



MONTRÉAL

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

QUÉBEC

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

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

RAPPORT FINAL PRÉSENTÉ À LA VILLE DE LÉVIS

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE




Contexte 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.

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

	SONDAGE AUPRÈS DES RÉSIDENT 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	1 062 répondants.	1 007 répondants.
Collecte	Volet téléphonique (131 répondants) : du 22 avril au 2 mai 2022. Volet web (931 répondants) : du 27 avril au 3 mai 2022.	Sondage en ligne réalisé du 20 au 23 mai 2022. (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'âge, du sexe, de la scolarité et de la taille du ménage.	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.

Note

- Les résultats du sondage étalon sont présentés à l'aide du pictogramme suivant : 
- Les symboles (+) et (-) font référence aux différences statistiquement significatives entre les arrondissements.
- Les flèches (↑) (↓) font référence aux différences statistiquement significatives entre la Ville de Lévis et le Québec (résultats du sondage étalon).

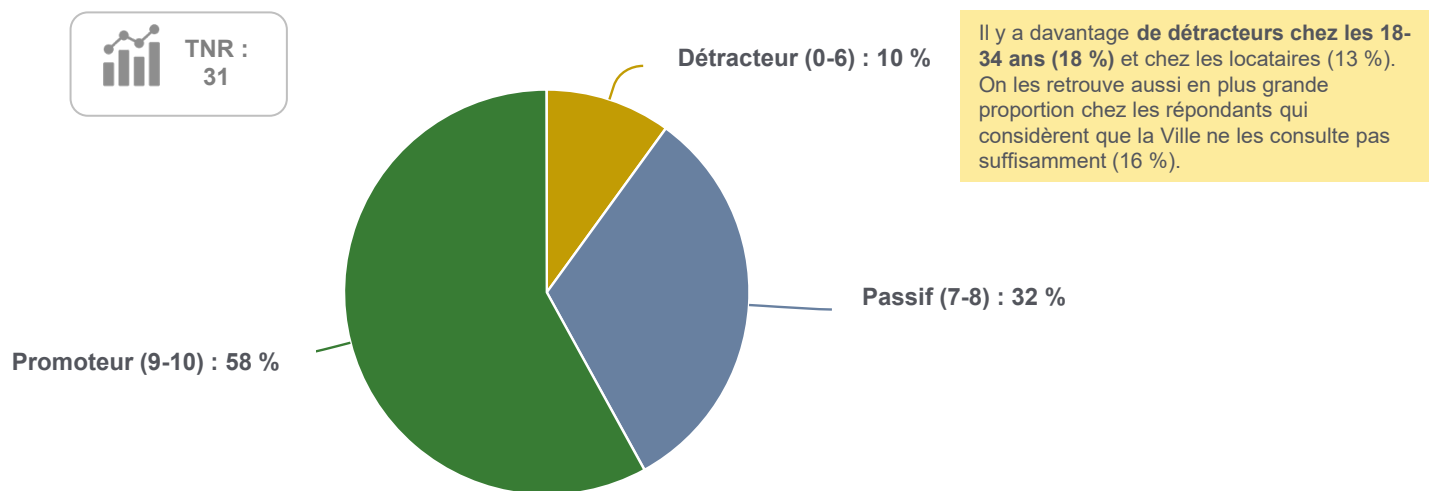
Résultats

A decorative network diagram in the top right corner, featuring a complex web of interconnected nodes and lines in shades of teal and light blue. The nodes are represented by small circles of varying sizes and colors, connected by thin, light blue lines. The overall structure is abstract and suggests a network or data flow.

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 : 1 056

TAUX NET DE RECOMMANDATION : 49



La Ville de Lévis obtient un très bon TNR. Les résidents de Saint-Rédempteur ont une tendance plus marquée à recommander leur municipalité. Le TNR mesuré auprès de ce sous-groupe est de 73.

Les citoyens qui considèrent que la Ville les consulte suffisamment sont plus enclins à recommander leur municipalité (TNR de 62 contre 35 chez ceux qui considèrent que la Ville ne les consulte pas suffisamment).

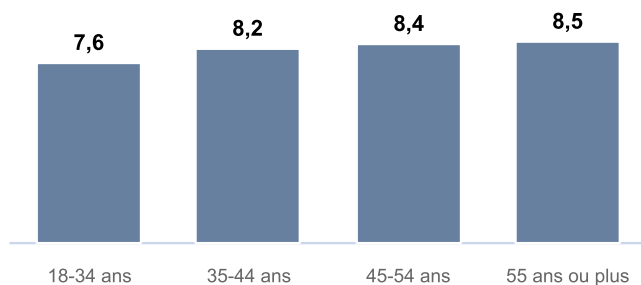
SATISFACTION GÉNÉRALE



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, excluant la non-réponse, n : 1 062

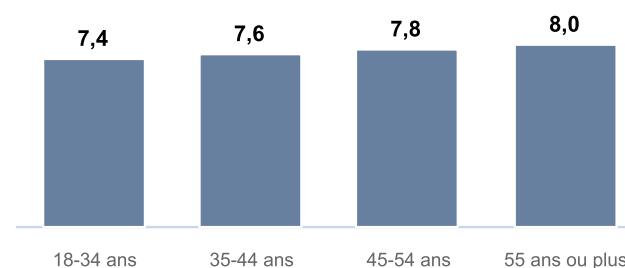
	Note moyenne sur 10
Ville de Lévis	8,2
Desjardins (n : 426)	8,3
Chutes-de-la-Chaudière-Est (n : 326)	8,4
Chutes-de-la-Chaudière-Ouest (n : 310)	7,9



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 : 1 056

	Note moyenne sur 10
Ville de Lévis	7,8 ↑
Desjardins (n : 423)	7,9
Chutes-de-la-Chaudière-Est (n : 326)	7,8
Chutes-de-la-Chaudière-Ouest (n : 307)	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 générale à l'égard de la qualité des activités ou services suivants...?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse

	Note moyenne sur 10				
	Ville de Lévis		Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q4 Collecte sélective (recyclage) dans son quartier (n : 1 055)	8,2	8,3	8,3	8,1	8,1
Q7 Accès à l'écocentre (n : 967)	8,1	-	8,2	8,1	7,9
Q8 Collecte des encombrants (n : 916)	8,0	-	8,1	8,0	8,1
Q6 Collecte des résidus organiques dans son quartier (n : 966)	7,9	-	7,8	7,8	8,1
Q5 Enlèvement des ordures ménagères de son quartier (n : 1 049)	7,6 ↓	8,2	7,8	7,7	7,3


35-44 ans (7,7)

18-34 (7,2)

- Revenu familial de 100 000 \$ ou plus (7,4)
- Ménage de trois personnes ou plus (7,2)
- 35-44 ans (6,8)

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 générale à l'égard de la qualité des activités ou services suivants...?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse

	Note moyenne sur 10				
	Ville de Lévis		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 : 1 030)	8,4	-	8,5	8,4	8,2
Q16 Qualité de l'eau potable (couleur, goût, odeur) (n : 1 033)	7,9 ↓	8,3	8,1	8,1	7,6
Q18 Déneigement des rues et des trottoirs de son quartier (n : 1 056)	7,0 ↓	7,3	6,9	7,0	7,0


Dans l'ensemble, les répondants se disent satisfaits des **services d'eau potable**, bien que les 35-44 ans le soient moins. Ils sont en effet moins satisfaits de la qualité (7,3) et de l'alimentation en eau potable (8,0).

La satisfaction exprimée à l'égard du **service de déneigement** est plus faible. Même pour les répondants de 65 ans ou plus qui se disent davantage satisfaits, la perception demeure modérée (7,3).

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 générale à l'égard des activités ou services suivants...?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse

	Note moyenne sur 10				
	Ville de Lévis		Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q9 Bibliothèque municipale (n : 806)	8,3	8,3	8,2	8,4	8,2
Q10 Activités de loisirs récréatifs offertes par sa municipalité (n : 847)	7,7	7,8	7,8	7,7	7,5
Q11 Activités sportives offertes par sa municipalité (n : 811)	7,6	7,7	7,8	7,6	7,4
Q12 Événements organisés par sa municipalité (n : 886)	7,4	-	7,6	7,4	7,2

35-44 ans (7,3)

- Saint-Nicolas (6,9)
- Saint-Étienne-de-Lauzon (6,6)

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 générale à l'égard des activités ou services suivants...?

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse

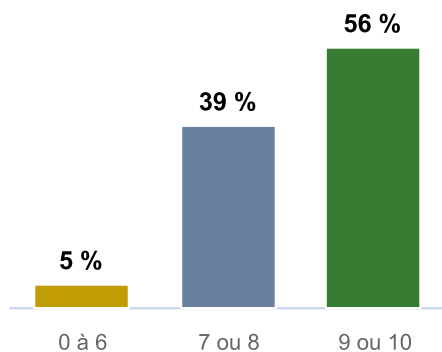
	Note moyenne sur 10				
	Ville de Lévis		Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q13 Réseau des pistes cyclables sur le territoire de sa municipalité (n : 984)	8,2 ↑	7,6	8,4	8,2	8,1
Q14 Fluidité du transport, aux heures de pointe, dans sa municipalité (n : 948)	6,5		6,7 +	6,4	6,2
Q15 Services de transports en commun offerts dans sa municipalité (n : 774)	6,0 ↓	6,7	6,5 +	5,5 -	5,8

Saint-Nicolas (7,6)

Saint-Jean-Chrysostome (5,9)
Saint-Nicolas (5,6)

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 : 1 059



	Note moyenne sur 10
Desjardins (n : 424)	8,4 -
Chutes-de-la-Chaudière-Est (n : 325)	8,6
Chutes-de-la-Chaudière-Ouest (n : 310)	8,7
Ville de Lévis	8,6

Les Lévisiens **considèrent leur municipalité comme très sécuritaire**, dans l'ensemble. La Ville semble encore plus sécuritaire aux **résidents de Saint-Rédempteur** (9,2) et aux répondants dont le revenu familial est de 100 000 \$ ou plus (8,8).

Les habitants du secteur Saint-Étienne-de-Lauzon, les **résidents de l'arrondissement Desjardins** et les personnes vivant seules accordent pour leur part une note moyenne significativement moins élevée à la sécurité de la Ville, mais leur appréciation demeure quand même élevée (moyennes respectives de 8,0, 8,4 et 8,4).

Q33-34. 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?

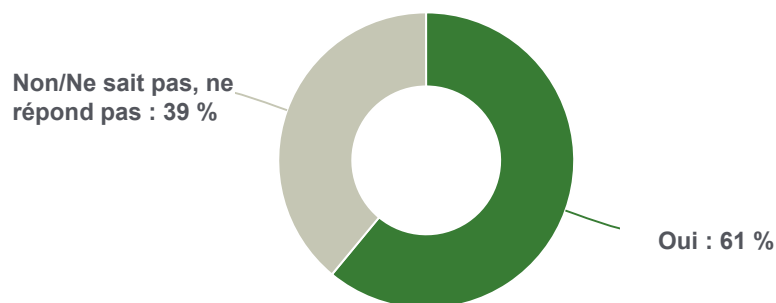
Base : tous les répondants, excluant la non-réponse

	Note moyenne sur 10				
	Ville de Lévis		Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q33 Service de protection contre les incendies (n : 982)	8,7	8,5	8,7	8,7	8,7
Q34 Service de police (n : 1 020)	8,2 ↑	7,7	8,2	8,2	8,2

La satisfaction à l'égard du service de protection des incendies et du service de police est élevée. Les **résidents de Saint-Hélène-de-Breakeville** se disent encore plus satisfaits de ces services qui obtiennent des notes moyennes respectives de 9,2 et 8,8 sur 10. Le service de police est particulièrement apprécié des résidents de Saint-Rédempteur (8,9) et des répondants de 65 ans ou plus (8,4).

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

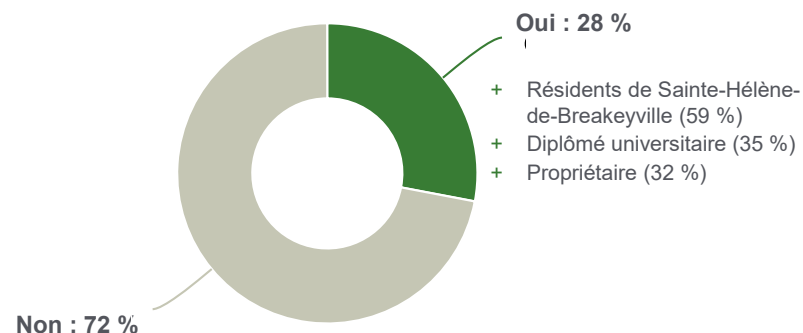
Base : tous les répondants, excluant la non-réponse, n : 1 062



Des gains restent à faire auprès de la population quant à la notoriété du service 311 Lévis.

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

Base : tous les répondants, n : 1 062



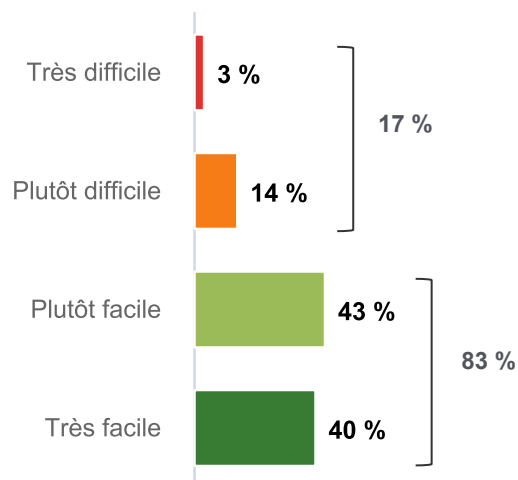
Q22. Quel mode de communication avez-vous utilisé pour effectuer votre demande d'information?

Base : répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des six derniers mois, n : 325

	%
Téléphone	61
Formulaire en ligne	31
En personne (Hôtel de Ville, bureau d'arrondissement, etc.)	2
Autre	5
Ne sait pas, ne répond pas	1

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, excluant la non-réponse, n : 321



La grande majorité des répondants considèrent qu'il a été facile d'obtenir une réponse à leur demande. Une **proportion non négligeable** (17 %) de citoyens qualifient toutefois leur démarche de plutôt difficile et même, de très difficile.

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?

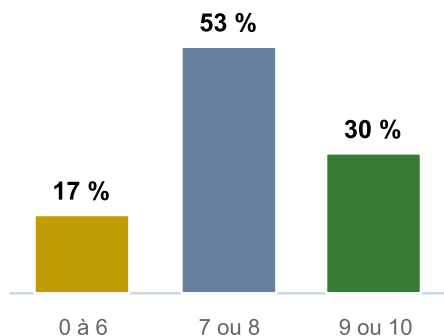
Base : répondants qui ont adressé une demande à la Ville au cours des six derniers mois, excluant la non-réponse

	Note moyenne sur 10			
	Ville de Lévis	Desjardins	Chutes-de-la-Chaudière-Est	Chutes-de-la-Chaudière-Ouest
Q24. Accessibilité du service (n : 322)	8,1	8,3	8,2	7,8
Q25. Délai de réponse (n : 319)	7,8	8,1	7,8	7,3
Q26. Qualité de la réponse reçue (n : 316)	7,8	8,2	7,9	7,1 -

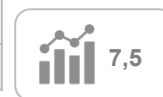
COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE (SUITE)

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 : 993



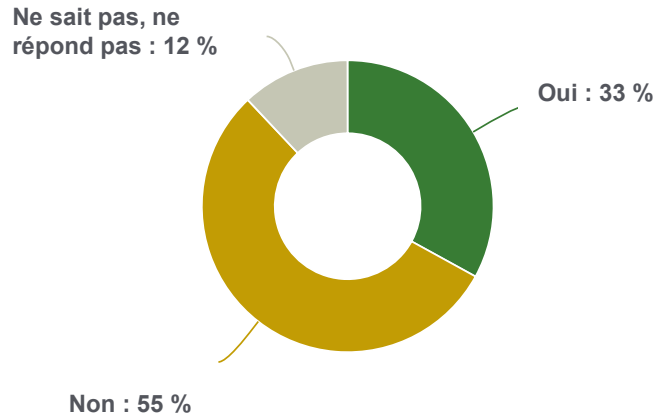
	Note moyenne sur 10
Desjardins (n : 396)	7,8
Chutes-de-la-Chaudière-Est (n : 302)	7,6
Chutes-de-la-Chaudière-Ouest (n : 295)	7,7
Ville de Lévis	7,7



La satisfaction à l'égard de la qualité des communications de la municipalité est assez bonne, dans l'ensemble. Les **35-44 ans** sont un peu moins satisfaits que les autres groupes d'âge (7,3).

Q28. Seriez-vous intéressé à participer à des consultations citoyennes?

Base : tous les répondants, n : 1 062

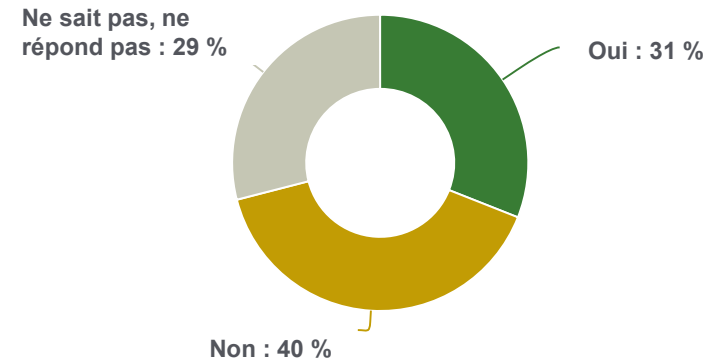


Les sous-groupes suivants sont plus enclins à se dire intéressés à participer à des consultations citoyennes :

- Considère que la Ville ne le consulte pas suffisamment (48 %)
- Universitaire (47 %)
- Homme (41 %)

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

Base : tous les répondants, n : 1 062



Quatre répondants sur dix considèrent que la Ville ne les consulte pas suffisamment. Chez les détracteurs de la Ville, ce sont plutôt 65 % des répondants qui disent ne pas être suffisamment consultés (contre 34 % chez les promoteurs).

SUJETS DE CONSULTATION



Q31a. Sur quel(s) sujet(s) aimeriez-vous être consulté?

Base : tous les répondants, n : 1 062*

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

	%
Le transport, les infrastructures et les travaux routiers	31
L'environnement	17
Les sports et les loisirs	13
Les activités culturelles	9
L'urbanisme, le développement immobilier et le patrimoine	2
Le déneigement	1
La collecte des déchets et le compost	1
Autre	2
Ne s'applique pas	60
Ne sait pas, ne répond pas	2

Q30. De quelle façon préféreriez-vous être consulté par la Ville?

Base : répondants qui considèrent ne pas être suffisamment consultés par la Ville, n : 429

	%
Par courriel	36
Par sondage	18
Par téléphone	9
Par internet	9
Par une rencontre (réunion de quartier ou autre)	8
Par la poste	6
Par vidéoconférence	2
Autre	7
Ne sait pas, ne répond pas	6

* La question était posée uniquement aux répondants qui considèrent ne pas être suffisamment consultés par la Ville; les résultats ont été ramenés sur la base de tous les répondants pour rendre compte des proportions réelles.

PRIORITÉ POUR LES 12 PROCHAINS MOIS



Q35. Parmi les thématiques suivantes, laquelle devrait, selon vous, être la priorité de votre municipalité pour les 12 prochains mois?

Base : tous les répondants, n : 1 062

	%
L'amélioration des services de base (gestion des matières résiduelles, entretien des rues, etc.)	35
Le transport et la mobilité	29
La relance économique durable	17
La proactivité en matière d'environnement	10
La gestion du développement immobilier	1
La gestion des finances publiques	1
Ne sait pas, ne répond pas	7

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 : 1 062

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

Thématique	%	Actions ou mesures proposées
Entretien des routes, travaux publics, sécurité et circulation routière	38	<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 Abandonner la construction du troisième lien
Transport en commun	17	<ul style="list-style-type: none"> Bonifier l'offre de transport en commun (horaires, accès) Harmoniser les réseaux de la STL et du RTC pour diminuer les coûts de l'abonnement
Services aux citoyens et communications	10	<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	9	<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
Offre de services de loisirs et organisation d'événements	9	<ul style="list-style-type: none"> Bonifier l'offre de loisirs Construire plus d'infrastructures de loisirs Organiser plus d'événements
Collecte des ordures	7	
Mesures environnementales	5	
Gestion financière, taxes et développement économique	4	
Sécurité des citoyens, calme dans la ville	4	
Entretien des lieux publics	2	
Pistes cyclables	2	
Autre	8	
Aucune	12	
Ne sait pas, ne répond pas	23	

An abstract 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 grey, connected by thin, light blue lines. Some nodes are larger and more prominent than others, creating a sense of depth and complexity.

Faits saillants

FAITS SAILLANTS



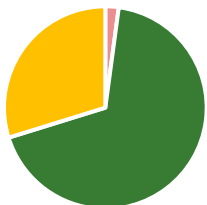
Taux net de recommandation

Satisfaction à l'égard de la qualité de vie générale à Lévis

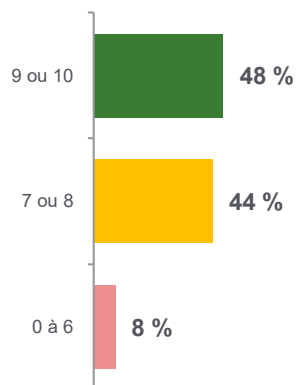
Satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville

Satisfaction à l'égard de la qualité des communications de la Ville avec ses citoyens

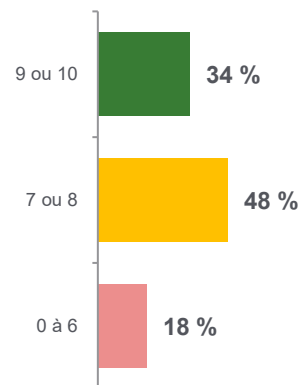
TNR
49



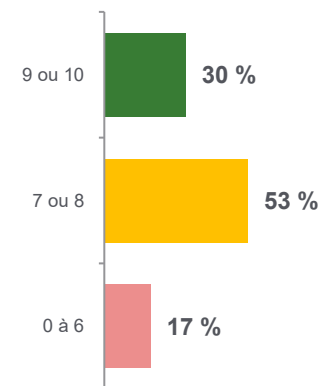
Satisfaction moyenne : 8,2/10



Satisfaction moyenne : 7,8/10



Satisfaction moyenne : 7,7



Services et aspects les plus appréciés

Service de protection contre les incendies	8,7
Alimentation en eau potable	8,4
Bibliothèque municipale	8,3
Collecte sélective (recyclage)	8,2
Réseau des pistes cyclables	8,2
Service de police	8,2
Accès à l'écocentre	8,1
Collecte des encombrants	8,0

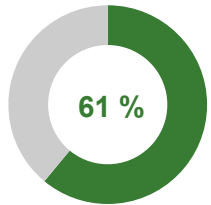
Services et aspects pouvant faire l'objet d'améliorations

Collecte des résidus organiques	7,9
Qualité de l'eau potable	7,9
Activités de loisirs récréatifs	7,7
Enlèvement des ordures ménagères	7,6
Activités sportives offertes par la municipalité	7,6
Événements organisés par la municipalité	7,4
Déneigement des rues et des trottoirs	7,0
Fluidité du transport aux heures de pointe	6,5
Services de transports en commun	6,0

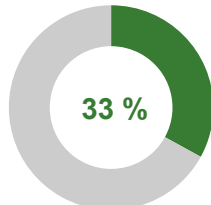
FAITS SAILLANTS (SUITE)



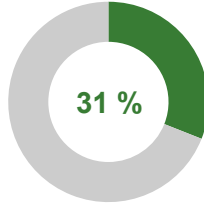
Communication avec la Ville et consultation citoyenne



Savent qu'ils peuvent joindre la Ville en composant le 311



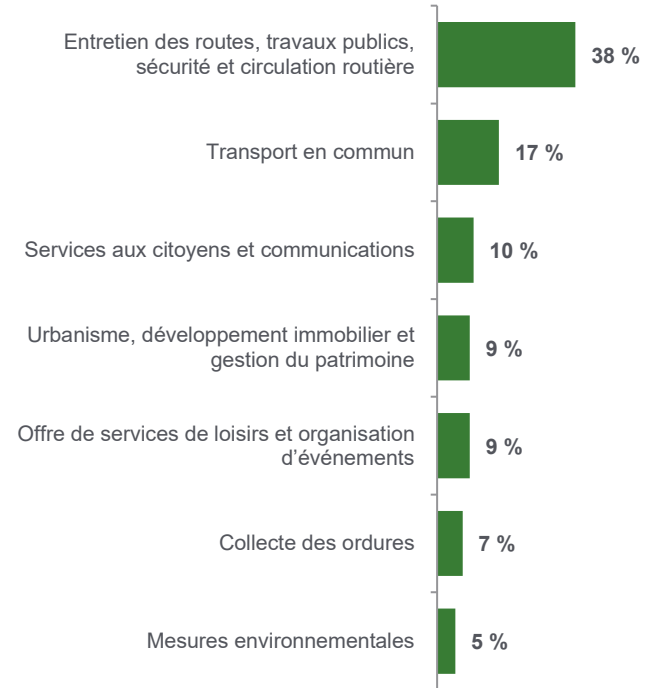
Seraient intéressés à participer à des consultations citoyennes



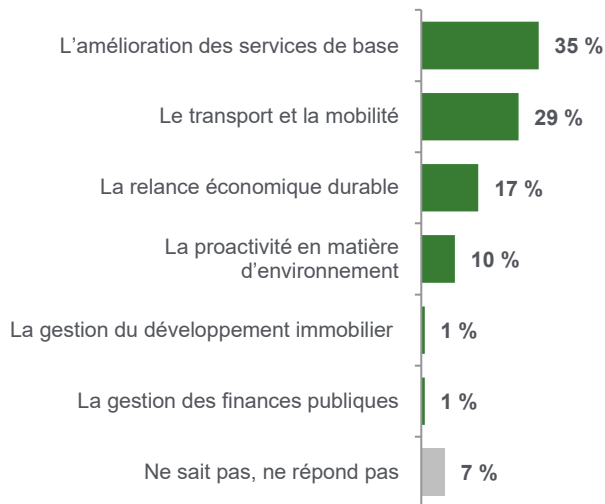
Considèrent que la Ville les consulte suffisamment

Mesures visant à améliorer l'expérience des citoyens

Principales thématiques abordées



Priorité pour les 12 prochains mois





Annexe 1

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE – SONDAGE AUPRÈS DES RÉSIDENTS DE LA VILLE 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 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 de 1000 répondants. Ce sont finalement 1062 répondants qui ont été joints, répartis de la façon suivante :

- Volet téléphonique : 131 répondants
- Volet web : 931 répondants

Le questionnaire a été élaboré par le client, puis révisé et programmé par SOM. Les entrevues ont été réalisées en français seulement.

QUESTIONNAIRE

La durée moyenne des entrevues téléphoniques s'est établie à 11,7 minutes.

Le questionnaire téléphonique a été testé auprès de 9 répondants le 22 avril 2022.

La version finale du questionnaire téléphonique est présentée à l'annexe 3.

COLLECTE **Période de collecte**

Du 22 avril au 2 mai 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 téléphonique est de 43,8 % et le taux de réponse web (panel Or) est de 45,4 %.

Période de collecte

Du 27 avril au 3 mai 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 2 mai 2022.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Panel téléphonique Or 

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	385	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	26
B) NUMÉROS NON VALIDES	63	G) Numéros joints (A - F)	359
B1) Hors service	58	H) Numéros joints non valides (B)	63
B2) Non résidentiel	0	I) Numéros joints valides (G - H)	296
B3) Hors strate	1	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	21
B4) Télécopieur	0	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	317
B5) Duplicata	4		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	75		
C1) Pas de réponse	21		
C2) Ligne occupée	1	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
C3) Répondeur	49	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	46,8 %
C4) Ligne en dérangement	4	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	8,8 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	106	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	44,4 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	2		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	76		
D3) Refus du ménage	7	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D4) Refus de la personne	8	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	43,8 %
D5) Refus sur cellulaire	7		
D6) Incomplet	6		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	141		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	10		
E3) Entrevues complétées	131		

*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

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	677	Désabonnement	0
Nombre d'entrevues visées	0	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
INVITATIONS ENVOYÉES		UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	321
Invitations envoyées (A)	656	UNITÉ NON JOINTE	
Adresse de courriel sur la liste noire	3	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	290	Autres messages de retour non reconnus	1
Hors de la population visée	8	Unité non jointe totale (D)	1
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	298	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	10	Unité inexistante totale (E)	0
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	48,9 %
Abandon durant le questionnaire	13	TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	92,8 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	45,4 %

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 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.

A decorative background on the right side of the page featuring a network diagram. It consists of numerous small teal and grey dots connected by thin, light blue lines, forming a complex web of connections. Some dots are larger and more prominent than others.

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

L'ensemble des adultes (18 ans ou plus) québécois constitue la population cible de la présente étude.

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.

Au total, les questionnaires remplis se distribuent comme suit :

Strate	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
Questionnaires remplis	1 007	212	510	285

QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été élaboré par le client, puis révisé, traduit et programmé par SOM (14 questions du sondage effectué auprès des résidents de Ville de Lévis ont été posées aux répondants du sondage omnibus. Le questionnaire pouvait être rempli en français ou en anglais. Celles-ci sont identifiées dans le questionnaire présenté à l'annexe 3).

COLLECTE

Période de collecte

Du 20 au 23 mai 2022.

Mode d'entrevue

Questionnaire autoadministré à l'aide de la solution askiaweb d'Askia.

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 à la page suivante)

Taux de réponse : 18,1 %.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS Ensemble

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	6 669	Désabonnement	0
Nombre d'entrevues visées	1 000	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	13
INVITATIONS ENVOYÉES		UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	1 668
Invitations envoyées (A)	6 669	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	1 007	Autres messages de retour non reconnus	0
Hors de la population visée	201	Unité non jointe totale (D)	0
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	1 208	Courriel invalide (usager@)	0
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	263	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	0	Unité inexistante totale (E)	0
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	25,1 %
Abandon durant le questionnaire	184	TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	72,4 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	18,1 %

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 sexe;
- 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 2016.

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 toutes les variables pertinentes à l'analyse des résultats.

MARGE 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 772 ($1\ 007 \div 1,304$).

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

	Ensemble	Région		
		RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
NOMBRE D'ENTREVUES	1 007	212	510	285
EFFET DE PLAN	1,304	1,257	1,135	1,211
PROPORTION :				
99 % ou 1 %	0,7 %	1,5 %	0,9 %	1,3 %
95 % ou 5 %	1,5 %	3,3 %	2,0 %	2,8 %
90 % ou 10 %	2,1 %	4,5 %	2,8 %	3,8 %
80 % ou 20 %	2,8 %	6,0 %	3,7 %	5,1 %
70 % ou 30 %	3,2 %	6,9 %	4,2 %	5,9 %
60 % ou 40 %	3,5 %	7,4 %	4,5 %	6,3 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	3,5 %	7,5 %	4,6 %	6,4 %

Annexe 3

QUESTIONNAIRE

