



**MONTRÉAL**

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

**QUÉBEC**

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

# SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES COLLECTIFS DE LA VILLE DE LÉVIS – AUTOMNE 2022

RAPPORT FINAL PRÉSENTÉ À LA VILLE DE LÉVIS

**03** /Contexte, objectifs et méthodologie abrégée

**04** /Faits saillants

**07** /Résultats

## ANNEXES

**/1.** Méthodologie détaillée

**/2.** Questionnaire (sous pli séparé)

**/3.** Tableaux statistiques détaillés (sous pli séparé)

# CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE



<b>Contexte</b>	La Ville de Lévis évalue régulièrement la satisfaction des citoyens à l'égard de ses services collectifs. Le sondage est effectué deux fois par année, soit au printemps et à l'automne.
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mesurer la satisfaction à l'égard des services collectifs et de la qualité de vie.</li><li>• Mesurer le taux net de recommandation (TNR).</li><li>• Évaluer la perception des citoyens quant à la participation citoyenne.</li></ul>
<b>Population cible</b>	Résidents de la Ville de Lévis (18 ans ou plus).
<b>Échantillonnage</b>	1 044 répondants.
<b>Collecte</b>	Volet téléphonique (87 répondants) : du 23 septembre au 7 octobre 2022. Volet web (957 répondants) : du 28 septembre au 4 octobre 2022.
<b>Pondération</b>	Les données ont été pondérées pour s'assurer d'une bonne représentativité en fonction de l'âge, du sexe, de la scolarité et de la proportion de personnes vivant seules.
<b>Notes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• À moins d'avis contraire, les flèches (↑) (↓) font référence aux différences statistiquement significatives entre la vague de l'automne et celle du printemps.</li></ul>

A network diagram background consisting of a complex web of thin, light blue lines connecting various nodes. The nodes are represented by small circles in shades of teal, blue, and grey. Some nodes are larger and more prominent than others, and the overall structure is dense and interconnected.

# Faits saillants

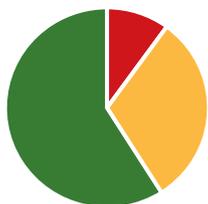
---

# FAITS SAILLANTS



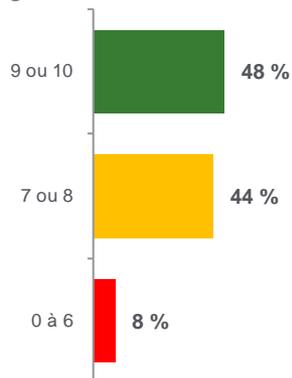
## TAUX NET DE RECOMMANDATION

TNR  
**50**



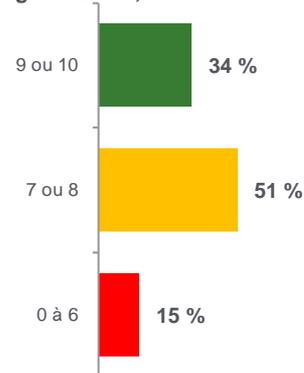
## QUALITÉ DE VIE GÉNÉRALE À LÉVIS

Note moyenne de satisfaction générale : **8,3/10**



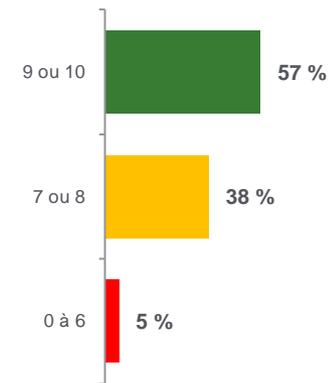
## QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS PAR LA VILLE

Note moyenne de satisfaction générale : **7,8/10**



## PERCEPTION QUANT À L'ASPECT SÉCURITAIRE DE LA VILLE

Note moyenne : **8,6/10**



## SERVICES ET ASPECTS LES PLUS APPRÉCIÉS

Service de protection contre les incendies	<b>8,5</b>
Alimentation en eau potable	<b>8,3</b>
Bibliothèque municipale	<b>8,3</b>
Accès à l'écocentre	<b>8,1</b>
Réseau des pistes cyclables	<b>8,1</b>
Qualité de l'eau potable	<b>8,0</b>
Collecte sélective (recyclage)	<b>8,0</b>
Service de police	<b>8,0</b>
Propreté et entretien des parcs et espaces verts	<b>8,0</b>

## SERVICES ET ASPECTS POUVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATIONS

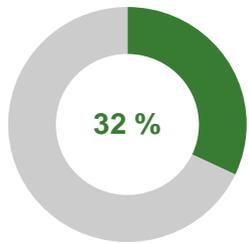
Services de transports en commun	<b>5,7</b>
Fluidité du transport aux heures de pointe	<b>5,8</b>
Collecte des résidus organiques	<b>6,7</b>
Entretien des rues et des trottoirs au printemps et à l'été	<b>7,4</b>
Enlèvement des ordures ménagères	<b>7,4</b>
Événements organisés par la municipalité	<b>7,5</b>
Activités de loisirs récréatifs	<b>7,7</b>
Activités sportives	<b>7,7</b>
Collecte des encombrants	<b>7,9</b>

# FAITS SAILLANTS (SUITE)

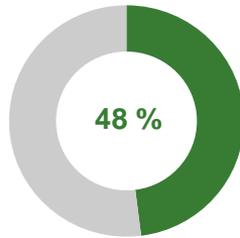


## PARTICIPATION CITOYENNE

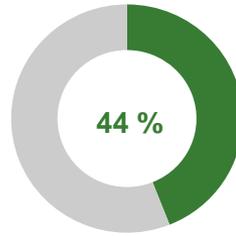
Considèrent qu'ils sont suffisamment consultés



Intéressés à participer à des consultations publiques

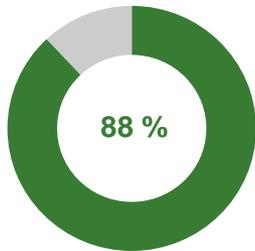


En personne

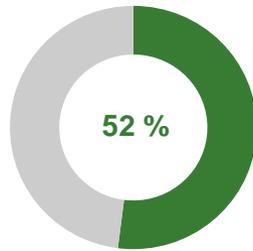


En vidéoconférence

## INTÉRÊT À UTILISER OU À TESTER LE PORTAIL CITOYEN

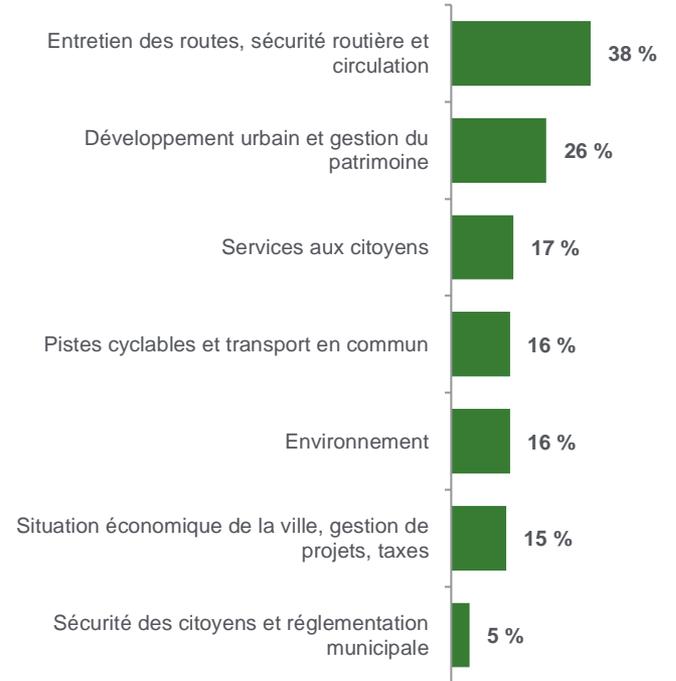


Intéressés à utiliser le Portail citoyen



Intéressés à tester le Portail citoyen

## SUJETS DE CONSULTATION



# Résultats

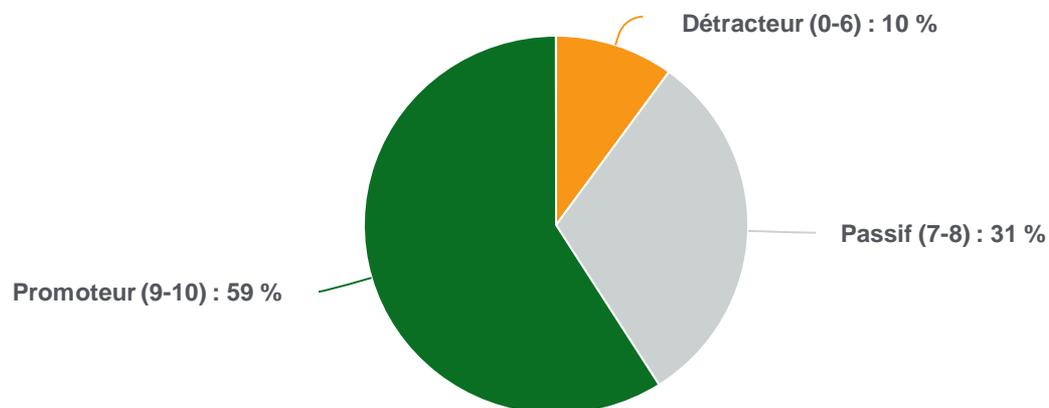
A decorative graphic in the top right corner consisting of a network of interconnected nodes and lines in various shades of teal and grey. Some nodes are highlighted with larger, semi-transparent circles. The overall aesthetic is clean and modern, typical of a corporate or academic presentation.

---

**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 : 1 040

## TAUX NET DE RECOMMANDATION : 50



La Ville de Lévis obtient un très bon TNR, très semblable à celui obtenu au printemps 2022 (49). L'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Ouest obtient un TNR plus élevé (58).

Les citoyens qui considèrent qu'on les consulte suffisamment sont proportionnellement plus nombreux à promouvoir leur ville (notes de 9 ou 10, 67 % contre 52 % chez ceux qui ne se considèrent pas suffisamment consultés).

# 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 : 1 044

	Note moyenne sur 10	
	Automne 2022	Printemps 2022
<b>Ville de Lévis</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>
Desjardins (n : 438)	8,3	8,3
Chutes-de-la-Chaudière-Est (n : 302)	8,4	8,4
Chutes-de-la-Chaudière-Ouest (n : 304)	8,3	7,9

**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 : 1 034

	Note moyenne sur 10	
	Automne 2022	Printemps 2022
<b>Ville de Lévis</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>
Desjardins (n : 435)	7,9	7,9
Chutes-de-la-Chaudière-Est (n : 299)	7,9	7,8
Chutes-de-la-Chaudière-Ouest (n : 300)	7,6	7,6

Saint-Étienne-de-Lauzon (7,3)

Les citoyens qui considèrent qu'ils ne sont pas suffisamment consultés se disent moins satisfaits de la qualité de vie générale à Lévis (7,9). Leur satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville est également plus faible (7,3). Il en va d'ailleurs de même pour la presque totalité des activités et services évalués, ce pour quoi les différences selon cette variable ne seront pas présentées de façon systématique.

Par ailleurs, les répondants âgés de 65 ans ou plus accordent des notes moyennes supérieures à ces deux éléments (respectivement 8,5 et 8,1). En contrepartie, concernant la qualité des services, on constate des notes moyennes inférieures chez les 35 à 44 ans (7,4) ainsi que chez les diplômés universitaires (7,6).

**Q4-Q8. 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				
	Automne 2022	Printemps 2022	Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q7. Accès à l'écocentre (n : 939)	8,1	8,1	8,1	8,4 +	7,9
Q4. Collecte sélective (recyclage) (n : 1 030)	8,0 ↓	8,2	8,1	8,1	7,6 -
Q8. Collecte des encombrants (n : 843)	7,9	8,0	7,7 -	8,2 +	7,9
Q5. Enlèvement des ordures ménagères (n : 1 033)	7,4	7,6	7,7 +	7,3	7,0 -
Q6. Collecte des résidus organiques (n: 956)	6,7 ↓	7,9	7,1 +	6,9	6,0 -

Saint-Étienne-de-Lauzon (7,5)

Saint-Étienne-de-Lauzon (7,2)

Saint-Nicolas (6,8)

- Locataire (7,4)
- 18-34 ans (7,5)
- Femme (7,7)

- 18-44 ans (7,6)
- Locataire (7,6)
- Revenu familial de moins de 55 000 \$ (7,7)
- Femme (7,9)

- Saint-Rédempteur (5,7)
- Saint-Étienne-de-Lauzon (5,7)

- Ménage de 3 personnes ou plus (6,9)
- 35-54 ans (6,9)
- Propriétaire (7,3)

On note une baisse importante de la satisfaction à l'égard de la collecte des résidus organiques depuis la mesure du printemps 2022. Cette insatisfaction est plus marquée dans l'arrondissement Chutes-de-la-Chaudière-Ouest. Bien que moins importante, une baisse de la satisfaction est également observée relativement au service de recyclage.

L'enlèvement des ordures continue pour sa part de générer de l'insatisfaction, particulièrement auprès des familles et des résidents de Chutes-de-la-Chaudière-Ouest.

**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				
	Automne 2022	Printemps 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 : 1 040 )	<b>8,3</b>	8,4	8,3	8,5 +	8,0 -
Q16. Qualité de l'eau potable (couleur, goût, odeur) (n : 1 040)	<b>8,0</b>	7,9	8,0	8,3 +	7,7 -
QN19. La propreté et l'entretien des parcs et espaces verts (n : 1 042)	<b>8,0</b>	-	8,0	8,3 +	7,8 -
QN18. L'entretien des rues et des trottoirs au printemps et à l'été (n : 1 044)	<b>7,4</b>	-	7,4	7,6	7,3

Les 35-44 ans se disent moins satisfaits de la qualité (7,5) ou de l'alimentation en eau potable (7,9).

Les résidents du secteur Saint-Étienne-de-Lauzon se disent moins satisfaits quant à l'alimentation ou à la qualité de l'eau potable (7,8 et 7,1). Ils se distinguent également à la baisse quant à leur satisfaction à l'égard de la propreté et l'entretien des parcs et espaces verts (7,4) ainsi qu'à l'égard de l'entretien des rues et des trottoirs (6,4).

**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				
	Automne 2022	Printemps 2022	Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q9. Bibliothèque municipale (n : 778)	<b>8,3</b>	8,3	8,3	8,6 +	8,0 -
Q11. Activités de loisirs récréatifs (n : 786)	<b>7,7</b>	7,7	7,6	7,9 +	7,5
Q10. Activités sportives (n : 786)	<b>7,7</b>	7,6	7,8	7,9	7,4 -
Q12. Événements organisés par la municipalité (n : 857)	<b>7,5</b>	7,4	7,5	7,8	7,3

Diplômé universitaire (7,2)

Les 35-44 ans se disent moins satisfaits des activités de loisirs récréatifs (7,1) et des activités sportives (7,1) organisées par la municipalité.

Les résidents du secteur Saint-Étienne-de-Lauzon sont généralement moins satisfaits des services culturels et des loisirs auxquels ils accordent les notes moyennes de satisfaction suivantes :

- Événements organisés par la municipalité (6,7)
- Activités sportives (6,9)
- Activités de loisirs récréatifs (6,9)
- Services de bibliothèque (7,7)

**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				
	Automne 2022	Printemps 2022	Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q13. Réseau des pistes cyclables (n : 1 040)	8,1	8,2	8,2	8,1	7,8 -
Q14. Fluidité du transport aux heures de pointe (n : 1 041)	5,8 ↓	6,5	5,9	5,8	5,5 -
Q15. Services de transports en commun (n : 1 032)	5,7	6,0	5,9 +	5,7	5,3 -

- 18-34 ans (5,4)
- Ménage de 3 personnes ou plus (5,5)
- Propriétaire (5,7)

- 18-44 ans (5,2)
- Diplômé universitaire (5,3)
- Ménage de 3 personnes ou plus (5,2)

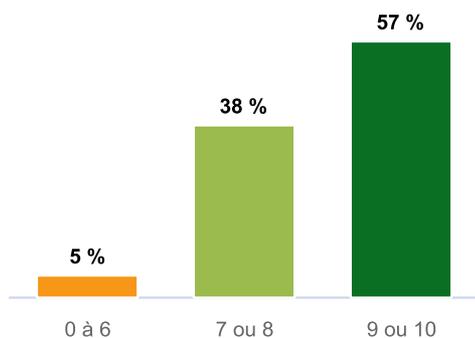
Les résidents du secteur Saint-Nicolas sont généralement moins satisfaits des transports et de la mobilité auxquels ils accordent les notes moyennes de satisfaction suivantes :

- Services de transports en commun (5,2)
- Fluidité du transport aux heures de pointe (5,2)
- Réseau de pistes cyclables (7,4)

On constate une plus grande insatisfaction à l'égard de la fluidité des transports par rapport au printemps, laquelle est probablement attribuable aux plus nombreux chantiers routiers en cours durant la période estivale.

**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 : 1 035



	Note moyenne sur 10	
	Automne 2022	Printemps 2022
<b>Ville de Lévis</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>
Desjardins (n : 433)	8,5	8,4
Chutes-de-la-Chaudière-Est (n : 300)	8,7	8,6
Chutes-de-la-Chaudière-Ouest (n : 302)	8,6	8,7

Les citoyens de Lévis **considèrent leur municipalité comme très sécuritaire**, dans l'ensemble. Les habitants des secteurs Saint-Étienne-de-Lauzon (8,0) ou de Lévis (8,4), les femmes (8,4) et les répondants dont le revenu est inférieur à 55 000 \$ (8,4) donnent une note moyenne significativement plus basse à la sécurité de la ville, quoique leur appréciation demeure quand même élevée.

**QN20-QN21. 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

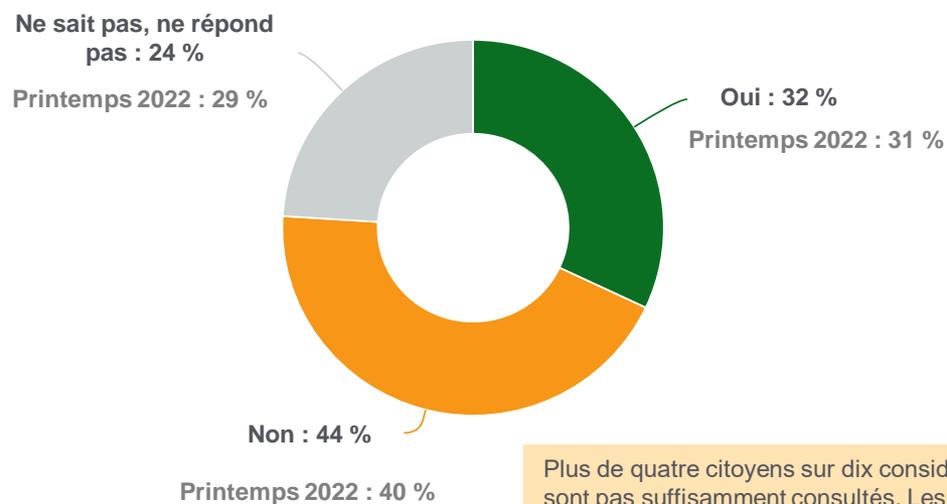
	Note moyenne sur 10				
	Automne 2022	Printemps 2022	Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
QN20. Service de protection contre les incendies (n : 1 037)	<b>8,5</b>	8,7	8,4	8,8 +	8,4
QN21. Service de police (n : 1 040)	<b>8,0</b>	8,2	7,9	8,3 +	7,9

Saint-Étienne-de-Lauzon (7,2)

La satisfaction à l'égard des services de protection des incendies ou du service de police vient appuyer les résultats quant au sentiment des citoyens envers la sécurité de la ville.

## Q29. Considérez-vous que la Ville vous consulte suffisamment?

Base : tous les répondants, n : 1 044



Plus de quatre citoyens sur dix considèrent qu'ils ne sont pas suffisamment consultés. Les détracteurs et les 35-44 ans sont proportionnellement plus nombreux à être de cet avis, avec des proportions respectives de 69 % et de 57 %.

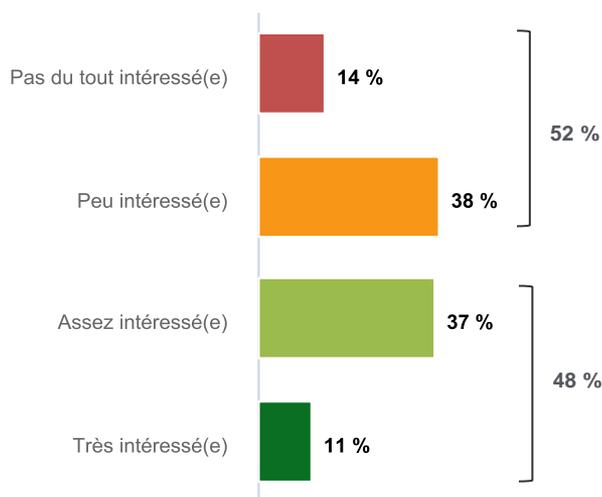
# INTÉRÊT À PARTICIPER À DES CONSULTATIONS PUBLIQUES



**QC24-QC25. 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...\***

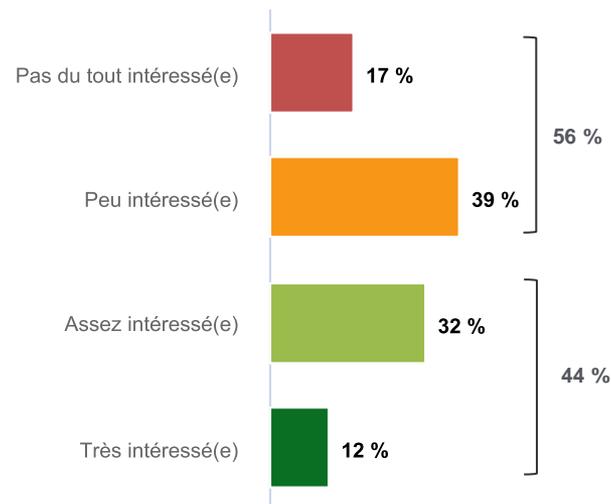
Base : tous les répondants, excluant la non-réponse

**QC24. En personne**  
(n : 998)



- + Considère qu'on ne le consulte pas suffisamment (59 %)
- + 65 ans ou plus (56 %)
- + Propriétaire (52 %)

**QC25. En vidéoconférence**  
(n : 1 009)



- + Revenu familial de 100 000 \$ ou plus (55 %)
- + 35-54 ans (53 %)
- + Diplômé universitaire (52 %)
- + Considère qu'on ne le consulte pas suffisamment (50 %)
- + Propriétaire (46 %)

\* 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). »

# SUJETS DES CONSULTATIONS



## QC26. 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 : 624

Jusqu'à trois réponses possibles, le total excède 100 %.

	%	
Entretien des routes, sécurité routière et circulation (exemples : état des routes, aménagement des routes, troisième lien, état de la circulation)	38	+ Homme (44 %) + Résident du secteur Lévis (34 %) + Détracteur (41 %) + Femme (31 %)
Développement urbain et gestion du patrimoine	26	+ Femme (24 %) + Ménage de 3 personnes ou plus (23 %) + Résident du secteur de Lévis (23 %)
Services aux citoyens (exemples : services publics, activités de loisirs)	17	+ Diplômé universitaire (24 %) + Considère qu'on ne le consulte pas suffisamment (20 %)
Pistes cyclables et transport en commun	16	+ Résident du secteur Saint-Nicolas (32 %) + Diplômé universitaire (22 %)
Environnement (exemples : initiatives environnementales, gestion des matières résiduelles, qualité de l'air)	16	+ Résident du secteur Saint-Nicolas (30 %) + Propriétaire (17 %)
Situation économique de la ville, gestion de projets, taxes	15	+ Résident du secteur Saint-Romuald (13 %) + Femme (8 %)
Sécurité des citoyens, réglementation municipale (exemples : sécurité publique, gestion animalière, gestion du bruit)	5	
Autre	11	
Ne sait pas, ne répond pas	27	

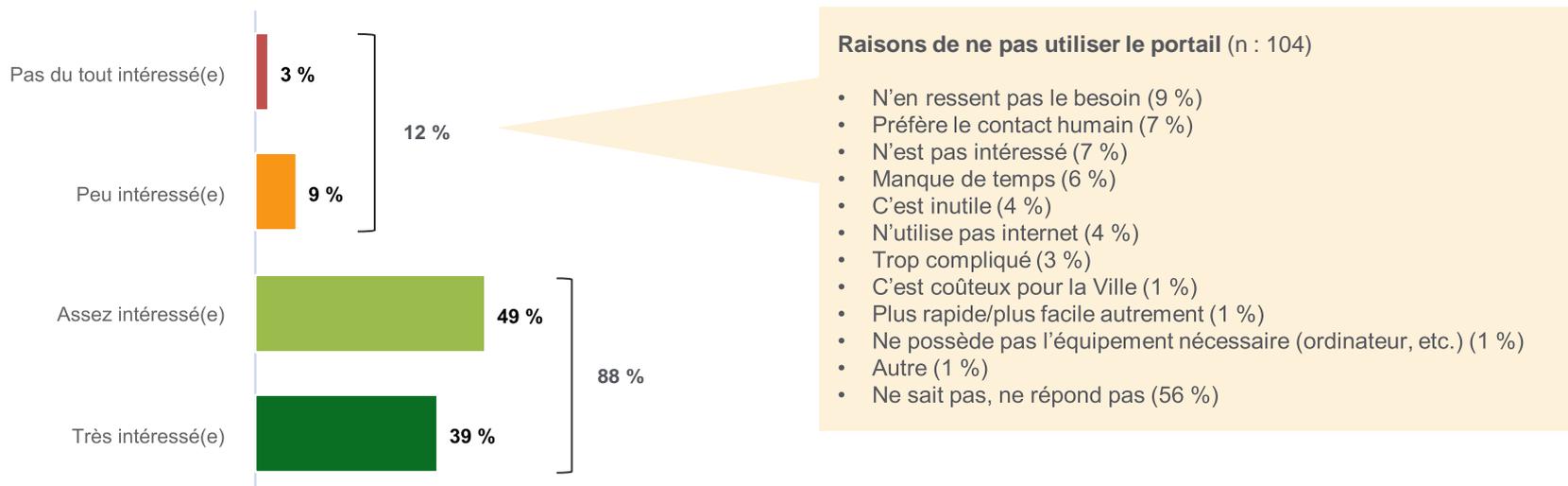
Des citoyens intéressés à participer à des assemblées de consultation publique, près de quatre sur dix voudraient que celles-ci portent sur l'entretien des routes, la sécurité routière ou l'état de la circulation, tandis que le quart est intéressé à discuter de développement urbain ou de gestion du patrimoine.

# INTÉRÊT À UTILISER LE PORTAIL CITOYEN

**QC27. La Ville de Lévis prévoit implanter un portail citoyen en ligne, en 2023. Le Portail citoyen est une plateforme web qui vise à simplifier et à personnaliser les services en ligne offerts à la population. Vous pourriez par exemple y faire vos demandes d'information à la Ville ou rapporter un problème avec la collecte des ordures et suivre l'évolution de votre demande.**

**Seriez-vous... à utiliser ce nouveau service gratuit?**

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse, n : 1 015

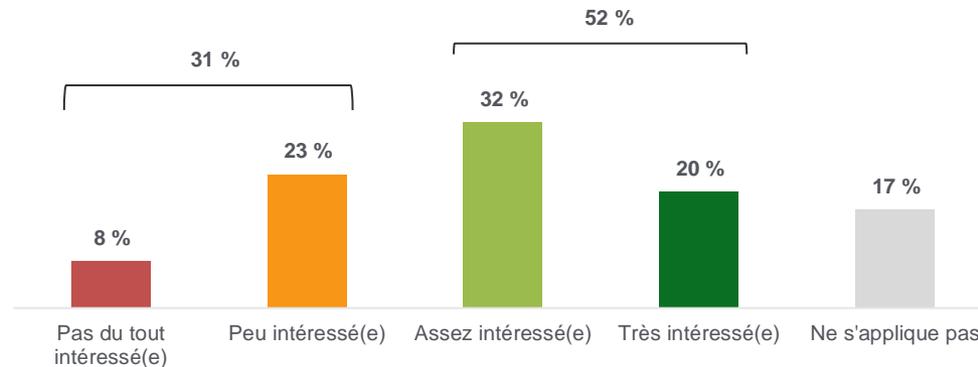


Les citoyens de Lévis démontrent un intérêt élevé à utiliser le portail citoyen en ligne : près de neuf répondants sur dix se disent très ou assez intéressés à le faire. Certains sous-groupes sont proportionnellement moins nombreux à démontrer un intérêt en ce sens. C'est le cas des répondants qui détiennent au plus un diplôme d'études secondaires (83 %), des 18-34 ans (81 %) et des détracteurs (76 %). L'intérêt moins élevé des 18-34 ans s'explique probablement en partie par le fait qu'ils ont moins à transiger avec la Ville.

# INTÉRÊT À TESTER LE PORTAIL CITOYEN

**QC29. La Ville évalue présentement la possibilité de donner un accès privilégié au Portail à des citoyens volontaires, avant le lancement officiel, pour qu'ils testent cette nouvelle plateforme, répondent à des sondages et donnent leur opinion sur des améliorations possibles. Seriez-vous... à participer à cette phase de test du Portail citoyen?**

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse, n : 1 010\*



Les diplômés universitaires et les citoyens qui considèrent qu'ils ne sont pas suffisamment consultés sont proportionnellement plus nombreux à se dire très ou assez intéressés à tester le Portail (dans des proportions respectives de 62 % et 60 %).

\* La question était posée uniquement aux répondants qui se disaient intéressés à utiliser le Portail. Les résultats sont toutefois rapportés sur la base de tous les répondants de façon à rendre compte de l'intérêt à tester le Portail sur l'ensemble de la population cible.

	Note moyenne sur 10		
	Ville de Lévis		Mesure étalon*
	Automne 2022	Printemps 2022	
La collecte sélective (recyclage) (n : 1 030)	8,0 ↓	8,2	8,3
L'enlèvement des ordures ménagères (n : 1 033)	7,4 ↓	7,6 ↓	8,2
La bibliothèque municipale (n : 778)	8,3	8,3	8,3
Les activités de loisirs récréatifs offertes par la municipalité (n : 786)	7,7	7,7	7,8
Les activités sportives offertes par la municipalité (n : 786)	7,7	7,6	7,7
Le réseau de pistes cyclables (n : 1 040)	8,1 ↑	8,2 ↑	7,6
Les services de transport en commun (n : 1 032)	5,7 ↓	6,0 ↓	6,7
La qualité de l'eau potable (n : 1 040)	8,0 ↓	7,9 ↓	8,3
Le service de protection contre les incendies (n : 1 037)	8,5	8,7	8,5
Le service de police (n : 1 040)	8,0 ↑	8,2 ↑	7,7
Satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la municipalité (n : 1 034)	7,8 ↑	7,8 ↑	7,4
Taux net de recommandation (n : 1 040)	50 ↑	49 ↑	31

\*Sondage en ligne réalisé du 20 au 23 mai 2022 auprès de 1 007 répondants (14 questions du sondage effectué auprès des résidents de Ville de Lévis au printemps 2022 ont été posées aux répondants du sondage étalon). Les données ont été pondérées pour s'assurer d'une bonne représentativité en fonction de la région, de l'âge, du sexe, de la langue maternelle, de la scolarité, de la taille du ménage ainsi que de la proportion de propriétaires. Les flèches font référence aux différences statistiquement significatives entre la Ville de Lévis et la mesure étalon.



# Annexe 1

## MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

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 de la ville de Lévis (18 ans ou plus).

### Bases de sondage

- 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.
- 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.
- 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 1000 répondants. Ce sont finalement 1044 répondants qui ont été joints, répartis de la façon suivante :

- Volet téléphonique : 87 répondants
- Volet web : 957 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 des entrevues téléphoniques s'est établie à 17,8 minutes.

Le questionnaire du volet téléphonique a été testé auprès de 8 répondants le 23 septembre 2022.

**COLLECTE** **Période de collecte**   
Du 23 septembre au 7 octobre 2022.

**Mode de collecte**

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

**Résultats administratifs de la collecte**

Les résultats détaillés sont présentés aux pages suivantes.

Le taux de réponse du volet téléphonique est de 54,9 % et le taux de réponse du volet web (panel Or) est de 14,4 %.

**Période de collecte**   
Du 28 septembre au 4 octobre 2022.

**Mode de collecte**

- Questionnaire autoadministré par internet.
- Invitations par courriel gérées par SOM et par le fournisseur externe pour le panel externe.
- Collecte web sur les serveurs de SOM.
- Un rappel a été effectué le 3 octobre 2022.

## RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Panel Or téléphonique 

### CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

<b>A) ÉCHANTILLON DE DÉPART</b>	212	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	0
<b>B) NUMÉROS NON VALIDES</b>	37	G) Numéros joints (A - F)	212
B1) Hors service	35	H) Numéros joints non valides (B)	37
B2) Non résidentiel	0	I) Numéros joints valides (G - H)	175
B3) Hors strate	2	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	0
B4) Télécopieur	0	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	175
B5) Duplicata	0		
<b>C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)</b>	10		
C1) Pas de réponse	0		
C2) Ligne occupée	0	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)</b>	
C3) Répondeur	10	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	32,0 %
C4) Ligne en dérangement	0	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	13,1 %
<b>D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES</b>	69	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K</b>	54,9 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	0		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	46		
D3) Refus du ménage	2	<b>TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*</b>	
D4) Refus de la personne	8	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	54,9 %
D5) Refus sur cellulaire	12		
D6) Incomplet	1		
<b>E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES</b>	96		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	9		
E3) Entrevues complétées	87		

\*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.

## RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Panel Or web 

### CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

<b>RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB</b>		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	2 741	Désabonnement	4
Nombre d'entrevues visées	0	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
<b>INVITATIONS ENVOYÉES</b>		<b>UNITÉ JOINTE TOTALE (C)</b>	367
Invitations envoyées (A)	2 280	<b>UNITÉ NON JOINTE</b>	
Adresse de courriel sur la liste noire	461	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Quota de l'usager dépassé	2
<b>UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE</b>		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	304	Autres messages de retour non reconnus	76
Hors de la population visée	5	<b>Unité non jointe totale (D)</b>	78
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	<b>UNITÉ INEXISTANTE</b>	
Unité jointe répondante totale (B)	309	Courriel invalide (usager@)	140
<b>UNITÉ JOINTE TARDIVE</b>		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	22	<b>Unité inexistante totale (E)</b>	140
<b>UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE</b>		<b>TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))</b>	17,1 %
Abandon durant le questionnaire	32	<b>TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)</b>	84,2 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	<b>TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))</b>	14,4 %

## 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 (18-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) et de sexe;
- La proportion d'adultes vivant seuls;
- Le plus haut diplôme ou certificat détenu (aucun/secondaire/DEP, collégial, universitaire).

Données de population utilisées : recensement de 2016 pour la scolarité et recensement de 2021 pour les autres variables.

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.