

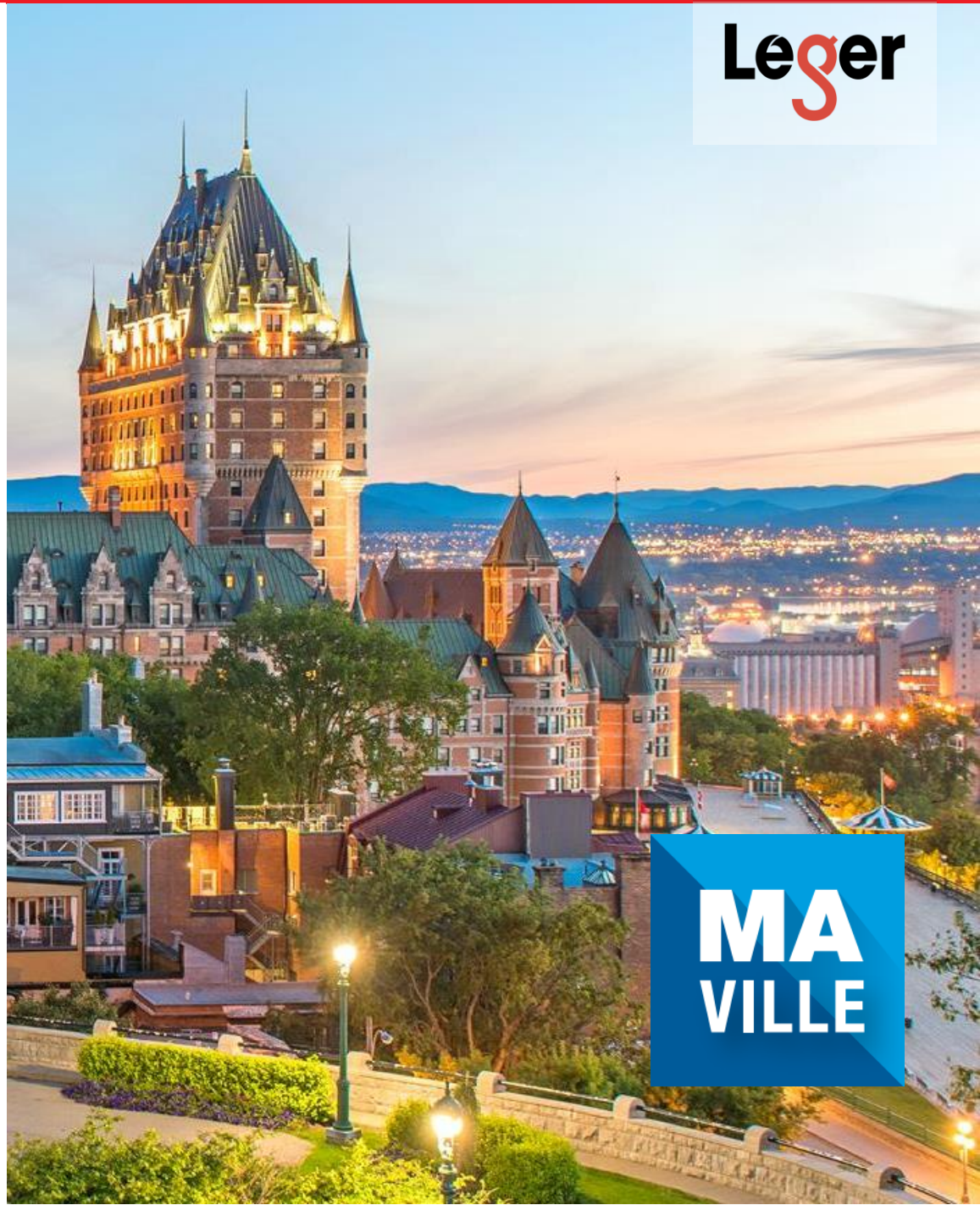
# Rapport

**Sondage populationnel  
entourant différents aspects  
liés à l'information municipale  
ainsi qu'au bulletin municipal**



DATE 2018-11-19 NUMÉRO DE PROJET 70133-133

**Leger**



# Table des matières

<b>Approche méthodologique</b>	<b>03</b>
<b>Profil des répondants</b>	<b>06</b>
<b>Faits saillants</b>	<b>08</b>
<b>Résultats détaillés</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>1. Les sources d'information</b>	<b>12</b>
1.1 Les principales sources pour prendre de l'information sur la Ville	13
1.2 Les moyens efficaces pour joindre les citoyens	14
1.3 Les publications papier de la Ville	15
1.4 Le site Internet de la Ville	16
1.5 Les réseaux sociaux en général	17
1.6 Les réseaux sociaux et la Ville	18
<b>2. Le bulletin municipal décortiqué</b>	<b>20</b>
2.1 La pénétration du bulletin municipal	21
2.2 Le taux de consultation et le lectorat	22
2.3 Les changements apportés au bulletin municipal	25
2.4 Les sujets priorisés par le lectorat	26
2.5 Le niveau de satisfaction des lecteurs	27
<b>3. Le bulletin municipal et ses options</b>	<b>28</b>
3.1 Les points de dépôt	29
3.2 L'infolettre électronique	30
3.3 Propositions pour l'avenir du bulletin	34
<hr/>	



# APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

# APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

## Contexte de l'étude

Soucieux de demeurer en phase avec les besoins et les attentes de ses citoyens, le Service des communications de la Ville de Québec souhaitait mesurer plusieurs aspects **liés à l'information municipale et plus particulièrement, à la pertinence ainsi qu'à la portée du bulletin municipal** dans sa version papier.

Dans ce contexte, le Service des communications de la Ville de Québec a mandaté Léger afin de réaliser une étude auprès de ses citoyennes et citoyens, dont les principaux objectifs étaient entre autres de :

- **Définir** la routine d'acquisition de l'information municipale des citoyens;
- **Évaluer** les habitudes de lecture du bulletin municipal;
- **Mesurer** l'intérêt des citoyens quant aux sujets abordés dans le bulletin municipal;
- **Mesurer** l'intérêt des citoyens à l'égard d'un abonnement à une infolettre;
- **Faire l'analyse différenciée** selon les variables sociodémographiques ainsi que selon les habitudes d'utilisation du web et des outils technologiques.

## Population et échantillon

Pour ce faire, Léger a mené un sondage hybride (c'est-à-dire combinant les méthodes de collecte web et téléphonique), auprès de 1204 répondants répartis proportionnellement dans les six arrondissements (minimum de 200 répondants par arrondissement).

Pour la portion web, l'échantillon a été tiré aléatoirement à partir du panel d'internautes de Léger.

Pour la portion téléphonique, l'échantillon a été tiré de manière aléatoire à partir du logiciel *Échantillonneur Canada*.

## Questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par le Service des communications de la Ville de Québec, puis révisé par Léger. Il comportait une trentaine de variables, incluant les variables sociodémographiques. Le temps moyen requis pour le remplir a été de 8 minutes au téléphone, et de 5 minutes en ligne.

## Collecte des données

Un prétest a été effectué dans le but de valider les questionnaires et d'assurer le déroulement logique et la compréhension des questions. Les questionnaires web et téléphonique ont été prétestés le 25 octobre 2018 auprès de 37 répondants, soit 18 au web et 19 au téléphonique. La collecte des données a été réalisée du 26 octobre au 6 novembre 2018.

## Pondération des résultats et précision statistique

Afin d'assurer la représentativité de l'échantillon, les données brutes de l'étude ont été pondérées selon le sexe l'âge, le niveau de scolarité, la présence d'enfants dans le ménage et les arrondissements à partir des données de recensement 2016 de Statistique Canada.

À titre indicatif, un échantillon probabiliste de même taille (n=1204) aurait une marge d'erreur de  $\pm 2,84\%$  dans un intervalle de confiance de 95% (19 fois sur 20).

## Note pour la lecture du rapport

- ❖ Dans les tableaux et les graphiques, le « n » représente le nombre de personnes interrogées.
- ❖ Le cas échéant, les totaux différents de 100% sont dus à la non-réponse ou à l'arrondissement à l'entier.
- ❖ Pour certaines questions, les répondants pouvaient mentionner plus d'une réponse. Le total de ces questions est par conséquent supérieur à 100%.
- ❖ Afin de faire ressortir les écarts entre les sous-groupes à l'étude, les proportions significativement supérieures sont présentées en **rouge** dans les tableaux et graphiques, alors que les proportions significativement inférieures sont présentées en **bleu**.

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

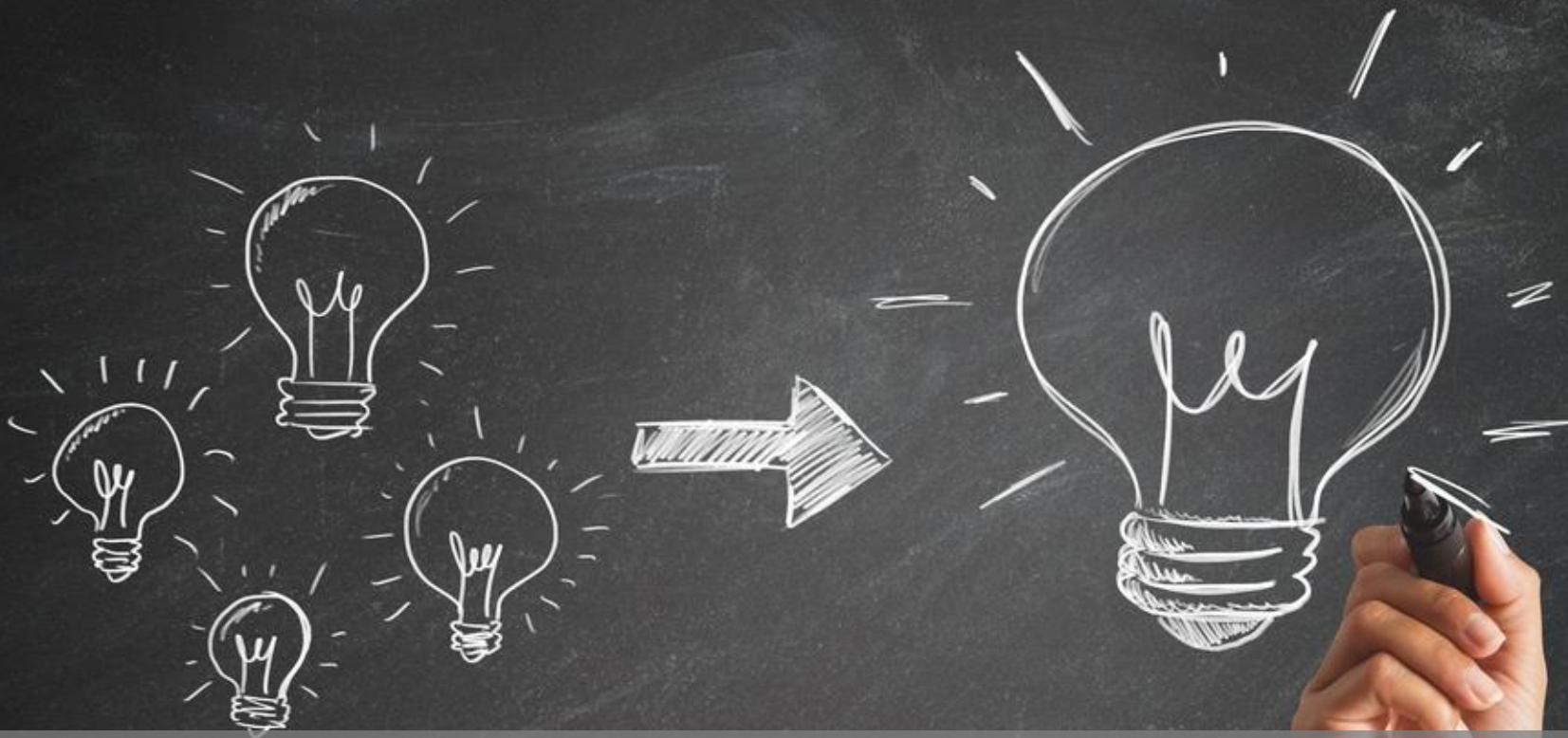


# PROFIL DES RÉPONDANTS

# Profil des répondants

<i>Le profil a été pondéré</i>	TOTAL (n=1204)
<b>Sexe</b>	
Homme	48%
Femme	52%
<b>Âge</b>	
18-24 ans	10%
25-34 ans	17%
35-44 ans	15%
45-54 ans	15%
55-64 ans	18%
65 ans et plus	25%
<b>Présence d'enfant(s) de moins de 18 ans</b>	
Oui	23%
Non	77%
<b>Scolarité</b>	
Primaire/secondaire	28%
Collégial	30%
Universitaire	39%

	TOTAL (n=1204)
<b>Revenu familial annuel brut</b>	
Moins de 40 000 \$	23%
40 000 \$ à 59 999 \$	17%
60 000 \$ à 79 999 \$	14%
80 000 \$ à 99 999 \$	11%
100 000 \$ et plus	21%
<b>Occupation</b>	
Travailleurs	52%
Étudiants	9%
Retraité, au foyer, sans emploi	35%
<b>Arrondissement</b>	
Arrondissement de la Cité-Limoilou	20%
Arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge	19%
Arrondissement Les Rivières	14%
Arrondissement Beauport	15%
Arrondissement Charlesbourg	15%
Arrondissement La Haute-St-Charles	16%



FAITS SAILLANTS



# FAITS SAILLANTS

## Les communications Internet devancent le bulletin municipal



Lorsqu'ils cherchent de l'information tenant du domaine municipal, les citoyens de la ville de Québec se tournent principalement vers son site Internet (29%) et son bulletin municipal (25%).

Les différentes générations se démarquent par une utilisation plus prononcée de certains canaux de communication pour obtenir de l'information sur la Ville, par exemple :

- ❖ une proportion plus élevée de 18-34 passe par les réseaux sociaux (21%, versus 10% dans l'ensemble);
- ❖ les citoyens âgés de 35 à 44 ans (43%) priorisent le site Internet;
- ❖ les personnes âgées de 65 ans et plus se tournent d'abord vers le bulletin municipal (39%).



Si la Ville désire communiquer une information à ses citoyens, le moyen jugé le plus efficace est l'envoi courriel (32%), suivi du feuillet distribué par la poste (26%).

C'est 39% des citoyens qui se procurent les publications papier que la Ville distribue dans ses points de dépôts, ne serait-ce que quelques fois.

Parmi les citoyens qui ont accès à Internet (95% de l'ensemble), 40% ont consulté le site Internet de la Ville à quelques reprises au cours de la dernière année. À eux s'ajoutent 16% qui le visitent quelques fois par mois et 4% qui le visitent chaque semaine.

80% des citoyens ont un compte sur les réseaux sociaux et 24% d'entre eux sont abonnés à au moins un des différents comptes de la Ville de Québec.

- ❖ Facebook arrive loin en tête de liste avec 21% de l'ensemble des citoyens (33% chez les 18-34 ans).

## Le bulletin municipal est apprécié du lectorat



92% du lectorat est satisfait du bulletin municipal (32% très satisfait; 60% assez satisfait).

Le taux de notoriété du bulletin s'élève à 72% de l'ensemble des citoyens. Parmi ceux qui le connaissent, 90% le consultent, dont 46% qui le font souvent et 44% qui le font quelques fois.

En rapportant cette information à l'ensemble des citoyens, c'est 65% de la population de la ville de Québec qui feuillette le bulletin municipal.

## FAITS SAILLANTS

Quelle version du bulletin municipal les citoyens lisent-ils?



La version papier: 92%



La version électronique: 8%

Ils le lisent surtout pour :

- ❖ Les informations concernant les activités de loisir (36%);
- ❖ Les actualités de leur arrondissement (34%);
- ❖ Les grands projets municipaux (32%).

Les dernières publications du bulletin (février et juin 2018) ont été consultées par au moins 54% des citoyens et dans 44% des foyers, c'est un minimum de deux personnes qui le lisent.

Principalement, les répondants qui se sont prononcés sur la question ont remarqué des changements quant à sa présentation (32%) et son contenu (23%). Ils ont surtout soulevé que son aspect visuel s'est amélioré et que son contenu était plus élaboré et pertinent, bref de meilleure qualité.

### Pour l'avenir du bulletin municipal, les avis sont départagés

Les points de dépôt sont accessibles à 86% de la population, mais seulement 23% se déplaceraient pour récupérer le bulletin municipal si celui-ci n'était plus distribué par la poste.

46% des citoyens sont abonnés à au moins une infolettre et l'idée que la Ville en produise une suscite l'intérêt de 68% des répondants. Dans une proportion de 54%, ces derniers souhaiteraient que cette éventuelle infolettre soit envoyée par courriel à la fréquence d'une fois par mois.

L'avis des citoyens est partagé quant à l'avenir du bulletin : 42% d'entre eux désirent que la Ville le remplace par une infolettre électronique tandis que 39% souhaitent qu'elle continue de le distribuer en format papier par la poste.



C'est donc au regard des différences significatives au niveau des variables sociodémographiques détaillées dans ce rapport qu'on remarque que les personnes plus âgées préfèrent davantage les moyens de communication traditionnels et désirent que la forme de publication actuelle soit maintenue. Le bulletin municipal papier est leur premier choix en matière d'information municipale et ils préfèrent que la Ville continue de le produire et de le distribuer par la poste.



Parallèlement, comme 62% des milléniaux utilisent Facebook pour s'informer sur une entreprise\*, il n'est pas surprenant qu'ils soient proportionnellement plus nombreux à utiliser cette plateforme lorsqu'ils s'intéressent à leur municipalité, à la «suivre» et à désirer que celle-ci entre en communication avec eux de cette façon. Ils sont aussi plus habiles avec la technologie, toujours connectés, et font de la protection de l'environnement une priorité...alors peu ou pas de communication papier pour eux.

\*Source: *Étude jeunesse Léger*, 2018.



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

# 1. Les sources d'information

# 1. Les sources d'information

## 1.1 Les principales sources pour prendre de l'information sur la Ville

**Le site Internet de la Ville est la principale source d'information municipale des citoyens (29%).**

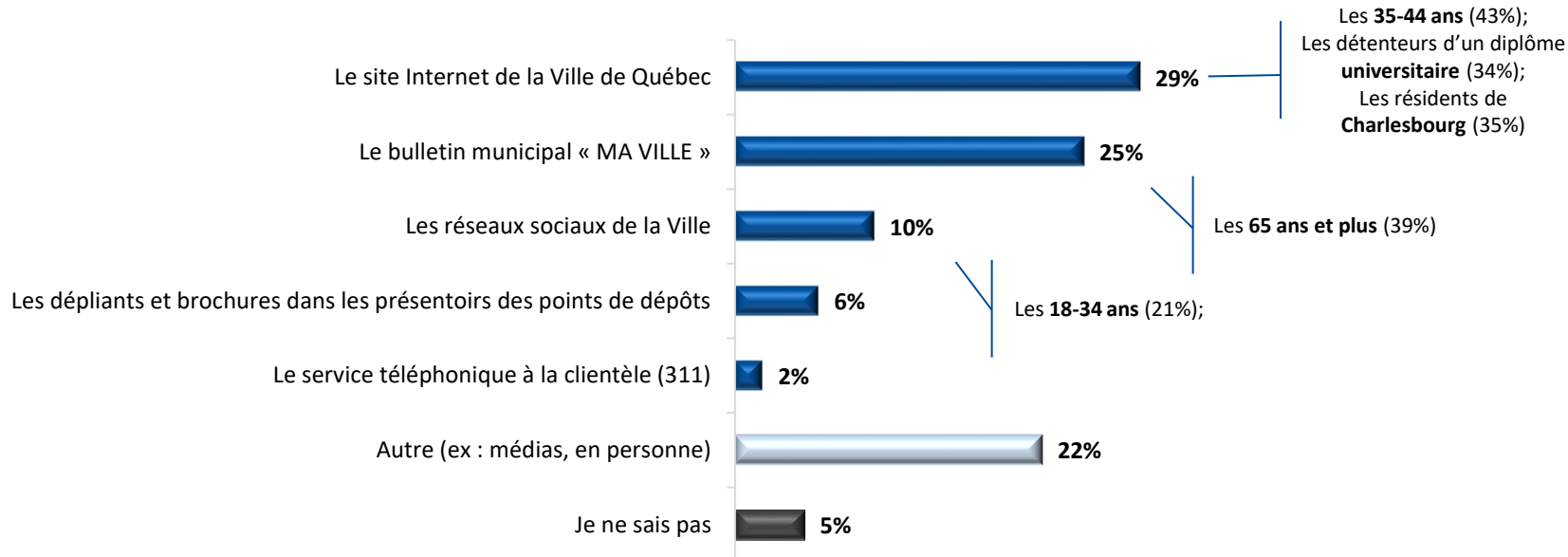
**Le bulletin municipal « MA VILLE » constitue, pour sa part, la principale source d'information d'un citoyen sur quatre (25%).**

Dans de moindres proportions, 10% des citoyens ont identifié les réseaux sociaux de la Ville en tant que principale source d'information municipale, 6% les dépliants et brochures dans les présentoirs des points de dépôt et 2% le service téléphonique à la clientèle 311.

Les différences significatives entre les sous-groupes de citoyens sont présentées ci-dessous.

**Q1. Quelle est, parmi les suivantes, votre principale source d'information municipale?**

*Base: tous les répondants (n=1204)*



# 1. Les sources d'information

## 1.2 Les moyens efficaces pour joindre les citoyens

 Interrogés sur le moyen de communication le plus efficace pour leur transmettre de l'information municipale, les citoyens identifient en premier lieu le courriel (32%).

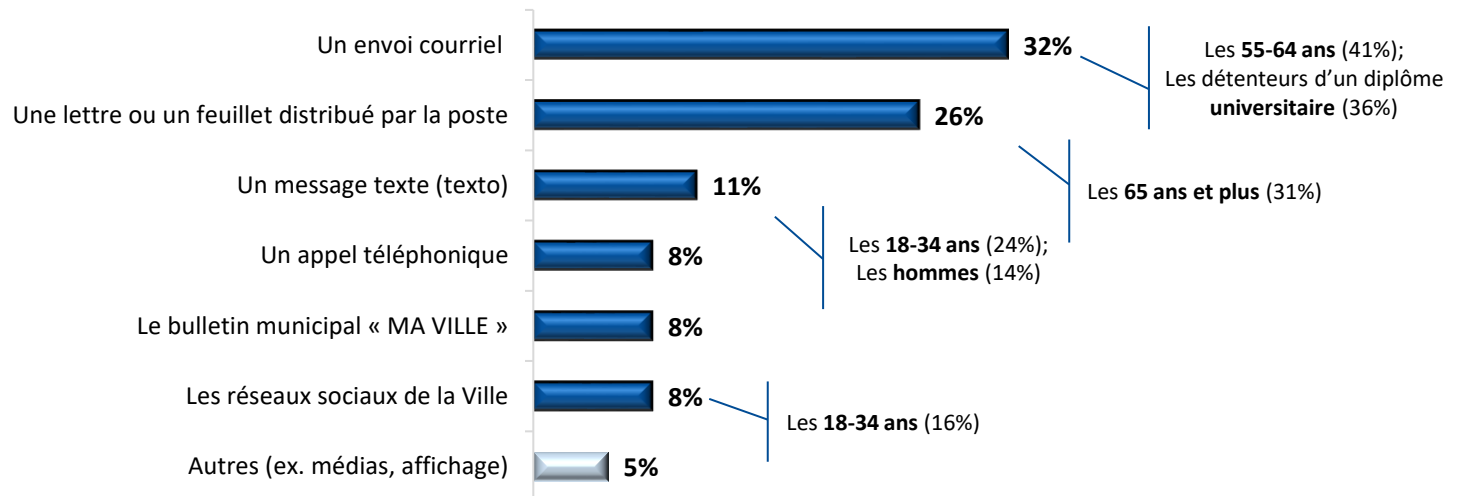
La lettre ou le feuillet distribué par la poste arrive au second rang des moyens jugés les plus efficaces à cette fin (26%).

Pour leur part, 11% des citoyens ont identifié le texto, 8% un appel téléphonique, le bulletin municipal « MA VILLE » ou les réseaux sociaux de la Ville.

❖ Les différences, surtout générationnelles, sont listées ci-dessous. Soulignons toutefois que le courriel demeure le premier moyen de trois groupes d'âge sur cinq. Soit les 35-44 ans, les 45-54 ans et les 55-64 ans. Parmi les 18-34 ans, c'est le texto qui arrive au premier rang (24%), et les 65 ans et plus ont identifié la lettre ou le feuillet postal en tant que meilleur moyen dans une proportion de 31%.

### Q2. Si la Ville de Québec souhaite vous transmettre une information, quel moyen s'avère le plus efficace pour vous rejoindre?

Base: tous les répondants (n=1204)



# 1. Les sources d'information

## 1.3 Les publications papier de la Ville



39% des citoyens se procurent des publications municipales telles que les programmations loisirs ou la brochure d'activités estivales dans les points de dépôt de la Ville, ne serait-ce que quelques fois.

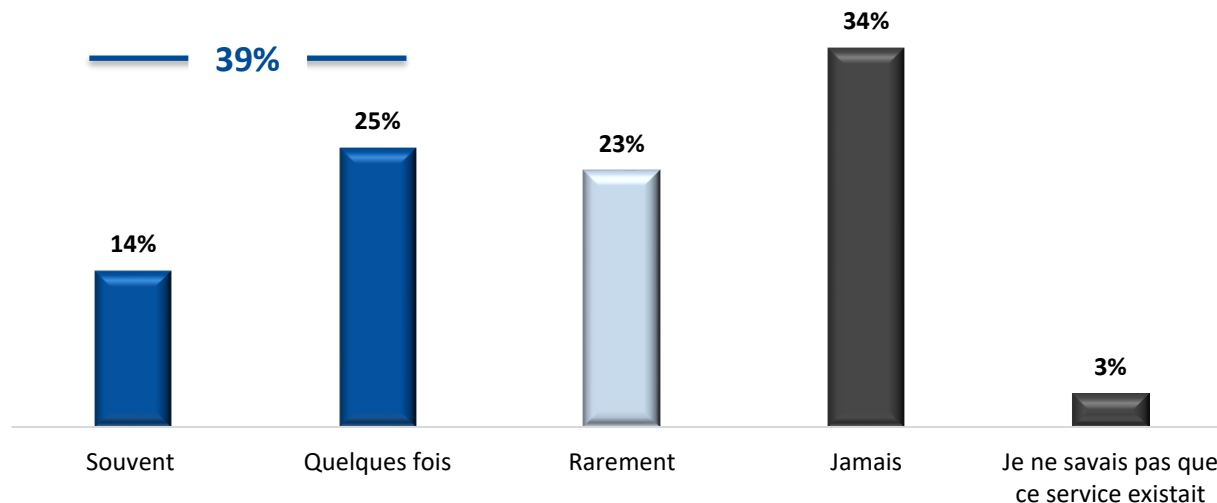
23% le font rarement et 34%, jamais. Pour leur part, 3% ne savaient pas que ce service existait.

L'analyse au regard des variables sociodémographiques révèle que les sous-groupes suivants sont plus nombreux en proportion à le faire quelques fois ou souvent :

- ❖ Les femmes (45%, contre 32% des hommes);
- ❖ Les 65 ans et plus (45%);
- ❖ Les ménages avec enfant(s) (48%).

**Q3. Vous arrive-t-il de vous procurer des publications comme les programmations loisirs ou la brochure des activités estivales (Vibrez) dans les points de dépôt de la Ville de Québec (bibliothèques, installations sportives et bureaux d'arrondissement)?**

*Base: tous les répondants (n=1204)*



# 1. Les sources d'information

## 1.4 Le site Internet de la Ville



Parmi les citoyens qui ont accès à Internet (95% de l'ensemble), 40% ont consulté le site Internet de la Ville quelques fois au cours de la dernière année.

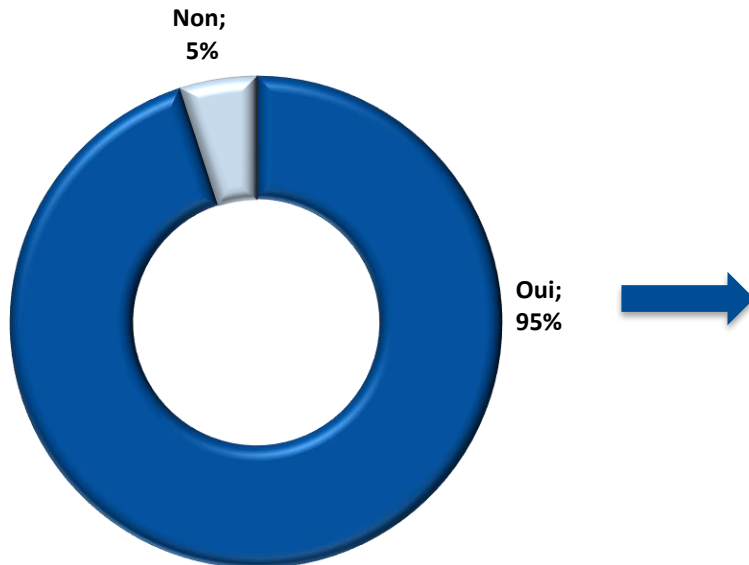
20% l'ont fait plus fréquemment, soit quelques fois par mois (16%), voire toutes les semaines (4%).

Pour leur part, 23% l'ont consulté une ou deux fois dans la dernière année et 16% ne l'ont pas consulté du tout.

- ❖ Les 35-44 ans (93%), les détenteurs d'un diplôme universitaire (88%) et les ménages avec enfant(s) (92%) sont plus nombreux en proportion à avoir consulté le site Internet de la Ville au cours de la dernière année, ne serait-ce qu'une ou deux fois.

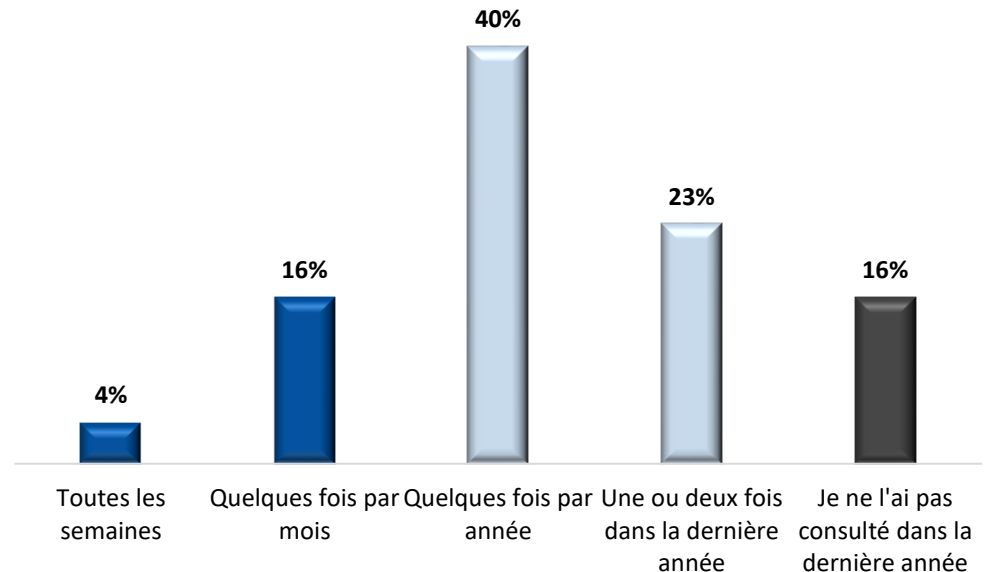
**Q5. Avez-vous accès à Internet?**

Base: tous les répondants (n=1204)



**Q6. Au cours de la dernière année, à quelle fréquence avez-vous consulté le site Internet de la Ville de Québec?**

Base: les répondants qui ont accès à Internet (n=1141)



Le total différent de 100% est attribuable à l'arrondissement à l'entier.



# 1. Les sources d'information

## 1.5 Les réseaux sociaux en général

80% des citoyens détiennent au moins un compte sur les réseaux sociaux.

Le plus populaire est, et de loin, Facebook (77%).

❖ Sans surprise, les 45 ans et moins sont plus nombreux en proportion à détenir au moins un compte sur les réseaux sociaux (18-34 ans : 98%; 35-44 ans : 91%). Les 18-34 ans sont plus nombreux à détenir un compte sur tous les réseaux sociaux évalués : la quasi-totalité d'entre eux sont sur Facebook (98%), la majorité détiennent un compte Instagram (55%) et près d'un sur deux détient un compte YouTube (49%) ou Snapchat (46%).

Q.23. Pouvez-vous nous indiquer si vous avez un compte pour les réseaux sociaux suivants?

Base: tous les répondants Plusieurs mentions possibles	Total (n=1204)	Homme (n=543)	Femme (n=661)	18-34 ans (n=238)	35-44 ans (n=179)	45-54 ans (n=208)	55-64 ans (n=248)	65 ans et plus (n=331)
<b>TOTAL OUI</b>	80%	80%	81%	<b>98%</b>	<b>91%</b>	81%	78%	<b>56%</b>
Facebook	77%	75%	79%	<b>95%</b>	<b>87%</b>	78%	74%	<b>52%</b>
Instagram	26%	25%	27%	<b>55%</b>	30%	22%	<b>10%</b>	<b>6%</b>
YouTube	26%	<b>32%</b>	<b>20%</b>	<b>49%</b>	29%	<b>16%</b>	<b>13%</b>	<b>12%</b>
Snapchat	16%	17%	16%	<b>46%</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>
Twitter	15%	<b>17%</b>	<b>13%</b>	<b>22%</b>	20%	15%	12%	<b>8%</b>
Autres	5%	<b>8%</b>	<b>3%</b>	7%	6%	4%	5%	4%
Je n'ai aucun compte sur les médias sociaux	19%	20%	18%	<b>2%</b>	<b>7%</b>	18%	21%	<b>43%</b>

Le TOTAL OUI est inférieur à la somme des éléments qui le composent en raison de la mention multiple.  
Le complément à 100% est attribuable à la non-réponse.

# 1. Les sources d'information

## 1.6 Les réseaux sociaux et la Ville



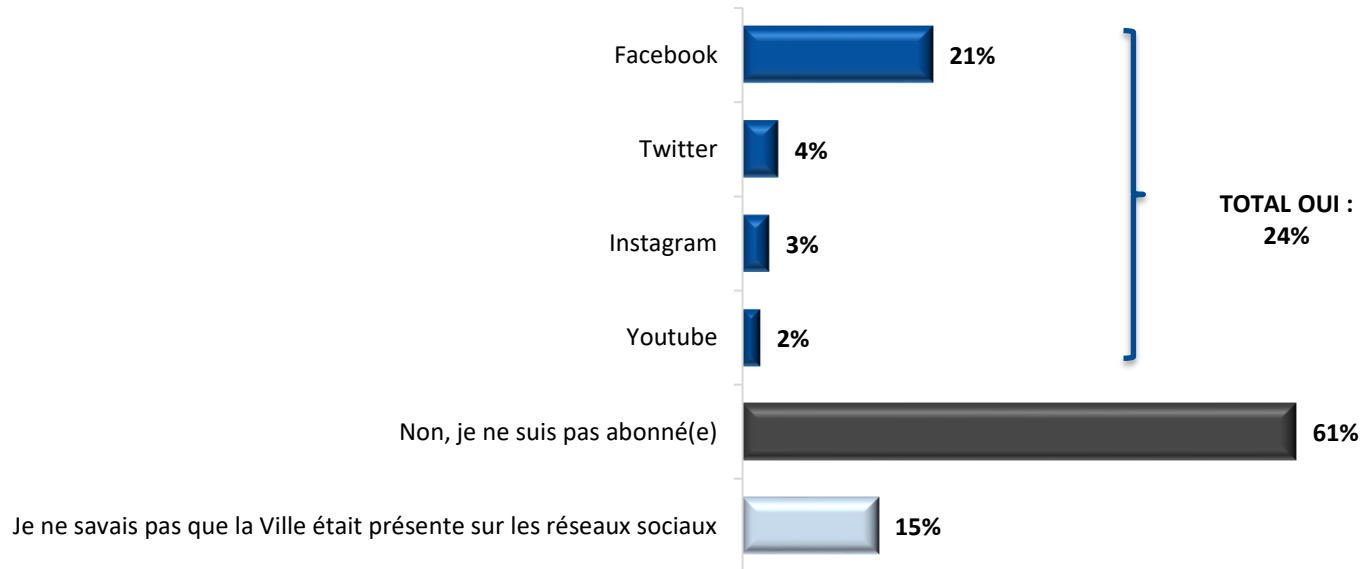
24% des citoyens qui détiennent minimalement un compte sur les réseaux sociaux sont abonnés à au moins un des différents comptes de la Ville de Québec.

C'est sur Facebook que les citoyens suivent le plus la Ville (21%).

- ❖ Les 18-34 ans sont plus nombreux à être abonnés à au moins un compte de la Ville sur les réseaux sociaux (36%) et c'est surtout sur Facebook qu'ils « suivent » la Ville (33%).
- ❖ Les hommes sont, pour leur part, un peu plus nombreux en proportion à être abonnés aux comptes Twitter (5%, contre 2% des femmes) et Instagram (4%, contre 2% des femmes) de la Ville.

**Q24. Pouvez-vous nous indiquer si vous êtes abonné au compte de la Ville de Québec pour les réseaux sociaux suivants?**

*Base: les répondants ayant un compte sur au moins un réseau social (n=960)*



Le TOTAL OUI est inférieur à la somme des éléments qui le composent en raison de la mention multiple.  
Le total supérieur à 100% est attribuable à la mention multiple.

# 1. Les sources d'information

## 1.6 Les réseaux sociaux et la Ville



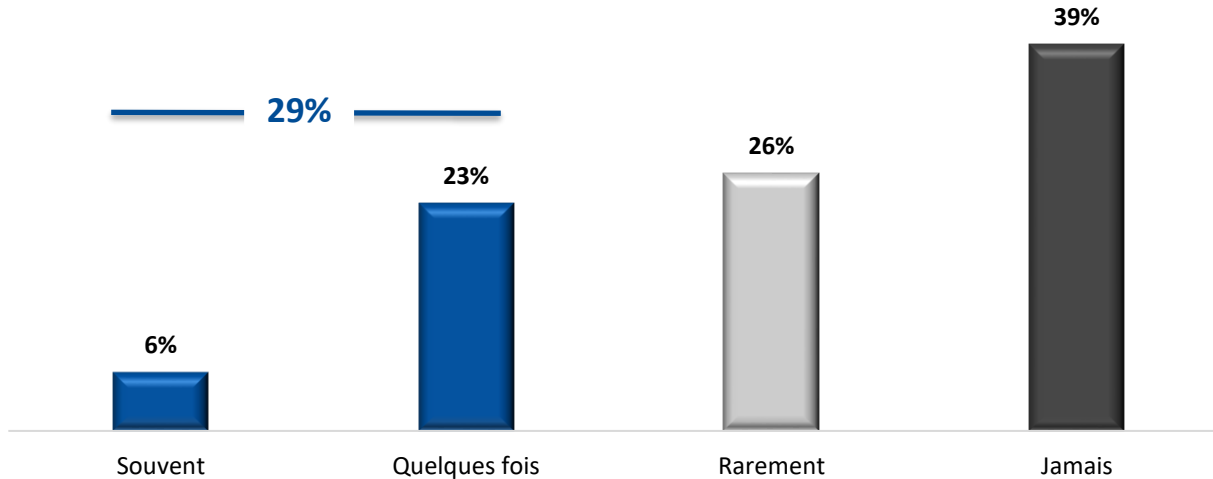
Parmi les répondants qui détiennent au moins un compte sur les réseaux sociaux, 29% rapportent qu'il leur arrive de voir des publications ou des publicités de la Ville de Québec sur leur fil d'actualité, quelques fois ou souvent.

En revanche, 26% déclarent que cela leur arrive rarement et 39% indiquent ne jamais voir de publications de la Ville sur le fil d'actualité de leur(s) compte(s) de réseaux sociaux.

❖ Les 18-34 ans (39%) et les résidents de La Cité-Limoilou (36%) rapportent en plus grande proportion qu'il leur arrive de voir des publications de la Ville, que ce soit quelques fois ou souvent.

**Q25. Vous arrive-t-il de voir des publications ou des publicités de la Ville de Québec sur vos fils d'actualité ?**

*Base: les répondants ayant au moins un compte sur un réseau social (n=960)*



## 2. Le bulletin municipal décortiqué

## 2. Le bulletin municipal décortiqué

### 2.1 La pénétration du bulletin municipal



Le taux de notoriété du bulletin municipal « MA VILLE » s'établit à 72% parmi les citoyens.

La notoriété du bulletin municipal est plus élevée parmi les 45 ans et plus (45-54 ans : 80%); 55-64 ans : 83%; 65 ans et plus : 87%).

Parmi ceux qui le connaissent, 90% le consultent : 46% le font souvent et 44%, quelques fois.

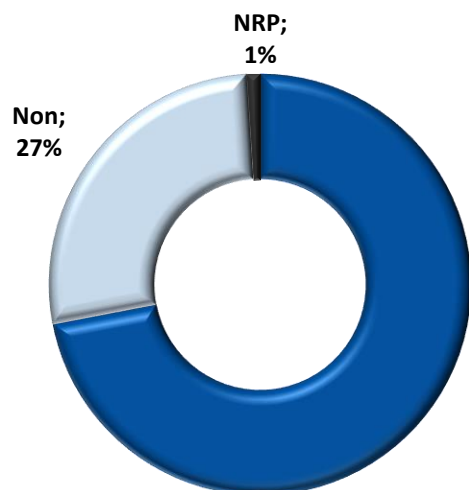
En rapportant cette information à l'ensemble des citoyens, c'est 65% de la population de la ville de Québec qui en fait la lecture.

❖ Les femmes (92%, contre 87% des hommes) et les 65 ans et plus (95%) sont plus nombreux en proportion à le consulter, ne serait-ce que quelques fois. En revanche, c'est parmi les 18-34 ans qu'on retrouve la plus forte proportion de citoyens qui déclarent ne pas le consulter (17%).

Ceux qui ne le consultent jamais mentionnent que c'est surtout par manque d'intérêt (49%) et 30% déclarent trouver l'information ailleurs.

**Q7. Connaissiez-vous le bulletin municipal « MA VILLE », qui est distribué par la poste, à toutes les portes de la Ville de Québec et ce, 3 fois par année?**

Base: tous les répondants (n=1204)



Oui;  
72%



**Q8. Le lisez-vous ou le consultez-vous?**

Base: les répondants qui connaissent le bulletin municipal (n=907)



Q9. Pour quelle(s) raison(s) ne le consultez-vous pas ? Plusieurs réponses possibles	n=87
Par manque d'intérêt	49%
Je trouve l'information ailleurs	30%
Par manque de temps	21%
Je ne m'intéresse pas à l'information municipale	11%
Je ne le reçois pas	4%
Trop compliqué	2%

## 2. Le bulletin municipal décortiqué

### 2.1 La pénétration du bulletin municipal - *suite*



De façon générale, 92% de ceux qui consultent le bulletin municipal « MA VILLE » utilisent la version papier.

Le taux de lectorat de la version papier est plus élevé parmi les 65 ans et plus (95%) et les résidents de Beauport (96%) et de la Haute-Saint-Charles (97%).

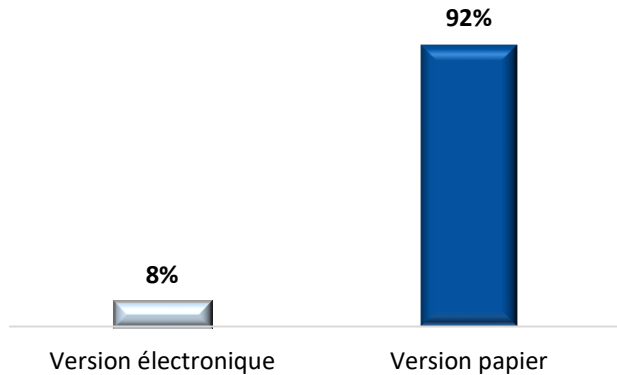
- ❖ Pour leur part, les 18-34 ans (19%) et les résidents de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge (13%) qui consultent la publication sont proportionnellement plus nombreux à le faire en ligne.

**Parmi ceux qui consultent principalement la version papier (92%), 29% savent que le bulletin est disponible en version électronique.**

- ❖ Même s'ils lisent davantage la version papier, les citoyens âgés de 65 ans et plus sont plus nombreux à être au fait de cette information (39%), tandis qu'à l'inverse, 83% des 35-44 ans ont rapporté qu'ils ne savaient pas que leur bulletin municipal était accessible en ligne.

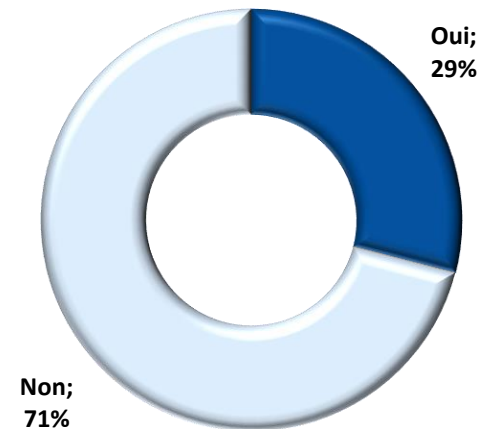
**Q10A. De façon générale, lisez-vous la version papier ou électronique du bulletin municipal?**

*Base: les répondants qui consultent le bulletin municipal (n=820)*



**Q10b. Vous avez mentionné lire la version papier principalement, êtes-vous au courant que le bulletin municipal est disponible en version électronique?**

*Base: les répondants qui consultent principalement la version papier (n=761)*



## 2. Le bulletin municipal décortiqué

### 2.2 Le taux de consultation et le lectorat



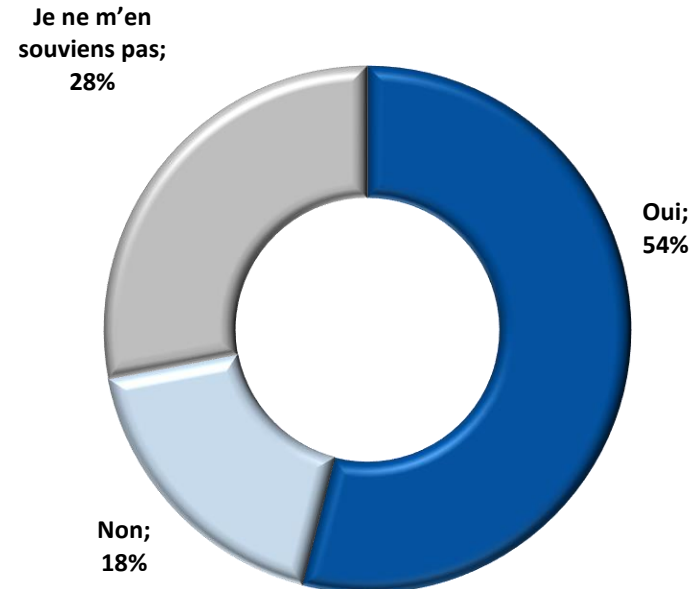
54% des citoyens qui consultent le bulletin municipal, ne serait-ce que quelques fois, ont parcouru les publications de février ou de juin derniers.

18% ne l'ont pas fait et 28% ont déclaré ne pas s'en souvenir.

- ❖ Les femmes (58%, contre 50% des hommes), les 65 ans et plus (62%) et les détenteurs d'un diplôme de niveau universitaire (60%) sont plus nombreux à avoir répondu par l'affirmative.

**Q13. Avez-vous lu ou parcouru le bulletin municipal de février ou juin dernier ?**

*Base: les répondants qui consultent le bulletin municipal (n=820)*



## 2. Le bulletin municipal décortiqué

### 2.2 Le taux de consultation et le lectorat- *suite*



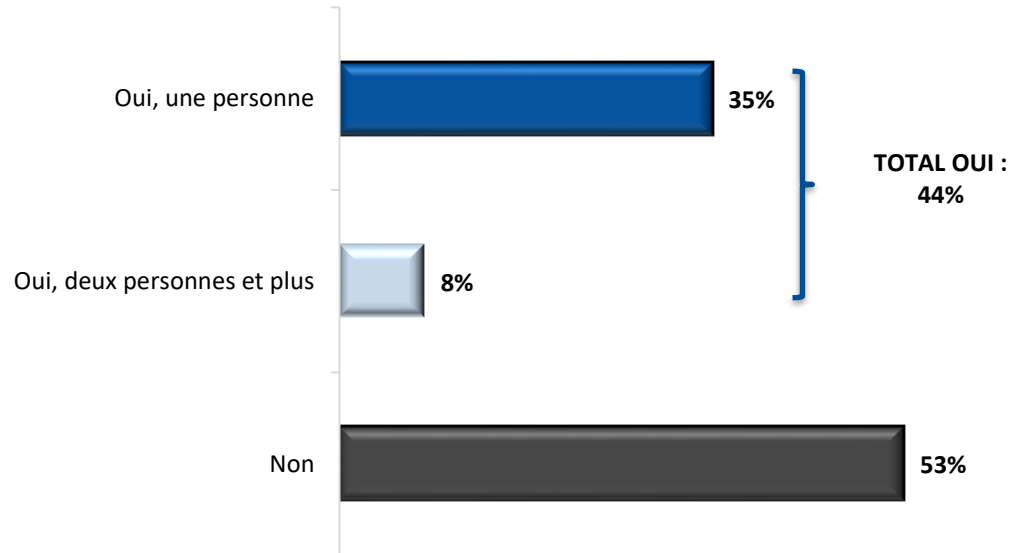
44% des citoyens qui consultent le bulletin municipal, ne serait-ce que quelques fois, déclarent qu'au moins une autre personne dans leur foyer consulte la publication.

35% indiquent que la publication est lue par une autre personne et 8%, par deux autres personnes ou plus.

❖ Les hommes (48%, contre 39% des femmes) et les ménages avec enfant(s) (57%) sont plus nombreux en proportion à répondre par l'affirmative.

**Q14. À votre connaissance, le bulletin municipal est-il lu ou consulté par d'autres personnes dans votre foyer?**

*Base: les répondants qui consultent le bulletin municipal (n=820)*





## 2. Le bulletin municipal décortiqué

### 2.3 Les changements apportés au bulletin municipal



16% des citoyens qui consultent le bulletin municipal ont constaté des changements dans la publication au cours de la dernière année.

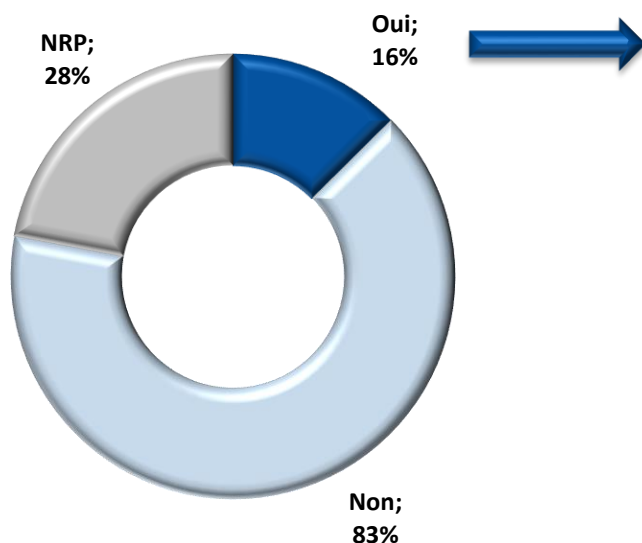
Les 18-34 ans (25%) et les résidents de Beauport (22%) sont plus nombreux dans cette situation.

Les citoyens qui ont constaté des changements ont été invités à préciser, dans une question complètement ouverte (sans choix de réponse) la nature du ou des changements qu'ils avaient constaté(s).

Les réponses fournies sont variées, mais les plus récurrentes concernent le graphisme et la présentation (32%).

**Q11A. Au cours de la dernière année, avez-vous constaté des changements dans la production du bulletin (graphisme, qualité de l'information, fréquence de publication, nombre de pages, etc.)?**

*Base: les répondants qui consultent le bulletin municipal (n=820)*



**Q11B. Vous avez mentionné avoir constaté des changements dans la production du bulletin. Pouvez-vous indiquer de quels changements il s'agit ?**

Base: les répondants qui ont constaté des changements Plusieurs réponses possibles	TOTAL n=127
<b>Graphisme et présentation</b>	<b>32%</b>
Graphisme bien fait / amélioré	8%
Mise en page / présentation / apparence (sans précision)	7%
Graphisme (sans précision)	6%
Mise en page / présentation améliorée / plus efficace	5%
Plus coloré / plus de couleurs	5%
Plus de photos / plus grande variété de photos/images	4%
Qualité des images / photos	3%
Papier (sans précision) / papier recyclage	2%
<b>Information et contenu éditorial</b>	<b>23%</b>
Plus d'information / plus de contenu (cahier spécial, chroniques, articles, etc.)	10%
Informations plus claires / plus précises / plus détaillées	6%
Plus complet / informations plus complètes	5%
Informations plus pertinentes / plus intéressantes / plus élaborées	4%
Qualité du contenu (sans précision)	2%
Papier (sans précision) / papier recyclage	2%
<b>Volume</b>	<b>12%</b>
Moins de pages / moins volumineux	7%
Plus de pages / plus volumineux	4%
Nombre de pages (sans précisions)	1%
<b>Publication</b>	<b>5%</b>
Moins fréquent / paraît moins souvent	4%
Plus fréquent / paraît plus souvent	1%
Je ne m'en souviens plus	29%

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

## 2. Le bulletin municipal décortiqué

### 2.4 Les sujets priorisés par le lectorat



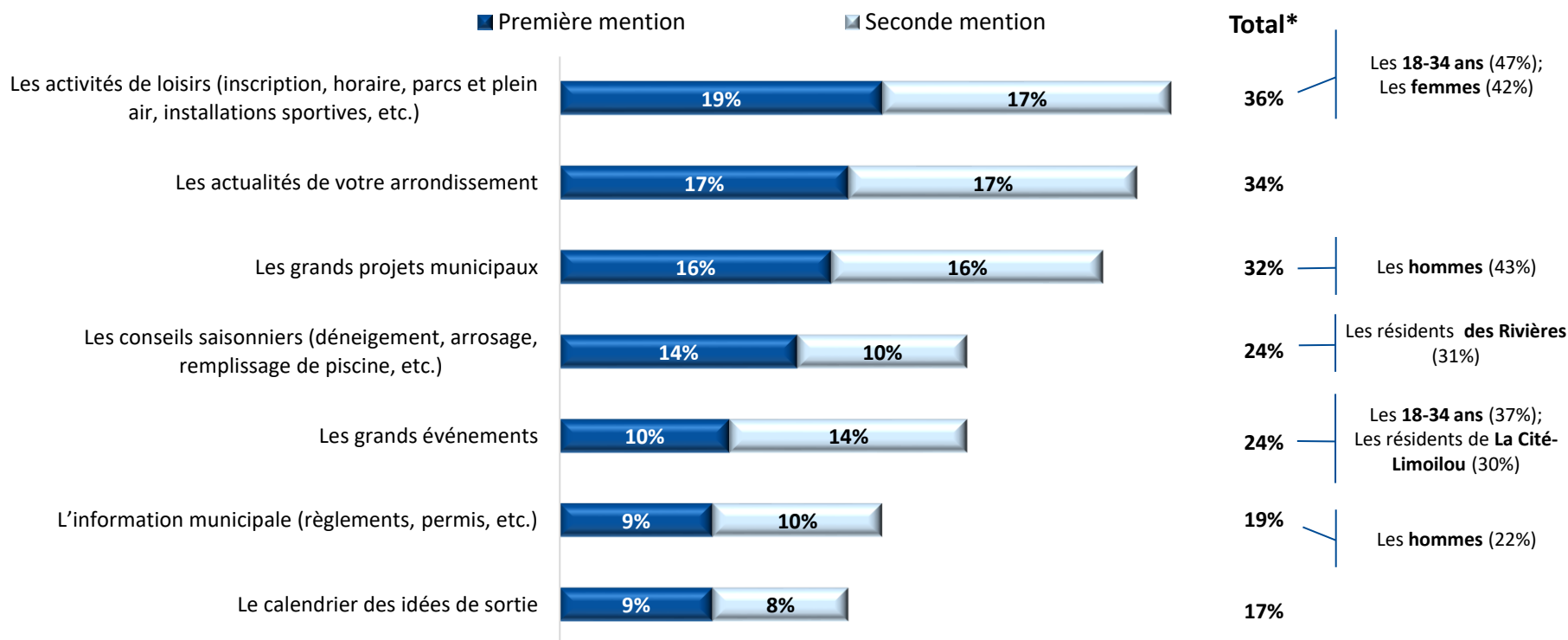
Parmi les sujets abordés dans le bulletin municipal, ce sont les activités de loisirs qui sont consultées en premier (36%).

Les actualités des arrondissements (34%) et les grands projets municipaux (32%) finalisent le top 3 des sujets les plus consultés\*.

Les différences entre les sous-groupes de répondants sont listées ci-dessous.

**Q15Q16. Parmi les sujets abordés dans le bulletin municipal, quel est celui que vous aimez consulter en PREMIER ? / Parmi les sujets abordés dans le bulletin municipal, quel est celui que vous aimez consulter en DEUXIEME ?**

Base: les répondants qui consultent le bulletin municipal (n=820)



\*En tant que première ou seconde mention.

## 2. Le bulletin municipal décortiqué

### 2.4. Le niveau de satisfaction du lectorat



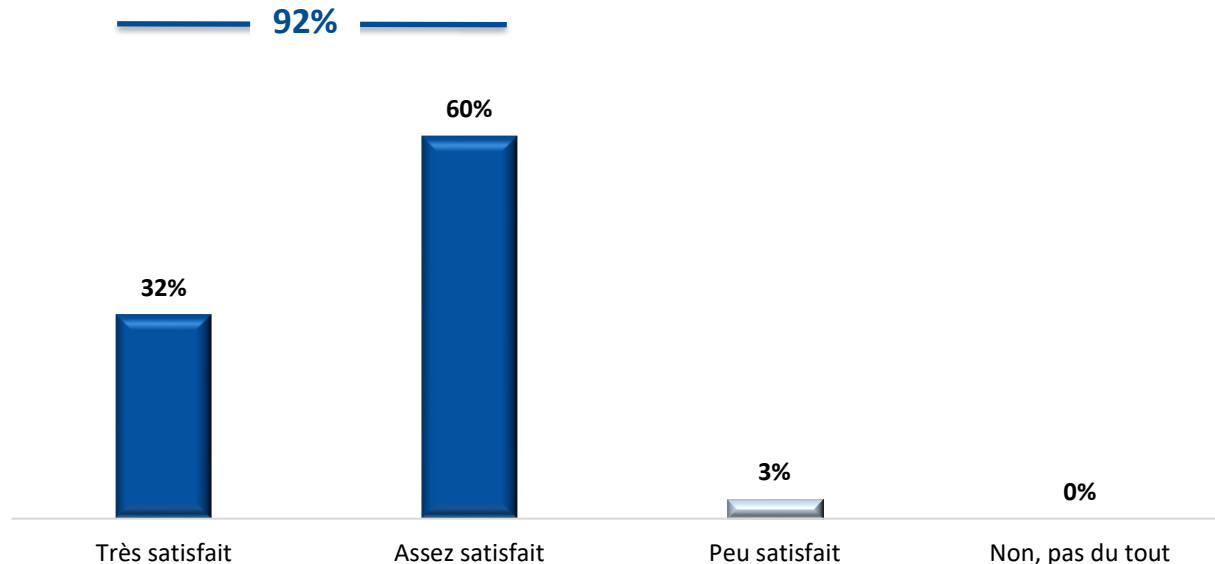
92% des lecteurs du bulletin municipal en sont satisfaits.

Parmi ceux-ci, 32% en sont très satisfaits et 60%, assez satisfaits.

❖ Ce haut taux de satisfaction est généralement partagé parmi l'ensemble des lecteurs du bulletin municipal : peu de différences significatives d'un point de vue statistique, si ce n'est que les 18-34 ans sont un peu plus nombreux en proportion à se dire peu satisfaits de la publication (8%).

Q17. En général, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait du bulletin municipal ?

Base: les répondants qui consultent le bulletin municipal (n=820)



### 3. Le bulletin municipal et ses options

## 3. Le bulletin municipal et ses options

### 3.1 Les points de dépôt



Les points de dépôt de la Ville de Québec sont facilement accessibles pour 86% des citoyens.

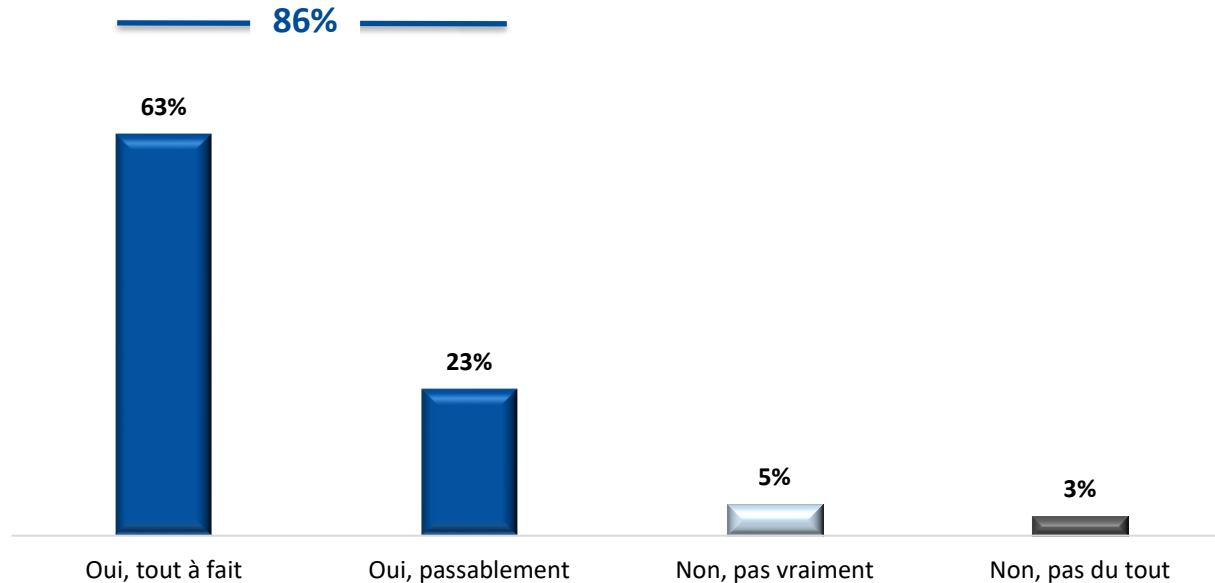
Parmi ceux-ci, 63% déclarent qu'ils le sont tout à fait et 23%, passablement.

Seulement 8% des citoyens jugent que les points de dépôt ne sont pas vraiment (5%), ou pas du tout accessibles (3%).

Ce constat s'avère, peu importe le sous-groupe sociodémographique et l'arrondissement de résidence des répondants.

**Q4. Les points de dépôt de la Ville de Québec (bibliothèques, installations sportives, bureaux d'arrondissement) vous sont-ils facilement accessibles?**

*Base: tous les répondants (n=1204)*



### 3. Le bulletin municipal et ses options

#### 3.1 Les points de dépôt - suite



Un peu moins du quart des lecteurs du bulletin municipal seraient enclins à le récupérer dans un point dépôt de la Ville s'il n'était pas distribuée par la poste (23%).

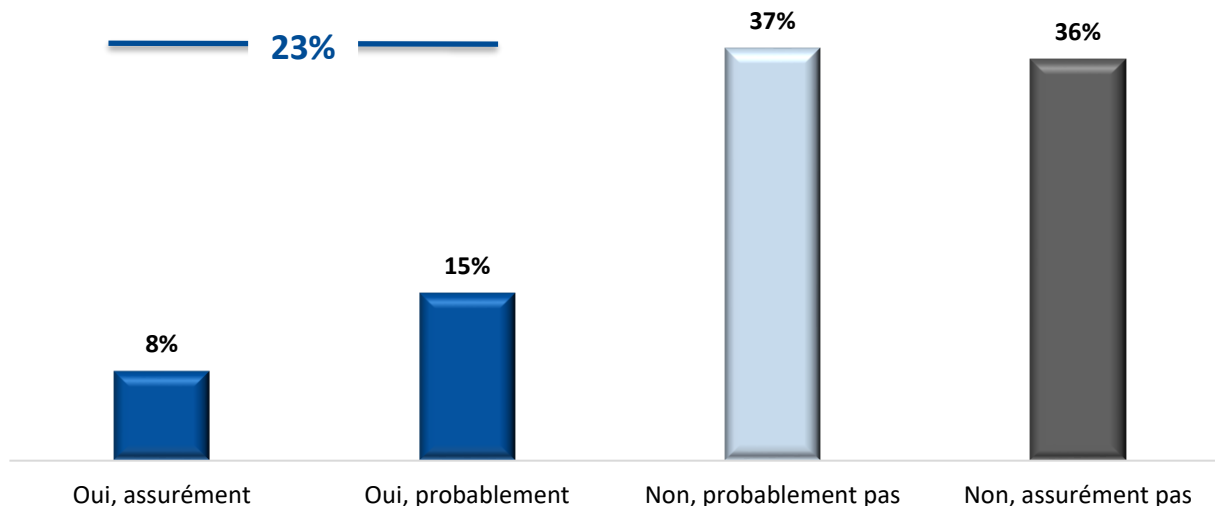
Plus précisément, 8% iraient assurément et 15%, probablement.

En revanche, 37% des lecteurs n'iraient probablement pas et 36%, assurément pas.

Aucune différence significative pertinente n'est observée selon le sous-groupe de citoyens.

**Q18. Si le bulletin municipal « MA VILLE » était distribué dans les points de dépôt de la Ville (bibliothèques, installations sportives, bureaux d'arrondissements) plutôt que par la poste, iriez-vous le récupérer pour le consulter?**

*Base: les répondants qui consultent le bulletin municipal (n=820)*



### 3. Le bulletin municipal et ses options

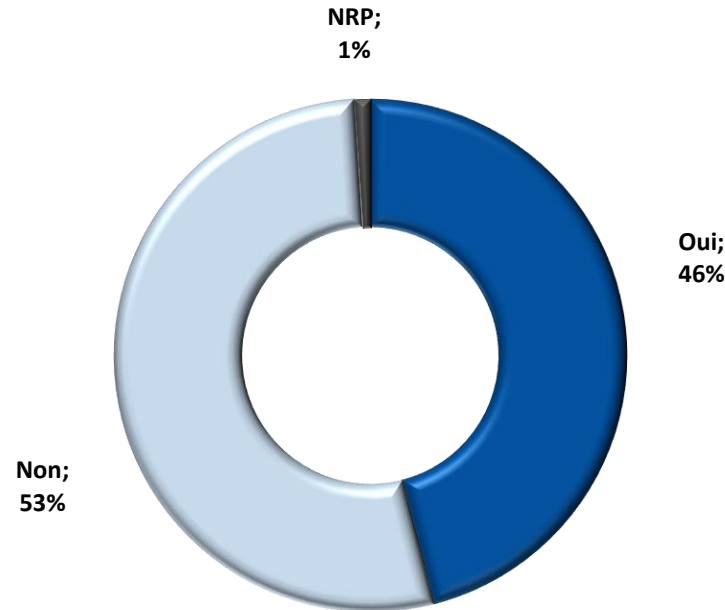
#### 3.2 L'infolettre électronique

 **46% des citoyens sont abonnés à une ou des infolettres qu'ils reçoivent périodiquement par courriel.**

- ❖ Les 35-64 ans (35-44 ans : 53%; 45-54 ans : 54%; 55-64 ans : 52%), les détenteurs d'un diplôme universitaire (56%) et les ménages avec enfant(s) (51%) sont proportionnellement plus nombreux à avoir répondu par l'affirmative.

**Q19. Êtes-vous abonné à différentes infolettres que vous recevez de façon périodique par courriel?**

*Base: tous les répondants (n=1204)*



### 3. Le bulletin municipal et ses options

#### 3.2 L'infolettre électronique - suite

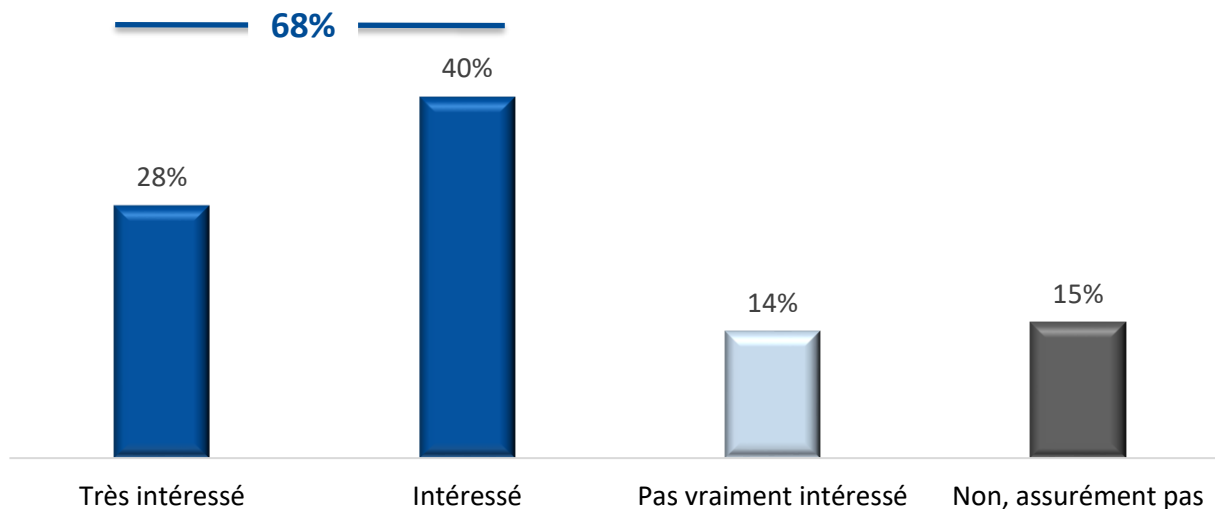
 L'idée d'une infolettre abordant diverses thématiques d'actualité municipale et envoyée par courriel suscite l'intérêt de la majorité des citoyens (68%).

De fait, 28% se disent très intéressés et 40%, intéressés.

- ❖ L'intérêt envers l'infolettre est plus marqué parmi les hommes (71%, contre 65% des femmes), les 45-54 ans (76%), les détenteurs d'un diplôme universitaire (73%) et les ménages avec enfant(s) (74%).
- ❖ Les citoyens qui consultent souvent le bulletin municipal (75%) et ceux qui visitent régulièrement le site Internet de la Ville (82%) se montrent davantage intéressés.

**Q20. Si la Ville produisait une infolettre qui résumait diverses thématiques d'actualités municipales comme les loisirs, les changements à la réglementation, les dates à retenir, les projets majeurs, etc., seriez-vous intéressé à la recevoir par courriel ?**

*Base: tous les répondants (n=1204)*



Le complément à 100% représente la non-réponse.



### 3. Le bulletin municipal et ses options

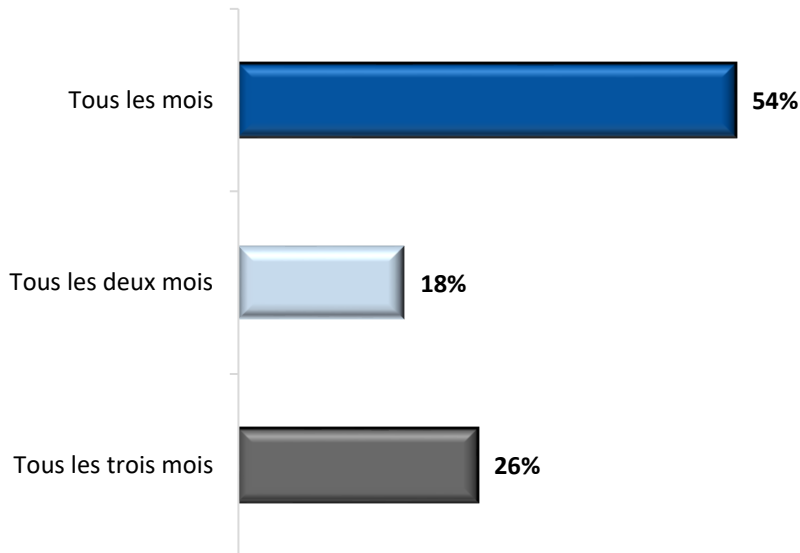
#### 3.2 L'infolettre électronique - *suite*

 Parmi les citoyens qui se montrent intéressés envers une infolettre envoyée par courriel, la majorité d'entre eux souhaiteraient la recevoir tous les mois (54%).

La périodicité idéale varie peu selon les variables sociodémographiques.

On remarque toutefois que les citoyens intéressés envers l'infolettre qui ont déclaré consulter souvent le bulletin municipal et qui visitent régulièrement le site web de la Ville de Québec (61%) sont plus nombreux en proportion à souhaiter la recevoir tous les mois (63%).

**Q21. À quelle fréquence souhaiteriez-vous recevoir cette infolettre ?**  
*Base: les répondants qui sont intéressés à recevoir l'infolettre par courriel (n=829)*



### 3. Le bulletin municipal et ses options

#### 3.3 Propositions pour l'avenir du bulletin



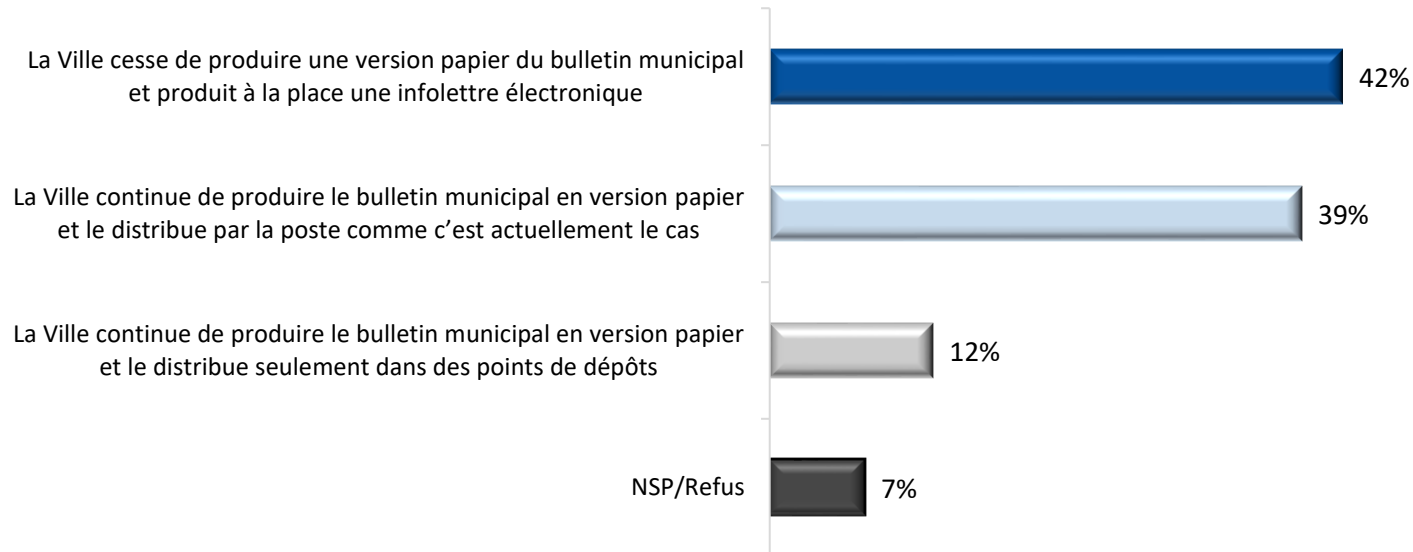
Concernant l'avenir souhaité pour le bulletin municipal, les avis des citoyens sont partagés.

42% souhaitent que la Ville remplace le bulletin papier par une infolettre électronique, tandis que 39% aimeraient que la Ville continue de produire et de distribuer le bulletin municipal en format papier.

- ❖ Les hommes (47%), les 18-34 ans (60%), les détenteurs d'un diplôme universitaire (47%) et les ménages avec enfant(s) (48%) sont plus enclins à privilégier le virage vert impliquant l'envoi d'une infolettre par courriel, en remplacement de la version papier actuelle du bulletin municipal.
- ❖ Pour leur part, les 55 ans et plus (55-64 ans : 48%; 65 ans et plus : 60%) souhaitent que l'envoi du bulletin par la poste soit maintenu.
- ❖ Il s'avère aussi que les répondants qui consultent souvent le bulletin sous sa forme actuelle (52%) souhaitent davantage que cette formule demeure.

**Q22. Par rapport au bulletin municipal MA VILLE, pour laquelle des propositions suivantes souhaiteriez-vous que la Ville opte?**

*Base: tous les répondants (n=1204)*



# Leger



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



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



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



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



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