

Rapport

INDICATEUR MUNICIPAL

Sondage satisfaction des
citoyens 2021



Ville de Lévis

DATE 2021-04-29 NUMÉRO DE PROJET 70836-028

Léger

Comprendre le monde

Table des matières

| | |
|---|---------|
| — APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE | Page 03 |
| — FAITS SAILLANTS | Page 05 |
| — RÉSULTATS DÉTAILLÉS | Page 08 |
| 1. Recommandation et qualité de vie | Page 09 |
| 2. Satisfaction à l'égard des services municipaux | Page 13 |
| 3. Communications | Page 21 |
| 4. Sécurité publique | Page 28 |
| — PROFIL DES RÉPONDANTS | Page 31 |

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE



COMMENT

Un sondage hybride, une méthode combinant les entrevues au téléphone et en ligne.



QUI

La présente étude a été réalisée auprès de 1000 répondants. La population cible est constituée des citoyens de Lévis âgés de 18 ans ou plus, pouvant s'exprimer en français.

À titre indicatif, pour un échantillon probabiliste de même taille (n=1000), la marge d'erreur maximale est de +/- 3,1% (19 fois sur 20).



QUAND

Un prétest a été réalisé le 31 mars 2021 afin de valider le questionnaire et d'assurer son déroulement logique.

La collecte des données s'est déroulée du 1^{er} au 11 avril 2021 inclusivement.



PONDÉRATION

Afin de redresser les potentiels déséquilibres et de rendre l'échantillon représentatif de la population étudiée, les données brutes de l'étude ont été pondérées selon l'âge, le sexe, le lieu de résidence, la langue, la scolarité et la présence d'enfants dans le ménage (source : Statistique Canada, recensement 2016).



NOTES AUX LECTEURS

ARRONDISSEMENT DES PROPORTIONS

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%.

DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES

Afin de faire ressortir les écarts entre les sous-groupes à l'étude, les proportions significativement supérieures sont présentées en **rouge** dans les tableaux et graphiques, alors que celles qui sont significativement inférieures sont présentées en **bleu**.

Les flèches montrent quant à elles les différences statistiquement significatives à la hausse ↑ ou à la baisse ↓, depuis la dernière mesure (2018, sondage Léger mené auprès de 1007 répondants).

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.

FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS

SATISFACTION GÉNÉRALE

Les citoyens attribuent à Lévis une **note de satisfaction générale de 8/10, soit un résultat nettement supérieur** à ce qu'on note dans les autres municipalités québécoises de même taille (Norme Léger : 7,3).

De même, les citoyens sont très satisfaits de la qualité de vie à Lévis : ils y octroient une note moyenne de 8,7 sur 10, contre 7,7 dans les autres grandes villes québécoises.

Parmi les différents éléments évalués, **les services de sécurité publique, les travaux publics et les infrastructures culturelles et de loisirs** obtiennent les notes de satisfaction moyennes les plus élevées.

En cette année de pandémie, **la satisfaction à l'égard du transport et de la mobilité a augmenté** par rapport à la dernière mesure : la note octroyée à la **fluidité du transport aux heures de pointe** passe de 5,9/10 à 6,8 et celle **des services de transports en commun** passe de 6,0/10 à 6,6.

Par ailleurs, **Lévis se démarque favorablement des autres villes québécoises de taille similaire pour 19 des 21 indicateurs comparables** à la norme Léger dans cette étude.

Services de sécurité publique



Travaux publics



Loisir et vie communautaire



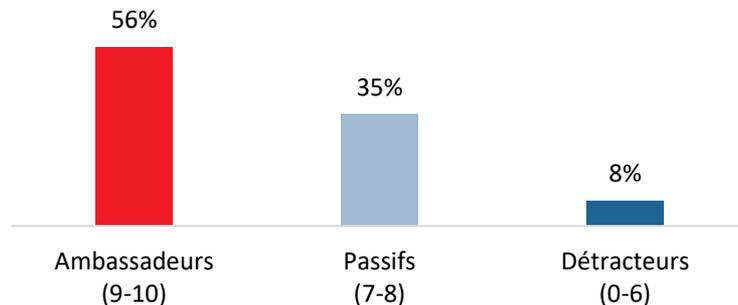
Satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts par la Ville

- Je ne sais pas/préfère ne pas répondre
- Satisfait (6-7)
- Pas du tout satisfait (0-5)
- Totalement satisfait (8-10)



56% des Lévisiens sont de fiers ambassadeurs de leur ville.

Probabilité de recommander de vivre à Lévis (TRN)



FAITS SAILLANTS

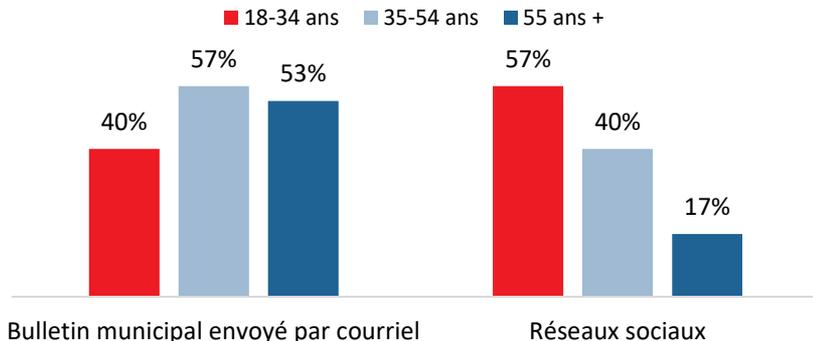
Satisfaction à l'égard de la qualité des communications de la municipalité

Note moyenne
7,7

- Je ne sais pas/préfère ne pas répondre
- Pas du tout satisfait (0-5)
- Satisfait (6-7)
- Totalement satisfait (8-10)



Préférences en matière d'outils de communication selon l'âge



COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE

Dans l'ensemble, les Lévisiens sont très satisfaits de la qualité des communications.

Comparativement aux autres municipalités québécoises de même taille, **le niveau de satisfaction moyen des Lévisiens à l'égard de la qualité des communications de leur Ville est nettement plus élevé (7,7/10 contre 6,2).**

21% des citoyens ont adressé une demande à la Ville au cours des six derniers mois. Ceux qui l'ont fait estiment que le processus était facile et n'a pas nécessité beaucoup d'effort (82%).

Si la Ville de Lévis donnait accès à une plateforme en ligne pour communiquer, faire des requêtes au 311, suivre l'évolution des demandes, consulter son compte de taxes et son dossier citoyen, **70% des Lévisiens manifestent leur intérêt et affirment qu'ils utiliseraient probablement la plateforme.**

Quant aux outils de communication privilégiés par les citoyens, **le bulletin municipal envoyé par courriel** est en tête de lice. Or, comme le montre le graphique ci-contre, les préférences varient beaucoup selon l'âge : les 18-34 ans vont privilégier les réseaux sociaux plutôt que ce bulletin municipal envoyé par courriel.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1.RECOMMANDATION ET QUALITÉ DE VIE

1.1 PROBABILITÉ DE RECOMMANDER D’HABITER À LÉVIS (1/2)

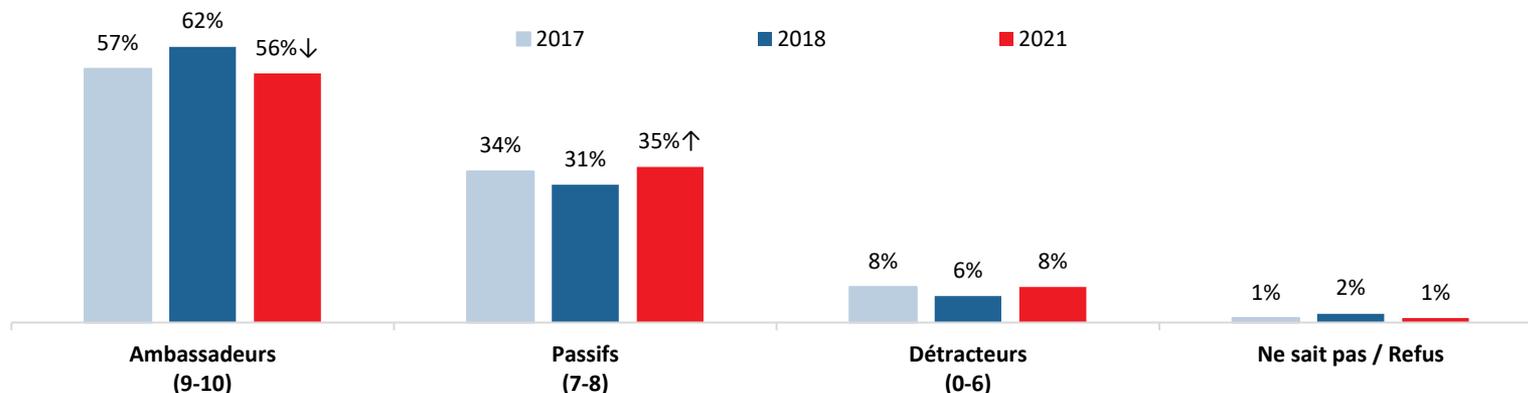
56% des Lévisiens sont de fiers ambassadeurs de leur ville.

La proportion d’ambassadeurs a légèrement diminué comparativement à 2018, en passant de 62% à 56%. Par conséquent, cette diminution se traduit par une légère baisse de la note moyenne (8,5/10 contre 8,7 en 2018).

À la lumière de ces résultats, le taux de recommandation net (TRN) s’établit à 49%, soit un résultat très similaire à la norme Léger (50%).

Et sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout probable » et 10 « extrêmement probable », quelle est la probabilité que VOUS RECOMMANDIEZ à des amis de vivre dans votre municipalité?

Base : tous les répondants (n=1000)



| | 2017 | 2018 | 2021 | Norme Léger |
|----------------------------------|------|------|------|-------------|
| Taux de recommandation net (TRN) | 49% | 56% | 49% | 50% |
| Note moyenne sur 10 | 8,6 | 8,7 | 8,5 | 7,7 |

1.1 PROBABILITÉ DE RECOMMANDER D’HABITER À LÉVIS (2/2)

Comme le montre le tableau ci-dessous, la proportion d’ambassadeurs et de détracteurs est similaire entre les différents arrondissements et entre les groupes d’âge.

Et sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout probable » et 10 « extrêmement probable », quelle est la probabilité que VOUS RECOMMANDIEZ à des amis de vivre dans votre municipalité?

| | ARRONDISSEMENT | | | ÂGE | | | |
|--|----------------|----------------------------------|--------------------------------|------------|-------|-------|-----|
| | TOTAL | Les Chutes-de-la-Chaudière-Ouest | Les Chutes-de-la-Chaudière-Est | Desjardins | 18-34 | 35-54 | 55+ |
| <i>Base : tous les répondants (n=1000)</i> | 1000 | 337 | 269 | 394 | 168 | 357 | 475 |
| Ambassadeurs (9-10) | 56% | 56% | 58% | 56% | 53% | 57% | 58% |
| Neutre (7-8) | 35% | 37% | 33% | 37% | 35% | 36% | 35% |
| Détracteurs (0-6) | 8% | 7% | 10% | 7% | 12% | 7% | 6% |
| Je préfère ne pas répondre | 1% | 1% | 0% | 1% | 0% | 0% | 1% |

1.2 SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE VIE À LÉVIS

Les citoyens sont très satisfaits de la qualité de vie à Lévis : 87% des Lévisiens évaluent qu'elle est extrêmement bonne et 10% évaluent qu'elle est bonne.

Le niveau de satisfaction moyen des Lévisiens à l'égard de la qualité de vie à Lévis est ainsi **plus élevé que dans les autres municipalités québécoises** de même taille (8,5/10 contre 7,7).

L'arrondissement habité ne semble pas influencer ces résultats. Cela dit, parmi ceux qui qualifient d'extrêmement bonne la qualité de vie à Lévis, notons une proportion plus élevée de citoyens âgés de 55 ans et plus (91%) et une proportion plus faible de citoyens âgés de 18 à 34 ans (81%).

Norme Léger
7,7

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « extrêmement mauvaise » et où 10 signifie « extrêmement bonne », comment évalueriez-vous LA QUALITÉ DE VIE générale à Lévis?

| | ARRONDISSEMENT | | | | ÂGE | | |
|--|----------------|----------------------------------|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | TOTAL | Les Chutes-de-la-Chaudière-Ouest | Les Chutes-de-la-Chaudière-Est | Desjardins | 18-34 | 35-54 | 55+ |
| <i>Base : tous les répondants (n=1000)</i> | 1000 | 337 | 269 | 394 | 168 | 357 | 475 |
| Extrêmement bonne (8-10) | 87% | 88% | 85% | 89% | 81% | 88% | 91% |
| Bonne (6-7) | 10% | 9% | 12% | 9% | 14% | 9% | 8% |
| Extrêmement mauvaise (0-5) | 2% | 3% | 3% | 1% | 3% | 3% | 1% |
| Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre | 0% | 0% | 0% | 1% | 2% | 0% | 0% |
| Moyenne | 8,5 | 8,5 | 8,5 | 8,6 | 8,4 | 8,6 | 8,6 |

2. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

2. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

2.1 Satisfaction générale

Dans l'ensemble, les Lévisiens sont très satisfaits de la qualité des services offerts par la Ville de Lévis : 74% des citoyens estiment être totalement satisfaits, alors que 21% estiment être satisfaits.

Ainsi, le niveau de satisfaction moyen des Lévisiens à l'égard des services municipaux reste **plus élevé que dans les autres municipalités québécoises** de même taille (8/10, comparativement à 7,3).

En regard au secteur habité, les résidents de Les Chutes-de-la-Chaudière-Ouest sont plus nombreux en proportion (78%) à être totalement satisfaits de la qualité des services offerts par la Ville. Au contraire, les résidents de Les Chutes-de-la-Chaudière-Est ont un niveau de satisfaction légèrement plus faible, où 67% estiment être totalement satisfaits, alors que 26% sont simplement satisfaits.

Norme Léger
7,3

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?

| | ARRONDISSEMENT | | | |
|--|----------------|----------------------------------|--------------------------------|------------|
| | TOTAL | Les Chutes-de-la-Chaudière-Ouest | Les Chutes-de-la-Chaudière-Est | Desjardins |
| <i>Base : tous les répondants (n=1000)</i> | 1000 | 337 | 269 | 394 |
| Totalement satisfait (8-10) | 74% | 78% | 67% | 76% |
| Satisfait (6-7) | 21% | 17% | 26% | 19% |
| Pas du tout satisfait (0-5) | 5% | 4% | 7% | 4% |
| Moyenne | 8,0 | 8,0 | 7,9 | 8,1 |

2. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

2.2 Travaux publics et environnement (1/2)

Le niveau de satisfaction des Lévisiens à l'égard des travaux publics est excellent. Les deux services qui se démarquent particulièrement sont l'alimentation en eau potable (8,7/10) et la collecte sélective (8,6/10). Lorsque les résultats sont comparables à la norme Léger, Lévis obtient toujours une note statistiquement supérieure ou équivalente aux autres grandes villes.

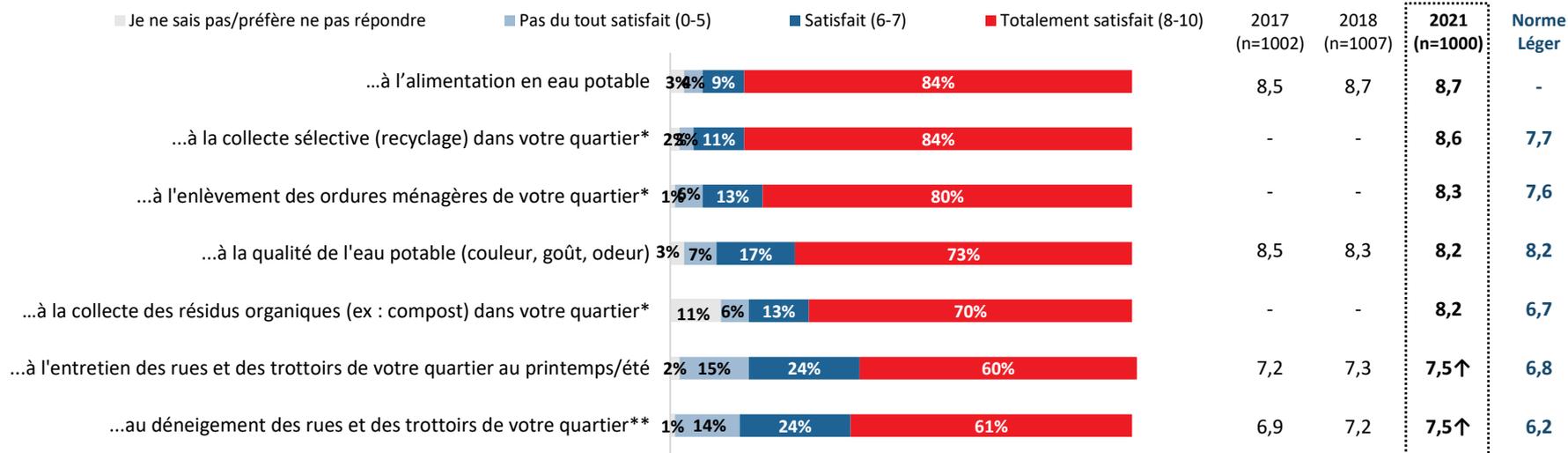
Le niveau de satisfaction moyen à l'égard du déneigement des rues et des trottoirs et à l'entretien des rues et des trottoirs l'été a augmenté depuis la dernière mesure, passant respectivement de 7,2 à 7,5 et de 7,3 à 7,5.

Les prochaines questions porteront sur les travaux publics et l'aménagement du territoire.

Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense...?

Base : tous les répondants (n=1000)

MOYENNE SUR 10



*En 2017, énoncés étaient regroupés sous : À l'enlèvement des matières résiduelles (matières recyclables, compostables, encombrants et déchets).

**En 2017, les deux énoncés étaient : Au déneigement des rues et Au déneigement des trottoirs.

2. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

2.2 Travaux publics et environnement (2/2)

Le tableau présente le degré de satisfaction des Lévisiens à l'égard des travaux publics selon l'arrondissement et l'âge. Notons qu'il n'y a pratiquement pas de variation entre les sous-groupes.

| Les prochaines questions porteront sur les travaux publics et l'aménagement du territoire. Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense...? | ARRONDISSEMENT | | | ÂGE | | | |
|--|----------------|----------------------------------|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | TOTAL | Les Chutes-de-la-Chaudière-Ouest | Les Chutes-de-la-Chaudière-Est | Desjardins | 18-34 | 35-54 | 55+ |
| <i>Base : tous les répondants (n=1000)</i> | 1000 | 337 | 269 | 394 | 168 | 357 | 475 |
| ...à l'alimentation en eau potable | 8,7 | 8,5 | 8,6 | 8,8 | 8,7 | 8,6 | 8,7 |
| ...à la collecte sélective (recyclage) dans votre quartier* | 8,6 | 8,5 | 8,5 | 8,6 | 8,5 | 8,5 | 8,7 |
| ...à l'enlèvement des ordures ménagères de votre quartier* | 8,3 | 8,5 | 8,2 | 8,4 | 8,2 | 8,2 | 8,5 |
| ...à la qualité de l'eau potable (couleur, goût, odeur) | 8,2 | 8,1 | 8,0 | 8,3 | 8,2 | 8,1 | 8,2 |
| ...à la collecte des résidus organiques (ex : compost) dans votre quartier* | 8,2 | 8,3 | 8,2 | 8,2 | 7,8 | 8,3 | 8,4 |
| ...à l'entretien des rues et des trottoirs de votre quartier au printemps/été | 7,5 | 7,4 | 7,4 | 7,6 | 7,5 | 7,4 | 7,6 |
| ...au déneigement des rues et des trottoirs de votre quartier** | 7,5 | 7,6 | 7,4 | 7,5 | 7,3 | 7,4 | 7,8 |
| Moyenne | 8,1 | 8,1 | 8,0 | 8,1 | 8,0 | 8,0 | 8,2 |

*En 2017, énoncés étaient regroupés sous : À l'enlèvement des matières résiduelles (matières recyclables, compostables, encombrants et déchets)

**En 2017, les deux énoncés étaient : Au déneigement des rues et Au déneigement des trottoirs

2. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

2.3 Infrastructures culturelles et de loisirs (1/2)

Les Lévisiens sont très satisfaits de leurs infrastructures culturelles et de loisirs, particulièrement de leurs bibliothèques (8,1) et de l'aménagement des parcs et des espaces verts (7,8).

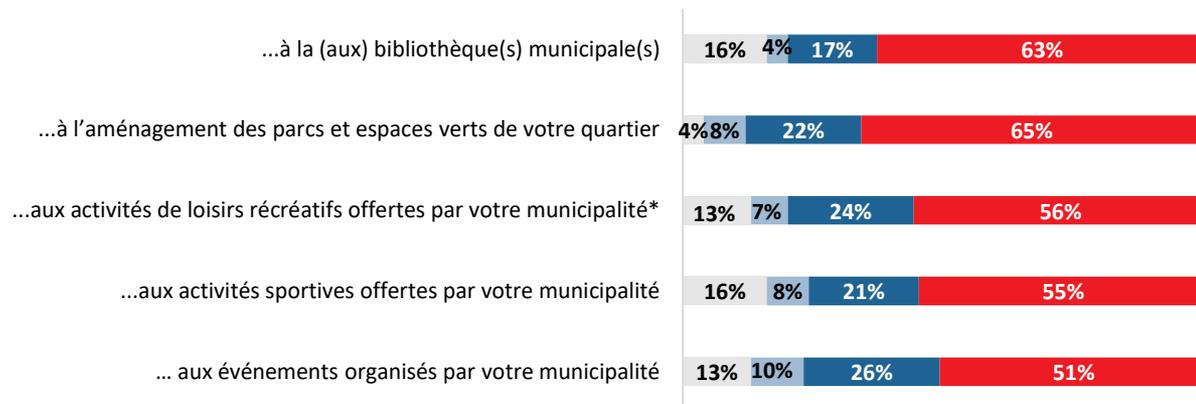
Pour l'ensemble des éléments évalués, les citoyens sondés ont octroyé une note de satisfaction moyenne supérieure à la norme Léger.



Si on pense maintenant aux services et infrastructures culturelles et de loisirs suivants, votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points?

Base : tous les répondants (n=1000)

■ Je ne sais pas/préfère ne pas répondre ■ Pas du tout satisfait (0-5) ■ Satisfait (6-7) ■ Totalement satisfait (8-10)



MOYENNE SUR 10

| | 2016 (n=1009) | 2017 (n=1002) | 2018 (n=1007) | 2021 (n=1000) | Norme Léger |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|
| ...à la (aux) bibliothèque(s) municipale(s) | - | - | - | 8,1 | 8,0 |
| ...à l'aménagement des parcs et espaces verts de votre quartier | - | - | - | 7,8 | 7,4 |
| ...aux activités de loisirs récréatifs offertes par votre municipalité* | 7,7 | 7,8 | 7,8 | 7,7 | 7,4 |
| ...aux activités sportives offertes par votre municipalité | - | - | - | 7,7 | 7,3 |
| ... aux événements organisés par votre municipalité | - | - | - | 7,5 | 7,0 |

*Énoncé présenté en 2017 était : Aux activités de loisirs offertes par la Ville de Lévis

2. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

2.3 Infrastructures culturelles et de loisirs (2/2)

Le tableau présente le degré de satisfaction des Lévisiens à l'égard des infrastructures culturelles et de loisirs selon l'arrondissement et l'âge. Il n'existe aucune différence statistiquement significative entre les sous-groupes sociodémographiques.

| Si on pense maintenant aux services et infrastructures culturelles et de loisirs suivants, votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points? | ARRONDISSEMENT | | | | ÂGE | | |
|---|----------------|----------------------------------|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | TOTAL | Les Chutes-de-la-Chaudière-Ouest | Les Chutes-de-la-Chaudière-Est | Desjardins | 18-34 | 35-54 | 55+ |
| <i>Base : tous les répondants (n=1000)</i> | 1000 | 337 | 269 | 394 | 168 | 357 | 475 |
| ...à la (aux) bibliothèque(s) municipale(s) | 8,1 | 8,1 | 8,1 | 8,2 | 8 | 8 | 8,4 |
| ...à l'aménagement des parcs et espaces verts de votre quartier | 7,8 | 7,8 | 7,9 | 7,7 | 7,9 | 7,7 | 7,9 |
| ...aux activités de loisirs récréatifs offertes par votre municipalité* | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,6 | 7,6 | 7,9 |
| ...aux activités sportives offertes par votre municipalité | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,6 | 7,6 | 7,9 |
| ...aux événements organisés par votre municipalité | 7,5 | 7,4 | 7,4 | 7,6 | 7,5 | 7,3 | 7,6 |
| Moyenne | 7,8 | 7,8 | 7,8 | 7,8 | 7,7 | 7,6 | 7,9 |

2. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

2.4 Transport et mobilité (1/2)

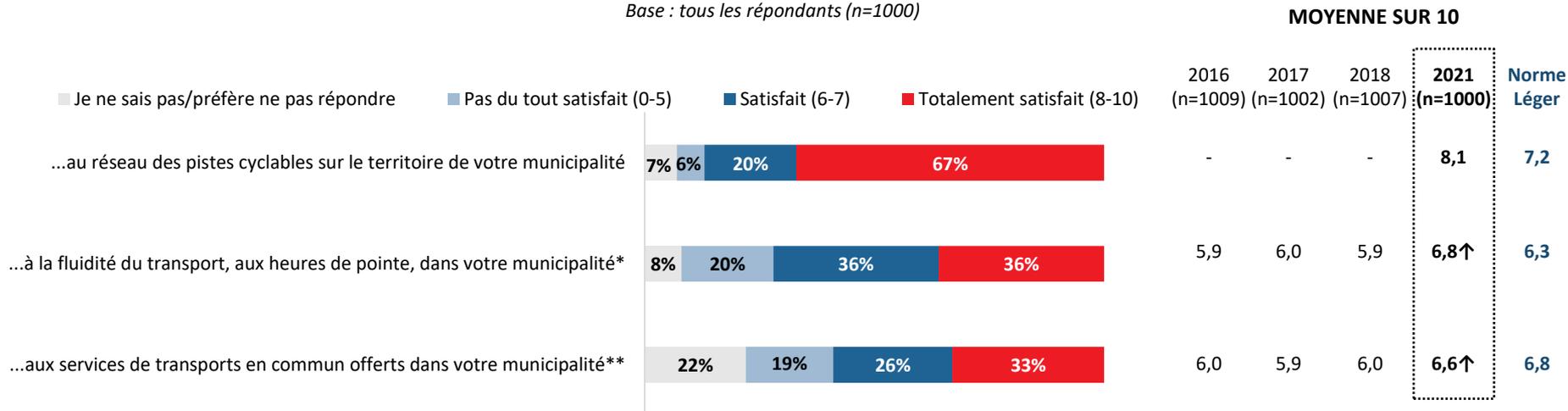
Le niveau de satisfaction à l'égard de la fluidité du transport et aux services de transports en commun à Lévis a augmenté de manière importante entre 2018 et 2021.

Les Lévisiens sont plus satisfaits du réseau des pistes cyclables que les citoyens des autres municipalités québécoises de même taille (8,1/10 contre 7,2). Ils sont également plus satisfaits de la fluidité du transport aux heures de pointe (6,8/10 contre 6,3).

Le tableau présenté à la page suivante illustre le niveau de satisfaction moyen des citoyens selon l'arrondissement et selon l'âge.

Les prochaines questions porteront sur le transport et la mobilité.
Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense...?

Base : tous les répondants (n=1000)



*Énoncé en 2017 était : À la fluidité de la circulation automobile à Lévis, de façon générale

**Énoncé présenté en 2017 était : Aux services de transports en commun disponibles à Lévis

2. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

2.4 Transport et mobilité (2/2)

Le tableau ci-dessous montre que les résultats sont uniformes, peu importe le profil sociodémographique des citoyens.

| Les prochaines questions porteront sur le transport et la mobilité. Votre degré de satisfaction se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense...? | TOTAL | ARRONDISSEMENT | | | ÂGE | | |
|---|------------|----------------------------------|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | | Les Chutes-de-la-Chaudière-Ouest | Les Chutes-de-la-Chaudière-Est | Desjardins | 18-34 | 35-54 | 55+ |
| <i>Base : tous les répondants (n=1000)</i> | 1000 | 337 | 269 | 394 | 168 | 357 | 475 |
| ...au réseau des pistes cyclables sur le territoire de votre municipalité | 8,1 | 7,8 | 8 | 8,3 | 8 | 7,9 | 8,2 |
| ...à la fluidité du transport, aux heures de pointe, dans votre municipalité* | 6,8 | 6,6 | 6,8 | 6,9 | 6,7 | 6,6 | 7 |
| ...aux services de transports en commun offerts dans votre municipalité** | 6,6 | 6,3 | 6,6 | 6,8 | 6,5 | 6,4 | 6,9 |
| Moyenne | 7,2 | 7,0 | 7,2 | 7,3 | 7,1 | 7,0 | 7,4 |

*Énoncé en 2017 était : À la fluidité de la circulation automobile à Lévis, de façon générale

**Énoncé présenté en 2017 était : Aux services de transports en commun disponibles à Lévis

3. COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE

3. COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE

3.1 Satisfaction à l'égard de la qualité des communications

Les Lévisiens font une très bonne évaluation de la qualité des communications de la Ville avec ses citoyens : 59% des Lévisiens disent être totalement satisfaits et 25% en sont simplement satisfaits.

Parmi les citoyens totalement satisfaits, notons une proportion plus élevée de 55 ans et plus (69%) et une proportion plus faible de 18-34 ans (45%).

Comparativement aux autres municipalités québécoises de même taille, le niveau de satisfaction moyen des Lévisiens à l'égard de la qualité des communications de leur Ville est plus élevé (7,7/10 contre 6,2).

Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de la qualité des communications de votre municipalité avec ses citoyens?

Base : tous les répondants (n=1000)

■ Je ne sais pas/préfère ne pas répondre
 ■ Pas du tout satisfait (0-5)
 ■ Satisfait (6-7)
 ■ Totalement satisfait (8-10)



MOYENNE SUR 10

2021 Norme Léger

7,7 **6,2**

3. COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE

3.2 Communiquer avec la Ville (1/3)

Moins d'un citoyen sur quatre (21%) affirme avoir adressé une demande à la Ville au cours des six derniers mois.

Parmi ceux qui ont adressé une demande, notons une proportion plus élevée d'hommes (27%) que de femmes (14%).



Au cours des six derniers mois, avez-vous adressé une demande à votre municipalité?

| | TOTAL | ÂGE | | | SEXE | |
|--|-------|-------|-------|-----|-------|-------|
| | | 18-34 | 35-54 | 55+ | HOMME | FEMME |
| <i>Base : tous les répondants (n=1000)</i> | 1000 | 168 | 357 | 475 | 416 | 584 |
| Oui | 21% | 21% | 20% | 21% | 27% | 14% |
| Non | 79% | 79% | 80% | 79% | 73% | 86% |

3. COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE

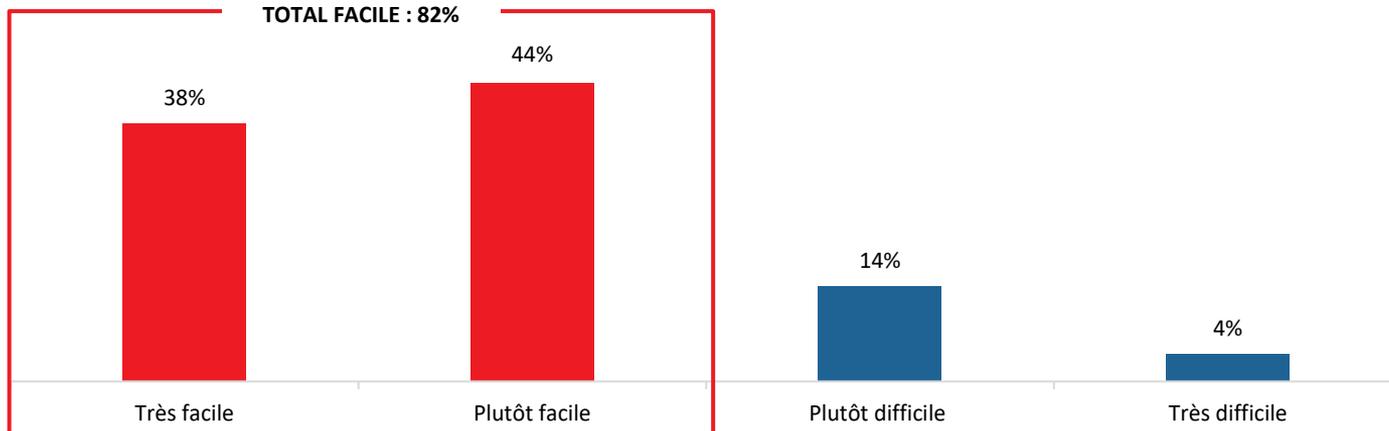
3.2 Communiquer avec la Ville (2/3)

De manière générale, les Lévisiens jugent qu'il est facile d'adresser une demande à la Ville. Parmi ceux qui ont fait l'exercice, 82% estiment que le processus était facile et n'a pas nécessité beaucoup d'effort.

Seulement 14% de ceux qui ont adressé une demande à la Ville estiment que le processus était plutôt difficile et 4% estiment qu'il était très difficile.

Lorsque vous pensez à la dernière demande que vous avez adressée à la Ville de Lévis, quel niveau d'effort avez-vous du déployer pour communiquer avec la Ville et vous assurer que votre demande soit traitée? Diriez-vous que cela a été...

Base : répondants qui ont fait une demande à la Ville (n=193)



3. COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE

3.2 Communiquer avec la Ville (3/3)

38% des Lévisiens savent qu'ils peuvent rejoindre la Ville en composant le 311.

Les hommes (42%) sont aussi plus nombreux en proportion à connaître cette information.

Au contraire, moins de femmes (34%) et moins de jeunes de 18-34 ans (22%) savent qu'il est possible de communiquer avec la Ville en composant le 311.

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

| | TOTAL | ÂGE | | | SEXE | |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|
| | | 18-34 | 35-54 | 55+ | HOMME | FEMME |
| Base : tous les répondants (n=1000) | 1000 | 168 | 357 | 475 | 416 | 584 |
| Oui | 38% | 22% | 36% | 49% | 42% | 34% |
| Non | 62% | 78% | 64% | 51% | 58% | 66% |

3. COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE

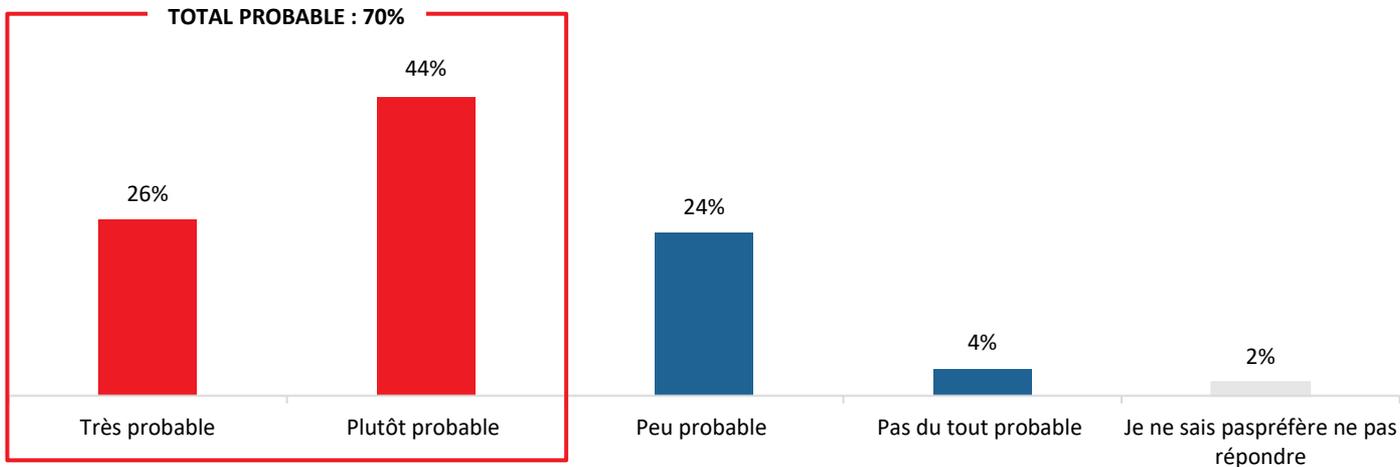
3.3 Intérêt envers une plateforme de communications

De manière générale, les citoyens sont intéressés à utiliser une plateforme en ligne pour communiquer avec la Ville : 70% des Lévisiens sondés estiment qu'ils utiliseraient probablement une telle plateforme.

Parmi ceux qui utiliseraient très probablement la plateforme (26%), notons une proportion plus importante d'hommes (32%). En considérant que les hommes sont plus nombreux que les femmes à adresser des demandes à la Ville (réf. p.20) la mise en place d'un tel outil pourrait être particulièrement intéressante pour ces derniers.

Si la Ville de Lévis vous donnait accès à une plateforme en ligne afin de communiquer quelle serait la probabilité que vous l'utilisiez pour communiquer avec la Ville? Est-ce...*

Base : tous les répondants (n=1000)



* Le libellé complet de la question était : Si la Ville de Lévis vous donnait accès à une plateforme en ligne afin de communiquer votre satisfaction ou insatisfaction en temps réel, quand vous le souhaitez, quelle serait la probabilité que vous l'utilisiez, personnellement, pour communiquer avec la Ville? Est-ce...

3. COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE

3.4 Préférences outils de communications

51% des citoyens préféreraient que la Ville utilise le bulletin municipal ou l’infolettre envoyée par courriel pour diffuser les informations et les nouvelles municipales. Les réseaux sociaux (35%) et un portail citoyen en ligne (31%) sont les deux autres outils privilégiés.

Parmi ceux qui ont une préférence pour les réseaux sociaux, notons une proportion plus élevée de citoyens âgés entre 18 et 34 ans (57%) et entre 35 et 54 ans (40%). Le bulletin municipal envoyé par la poste est apprécié des 55 ans et plus : 41% affirment qu’ils préféreraient avoir des nouvelles de la Ville par celui-ci.

| Par quels outils aimeriez-vous que la Ville de Lévis communique avec vous pour vous donner des nouvelles sur ce qui s’y passe? | ARRONDISSEMENT | | | | | ÂGE | | |
|--|----------------|------|----------------------------------|--------------------------------|------------|-------|-------|-----|
| | 2018 | 2021 | Les Chutes-de-la-Chaudière-Ouest | Les Chutes-de-la-Chaudière-Est | Desjardins | 18-34 | 35-54 | 55+ |
| <i>Base : tous les répondants (n=1000)</i> | 1007 | 1000 | 337 | 269 | 394 | 168 | 357 | 475 |
| Bulletin municipal ou infolettre envoyés par courriel* | 77% | 51% | 52% | 50% | 52% | 40% | 57% | 53% |
| Un formulaire en ligne** | 58% | - | - | - | - | - | - | - |
| Texto / SMS* | 39% | 21% | 24% | 22% | 18% | 31% | 21% | 15% |
| Les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)* | 37% | 35% | 36% | 36% | 32% | 57% | 40% | 17% |
| Le clavardage ** | 34% | - | - | - | - | - | - | - |
| Un portail citoyen en ligne*** | - | 31% | 30% | 35% | 28% | 28% | 36% | 28% |
| Bulletin municipal envoyé par la poste*** | - | 30% | 29% | 30% | 30% | 18% | 24% | 41% |
| Par une application mobile*** | - | 24% | 28% | 25% | 21% | 34% | 26% | 17% |
| Aucune façon, je ne souhaite pas recevoir de nouvelles de ma Ville | 7% | 2% | 1% | 1% | 4% | 4% | 2% | 1% |
| Je préfère ne pas répondre | - | 2% | 1% | 1% | 3% | 2% | 1% | 2% |

*La formulation de ces choix était légèrement différente en 2018.

**Ces choix n’étaient pas présentés en 2021.

***Nouveaux choix.

Les répondants étaient invités à sélectionner plus d’une réponse, les totaux sont donc supérieurs à 100%

4. SÉCURITÉ PUBLIQUE

4. SÉCURITÉ PUBLIQUE

4.1 Sentiment de sécurité en général

La très grande majorité des citoyens se sentent en sécurité à Lévis : 89% des Lévisiens estiment qu'ils sont totalement en sécurité dans leur municipalité.

Dans l'ensemble, les citoyens octroient une note moyenne de 8,7/10 à l'égard de leur sentiment de sécurité, soit une note supérieure à la norme Léger (7,9). Les Lévisiens ont ainsi un sentiment de sécurité plus élevée comparativement aux citoyens des autres municipalités québécoises de taille similaire.

Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant « pas du tout en sécurité » et 10 signifiant « totalement en sécurité », à quel point vous sentez-vous EN SÉCURITÉ, en général, dans votre municipalité?

Norme Léger
7,9

| | ARRONDISSEMENT | | | | ÂGE | | |
|--|----------------|----------------------------------|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2021 | Les Chutes-de-la-Chaudière-Ouest | Les Chutes-de-la-Chaudière-Est | Desjardins | 18-34 | 35-44 | 55+ |
| <i>Base : tous les répondants (n=1000)</i> | 1000 | 337 | 269 | 394 | 168 | 357 | 475 |
| Totalement en sécurité (8-10) | 89% | 90% | 88% | 87% | 85% | 89% | 90% |
| En sécurité (6-7) | 9% | 9% | 8% | 9% | 11% | 8% | 8% |
| Pas du tout en sécurité (0-5) | 2% | 1% | 3% | 2% | 2% | 3% | 2% |
| Je préfère ne pas répondre | 0% | 0% | 0% | 1% | 1% | 0% | 0% |
| Moyenne | 8,7 | 8,8 | 8,7 | 8,7 | 8,8 | 8,7 | 8,7 |

4. SÉCURITÉ PUBLIQUE

4.2 Service protection des incendies et service de police

Tout comme en 2018, les Lévisiens ont un niveau de satisfaction très élevé à l'égard du service de protection des incendies (8,6/10) et du service de police (7,9/10).

Comparativement aux autres municipalités québécoises de même taille, les Lévisiens manifestent un niveau de satisfaction plus élevé à l'égard de ces deux services (8,6/10 contre 8,3 et 7,9/10 contre 7,4).

Comparativement aux autres groupes d'âge, les citoyens de 65 ans et plus sont particulièrement satisfaits des deux services de sécurité publique : 86% sont totalement satisfaits du service de protection contre les incendies et 78% sont totalement satisfaits du service de police.

En regard à la sécurité publique, votre degré de satisfaction générale se situerait où, entre 0 et 10 points, si on pense...?

Base : tous les répondants (n=1000)

■ Je ne sais pas/préfère ne pas répondre
 ■ Pas du tout satisfait (0-5)
 ■ Satisfait (6-7)
 ■ Totalement satisfait (8-10)

...au service de protection contre les incendies sur le territoire de votre municipalité



...au service de police sur le territoire de votre municipalité



MOYENNE SUR 10

| 2018 (n=1007) | 2021 (n=1000) | Norme Léger |
|------------------|------------------|----------------|
| 8,5 | 8,6 | 8,3 |
| 7,8 | 7,9 | 7,4 |

PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

| Profil des répondants % après pondération des résultats | Ensemble des répondants (n=1 000) | Chutes-de-la- Chaudière-Ouest (n=337) | Chutes-de-la- Chaudière-Est (n=269) | Desjardins (n=394) |
|--|---|---|---|-----------------------|
| Sexe | | | | |
| Homme | 48% | 48% | 48% | 48% |
| Femme | 52% | 52% | 52% | 52% |
| Âge | | | | |
| 18-24 ans | 9% | 11% | 9% | 8% |
| 25-34 ans | 15% | 14% | 13% | 17% |
| 35-44 ans | 17% | 18% | 19% | 15% |
| 45-54 ans | 18% | 21% | 17% | 16% |
| 55-64 ans | 19% | 17% | 19% | 21% |
| 65 ans et plus | 22% | 20% | 22% | 23% |
| Revenu familial annuel brut | | | | |
| 39 999 \$ et moins | 15% | 13% | 14% | 18% |
| 40 000 \$ à 59 999 \$ | 15% | 10% | 17% | 19% |
| 60 000 \$ à 79 999 \$ | 12% | 12% | 11% | 14% |
| 80 000 \$ à 99 999 \$ | 11% | 10% | 10% | 14% |
| 100 000 \$ à 129 999 \$ | 16% | 19% | 17% | 14% |
| 130 000 \$ et plus | 18% | 26% | 20% | 11% |

PROFIL DES RÉPONDANTS

| Profil des répondants % après pondération des résultats | Ensemble des répondants (n=1 000) | Chutes-de-la- Chaudière-Ouest (n=337) | Chutes-de-la- Chaudière-Est (n=269) | Desjardins (n=394) |
|--|---|---|---|-----------------------|
| Occupation principale | | | | |
| Employé(e) à temps plein | 51% | 54% | 49% | 50% |
| Employé(e) à temps partiel | 3% | 4% | 3% | 4% |
| À votre compte / travailleur autonome | 4% | 4% | 5% | 4% |
| Étudiant(e) | 7% | 7% | 9% | 6% |
| Au foyer/Sans emploi | 5% | 6% | 5% | 6% |
| Retraité(e) | 29% | 26% | 29% | 31% |
| Statut propriétaire-locataire | | | | |
| Propriétaire | 69% | 78% | 71% | 62% |
| Locataire | 28% | 19% | 26% | 37% |
| Temps de résidence à Lévis | | | | |
| 5 ans ou moins | 13% | 12% | 10% | 16% |
| 6 à 10 ans | 11% | 10% | 14% | 10% |
| 11 à 20 ans | 20% | 20% | 19% | 21% |
| 21 à 30 ans | 23% | 28% | 25% | 17% |
| Plus de 30 ans | 32% | 29% | 32% | 34% |
| <i>Moyenne (années)</i> | 25,8 | 24,2 | 25,6 | 27,3 |
| Enfants de moins de 18 ans dans le ménage | | | | |
| Oui | 28% | 33% | 31% | 21% |
| Non | 72% | 67% | 69% | 79% |

Leger

Comprendre le monde

