



Évaluation de la satisfaction
des citoyens du Québec à la
suite des élections générales
du 1^{er} octobre 2018



Évaluation de la satisfaction
des citoyens du Québec à la
suite des élections générales
du 1^{er} octobre 2018

Rapport de recherche

Présenté à :
Élections Québec

26 novembre 2018

Table des matières

Faits saillants.....	1
1 Objectif et méthodologie.....	4
1.1 Objectif.....	4
1.2 Méthodologie.....	4
1.3 Profil des répondants et variables de segmentation.....	8
2 Image d'Élections Québec.....	10
3 Services d'information aux électeurs.....	13
3.1 Carte d'information à l'électeur.....	13
3.2 Manuel de l'électeur.....	14
3.3 Carte de rappel.....	17
3.4 Mode de réception de l'information.....	19
3.5 Communication avec Élections Québec.....	20
3.6 Site web.....	22
3.7 Réseaux sociaux.....	23
3.8 Satisfaction globale à l'égard de l'information reçue.....	24
3.9 Écarts statistiquement significatifs.....	25
4 Connaissances liées à l'inscription et aux modalités de vote.....	28
4.1 Inscription sur la liste électorale.....	28
4.2 Connaissance des modalités de vote.....	29
5 Le vote.....	32
5.1 Taux de participation aux élections provinciales.....	32
5.2 Taux de participation selon le profil sociodémographique.....	33
6 Expérience de vote (votants).....	34
6.1 Lieu de vote.....	34
6.2 Heure du vote et heures d'ouverture des bureaux de vote.....	36
6.3 Temps d'attente lors du vote et maximum acceptable.....	38
6.4 Appréciation des services aux bureaux de vote.....	41
6.5 Satisfaction globale à l'égard des services offerts.....	43
6.6 Importance de certains facteurs sur la satisfaction.....	45
7 Raisons pour ne pas être allé voter (non-votants).....	47
8 Communication des partis avec les électeurs et protection des renseignements...	49
9 Conclusions.....	52
Annexe 1 : Questionnaire du sondage.....	55

Faits saillants

Objectif et méthodologie

- Élections Québec a mandaté BIP Recherche pour réaliser un sondage téléphonique visant à mesurer la satisfaction des électeurs à la suite de l'élection générale du 1^{er} octobre 2018. La collecte, effectuée du 2 au 23 octobre 2018, a rejoint 1 003 personnes admissibles.
- Une cible a été établie afin que la proportion des non-votants parmi les répondants soit le plus près possible du taux réel de non-participation à l'élection. Au total, les non-votants comptent pour 29 % des répondants avant pondération et 33,5 % après pondération. Lors des cinq sondages précédents, les non-votants étaient nettement sous-représentés.

Image d'Élections Québec

- L'image d'Élections Québec est globalement positive, la moyenne des cinq énoncés variant entre 7,6 (*Élections Québec est un organisme efficace*) et 8,1 (*Élections Québec est un organisme crédible*) sur 10. Les votants et ceux qui ont entre 55 et 64 ans, une scolarité et un revenu moyens ou élevés ont une perception plus positive que la moyenne.

Services d'information aux électeurs

Carte d'information à l'électeur, manuel de l'électeur et carte de rappel

- 90 % des répondants disent avoir reçu la carte d'information à l'électeur qu'Élections Québec leur a fait parvenir par la poste au début de la période électorale; presque 50 % d'entre eux ont consulté le manuel de l'électeur qui accompagnait la carte d'information. Presque 70 % disent avoir reçu la carte de rappel dans la semaine précédant le jour du vote.
- Les répondants sont généralement très satisfaits des trois outils d'information, la moyenne des évaluations se situant autour de 9 sur 10.
- Les votants ont davantage reçu ou consulté ces outils que les non-votants et ils en sont plus satisfaits.
- Si cela était possible, 36 % des répondants préféreraient recevoir ces trois outils d'information par courriel plutôt que par la poste. Ces répondants sont plus nombreux parmi les non-votants, les 18 à 34 ans et ceux ayant une scolarité et un revenu moyens ou élevés. Le cas échéant, 57 % seraient incités à les lire davantage.

Communication avec Élections Québec

- Seulement 6 % des répondants ont communiqué avec Élections Québec, principalement par téléphone (66 %), par courriel (15 %) et en se rendant en personne (14 %). Le cas échéant, ils ont apprécié le service reçu (8,4 sur 10).

Site web

- 12 % des répondants – une proportion qui augmente à 23 % chez les 18 à 34 ans – ont visité le site Web d'Élections Québec. Le cas échéant, ils ont apprécié l'information qu'ils y ont trouvée (environ 8,5 sur 10).

Réseaux sociaux

- 20 % des répondants – une proportion qui augmente à 28 % chez les 65 ans et plus – ont suivi Élections Québec sur les réseaux sociaux. Le cas échéant, ils ont assez apprécié l'information qu'ils y ont trouvée (entre 7,6 et 8,1 sur 10 selon l'aspect mesuré).

Satisfaction globale à l'égard de l'information reçue

- La satisfaction globale à l'égard de l'information reçue d'Élections Québec est élevée, avec une moyenne de 8,0 sur 10. Les votants, les femmes, ceux qui ont une scolarité et un revenu moyens ou élevés et les résidents de la RMR de Québec sont plus satisfaits que la moyenne. Cette note d'ensemble traduit mal les évaluations individuelles de chacun des outils d'information et de communication, la moyenne globale des treize aspects mesurés étant de 8,6 sur 10.

Connaissances liées à l'inscription et aux modalités de vote

- Par une très forte majorité de 95 %, les répondants sont au courant de la nécessité d'être inscrit sur la liste électorale pour pouvoir voter.
- Le taux de notoriété des six modalités de vote et d'inscription sur la liste électorale soumises aux répondants varie beaucoup : très élevé pour le vote par anticipation (90 %), plutôt élevé pour le vote et l'inscription au bureau du directeur du scrutin (61 %) et pour le vote et l'inscription sur la liste électorale à domicile, dans les CHSLD, les résidences privées pour aînés, les centres hospitaliers et les centres de réadaptation (54 %). Il se situe dans les 40 % pour les trois autres modalités.
- Les votants, les francophones et les 55 ans et plus sont généralement plus au courant des modalités de vote et d'inscription.

Le vote : taux de participation selon le profil sociodémographique

- Le taux de participation – qui était de 66,5 % pour l'ensemble du Québec – varie considérablement selon le profil sociodémographique des répondants. Les 18-34 ans ont beaucoup moins voté (44 %) que les 65 ans et plus (88 %); les non-francophones ont beaucoup moins voté (39 %) que les francophones (70 %); les hommes, ceux ayant une faible scolarité et un faible revenu ont moins voté que les femmes et ceux ayant une scolarité et un revenu élevés.

Expérience de vote (votants)

Lieu de vote, heure du vote et heures d'ouverture

- 29 % des répondants ont voté par anticipation et 68 % ont voté le jour des élections, le 1^{er} octobre. Le temps requis pour se rendre au bureau de vote est bas : 80 % ont eu besoin de moins de 10 minutes.
- Le vote est bien réparti tout au long de la journée et il n'y a pas de période très achalandée ou très peu achalandée. Les répondants sont extrêmement satisfaits des heures d'ouverture des bureaux de vote (9,5 sur 10).

Temps d'attente lors du vote et maximum acceptable

- 61 % des répondants ayant voté ont attendu moins de 5 minutes pour voter. Alors que le temps d'attente moyen a été de 6,6 minutes, le temps d'attente maximum que les répondants sont prêts à accepter lorsqu'ils vont voter est de 19 minutes. Le temps d'attente diffère assez peu selon le moment de la journée.

Appréciation des services aux bureaux de vote

- Les répondants qui ont voté sont extrêmement satisfaits des services aux bureaux de vote : sept des neuf énoncés mesurés ont une moyenne variant entre 9,5 et 9,7 sur 10 et aucun n'obtient une moyenne inférieure à 9,0.

Satisfaction globale à l'égard des services offerts

- La satisfaction globale à l'égard des services offerts par Élections Québec, très élevée, se situe à 9,1 sur 10. Il s'agit du plus haut résultat obtenu depuis 2003.

Importance de certains facteurs sur la satisfaction

- Les sept facteurs mesurés pouvant avoir un effet sur la satisfaction à l'égard des services offerts lors d'une élection sont tous importants selon les répondants (moyenne autour de 9 sur 10).

Raisons pour ne pas être allé voter (non-votants)

- Les non-votants invoquent principalement quatre raisons pour expliquer pourquoi ils ne sont pas allés aux urnes : ils étaient trop occupés, notamment à cause d'obligations familiales ou du travail (23 %), ils n'aimaient pas / n'avaient confiance en aucun parti, chef ou candidat (18 %), ils n'étaient pas dans leur région au moment du vote (15 %) et ils n'étaient pas intéressés (14 %).

Communication des partis avec les électeurs et protection des renseignements

- En forte majorité, les répondants estiment que les partis politiques devraient être soumis à des règles en matière de protection de la vie privée (moyenne de 9,0 sur 10). Ils sont également d'accord avec le fait que les électeurs devraient pouvoir refuser la transmission de leurs renseignements aux partis politiques (8,0 sur 10).
- Entre la protection de la vie privée des électeurs et le besoin des partis politiques de communiquer avec les électeurs, les répondants optent par une très forte majorité de 85 % pour la protection de la vie privée des électeurs, davantage chez les votants, les francophones, les universitaires et les résidents de la RMR de Québec.

1 Objectif et méthodologie

1.1 OBJECTIF

Élections Québec procède à une évaluation de la satisfaction des électeurs à la suite de chaque élection générale provinciale depuis 2003. Dans cette optique, cinq sondages ont déjà été réalisés, soit en 2003, 2007, 2008, 2012 et 2014. L'évaluation visait notamment à évaluer la qualité des services offerts, à mesurer le respect des engagements de l'institution, à mieux connaître les attentes des citoyens et à cibler les améliorations possibles.

Dans son *Plan stratégique 2014-2018*, prolongé jusqu'au 31 mars 2019, Élections Québec s'engage, entre autres, à viser l'excellence dans l'organisation et la tenue des scrutins, et à promouvoir la participation électorale et les mesures mises en place pour favoriser l'exercice du droit de vote. Dans ce contexte, le présent sondage a pour objectif de mesurer la satisfaction des électeurs à la suite de l'élection générale du 1^{er} octobre 2018. Plus spécifiquement, il vise à :

- Connaître la perception qu'ont les citoyens d'Élections Québec.
- Mesurer la qualité perçue des services d'information aux électeurs (carte d'information à l'électeur, manuel de l'électeur, carte de rappel, communications, site Web, réseaux sociaux) de même que la satisfaction générale à l'égard de l'information reçue et les améliorations souhaitées.
- Mesurer le taux de connaissance des modalités de vote.
- Mesurer, chez les votants, les caractéristiques de l'expérience de vote (notamment, lieu et heure du vote, temps d'attente lors du vote et maximum acceptable, appréciation de l'expérience de vote) de même que la satisfaction générale à l'égard des services offerts et les améliorations souhaitées.
- Connaître les raisons pour lesquelles les non-votants ne sont pas allés voter.
- Comparer les résultats obtenus en 2018 avec ceux des élections précédentes en vue de suivre l'évolution de la qualité perçue des services et de la satisfaction des électeurs.
- Connaître la perception qu'ont les citoyens à l'égard de certains enjeux liés à la communication des partis politiques avec les électeurs et à la protection des renseignements personnels.

1.2 MÉTHODOLOGIE

Population visée et mode d'administration

Le mandat confié par Élections Québec prévoyait l'administration d'un sondage par téléphone auprès de 1 000 personnes ayant droit de vote au Québec.

Questionnaire

Le questionnaire utilisé lors du sondage de 2014 a été révisé et bonifié par BIP, en collaboration étroite avec Élections Québec. Cette année, deux blocs de questions ont été ajoutés pour la première fois :

- un bloc portant sur l'importance de facteurs susceptibles d'influencer la satisfaction face aux services offerts lors d'une élection;
- un bloc traitant de la perception qu'ont les citoyens à l'égard de certains enjeux liés à la communication des partis politiques avec les électeurs et à la protection des renseignements personnels.

Le questionnaire d'enquête est présenté à l'annexe 1.

Enjeu relatif aux non-votants

Lors de chacun des cinq sondages précédents, nous avons observé un écart important – variant entre 16 et 22 points de pourcentage – entre le taux de participation réel à l'élection et celui observé dans les sondages (pourcentage des répondants qui disent avoir voté). Autrement dit, les non-votants étaient fortement sous-représentés parmi les répondants. De plus, les données n'ont jamais été pondérées en fonction du poids réel des non-votants.

Cette situation a eu deux conséquences :

- Le nombre de non-votants étant limité, généralement entre 80 et 130 répondants selon l'année du sondage, la marge d'erreur au sein de ce segment était donc très élevée. De plus, cela limitait la possibilité d'une analyse statistique approfondie.
- Historiquement – et c'est également le cas cette année – les non-votants ont une perception plus négative et sont plus insatisfaits que les votants, pour la majorité des questions. Il est donc très probable que la sous-représentation des non-votants ait biaisé à la hausse les résultats sur la perception et la satisfaction lors des sondages passés.

Dans le cadre du présent sondage, nous avons pour objectif de corriger cet écart historique. Le plan d'échantillonnage que nous avons conçu, qui comportait une cible de non-votants, a fait en sorte que la proportion de répondants non-votants soit le plus près possible de la proportion des citoyens qui ne sont pas allés voter. Nous avons en bonne partie atteint cet objectif puisque cet écart n'a été que de 4,5 points avant pondération.

Le fait de rejoindre les non-votants constitue en soi un défi et ce, pour trois raisons :

- Parmi les non-votants, on retrouve proportionnellement beaucoup plus de jeunes de 18 à 34 ans. Or, les jeunes sont plus difficiles à rejoindre et ont plus tendance à refuser de répondre, que le sondage soit téléphonique, en ligne ou mixte.
- Plusieurs non-votants sont probablement peu intéressés par la chose politique ou cyniques face à la politique et aux politiciens. Par conséquent, ils refusent davantage de répondre à un sondage portant sur ce sujet.
- À cause du phénomène de désirabilité ou d'acceptabilité sociale, certains non-votants n'osent pas admettre qu'ils n'ont pas voté. En cours de collecte, et avec l'approbation d'Élections Québec, nous avons donc ajouté une introduction avant la question «Lors de la dernière élection provinciale, le 1^{er} octobre, avez-vous voté?»

Une certaine proportion de la population ne va pas voter. Il est possible que ce soit votre situation. Dans ce cas, soyez très confortable de nous le dire, car l'un des buts de l'étude est de comprendre pourquoi les citoyens vont voter ou non.

Plan d'échantillonnage

Le plan d'échantillonnage a porté sur deux variables :

- Votants et non-votants. La cible de non-votants a été établie à 30 %, ce qui est assez près du taux de participation réel aux élections générales du 1^{er} octobre.
- Géographique : 50 % dans la RMR de Montréal, 10 % dans la RMR de Québec et 40 % ailleurs au Québec.

L'échantillon a été produit par la firme Échantillonneur ASDE. Il s'agit d'un échantillon probabiliste stratifié avec génération aléatoire des numéros de téléphone. Les numéros de téléphones cellulaires ont représenté 25 % des numéros générés au total.

Procédure de sélection des répondants

La procédure de sélection dans chaque ménage sondé comportait deux étapes :

- après avoir lu l'introduction, nous avons demandé à la personne qui a décroché la ligne combien de citoyens canadiens âgés de 18 ans ou plus et ayant droit de vote au Québec, en l'incluant, demeurent dans son foyer;
- puis, parmi les personnes répondant à ces critères, nous avons demandé de parler à la personne dont la date d'anniversaire est la plus rapprochée du jour de l'appel.

Cependant, une fois la cible des votants atteinte – et étant donné la difficulté de rejoindre les non-votants – la deuxième étape de la procédure a été modifiée. Nous avons plutôt demandé à parler à une personne du ménage qui n'a pas voté.

Collecte des données

Le prétest a eu lieu le 2 octobre 2018, soit le lendemain de l'élection générale du 1^{er} octobre. Aucune modification digne de mention n'a été apportée au questionnaire suite au prétest. Le sondage proprement dit s'est déroulé du 4 au 23 octobre 2018. Au total, 1 003 entrevues ont été réalisées. La durée moyenne des entrevues était de 19 minutes.

Soulignons que la cible des votants a été atteinte le 14 octobre. La période du 15 au 23 octobre a donc été entièrement consacrée à atteindre la cible des non-votants.

Le taux de réponse est de 40,9 %. Il est calculé selon les normes de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM). Le rapport administratif du déroulement du sondage, qui comprend le taux de réponse, est présenté au tableau 1 de la page suivante.

La marge d'erreur est de :

- 3,1 %, 19 fois sur 20, pour les questions posées à tous les répondants (1 003);
- 3,8 %, 19 fois sur 20, pour les questions posées aux répondants votants (667);
- 5,35 %, 19 fois sur 20, pour les questions posées aux répondants non-votants (336);

Tableau 1 – Rapport administratif du déroulement du sondage

	Fréquence	TOTAL
Numéros générés		5 447
A. Numéros non valides		1 393
Hors service	1 150	
Non résidentiel	102	
Télécopieur / Modem	141	
B. Numéros hors échantillon / non admissibles		1 253
Numéro du Québec, mais réside hors Québec	165	
Non admissible (moins de 18 ans, non-citoyen)	846	
Maladie, incapacité permanente	156	
Problème de langue	86	
Duplicata	0	
C. Numéros dans l'échantillon pour lesquels il n'a pas été possible d'établir l'admissibilité		877
Pas de réponse / boîte vocale ⁽¹⁾	255	
Refus avant d'avoir établi l'admissibilité	622	
D. Numéros dans l'échantillon admissibles pour lesquels l'entrevue n'a pas été complétée		921
Absence prolongée	0	
Questionnaires incomplets (refus de terminer)	14	
Rendez-vous pris mais entrevue non réalisée, car répondant absent ou quota atteint	133	
Refus après avoir établi l'admissibilité	774	
E. Entrevues réalisées au complet		1 003
Calcul du taux de réponse⁽²⁾	E 1 003	
	C x (TA ⁽³⁾) + D + E 2 455	40,9 %

(1) Pour qu'un numéro puisse être considéré comme *pas de réponse*, il doit correspondre à un numéro qui a toujours été sans réponse tout au long de la collecte de données. Ainsi, par exemple un rendez-vous non complété pour lequel il n'y a pas de réponse au moment du rappel doit être considéré comme *rendez-vous non complété* et non pas comme *pas de réponse*.

(2) Présenté selon les normes de l'ARIM.

(3) TAUX D'ADMISSIBILITÉ :
$$\frac{D+E}{B+D+E} = \frac{1924}{3177} = 0,61$$

Pondération et traitement des données

Les entrevues ont été compilées dans le logiciel *Pronto* de Voxco et traitées à l'aide du logiciel *Stat-XP*.

Les données ont été pondérées selon cinq variables :

- l'âge, le sexe, la scolarité et la région, en fonction des données du recensement 2016 de Statistique Canada;
- le taux de participation officiel à l'élection du 1^{er} octobre; selon les données d'Élections Québec, ce taux se situe à 66,5 %.

1.3 PROFIL DES RÉPONDANTS ET VARIABLES DE SEGMENTATION

Pour l'analyse des résultats, nous avons retenu sept variables de segmentation : le vote, le sexe, l'âge, la langue parlée à la maison le plus souvent, la scolarité, le revenu familial brut et la région (tableau 2). Les variables de segmentation ont permis d'effectuer une analyse statistique bivariée – soit la production de tableaux croisés des variables dépendantes avec les variables indépendantes ou de segmentation – pour identifier s'il y a des écarts statistiquement significatifs de réponses par sous-groupe de répondants.

Tableau 2 – Profil des répondants et variables de segmentation (n=1 003)

Variables	Modalités	Avant pondération	Après pondération	Regroupements effectués pour l'analyse bivariée (après pondération)	
Le vote (Q1)	A voté	29 %	33,5 %	Aucun regroupement	
	N'a pas voté	71 %	66,5 %		
Sexe (Q43)	Homme	50 %	49 %	Aucun regroupement	
	Femme	50 %	51 %		
Âge (Q39)	18-24 ans	7 %	10 %		
	25-34 ans	14 %	15 %	18-34 ans	26 %
	35-44 ans	19 %	16 %	35-44 ans	16 %
	45-54 ans	18 %	17 %	45-54 ans	17 %
	55-64 ans	19 %	18 %	55-64 ans	18 %
	65-74 ans	15 %	13 %	65 ans et plus	23 %
	75 ans et plus	8 %	10 %		
Langue parlée à la maison (Q41)	Français	90 %	88 %	Francophones	88 %
	Anglais	7 %	8 %	Non-francophones	12 %
	Autres	3 %	4 %		
Scolarité (Q40)	Primaire	3 %	55 %		
	Secondaire	32 %	17 %	Secondaire ou moins	55 %
	Collégial	28 %	27 %	Collégial	17 %
	Universitaire	36 %	27 %	Universitaire	27 %
	Ne répond pas	1 %	1 %		
Revenu familial (Q42)	Moins de 20 000 \$	9 %	16 %		
	20 000 \$ à 39 999 \$	18 %	19 %	Moins de 40 000 \$	35 %
	40 000 \$ à 59 999 \$	17 %	15 %	40 000 \$ à 59 999 \$	15 %
	60 000 \$ à 79 999 \$	14 %	12 %	60 000 \$ à 99 999 \$	20 %
	80 000 \$ à 99 999 \$	10 %	8 %	100 000 \$ et plus	16 %
	100 000 \$ à 119 999 \$	7 %	5 %		
	120 000 \$ à 149 999 \$	6 %	5 %		
	150 000 \$ et plus	7 %	6 %		
	Ne répond pas	13 %	13 %		
Région (Q44)	Montréal RMR	42 %	50 %	Aucun regroupement	
	Québec RMR	9 %	10 %		
	Ailleurs au Québec	49 %	40 %		

Pour les fins d'analyse bivariée, nous avons regroupé certaines catégories de réponse (par exemple, les 18 à 24 ans avec les 25 à 34 ans; les répondants de langue anglaise avec ceux de langue autre). Cela était nécessaire pour qu'il y ait un nombre suffisamment élevé de

répondants dans chaque catégorie et, ainsi, permettre des tests statistiques avec un niveau de confiance très élevé.

Ajoutons que, pour le bloc de questions portant sur l'expérience de vote – répondu uniquement par les votants –, nous avons ajouté une variable de segmentation : le lieu de vote (vote par anticipation versus vote le 1^{er} octobre).

Notes

- Plusieurs questions comportent une échelle de mesure de 1 à 10 (par exemple, degré d'accord ou degré de satisfaction). Le calcul des fréquences et des moyennes pour ces questions exclut les réponses *ne sait pas* / *ne répond pas*.
- Pour toutes les questions où cela est possible, nous avons comparé les données de 2018 avec celles des sondages précédents. Cependant, il faut considérer avec prudence cette comparaison pour deux raisons :
 - Cette année, le poids des non-votants correspond à leur poids réel; lors des sondages précédents, les non-votants étaient très sous-représentés.
 - Les non-votants ayant une perception plus négative et étant plus insatisfaits que les votants, les résultats du sondage de cette année peuvent donner l'impression que, pour plusieurs questions, la perception d'ensemble est plus négative et la satisfaction d'ensemble est moins élevée que lors des sondages passés.
- Dans les chapitres qui suivent, les données exprimées en pourcentage ont été arrondies sans décimale dans le but d'alléger les figures et les tableaux. Il est donc normal que certains totaux soient de 99 % ou de 101 %.
- L'ensemble des tableaux croisés, qui présentent à la fois les fréquences et les résultats des traitements statistiques bivariés, se trouvent dans un document distinct de ce rapport.
- Dans l'analyse des tableaux croisés, nous avons tenu compte des différences significatives des proportions lorsque que la différence atteignait un niveau de confiance de :
 - 99,9 % ou plus, soit 4 plus (++++) et 4 moins (----);
 - 99 % ou plus, soit 3 plus (+++) et 3 moins (---);
 - 95 % ou plus, soit 2 plus (++) et 2 moins (--).

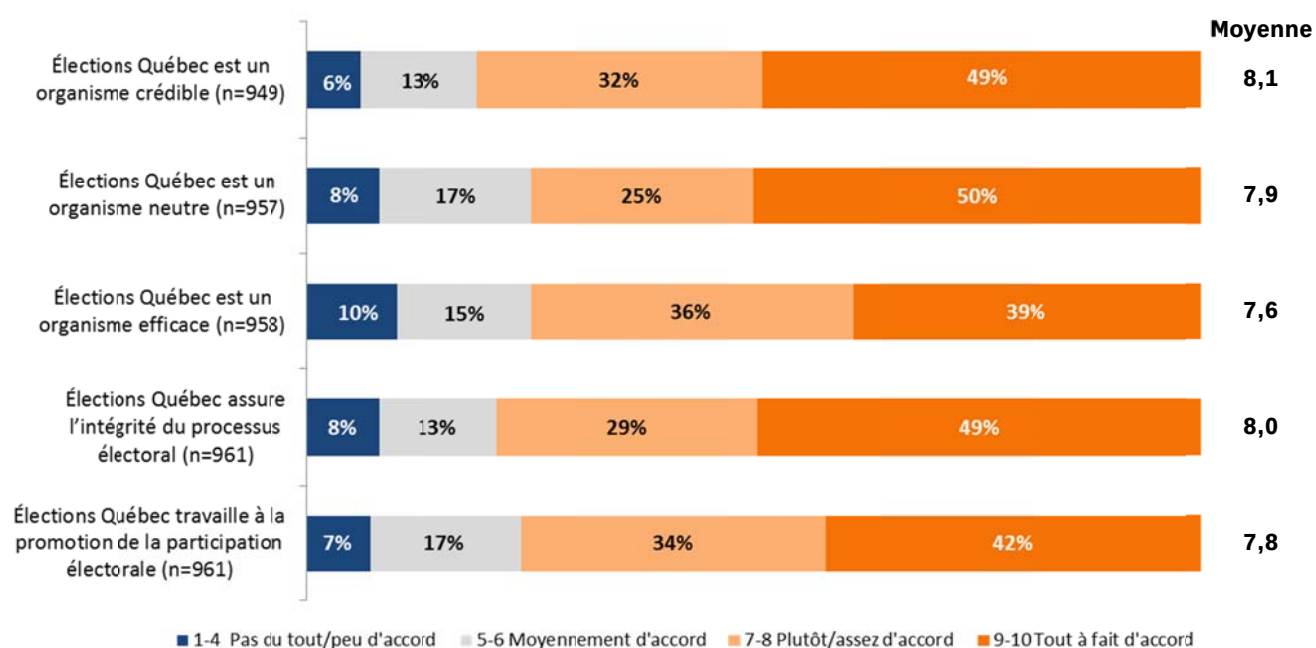
2 Image d'Élections Québec

L'image d'Élections Québec est globalement positive (figure 1). Sur une échelle de 1 à 10 (1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*), la moyenne de quatre des cinq énoncés mesurés se situe autour de 8 : *Élections Québec est un organisme crédible* (8,1) / *assure l'intégrité du processus électoral* (8,0) / *est un organisme neutre* (7,9) / *travaille à la promotion de la participation électorale* (7,8). Seul l'énoncé *Élections Québec est un organisme efficace* obtient une moyenne légèrement plus basse, à 7,6.

Soulignons que chacun des cinq énoncés mesurés recueille entre 75 % et 80 % de réponses positives (7 à 10).

Figure 1 – Image d'Élections Québec après l'élection de 2018

Q2. Élections Québec a pour principale mission d'assurer la tenue des élections provinciales. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants : (n=1 003)



Écarts statistiquement significatifs (tableau 3)

Les répondants votants, qui ont entre 55 et 64 ans, une scolarité de niveau collégial ou universitaire et un revenu d'au moins 60 000 \$ ont une perception plus positive d'Élections Québec que la moyenne et ce, sur tous les aspects mesurés ou la plupart d'entre eux; les résidents des RMR de Québec et de Montréal ont également une perception plus positive, mais sur quelques aspects seulement.

À l'opposé, les non-votants, ceux qui ont 65 ans et plus, une scolarité de niveau secondaire ou moins, un revenu inférieur à 40 000 \$ ainsi que les résidents des autres régions du Québec (hors des RMR de Montréal et de Québec) ont une perception moins positive d'Élections Québec sur tous les aspects mesurés ou la plupart d'entre eux.

Tableau 3 – Image d'Élections Québec : écarts statistiquement significatifs

Q2. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant <i>pas du tout d'accord</i> et 10 étant <i>tout à fait d'accord</i> , à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :	Tous	A voté		Sexe		Âge					Langue		Scolarité			Revenu du ménage				Région		
		Oui	Non	H	F	18-34	35-44	45-54	55-64	65+	Franco-phones	Non-franco-phones	Secondaire ou	Collégial	Universitaire	<40K \$	40K - 59,9K \$	60K - 99,9K \$	100K +	Mtl RMR	Québec RMR	Ailleurs au Qc
Élections Québec est un organisme crédible	8,1	8,4 +	7,3 -						8,4 +	7,6 -			7,6 -	8,5 +	8,8 +	7,4 -		8,7 +	8,6 +		8,6 +	7,8 -
Élections Québec est un organisme neutre	7,9	8,3 +	7,0 -						8,4 +	7,6 -			7,5 -	8,2 +	8,7 +	7,1 -		8,6 +	8,6 +		8,4 +	7,7 -
Élections Québec est un organisme efficace	7,6	8,1 +	6,7 -						8,1 +				7,3 -	8,0 +	8,0 +	7,1 -		8,1 +	8,0 +	7,9 +		7,3 -
Élections Québec assure l'intégrité du processus électoral	8,0	8,3 +	7,3 -	7,8 -	8,1 +				8,4 +	7,5 -			7,5 -	8,3 +	8,6 +	7,3 -		8,6 +	8,4 +	8,2 +		7,6 -
Élections Québec travaille à la promotion de la participation électorale	7,8	8,1 +	7,1 -						8,2 +				7,6 -	8,1 +		7,4 -		8,3 +			8,3 +	

Évolution de l'image d'Élections Québec

Une comparaison des résultats avec ceux des élections précédentes (tableau 4) permet de constater que l'image d'Élections Québec a relativement peu changé de 2012 à 2018, les écarts d'une année à l'autre étant assez faibles. On n'y observe pas de tendance claire ni à la hausse ni à la baisse.

Les résultats légèrement moins positifs de 2018 par rapport à ceux de 2014 s'expliquent par le fait que la proportion de non-votants n'était que de 12 % lors du sondage de 2014, alors qu'elle est de 33,5 % en 2018. Les non-votants ayant une perception nettement moins positive que les votants, ils tirent à la baisse les résultats de 2018.

Tableau 4 – Évolution de l'image d'Élections Québec

Q2. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant <i>pas du tout d'accord</i> et 10 étant <i>tout à fait d'accord</i> , à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :	Moyenne sur 10			
	2003 (n=1003)	2012 (n=1004)	2014 (n=1002)	2018 (n=1003)
Élections Québec est un organisme crédible	7,5	7,9	8,2	8,1
Élections Québec est un organisme neutre	7,5	7,9	8,2	7,9
Élections Québec est un organisme efficace	7,2	7,5	7,8	7,6
Élections Québec assure l'intégrité du processus électoral	n/a	n/a	n/a	8,0
Élections Québec travaille à la promotion de la participation électorale	n/a	8,0	8,1	7,8

3 Services d'information aux électeurs

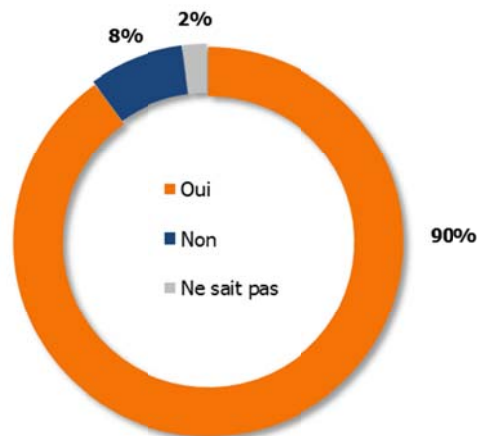
3.1 CARTE D'INFORMATION À L'ÉLECTEUR

Réception de la carte d'information à l'électeur

Une très forte majorité de neuf répondants sur dix (90 %) disent avoir reçu la carte d'information à l'électeur qu'Élections Québec leur a fait parvenir par la poste au début de la récente période électorale (figure 2).

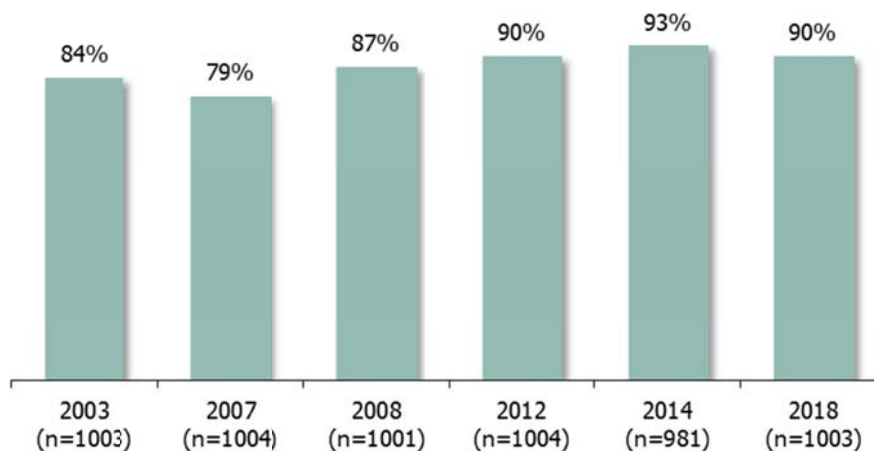
Figure 2 – Réception de la carte d'information à l'électeur

Q3. Au début de la récente période électorale, Élections Québec vous a fait parvenir par la poste une carte sur laquelle apparaissait le nom des électeurs de votre domicile inscrits sur la liste électorale. Avez-vous reçu cette carte d'information à l'électeur? (n=1 003)



La proportion de répondants qui disent avoir reçu la carte d'information à l'électeur est en légère baisse par rapport à 2014 (-3 points) mais se situe dans la moyenne des élections de 2008 à 2014 (figure 3).

Figure 3 – Évolution du taux de réception de la carte d'information à l'électeur

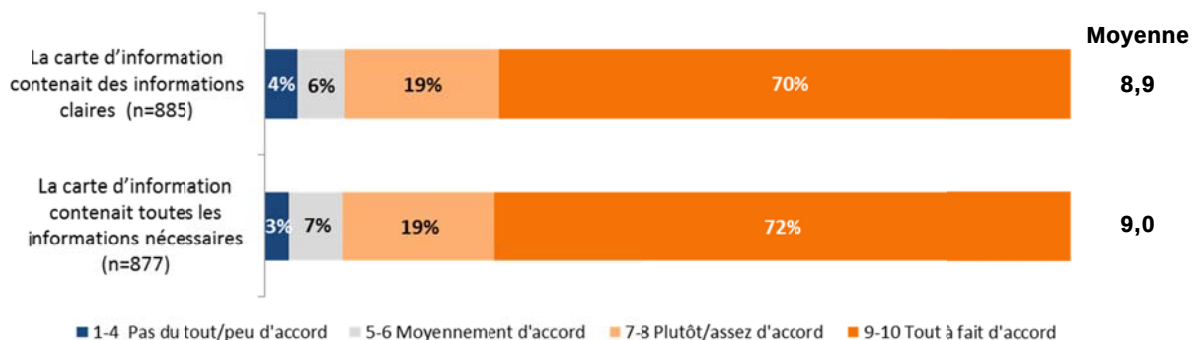


Appréciation de la carte d'information à l'électeur

Les répondants sont très satisfaits de la carte d'information à l'électeur (figure 4), avec une moyenne autour de 9 sur 10 pour les deux énoncés mesurés : *la carte d'information contenait des informations claires* (8,9) / *contenait toutes les informations nécessaires* (9,0).

Figure 4 – Appréciation de la carte d'information à l'électeur

Q4. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants : (n=899)



Les résultats de 2018 se situent en continuité avec ceux des cinq élections précédentes (tableau 5). Aucun écart important n'est observé d'une année à l'autre.

Tableau 5 – Évolution de l'appréciation de la carte d'information à l'électeur

Q4. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant <i>pas du tout d'accord</i> et 10 étant <i>tout à fait d'accord</i> , à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :	Moyenne sur 10					
	2003 (n=840)	2007 (n=762)	2008 (n=877)	2012 (n=902)	2014 (n=927)	2018 (n=899)
La carte d'information contenait des informations claires	8,9	8,9	8,9	9,1	9,1	8,9
La carte d'information contenait toutes les informations nécessaires	8,6	8,9	8,8	9,1	9,1	9,0

3.2 MANUEL DE L'ÉLECTEUR

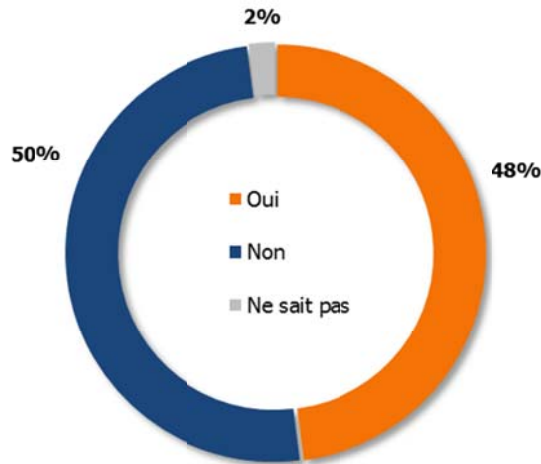
Consultation du manuel de l'électeur

Au préalable, précisons que la question portant sur la consultation du manuel de l'électeur n'a été posée qu'aux répondants qui disent avoir reçu la carte d'information à l'électeur; lors des sondages précédents, cette question était posée à tous les répondants.

Près d'un répondant sur deux (48 %) a consulté le manuel de l'électeur – ainsi que l'encart comportant les dates importantes de l'élection – qui accompagnait la carte d'information à l'électeur (figure 5).

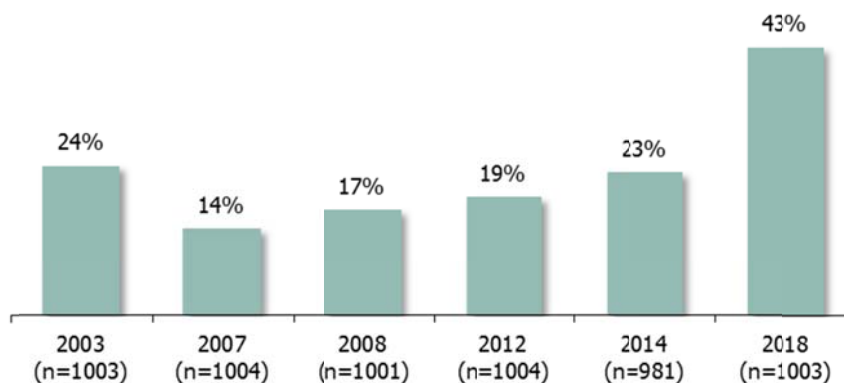
Figure 5 – Consultation du manuel de l'électeur

Q5. Un dépliant d'information intitulé Le manuel de l'électeur et un encart comportant les dates importantes de l'élection accompagnaient cette carte d'information. Avez-vous consulté ces documents? (n=899)



Le taux de consultation du manuel de l'électeur a connu une hausse spectaculaire par rapport aux élections précédentes : 20 points par rapport à 2014, autour de 25 points par rapport à 2012 et 2008 (figure 6). Cet écart peut s'expliquer en partie par un changement apporté au libellé de la question. Avant 2018, le terme «lu» était utilisé à la place de «consulté». Or, le terme consulté est moins engageant. Par ailleurs, lors de l'élection de 2018, la mise en page du manuel de l'électeur a complètement été renouvelée et son contenu simplifié, ce qui peut aussi expliquer la hausse du taux de consultation.

Figure 6 – Évolution du taux de consultation du manuel de l'électeur



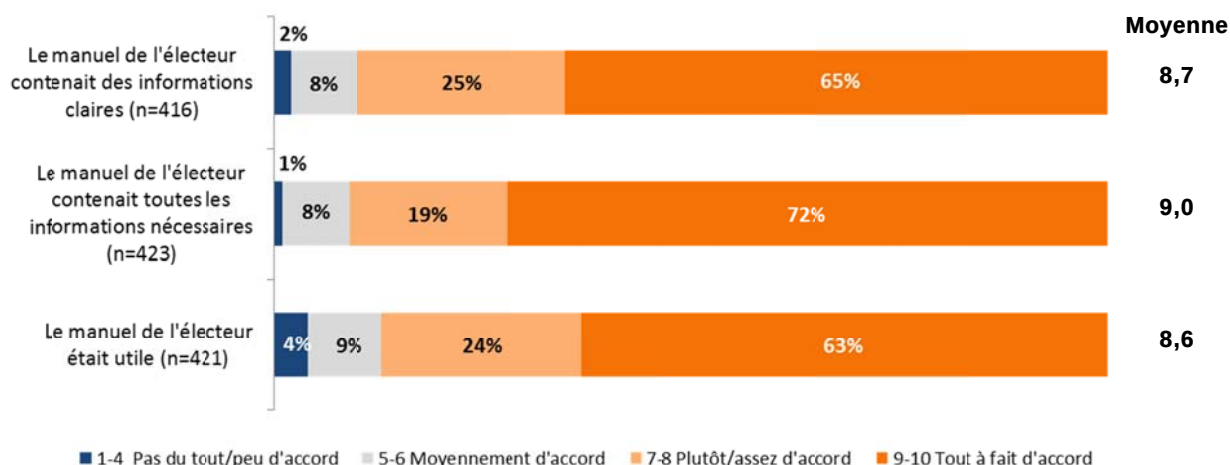
Note : Pour pouvoir comparer avec les années précédentes, nous avons recalculé le pourcentage de «oui» à la figure 5 sur l'ensemble des répondants au sondage de 2018 (1 003).

Appréciation du manuel de l'électeur

Les répondants qui l'ont consulté sont généralement très satisfaits de la qualité du manuel de l'électeur (figure 7), avec une moyenne supérieure à 8,5 pour chaque énoncé mesuré : *le manuel de l'électeur contenait des informations claires* (8,7) / *contenait toutes les informations nécessaires* (9,0) / *était utile* (8,6).

Figure 7 – Perception du manuel de l'électeur (Q5)

Q6. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :



Nous observons une légère baisse de l'appréciation de l'aspect *informations claires* par rapport aux résultats de la période 2008 à 2014 (tableau 6). Pour les deux autres aspects, l'appréciation est globalement stable, avec de petites variations d'une élection à l'autre.

Tableau 6 – Évolution de l'appréciation du manuel de l'électeur

Q6. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant <i>pas du tout d'accord</i> et 10 étant <i>tout à fait d'accord</i> , à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :	Moyenne sur 10					
	2003 (n=233)	2007 (n=147)	2008 (n=171)	2012 (n=192)	2014 (n=246)	2018 (n=429)
Le manuel de l'électeur contenait des informations claires	8,8	8,6	9,2	8,9	8,9	8,7
Le manuel de l'électeur contenait toutes les informations nécessaires	8,6	8,6	9,1	9,0	9,1	9,0
Le manuel de l'électeur était utile	8,4	8,0	8,5	8,2	8,5	8,6

3.3 CARTE DE RAPPEL

Réception de la carte de rappel

Sept répondants sur dix (69 %) disent avoir reçu la carte de rappel qu'Élections Québec leur a fait parvenir dans la semaine précédant le jour du vote (figure 8). Parmi ceux-ci, une très forte majorité de 93 % mentionnent que la carte de rappel est arrivée avant le jour de l'élection (figure 9).

Figure 8 – Réception de la carte de rappel

Q7. Dans la semaine précédant le jour du vote, Élections Québec vous a fait parvenir une carte de rappel vous indiquant l'endroit de votre bureau de vote pour le jour des élections ainsi que le nom des candidats de votre circonscription. Avez-vous reçu cette carte de rappel? (n=1 003)

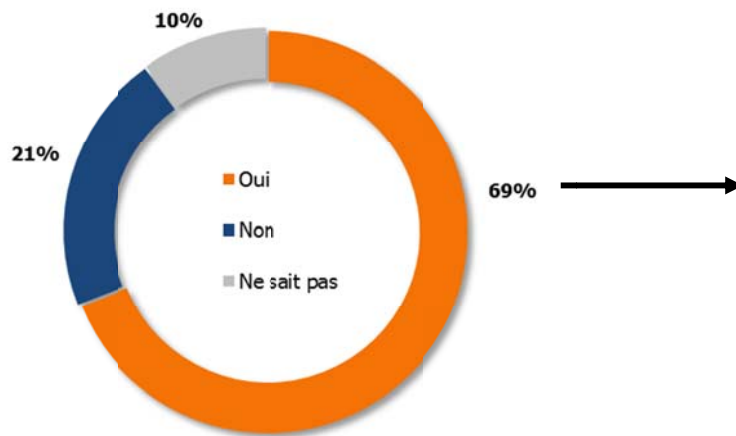
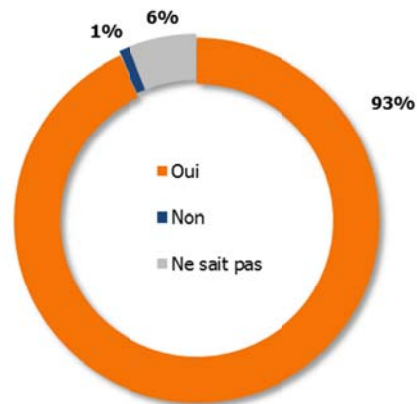


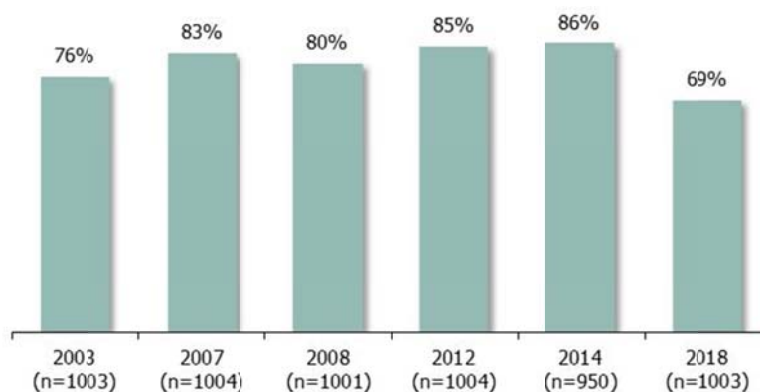
Figure 9 – Réception de la carte de rappel avant le jour de l'élection

Q8. Est-ce que cette carte de rappel est arrivée avant le 1^{er} octobre, jour de l'élection? (n=693)



À la figure 10, nous constatons que la proportion de répondants qui disent avoir reçu la carte de rappel a connu une forte baisse par rapport à la période de 2007 à 2014 (-11 à -17 points selon l'année de comparaison). Cela s'explique en partie par le fait que la proportion de non-votants était beaucoup faible lors des sondages passés. Or, les non-votants disent avoir reçu la carte de rappel dans une proportion beaucoup plus basse que les votants (voir section 3.9).

Figure 10 – Évolution du taux de réception de la carte de rappel

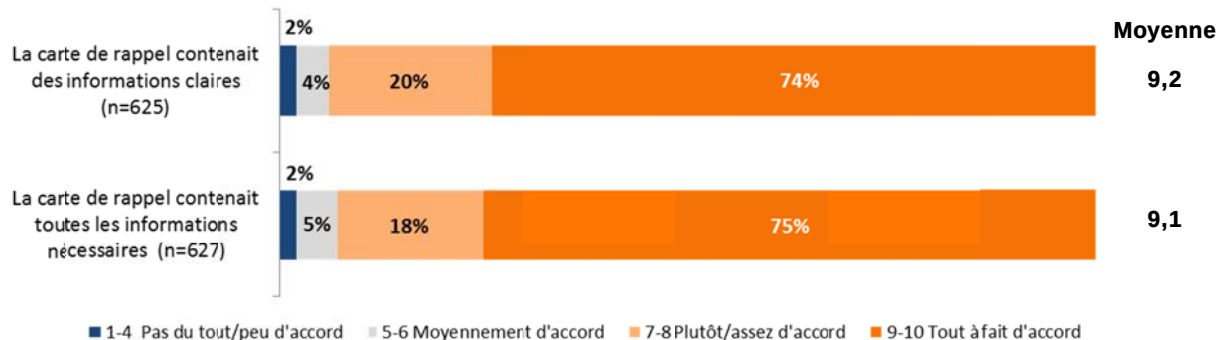


Appréciation de la carte de rappel

Les répondants sont très satisfaits de la qualité de la carte de rappel (figure 11). Les deux énoncés mesurés (*la carte de rappel contenait des informations claires / contenait toutes les informations nécessaires*) recueillent une moyenne respective de 9,2 et de 9,1 sur 10.

Figure 11 – Appréciation de la carte de rappel

Q9. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants : (n=641)



Les résultats de 2018 sont un peu moins positifs que ceux observés lors des trois élections précédentes (tableau 7). Cette petite baisse s'explique par la proportion beaucoup plus élevée de répondants non-votants dans le présent sondage que dans les sondages précédents. Or, les non-votants sont moins satisfaits que les votants (voir section 3.9).

Tableau 7 – Évolution de l'appréciation de la carte de rappel

Q9. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant <i>pas du tout d'accord</i> et 10 étant <i>tout à fait d'accord</i> , à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :	Moyenne sur 10					
	2003 (n=757)	2007 (n=833)	2008 (n=794)	2012 (n=851)	2014 (n=829)	2018 (n=641)
La carte de rappel contenait des informations claires	9,3	9,2	9,4	9,5	9,6	9,2
La carte de rappel contenait toutes les informations nécessaires	9,2	9,3	9,3	9,5	9,5	9,1

3.4 MODE DE RÉCEPTION DE L'INFORMATION

Si cela était possible, un peu plus d'un tiers des répondants (36 %) préféreraient recevoir les trois outils d'information (carte d'information à l'électeur, manuel de l'électeur et carte de rappel) par courriel plutôt que par la poste (figure 12).

Le cas échéant, une majorité relativement faible de 57 % seraient incités à lire davantage ces trois outils (figure 13). En considérant l'ensemble des répondants, ce sont donc 21 % qui liraient davantage ces outils s'ils les recevaient par courriel.

Figure 12 – Préférence pour recevoir l'information par courriel

Q10. Si cela était possible, préféreriez-vous recevoir la carte d'information à l'électeur, le manuel de l'électeur ainsi que la carte de rappel par courriel plutôt que par la poste? (n=1 003)

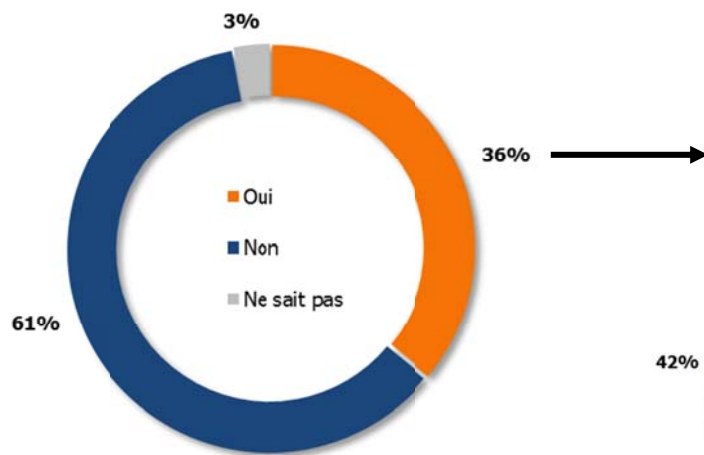
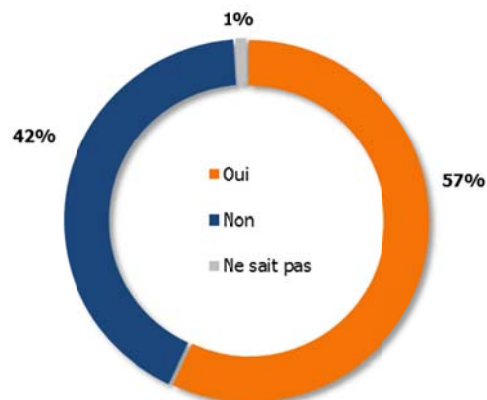


Figure 13 – Propension à lire davantage l'information si elle était envoyée par courriel

Q11. Si vous receviez la carte d'information à l'électeur, le manuel de l'électeur ainsi que la carte de rappel par courriel, est-ce que cela vous inciterait à les lire davantage? (n=357)



3.5 COMMUNICATION AVEC ÉLECTIONS QUÉBEC

Communication avec Élections Québec

Une très faible proportion de répondants, soit 6 %, ont communiqué avec Élections Québec au cours de la période électorale (figure 14). Le cas échéant, le téléphone est de loin le moyen de communication qu'ils ont le plus souvent utilisé (66 % de mentions, figure 15). Ajoutons que respectivement 15 % et 14 % ont communiqué par courriel et en se rendant en personne.

Figure 14 – A communiqué avec Élections Québec

Q12. Au cours de la période électorale, avez-vous communiqué avec Élections Québec, que ce soit par téléphone, courriel, médias sociaux, clavardage ou en personne? (n=1 003)

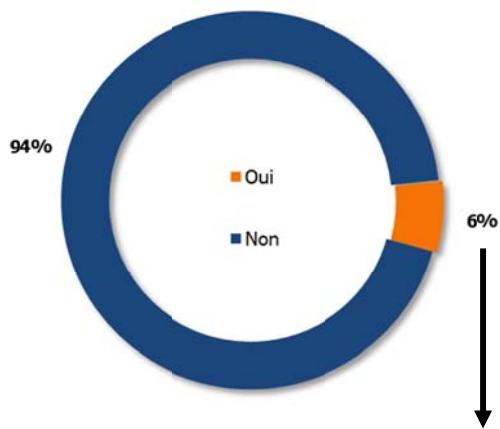
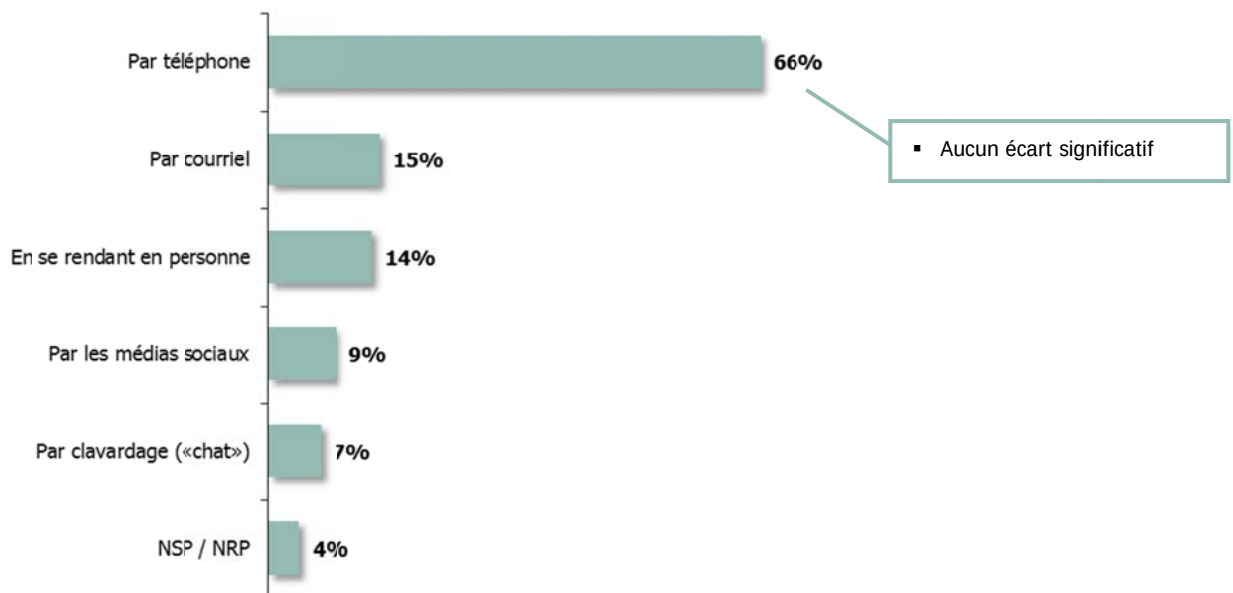


Figure 15 – Moyens de communication avec Élections Québec

Q13. Par quel(s) moyen(s) avez-vous communiqué avec Élections Québec? (n=58)



Notes :

- Le total dépasse 100 %, car un répondant pouvait mentionner deux moyens.
- Compte tenu du nombre limité de répondants (58), ces données doivent être interprétées avec réserve.

Raisons d'avoir communiqué avec Élections Québec

Les deux principales raisons mentionnées pour avoir communiqué avec Élections Québec sont : un renseignement sur la date, le lieu ou les façons de voter (52 %) et pour s'inscrire ou modifier son inscription sur la liste électorale (26 %).

Tableau 8 – Raisons pour avoir communiqué avec Élections Québec

Q14. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous communiqué avec Élections Québec? (n=58)	%	Écarts statistiquement significatifs par sous-groupe
Un renseignement sur la date/le lieu/les façons de voter	52 %	Aucun écart
Pour vous inscrire ou modifier votre inscription sur la liste électorale	26 %	Aucun écart
Pour obtenir un emploi à titre de personnel électoral	11 %	
Une plainte	4 %	
Autre	3 %	
NSP/NRP	6 %	

Notes :

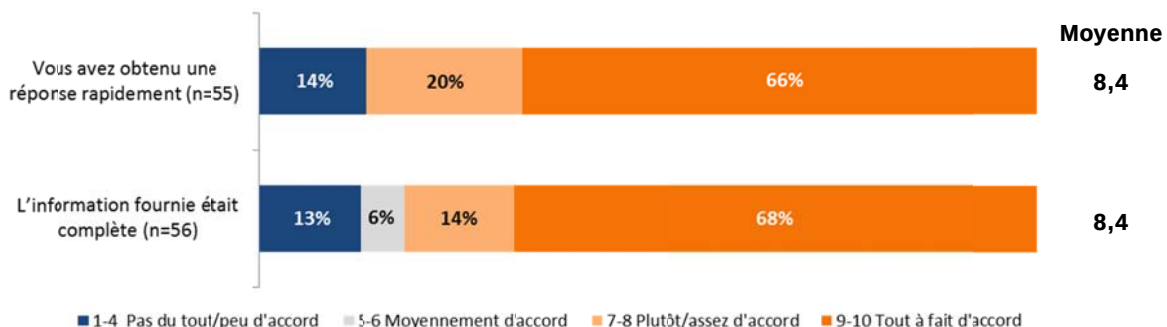
- Le total dépasse 100 %, car un répondant pouvait mentionner deux raisons.
- Compte tenu du nombre limité de répondants (58), ces données doivent être interprétées avec réserve.

Appréciation de l'information communiquée

Dans l'ensemble, les répondants qui ont communiqué avec Élections Québec se montrent satisfaits des services offerts (figure 16), les deux énoncés mesurés (*vous avez obtenu une réponse rapidement* et *l'information fournie était complète*) obtenant chacun une moyenne de 8,4 sur 10.

Figure 16 – Appréciation de l'information communiquée

Q15. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants : (n=58)



Note : Compte tenu du nombre limité de répondants (58), ces données doivent être interprétées avec réserve.

3.6 SITE WEB

Visite du site web d'Élections Québec

C'est dans une proportion assez faible (12 %) que les répondants ont visité le site Web d'Élections Québec (figure 17).

Figure 17 – Visite du site Web d'Élections Québec

Q16. Au cours de la période électorale, avez-vous visité le site Web d'Élections Québec, dédié aux élections provinciales? (n=1 003)

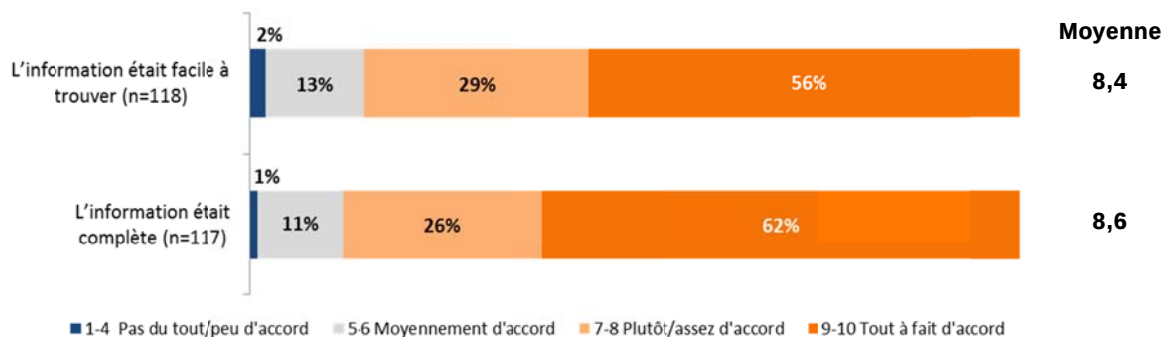


Appréciation du site Web d'Élections Québec

Les visiteurs du site Web d'Élections Québec se déclarent satisfaits (figure 18), les deux aspects mesurés (*information facile à trouver / complète*) recueillant une moyenne respective de 8,4 et de 8,6 sur 10.

Figure 18 – Appréciation du site Web d'Élections Québec

Q17. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants en lien avec le site Web d'Élections Québec : (n=119)



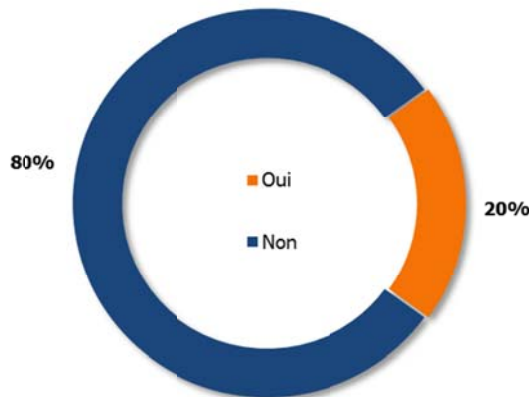
3.7 RÉSEAUX SOCIAUX

Suivi d'Élections Québec sur les médias sociaux

La proportion des répondants qui ont suivi Élections Québec sur les médias sociaux atteint 20 % (figure 19), soit 8 points de plus que le taux de visite de son site Web.

Figure 19 – Suivi d'Élections Québec sur les médias sociaux

Q18. Au cours de la période électorale, avez-vous suivi Élections Québec sur les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)? (n=1 003)

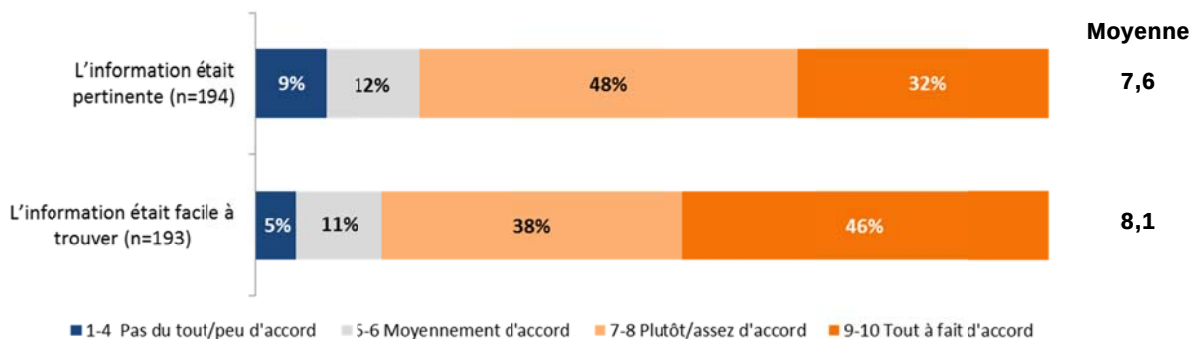


Appréciation des communications d'Élections Québec sur les médias sociaux

Ceux qui ont suivi Élections Québec sur les médias sociaux se disent plutôt satisfaits ou satisfaits (figure 20), les deux aspects mesurés (*information pertinente / facile à trouver*) recueillant une moyenne respective de 7,6 et de 8,1 sur 10. Bien qu'il s'agit d'un résultat positif, ce sont les notes d'appréciation les moins élevées parmi l'ensemble des évaluations des outils d'information et de communication mesurés dans ce chapitre (sections 3.1 à 3.7).

Figure 20 – Appréciation des communications d'Élections Québec sur les médias sociaux

Q19. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants en lien les communications d'Élections Québec sur les médias sociaux : (n=202)



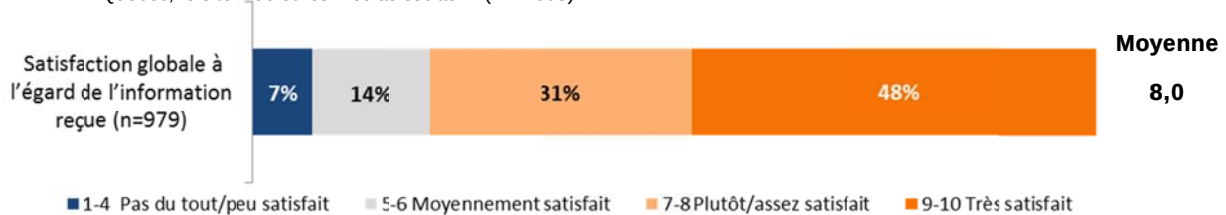
3.8 SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DE L'INFORMATION REÇUE

Satisfaction globale

La satisfaction globale à l'égard de l'information reçue d'Élections Québec est élevée (figure 21), avec une moyenne de 8 sur 10. Toutefois, cette note d'ensemble traduit mal les évaluations individuelles de chaque outil d'information et de communication (sections 3.1 à 3.7), la moyenne globale des treize aspects mesurés étant de 8,6 sur 10.

Figure 21 – Satisfaction globale à l'égard de l'information reçue d'Élections Québec

Q20. Dans l'ensemble, sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout satisfait* et 10 étant *très satisfait*, à quel point diriez-vous que vous êtes satisfait de l'information reçue d'Élections Québec à l'occasion de la récente élection? L'information reçue inclut la carte d'information à l'électeur, le manuel de l'électeur et la carte de rappel, les communications avec Élections Québec, le site web et les médias sociaux? (n=1 003)



Par rapport à 2014, nous observons une légère baisse de la satisfaction (-0,3). Ici aussi, cette baisse s'explique par la proportion beaucoup plus élevée de répondants non-votants dans le présent sondage que dans les sondages précédents. Les non-votants étant moins satisfaits que les votants (voir section 3.9), cela baisse donc la satisfaction moyenne.

Tableau 9 – Évolution de la satisfaction globale à l'égard de l'information reçue d'Élections Québec

Q20. Dans l'ensemble, sur une échelle de 1 à 10, 1 étant <i>pas du tout satisfait</i> et 10 étant <i>très satisfait</i> , à quel point diriez-vous que vous êtes satisfait de l'information reçue d'Élections Québec à l'occasion de la récente élection?	Moyenne sur 10	
	2014 (n=862)	2018 (n=979)
Indice d'appréciation	8,3	8,0

Raisons de l'insatisfaction

Le tableau 10 montre que, parmi les répondants qui se disent insatisfaits ou moyennement satisfaits à l'égard de l'information reçue d'Élections Québec (réponses 1 à 6), la principale raison invoquée est le fait qu'ils n'ont jamais reçu d'information (30 % de mentions). Trois autres raisons recueillent une proportion non négligeable de mentions : il manquait de l'information importante (17 %), l'information n'était pas claire ou facile à comprendre (16 %) et le répondant ne suit pas la politique, n'y crois pas (16 %). Notons que la dernière raison a peu à voir avec les actions d'information et de communication d'Élections Québec.

Tableau 10 – Raisons de l'insatisfaction à l'égard de l'information reçue d'Élections Québec

Q21. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait/ plus ou moins satisfait à l'égard de l'information reçue d'Élections Québec? (n=205)	%	Écarts statistiquement significatifs par sous-groupe
Je n'ai jamais reçu d'information	30 %	▪ A voté 16 % – ▪ N'a pas voté 38 % + ▪ Universitaire 47 % + ▪ 60k \$ à 99 999 \$ 56 % +
Il manquait de l'information importante	17 %	▪ Hommes 11 % – ▪ Femmes 25 % + ▪ Secondaire ou – 14 % – ▪ Collégial 40 % + ▪ 60k \$ à 99 999 \$ 34 % +
L'information n'était pas claire, pas facile à comprendre	16 %	▪ 35-44 ans 30 % +
Je ne suis pas la politique / je n'y crois pas / ça ne sert à rien	16 %	▪ 65 ans ou + 35 % +
L'information était difficile à trouver	8 %	▪ 18-34 ans 22 % + ▪ Secondaire ou – 11 % + ▪ < 40 000 \$ 14 % + ▪ Montréal RMR 14 % +
Mal organisé / gaspillage d'argent	8 %	
L'information sur Internet est restreinte	4 %	
Pas pris le temps de regarder mon courrier	2 %	
Autre	2 %	
NSP/NRP	11 %	

Note : le total dépasse 100 %, car un répondant pouvait mentionner deux raisons.

3.9 ÉCARTS STATISTIQUEMENT SIGNIFICATIFS

Le tableau 11 aux deux pages suivantes présente les écarts statistiquement significatifs de l'ensemble des questions touchant les actions d'information et de communication d'Élections Québec. En voici les principaux constats.

- Par rapports aux votants, les non-votants disent avoir reçu ou consulté les trois outils d'information (carte d'information, manuel de l'électeur et carte de rappel) en moins grande proportion et ils en sont moins satisfaits; ils ont moins communiqué avec Élections Québec; ils sont moins satisfaits de ce qu'ils ont suivi sur les médias sociaux; leur niveau de satisfaction globale est plus bas. Par contre, ils sont davantage intéressés à recevoir les trois outils d'information par courriel et, le cas échéant, les liraient davantage.
- Par rapport aux hommes, les femmes disent avoir reçu la carte d'information et la carte de rappel en plus grande proportion et elles en sont plus satisfaites; elles ont davantage communiqué avec Élections Québec; elles ont davantage suivi Élections Québec sur les médias sociaux; leur niveau de satisfaction globale est plus élevé.
- Les 18 à 34 ans disent avoir reçu la carte d'information et la carte de rappel dans une moins grande proportion que la moyenne et ils en sont moins satisfaits; leur niveau de satisfaction globale est plus bas. En contrepartie, ils sont davantage intéressés à recevoir les trois outils d'information par courriel et ont davantage visité le site Web d'Élections Québec.

- Les 65 ans et plus disent davantage avoir reçu la carte d'information et consulté le manuel de l'électeur que la moyenne; ils ont davantage suivi Élections Québec sur les médias sociaux. Mais ils sont moins intéressés à recevoir les trois outils d'information par courriel.
- Par rapport aux francophones, les non-francophones ont plus consulté le manuel de l'électeur et disent moins avoir reçu la carte de rappel; ils sont plus intéressés à recevoir les trois outils d'information par courriel.

Tableau 11 – Service d'information aux électeurs : écarts statistiquement significatifs

	Tous	A voté		Sexe		Âge					Langue		Scolarité			Revenu du ménage				Région																						
		Oui	Non	H	F	18-34	35-44	45-54	55-64	65+	Franco-phones	Non-franco-phones	Secondaire ou	Collégial	Universitaire	<40K \$	40K - 59,9K \$	60K - 99,9K \$	100K +	Mtl RMR	Québec RMR	Ailleurs au Qc																				
Carte d'information à l'électeur																																										
Q3 - Réception (% de oui)	90%	95 % +	78 % -	87 % -	92 % +	80 % -		95 % +	96 % +	94 % +						86 % -																										
Q4a - Informations claires (moyenne sur 10)	8,9	9,0 +	8,4 -	8,7 -	9,0 +			9,2 +			8,9 +	8,4 -	8,7 -	9,1 +		8,6 -		9,2 +	9,1 +																							
Q4b - Toutes les informations nécessaires (moyenne sur 10)	9,0	9,1 +	8,5 -			8,7 -													9,2 +																							
Manuel de l'électeur																																										
Q5 - Consulté (% de oui)	48%	50 % +	42 % -				34 % -			55 % +	46 % -	61 % +				57 % +			38 % -	51 % +																						
Q6a - Informations claires (moyenne sur 10)	8,7	9,0 +	8,1 -			8,1 -	9,4 +			9,0 +	8,8 +	8,2 -				8,5 -		9,1 +																								
Q6b - Toutes les informations nécessaires (moyenne sur 10)	9,0						9,5 +															8,7 -																				
Q6c - Utile (moyenne sur 10)	8,6																			8,8 +		8,2 -																				
Carte de rappel																																										
Q7 - Réception (% de oui)	69%	78 % +	51 % -			61 % -					71 % +	52 % -								65 % -	83 % +																					
Q8 - (Si oui) Réception avant l'élection (% de oui)	93%	95 % +	84 % -	91 % -	94 % +					97 % +								96 % +																								
Q9a - Informations claires (moyenne sur 10)	9,2	9,3 +	8,6 -	8,9 -	9,4 +	8,8 -							8,9 -	9,4 +	9,4 +	8,8 -		9,4 +	9,6 +			9,0 -																				
Q9b - Toutes les informations nécessaires (moyenne sur 10)	9,1	9,3 +	8,7 -	8,8 -	9,4 +	8,7 -	9,5 +						8,9 -	9,4 +	9,3 +	8,7 -			9,6 +	9,3 +	9,4 +	8,9 -																				
Réception carte d'information, manuel de l'électeur et carte de rappel par courriel																																										
Q10 - Préfère les recevoir par courriel (% de oui)	36%	33 % -	40 % +			59 % +	42 % +		27 % -	14 % -	34 % -	46 % +	26 % -	42 % +	49 % +	22 % -		48 % +	52 % +	42 % +		29 % -																				
Q11 - (Si oui) Serait incité à les lire davantage (% de oui)	57%	47 % -	75 % +	62 % +	52 % -					97 % +	53 % -	79 % +	66 % +		46 % -	68 % +																										

Tableau 11 – Service d'information aux électeurs : écarts statistiquement significatifs (suite)

	Tous	A voté		Sexe		Âge					Langue		Scolarité			Revenu du ménage				Région		
		Oui	Non	H	F	18-34	35-44	45-54	55-64	65+	Franco-phones	Non-franco-phones	Secondaire ou	Collégial	Universitaire	<40K \$	40K - 59,9K \$	60K - 99,9K \$	100K +	Mtl RMR	Québec RMR	Ailleurs au Qc
Communication avec Élections Québec																						
Q12 - A communiqué (% de oui)	6%	7 % +	2 % -	4 % -	8 % +															7 % +		
Site web d'Élections Québec																						
Q16 - A visité (% de oui)	12%					23 % +				3 % -			7 % -		23 % +							9 % -
Q17a - Information facile à trouver (moyenne sur 10)	8,4			8,8 +	8,1 -															8,8 +		
Q17b - Information complète (moyenne sur 10)	8,6																					
Élections Québec sur les médias sociaux																						
Q18 - A suivi (% de oui)	20%			14 % -	26 % +					28 % +			23 % +		12 % -	26 % +			10 % -			
Q19a - Information pertinente (moyenne sur 10)	7,6	7,8 +	7,1 -										7,3 -		8,2 +		6,7 -					
Q19b - Information facile à trouver (moyenne sur 10)	8,1	8,3 +	7,6 -						8,8 +				7,8 -	8,7 +							9,4 +	
Satisfaction globale de l'information reçue																						
Q20 - (moyenne sur 10)	8,0	8,4 +	7,0 -	7,7 -	8,2 +	7,6 -		8,4 +					7,6 -	8,4 +	8,3 +	7,4 -		8,3 +	8,4 +		8,5 +	7,8 -

- Par rapport à la moyenne, ceux qui ont une scolarité de niveau secondaire ou moins sont moins satisfaits de la carte de rappel; ils sont moins intéressés à recevoir les trois outils d'information par courriel; ils ont moins visité le site Web d'Élections Québec; leur niveau de satisfaction globale est plus bas. Par contre, ils ont davantage suivi Élections Québec sur les médias sociaux.
 - Ceux qui ont une scolarité universitaire ont un profil exactement à l'opposé.
- Par rapport à la moyenne, ceux dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ sont moins satisfaits de la carte d'information et de la carte de rappel; ils sont moins intéressés à recevoir les trois outils d'information par courriel; leur niveau de satisfaction globale est plus bas. Par contre, ils ont davantage suivi Élections Québec sur les médias sociaux.
 - Ceux qui ont un revenu de 100 000 \$ et plus ont un profil exactement à l'opposé.
- Par rapport à la moyenne, les répondants des autres régions du Québec (hors des RMR de Montréal et de Québec) sont moins satisfaits du manuel de l'électeur et de la carte de rappel; ils sont moins intéressés à recevoir les trois outils d'information par courriel; ils ont moins visité le site Web d'Élections Québec; leur niveau de satisfaction globale est plus bas.

4 Connaissances liées à l'inscription et aux modalités de vote

4.1 INSCRIPTION SUR LA LISTE ÉLECTORALE

Par une très forte majorité de 95 %, les répondants sont au courant de la nécessité d'être inscrit sur la liste électorale pour pouvoir voter (figure 22). Cette proportion est encore plus élevée chez les votants, les 55 ans et plus et ceux qui ont un revenu de 100 000 \$ et plus.

Figure 22 – Connaissance de la nécessité d'être inscrit sur la liste électorale pour pouvoir voter

Q22. Au moment de l'élection, étiez-vous au courant qu'il faut d'abord être inscrit sur la liste électorale pour pouvoir voter? (n=1 003)

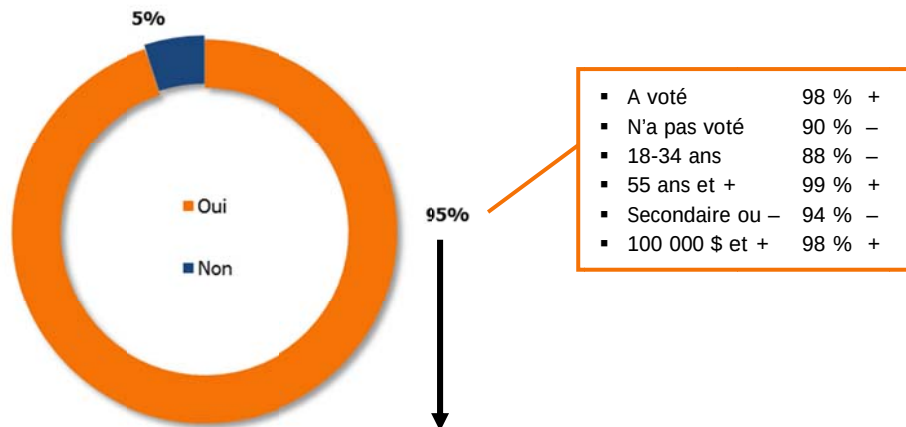
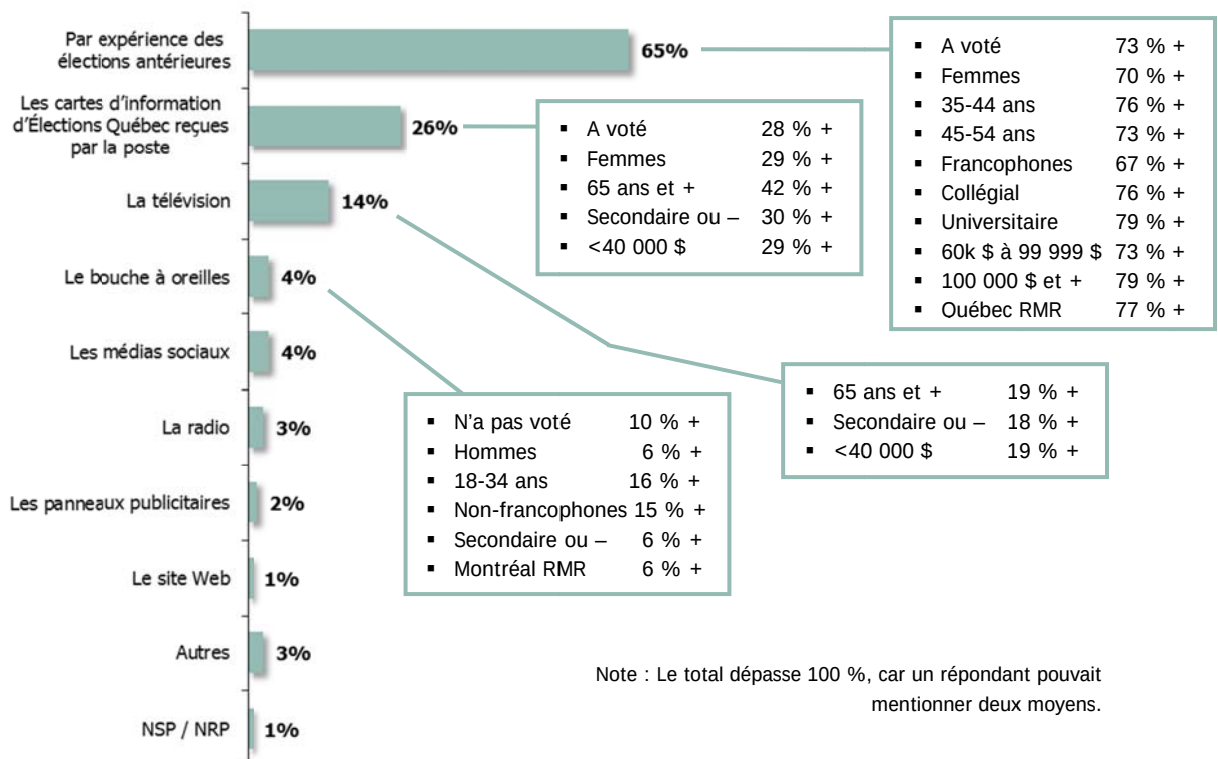


Figure 23 – Moyens par lesquels les répondants savent qu'il faut être inscrit sur la liste électorale pour pouvoir voter

Q23. Par quel(s) moyen(s) étiez-vous au courant qu'il faut être inscrit sur la liste électorale pour voter? (n=955)



Note : Le total dépasse 100 %, car un répondant pouvait mentionner deux moyens.

C'est principalement par expérience des élections antérieures que les répondants sont au courant de cette obligation, avec 65 % de mentions (figure 23). Dans une certaine mesure, ils le sont également par les cartes d'information reçues par la poste (26 %) et par la télévision (14 %). Les autres moyens jouent un rôle très marginal sur la connaissance des répondants.

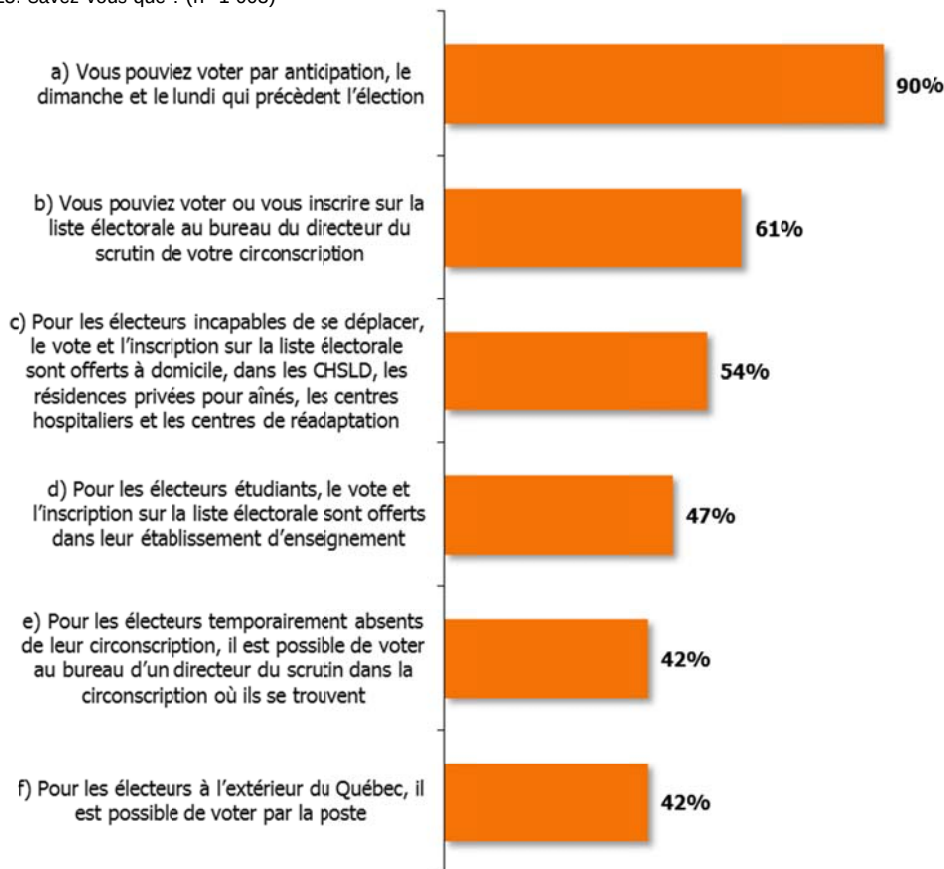
4.2 CONNAISSANCE DES MODALITÉS DE VOTE

Une très forte majorité des répondants (90 %) savent qu'ils peuvent voter par anticipation, le dimanche et le lundi qui précèdent l'élection (figure 24). Par une majorité beaucoup moins forte, ils sont au courant qu'ils peuvent voter ou s'inscrire sur la liste électorale au bureau du directeur du scrutin de leur circonscription (61 %) et que le vote et l'inscription sur la liste électorale sont offerts à domicile, dans les CHSLD, les résidences privées pour aînés, les centres hospitaliers et les centres de réadaptation (54 %).

Les trois autres modalités (vote et inscription dans les établissements d'enseignement pour les étudiants; vote au bureau d'un directeur du scrutin dans la circonscription où ils se trouvent, pour les électeurs temporairement absents de leur circonscription; vote par la poste pour les électeurs à l'extérieur du Québec) ont une notoriété se situant dans les 40 %.

Figure 24 – Connaissance des modalités de vote et d'inscription

Q25. Savez-vous que : (n=1 003)



Écarts statistiquement significatifs (tableau 12)

Les répondants votants et les francophones sont nettement plus au courant que les non-votants et les non-francophones de cinq des six modalités mesurées (l'exception étant le vote par la poste pour les électeurs à l'extérieur du Québec).

Les 55 à 65 ans (quatre modalités) et les 65 ans et plus (trois modalités) sont globalement plus au courant que la moyenne tandis que les 18 à 35 ans (quatre modalités) et les 35-44 ans (trois modalités) sont moins au courant.

Ceux ayant une scolarité de niveau secondaire ou moins sont un peu moins au courant que la moyenne (trois modalités). Les résidents de la RMR de Québec sont un peu plus au courant que la moyenne (trois modalités), alors que les résidents de la RMR de Montréal sont un peu moins au courant que la moyenne (trois modalités), en bonne partie parce que les non-francophones s'y trouvent.

Tableau 12 – Connaissance des modalités de vote et d'inscription : écarts statistiquement significatifs

Q24 Connaissance des modalités de vote. Saviez-vous que...	Tous	A voté		Sexe		Âge					Langue		Scolarité			Revenu du ménage				Région		
		Oui	Non	H	F	18-34	35-44	45-54	55-64	65+	Franco-phones	Non-franco-phones	Secon-daire ou	Collé-gial	Univer-sitaire	<40K \$	40K - 59,9K \$	60K - 99,9K \$	100K +	MTI RMR	Québec RMR	Ailleurs au Qc
a) Vous pouviez voter par anticipation, le dimanche et le lundi qui précèdent l'élection	90%	97 % +	76 % -	88 % -	92 % +	77 % -			96 % +	100 % +	91 % +	83 % -	87 % -	93 % +		83 % -		95 % +	94 % +		96 % +	
b) Vous pouviez voter ou vous inscrire sur la liste électorale au bureau du directeur du scrutin de votre circonscription	61%	69 % +	45 % -			43 % -	50 % -	68 % +	73 % +	73 % +	62 % +	50 % -								57 % -	72 % +	
c) Pour les électeurs incapables de se déplacer, le vote et l'inscription sur la liste électorale sont offerts à domicile, dans les CHSLD, les résidences privées pour aînés, les centres hospitaliers et les centres de réadaptation	54%	61 % +	41 % -	51 % -	58 % +	39 % -	41 % -	63 % +	70 % +	63 % +	58 % +	30 % -								49 % -		60 % +
d) Pour les électeurs étudiants, le vote et l'inscription sur la liste électorale sont offerts dans leur établissement d'enseignement	47%	52 % +	35 % -				35 % -				48 % +	35 % -	42 % -		56 % +							
e) Pour les électeurs temporairement absents de leur circonscription, il est possible de voter au bureau d'un directeur du scrutin dans la circonscription où ils se trouvent	42%	45 % +	35 % -	46 % +	38 % -	36 % -			53 % +		43 % +	31 % -								37 % -		48 % +
f) Pour les électeurs à l'extérieur du Québec, il est possible de voter par la poste	42%			49 % +	35 % -								38 % -		51 % +						53 % +	38 % -

Évolution de la connaissance des modalités de vote et d'inscription

Par rapport à la moyenne des données de 2014 et de 2012, certains écarts sont observés (tableau 13) :

- Il y a eu une forte hausse de notoriété de la modalité *vote et inscription sur la liste électorale qui sont offerts à domicile, dans les CHSLD, les résidences privées pour aînés, les centres hospitaliers et les centres de réadaptation* (+18 points). Cette augmentation peut s'expliquer en partie par la fusion des énoncés dans les sondages de 2012 et de 2014 (voir la deuxième note au bas du tableau 13).
- Nous observons une légère hausse pour la modalité *vote ou inscription sur la liste électorale au bureau du directeur du scrutin de leur circonscription* (+3 points).
- Nous observons une baisse notable de notoriété de la modalité *vote au bureau d'un directeur du scrutin dans la circonscription où ils se trouvent, pour les électeurs temporairement absents de leur circonscription* (-12 points) et une légère baisse pour le *vote par la poste pour les électeurs à l'extérieur du Québec* (-3 points).

Tableau 13 – Évolution de la connaissance des modalités de vote et d'inscription

Q25. Savez-vous que :	2012 (n=1 004)	2014 (n=1 002)	2018 (n=1 003)
b) Vous pouviez voter ou vous inscrire sur la liste électorale au bureau du directeur du scrutin de votre circonscription	59 %	57 %	61 %
c) Pour les électeurs incapables de se déplacer, le vote et l'inscription sur la liste électorale sont offerts à domicile, dans les CHSLD, les résidences privées pour aînés, les centres hospitaliers et les centres de réadaptation	35 %	37 %	54 %
d) Pour les électeurs étudiants, le vote et l'inscription sur la liste électorale sont offerts dans leur établissement d'enseignement	n/a	45 %	47 %
e) Pour les électeurs temporairement absents de leur circonscription, il est possible de voter au bureau d'un directeur du scrutin dans la circonscription où ils se trouvent	53 %	54 %	42 %
f) Pour les électeurs à l'extérieur du Québec, il est possible de voter par la poste	44 %	45 %	42 %

Notes :

- L'énoncé A («vous pouviez voter par anticipation, le dimanche et le lundi qui précèdent l'élection») n'était pas posé en 2012 et en 2014.
- L'énoncé C était éclaté en trois énoncés en 2014 et en quatre énoncés en 2012. Nous avons calculé les moyennes respectives des trois énoncés de 2014 et des quatre énoncés de 2012 pour pouvoir les comparer avec le résultat de 2018. La comparaison doit donc être interprétée avec prudence.

5 Le vote

5.1 TAUX DE PARTICIPATION AUX ÉLECTIONS PROVINCIALES

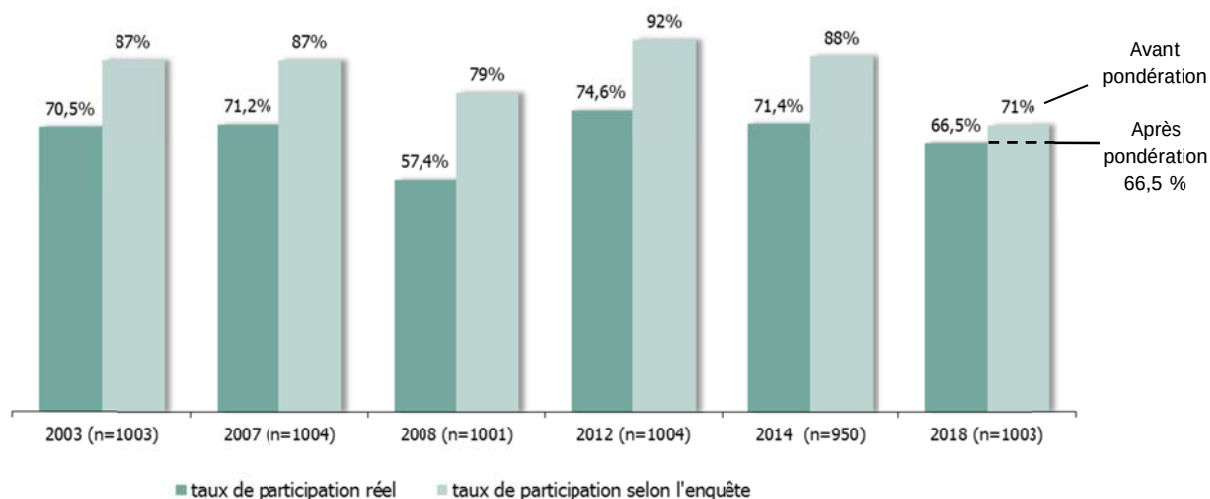
Comme le montre la figure 25, le taux de participation des électeurs a atteint 66,5 % à l'élection générale du 1^{er} octobre 2018, soit une baisse de presque 5 points par rapport à l'élection précédente. Depuis 2003, seule l'élection de 2008 a connu un taux de participation inférieur à celui de 2018.

Dans le cadre du présent sondage, 71 % des répondants étaient des votants (donc, 29 % des non-votants) avant pondération. Une fois les données pondérées, la proportion de votants a été réduite à 66,5 %, soit le même pourcentage que le taux de participation à l'élection du 1^{er} octobre 2018.

Lors des cinq sondages précédents (élections de 2003, 2007, 2008, 2012 et 2014), l'écart entre le taux de participation selon l'enquête et le taux de participation réel était important : il variait entre 16 et 22 points selon l'année. En 2018, cet écart n'était que de 4,5 points avant pondération. Le changement apporté à la méthodologie du sondage de cette année, présenté à la section 1.2, explique cet état de fait. On ne peut donc comparer les données sur le taux de participation selon l'enquête de 2018 avec les données des enquêtes précédentes.

Figure 25 – Évolution du taux de participation aux élections provinciales : réel et selon l'enquête

Q13. Lors de la dernière élection provinciale, le 1^{er} octobre, avez-vous voté? (n=1 003)



Écart entre le taux de participation selon l'enquête et le réel

5.2 TAUX DE PARTICIPATION SELON LE PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE*

Le taux de participation (pourcentage des répondants qui disent avoir voté) varie beaucoup selon les variables de segmentation (tableau 14).

- L'écart le plus important s'observe en fonction de l'âge des répondants. Plus on est jeune, moins on vote; plus on est âgé, plus on vote. L'écart entre les 18-34 ans (44 %) et les 65 ans et plus (88 %) est considérable.
- Un autre écart très important est celui de la langue : les non-francophones ont beaucoup moins voté (39 %) que les francophones (70 %).
- La scolarité et le revenu sont également des variables qui expliquent le taux de participation. Les répondants ayant une scolarité de niveau secondaire ou moins (61 %) et un revenu inférieur à 40 000 \$ (58 %) ont nettement moins voté que les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (73 %) ou universitaire (75 %) et ceux ayant un revenu entre 60 000 \$ et 99 999 \$ (73 %) ou de 100 000 \$ et plus (75 %).
- Les femmes (72 %) ont davantage voté que les hommes (61 %).
- Les résidents de la RMR de Montréal ont légèrement moins voté que la moyenne (64 %, attribuable au fait que la plupart des non-francophones y sont présents) tandis que ceux de la RMR de Québec ont nettement plus voté que la moyenne (84 %).

Tableau 14 – Taux de participation selon différentes variables sociodémographiques

Variables	Sous-groupes de répondants	Pourcentage qui dit avoir voté	Pourcentage qui dit ne pas avoir voté	Écart statistiquement significatif par rapport à la proportion des répondants
	Tous les répondants	66,5 %	33,5 %	
Sexe	Homme	61,3 %	38,7 %	Oui, très élevé
	Femme	71,6 %	28,4 %	Oui, très élevé
Âge	18-34 ans	44,3 %	55,7 %	Oui, très élevé
	35-44 ans	63,7 %	36,3 %	Non
	45-54 ans	64,4 %	35,6 %	Non
	55-64 ans	74,6 %	25,4 %	Oui, élevé
	65 ans et plus	88,6 %	11,4 %	Oui, très élevé
Langue parlée à la maison	Francophones	70,1 %	29,9 %	Oui, très élevé
	Non-francophones	39,1 %	60,9 %	Oui, très élevé
Scolarité	Secondaire ou moins	60,6 %	39,4 %	Oui, très élevé
	Collégial	73,0 %	27,0 %	Oui, moyen
	Universitaire	75,0 %	25,0 %	Oui, très élevé
Revenu familial	Moins de 40 000 \$	57,6 %	42,4 %	Oui, très élevé
	40 000 \$ à 59 999 \$	67,2 %	32,8 %	Non
	60 000 \$ à 99 999 \$	72,7 %	27,3 %	Oui, moyen
	100 000 \$ et plus	75,2 %	24,8 %	Oui, très élevé
Région	Montréal RMR	63,7 %	36,3 %	Oui, faible
	Québec RMR	83,8 %	16,2 %	Oui, très élevé
	Ailleurs au Québec	65,7 %	34,3 %	Non

* Pour plus de détails sur la participation à l'élection du 1^{er} octobre 2018, nous référons le lecteur à l'*Enquête sur la participation électorale à l'occasion des élections générales provinciales*, réalisée par BIP Recherche.

Si on exclut la dimension de la langue, le profil type du non-votant serait un homme, jeune, peu scolarisé et ayant un faible revenu.

6 Expérience de vote (votants)

6.1 LIEU DE VOTE

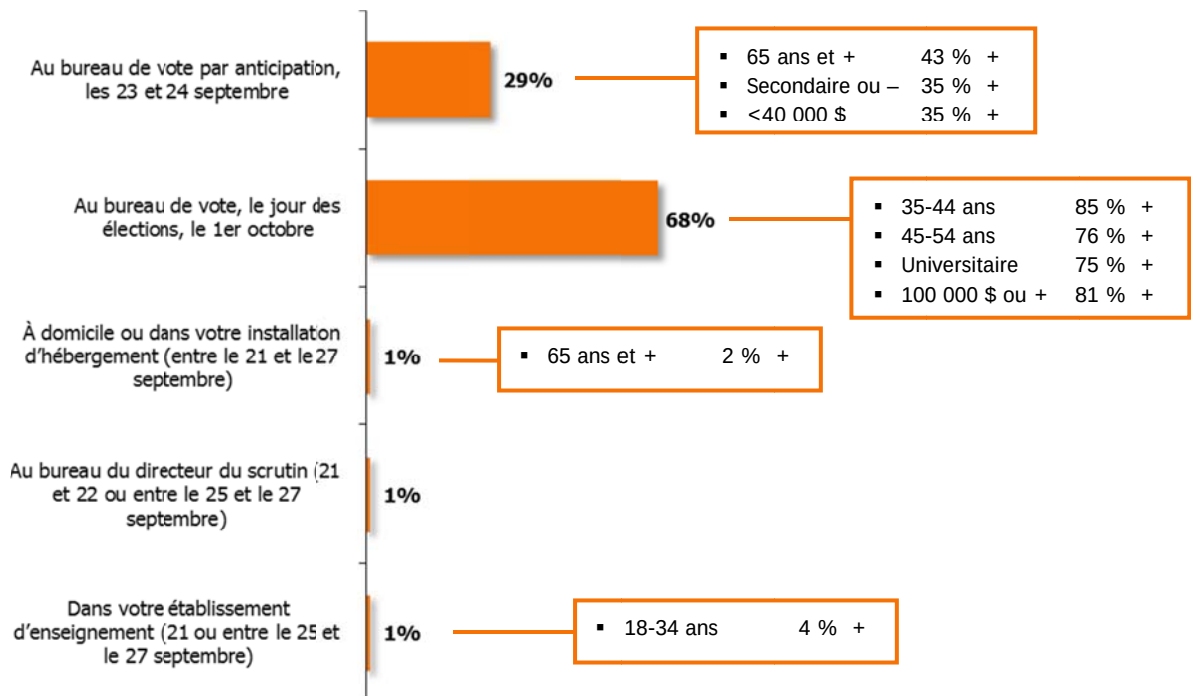
Lieu de vote

Près de sept répondants sur dix (68 %) ont voté au bureau de vote, le jour des élections (figure 26); 29 % l'ont fait au bureau de vote par anticipation. Et c'est dans une proportion égale de 1 % que les répondants ont voté dans l'un des trois lieux suivants : à domicile ou dans leur installation d'hébergement, au bureau du directeur de scrutin et dans leur établissement d'enseignement.

Les répondants de 65 ans et plus, ayant une faible scolarité et un faible revenu ont voté par anticipation dans une proportion supérieure à la moyenne. Les répondants de 35 à 54 ans, ayant une scolarité universitaire et un revenu élevé ont proportionnellement plus voté le jour des élections.

Figure 26 – Lieu de vote

Q26. Où êtes-vous allé voter? (n=667)



Le pourcentage de votants par anticipation a suivi une courbe ascendante de 2003 à 2018 (tableau 15). En 2018, il est beaucoup plus élevé que lors des sondages précédents (+5 points par rapport à 2014, +8 points par rapport à 2012, +15 points par rapport à 2007 et 2008). Il est possible qu'il y ait confusion quant au terme «vote par anticipation». Certains votants considèrent peut-être que les votes à domicile ou dans une installation d'hébergement, au bureau du directeur de scrutin ainsi que dans un établissement d'enseignement sont compris dans le vote par anticipation puisqu'ils ont lieu avant le 1^{er} octobre.

Tableau 15 – Évolution du lieu de vote

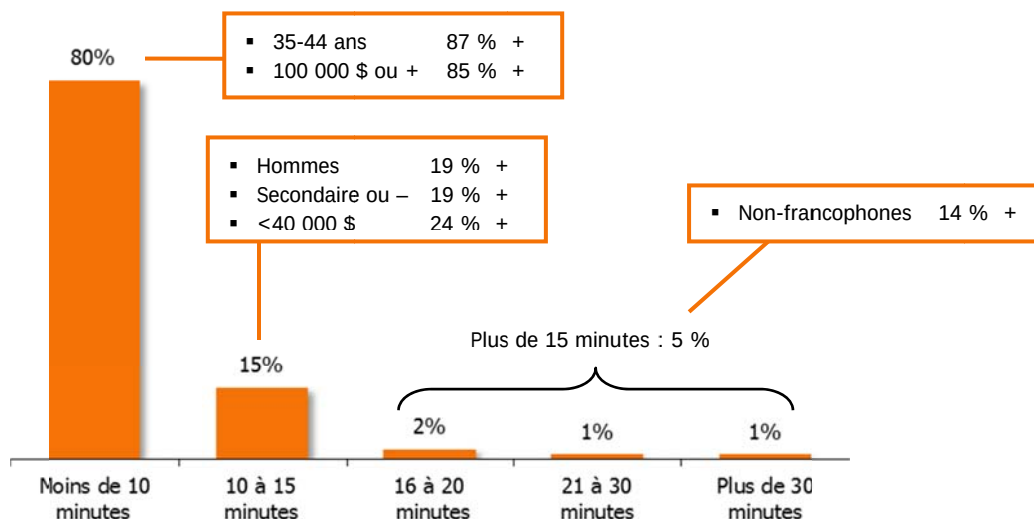
Q26. Où êtes-vous allé voter?	2003 (n=876)	2007 (n=869)	2008 (n=797)	2012 (n=920)	2014 (n=878)	2018 (n=667)
Au bureau de vote par anticipation, les 23 et 24 septembre	8 %	14 %	14 %	21 %	24 %	29 %
Au bureau de vote, le jour des élections, le 1 ^{er} octobre	92 %	85 %	84 %	75 %	71 %	68 %
À domicile ou dans votre installation d'hébergement (entre le 21 et le 27 septembre)	n/a	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Au bureau du directeur du scrutin (21 et 22 ou entre le 25 et le 27 septembre)	n/a	n/a	1 %	2 %	1 %	1 %
Dans votre établissement d'enseignement (21 ou entre le 25 et le 27 septembre)	n/a	n/a	n/a	n/a	2 %	1 %

Temps requis pour se rendre au bureau de vote

Quatre répondants sur cinq ont eu besoin de moins de 10 minutes pour se rendre au bureau de vote (figure 27); seulement 5 % ont eu besoin de plus de 15 minutes. Il n'est pas possible d'estimer avec précision le temps moyen; pour cela, il aurait fallu scinder le premier choix de réponse en deux (moins de 5 minutes et de 5 à 9 minutes).

Figure 27 – Temps requis pour se rendre au bureau de vote

Q27. D'environ combien de temps avez-vous eu besoin pour vous rendre au bureau de vote? (n=667)



6.2 HEURE DU VOTE ET HEURES D'OUVERTURE DES BUREAUX DE VOTE

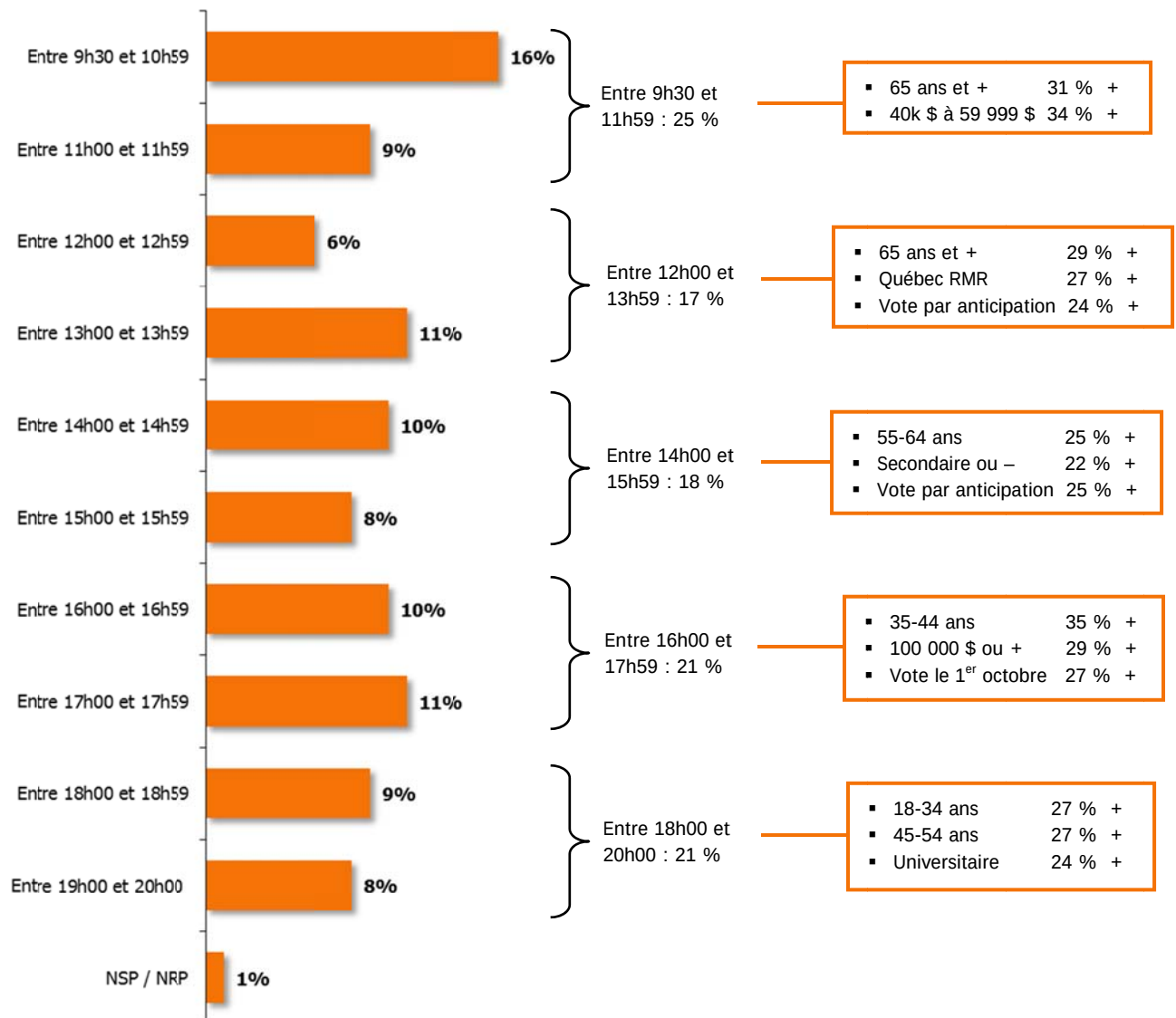
Heure de vote

Comme on le constate à la figure 28, le vote est bien réparti tout au long de la journée et il n'y a pas de véritable période très achalandée ou très peu achalandée. (Note : la première plage horaire de la journée regroupe 16 % des répondants, ce qui est plus que les autres plages horaires, mais elle compte 90 minutes contre 60 minutes pour les autres.)

Les écarts statistiquement significatifs montrent que les 65 ans et plus ont voté tôt dans la journée (plus que la moyenne, entre 9h30 et 13h59); à l'opposé, les plus jeunes (18-34 ans) mais aussi les 45 à 54 ans ont voté tard (plus que la moyenne, entre 18h et 20h). Ceux qui votent par anticipation ont voté plus tôt (davantage entre 12h et 15h59) que ceux ayant voté le 1^{er} octobre (davantage entre 16h et 17h59).

Figure 28 – Heure du vote

Q28. Vers quelle heure êtes-vous allé voter? (n=667)



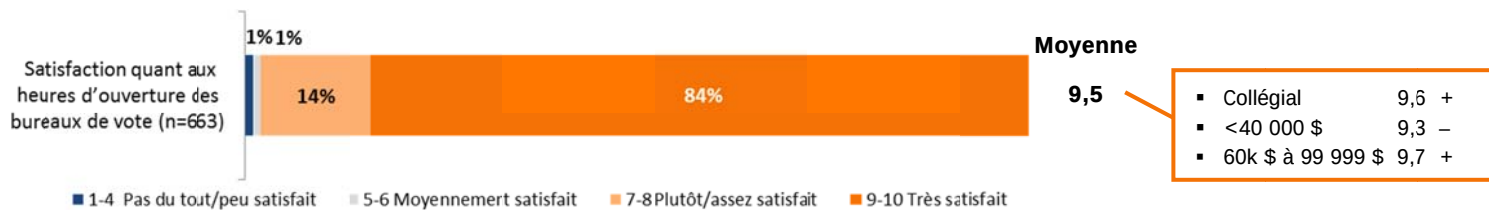
Satisfaction quant aux heures d'ouverture des bureaux de vote

Les répondants sont extrêmement satisfaits des heures d'ouverture des bureaux de vote (figure 29), avec une moyenne de 9,5 sur 10. Il n'y a presque pas d'écarts significatifs.

Notons qu'une moyenne aussi élevée est assez rarement observée dans un sondage.

Figure 29 – Satisfaction quant aux heures d'ouverture des bureaux de vote

Q29. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout satisfait* et 10 étant *tout à fait satisfait*, quel est votre degré de satisfaction quant aux heures d'ouverture des bureaux de vote, soit de 9h30 à 20h? (n=667)



Les très rares personnes insatisfaites ou plus ou moins satisfaites mentionnent que l'heure d'ouverture était trop tard (45 %) ou que l'heure de fermeture était trop tôt (27 %).

Tableau 16 – Raisons de l'insatisfaction quant aux heures d'ouverture des bureaux de vote

Q30. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait/ plus ou moins satisfait à l'égard des heures d'ouverture des bureaux de vote? (n=12)	%
L'heure d'ouverture était trop tard	45 %
L'heure de fermeture était trop tôt	27 %
Autre	18 %
NSP/NRP	18 %

Note : Compte tenu du nombre très limité de répondants (12), ces données doivent être interprétées avec réserve. Les données ne sont pas pondérées.

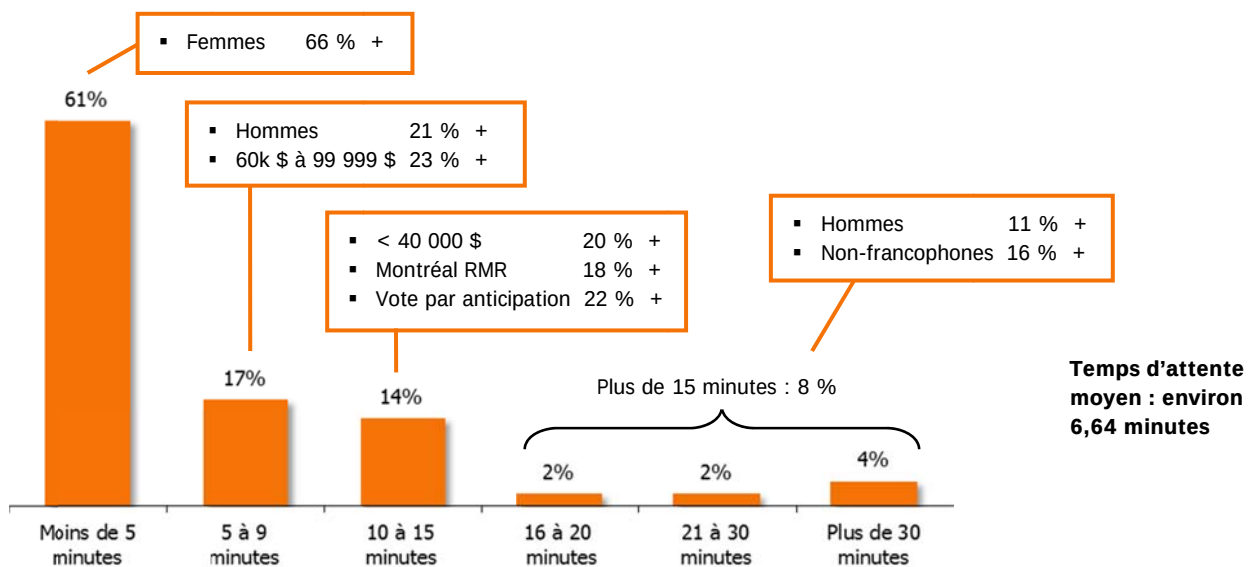
6.3 TEMPS D'ATTENTE LORS DU VOTE ET MAXIMUM ACCEPTABLE

Temps d'attente

Environ six répondants sur dix (61 %) ont attendu moins de 5 minutes pour voter et 17 % ont attendu entre 5 et 9 minutes (figure 30). Seulement 8 % ont attendu plus de 15 minutes, mais la moitié d'entre eux (4 %) ont attendu plus de 30 minutes. Le temps d'attente moyen s'établit à un peu plus de 6,6 minutes.

Figure 30 – Temps d'attente lors du vote

Q31. Environ combien de temps avez-vous attendu pour voter? (n=667)



Nous remarquons globalement une légère hausse du temps d'attente lors du vote par rapport à celui observé en 2014 et 2012 (tableau 17) : les répondants ont attendu en plus grande proportion entre 10 et 15 minutes et plus de 30 minutes.

Tableau 17 – Évolution du temps d'attente lors du vote

Q31. Environ combien de temps avez-vous attendu pour voter?	2007 (n=858)	2008 (n=796)	2012 (n=920)	2014 (n=878)	2018 (n=667)
Moins de 5 minutes	84 %	91 %	85 %	83 %	61 %
5 à 9 minutes					17 %
10 à 15 minutes	10 %	6 %	10 %	9 %	14 %
16 à 20 minutes	3 %	1 %	2 %	3 %	2 %
21 à 30 minutes	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Plus de 30 minutes	1 %	0 %	1 %	2 %	4 %

Le croisement du temps d'attente avec l'heure où les répondants sont allés voter montre qu'il y a relativement peu de différence selon la période de la journée (tableau 18). C'est entre 12h et 13h59 que les répondants ont le moins attendu (71 % moins de 5 minutes). La plage comprise

entre 14h et 15h59 est la deuxième où l'attente est la moins longue (65 % moins de 5 minutes). Le temps d'attente est un peu plus élevé durant les autres plages, soit avant midi et à compter de 16h.

Tableau 18 – Temps d'attente selon l'heure où les répondants sont allés voter

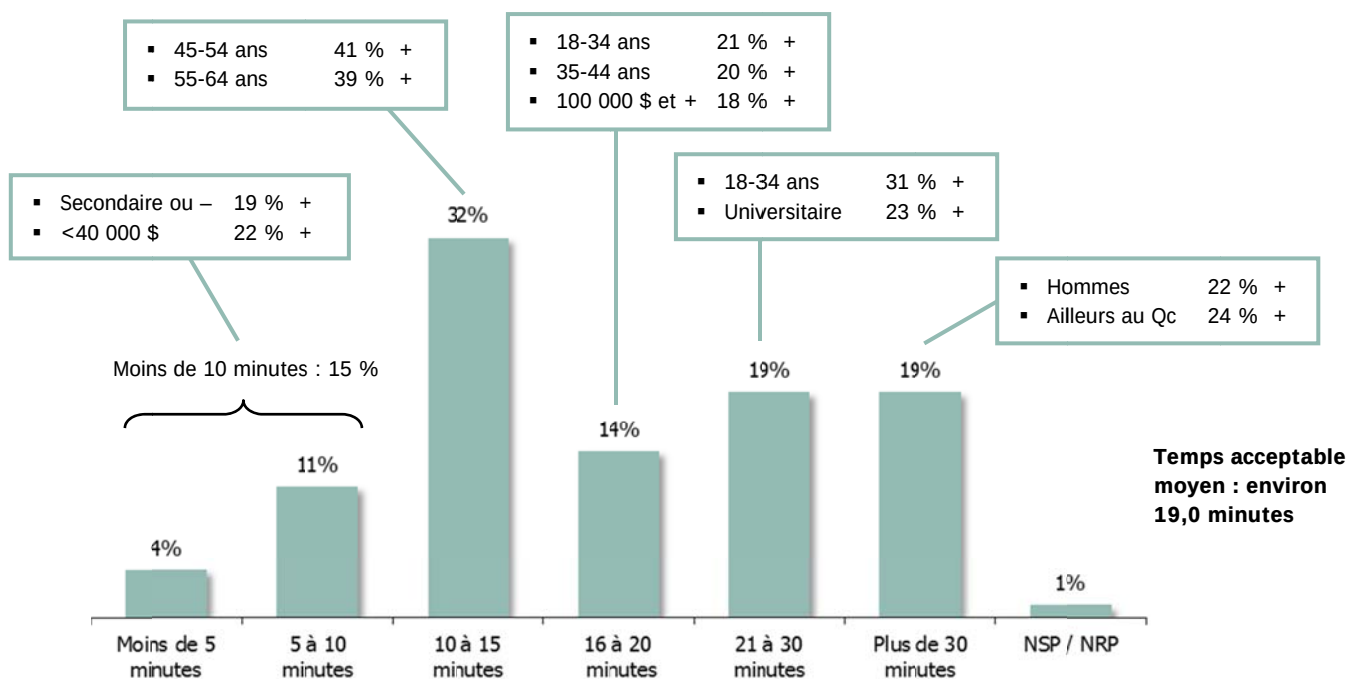
Q31. Temps d'attente lors du vote Q28. Heure de vote	% qui ont attendu (n=667)				Total
	Moins de 5 minutes	5 à 9 minutes	10 à 15 minutes	Plus de 15 minutes	
Entre 9h30 et 11h59	55 %	18 %	18 %	8 %	100 %
Entre 12h00 et 13h59	71 %	16 %	6 %	7 %	100 %
Entre 14h00 et 15h59	65 %	11 %	16 %	7 %	100 %
Entre 16h00 et 17h59	59 %	19 %	11 %	10 %	100 %
Entre 18h00 et 20h00	59 %	17 %	18 %	6 %	100 %

Temps d'attente acceptable

Le temps d'attente que les répondants seraient prêts à accepter lorsqu'ils vont voter est passablement élevé (figure 31) : 32 % seraient prêts à attendre entre 10 et 15 minutes et 38 % seraient prêts à attendre plus de 20 minutes. En moyenne, le temps d'attente acceptable est de 19 minutes, ce qui est trois fois plus élevé que le temps d'attente réel lors du vote (6,6 minutes). Les 18 à 34 ans, les universitaires, les hommes et les résidents ailleurs au Québec sont prêts à attendre plus longtemps que la moyenne.

Figure 31 – Temps d'attente acceptable pour aller voter

Q32. Quel serait le temps d'attente maximum que vous seriez prêt à accepter lorsque vous allez voter? (n=667)



Peu de changements sont observés cette année en comparaison du temps d'attente acceptable observé en 2014 et 2012 (tableau 19).

Tableau 19 – Évolution du temps d'attente acceptable pour aller voter

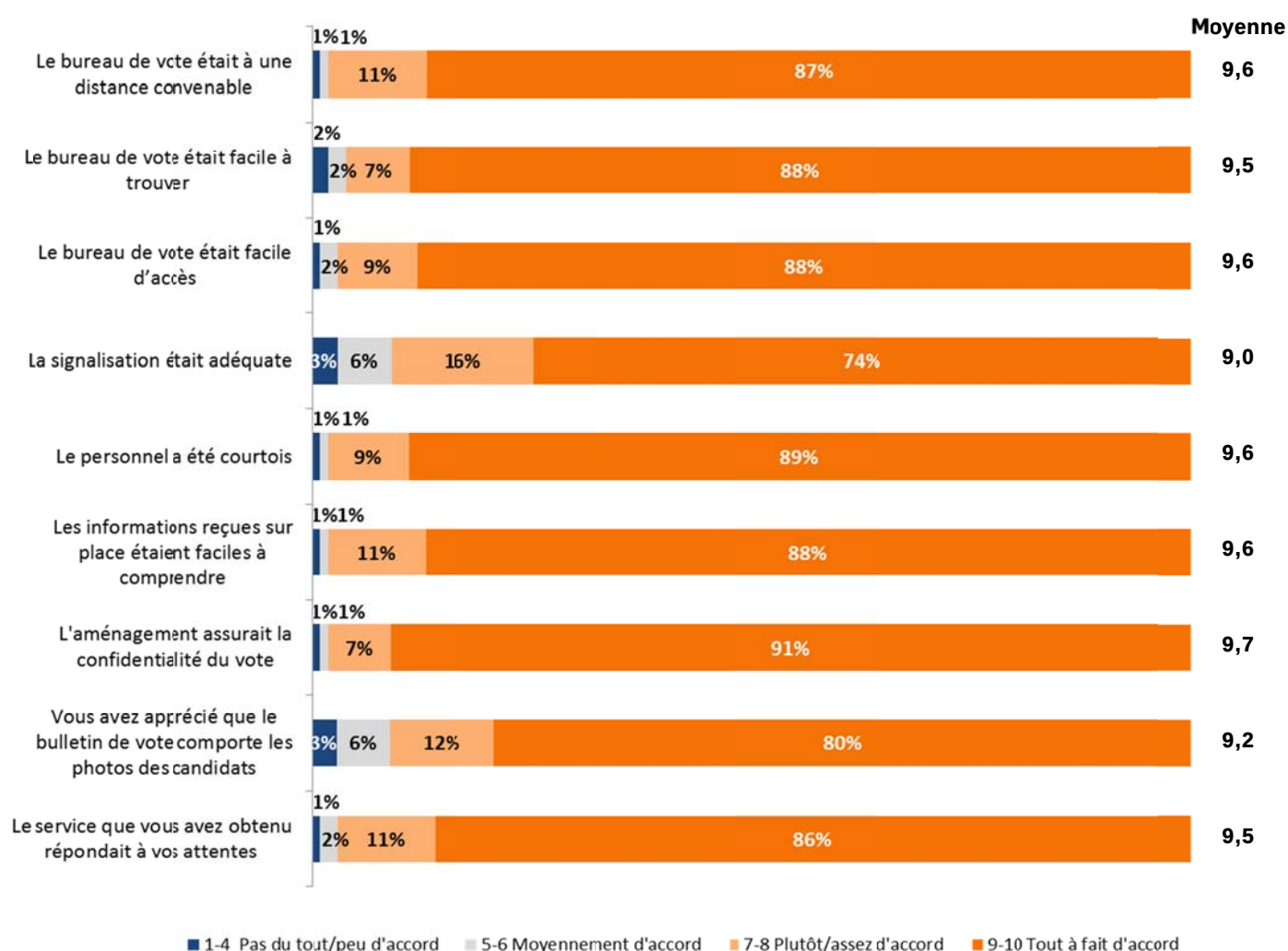
Q32. Quel serait le temps d'attente maximum que vous seriez prêt à accepter lorsque vous allez voter?	2003 (n=876)	2007 (n=856)	2008 (n=971)	2012 (n=941)	2014 (n=862)	2018 (n=667)
Moins de 5 minutes	19 %	26 %	27 %	18 %	13 %	4 %
5 à 9 minutes						11 %
10 à 15 minutes	44 %	35 %	30 %	29 %	32 %	32 %
16 à 20 minutes	10 %	15 %	12 %	15 %	14 %	14 %
21 à 30 minutes	16 %	14 %	15 %	17 %	23 %	19 %
Plus de 30 minutes	11 %	10 %	16 %	20 %	18 %	19 %

6.4 APPRÉCIATION DES SERVICES AUX BUREAUX DE VOTE

Les répondants qui ont voté sont, globalement, extrêmement satisfaits des services aux bureaux de vote (figure 32). Les neuf éléments mesurés reçoivent une moyenne d'au moins 9,0 sur 10 et sept des neuf éléments reçoivent une moyenne d'au moins 9,5. De tels résultats pour un bloc de plusieurs questions sont rares dans un sondage. L'énoncé le plus fortement noté est *l'aménagement assurait la confidentialité du vote* (9,7) et le plus faiblement noté est *la signalisation était adéquate* (9,0).

Figure 32 – Appréciation des services aux bureaux de vote

Q33. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants? (n=667)



Écarts statistiquement significatifs (tableau 20)

L'évaluation extrêmement positive des services aux bureaux de vote se constate au sein de tous les segments de répondants et assez peu d'écarts statistiquement significatifs sont observés.

Les répondants qui ont voté par anticipation sont un peu moins satisfaits que ceux qui ont voté le jour des élections sur quatre éléments mesurés. Les hommes sont un peu moins satisfaits que les femmes sur trois aspects. Ceux qui ont une scolarité de niveau universitaire sont un peu moins satisfaits que la moyenne sur trois aspects.

Tableau 20 – Appréciation des services aux bureaux de vote : écarts statistiquement significatifs

Q33. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant <i>pas du tout d'accord</i> et 10 étant <i>tout à fait d'accord</i> , à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :	Tous	Lieu de vote		Sexe		Âge					Langue		Scolarité			Revenu du ménage				Région		
		Le 1er octobre	Par anticipation	H	F	18-34	35-44	45-54	55-64	65+	Franco-phones	Non-franco-phones	Secondaire ou	Collégial	Universitaire	<40K \$	40K - 59,9K \$	60K - 99,9K \$	100K +	Mtl RMR	Québec RMR	Ailleurs au Qc
Le bureau de vote était à une distance convenable	9,6	9,7 +	9,3 -				9,7 +									9,3 -		9,8 +				
Le bureau de vote était facile à trouver	9,5			9,4 -	9,6 +															9,4 -	9,7 +	
Le bureau de vote était facile d'accès	9,6																					
La signalisation était adéquate	9,0			8,9 -	9,2 +		8,7 -			9,3 +					8,8 -							
Le personnel a été courtois	9,6																9,8 +					
Les informations reçues sur place étaient faciles à comprendre	9,6	9,6 +	9,4 -																			
L'aménagement assurait la confidentialité du vote	9,7	9,7 +	9,5 -	9,6 -	9,7 +																	
Vous avez apprécié que le bulletin de vote comporte les photos des candidats	9,2							8,8 -		9,4 +			9,3 +		8,8 -							
Le service que vous avez obtenu répondait à vos attentes	9,5	9,6 +	9,3 -						8,2 +				9,6 +		9,3 -		9,7 +					

Évolution de l'appréciation des services aux bureaux de vote

Par rapport à ceux des cinq élections précédentes, les résultats de 2018 sont à peu près similaires. On ne remarque aucune tendance à la hausse ou à la baisse.

Tableau 21 – Évolution de l'appréciation des services aux bureaux de vote

Q33. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant <i>pas du tout d'accord</i> et 10 étant <i>tout à fait d'accord</i> , à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :	Moyenne sur 10					
	2003 (n=876)	2007 (n=869)	2008 (n=797)	2012 (n=920)	2014 (n=878)	2018 (n=667)
Le bureau de vote était facile à trouver	9,2	9,5	9,6	9,7	9,7	9,5
La signalisation était adéquate	8,9	9,1	9,1	9,2	9,1	9,0
Le personnel a été courtois	9,5	9,5	9,6	9,6	9,6	9,6
Les informations reçues sur place étaient faciles à comprendre	9,4	9,4	9,5	9,5	9,6	9,6
L'aménagement assurait la confidentialité du vote	9,5	9,6	9,7	9,7	9,7	9,7
Vous avez apprécié que le bulletin de vote comporte les photos des candidats	n/a	n/a	n/a	9,1	8,6	9,2
Le service que vous avez obtenu répondait à vos attentes	9,3	9,4	9,6	9,5	9,5	9,5

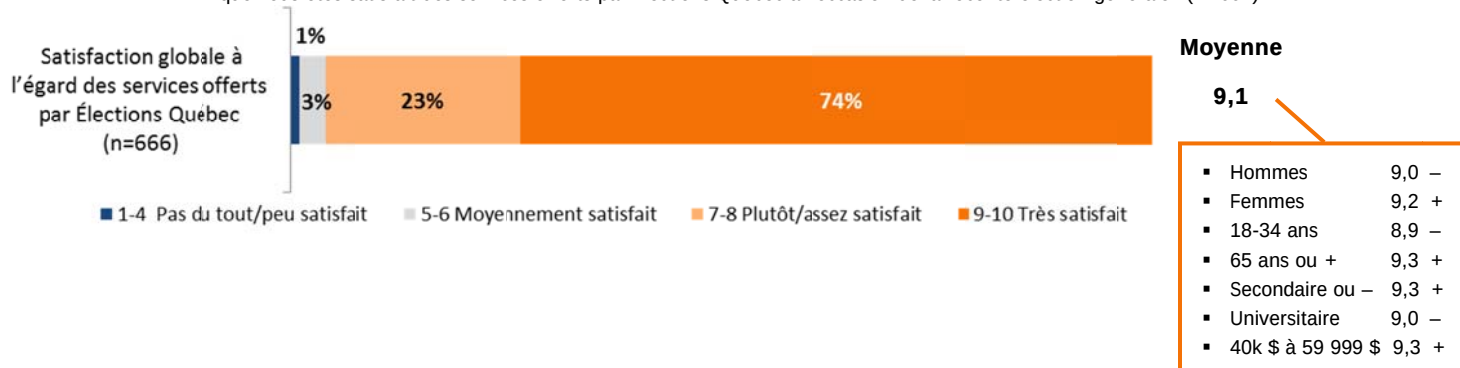
6.5 SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS

Satisfaction globale

La satisfaction globale à l'égard des services offerts par Élections Québec est très élevée (figure 33), la moyenne atteignant 9,1 sur 10. Cette satisfaction s'observe chez tous les segments de répondants. Même parmi les segments où elle est plus basse que la moyenne – les hommes, les 18 à 34 ans et ceux ayant une scolarité de niveau universitaire – la moyenne demeure autour de 9 sur 10.

Figure 33 – Satisfaction globale à l'égard des services offerts par Élections Québec

Q34. Dans l'ensemble, sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout satisfait* et 10 étant *très satisfait*, à quel point diriez-vous que vous êtes satisfait des services offerts par Élections Québec à l'occasion de la récente élection générale? (n=667)



Cette année, la satisfaction globale à l'égard des services offerts par Élections Québec est la plus élevée observée parmi les six sondages effectués depuis 2003. Entre 2003 et 2014, la moyenne n'avait jamais dépassé 8,9.

Tableau 22 – Évolution de la satisfaction globale à l'égard de l'information reçue d'Élections Québec

Q34. Dans l'ensemble, sur une échelle de 1 à 10, 1 étant <i>pas du tout satisfait</i> et 10 étant <i>très satisfait</i> , à quel point diriez-vous que vous êtes satisfait des services offerts par Élections Québec à l'occasion de la récente élection générale?	Moyenne sur 10					
	2003 (n=1 003)	2007 (n=988)	2008 (n=797)	2012 (n=1 001)	2014 (n=920)	2018 (n=667)
Indice d'appréciation	8,5	8,4	8,7	8,9	8,6	9,1

Raisons de l'insatisfaction

Les rares personnes insatisfaites ou plus ou moins satisfaites mentionnent les raisons suivantes (tableau 23) : le personnel n'était pas courtois ou compétent (33 %), le temps d'attente était trop long (25 %), le bureau de vote était difficile à trouver ou trop loin (23 %) et ils n'ont pas reçu les instructions, où aller voter (22 %).

Tableau 23 – Raisons de l'insatisfaction à l'égard des services offerts par Élections Québec

Q35. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait/ plus ou moins satisfait à l'égard des services offerts par Élections Québec?	2012 (n=42)	2014 (n=45)	2018 (n=24)
Le personnel n'était pas courtois/compétent	n.d.	n.d.	33 %
Trop d'attente, trop long pour voter	14 %	0 %	25 %
Bureau de vote difficile à trouver ou trop loin	n.d.	n.d.	23 %
N'a pas reçu les instructions, où aller voter, etc.	29 %	17 %	22 %
Bureau de vote difficile d'accès / pas ou trop peu de stationnement de transport en commun	0 %	4 %	12 %
N'était pas inscrit sur la liste électorale	5 %	2 %	5 %
Papiers d'identité requis : ne savait pas / ne les avait pas	0 %	7 %	3 %
Manque de publicité, de documentation, d'information, de contenu sur le site Internet	0 %	13 %	0 %
Autre	48 %	52 %	14 %
NSP/NRP	24 %	0 %	9 %

Notes :

- Le total dépasse 100 %, car un répondant pouvait mentionner deux raisons.
- Compte tenu du nombre très limité de répondants (24), ces données doivent être interprétées avec réserve.

6.6 IMPORTANCE DE CERTAINS FACTEURS SUR LA SATISFACTION

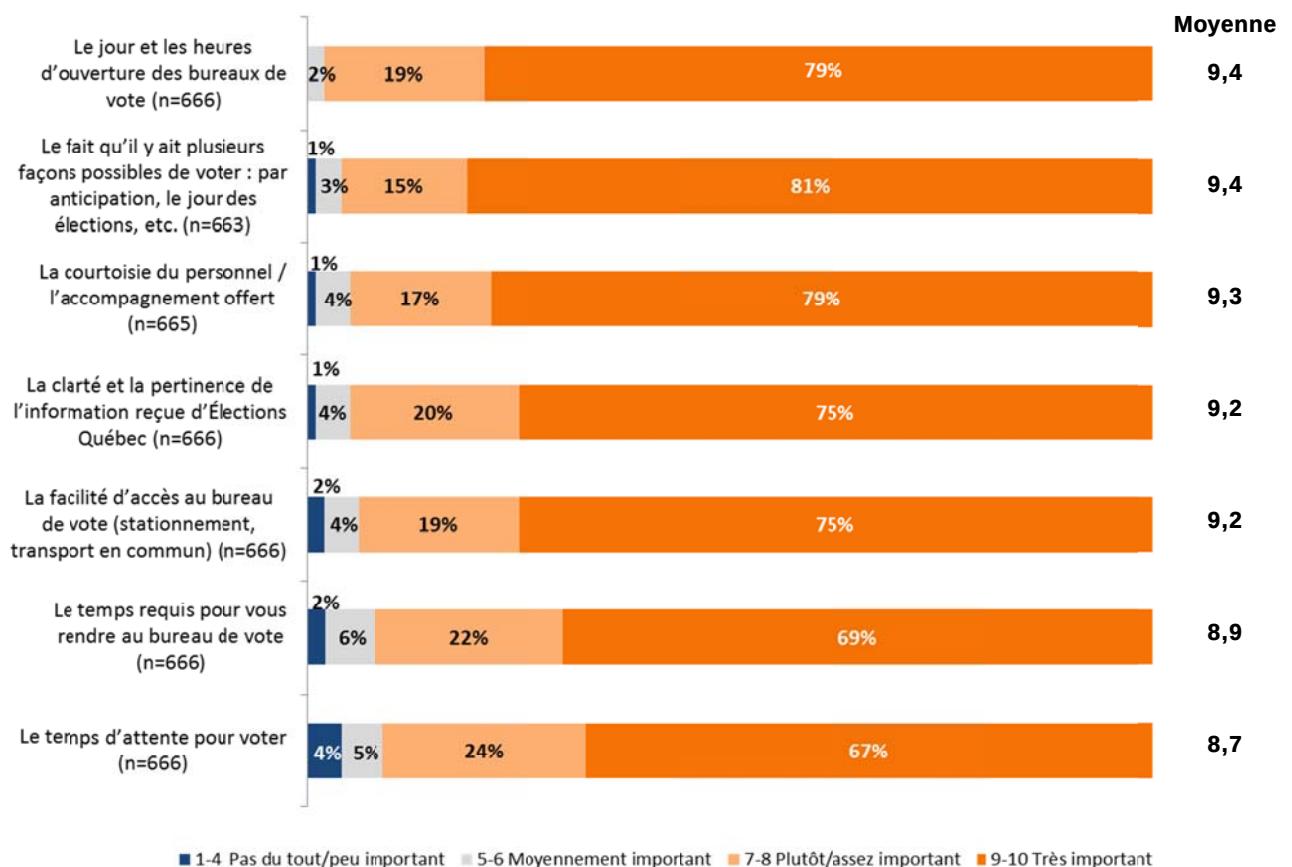
Pour la première fois, l'importance de sept facteurs pouvant avoir un impact sur la satisfaction face aux services offerts lors d'une élection a été mesurée. Un premier constat se dégage : les sept facteurs sont importants, avec tous une moyenne supérieure à 9 sur 10 ou près de 9 sur 10 (figure 34).

Les deux facteurs les moins importants (qui sont tout de même très importants) sont en lien avec la notion de temps : le temps d'attente pour voter (8,7) et le temps requis pour se rendre au bureau de vote (8,9).

L'importance des cinq autres facteurs – jour et heures d'ouverture des bureaux de vote, plusieurs façons possibles de voter, courtoisie du personnel et accompagnement offert, clarté et pertinence de l'information reçue d'Élections Québec, facilité d'accès au bureau de vote – est quasi identique, avec des moyennes variant entre 9,2 et 9,4.

Figure 34 – Importance de certains facteurs sur la satisfaction

Q36. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout important* et 10 étant *très important*, quel est le degré d'importance des facteurs suivants pour assurer votre satisfaction face aux services offerts lors d'une élection? (n=667)



Écarts statistiquement significatifs (tableau 24)

Les hommes, les 18 à 34 ans et ceux qui ont une scolarité de niveau universitaire accordent moins d'importance que la moyenne à la majorité des facteurs mesurés (cinq ou six). À l'inverse, les femmes, les 55 ans et plus, ceux qui ont scolarité de niveau secondaire ou moins et un revenu entre 40 000 \$ et 59 999 \$ accordent plus d'importance que la moyenne à la majorité des facteurs mesurés (quatre à six).

Ceux qui ont voté par anticipation accordent plus d'importance au deux facteurs relatifs au temps que ceux qui ont voté le jour des élections.

Tableau 24 – Importance de certains facteurs sur la satisfaction : écarts statistiquement significatifs

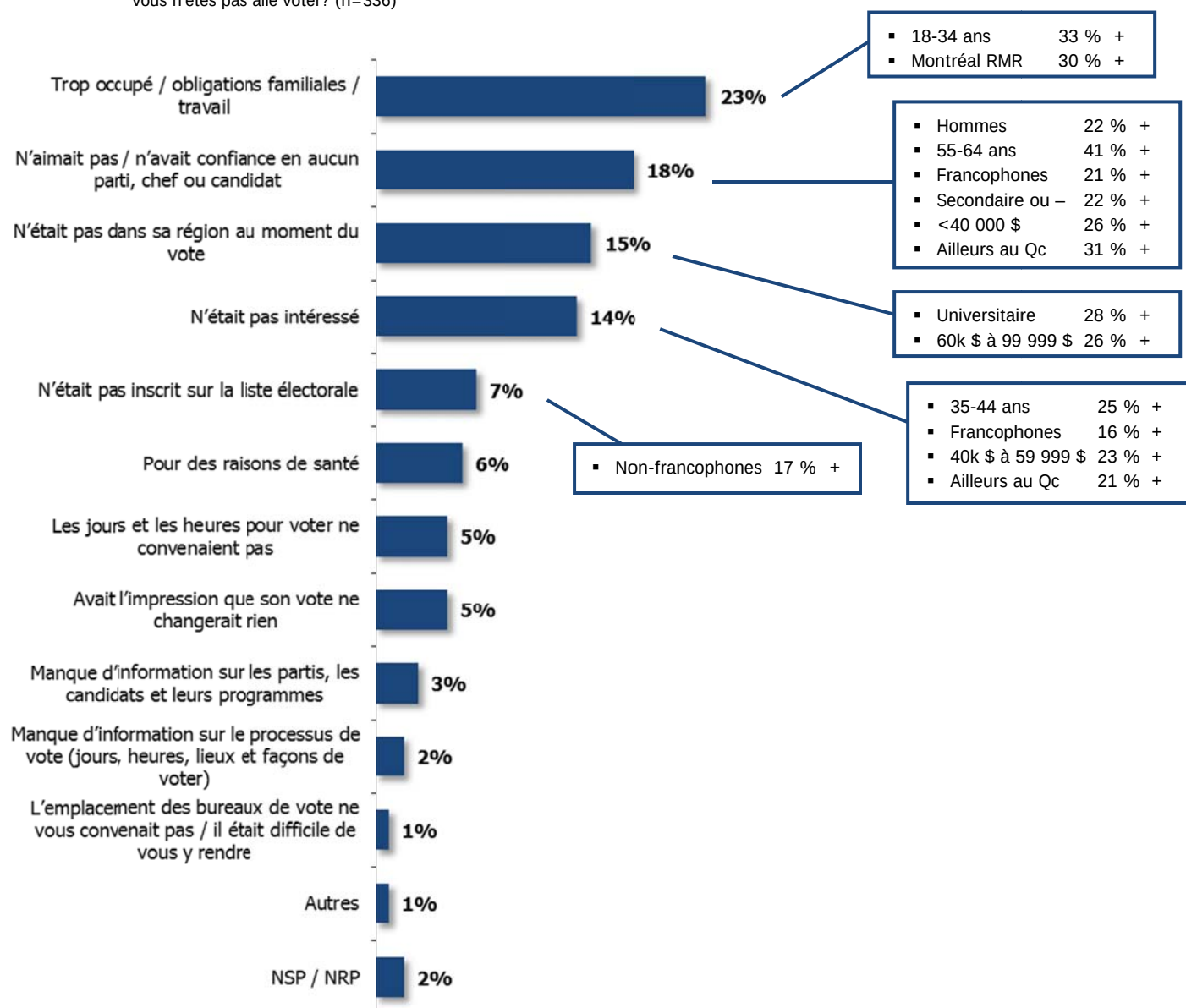
Q36. Sur une échelle de 1 à 10, étant pas du tout important et 10 étant très important, quel est le degré d'importance des facteurs suivants pour assurer votre satisfaction face aux services offerts lors d'une élection :	Tous	Lieu de vote		Sexe		Âge					Langue		Scolarité			Revenu du ménage				Région		
		Le 1er octobre	Par anticipation	H	F	18-34	35-44	45-54	55-64	65+	Franco-phones	Non-franco-phones	Secondaire ou	Collégial	Universitaire	<40K \$	40K - 59,9K \$	60K - 99,9K \$	100K +	Mtl RMR	Québec RMR	Ailleurs au Qc
Le jour et les heures d'ouverture des bureaux de vote	9,4			9,3 -	9,5 +	9,1 -			9,6 +	9,5 +					9,1 -		9,6 +					
Le fait qu'il y ait plusieurs façons possibles de voter : par anticipation, le jour des élections, etc.	9,4					9,1 -			9,6 +				9,5 +		9,1 -		9,6 +					
La courtoisie du personnel / l'accompagnement offert	9,3			9,2 -	9,4 +	8,8 -	9,1 -		9,5 +	9,6 +			9,5 +		9,1 -		9,6 +		9,1 -			
La clarté et la pertinence de l'information reçue d'Élections Québec	9,2	9,3 +	9,0 -							9,0 -	9,2 -	9,5 +				9,0 -		9,5 +				
La facilité d'accès au bureau de vote (stationnement, transport en commun)	9,2			8,9 -	9,4 +	8,7 -			9,3 +	9,5 +			9,4 +		8,9 -		9,4 +					
Le temps requis pour vous rendre au bureau de vote	8,9	8,8 -	9,1 +	8,6 -	9,2 +	8,1 -			9,1 +	9,4 +			9,1 +		8,6 -						8,5 +	
Le temps d'attente pour voter	8,7	8,6 -	9,0 +	8,5 -	8,9 +	8,2 -				9,1 +												

7 Raisons pour ne pas être allé voter (non-votants)

Parmi les répondants non-votants, quatre raisons sont principalement invoquées pour expliquer pourquoi ils ne sont pas allés aux urnes (figure 35) : ils étaient trop occupés, notamment à cause d'obligations familiales ou du travail (23 % de mentions), ils n'aimaient pas / n'avaient confiance en aucun parti, chef ou candidat (18 %), ils n'étaient pas dans leur région au moment du vote (15 %) et ils n'étaient pas intéressés (14 %).

Figure 35 – Raisons pour ne pas être allé voter

Q25. Il peut y avoir différentes raisons pour lesquelles les gens ne vont pas voter. Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'êtes pas allé voter? (n=336)



La différence de réponse selon l'âge est intéressante : plus que la moyenne, les 18 à 34 ans ont mentionné qu'ils étaient trop occupés, les 35 à 44 ans ont dit qu'ils n'étaient pas intéressés, tandis que les 55 à 64 ans ont mentionné qu'ils n'aimaient pas / n'avaient confiance en aucun parti, chef ou candidat.

Par rapport aux élections de 2012 et 2014 (tableau 25), nous constatons une hausse importante du pourcentage de répondants ayant dit qu'ils étaient trop occupés et de ceux ayant mentionné qu'ils n'étaient pas dans leur région au moment du vote. À l'inverse, il y a une forte baisse du pourcentage de répondants qui ont dit ne pas être intéressés ou qu'ils n'étaient pas inscrits sur la liste électorale.

Tableau 25 – Évolution des principales raisons pour ne pas être allé voter

Q25. Il peut y avoir différentes raisons pour lesquelles les gens ne vont pas voter. Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'êtes pas allé voter?	2012 (n=84)	2014 (n=117)	2018 (n=336)
Trop occupé / obligations familiales / travail	8 %	5 %	23 %
N'aimait pas / n'avait confiance en aucun parti, chef ou candidat	13 %	20 %	18 %
N'était pas dans sa région au moment du vote	6 %	0 %	15 %
N'était pas intéressé	30 %	20 %	14 %
N'était pas inscrit sur la liste électorale	28 %	16 %	7 %
Pour des raisons de santé	6 %	12 %	6 %
Les jours et les heures pour voter ne convenaient pas			5 %
L'emplacement des bureaux de vote ne vous convenait pas / il était difficile de vous y rendre	5 %	11 %	1 %
Avait l'impression que son vote ne changerait rien	0 %	7 %	5 %
Manque d'information sur les partis, les candidats et leurs programmes	0 %		3 %
Manque d'information sur le processus de vote (jours, heures, lieux et façons de voter)	0 %	5 %	2 %

Notes :

- Compte tenu du nombre limité de répondants en 2012 et 2014 (58), les données de ces deux années doivent être interprétées avec réserve.
- La comparaison des données de 2018 avec celles de 2014 et 2012 comporte des limites. Certaines raisons n'étaient pas formulées de la même façon en 2014 et 2012 et d'autres ont été scindées en deux en 2018.

8 Communication des partis avec les électeurs et protection des renseignements

Pour la première fois cette année, Élections Québec a mesuré la perception des citoyens à l'égard de certains enjeux liés à la communication des partis politiques avec les électeurs et à la protection des renseignements personnels. La figure 36 montre des résultats très différents selon l'énoncé.

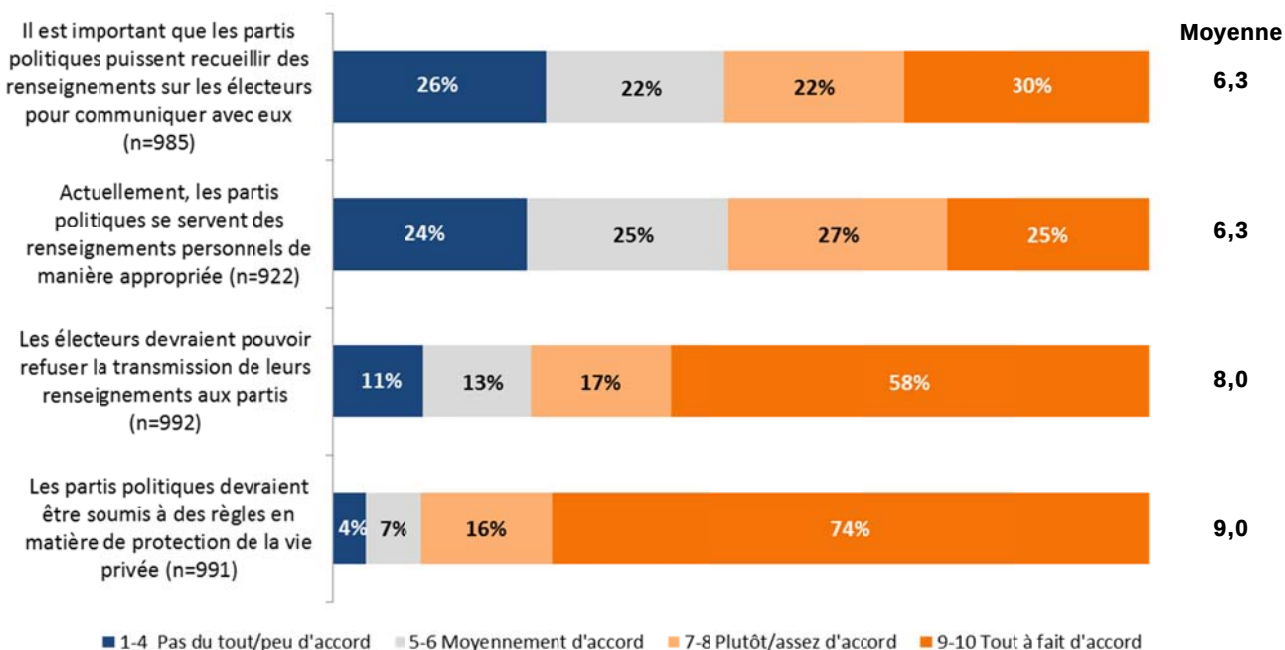
Une forte majorité des répondants estiment que les partis politiques devraient être soumis à des règles en matière de protection de la vie privée (moyenne de 9,0 sur 10, 90 % de réponses 7 à 10, 74 % de réponses 9 et 10).

Dans une assez forte majorité, ils sont d'accord avec le fait que électeurs devraient pouvoir refuser la transmission de leurs renseignements aux partis politiques (moyenne de 8,0 sur 10, 75 % de réponses 7 à 10, 58 % de réponses 9 et 10).

Par contre, l'opinion des répondants est beaucoup plus divisée sur les deux autres aspects mesurés. Tant l'énoncé *il est important que les partis politiques puissent recueillir des renseignements sur les électeurs pour communiquer avec eux* que l'énoncé *les partis politiques se servent des renseignements personnels de manière appropriée* recueillent une moyenne de 6,3 sur 10 et 52 % de réponses entre 7 et 10.

Figure 36 – Communication des partis avec les électeurs et protection des renseignements

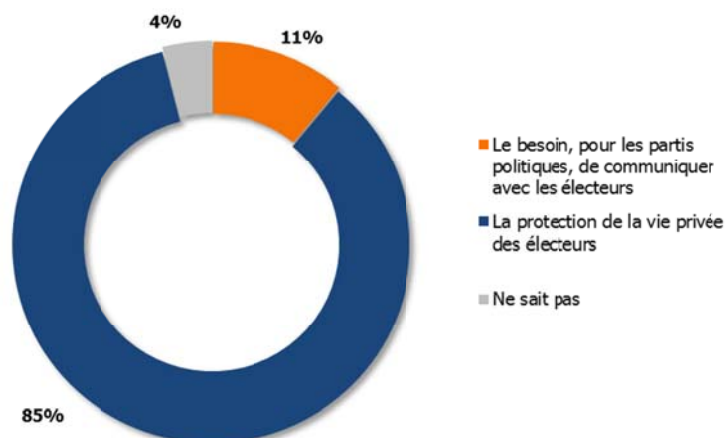
Q37. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants : (n=1 003)



S'ils ont à choisir entre la protection de la vie privée des électeurs et le besoin des partis politiques de communiquer avec les électeurs (figure 37), les répondants optent par une très forte majorité de 85 % pour la protection de la vie privée des électeurs.

Figure 37 – Équilibre entre la protection de la vie privée des électeurs et le besoin des partis politiques de communiquer avec les électeurs

Q38. Dans l'équilibre à atteindre entre la protection de la vie privée des électeurs et le besoin des partis politiques de communiquer avec les électeurs, quel est, d'après vous, l'aspect le plus important à préserver? (n=1 003)



Écarts statistiquement significatifs (tableau 26)

Les écarts statistiquement significatifs s'observent principalement en fonction de quatre variables : le vote, le sexe, la scolarité et la langue.

Les non-votants et les hommes sont moins d'accord avec chacun des quatre énoncés que les votants et les femmes. Et bien qu'ils priorisent très majoritairement la protection de la vie privée des électeurs, les non-votants et les hommes choisissent, dans une proportion un peu plus élevée que les votants et les femmes, le besoin des partis politiques de communiquer avec les électeurs.

Les répondants ayant une scolarité de niveau secondaire ou moins sont moins d'accord que la moyenne avec trois des quatre énoncés (l'exception étant *il est important que les partis politiques puissent recueillir des renseignements sur les électeurs pour communiquer avec eux*). De plus, ils priorisent la protection de la vie privée des électeurs dans une proportion un peu plus basse que la moyenne.

Les non-francophones sont plus d'accord que les francophones avec trois des quatre énoncés (l'exception étant *les partis politiques devraient être soumis à des règles en matière de protection de la vie privée*). De plus, ils priorisent la protection de la vie privée des électeurs dans une proportion nettement plus basse que les francophones.

Tableau 26 – Communication des partis avec les électeurs et protection des renseignements : écarts statistiquement significatifs

Q37. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant pas du tout d'accord et 10 étant tout à fait d'accord, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :	Tous	A voté		Sexe		Âge					Langue		Scolarité			Revenu du ménage				Région		
		Oui	Non	H	F	18-34	35-44	45-54	55-64	65+	Franco-phones	Non-franco-phones	Secon-daire ou	Collé-gial	Univer-sitaire	<40K \$	40K - 59,9K \$	60K - 99,9K \$	100K +	Mtl RMR	Québec RMR	Ailleurs au Qc
Il est important que les partis politiques puissent recueillir des renseignements sur les électeurs pour communiquer avec eux	6,3	6,6 +	5,8 -	6,1 -	6,5 +		5,7 -				6,1 -	7,0 +							5,6 -	6,5 +		
Actuellement, les partis politiques se servent des renseignements personnels de manière appropriée	6,3	6,6 +	5,5 -	6,0 -	6,5 +						6,2 -	6,8 +	6,1 -	6,8 +								
Les électeurs devraient pouvoir refuser la transmission de leurs renseignements aux partis	8,0	8,2 +	7,7 -	7,8 -	8,2 +		8,5 +	8,6 +		7,6 -	8,0 -	8,6 +	7,7 -	8,4 +	8,6 +	7,6 -			8,6 +			
Les partis politiques devraient être soumis à des règles en matière de protection de la vie privée	9,0	9,2 +	8,5 -	8,6 -	9,3 +	8,6 -		9,3 +			9,1 +	8,1 -	8,6 -	9,4 +	9,4 +	8,6 -		9,3 +	9,4 +		9,4 +	
Q38. Dans l'équilibre à atteindre entre la protection de la vie privée des électeurs et le besoin des partis politiques de communiquer avec les électeurs, quel est, d'après vous, l'aspect le plus important à préserver?																						
Le besoin, pour les partis politiques, de communiquer avec les électeurs	11%	9 % -	15 % +	14 % +	7 % -	15 % +					9 % -	21 % +								13 % +		
La protection de la vie privée des électeurs	85%	87 % +	82 % -								87 % +	71 % -	84 % -		89 % +					82 % -	93 % +	

9 Conclusions

Le sondage réalisé à la suite de l'élection générale du 1^{er} octobre 2018, auprès de 1 003 résidents du Québec ayant le droit de vote, révèle d'excellents résultats sur la plupart des aspects mesurés.

Une image positive d'Élections Québec mais qui pourrait être encore meilleure

Avec une moyenne variant entre 7,6 et 8,1 sur 10 selon les cinq énoncés mesurés, les résultats sont positifs, mais pourraient l'être davantage. C'est particulièrement le cas de deux aspects : *Élections Québec est un organisme efficace* (7,6) et *Élections Québec travaille à la promotion de la participation électorale* (7,8).

Des services d'information aux électeurs très satisfaisants

Quasiment tous les outils et les services d'information et de communication évalués obtiennent des résultats très positifs, même si certains outils et services sont assez peu utilisés.

- Le taux de réception déclarée de la carte d'information à l'électeur est très élevé (90 %).
- Le taux de consultation du manuel de l'électeur (48 %) a connu une hausse significative par rapport aux élections précédentes. Cette hausse est en partie attribuable à un changement de formulation de la question ainsi qu'au renouvellement de la mise en page et à une simplification de contenu du manuel.
- La satisfaction est très élevée à l'égard de la carte d'information, du manuel de l'électeur et de la carte de rappel (moyennes autour de 9 sur 10).
- Parmi les répondants, les 6 % ayant communiqué avec Élections Québec ont apprécié l'information communiquée (8,4 sur 10).
- Les 12 % qui ont visité le site Web d'Élections Québec ont apprécié l'information qu'ils y ont trouvé (8,5 sur 10).
- Les 20 % ayant suivi Élections Québec sur les médias sociaux ont assez apprécié l'information qu'ils y ont trouvée (entre 7,6 et 8,1 sur 10).
- Malheureusement, la note sur la satisfaction globale à l'égard de l'information reçue d'Élections Québec – bien que positive (8,0 sur 10) – est inférieure aux évaluations individuelles des outils d'information et de communication (moyenne globale de 8,6 sur 10 pour les treize aspects mesurés) et traduit mal l'impression de satisfaction d'ensemble.

Le principal défi pour Élections Québec consistera avant tout à maintenir le haut niveau de satisfaction des électeurs. Cependant, la pertinence de l'information diffusée sur les médias sociaux pourrait être améliorée. De plus, avec 36 % des répondants intéressés, Élections Québec pourrait envisager la possibilité d'envoyer par courriel la carte d'information à l'électeur, le manuel de l'électeur et la carte de rappel.

Des modalités de vote et de révision qui auraient intérêt à être plus connues

Presque tous les répondants savent qu'il faut être inscrit sur la liste électorale pour pouvoir voter. La plupart savent qu'ils peuvent voter par anticipation. Par contre, les autres modalités de vote et d'inscription, dont la notoriété varie entre 42 % et 61 %, devraient être davantage connues. C'est notamment le cas du vote hors circonscription au bureau d'un directeur du

scrutin, pour les électeurs temporairement absents de leur circonscription (notoriété de 42 % seulement).

Il est important de mieux faire connaître cette modalité de vote, car 15 % des non-votants ont mentionné ne pas avoir voté parce qu'ils n'étaient pas dans leur région au moment du vote.

Un taux de participation très variable selon le profil sociodémographique

Les deux tiers des répondants, 66,5 %, affirment avoir voté lors de l'élection du 1^{er} octobre 2018; 33,5 % n'ont donc pas voté. Ces données pondérées s'alignent exactement sur la réalité.

Le taux de participation est très inférieur à la moyenne chez les 18 à 34 ans et les non-francophones, et inférieur à la moyenne chez les hommes et ceux qui ont une faible scolarité et un faible revenu. Des actions d'information et de communications devraient cibler particulièrement les jeunes et les non-francophones.

Une expérience de vote très agréable

Tous les résultats portant sur l'expérience de vote sont très positifs, voire extrêmement positifs :

- 80 % des votants ont eu besoin de moins de 10 minutes pour se rendre au bureau de vote.
- Alors que le temps d'attente moyen a été de 6,6 minutes, le temps d'attente maximum que les répondants sont prêts à accepter lorsqu'ils vont voter est de 19 minutes. Cet écart très important contribue à leur satisfaction élevée.
- Les votants sont extrêmement satisfaits des services aux bureaux de vote : sept des neuf aspects mesurés recueillent une moyenne variant entre 9,5 et 9,7 sur 10 et aucun n'obtient une moyenne inférieure à 9,0.
- Depuis 2003, la satisfaction globale à l'égard des services offerts par Élections Québec n'a jamais été aussi élevée (9,1 sur 10).
- Les sept facteurs mesurés pouvant avoir un effet sur la satisfaction à l'égard des services offerts lors d'une élection sont tous importants aux yeux des répondants (moyenne autour de 9 sur 10). Dans un prochain sondage, il ne serait donc pas nécessaire de mesurer de nouveau cet aspect.

Ici aussi, le grand défi pour Élections Québec sera de maintenir le très haut niveau de satisfaction des électeurs. Aucun point d'amélioration significative ne se dégage de ces résultats.

Communication des partis avec les électeurs et protection des renseignements

Par le biais de ce thème abordé pour la première fois dans un sondage, les répondants ont transmis quelques messages sans équivoque :

- Les partis politiques devraient être soumis à des règles en matière de protection de la vie privée; les électeurs devraient pouvoir refuser la transmission de leurs renseignements aux partis politiques; il faut prioriser la protection de la vie privée des électeurs aux dépens du besoin des partis politiques de communiquer avec les électeurs.

Les répondants sont toutefois divisés sur *l'importance que les partis politiques puissent recueillir des renseignements sur les électeurs pour communiquer avec eux* et sur *l'énoncé les partis politiques se servent des renseignements personnels de manière appropriée*.

Annexe 1 : Questionnaire du sondage

Élections Québec

Évaluation de la satisfaction des citoyens du Québec à la suite des élections générales du 1^{er} octobre 2018

Questionnaire du sondage téléphonique – VERSION FRANÇAISE

1 – INTRODUCTION ET SÉLECTION DU RÉPONDANT

Bonjour, bonsoir. Je suis _____ de BIP Recherche. Nous réalisons actuellement une importante étude pour le compte d'Élections Québec (l'institution du directeur général des élections du Québec). Cette étude porte sur la satisfaction des citoyens à l'égard de l'organisation des dernières élections. Votre participation est importante, que vous ayez voté ou non. Les réponses fournies seront utilisées à des fins d'amélioration des services et seront traitées de façon confidentielle. *Si le répondant demande combien de temps dure le sondage, dire que c'est entre 15 et 20 minutes.*

Afin de sélectionner de façon aléatoire la personne à qui nous aimerions parler, nous voudrions savoir combien de citoyens canadiens âgés de 18 ans ou plus et ayant droit de vote au Québec, en vous incluant, demeurent dans votre foyer?

Indiquer le nombre _____
Si aucun, remercier et terminer.

Parmi les citoyens canadiens âgés de 18 ans ou plus demeurant dans votre foyer, pourrais-je parler à la personne dont la date d'anniversaire est la plus rapprochée d'aujourd'hui?

Si la personne sélectionnée n'est pas disponible, prendre rendez-vous.

Si la personne sélectionnée n'est pas la même que la personne à qui vous avez parlé au début, recommencer l'introduction.

1. Lors de la dernière élection provinciale, le 1^{er} octobre, avez-vous voté?
(Ajout effectué en cours de collecte) Une certaine proportion de la population ne va pas voter. Il est possible que ce soit votre situation. Dans ce cas, soyez très confortable de nous le dire, car l'un des buts de l'étude est de comprendre pourquoi les citoyens vont voter ou non.

Oui	1
Non	2
NSP/NRP	99

Une fois que la cible des répondants ayant voté sera atteint, si le répondant dit 1 ou 99, il faudra remercier et terminer.

2 – IMAGE D'ÉLECTIONS QUÉBEC

2. Élections Québec a pour principale mission d'assurer la tenue des élections provinciales. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :

		Pas du tout d'accord										Tout à fait d'accord	NSP / NRP
a)	Élections Québec est un organisme crédible	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b)	Élections Québec est un organisme neutre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
c)	Élections Québec est un organisme efficace	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
d)	Élections Québec assure l'intégrité du processus électoral	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
c)	Élections Québec travaille à la promotion de la participation électorale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

3 – SERVICES D'INFORMATION AUX ÉLECTEURS

3. Au début de la récente période électorale, Élections Québec vous a fait parvenir par la poste une carte sur laquelle apparaissait le nom des électeurs de votre domicile inscrits sur la liste électorale. Avez-vous reçu cette carte d'information à l'électeur?

Oui	1	
Non	2	<i>aller à la Q7</i>
NSP/NRP/Ne se souvient pas	99	<i>aller à la Q7</i>

4. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :

		Pas du tout d'accord										Tout à fait d'accord	NSP / NRP
a)	La carte d'information contenait des informations claires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b)	La carte d'information contenait toutes les informations nécessaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

5. Un dépliant d'information intitulé *Le manuel de l'électeur* et un encart comportant les dates importantes de l'élection accompagnaient cette carte d'information. Avez-vous consulté ces documents?

Oui	1	
Non	2	<i>aller à la Q7</i>
NSP/NRP	99	<i>aller à la Q7</i>

6. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :

		Pas du tout d'accord										Tout à fait d'accord	NSP / NRP
a)	Le manuel de l'électeur contenait des informations claires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b)	Le manuel de l'électeur contenait toutes les informations nécessaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
c)	Le manuel de l'électeur était utile	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

7. Dans la semaine précédant le jour du vote, Élections Québec vous a fait parvenir une carte de rappel vous indiquant l'endroit de votre bureau de vote pour le jour des élections ainsi que le nom des candidats de votre circonscription. Avez-vous reçu cette carte de rappel?

Oui 1
 Non 2 *aller à la Q10*
 NSP/NRP 99 *aller à la Q10*

8. Est-ce que cette carte de rappel est arrivée avant le 1^{er} octobre, jour de l'élection?

Oui 1
 Non 2 *aller à la Q10*
 NSP/NRP 99 *aller à la Q10*

9. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :

		Pas du tout d'accord										Tout à fait d'accord	NSP / NRP
a)	La carte de rappel contenait des informations claires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b)	La carte de rappel contenait toutes les informations nécessaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

10. Si cela était possible, préféreriez-vous recevoir la carte d'information à l'électeur, le manuel de l'électeur ainsi que la carte de rappel par courriel plutôt que par la poste?

Oui 1
 Non 2 *aller à la Q12*
 NSP/NRP 99 *aller à la Q12*

11. Si vous receviez la carte d'information à l'électeur, le manuel de l'électeur ainsi que la carte de rappel par courriel, est-ce que cela vous inciterait à les lire davantage?

Oui	1
Non	2
NSP/NRP	99

12. Au cours de la période électorale, avez-vous communiqué avec Élections Québec, que ce soit par téléphone, courriel, médias sociaux, clavardage ou en personne?

Oui	1	
Non	2	<i>aller à la Q16</i>
NSP/NRP	99	<i>aller à la Q16</i>

13. Par quel(s) moyen(s) avez-vous communiqué avec Élections Québec? *Lire les choix. Accepter 2 mentions.*

Par téléphone	1
Par courriel	2
Par les médias sociaux	3
Par clavardage («chat»)	4
En se rendant en personne	5
NSP/NRP	99

14. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous communiqué avec Élections Québec? *Laisser la réponse spontanée. Lire les choix au besoin. Accepter 2 mentions.*

Un renseignement sur la date/le lieu/les façons de voter	1
Une plainte	2
Pour obtenir un emploi à titre de personnel électoral	3
Pour vous inscrire ou modifier votre inscription sur la liste électorale	4
Autre, précisez	90
NSP/NRP	99

15. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :

	Pas du tout d'accord										Tout à fait d'accord	NSP / NRP
a) Vous avez obtenu une réponse rapidement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
b) L'information fournie était complète	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

16. Au cours de la période électorale, avez-vous visité le site Web d'Élections Québec, dédié aux élections provinciales?

Oui	1	
Non	2	<i>aller à la Q18</i>
NSP/NRP	99	<i>aller à la Q18</i>

17. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants en lien avec le site Web d'Élections Québec :

	Pas du tout d'accord										Tout à fait d'accord	NSP / NRP
a) L'information était facile à trouver	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b) L'information était complète	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

18. Au cours de la période électorale, avez-vous suivi Élections Québec sur les médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)?

Oui 1
 Non 2 *aller à la Q20*
 NSP/NRP 99 *aller à la Q20*

19. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec l'énoncé suivant en lien avec les communications d'Élections Québec sur les médias sociaux :

	Pas du tout d'accord										Tout à fait d'accord	NSP / NRP
a) L'information était pertinente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b) L'information était facile à trouver	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

20. Dans l'ensemble, sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout satisfait* et 10 étant *très satisfait*, à quel point diriez-vous que vous êtes satisfait **de l'information reçue** d'Élections Québec à l'occasion de la récente élection? L'information reçue inclut la carte d'information à l'électeur, le manuel de l'électeur et la carte de rappel, les communications avec Élections Québec, le site web et les médias sociaux.

	Pas du tout satisfait										Très satisfait	NSP / NRP
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

Si réponse 7 à 10 à la Q20, sauter Q21.

21. *(Si réponse 1 à 4)* Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait à l'égard de l'information reçue d'Élections Québec?
21. *(Si réponse 5 et 6)* Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous plus ou moins satisfait à l'égard de l'information reçue d'Élections Québec?

Laisser la réponse spontanée. Lire les choix au besoin. Accepter 2 mentions.

Je n'ai jamais reçu d'information 1
 L'information était difficile à trouver 2
 L'information n'était pas claire, pas facile à comprendre 3
 Il manquait de l'information importante 4
 Autre, précisez 90
 NSP/NRP 99

4 – CONNAISSANCES LIÉES À L'INSCRIPTION ET AU PROCESSUS DE VOTE

22. Au moment de l'élection, étiez-vous au courant qu'il faut d'abord être inscrit sur la liste électorale pour pouvoir voter?

Oui	1	
Non	2	<i>aller à la Q24</i>
NSP/NRP	99	<i>aller à la Q24</i>

23. Par quel(s) moyen(s) étiez-vous au courant qu'il faut être inscrit sur la liste électorale pour voter? Est-ce-par...

Lire les choix. Accepter 2 mentions. Rotation aléatoire des énoncés

Les cartes d'information d'Élections Québec reçues par la poste	1
Les médias sociaux	2
La télévision	3
Le site Web	4
La radio	5
Les panneaux publicitaires	6
Par expérience des élections antérieures	7
NSP/NRP	99

24. Saviez-vous que :

	Oui	Non	NSP/NRP
a) Vous pouviez voter par anticipation, le dimanche et le lundi qui précèdent l'élection?	1	2	99
b) Vous pouviez voter ou vous inscrire sur la liste électorale au bureau du directeur du scrutin de votre circonscription?	1	2	99
c) Pour les électeurs incapables de se déplacer, le vote et l'inscription sur la liste électorale sont offerts à domicile, dans les CHSLD, les résidences privées pour aînés, les centres hospitaliers et les centres de réadaptation?	1	2	99
d) Pour les électeurs étudiants, le vote et l'inscription sur la liste électorale sont offerts dans leur établissement d'enseignement?	1	2	99
e) Pour les électeurs temporairement absents de leur circonscription, il est possible de voter au bureau d'un directeur du scrutin dans la circonscription où ils se trouvent?	1	2	99
f) Pour les électeurs à l'extérieur du Québec, il est possible de voter par la poste?	1	2	99

5 – PARTICIPATION

Poser la Q25 si réponse 2 (non) à la Q1

25. Il peut y avoir différentes raisons pour lesquelles les gens ne vont pas voter. Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'êtes pas allé voter? *Laisser la réponse spontanée. Accepter une seule mention.*

Vous n'étiez pas intéressé	1
Vous aviez l'impression que votre vote ne changerait rien	2
Vous n'étiez pas inscrit sur la liste	3
Vous n'aimez pas / vous n'avez pas confiance en aucun parti, chef ou candidat	4
Les jours et les heures pour voter ne vous convenaient pas	5
L'emplacement des bureaux de vote ne vous convenait pas / il était difficile de vous y rendre	6
En raison de problèmes de santé	7
Vous n'étiez pas dans votre région au moment du vote	8
Trop occupé / obligations familiales / travail	9
Manque d'information sur les partis, les candidats et leurs programmes	10
Manque d'information sur le processus de vote (jours, heures, lieux et façons de voter)	11
Autre, précisez	90
NSP/NRP	99

Ne pas poser le bloc 6 (Q26 à Q36) si réponse 2 (non) à la Q1

6 – EXPÉRIENCE DE VOTE

26. Où êtes-vous allé voter : *Lire les choix*

Au bureau de vote par anticipation, les 23 et 24 septembre	1
Au bureau de vote, le jour des élections, le 1 ^{er} octobre	2
À domicile ou dans votre installation d'hébergement (entre le 21 et le 27 septembre)	3
Au bureau du directeur du scrutin (21 et 22 ou entre le 25 et le 27 septembre)	4
Dans votre établissement d'enseignement (21 ou entre le 25 et le 27 septembre)	5
Autre, précisez	90
NSP/NRP	99

27. D'environ combien de temps avez-vous eu besoin pour vous rendre au bureau de vote? *Laisser la réponse spontanée*

Moins de 10 minutes	1
10 à 15 minutes	2
16 à 20 minutes	3
21 à 30 minutes	4
Plus de 30 minutes	5
NSP/NRP	99

28. Vers quelle heure êtes-vous allé voter? *Laisser la réponse spontanée*

Entre 9h30 et 10h59	1
Entre 11h00 et 11h59	2
Entre 12h00 et 12h59	3
Entre 13h00 et 13h59	4
Entre 14h00 et 14h59	5
Entre 15h00 et 15h59	6
Entre 16h00 et 16h59	7
Entre 17h00 et 17h59	8
Entre 18h00 et 18h59	9
Entre 19h00 et 20h00	10
NSP/NRP	99

29. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout satisfait* et 10 étant *très satisfait*, quel est votre degré de satisfaction quant aux heures d'ouverture des bureaux de vote, soit de 9h30 à 20h?

Pas du tout satisfait										Très satisfait	NSP / NRP
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

Si réponse 7 à 10 à la Q29, sauter Q30.

30. (Si réponse 1 à 4) Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait à l'égard des heures d'ouverture des bureaux de vote?

30. (Si réponse 5 et 6) Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous plus ou moins satisfait à l'égard des heures d'ouverture des bureaux de vote?

Laisser la réponse spontanée. Lire les choix au besoin. Accepter 2 mentions.

L'heure d'ouverture était trop tard	1
L'heure de fermeture était trop tôt	2
Le fait que le vote ait lieu un lundi	3
Il n'y avait pas suffisamment de jours de vote	4
Autre, précisez	90
NSP/NRP	99

31. Environ combien de temps avez-vous attendu pour voter? *Lire les choix*

Moins de 5 minutes	1
5 à 9 minutes	2
10 à 15 minutes	3
16 à 20 minutes	4
21 à 30 minutes	5
Plus de 30 minutes	6
NSP/NRP	99

32. Quel serait le temps d'attente maximum que vous seriez prêt à accepter lorsque vous allez voter? *Lire les choix*

Moins de 5 minutes	1
5 à 9 minutes	2
10 à 15 minutes	3
16 à 20 minutes	4
21 à 30 minutes	5
Plus de 30 minutes	6
NSP/NRP	99

33. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :

		Pas du tout d'accord								Tout à fait d'accord		NSP / NRP
a)	Le bureau de vote était à une distance convenable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
b)	Le bureau de vote était facile à trouver	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
c)	Le bureau de vote était facile d'accès	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
d)	La signalisation était adéquate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
e)	Le personnel a été courtois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
f)	Les informations reçues sur place étaient faciles à comprendre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
g)	L'aménagement assurait la confidentialité du vote	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
h)	Vous avez apprécié que le bulletin de vote comporte les photos des candidats	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
i)	Le service que vous avez obtenu répondait à vos attentes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

34. Dans l'ensemble, sur une échelle de 1 à 10, à quel point diriez-vous que vous êtes satisfait des **services offerts** par Élections Québec à l'occasion de la récente élection générale, 1 étant *pas du tout satisfait* et 10 étant *tout à fait satisfait*?

Pas du tout satisfait										Tout à fait satisfait	NSP / NRP
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

Si réponse 7 à 10 à la Q34, sauter Q35.

35. (Si réponse 1 à 4) Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait à l'égard des services offerts par le Élections Québec?

35. (Si réponse 5 et 6) Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous plus ou moins satisfait à l'égard des services offerts par Élections Québec?

Laisser la réponse spontanée. Accepter 2 mentions.

N'a pas reçu les instructions, où aller voter, etc.	1
Trop d'attente, trop long pour voter	2
N'était pas inscrit sur la liste électorale	3
Bureau de vote difficile à trouver ou trop loin	4
Papiers d'identité requis : ne savait pas / ne les avait pas	5
Bureau de vote difficile d'accès / pas ou trop peu de stationnement	/
de transport en commun	6
Le personnel n'était pas courtois/compétent	7
Autre, précisez	90
NSP/NRP	99

36. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout important* et 10 étant *très important*, quel est le degré d'importance des facteurs suivants pour assurer votre satisfaction face aux services offerts lors d'une élection?

		Pas du tout important										Très important	NSP / NRP
a)	La clarté et la pertinence de l'information reçue d'Élections Québec	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b)	Le jour et les heures d'ouverture des bureaux de vote	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
c)	Le fait qu'il y ait plusieurs façons possibles de voter : par anticipation, le jour des élections, etc.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
d)	Le temps requis pour vous rendre au bureau de vote	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
e)	La facilité d'accès au bureau de vote (stationnement, transport en commun)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
f)	Le temps d'attente pour voter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
g)	La courtoisie du personnel / l'accompagnement offert	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

7 – COMMUNICATION DES PARTIS AVEC LES ÉLECTEURS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS

En vertu de la Loi électorale, Élections Québec doit transmettre la liste électorale – incluant le nom, date de naissance, sexe et adresse des électeurs – aux partis politiques.

37. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant *pas du tout d'accord* et 10 étant *tout à fait d'accord*, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants :

		Pas du tout d'accord										Tout à fait d'accord	NSP / NRP
a)	Il est important que les partis politiques puissent recueillir des renseignements sur les électeurs pour communiquer avec eux	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b)	Actuellement, les partis politiques se servent des renseignements personnels de manière appropriée	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
c)	Les électeurs devraient pouvoir refuser la transmission de leurs renseignements aux partis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
d)	Les partis politiques devraient être soumis à des règles en matière de protection de la vie privée	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

38. Dans l'équilibre à atteindre entre la protection de la vie privée des électeurs et le besoin des partis politiques de communiquer avec les électeurs, quel est, d'après vous, l'aspect le plus important à préserver? *Rotation aléatoire des énoncés*

Le besoin, pour les partis politiques, de communiquer avec les électeurs	1
La protection de la vie privée des électeurs	2
NSP/NRP	99

8 – CARACTÉRISTIQUES SOCIOÉCONOMIQUES

39. Nous terminons avec quelques questions statistiques. À quel groupe d'âge appartenez-vous? *Accepter une réponse spontanée*

18 à 24 ans	1
25 à 34 ans	2
35 à 44 ans	3
45 à 54 ans	4
55 à 64 ans	5
65 à 74 ans	6
75 ans et plus	7
NSP/NRP	99

40. Quel est le dernier niveau de scolarité que vous avez complété? *Accepter une réponse spontanée*

Primaire	1
Secondaire	2
Collégial	3
Universitaire	4
NSP/NRP	99

41. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

Anglais	1
Français	2
Autre langue	3
NSP/NRP	99

42. Quel est votre revenu familial brut annuel? *Accepter une réponse spontanée. Mettre la borne dans la catégorie inférieure.*

Moins de 20 000 \$	1
De 20 000 \$ à 39 999 \$	2
De 40 000 \$ à 59 999 \$	3
De 60 000 \$ à 79 999 \$	4
De 80 000 \$ à 99 999 \$	5
De 100 000 \$ à 119 999 \$	6
De 120 000 \$ à 149 999 \$	7
150 000 \$ et plus	8
NSP/NRP	99

43. *Notez le sexe du répondant*

Homme	1
Femme	2

44. Région *Variable importée de l'échantillon*

RMR de Montréal	1
RMR de Québec	2
Ailleurs au Québec	3

J'aimerais vous remercier de votre collaboration au nom d'Élections Québec et de BIP Recherche. Je vous souhaite une bonne fin de journée / de soirée.

Nous vous remercions de votre collaboration!

Questionnaire du sondage téléphonique – VERSION ANGLAISE

1 – INTRODUCTION AND RESPONDENT SELECTION

Good morning/afternoon/evening. My name is _____ from the BIP research firm. We are conducting an important study for Élections Québec (the institution of the Chief Electoral Officer of Québec). This study is on the citizens' satisfaction regarding the organization of the most recent elections. Your participation is important, whether you voted or not. Answers will be used to improve services and will remain confidential. *Should the respondent ask how long the survey takes, say it is between 15 and 20 minutes.*

To randomly select the person with whom we would like to speak, we want to know how many Canadian citizens 18 years of age or older and eligible to vote in Quebec are in your household, including yourself?

Enter how many _____
If none, thank them and end the interview.

Among the Canadian citizens 18 years of age or older in your household, may I speak with the person who has the closest birthday?

Should the selected person be unavailable, make an appointment.

Should the selected person not be the same as the person you talked to first, repeat the introduction.

1. During the most recent provincial election on October 1, did you vote?
(Addition made during collection) A certain proportion of the population will not vote. It may be your situation. In this case feel comfortable to tell us, because one of the purposes of the study is to understand the reasons why the citizens go to vote or not.

Yes	1
No	2
DNK/DNA	99

Once the target of respondents having voted is reached, should the respondent answer 1 or 99, you must thank them and end the interview.

2 – IMAGE OF ÉLECTIONS QUÉBEC

2. The main purpose of Élections Québec is to ensure the organization of provincial elections. On a scale of 1 to 10, with 1 meaning *strongly disagree* and 10 meaning *strongly agree*, to what extent would you say that you agree with the following statements:

		Strongly disagree										Strongly agree	DNK/ DNA
a)	Élections Québec is a credible institution	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b)	Élections Québec is a neutral institution	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
c)	Élections Québec is an efficient institution	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
d)	Élections Québec ensures the integrity of the electoral process	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
c)	Élections Québec works to promote electoral participation	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

3 – INFORMATION SERVICES FOR VOTERS

3. At the beginning of this recent election period, Élections Québec mailed you a card containing the name of the voters in your household registered on the voters list. Did you receive this voter information card?

Yes	1	
No	2	<i>Go to Q7</i>
DNK/DNA/Do not remember	99	<i>Go to Q7</i>

4. On a scale of 1 to 10, with 1 meaning *strongly disagree* and 10 meaning *strongly agree*, to what extent would you say that you agree with the following statements:

		Strongly disagree										Strongly agree	DNK/ DNA
a)	The information card contained clear information	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b)	The information card contained all the necessary information	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

5. An information leaflet entitled *The Voter's Manual* and an insert with the important dates for the election were provided with this information card. Did you consult these documents?

Yes	1	
No	2	<i>Go to Q7</i>
DNK/DNA	99	<i>Go to Q7</i>

6. On a scale of 1 to 10, with 1 meaning *strongly disagree* and 10 meaning *strongly agree*, to what extent would you say that you agree with the following statements:

		Strongly disagree										Strongly agree	DNK/ DNA
a)	The Voter's Manual contained clear information	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b)	The Voter's Manual contained all the necessary information	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
c)	The Voter's Manual was useful	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

7. In the week prior to the day of the election, Élections Québec sent you a reminder card indicating the location of your polling station for election day, as well as the name of the candidates in your electoral division. Did you receive this reminder card?

Yes 1
 No 2 *Go to Q10*
 DNK/DNA 99 *Go to Q10*

8. Did this reminder card arrive before election day, i.e. October 1?

Yes 1
 No 2 *Go to Q10*
 DNK/DNA 99 *Go to Q10*

9. On a scale of 1 to 10, with 1 meaning *strongly disagree* and 10 meaning *strongly agree*, to what extent would you say that you agree with the following statements:

		Strongly disagree										Strongly agree	DNK/ DNA
a)	The reminder card contained clear information	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b)	The reminder card contained all the necessary information	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

10. If possible, would you rather get the voter information card, the Voter's Manual and the reminder card by email instead of through the mail?

Yes 1
 No 2 *Go to Q12*
 DNK/DNA 99 *Go to Q12*

11. If you received the voter information card, the Voter's Manual and the reminder card by email, would you be more inclined to read them?

Yes	1
No	2
DNK/DNA	99

12. During the election period, did you contact Élections Québec, either by phone, email, social media, chat or in person?

Yes	1	
No	2	<i>Go to Q16</i>
DNK/DNA	99	<i>Go to Q16</i>

13. How did you contact Élections Québec? *Read choices. Accept 2 answers.*

By phone	1
By email	2
Through social media	3
Via chat	4
In person	5
DNK/DNA	99

14. Why did you contact Élections Québec? *Get a spontaneous answer. Read choices if need be. Accept 2 answers.*

To get information on the date/location/means to vote	1
To make a complaint	2
To get a job as an election officer	3
To register or modify your registration on the voters list	4
Other, please specify	90
DNK/DNA	99

15. On a scale of 1 to 10, with 1 meaning *strongly disagree* and 10 meaning *strongly agree*, to what extent would you say that you agree with the following statements:

	Strongly disagree										Strongly agree	DNK/DNA
a) You received a prompt response	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b) The information provided was complete	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

16. During the election period, did you access the Élections Québec website, dedicated to the provincial elections?

Yes	1	
No	2	<i>Go to Q18</i>
DNK/DNA	99	<i>Go to Q18</i>

17. On a scale of 1 to 10, with 1 meaning *strongly disagree* and 10 meaning *strongly agree*, to what extent would you say that you agree with the following statements regarding the Élections Québec website:

	Strongly disagree										Strongly agree	DNK/DNA
a) The information was easy to find	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b) The information was complete	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

18. During the election period, did you follow Élections Québec on social media (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)?

Yes 1
 No 2 *Go to Q20*
 DNK/DNA 99 *Go to Q20*

19. On a scale of 1 to 10, with 1 meaning *strongly disagree* and 10 meaning *strongly agree*, to what extent would you say that you agree with the following statement regarding Élections Québec's social media:

	Strongly disagree										Strongly agree	DNK/DNA
a) The information was relevant	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b) The information was easy to find	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

20. Generally speaking, on a scale of 1 to 10, with 1 meaning *not at all satisfied* and 10 meaning *completely satisfied*, how satisfied are you with the **information provided** by Élections Québec regarding the most recent election? The information provided includes the voter information card, the Voter's Manual and the reminder card, as well as communications with Élections Québec, the website and social media.

Not at all satisfied 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Completely satisfied DNK/DNA 99

If answer 7 to 10 to Q20, skip Q21.

21. (If answer 1 to 4) Why were you not satisfied with the information received from Élections Québec?
 21. (If answer 5 and 6) Why were you more or less satisfied with the information received from Élections Québec?

Get a spontaneous answer. Read choices if need be. Accept 2 answers.

I never received any information 1
 The information was hard to find 2
 The information was not clear, not easy to understand 3
 Important information was missing 4
 Other, please specify 90
 DNK/DNA 99

4 – REGISTRATION AND VOTING PROCESS KNOWLEDGE

22 During the election, were you aware that you must first be registered on the voters list to be able to vote?

Yes	1	
No	2	<i>Go to Q24</i>
DNK/DNA	99	<i>Go to Q24</i>

23. How were you aware that you must be registered on the voters list to vote? Was it through...
Read choices. Accept 2 answers. Randomly rotate statements

The Élections Québec information cards received through the mail	1
Social media	2
Television	3
The website	4
Radio	5
Billboards	6
Having experienced previous elections	7
DNK/DNA	99

24. Did you know that:

	Yes	No	DNK/ DNA
a) You can vote in advance, on the Sunday and Monday preceding the election?	1	2	99
b) You can vote or register on the voters list at the office of the Returning officer in your electoral division?	1	2	99
c) For voters unable to move about, voting and registration on the voters list can be done at home, in nursing homes (CHSLD), in private retirement homes, in hospital centres and in rehabilitation centres?	1	2	99
d) For student voters, voting and registration on the voters list can be done at their educational institution?	1	2	99
e) Voters temporarily away from their electoral division can vote at the office of the Returning officer in the electoral division where they are located?	1	2	99
f) Voters outside Quebec can vote by mail?	1	2	99

5 – PARTICIPATION

Ask Q25 if answer 2 (no) to Q1

25. There are different reasons why people don't vote. What is the primary reason why you did not vote? *Get a spontaneous answer. Accept only one answer.*

You were not interested	1
You felt your vote would not change anything	2
You were not registered on the list	3
You did not like/trust any party, leader or candidate	4
The voting time did not suit you	5
The location of the polling stations did not suit you / it was difficult to get there	6
You had health issues	7
You were not in your area when voting took place	8
Too busy / family obligations / work	9
Lack of information on the parties, candidates and their programs	10
Lack of information on the voting process (days, times, locations and ways to vote)	11
Other, please specify	90
DNK/DNA	99

Do not ask block 6 (Q26 to Q36) if answer 2 (no) to Q1

6 – VOTING EXPERIENCE

26. Where did you vote: *Read choices.*

At the advance polling station on September 23-24	1
At the polling station on election day, October 1	2
At home or at your residential facility (September 21-27)	3
At the office of the Returning officer (September 21-22 or September 25-27)	4
At your educational institution (September 21 or September 25-27)	5
Other, please specify	90
DNK/DNA	99

27. Approximately how long did it take you to get to the polling station? *Get a spontaneous answer.*

Less than 10 minutes	1
10-15 minutes	2
16-20 minutes	3
21-30 minutes	4
More than 30 minutes	5
DNK/DNA	99

28. What time approximately did you vote? *Get a spontaneous answer.*

9:30-10:59 a.m.	1
11:00-11:59 a.m.	2
12:00-12:59 p.m.	3
1:00-1:59 p.m.	4
2:00-2:59 p.m.	5
3:00-3:59 p.m.	6
4:00-4:59 p.m.	7
5:00-5:59 p.m.	8
6:00-6:59 p.m.	9
7:00-8:00 p.m.	10
DNK/DNA	99

29. On a scale of 1 to 10, with 1 meaning *not at all satisfied* and 10 meaning *completely satisfied*, how satisfied are you with the polling stations' opening hours, i.e. 9:30 a.m. to 8 p.m.?

Not at all satisfied											Completely satisfied	DNK/ DNA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

If answer 7 to 10 to Q29, skip Q30.

30. *(If answer 1 to 4) Why were you not satisfied with the polling stations' opening hours?*

30. *(If answer 5 and 6) Why were you more or less satisfied with the polling stations' opening hours?*

Get a spontaneous answer. Read choices if need be. Accept 2 answers.

The opening hour was too late	1
The closing time was too early	2
The fact that voting was on a Monday	3
There weren't enough voting days	4
Other, please specify	90
DNK/DNA	99

31. Approximately how long did you wait to vote? *Read choices.*

Less than 5 minutes	1
5-9 minutes	2
10-15 minutes	3
16-20 minutes	4
21-30 minutes	5
More than 30 minutes	6
DNK/DNA	99

32. What maximum waiting time would be acceptable to you when going to vote? *Read choices.*

Less than 5 minutes	1
5-9 minutes	2
10-15 minutes	3
16-20 minutes	4
21-30 minutes	5
More than 30 minutes	6
DNK/DNA	99

33. On a scale of 1 to 10, with 1 meaning *strongly disagree* and 10 meaning *strongly agree*, to what extent would you say that you agree with the following statements:

		Strongly disagree									Strongly agree	DNK/ DNA
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
a)	The polling station was at an acceptable distance	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
b)	The polling station was easy to find	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
c)	The polling station was easily accessible	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
d)	Signage was adequate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
e)	Staff were courteous	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
f.	The information given at the location was easy to understand	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
g)	The layout ensured the secrecy of the vote	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
h)	You appreciated the fact that the ballot had pictures of the candidates	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
i.	The service you received met your expectations	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

34. Generally speaking, on a scale of 1 to 10, how satisfied are you with the **services provided** by Élections Québec during the most recent general election, 1 meaning *not at all satisfied* and 10 meaning *completely satisfied*?

Not at all satisfied											Completely satisfied	DNK/ DNA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			99

If answer 7 to 10 to Q34, skip Q35.

35. *(If answer 1 to 4) Why were you not satisfied with the services provided by Élections Québec?*
 35. *(If answer 5 and 6) Why were you more or less satisfied with the services provided by Élections Québec?*
Get a spontaneous answer. Read choices if need be. Accept 2 answers.

Did not receive instructions, where to vote, etc.	1
Too much waiting, too long to vote	2
Not registered on the voters list	3
Polling station was hard to find or too far away	4
Required ID documents: did not know / did not have them	5
Polling station was hard to reach / little or no parking spaces / little or no public transit	6
Staff was not courteous/qualified	7
Other, please specify	90
DNK/DNA	99

36. On a scale of 1 to 10, with 1 meaning *not important at all* and 10 meaning *very important*, how important are the following factors to ensure your satisfaction regarding the services provided during an election?

		Not important at all										Very important	DNK/ DNA
a)	The clarity and relevance of the information received from Élections Québec	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b)	The date and opening hours of the polling stations	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
c)	The fact that there are several possible ways to vote: advance voting, on election day, etc.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
d)	The time required to get to the polling station	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
e)	Ease of access to the polling station (parking, public transit)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
f)	The waiting time to vote	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
g)	Staff courtesy / support provided	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

7 – PARTY COMMUNICATIONS WITH VOTERS AND INFORMATION PROTECTION

Under the Election Act, Élections Québec must send the voters list, with the voters' name, date of birth, gender and address, to all political parties.

37. On a scale of 1 to 10, with 1 meaning *strongly disagree* and 10 meaning *strongly agree*, to what extent would you say that you agree with the following statements:

		Strongly disagree										Strongly agree	DNK/ DNA
a)	It is important for political parties to gather information on voters to communicate with them	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
b)	Political parties currently use personal information in a way that is appropriate	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
c)	Voters should be able to refuse to have their information sent to parties	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
d)	Political parties should be submitted to privacy protection rules	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

38. For the right balance between voter privacy protection and the political parties' need to communicate with voters, what would you consider to be the most important aspect to preserve? *Randomly rotate statements.*

The need, for political parties, to communicate with voters	1
The protection of the voters' privacy	2
DNK/DNA	99

8 – SOCIO-ECONOMIC CHARACTERISTICS

39. In closing, a few questions for statistical purposes. What is your age group? *Accept a spontaneous answer.*

18-24 years of age	1
25-34 years of age	2
35-44 years of age	3
45-54 years of age	4
55-64 years of age	5
65-74 years of age	6
75 years of age and older	7
DNK/DNA	99

40. What is the highest level of education you have completed? *Accept a spontaneous answer.*

Elementary school	1
High school	2
Cégep	3
College/University	4
DNK/DNA	99

41. What language do you speak most often at home?

English	1
French	2
Other language	3
DNK/DNA	99

42. What is your annual gross family income? *Accept a spontaneous answer. Put the class boundary in the lower category.*

Less than \$20,000	1
\$20,000-\$39,999	2
\$40,000-\$59,999	3
\$60,000-\$79,999	4
\$80,000-\$99,999	5
\$100,000-\$119,999	6
\$120,000-\$149,999	7
\$150,000 and over	8
DNK/DNA	99

43. *Enter the respondent's gender*

Man	1
Woman	2

44. Region *Variable imported from the sample*

Montreal CMA	1
Quebec City CMA	2
Elsewhere in Quebec	3

On behalf of Élections Québec and the BIP research firm, I would like to thank you for your collaboration. Have a great day/evening.