

# Rapport

## La satisfaction des Lévisiens à l'égard des services municipaux – Mesure 2017

Rapport d'analyse d'un sondage hybride auprès des citoyens de la ville de Lévis



Ville de Lévis

Le 29 mai 2018

Dossier : 70836-016A



# Table des matières

<b>Contexte et méthodologique</b>	<b>3</b>
<b>Principaux constats</b>	<b>6</b>
<b>Résultats détaillés</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>1. Satisfaction à l'égard des services municipaux</b>	<b>10</b>
<b>2. Expérience client avec les employés municipaux</b>	<b>12</b>
2.1 Expérience client au téléphone, avec le Centre de service à la clientèle de la Ville de Lévis	13
2.2 Expérience client en personne, à l'hôtel de ville ou dans un des bureaux de la Ville de Lévis	14
2.3 Demande de permis	16
<b>3. La sécurité publique</b>	<b>17</b>
3.1 Perception à l'égard de la sécurité dans le quartier de résidence	18
3.2 Service de sécurité incendie	19
3.3 Service de police	20
<b>4. Probabilité de recommander de vivre à Lévis</b>	<b>22</b>
4.1 Probabilité de recommander ( <i>Net Promoter Score</i> – NPS)	23
4.2 Motifs des détracteurs	24
<b>5. Citoyen numérique</b>	<b>25</b>
5.1 Utilisation d'outils numériques	26
5.2 Communication numérique avec la Ville	27
<b>Profil des répondants</b>	<b>29</b>



# CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

# Contexte et méthodologie

## Contexte et objectifs

Ayant le souci d'être à l'écoute de ses citoyens, la Ville de Lévis a mandaté Léger pour une troisième mesure de la satisfaction auprès des Lévisiens. Les dernières études en ce sens datent de juin 2017 et juin 2016. En continuité avec ces mesures précédentes, la Ville a choisi cette année de :

- Mesurer la satisfaction des citoyens à l'égard des services municipaux ciblés et, lorsqu'applicable, comparer les résultats à ceux des mesures précédentes (2016 et 2017);
- Évaluer l'expérience client des citoyens par téléphone et en personne avec les employés municipaux;
- Connaître les habitudes de ses citoyens en termes d'utilisation d'outils numériques, ainsi que leur degré d'intérêt à utiliser une plateforme numérique de la Ville.

## Population et échantillon

La présente étude a été réalisée auprès de 1007 répondants, par l'entremise d'une méthodologie hybride, c'est-à-dire combinant les méthodes web et téléphonique. La population cible est constituée des citoyens de la ville de Lévis âgés de 18 ans ou plus et pouvant s'exprimer en français. Ils sont répartis proportionnellement dans les trois arrondissements de la ville : Desjardins (n=365), Chutes-de-la-Chaudière-Est (n=328), Chutes-de-la-Chaudière-Ouest (n=314).

- L'échantillon du volet téléphonique (548 répondants) a été tiré de façon aléatoire à partir du logiciel Échantillonneur Canada.
- L'échantillon du volet web (459 répondants) provient du panel d'internautes de Léger.

À titre comparatif, un échantillon probabiliste de même taille (n=1007) aurait une marge d'erreur maximale de +/- 3,01%, et ce, dans un intervalle de confiance de 95% (19 fois sur 20).

## Pondération

Afin de redresser les déséquilibres et de rendre l'échantillon représentatif de la population, les données brutes de l'étude ont été pondérées en fonction de la distribution réelle de la population selon le sexe, l'âge, la présence d'enfant(s) dans le ménage, le fait d'être propriétaire ou locataire et l'arrondissement de résidence (source : Statistique Canada, recensement 2016).

# Contexte et méthodologie

## Questionnaire

Le questionnaire a été développé par les professionnels de Léger en collaboration avec les professionnels de la Ville de Lévis. Il a par la suite été programmé par les professionnels de Léger. Le questionnaire était composé d'une quarantaine de variables, incluant les questions sociodémographiques, et sa durée moyenne de complétion a été de 9 minutes au téléphone et de 6 minutes pour le volet web.

## Collecte des données

Avant d'entreprendre la collecte officielle des données, un prétest a été réalisé le 14 mai 2018 afin de valider le questionnaire et d'assurer son déroulement logique. La collecte des données s'est déroulée du 15 au 21 mai 2018.

## Notes de lecture du rapport

Dans les tableaux et les graphiques, le « n » représente le nombre pondéré de personnes interrogées. Les données en caractères gras et **rouges** signalent une proportion significativement supérieure à celle des autres répondants. À l'inverse, les données en caractères gras et **bleus** signalent une proportion significativement inférieure à celle des autres répondants.

Le complément à 100% est attribuable à l'arrondissement à l'entier des proportions ou à la non-réponse. Dans certains cas, les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse. Les totaux présentés à ces questions sont par conséquent supérieurs à 100%.

Lorsqu'applicable, les résultats de cette étude ont été comparés à ceux de l'étude réalisée en 2017. Afin de faire ressortir les écarts entre les résultats des mesures de 2017 et 2018, les variations sont présentées à l'aide des symboles « ↑ » signifiant une hausse de la proportion, et « ↓ » signifiant une baisse.

La mention « n.d. » indique que la comparaison n'est pas possible.

*La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.*



## PRINCIPAUX CONSTATS

# Principaux constats

La présente étude, menée auprès de 1007 Lévisiens, a permis d'observer que :

De manière globale, la perception des citoyens par rapport aux services offerts par la ville demeure satisfaisante.

- On constate des gains significatifs par rapport à la satisfaction pour l'alimentation en eau et pour le déneigement des rues et des trottoirs.
- En revanche, tel qu'il avait été rapporté en 2017, la fluidité de la circulation automobile à Lévis (moyenne de satisfaction de 5,9 sur 10) et le transport en commun (6,0) sont les services envers lesquels les Lévisiens se montrent moins satisfaits.

Globalement, la Ville de Lévis se positionne favorablement par rapport aux autres villes québécoises de taille similaire (Norme Léger). Tel qu'illustré dans le tableau récapitulatif ci-contre :

- Les travaux publics et les services de loisirs sont plus performants à Lévis, comparativement aux autres villes de même envergure.
- Notons par contre que la Ville de Lévis a une position défavorable par rapport aux autres villes évaluées sur les questions du transport.

SATISFACTION MOYENNE SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10 POINTS	2018	2017	2016	NORME LÉGER
<b>SERVICES DE TRAVAUX PUBLICS</b>				
L'alimentation en eau (le nombre d'interruptions, le délai pour la réparation des bris)	8,7↑	8,5	8,3	n.d.
La qualité de l'eau	8,3	n.d.	n.d.	8,2
L'enlèvement des matières résiduelles (matières recyclables, compostables, encombrants et déchets) dans le quartier	8,2	8,3	8,2	8,0*
La propreté et l'entretien des parcs et espaces verts	8,1	8,1	n.d.	n.d.
L'entretien des rues et des trottoirs de Lévis au printemps et à l'été	7,3	7,2	7,0	6,6
Le déneigement des rues	7,2↑	6,9	6,8	6,1*
Le déneigement des trottoirs	7,1↑	6,8	6,7	6,1*
<b>SERVICES DE LOISIRS ET DE CULTURE</b>				
Les activités de loisirs offertes par la Ville de Lévis	7,8	7,8	7,7	7,4
Les activités culturelles offertes par la Ville	7,7	7,7	7,6	n.d.
<b>LE TRANSPORT</b>				
La fluidité de la circulation automobile à Lévis, de façon générale	5,9	6,0	5,9	6,1*
Les services de transport en commun disponibles à Lévis	6,0	5,9	6,0	6,7

\*Pour ces énoncés, les libellés utilisés dans les normes municipales diffèrent légèrement de ceux employés dans la présente étude.

# Principaux constats

Lorsqu'on compare l'expérience client vécue par les citoyens avec le personnel municipal avec la mesure de 2017, on constate une baisse de la satisfaction pour les services reçus en personne.

- On n'observe aucune différence statistiquement significative entre 2018 et 2017 pour la satisfaction par rapport à l'expérience client au téléphone.
- Cependant, lorsqu'on compare aux résultats de 2017, on constate que les Lévisiens se montrent moins satisfaits de l'expérience vécue lors de leur dernier déplacement à l'hôtel de ville par rapport à l'accueil du personnel (baisse de 8,6 à 8,4), de la qualité de la prise en charge du personnel (8,6 à 8,1) et des délais de réponse de traitement de leur demande (8,1 à 7,7).

**Les services de sécurité publique sont quant à eux jugés satisfaisants par les Lévisiens. Ils ont le sentiment que leur environnement de vie est sécuritaire, et ce sentiment est partagé sur l'ensemble du territoire :**

- **97%** des citoyens estiment que le quartier où ils vivent est sécuritaire (98% en 2017)
- **93%** affirment être satisfaits du Service de la sécurité incendie (93% en 2017)...
- ... et **89%**, du Service de police de la Ville. Il s'agit cette fois d'une hausse significative de 4 points de pourcentage par rapport à la mesure de l'an passé (85%).
- **81%** des Lévisiens qui ont contacté le Service de police au cours des trois dernières années disent être satisfaits de la façon dont leur dossier a été traité (82% en 2017).

**En définitive, la satisfaction généralement élevée des citoyens à l'égard des services municipaux se traduit en un taux de recommandation élevé.**

- Parmi la population lévisienne, on compte dix fois plus d'ambassadeurs (62%) que de détracteurs (6%), établissant la probabilité moyenne de recommander de vivre à Lévis à 8,7 sur 10. Il s'agit d'un résultat équivalent à celui observé en 2017 (8,6).

**Les Lévisiens sont des citoyens connectés : 75% possèdent un téléphone intelligent et 76% ont un compte Facebook.**

- Une vaste majorité de citoyens préfèrent utiliser le courriel (77%) et un formulaire en ligne (58%) pour communiquer avec la Ville.
- Les Lévisiens sont intéressés à utiliser une plateforme en ligne pour communiquer avec la Ville, et croient qu'une telle plateforme permettrait d'améliorer les communications de la Ville avec ses citoyens.



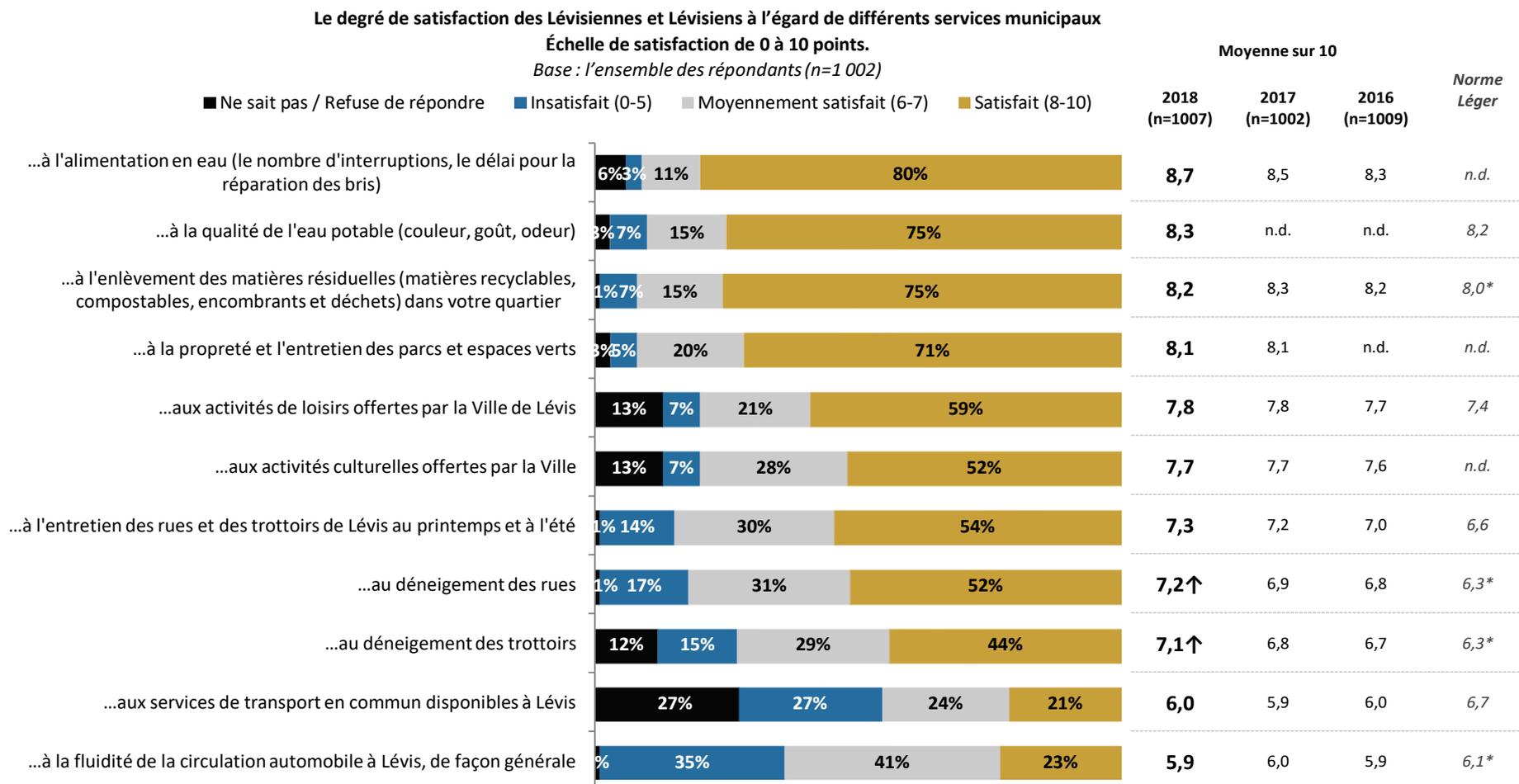
RÉSULTATS DÉTAILLÉS

# 1. Satisfaction à l'égard des services municipaux

# 1. Satisfaction à l'égard des services municipaux

Par rapport à 2017, on observe une hausse de la satisfaction pour le déneigement des rues et des trottoirs.

Les Lévisiens ont été interrogés sur leur degré de satisfaction à l'égard de onze services qu'offre la Ville de Lévis, c'est-à-dire les divers services de travaux publics, les activités de loisirs et de culture ou encore les transports. Tel qu'illustré dans le graphique ci-dessous, les moyennes de satisfaction varient entre 5,9 sur 10 (pour la fluidité de la circulation automobile) et 8,7 (pour l'alimentation en eau).



\*Pour ces énoncés, les libellés utilisés dans les normes municipales diffèrent légèrement de ceux employés dans la présente étude.

## 2. Expérience client avec les employés municipaux

## 2. Expérience client avec les employés municipaux

### 2.1 Expérience client au téléphone, avec le Centre de service à la clientèle

26% des citoyens ont téléphoné au Centre de service à la clientèle de la Ville de Lévis au cours de la dernière année.

Les propriétaires (32%) et les 65 ans et plus (32%) sont plus nombreux à l'avoir fait.

Les Lévisiens ayant téléphoné au Centre de service à la clientèle ont été invités à indiquer leur satisfaction à l'égard de ce service. Somme toute, ces derniers ont vécu une expérience client positive pour l'accueil (moyenne de satisfaction de 8,5 sur 10), la qualité de la prise en charge du personnel (7,9) et le délai de réponse et de traitement de leur demande (7,6). Ces résultats sont statistiquement similaires à ceux obtenus pour l'année 2017.

Dans la dernière année, avez-vous téléphoné au Service à la clientèle de la Ville de Lévis, soit au 418-839-2002?

Base : l'ensemble des répondants (n=1007)



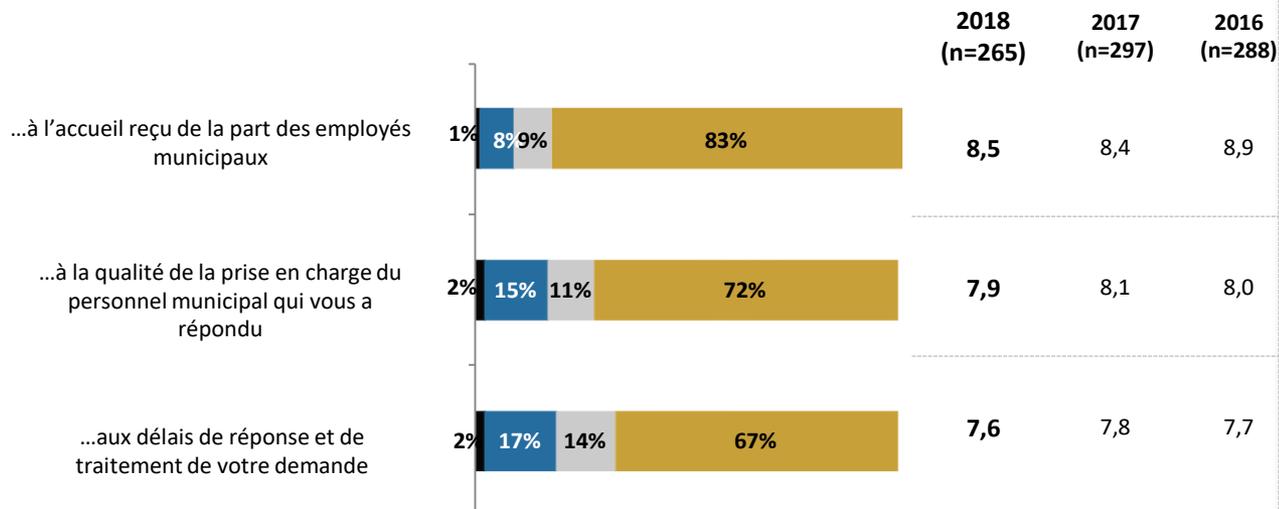
2017: 27% OUI

Lorsque vous repensez à votre dernier appel au Service à la clientèle de la Ville, veuillez indiquer votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense...?

Base : les Lévisiens qui ont communiqué par téléphone avec le Service à la clientèle de la Ville de Lévis dans la dernière année (n=265)

■ Ne sait pas / Refuse de répondre ■ Insatisfait (0-5) ■ Moyennement satisfait (6-7) ■ Satisfait (8-10)

Moyenne sur 10



## 2. Expérience client avec les employés municipaux

### 2.2 Expérience client en personne, à l'hôtel de ville ou dans un des bureaux de la Ville

12% des citoyens de la Ville de Lévis ont visité l'hôtel de ville de Lévis ou un des bureaux de la Ville dans la dernière année.

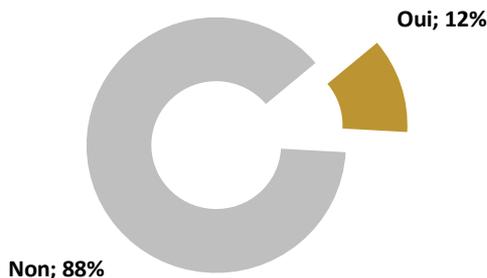
On n'observe aucune différence significative en fonction des données sociodémographiques.

Davantage de Lévisiens se sont rendus dans les bureaux de Saint-Romuald (26%) à l'hôtel de ville (20%), au bureau des permis (11%) et aux bureaux situés sur la rue de la Concorde (11%). Notons aussi que spontanément, 10% des citoyens ont dit avoir visité le bureau où ils doivent payer leur compte de taxes.

Dans la dernière année, vous êtes-vous déplacé en personne à l'hôtel de ville de Lévis ou dans un des bureaux de la Ville de Lévis?

Base : l'ensemble des répondants (n=1007)

2017: 15% oui



À quel(s) endroit(s) êtes-vous allé plus précisément?

Base : les Lévisiens qui se sont déplacés en personne à l'hôtel de ville de Lévis ou dans un des bureaux municipaux  
Mentions spontanées – Plusieurs réponses possibles

	Total (n=124)
Saint-Romuald	26%
Hôtel de ville	20%
Bureau des permis	11%
Rue de la Concorde	11%
Au bureau où payer mon compte de taxes (sans précision)	10%
Lévis	6%
St-Jean-Chrysostome	6%
Bureau d'urbanisme	5%
Boulevard Alphonse-Desjardins	5%
L'Ancien Hôtel de Ville	4%
Charny	4%
Bibliothèque	3%
Arrondissement Desjardins	3%
Poste de police	2%
Autre*	18%
Refus	2%

Le total supérieur à 100% est dû à la mention multiple.

\*La catégorie Autres répertorie des mentions uniques.

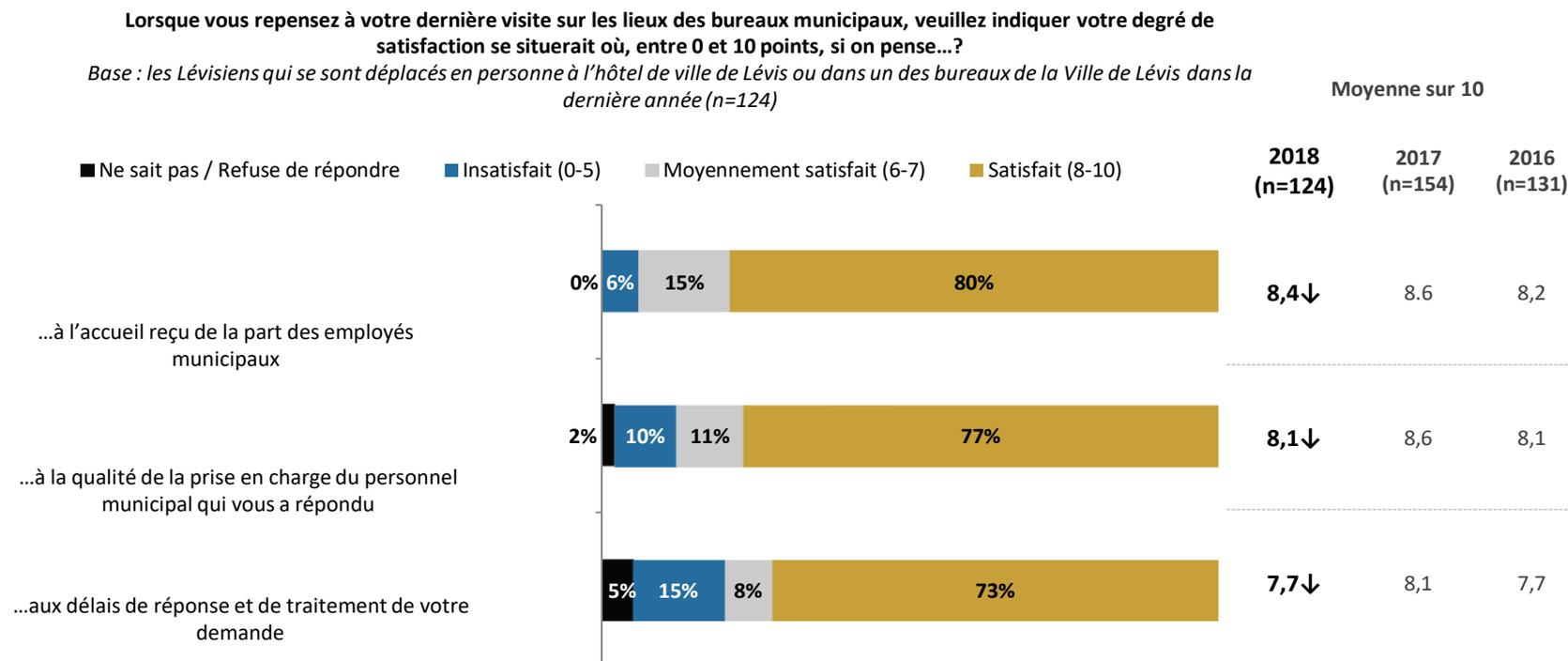
## 2. Expérience client avec les employés municipaux

### 2.2 Expérience client en personne, à l'hôtel de ville ou dans un des bureaux de la Ville - suite

**Dans l'ensemble, les citoyens sont satisfaits du service qu'ils ont reçu à leur dernière visite dans les bureaux de la Ville.**

Comme nous l'avons fait pour l'entrée en contact avec la Ville par téléphone, nous avons demandé à ceux qui se sont déplacés aux bureaux de la Ville ou à un bureau municipal de donner leur avis par rapport au service reçu.

De façon générale, les Lévisiens sont satisfaits de l'accueil reçu des employés municipaux (moyenne de 8,4 sur 10) et de la qualité de la prise en charge du personnel leur ayant répondu (8,1). Ils se sont aussi montrés satisfaits des délais de réponse et de traitement de leur demande. Cependant, la Ville de Lévis n'a pas maintenu les gains observés entre 2016 et 2017. Effectivement, de manière statistiquement significative, les trois aspects de la prestation de service évalués en 2018 ont connu une baisse de satisfaction par rapport à l'année 2017.



## 2. Expérience client avec les employés municipaux

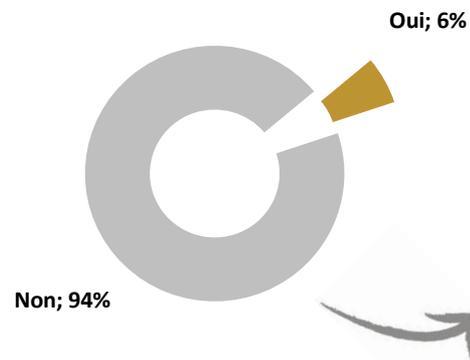
### 2.3 Demande de permis

6% des Lévisiens ont demandé un permis de construction ou de rénovation dans la dernière année.

Les citoyens concernés sont satisfaits de la démarche de demande de permis (moyenne de 7,7 sur 10). L'an passé, cette moyenne était de 7,4 sur 10 et, en 2016, de 7,1. Cette démarche semble donc en amélioration continue depuis deux ans.

Dans la dernière année, avez-vous demandé un permis de construction ou de rénovation à la Ville?

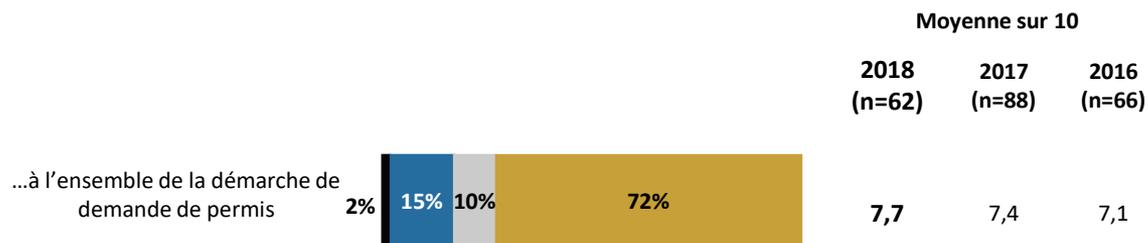
Base : l'ensemble des répondants (n=1007)



Lorsque vous repensez à votre dernière demande de permis de construction ou de rénovation, diriez-vous que vous êtes satisfaits ou non de l'ensemble de la démarche de demande de permis?

Base : les Lévisiens qui ont fait une demande de permis dans la dernière année (n=66)

■ Ne sait pas / Refuse de répondre ■ Insatisfait (0-5) ■ Moyennement satisfait (6-7) ■ Satisfait (8-10)



## 3. La sécurité publique

### 3. Services de sécurité publique

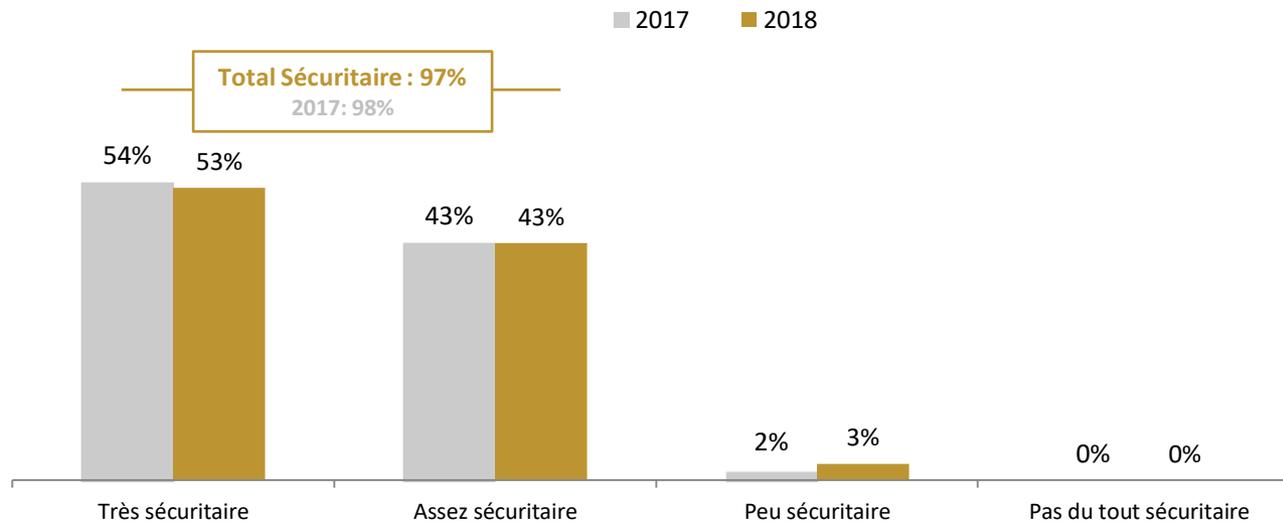
#### 3.1 Perception à l'égard de la sécurité dans le quartier de résidence

La quasi-totalité des citoyens de la ville de Lévis croient que leur quartier est sécuritaire.

Lorsque l'on questionne les Lévisiens sur leur sentiment de sécurité à l'égard du quartier où ils habitent, 97% des répondants indiquent que leur quartier est très (53%) ou assez sécuritaire (43%). Ces résultats sont similaires à ceux de l'année 2017.

Si les citoyens se sentent tous quasi-unaniment en sécurité peu importe leur arrondissement de résidence, notons que les résidents des Chutes-de-la-Chaudière-Ouest sont plus nombreux à se sentir très en sécurité dans leur quartier (61%), alors que les résidents de l'arrondissement Desjardins ont davantage tendance à le qualifier d'assez sécuritaire (51%).

Selon vous, le quartier que vous habitez dans la ville de Lévis est-il très, assez, peu ou pas du tout sécuritaire?  
 Base : l'ensemble des répondants (n=1007)



### 3. Services de sécurité publique

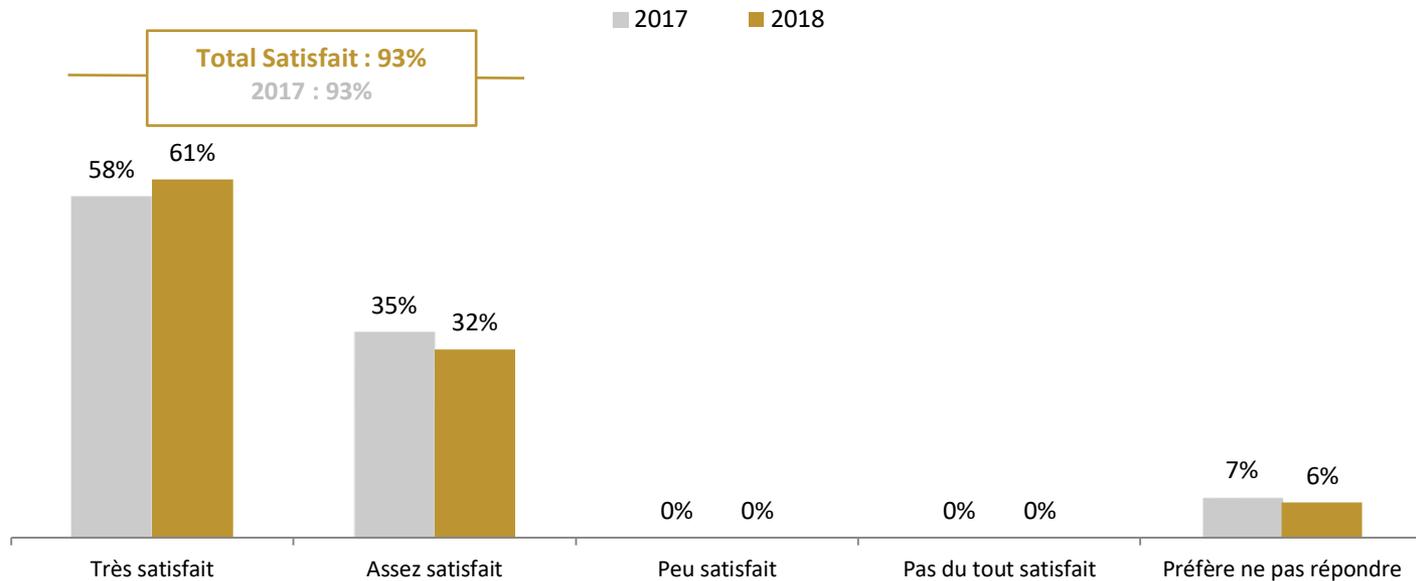
#### 3.2 Service de la sécurité incendie

**Le Service de la sécurité incendie de la Ville est également jugé satisfaisant par 93% des Lévisiens.**

Les citoyens interrogés sur le Service de la sécurité incendie se sont dits très (61%) ou assez (32%) satisfaits. Aucun répondant n'a rapporté d'insatisfaction. Si le niveau global de satisfaction globale demeure équivalent à celui de 2017, on remarque cependant une diminution de répondants assez satisfaits (baisse de 3 points), qui sont devenus cette année très satisfaits (3 points).

De façon générale, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait du Service de la sécurité incendie de la Ville de Lévis?

Base : l'ensemble des répondants (n=1007)



# 3. Services de sécurité publique

## 3.3 Service de Police

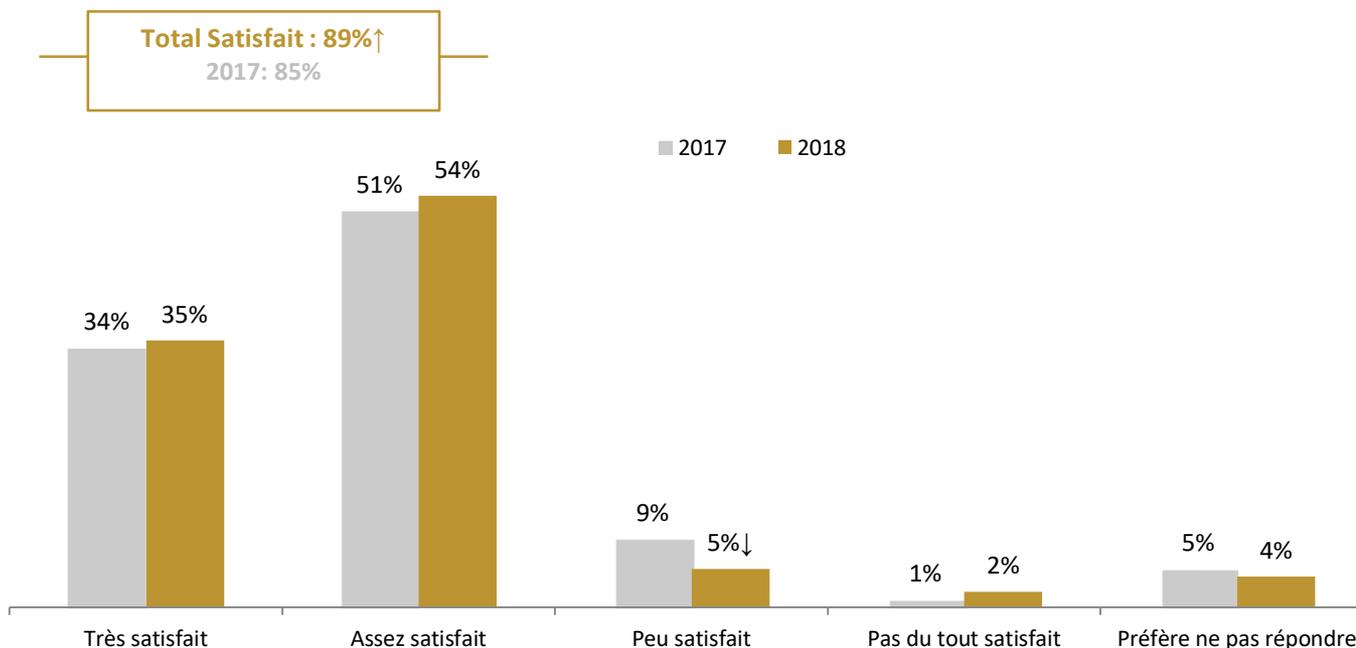
La vaste majorité des Lévisiens sont satisfaits du Service de police de la Ville de Lévis.

89% des citoyens sont très (35%) ou assez (54%) satisfaits du Service de police de la Ville. 5% sont peu satisfaits et 2% ne sont pas du tout satisfaits.

En regard des résultats obtenus en 2017, on observe une hausse statistiquement significative de 4 points de pourcentage de la satisfaction globale des Lévisiens à l'égard du Service de police de la Ville de Lévis. Par le fait même, on constate une diminution du nombre de citoyens se disant peu satisfaits (4 points).

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

Base : l'ensemble des répondants (n=1007)



# 3. Services de sécurité publique

## 3.3 Service de Police - suite

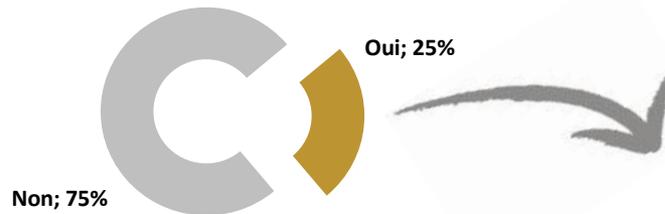
**Le quart des citoyens de la Ville de Lévis ont contacté le Service de police au courant des trois dernières années. La vaste majorité de ceux qui l'ont fait sont satisfaits du service obtenu.**

Les 45-54 ans sont plus nombreux à avoir contacté le Service de police de la Ville de Lévis (35%).

81% des citoyens qui ont contacté le Service de police se disent très (52%) ou assez (29%) satisfaits du service obtenu. 17% se disent peu (10%) ou pas du tout (7%) satisfaits. Ces résultats sont similaires à ceux obtenus en 2017.

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

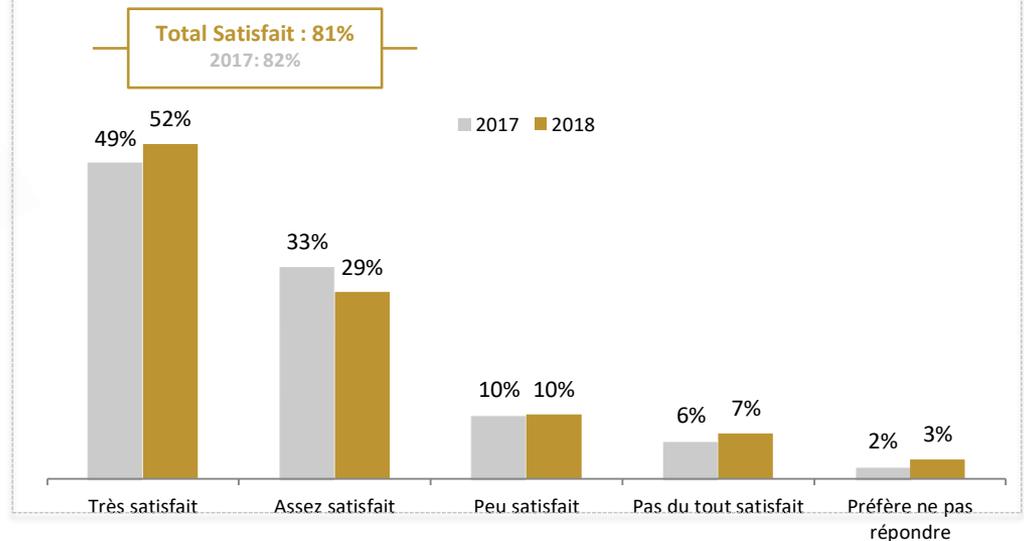
Base : l'ensemble des répondants (n=1007)



2017: 23% oui

35% des 45-54 ans ont contacté le Service de police dans les trois dernières années.

**Si vous pensez à la dernière fois que vous avez contacté le Service de police de la Ville de Lévis, avez-vous été ... de la façon dont votre dossier a été traité?**  
Base : les Lévisiens ayant contacté le Service de police au cours des trois dernières années (n=254)



## 4. Probabilité de recommander de vivre à Lévis

## 4. Probabilité de recommander de vivre à Lévis

### 4.1 Probabilité de recommander (*Net Promoter Score - NPS*)

En 2018, la Ville de Lévis compte **dix fois plus d'ambassadeurs que de détracteurs**. Depuis l'année 2017, la proportion d'ambassadeurs est passée de 57% à 62%, connaissant ainsi une hausse significative de 5 points de pourcentage.

Lorsqu'on leur demande dévaluer la probabilité qu'ils recommandent à des amis de vivre à Lévis, 62% des citoyens se disent qu'ils le feraient très probablement (notes 9-10 sur 10), 31% le feraient probablement (notes 7-8) et 6% le feraient peu ou pas (notes 6-10).

Au vu de ces résultats, la probabilité de recommander la ville à des amis pour y vivre (*NPS*) s'établit à 56%. Le taux de recommandation pour l'année 2018 présente une augmentation statistiquement significative de 7 points de pourcentage par rapport à celui de 2017 (49%). Notons aussi qu'il s'agit d'une nette amélioration lorsqu'on le compare aux taux obtenus aux années 2016 et 2015.

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 étant « pas du tout probable » et 10 « extrêmement probable », quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de vivre à Lévis?  
Base : l'ensemble des répondants (n=1007)

	Mai 2018 (n=1007)	Juin 2017 (n=1 002)	Juin 2016 (n=1 009)	Décembre 2015 (n=500)
<b>Ambassadeurs</b> Très probable (notes 9-10)	62%↑	57%	46%	46%
<b>Passifs</b> Plutôt probable (notes 7-8)	31%	34%	42%	42%
<b>Détracteurs</b> Peu ou pas du tout probable (notes 1 à 6)	6%	8%	11%	11%
Ne sait pas / Refus	2%	1%	1%	1%
<b>Net Promoter Score [ambassadeurs – détracteurs]</b>	<b>56%↑</b>	<b>49%</b>	<b>35%</b>	<b>35%</b>
<b>Note moyenne sur 10</b>	8,7	8,6	8,2	8,2

# 4. Probabilité de recommander de vivre à Lévis

## 4.2 Motifs des détracteurs

**En 2018, les enjeux liés au transport demeurent le frein principal des détracteurs à recommander la Ville de Lévis.**

6% des citoyens de la Ville de Lévis en sont des détracteurs; aussi leur avons-nous demandé pour quelle raison principale ils ne recommanderaient pas à leurs amis ou leurs proches de venir y vivre.

Comme en 2017 et en 2016, le transport à Lévis semble problématique dans l'ensemble: 33% mentionnent la circulation automobile difficile, 11% indiquent que le transport en commun est déficient et 9% jugent les infrastructures routières inadéquates. Les autres raisons récoltent moins de 10% des mentions.

Toutefois, notons qu'au regard des mentions obtenues en 2017, les détracteurs de la Ville de Lévis sont moins nombreux à mentionner le transport en commun déficient et le coût élevé du logement et des taxes comme étant un frein à recommander la ville.

**Pour quelle raison principale ne recommanderiez-vous pas de venir vivre à Lévis?**

<i>Base : les détracteurs Mention spontanée</i>	<b>2018 (n=49)</b>	<b>2017 (n=42)</b>
<b>TOTAL enjeux liés au transport sur le territoire</b>	<b>53%</b>	<b>54%</b>
Circulation automobile difficile / problèmes de circulation	33%	29%
Transport en commun déficient	11%↓	18%
Infrastructures routières détériorées / inadéquates	9%	9%
Dispendieux (logement, taxes)	8%↓	14%
Problèmes avec le Service de police	7%	n.d.
Rien à dire de positif / aucun attrait pour moi	5%	4%
Certains secteurs sont problématiques / peu sécuritaires	5%	6%
Trop peuplé / densité de population élevée	3%	5%
Peu de services / accès restreint à certains services	3%	n.d.
Étalement urbain / problèmes d'urbanisme	3%	n.d.
Manque d'activités récréatives / loisirs	2%	5%
Autres*	17%	12%
Je préfère ne pas répondre	16%	16%

Le total supérieur à 100% est dû à la mention multiple.

\*La catégorie Autres répertorie des mentions uniques.

## 5. Citoyen numérique

# 5. Citoyen numérique

## 5.1 Utilisation d'outils numériques

Le trois quarts des Lévisiens possèdent un compte Facebook (76%) et/ou un téléphone intelligent (75%) qu'ils utilisent sur une base régulière.

Ils sont aussi nombreux à posséder un ordinateur portable (70%), une tablette (59%) et un ordinateur de bureau (57%).

On constate des différences statistiquement significatives en fonction de l'âge et du sexe des répondants. Parmi celles-ci, notons que les hommes sont plus nombreux à posséder un ordinateur de bureau (64%) et à utiliser Twitter (17%). Les femmes sont quant à elles plus nombreuses à avoir un compte sur Facebook (80%). Les 54 ans et moins sont plus nombreux à utiliser un téléphone intelligent. On retrouve aussi davantage de 44 ans et moins qui ont un compte Facebook.

Parmi les outils suivants, veuillez sélectionner tous ceux que vous possédez et que vous utilisez sur une base régulière.

Base: Tous les répondants Mention multiple		Total (n=1007)	Âge						Sexe	
			18-24 (n=103)	25-34 (n=141)	35-44 (n=173)	45-54 (n=177)	55-64 (n=191)	65 + (n=222)	Homme (n=487)	Femme (n=520)
Appareils électroniques	Téléphone intelligent	75%	100%	93%	83%	82%	64%	47%	76%	73%
	Ordinateur portable	70%	92%	83%	74%	67%	66%	52%	71%	69%
	Tablette électronique	59%	38%	62%	59%	68%	61%	57%	57%	61%
	Ordinateur de bureau	57%	44%	51%	64%	65%	57%	57%	64%	51%
Réseaux sociaux	Un compte sur Facebook	76%	98%	94%	86%	76%	70%	53%	73%	80%
	Un compte sur Instagram	21%	71%	32%	20%	15%	9%	9%	19%	24%
	Un compte sur Twitter	13%	16%	10%	16%	15%	12%	10%	17%	9%
Aucune de ces réponses		3%	0%	0%	0%	2%	3%	11%	3%	4%

Le total supérieur à 100% est dû à la mention multiple.

# 5. Citoyen numérique

## 5.2 Communication numérique avec la Ville

La vaste majorité (77%) des Lévisiens aimeraient utiliser le courriel afin de communiquer avec la Ville ou pour recevoir de l'information.

58% aimeraient pouvoir remplir un formulaire en ligne, 39% aimeraient utiliser le texto, 37% Facebook et 34% le clavardage. Encore, une fois, on constate des différences statistiquement significatives en fonction de l'âge, ainsi que de l'arrondissement de résidence des répondants. Les citoyens âgés de moins de 45 ans démontrent une plus grande ouverture à communiquer avec la Ville par voie numérique. On constate aussi que les résidents de l'arrondissement des Chutes-de-la-Chaudière-Ouest démontrent davantage d'intérêt à communiquer avec la Ville par texto (47%), sur Facebook (42%) ou par clavardage (41%).

Parmi les outils suivants, veuillez sélectionner tous ceux que aimeriez pouvoir utiliser dans l'avenir pour communiquer avec la Ville, ou encore pour que la Ville vous fournisse de l'information.

Base: Tous les répondants Mention multiple	Total (n=1007)	ÂGE						ARRONDISSEMENT		
		18-24 (n=103)	25-34 (n=141)	35-44 (n=173)	45-54 (n=177)	55-64 (n=191)	65 + (n=222)	Desjardins (n=392)	Chaudière Est (n=330)	Chaudière Ouest (n=285)
Le courriel	77%	75%	76%	85%	78%	72%	74%	73%	79%	79%
Un formulaire en ligne	58%	44%	67%	68%	64%	59%	47%	56%	59%	60%
Le texto	39%	59%	49%	48%	45%	29%	21%	32%	41%	47%
Facebook	37%	55%	60%	45%	32%	25%	23%	34%	36%	42%
Le clavardage	34%	48%	45%	50%	33%	30%	13%	29%	33%	41%
Aucune de ces réponses	7%	0%	1%	3%	7%	10%	17%	8%	9%	4%

# 5. Citoyen numérique

## 5.2 Communication numérique avec la Ville - suite

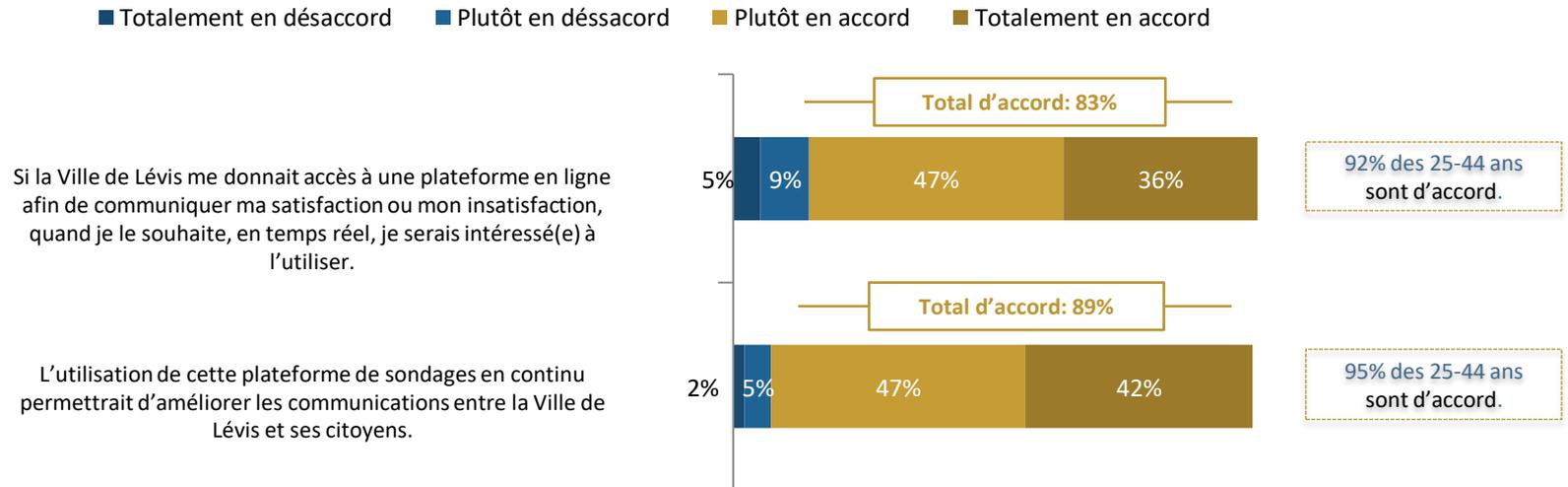
La vaste majorité des Lévisiens se montrent enthousiastes à l'idée d'utiliser une plateforme en ligne pour communiquer avec la Ville.

83% des citoyens sont totalement (36%) ou plutôt (47%) en accord avec l'énoncé selon lequel ils seraient intéressés à utiliser une plateforme en ligne afin de communiquer leur satisfaction et leur insatisfaction à la Ville en temps réel. 89% sont totalement (42%) ou plutôt (47%) en accord avec l'idée qu'une telle plateforme permettrait d'améliorer les communications entre la Ville de Lévis et ses citoyens.

Les 25-44 ans sont encore plus enthousiastes à l'idée d'une plateforme en ligne leur permettant de communiquer avec la Ville.

**Veillez indiquer si vous êtes totalement en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord avec chacun des énoncés suivants :**

Base : l'ensemble des répondants (n=1007)





# PROFIL DES RÉPONDANTS

# PROFIL DES RÉPONDANTS

	Total
n=	1007
<b>Sexe</b>	
Homme	48%
Femme	52%
<b>Âge</b>	
18-24 ans	10%
25-34 ans	14%
35-44 ans	17%
45-54 ans	18%
55-64 ans	19%
65 ans et plus	22%
<b>Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans</b>	
Oui	29%
Non	71%

	Total
n=	1007
<b>Arrondissement</b>	
Desjardins	39%
Les Chutes-de-la-Chaudière-Est	33%
Les Chutes-de-la-Chaudière-Ouest	28%
<b>Résidence</b>	
Propriétaire	69%
Locataire	31%

	Total
n=	1007
<b>Emploi</b>	
Travailleur	59%
Étudiant	8%
Retraité	29%
Au foyer/sans emploi	3%
<b>Revenu familial annuel brut</b>	
Moins de 40 000 \$	13%
40 000 \$ à 59 999 \$	15%
60 000 \$ à 79 999 \$	14%
80 000 \$ à 99 999 \$	14%
100 000\$ à 129 000\$	12%
130 000 \$ et plus	13%

Le complément à 100% représente la non-réponse.  
Le profil a été pondéré.

# Leger



[leger360.com](http://leger360.com)



[@leger360](https://twitter.com/leger360)



[/LegerCanada](https://www.facebook.com/LegerCanada)



[/company/leger360](https://www.linkedin.com/company/leger360)



[@leger360](https://www.instagram.com/leger360)