sportives (n : 820)	7,6	7,7	7,6	7,8	7,4 -
QN10. Activités de loisirs artistiques et culturelles (n : 822)	7,6	7,7*	7,7	7,7	7,3 -
Q12. Événements organisés par la municipalité (n : 914)	7,5	7,5	7,8 +	7,7	7,0 - - Saint-Nicolas (7,0)

- 35 à 44 ans (respectivement 7,7 pour la bibliothèque municipale et 7,1 pour les activités sportives offertes par la municipalité)

La satisfaction à l'égard de la bibliothèque peut être qualifiée de bonne. Pour ce qui est des activités ou des événements offerts par la Ville, les notes de satisfaction sont moins élevées, et ce, encore davantage dans l'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Ouest.

* La formulation de la question n'était pas la même à l'automne 2022 (les autres activités de loisirs récréatifs offertes par votre municipalité).

Q13-Q15. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des activités ou services suivants?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse

	Note moyenne sur 10				
	Printemps 2023	Automne 2022	Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q13. Réseau des pistes cyclables (n : 975)	8,1	8,1	8,3 +	8,2	7,7 -
Q14. Fluidité du transport aux heures de pointe (n : 961)	6,1 ↑	5,8	6,1	6,3	5,7 -
Q15. Services de transports en commun (n : 828)	5,6	5,7	5,7	5,6	5,2

- Diplômé universitaire (7,9)
- 18 à 34 ans (7,8)

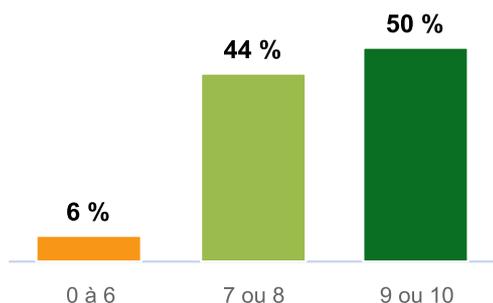
- Propriétaire (5,4)
- Homme (5,3)
- Ménage de 3 personnes ou plus (5,2)
- Diplômé universitaire (5,1)
- Revenu familial de 100 000 \$ ou plus (5,1)

- Saint-Nicolas (7,3)
- Saint-Nicolas (5,4)
- Saint-Nicolas (4,8)
- Sainte-Hélène-de-Breakeyville (4,4)

La satisfaction à l'égard du réseau de pistes cyclables est bonne, mais on ne peut pas en dire autant des autres aspects de la mobilité. La fluidité du transport est légèrement mieux notée comparativement à la dernière mesure, mais demeure problématique. De son côté, le service de transport en commun génère toujours beaucoup d'insatisfaction. Dans l'ensemble, soulignons que c'est dans l'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Ouest que l'on constate les résultats les plus faibles.

Q32. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout sécuritaire » et 10 signifiant « très sécuritaire », dans quelle mesure votre municipalité vous semble-t-elle sécuritaire?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse, n : 1 044



	Note moyenne sur 10	
	Printemps 2023	Automne 2022
Ville de Lévis	8,4 ↓	8,6
Desjardins (n : 436)	8,3	8,5
Chutes-de-la-Chaudière-Est (n : 320)	8,5 +	8,7
Chutes-de-la-Chaudière-Ouest (n : 288)	8,3	8,6

Bien que le score moyen soit moins élevé qu'à la dernière mesure, les Lévisiens considèrent tout de même que leur ville est très sécuritaire. Certains sous-groupes sont toutefois moins positifs à cet égard. Il s'agit des résidents du secteur de Pintendre (7,6), de ceux avec au plus un diplôme de niveau secondaire ou des études professionnelles (8,2) et de ceux qui ont un revenu familial de moins de 55 000 \$ (8,2).

Q33-Q34. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des activités ou services suivants?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse

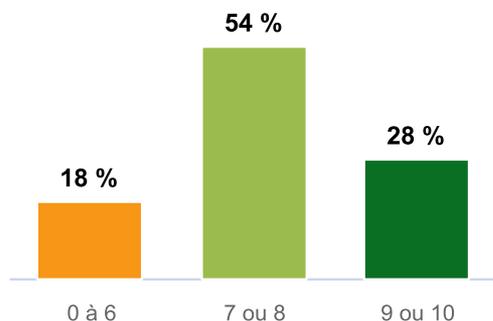
	Note moyenne sur 10				
	Printemps 2023	Automne 2022	Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q33. Service de protection contre les incendies (n : 956)	8,7	8,5	8,7	8,7	8,5
Q34. Service de police (n : 1 010)	8,1	8,0	8,1	8,0	8,1

- Revenu familial de moins de 55 000 \$ (7,8)
- Locataire (7,8)
- 18 à 34 ans (7,7)

Les citoyens jugent que le service de protection contre les incendies est très bon. La note moyenne pour le service de police est un peu moins élevée, quoique positive. Ces résultats abondent dans le même sens que le sentiment de sécurité élevé exprimé par les citoyens.

Q27. En général, sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la qualité des communications de votre municipalité avec ses citoyens?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse, n : 984



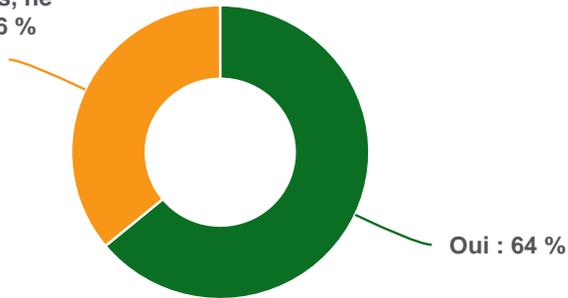
	Note moyenne sur 10
Ville de Lévis	7,6
Desjardins (n : 408)	7,6
Chutes-de-la-Chaudière-Est (n : 304)	7,7
Chutes-de-la-Chaudière-Ouest (n : 272)	7,3

La satisfaction à l'égard de la qualité des communications laisse place à amélioration. Les jeunes Lévisiens sont moins satisfaits de cet aspect (7,0 chez les 18 à 34 ans), alors que c'est l'inverse chez les citoyens plus âgés (8,1 chez les 65 ans ou plus). Les locataires (7,3), les ménages de 3 personnes ou plus (7,4) et les hommes (7,4) sont également plus critiques sur ce point.

Q20. Saviez-vous que vous pouvez joindre la Ville en composant le 311?

Base : tous les répondants, n : 1 047

Non/Ne sait pas, ne répond pas : 36 %



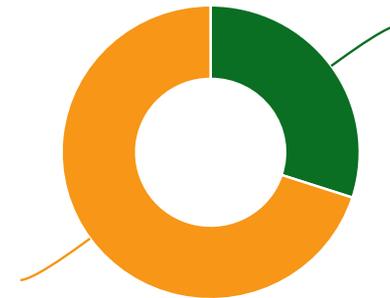
	Oui %
18-34 ans	56 -
35-44 ans	69
45-54 ans	57
55-64 ans	66
65 ans ou plus	72 +

Les deux tiers des citoyens savent qu'ils peuvent communiquer avec la Ville en composant le 311. On remarque que les plus jeunes sont moins susceptibles de le savoir.

Q21. Au cours des six derniers mois, avez-vous adressé une demande d'information à la Ville de Lévis?

Base : tous les répondants, n : 1 047

Oui : 30 %



Non/Ne sait pas, ne répond pas : 70 %

	Oui %
18-34 ans	21 -
35-44 ans	27
45-54 ans	26
55-64 ans	28
65 ans ou plus	42 +

Ce sont trois Lévisiens sur dix qui ont fait une demande à la Ville dans les six derniers mois précédant le sondage. Les citoyens âgés de 65 ans ou plus sont proportionnellement plus nombreux à l'avoir fait.

COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE (SUITE)

Q22. Quel mode de communication avez-vous utilisé pour effectuer votre demande d'information? Si vous avez fait plus d'une demande, veuillez penser à la dernière effectuée.

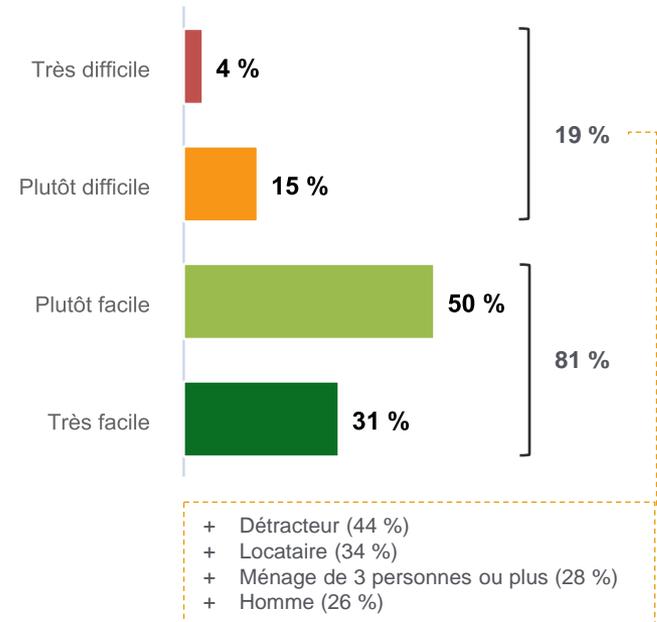
Base : répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des six derniers mois, n : 311

	%
Téléphone	64 <ul style="list-style-type: none"> + Femme (71 %)
Formulaire en ligne	33 <ul style="list-style-type: none"> + 35 à 44 ans (51 %) + Homme (40 %)
Courriel	2
Ne sait pas, ne répond pas	1

Le téléphone est largement le mode de communication le plus utilisé pour effectuer une demande d'information. On remarque que les habitudes varient selon le sexe : les femmes sont plus enclines à téléphoner (71 % contre 58 % chez les hommes), alors que les hommes sont proportionnellement plus nombreux à utiliser le web (40 % contre 25 %).

Q23. Toujours en lien avec votre dernière demande effectuée auprès de la Ville, lorsque vous pensez au niveau d'effort que vous avez dû déployer pour obtenir une réponse? Diriez-vous que cela a été...

Base : répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des six derniers mois, n : 311



Lors de leur plus récente demande à la municipalité, la majorité des citoyens affirment qu'il leur a été facile d'obtenir une réponse (81 %). Toutefois, le fait que la proportion de ceux qui ont jugé l'exercice très facile est plutôt faible et qu'une proportion appréciable de répondants estiment leur démarche difficile dénote que le service pourrait être amélioré.

COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE (SUITE)



Q24-Q26. Toujours en lien avec votre dernière demande effectuée auprès de la Ville, sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des éléments suivants?

Base : répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des six derniers mois, excluant la non-réponse

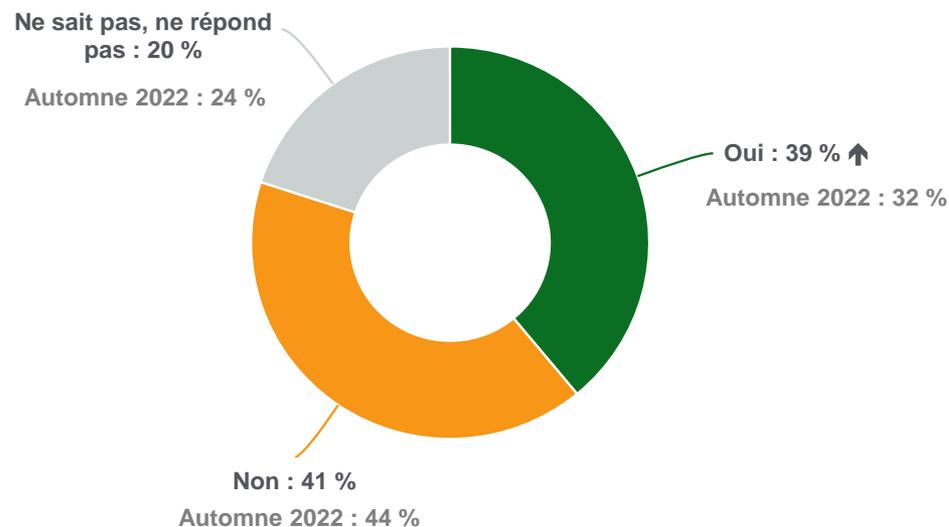
	Note moyenne sur 10			
	Ville de Lévis	Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q24. Accessibilité du service (n : 311)	8,1	8,3	8,5 +	7,5 -
Q25. Délai de réponse (n : 309)	7,9	8,1	7,9	7,6
Q26. Qualité de la réponse reçue (n : 308)	7,6	7,9	7,4	7,4

- Homme (respectivement 7,5 contre 8,3 chez les femmes pour le délai de réponse et 7,2 contre 8,0 pour la qualité de la réponse obtenue)

Les citoyens qui ont fait une demande à la municipalité sont généralement satisfaits de la facilité d'accès au service, quoique ceux de l'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Ouest le sont beaucoup moins. Pour sa part, le délai de réponse apparaît raisonnable, compte tenu d'impondérables tels que le manque de personnel ou autre. Cependant, la note moyenne obtenue pour la qualité des réponses reflète la présence de problèmes à ne pas négliger.

QN28. Considérez-vous que la Ville vous consulte suffisamment?

Base : tous les répondants, n : 1 047

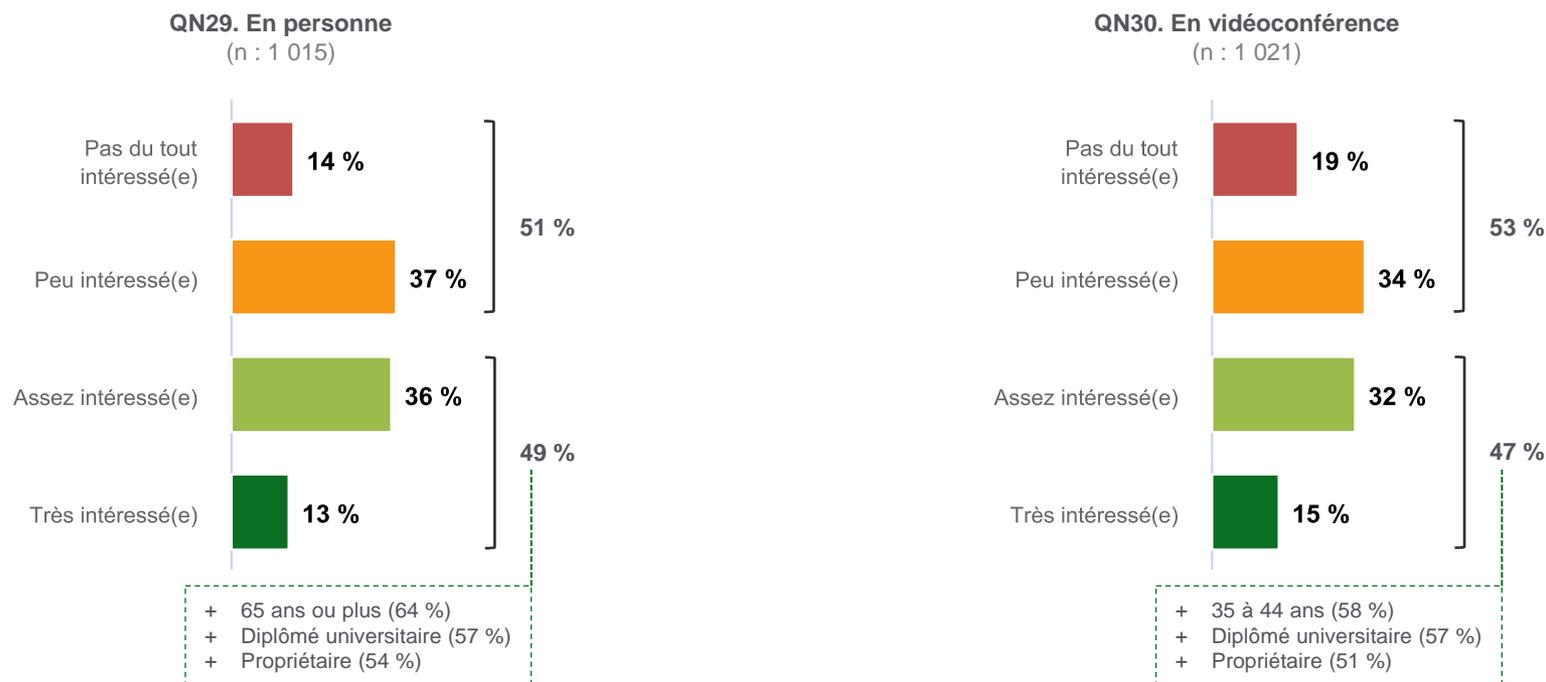


Lorsqu'on demande aux citoyens s'ils considèrent que la Ville les consulte suffisamment, on obtient des proportions similaires qui répondent oui et non. Toutefois, la proportion de réponses positives a augmenté de façon significative comparativement à la dernière mesure. Ceux qui répondent par la négative se retrouvent en plus forte proportion chez les détracteurs, les résidents de l'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Ouest et les locataires.

INTÉRÊT À PARTICIPER À DES CONSULTATIONS PUBLIQUES

QN29-QN30. Seriez-vous... à participer à une assemblée de consultation publique portant sur un sujet qui vous préoccupe (par exemple : le réaménagement d'un parc ou de votre rue ou encore, des constructions majeures dans votre secteur) si celle-ci avait lieu...*

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse



Que ce soit en personne ou en vidéoconférence, c'est un citoyen sur deux qui démontre un intérêt à participer à une assemblée de consultation. On constate toutefois que les préférences varient selon l'âge, les personnes âgées étant plus intéressées par une rencontre en présentiel. Ces résultats sont très semblables à ceux de l'automne 2022.

Les répondants qui affirment que la Ville ne les consulte pas suffisamment ne se démarquent d'aucune façon ici. C'est donc dire que les proportions entre ceux qui se montrent intéressés sont similaires à celles observées chez les répondants qui estiment que la Ville les consulte suffisamment. Il est possible de penser que certains de ces citoyens préféreraient être consultés autrement qu'en participant à des consultations publiques (par exemple : par sondage, par courriel ou par l'entremise des réseaux sociaux).

* Le texte suivant précédait la question : « La prochaine question porte sur votre intérêt à participer à une assemblée de consultation publique (assemblée où l'on présente un projet en particulier et où l'on donne la parole aux citoyens qui peuvent poser des questions et exprimer des opinions ou des préoccupations à l'égard du projet). »

QN31. Sur quel(s) sujet(s) voudriez-vous que portent ces assemblées?

Base : répondants intéressés à participer à une assemblée de consultation publique (en personne ou en ligne), n : 656

Jusqu'à trois réponses possibles*

	%	
Entretien des routes, travaux, sécurité routière et circulation	35	+ Sainte-Hélène-de-Breakeyville (50 %) + 35 à 44 ans (35 %) + Ménage de 3 personnes ou plus (31 %)
Transport en commun et développement durable	25	
Développement urbain et gestion du patrimoine	24	+ 55 ans ou plus (29 %) + Propriétaire (28 %)
Services aux citoyens et loisirs	22	+ Saint-Romuald (33 %) + 35 à 44 (33 %)
Environnement	19	+ Sainte-Hélène-de-Breakeyville (44 %)
Situation économique de la Ville, gestion de projets et taxes	7	+ Homme (9 %)
Sécurité des citoyens et réglementation municipale	5	+ 55 ans ou plus (8 %)
Autre	8	
Ne sait pas, ne répond pas	25	

* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient donner plus d'une réponse, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse dans la catégorie.

PRIORITÉ POUR LES 12 PROCHAINS MOIS

Q35. Parmi les thématiques suivantes, laquelle devrait être, selon vous, la priorité de votre municipalité pour les douze prochains mois?

Base : tous les répondants, n : 1 047

	%	
Transport et mobilité	32	
Amélioration des services de base	29	+ Propriétaire (32 %)
Proactivité en matière d'environnement	16	+ 18 à 34 ans (23 %) + Diplômé universitaire (23 %)
Développement économique	13	+ 18 à 34 ans (18 %) + Homme (18 %)
Accès au logement (abordables, sociaux, etc.)	1	
Vie communautaire	1	
Sécurité publique (présence policière, etc.)	1	
Sécurité routière	1	
Ne sait pas, ne répond pas	6	

MESURES VISANT À AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES CITOYENS



Q36a. Quelles seraient les actions ou les mesures que la Ville de Lévis pourrait prendre afin d'améliorer votre expérience comme citoyen?

Base : tous les répondants, n : 1 047

Jusqu'à trois réponses possibles*

Thématique	%	Actions ou mesures proposées
Entretien des routes, travaux, sécurité et circulation routière	28	<ul style="list-style-type: none"> Faire un meilleur entretien des routes (pavage, nids de poule, entretien hivernal, etc.) Améliorer la circulation routière Améliorer la sécurité routière Améliorer la qualité des infrastructures routières Construire un troisième lien avec Québec Faire une meilleure gestion des travaux publics
Bonification l'offre de transport en commun	16	
Services aux citoyens et communications	11	<ul style="list-style-type: none"> Consulter davantage les citoyens Assurer une bonne communication de l'information Offrir un meilleur service aux citoyens Offrir plus de services communautaires
Urbanisme, développement immobilier et gestion du patrimoine	8	<ul style="list-style-type: none"> Faire une bonne gestion du développement immobilier Augmenter le nombre d'espaces verts Prendre les mesures pour protéger le patrimoine Assurer l'accessibilité à des logements abordables
Offre de services de loisirs et organisation d'événements	8	<ul style="list-style-type: none"> Bonifier l'offre de loisirs Construire plus d'infrastructures de loisirs Organiser plus d'événements
Augmentation de la fréquence de la collecte des ordures	6	
Gestion financière, taxes et développement économique	6	
Sécurité des citoyens, calme dans la ville	5	
Bonification du réseau de pistes cyclables	4	
Mesures environnementales	3	
Entretien des lieux publics	3	
Autre	5	
Aucune	13	
Ne sait pas, ne répond pas	27	

* Les réponses ont été regroupées en grandes catégories. Comme les répondants pouvaient donner plus d'une réponse, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné au moins une réponse dans la catégorie.

	Note moyenne sur 10	
	Ville de Lévis	Mesure étalon
	Printemps 2023	
Collecte sélective (recyclage) (n : 1 025)	8,2 ↑	7,9
Collecte des déchets (n : 1 036)	7,8	7,7
Bibliothèque municipale (n : 790)	8,3 ↑	7,9
Activités sportives (n : 820)	7,6 ↑	7,2
Activités de loisirs artistiques et culturelles (n : 822)	7,6 ↑	7,1
Réseau des pistes cyclables (n : 975)	8,1 ↑	7,1
Services de transports en commun (n : 828)	5,6 ↓	6,1
Qualité de l'eau potable (couleur, goût, odeur) (n : 1 020)	8,1 ↑	7,6
Déneigement des rues et des trottoirs de son quartier (n : 1 038)	7,1	6,9
Qualité des communications de votre municipalité avec ses citoyens (n : 984)	7,6 ↑	6,9
Service de protection contre les incendies (n : 956)	8,7 ↑	8,0
Service de police (n : 1 010)	8,1 ↑	7,4
Satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la municipalité (n : 1 040)	7,7 ↑	7,1
Taux net de recommandation (n : 1 042)	49 ↑	12



Annexe 1

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE – SONDAGE AUPRÈS DES RÉSIDENTS DE LÉVIS

Cette annexe présente tous les renseignements pertinents concernant le déroulement de l'étude. Elle contient la méthodologie détaillée et les résultats administratifs du sondage, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats et, le cas échéant, à reproduire l'étude selon le même protocole de recherche.

PLAN DE SONDAGE

Population cible

Résidents adultes (18 ans ou plus) de la Ville de Lévis.

Bases de sondage

- Le panel Or web de SOM. Il s'agit d'un panel probabiliste constitué d'internautes recrutés aléatoirement dans le cadre de nos sondages téléphoniques auprès de la population adulte en général.
- Le panel Or téléphonique de SOM. Il s'agit d'un panel probabiliste constitué de personnes recrutées aléatoirement dans le cadre de nos sondages téléphoniques auprès de la population adulte en général.
- Un panel externe non probabiliste.

Plan d'échantillonnage

Le plan d'échantillonnage est basé sur une collecte mixte (téléphonique et web), pour un total visé de 1 000 répondants. Ce sont finalement 1 047 répondants qui ont répondu au sondage, lesquels se répartissent de la façon suivante :

- Volet web : 946 répondants;
- Volet téléphonique : 101 répondants.

QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été élaboré par le client, puis révisé et programmé par SOM. Le questionnaire était disponible en français seulement.

La durée moyenne pour remplir le questionnaire web se chiffre à 6,3 minutes.

La durée moyenne des entrevues téléphoniques s'est établie à 11,8 minutes.

Le questionnaire du volet téléphonique a été testé auprès de 8 répondants le 15 juin 2023.

COLLECTE WEB

Période de collecte

Du 19 juin au 3 juillet 2023.

Mode de collecte

- Questionnaire autoadministré par internet.
- Invitations par courriel gérées par SOM pour le panel Or et par le fournisseur externe pour le panel externe.
- Collecte web sur les serveurs de SOM.
- Deux rappels ont été effectués, le premier le 27 juin et le deuxième le 29 juin.

Résultats administratifs de la collecte web

Les résultats détaillés sont présentés à la page suivante. Le taux de réponse s'élève à 21 %.

COLLECTE TÉLÉPHONIQUE

Période de collecte

Du 15 au 19 juin 2023.

Mode de collecte

- Téléphonique assistée par ordinateur.
- Gestion informatisée des numéros de téléphone.
- Maximum de 6 appels, mais une proportion de 3 % des entrevues pouvaient être réalisées après le sixième appel.

Résultats administratifs de la collecte web

Les résultats détaillés sont présentés à la page 30. Le taux de réponse s'élève à 51 %.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS Panel Or (volet web)

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	2 834	Désabonnement	11
Nombre d'entrevues visé	MAX	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	2
INVITATIONS ENVOYÉES		UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	1 080
Invitations envoyées (A)	4 844	UNITÉ NON JOINTE	
Adresse de courriel sur la liste noire	11	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Quota de l'usager dépassé	0
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	946	Autres messages de retour non reconnus	4
Hors de la population visée	60	Unité non jointe totale (D)	4
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	1 006	Courriel invalide (usager@)	4
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	5	Unité inexistante totale (E)	4
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	22,3 %
Abandon durant le questionnaire	56	TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	93,1 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	20,8 %

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Panel Or (volet téléphonique)

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	278	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	6
B) NUMÉROS NON VALIDES	48	G) Numéros joints (A - F)	272
B1) Hors service	47	H) Numéros joints non valides (B)	48
B2) Non résidentiel	0	I) Numéros joints valides (G - H)	224
B3) Hors strate	0	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	5
B4) Télécopieur	0	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	229
B5) Duplicata	1		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	38		
C1) Pas de réponse	4		
C2) Ligne occupée	1	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
C3) Répondeur	32	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	35,8 %
C4) Ligne en dérangement	1	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	13,5 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	76	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	50,7 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	1		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	44		
D3) Refus du ménage	6	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D4) Refus de la personne	6	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	50,4 %
D5) Refus sur cellulaire	18		
D6) Incomplet	1		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	116		
E1) Autres langues	1		
E2) Non-admissibles	14		
E3) Entrevues complétées	101		

*La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

PONDÉRATION ET TRAITEMENT

- La pondération a été effectuée sur la base des adultes, en tenant compte des variables énumérées ci-dessous :
- La distribution conjointe d'âge (18-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) et de genre;
 - La proportion d'adultes vivant seuls;
 - Le plus haut diplôme ou certificat détenu (aucun/secondaire/DEP, collégial, universitaire);
 - La proportion de population par arrondissement (Ouest, Est, Desjardins).

Données de population utilisées : recensement de 2021.

Méthode : une pondération multivariée à 10 itérations par la méthode itérative du quotient est réalisée pour assurer une représentation fidèle à toutes ces distributions.

Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB. Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut les variables pertinentes à l'analyse des résultats.

MARGES D'ERREUR

Étant donné qu'une partie importante de l'échantillon est non probabiliste (personnes qui se sont d'abord portées volontaires pour participer au panel), le calcul de marges d'erreur ne s'applique pas. Les résultats ne sont pas statistiquement extrapolables à la population cible.



Annexe 2

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE – SONDAGE AUPRÈS DES ADULTES DU QUÉBEC

Cette annexe présente tous les renseignements pertinents concernant le déroulement de l'étude. Elle contient la méthodologie détaillée et les résultats administratifs du sondage, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats et, le cas échéant, à reproduire l'étude selon le même protocole de recherche.

PLAN DE SONDAGE

Population cible

Adultes (18 ans ou plus) québécois.

Bases de sondage

- Le panel Or de SOM. Il s'agit d'un panel probabiliste constitué d'internautes recrutés aléatoirement dans le cadre de nos sondages téléphoniques auprès de la population adulte en général.
- Un panel externe non probabiliste.

Plan d'échantillonnage

Plan d'échantillonnage probabiliste avec stratification régionale. Un panel externe a été utilisé pour joindre certains sous-groupes de répondants en quantité suffisante, notamment les jeunes et les individus moins scolarisés.

Au total, les 1 191 questionnaires remplis se distribuent comme suit :

Strate	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
Questionnaires remplis	1 191	219	590	382

QUESTIONNAIRE

Quatorze questions du sondage effectué auprès des résidents de la ville de Lévis ont été posées aux répondants du sondage étalon. Le questionnaire a été programmé par SOM. Le questionnaire pouvait être rempli en français ou en anglais.

COLLECTE

Période de collecte

Du 17 au 20 avril 2023.

Mode d'entrevue

Questionnaire autoadministré.

Invitations par courriel gérées par SOM pour le panel Or et par le fournisseur externe pour le panel externe.

Collecte web sur les serveurs de SOM.

Résultats de la collecte web (les résultats détaillés sont présentés aux pages suivantes)

Taux de réponse : 33,2 % pour le panel Or et 11,2 % pour le panel externe.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS Panel Or

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	2 991	Désabonnement	5
Nombre d'entrevues visé	1 000	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
INVITATIONS ENVOYÉES		UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	1 471
Invitations envoyées (A)	2 949	UNITÉ NON JOINTE	
Adresse de courriel sur la liste noire	41	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	1	Quota de l'usager dépassé	0
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	980	Autres messages de retour non reconnus	4
Hors de la population visée	0	Unité non jointe totale (D)	4
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	980	Courriel invalide (usager@)	1
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	327	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	0	Unité inexistante totale (E)	1
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	49,9 %
Abandon durant le questionnaire	159	TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	66,6 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	33,2 %

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS Panel externe

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	2 277	Désabonnement	0
Nombre d'entrevues visé	0	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
INVITATIONS ENVOYÉES		UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	265
Invitations envoyées (A)	2 277	UNITÉ NON JOINTE	
Adresse de courriel sur la liste noire	0	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Quota de l'usager dépassé	0
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	211	Autres messages de retour non reconnus	0
Hors de la population visée	25	Unité non jointe totale (D)	0
Accès lorsqu'un quota est atteint	19	UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	255	Courriel invalide (usager@)	0
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	3	Unité inexistante totale (E)	0
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	11,6 %
Abandon durant le questionnaire	7	TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	96,2 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	11,2 %

PONDÉRATION ET TRAITEMENT

La pondération a été effectuée sur la base des adultes, en tenant compte des variables énumérées ci-dessous, pour chacune des trois grandes régions du Québec (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec) :

- La distribution conjointe d'âge (18-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) et de genre;
- La langue maternelle (français seulement, autre);
- La proportion d'adultes vivant seuls;
- Le plus haut diplôme ou certificat détenu (aucun/secondaire/DEP, collégial, universitaire);
- La proportion estimée d'adultes propriétaires.

Données de population utilisées : recensement de 2021.

Méthode : une pondération multivariée à 10 itérations par la méthode itérative du quotient est réalisée pour assurer une représentation fidèle à toutes ces distributions.

Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB.

Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut les principales variables socioéconomiques.

MARGES D'ERREUR

À noter qu'une faible partie de l'échantillon est non probabiliste (utilisation d'un panel externe non probabiliste). Aussi, les marges d'erreur sont présentées à titre indicatif.

Les marges d'erreur présentées à la page suivante sont calculées au niveau de confiance de 95 % et tiennent compte de l'effet de plan. L'effet de plan apparaît lorsque les questionnaires remplis ne sont pas répartis proportionnellement à la population d'origine selon les variables de segmentation ou de pondération.

L'effet de plan est le ratio entre la taille de l'échantillon et la taille d'un échantillon aléatoire simple de même marge d'erreur. C'est une statistique utile à l'estimation des marges d'erreur pour des sous-groupes de répondants. Par exemple, au tableau de la page suivante, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple de taille 901 ($1\ 191 \div 1,322$).

Le tableau de la page suivante donne les marges d'erreur de l'étude (en tenant compte de l'effet de plan) selon la valeur de la proportion estimée.

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE*

	Région			
	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
NOMBRE D'ENTREVUES	1 191	219	590	382
EFFET DE PLAN	1,322	1,311	1,315	1,177
PROPORTION :				
99 % ou 1 %	0,6 %	1,5 %	0,9 %	1,1 %
95 % ou 5 %	1,4 %	3,3 %	2,0 %	2,4 %
90 % ou 10 %	2,0 %	4,5 %	2,8 %	3,3 %
80 % ou 20 %	2,6 %	6,1 %	3,7 %	4,4 %
70 % ou 30 %	3,0 %	6,9 %	4,2 %	5,0 %
60 % ou 40 %	3,2 %	7,4 %	4,5 %	5,3 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	3,3 %	7,6 %	4,6 %	5,4 %

* La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée : elle est plus grande lorsque la proportion est voisine de 50 % et plus petite à mesure que la proportion s'éloigne de 50 %.

Annexe 3

QUESTIONNAIRE





Sondage sur les services collectifs de la Ville de Lévis (Volet téléphonique)

/*

Légende

*texte	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu qui apparaît à l'intervieweur lors de l'entrevue.
...	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
/*texte*/	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses Ne sait pas
NRP	Choix de réponses Ne répond pas (refus)
NAP	Choix de réponses Non applicable (sans objet)
->, ->>	Signifie « Passez à la question »
->sortie	Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	Lorsque tous les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
1=, 2=, ...	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=..., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple « 3 mentions »).
Q_Slcal, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_Sl... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.
*/	

/*Légende

texte Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ...Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; **->** ou **->>** signifie passez à la question...; **1=, 1=** Question à choix multiples; **1=, 2=** Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

/*Introduction*/

- Q_Bi
->>1NTRO
- Bonjour, bonsoir,
- Q_1NTRO
- Bonjour/bonsoir, je suis... de la maison de recherche SOM. Puis-je parler à M. ou Mme <i#TELNOM>?
- Vous avez accepté de participer à nos sondages téléphoniques en tant que membre de notre panel. Aujourd'hui, nous vous invitons à participer à une étude d'environ 8 minutes portant sur la ville de Lévis.
- (SOM EST UNE MAISON DE RECHERCHE réputée ET RIGOUREUSE qui n'a rien à vous vendre. Il s'agit seulement d'une étude d'opinion et en tant que membre de notre panel, vous courrez la chance de gagner un des 26 prix au tirage mensuel [1 prix de 500 \$, 5 prix de 100 \$ et 20 prix de 25 \$]).
- Veillez noter que cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement.
- Avez-vous quelques minutes à m'accorder?
- 1=*Oui
2=*Non (classer refus)->1NTRO
3=*Rendez-vous->1NTRO
- Q_VILLE
- Dans quel secteur de la ville de Lévis habitez-vous? *Lire au besoin, vous pouvez vous laisser interrompre*
- 1=*Lévis
2=*Saint-Romuald
3=*Saint-Nicolas
4=*Charny
5=*Saint-Rédempteur
6=*Saint-Jean-Chrysostome
7=*Sainte-Hélène-de-Breakeyville
8=*Pintendre
9=*Saint-Étienne-de-Lauzon
10=*Saint-Joseph-de-la-Pointe-Lévy
98=*N'habite pas le territoire de la ville de Lévis->Sortie

/*PROBABILITÉ DE RECOMMANDER D'HABITER À LÉVIS - TNR*/

- Q_1
- Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout probable » et 10 « tout à fait probable », quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de vivre dans votre municipalité? /*question à poser dans somniweb*/

/*Légende

texte Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ...Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question;
-> ou ->> signifie passez à la question...; **1=**, **1=** Question à choix multiples; **1=**, **2=** Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

0=*0 (Pas du tout probable)
1=*1 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Tout à fait probable)
99=*NSP/NRP

/*SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE VIE À LÉVIS*/

Q_2 Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la qualité de vie générale à Lévis?

0=*0 (Pas du tout satisfait)
1=*1 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Totalement satisfait)
99=*NSP/NRP

/*SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX (général)*/

Q_3 Toujours 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 Lévis? /*question à poser dans somniweb*/

0=*0 (Pas du tout satisfait)
1=*1 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Totalement satisfait)
99=*NSP/NRP

/*SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX (par service)*/

Q_4 Toujours sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des activités ou services suivants...?

... la collecte sélective (recyclage) dans votre quartier /*question à poser dans somniweb*/

0=*0 (Pas du tout satisfait)
1=*1 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Totalement satisfait)
99=*NSP/NRP

Q_5 ... la collecte des déchets dans votre quartier /*question à poser dans somniweb*/

/*Légende

texte Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ...Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question;
-> ou ->> signifie passez à la question...; **1=**, **1=** Question à choix multiples; **1=**, **2=** Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

- Q_6 ... la collecte des résidus organiques (ex. : compost) dans votre quartier
- Q_7 ... l'accès à l'écocentre
- Q_9 ... la bibliothèque municipale /*question à poser dans somniweb*/
- Q_N11 ... les activités sportives offertes par votre municipalité /*question poser dans somniweb*/
- Q_N10 ... les activités de loisirs artistiques et culturelles offertes par votre municipalité /*question à poser dans somniweb*/
- Q_12 ... les événements organisés par votre municipalité
- Q_13 ... le réseau des pistes cyclables sur le territoire de votre municipalité /*question à poser dans somniweb*/
- Q_14 ... la fluidité du transport, aux heures de pointe, dans votre municipalité
- Q_15 ... les services de transports en commun offerts dans votre municipalité /*question à poser dans somniweb*/
- Q_16 ... la qualité de l'eau potable (couleur, goût, odeur) /*question à poser dans somniweb*/
- Q_17 ... l'alimentation en eau potable (pression, nombre d'interruptions, délai pour la réparation des bris)
- Q_18 ... le déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier /*question à poser dans somniweb*/

/*COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE*/

/*Satisfaction à l'égard des communications*/

- Q_20 Les prochaines questions portent sur les communications avec la Ville. Saviez-vous que vous pouvez joindre la Ville en composant le 311?
- 1=*Oui
2=*Non
9=*NRP
- Q_21 Au cours des six derniers mois, avez-vous adressé une demande d'information à la Ville de Lévis?
- 1=*Oui
2=*Non->27
9=*NSP/NRP->27

/*Légende

texte Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ...Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question;
-> ou ->> signifie passez à la question...; **1=**, **1=**Question à choix multiples; **1=**, **2=** Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

- Q_22 Quel mode de communication avez-vous utilisé pour effectuer votre demande d'information? Si vous avez fait plus d'une demande, veuillez penser à la dernière effectuée.
- 1=Téléphone
2=Formulaire en ligne
3=En personne (à l'Hôtel de Ville)
4=Médias sociaux
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP
- Q_23 Toujours en lien avec votre dernière demande effectuée auprès de la Ville, lorsque vous pensez au niveau d'effort que vous avez dû déployer pour obtenir une réponse? Diriez-vous que cela a été...
- 1=Très difficile
2=Plutôt difficile
3=Plutôt facile
4=Très facile
9=*NSP/NRP
- Q_24 Toujours en lien avec votre dernière demande effectuée auprès de la Ville, sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des éléments suivants?
- ... l'accessibilité du service
- 0=*0 (Pas du tout satisfait)
1=*1 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Totalement satisfait)
99=*NSP/NRP
- Q_25 ... le délai de réponse
- Q_26 ... la qualité de la réponse reçue
- Q_27 En général, sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la qualité des communications de votre municipalité avec ses citoyens?
*/*question à poser dans le somniweb*/*
- 0=*0 (Pas du tout satisfait)
1=*1 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Totalement satisfait)
99=*NSP/NRP

/*Légende

texte Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ...Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question;
-> ou ->> signifie passez à la question...; **1=**, **1=** Question à choix multiples; **1=**, **2=** Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

/*Participation citoyenne – Nouvelles questions (Q29, QC24-QC26a posées dans le sondage collectif automne 2022)*/

Q_N28 Considérez-vous que la Ville vous consulte suffisamment?

- 1=*Oui
- 2=*Non
- 9=*NSP/NRP

Q_N29 La prochaine question porte sur votre intérêt à participer à une assemblée de consultation publique (assemblée où l'on présente un projet en particulier et où l'on donne la parole aux citoyens qui peuvent poser des questions et exprimer des opinions ou des préoccupations à l'égard du projet).

Seriez-vous... à participer à une assemblée de consultation publique portant sur un sujet qui vous préoccupe (par exemple : le réaménagement d'un parc ou de votre rue ou encore, des constructions majeures dans votre secteur) **((G si celle-ci avait lieu en personne))**?

- 1=Pas du tout intéressé(e)
- 2=Peu intéressé(e)
- 3=Assez intéressé(e)
- 4=Très intéressé(e)
- 9=*NSP/NRP

Q_N30 Seriez-vous... à participer à une assemblée de consultation publique portant sur un sujet qui vous préoccupe (par exemple : le réaménagement d'un parc ou de votre rue ou encore, des constructions majeures dans votre secteur) **((G si celle-ci avait lieu en vidéoconférence))** (sur Zoom ou Teams, par exemple)?

- 1=Pas du tout intéressé(e)
- 2=Peu intéressé(e)
- 3=Assez intéressé(e)
- 4=Très intéressé(e)
- 9=*NSP/NRP

/*Poser aux répondants assez ou très intéressés à participer à une assemblée en personne OU en ligne. Si QN29=3,4 ou QN30=3,4*/

Q_sicalN31 si (q#N29=3,4 ou q#N30=3,4)->N31a
->>32

Q_N31a Sur quel(s) sujet(s) voudriez-vous que portent ces assemblées?

ACCEPTER *3 mentions, Sortie=96,99

- 90=*Autre<Préciser>
- 96=*Aucun autre->32

/*Légende

texte Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ...Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question;
-> ou ->> signifie passez à la question...; **1=, 1=** Question à choix multiples; **1=, 2=** Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*SÉCURITÉ PUBLIQUE*/

Q_32 Les dernières questions portent sur la sécurité publique et les actions que la Ville devrait prioriser. Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout sécuritaire » et 10 signifiant « très sécuritaire », dans quelle mesure votre municipalité vous semble-t-elle sécuritaire?

0=*0 (Pas du tout sécuritaire)
1=*1 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Très sécuritaire)
99=*NSP/NRP

Q_33 Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 « totalement satisfait », quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des services suivants liés à la sécurité publique sur le territoire de votre municipalité?

... le service de protection contre les incendies /*question posée dans somniweb 2022*/

0=*0 (Pas du tout satisfait)
1=*1 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Totalement satisfait)
99=*NSP/NRP

Q_34 ... le service de police /*question posée dans somniweb 2022*/

Q_35 Parmi les thématiques suivantes, laquelle devrait être, selon vous, la priorité de votre municipalité pour les douze prochains mois?

1=Le développement économique
2=L'amélioration des services de base (gestion des matières résiduelles, entretien des rues, etc.)
4=Le transport et la mobilité
5=La proactivité en matière d'environnement
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP

Q_36a Quelles seraient les actions ou les mesures que la Ville de Lévis pourrait prendre afin d'améliorer votre expérience comme citoyen?

Acceptez *3 mentions, sortie=96,95,99

90=*Autre<Préciser>
95=*Aucune->AGEG
96=*Aucune autre->AGEG

/*Légende

texte Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ...Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question;
-> ou ->> signifie passez à la question...; **1=, 1=** Question à choix multiples; **1=, 2=** Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Ajouter sociodémo suivantes : âge, sexe, scolarité, taille du ménage, propriétaire/locataire*/

Q_AGEG Nous terminons avec quelques questions pour classification, mais avant je tiens à vous remercier du temps que vous m'avez consacré jusqu'à maintenant, votre collaboration est grandement appréciée.

À quel groupe d'âge appartenez-vous?

- 1=18-24 ans
- 2=25-34 ans
- 3=35-44 ans
- 4=45-54 ans
- 5=55-64 ans
- 6=65-74 ans
- 7=75-84 ans
- 8=85 ans ou plus
- 9=*NRP

Q_SE5 Quel est le plus haut diplôme, certificat ou grade que vous possédez ou avez terminé? *Lire au besoin*

- 1=*Aucun
- 2=*Certificat d'études secondaires ou l'équivalent (D.E.S. diplôme d'études secondaires)
- 3=*Certificat ou diplôme d'une école de métiers (D.E.P. diplôme d'études professionnelles)
- 4=*Certificat ou diplôme collégial (autre certificat ou diplôme non universitaire obtenu d'un cégep, collège communautaire, institut technique, etc.)
- 5=*Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat
- 6=*Baccalauréat (ex. : B.A., B.Sc., LL.B.)
- 7=*Certificat ou diplôme universitaire supérieur au baccalauréat
- 8=*Maîtrise (ex. : M.A., M.Sc., M.Ed.)
- 9=*Diplôme en médecine, en art dentaire, en médecine vétérinaire ou en optométrie (M.D., D.D.S., D.M.D., D.M.V., O.D.)
- 10=*Doctorat acquis (ex. : Ph.D., D.Sc., D.Ed.)
- 90=*Autre <précisez>
- 99=*Refus

Q_SE6 Au total, ((g **combien de personnes**)) habitent chez vous en vous incluant?

Compter aussi les enfants qui habitent chez vous, que ce soit en permanence ou de temps en temps (ex. : en garde partagée).

- 1=*1->SE13
- 2=*2

/*Légende

texte Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ...Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> signifie passez à la question...; **1=, 1=** Question à choix multiples; **1=, 2=** Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

3=*3
4=*4
5=*5 ou plus
9=*NSP/NRP->SE13

Q_SE7 De ces personnes, combien sont des enfants (personnes de ((g moins de))
18 ans)?

95=*Aucune
1=*1
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5
6=*6
7=*7
8=*8 ou plus
99=*NSP/NRP

Q_SE13 Votre ménage est-il propriétaire ou locataire de l'endroit où vous habitez?

1=*Propriétaire
2=*Locataire
9=*NSP/NRP

Q_SE102021 Quel est votre ((g revenu familial brut)) (avant impôts) ((g annuel))?

1=Moins de 15 000 \$
2=De 15 000 \$ à 24 999 \$
3=De 25 000 \$ à 34 999 \$
4=De 35 000 \$ à 54 999 \$
5=De 55 000 \$ à 74 999 \$
6=De 75 000 \$ à 99 999 \$
7=De 100 000 \$ à 149 999 \$
8=De 150 000 \$ à 199 999 \$
9=De 200 000 \$ et plus
99=*NSP/NRP

Q_GENRE Quel est votre genre?

Par genre, on entend le genre actuel, qui peut différer du sexe à la naissance ou de celui inscrit dans les documents légaux.

Lire les choix au besoin

1=*Masculin
2=*Féminin
3=*Autre /*sans précision*/

->>FIN

/*Légende

texte Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ...Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question;
-> ou ->> signifie passez à la question...; **1=**, **1=** Question à choix multiples; **1=**, **2=** Une seule réponse, à moins
d'indications contraires; */*texte*/* commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_URGENCE (Au besoin) pour ((g **expliquer**)) la raison de l'appel :

- Je vous appelle pour faire un sondage. Je travaille pour SOM, une firme de recherche indépendante.
- Votre participation est volontaire.
- Nous cherchons à connaître votre opinion; nous ne vous demanderons aucun renseignement personnel.
- Si une question vous indispose, vous n'avez qu'à me le dire et nous passerons à la suivante.

(Au besoin) pour ((g **valider la légitimité**)) de notre démarche : vous pouvez joindre Laurent Mercier chez SOM au 1 800 605-7824 poste 230.

Demander si l'on peut rappeler et mettre en rendez-vous (ou en refus, le cas échéant).

2=*Continuer

Q_FIN Merci de votre participation!

***informations

Projet=LEVISTLJN23NBK
Fichier=FLEVISTLJN23NBK
Reseau=\\10.3.0.15\SERVEUR1\P23263TELNBK\
Stats=alaprise
Pages=C:\Users\gnolet\Projets\P23263LEVISTELNBK\pw23263tel\

/*Légende

texte Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ...Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question;
-> ou ->> signifie passez à la question...; **1=, 1=** Question à choix multiples; **1=, 2=** Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*