



# Leger

LA PLUS GRANDE FIRME  
DE SONDAGE, DE RECHERCHE  
MARKETING ET ANALYTIQUE  
À PROPRIÉTÉ CANADIENNE

MONTRÉAL • QUÉBEC

TORONTO • WINNIPEG • EDMONTON • CALGARY

VANCOUVER • PHILADELPHIE

# Les habitudes de consultation de l'information municipale

Sondage auprès des citoyens de Québec



DATE : 2022-05-05

PROJET : 70133-185



# TABLE DES MATIÈRES

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE	05
PROFIL DES RÉPONDANTS	07
FAITS SAILLANTS	09
RÉSULTATS DÉTAILLÉS	13
<hr/>	
<b>1. L'information municipale</b>	<b>14</b>
1.1 Les principales sources	15
1.2 Rejoindre les citoyens	16
1.3 Le site Internet de la Ville	17
<b>2. Les réseaux sociaux</b>	<b>18</b>
2.1 En général	19
2.2 Les comptes de la Ville	20
2.3 La page Facebook de la Ville	22
<b>3. Le bulletin <i>Ma ville</i></b>	<b>23</b>
3.1 La notoriété et la consultation	24
3.2 Les changements apportés	27
3.3 Les sujets priorités	28

# TABLE DES MATIÈRES

3.4 Le niveau de satisfaction	29
3.5 Les points de dépôt	30
3.6 Les options de diffusion	31
<b>4. L'infolettre</b>	<b>32</b>
4.1 La popularité du média	33
4.2 La notoriété de l'infolettre de la Ville	33
4.3 L'intérêt des citoyens	34
4.4 La fréquence d'envoi	35

---

# APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

# MÉTHODOLOGIE



Un **sondage hybride**, auprès de **1213 répondants** (613 répondants au Web et 600 au téléphone).

L'échantillon Web a été tiré à partir du panel d'internautes de Léger, soit un panel représentatif de la population, alors que l'échantillon téléphonique a été tiré aléatoirement à partir d'Échantillonneur Canada.



**1213** citoyens de Québec, âgés de 18 ans et plus, pouvant s'exprimer en français.

À titre indicatif, pour un échantillon probabiliste de même taille (n=1213), la marge d'erreur maximale est de +/- 2,81% (19 fois sur 20).



Un prétest a été réalisé le 6 avril 2022 afin de valider le questionnaire et d'assurer son déroulement logique.

La collecte des données s'est déroulée du 7 au 21 avril 2022 inclusivement.



Afin de redresser les potentiels déséquilibres et de rendre l'échantillon représentatif de la population étudiée, les données brutes de l'étude ont été pondérées selon, l'arrondissement, l'âge, le sexe, le statut de propriétaire/locataire, la scolarité et la présence d'enfant(s) dans le ménage (source : Statistique Canada, recensement 2016).



NOTES AUX LECTEURS

## ARRONDISSEMENT DES PROPORTIONS

Le complément à 100% est attribuable à l'arrondissement à l'entier des proportions ou à la non-réponse.

Dans certains cas, les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse. Les totaux présentés à ces questions sont, par conséquent, supérieurs à 100%.

## DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES

Les données en **rouges** signalent une proportion significativement inférieure à celle des autres répondants. À l'inverse, les données en **verts** signalent une proportion significativement supérieure à celle des autres répondants.

Lorsqu'applicable, les résultats sont comparés avec ceux de l'étude réalisée 2018 et les différences significatives sont mises en évidence à l'aide de flèches (↑ ou ↓).

*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

	TOTAL (n=1213)		TOTAL (n=1213)		TOTAL (n=1213)
<b>Sexe</b>		<b>Arrondissement</b>		<b>Revenu annuel du ménage</b>	
Homme	48%	La Cité–Limoilou	20%	39 999\$ et moins	19%
Femme	52%	Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	19%	Entre 40 000\$ et 59 999\$	18%
<b>Groupe d'âge</b>		Les Rivières	14%	Entre 60 000\$ et 79 999\$	13%
18-34 ans	27%	Beauport	15%	Entre 80 000\$ et 99 999\$	11%
35-54 ans	30%	Charlesbourg	15%	100 000\$ et plus	26%
55 ans et plus	42%	La Haute-St-Charles	16%	<b>Accès à Internet</b>	
<b>Présence d'enfants</b>		<b>Niveau de scolarité</b>		<b>Oui</b>	<b>96%</b>
Oui	20%	Primaire et secondaire	29%	Oui, à la maison	95%
Non	80%	Collégial	39%	Oui, mais pas à la maison	1%
<b>Occupation</b>		Universitaire	31%	<b>Non</b>	<b>4%</b>
Travailleur	56%	<b>Propriétaire</b>			
Étudiant	6%	Oui	53%		
Retraité	32%	Non	47%		
Autre	5%				

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



# FAITS SAILLANTS

## FAITS SAILLANTS

### L'information municipale



Dans l'ensemble, le bulletin municipal (24%) et le site Internet de la Ville (22%) sont les principales sources d'information municipale d'au moins un citoyen sur cinq.

Comme principale source d'information, le site Internet a été consulté par 81% des citoyens dans la dernière année. Il s'agit d'une baisse de sept points par rapport à 2018 : **cette baisse s'est faite au profit des réseaux sociaux et des médias traditionnels, qui sont devenus la principale source de 43% des citoyens.**

Si la Ville souhaite transmettre de l'information aux citoyens, l'envoi de courriels demeure le moyen le plus efficace pour le plus grand nombre (35%).

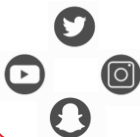


### Les réseaux sociaux



Les citoyens sont présents sur les réseaux sociaux (82%), surtout sur Facebook (78%).

Les comptes de la Ville sont suivis par 26%, le plus populaire étant son compte Facebook (23%). On estime qu'elle pourrait aller chercher des abonnés supplémentaires, car 31% des répondants ne savaient pas qu'elle est présente sur les réseaux sociaux.



Finalement, l'utilisation des réseaux sociaux est surtout l'affaire des plus jeunes. Ils utilisent davantage de plateformes et plus exposés aux publications de la Ville.

### Différences selon l'âge des citoyens

	18-34 ans	35-54 ans	55 ans +
Source principale d'information	Réseaux sociaux 26%	Site Internet de la Ville 26%	Le bulletin municipal 35%
Moyen le plus efficace pour les rejoindre	Texte 30%	Courriel 35%	Courriel 34%
Présence sur Facebook	90%	90%	62%
Nombre moyen de réseaux sociaux utilisés	3,7	2,2	1,2
Abonnés au compte Facebook de la Ville*	33%	26%	11%
Exposés aux publications de la Ville*	77%	70%	62%

\*Parmi ceux qui ont au moins un compte sur un réseau social.

## FAITS SAILLANTS



### Le bulletin municipal MA VILLE

La notoriété du bulletin s'élève à 73% parmi la population de la ville de Québec.

Ce résultat est stable depuis 2018.

Avec une diminution de cinq points, ce sont maintenant 85% des citoyens qui le connaissent qui disent le consulter ou le lire. Cela représente 68% de l'ensemble des résidents.

Dans 35% des foyers où le bulletin est consulté, celui-ci est lu par un minimum de deux personnes.

En ce qui concerne son contenu, les articles traitant des grands projets municipaux (24%) sont le plus souvent consultés en premier par les lecteurs. Viennent ensuite les grands évènements et les idées de sortie (20%) ainsi que les activités de loisirs (18%).



Les lecteurs sont satisfaits du bulletin (92%) : 32% en sont très satisfaits, et 60% assez satisfaits.



De plus, les citoyens ne sont pas prêts à ce que soit abandonnée la version papier du bulletin qui leur est distribuée par la poste (44%). Le maintien de ce mode de distribution est d'autant plus souhaité par ses lecteurs (57%) et par les citoyens plus âgés (57%).

### Différences selon l'âge des citoyens

	18-34 ans	35-54 ans	55 ans +
Notoriété du bulletin	50%	76%	86%
Taux de consultation /lecture*	70%	82%	92%
Préférence de diffusion	Version électronique uniquement (41%)	Distribution par la poste (41%)	Distribution par la poste (57%)

\*Parmi ceux qui connaissent le bulletin.

## FAITS SAILLANTS



### L'infolettre

**Les infolettres de la Ville sont peu connues, mais suscitent beaucoup d'intérêt.**

De fait, seulement 30% savent qu'elles existent, mais 51% se disent intéressés à la recevoir.

Aussi, ce média est particulièrement apprécié des 35-54 ans qui s'abonnent aux infolettres en tous genres dans une plus grande proportion et démontrent un intérêt plus prononcé pour celle de la Ville.



**La grande majorité (86%) juge aussi que la fréquence d'envoi actuelle, soit chaque mois, est adéquate.**

### Différences selon l'âge des citoyens

	18-34 ans	35-54 ans	55 ans +
Abonnés à différentes infolettres	57%	62%	49%
Notoriété de l'infolettre de la Ville	28%	35%	29%
Intéressés à recevoir l'infolettre de la Ville	39%	60%	52%

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

# 1. L'INFORMATION MUNICIPALE

## 1.1 L'INFORMATION MUNICIPALE : LES PRINCIPALES SOURCES



Le bulletin municipal et le site Internet de la Ville sont les principales sources d'information municipale d'au moins un citoyen sur cinq. Or, les médias officiels de la Ville accusent certaines baisses, au profit des médias « de masse ».

Par exemple, le site Internet est la principale source de 22% des citoyens, soit 7 points de moins qu'en 2018.

En revanche, les réseaux sociaux de la Ville connaissent une légère hausse de trois points, passant de 10% à 13%, et les médias de masse sont aussi en hausse.

- La principale source d'information municipale diffère selon le groupe d'âge.

### Q1 : Quelle est, parmi les suivantes, votre principale source d'information municipale ?

Base : tous les répondants	TOTAL 2018 (n=1204)	TOTAL 2022 (n=1213)	ÂGE		
			18-34 (n=178)	35-54 (n=352)	55 et + (n=683)
Le bulletin municipal « MA VILLE »	25%	24%	7%	24%	35%
Le site Internet de la Ville de Québec	29%	22%↓	23%	26%	19%
Les réseaux sociaux de la Ville	10%	13%↑	26%	14%	5%
Les dépliants et brochures dans les présentoirs des points de dépôt	6%	3%↓	3%	2%	5%
Le service téléphonique à la clientèle (311)	2%	2%	2%	2%	3%
Autre (ex : médias, en personne)	26%	30%↑	32%	28%	31%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	5%	1%	8%	4%	2%

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

## 1.2 L'INFORMATION MUNICIPALE : REJOINDRE LES CITOYENS



L'envoi de courriels (31%) par la Ville s'avère toujours le moyen de communication le plus efficace pour transmettre de l'information aux citoyens.

Viennent ensuite la lettre ou le feuillet distribué par la poste (24%) et le message texte (13%).

- Notons toutefois que les plus jeunes (18-34 ans), pour leur part, sont plus facilement joignables par texto (30%).

**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	TOTAL 2018 (n=1204)	TOTAL 2022 (n=1213)	ÂGE		
			18-34 (n=178)	35-54 (n=352)	55 et + (n=683)
Un envoi courriel	32%	31%	23%	35%	34%
Une lettre ou un feuillet distribué par la poste	26%	24%	16%	25%	29%
Un message texte (texto)	11%	13%	30%	11%	4%
Le bulletin municipal « MA VILLE »	8%	9%	4%	10%	11%
Les réseaux sociaux de la Ville	8%	8%	13%	11%	3%
Un appel téléphonique	8%	7%	8%	5%	7%
Autre (ex : médias, affichage)	5%	7%	4%	3%	11%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	2%	1%	2%	0%	1%



## 1.3 L'INFORMATION MUNICIPALE : LE SITE INTERNET DE LA VILLE



Parmi les répondants qui ont accès à Internet, **81% ont consulté le site Internet de la Ville au cours de la dernière année.**

Cela représente une diminution de trois points de pourcentage par rapport à 2018.

Aussi, c'est à raison de quelques fois (32%) ou d'une ou deux fois dans l'année (27%) que la majorité l'a visité.

- Au regard des différents groupes d'âge, on remarque que les 35-54 ans sont proportionnellement plus nombreux à l'avoir consulté (88%).
- Les propriétaires l'ont aussi davantage consulté : 85%, contre 75% des locataires.



96% des citoyens ont accès à Internet, et presque tous à la maison (95%).

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

Base : ceux qui ont accès à Internet	TOTAL 2018 (n=1141)	TOTAL 2022 (n=1159)	ÂGE		
			18-34 (n=177)	35-54 (n=350)	55 et + (n=632)
<b>TOTAL ONT CONSULTÉ LE SITE INTERNET</b>	84%	<b>81%↓</b>	80%	88%	75%
Toutes les semaines	4%	4%	4%	4%	4%
Quelques fois par mois	16%	18%	20%	19%	16%
Quelques fois par année	40%	<b>32%↓</b>	27%	34%	33%
Une ou deux fois dans la dernière année	24%	<b>27%↑</b>	29%	31%	22%
Je ne l'ai pas consulté dans la dernière année	16%	19%	19%	12%	25%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	0%	1%	1%	0%	0%

## 2. LES RÉSEAUX SOCIAUX

## 2.1 LES RÉSEAUX SOCIAUX : EN GÉNÉRAL



82% des citoyens détient au moins un compte sur les réseaux sociaux.

Toutes générations confondues, Facebook est toujours le réseau le plus populaire (78%).

En moyenne, les usagers des réseaux sociaux détiennent un compte sur 2,2 plateformes et plusieurs d'entre elles connaissent une hausse de popularité par rapport à 2018.

- Les plus jeunes (18-34 ans) sont beaucoup plus présents sur l'ensemble des plateformes, ce qui se traduit par une utilisation moyenne de 3,7 réseaux sociaux.
- On observe aussi quelques différences entre les hommes et les femmes quant à la popularité de certaines plateformes.

### Q23 : Pouvez-vous nous indiquer si vous avez un compte sur les réseaux sociaux suivants?

Base : tous les répondants	TOTAL 2018 (n=1204)	TOTAL 2022 (n=1213)	ÂGE			GENRE	
			18-34 (n=178)	35-54 (n=352)	55 et + (n=683)	Hommes (n=555)	Femmes (n=658)
<b>TOTAL OUI, AU MOINS UN RÉSEAU</b>	80%	<b>82%</b>	96%	93%	65%	81%	82%
Facebook	77%	<b>78%</b>	90%	90%	62%	76%	80%
Instagram	26%	<b>39%↑</b>	75%	39%	16%	36%	42%
YouTube	26%	<b>35%↑</b>	65%	35%	16%	39%	32%
Twitter	15%	<b>21%↑</b>	33%	25%	11%	26%	16%
Snapchat	16%	<b>19%</b>	57%	9%	2%	15%	22%
TikTok	-	<b>19%↑</b>	46%	14%	5%	17%	21%
Moyenne	1,7	<b>2,2↑</b>	3,7	2,2	1,2	2,2	2,2
Je n'ai aucun compte sur les médias sociaux	19%	<b>17%</b>	4%	6%	34%	17%	17%

## 2.2 LES RÉSEAUX SOCIAUX : LES COMPTES DE LA VILLE



Parmi les citoyens qui détiennent un compte sur les réseaux sociaux, un sur quatre (26%) est abonné à au moins un des comptes de la Ville, dont 23% sont abonnés à la page Facebook.

31% des citoyens n'étaient toutefois pas au fait de la présence de la Ville sur les réseaux sociaux.

- Parmi ses abonnés, la Ville compte une plus grande proportion de 18-34 ans pour ses comptes Facebook (33%) et Instagram (6%).

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

Base : ceux qui ont au moins un compte sur un réseau social, excluant la mention Autres de la question précédente	TOTAL 2018 (n=960)	TOTAL 2022 (n=929)	ÂGE		
			18-34 (n=172)	35-54 (n=325)	55 et + (n=432)
<b>TOTAL ABONNÉS À AU MOINS UN COMPTE DE LA VILLE</b>	24%	26%	36%	28%	12%
Facebook	21%	23%	33%	26%	11%
Twitter	4%	5%	6%	6%	3%
Instagram	3%	3%	6%	2%	1%
YouTube	2%	2%	2%	2%	1%
<i>Nombre moyen de comptes de la Ville suivis</i>	1,2	1,3	1,3	1,3	1,2
<b>Je savais que la Ville était présente, mais je ne suis pas abonné(e) à aucun de ses comptes*</b>	61%	43%	32%	44%	52%
<b>Je ne savais pas que la Ville était présente sur les réseaux sociaux</b>	15%	31%	31%	26%	35%
Je préfère ne pas répondre	0%	1%	1%	1%	1%

Le total des abonnés à au moins un compte de la Ville est inférieur à la somme des éléments qui le composent en raison de la mention multiple.

\*En 2018, l'énoncé était différent : *Non, je ne suis pas abonné(e)*, la comparaison est donc présentée à titre indicatif seulement.

## 2.2 LES RÉSEAUX SOCIAUX : LES COMPTES DE LA VILLE – suite



La visibilité du contenu ou des publicités publiés par la Ville est en hausse par rapport à 2018.  
En effet, 70% des répondants disent en voir sur leurs fils d’actualité, comparativement à 55% en 2018.

43% voient le contenu de la Ville quelques fois (35%) ou souvent (8%).

- Proportionnellement plus nombreux à suivre ses pages, les 18-34 ans (77%) sont aussi davantage exposés aux publications et publicités de la Ville sur les réseaux sociaux.

### Q26 : Vous arrive-t-il de voir des publications ou des publicités de la Ville de Québec sur vos fils d’actualité?

Base : ceux qui ont au moins un compte sur un réseau social	TOTAL 2018 (n=960)	TOTAL 2022 (n=937)	ÂGE		
			18-34 (n=177)	35-54 (n=350)	55 et + (n=632)
<b>TOTAL EXPOSÉS AUX PUBLICATIONS</b>	55%	<b>70%↑</b>	77%	70%	62%
Souvent	6%	<b>8%</b>	8%	10%	6%
Quelques fois	23%	<b>35%↑</b>	41%	33%	30%
Rarement	26%	<b>27%</b>	28%	26%	26%
Jamais	39%	<b>26%↓</b>	21%	26%	31%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	6%	<b>4%</b>	2%	4%	7%

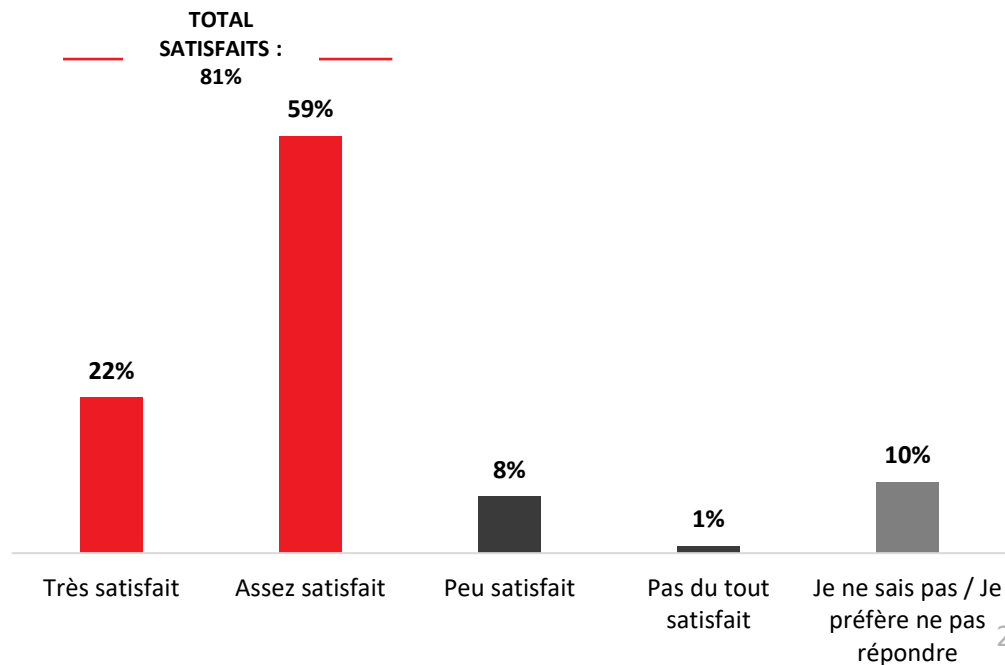
## 2.3 LES RÉSEAUX SOCIAUX : LA PAGE FACEBOOK DE LA VILLE



Les abonnés de la page Facebook de la Ville sont généralement satisfaits du contenu qui y est diffusé, et ce, sans égard à leur âge ou toute autre variable sociodémographique.

Q25 : Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait des contenus diffusés sur la page Facebook de la Ville ?

Base : ceux qui sont abonnés au compte Facebook de la Ville (n=187)



### 3. LE BULLETIN *MA VILLE*

### 3.1 LE BULLETIN MA VILLE : LA NOTORIÉTÉ ET LA CONSULTATION



La notoriété du bulletin municipal est stable depuis 2018. Ce sont toujours près de trois citoyens sur quatre (73%) qui disent le connaître.

Aujourd’hui, 85% des citoyens qui le connaissent disent consulter le bulletin, dont 41% qui le font souvent.

Ce taux de consultation accuse cependant une diminution par rapport à 2018 (-5 points).

Ramené sur la base de l’ensemble de la population, ce sont 68% des citoyens de la ville de Québec qui le consultent.

- Tout comme pour la notoriété, le taux de consultation augmente avec l’âge des répondants, surtout parmi ceux qui le consultent souvent.

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

Base : tous les répondants	TOTAL 2018 (n=1204)	TOTAL 2022 (n=1213)	ÂGE		
			18-34 (n=178)	35-54 (n=352)	55 et + (n=683)
Oui	72%	73%	50%	76%	86%

Q8 : Et toujours au sujet du bulletin municipal « MA VILLE », le lisez-vous ou le consultez-vous ?

Base : ceux qui connaissent le bulletin	TOTAL 2018 (n=907)	TOTAL 2022 (n=971)	ÂGE		
			18-34 (n=94)	35-54 (n=279)	55 et + (n=598)
<b>TOTAL OUI</b>	90%	85%↓	70%	82%	92%
Oui, souvent	46%	41%↓	23%	35%	51%
Oui, quelques fois	44%	44%	47%	47%	41%
Non	10%	14%↑	30%	17%	6%



### 3.1 LE BULLETIN MA VILLE : LA NOTORIÉTÉ ET LA CONSULTATION – suite



C'est principalement par manque d'intérêt (62%) que les personnes interrogées disent ne pas consulter le bulletin municipal.

Notons aussi que 29% d'entre eux disent que l'information est disponible ailleurs.

En raison de la taille du sous-échantillon, il n'y a aucune différence significative entre les données de cette année et ceux de 2018.

#### Q9 : Pour quelle(s) raison(s) ne le consultez-vous pas ?

Base : ceux qui ne consultent pas le bulletin	TOTAL 2018 (n=87)	TOTAL 2022 (n=100)
Par manque d'intérêt	49%	62%
Je trouve l'information ailleurs	30%	29%
Par manque de temps	21%	15%
Je ne m'intéresse pas à l'information municipale	11%	11%
Je ne le reçois pas	4%	2%
Trop compliqué	2%	1%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	2%	6%

### 3.1 LE BULLETIN *MA VILLE* : LA NOTORIÉTÉ ET LA CONSULTATION – suite



Parmi les citoyens qui ont consulté le bulletin au moins quelques fois au cours de la dernière année, 45% se souviennent avoir lu ou parcouru l'édition de mars dernier.

- Un lecteur sur deux âgé de 55 ans et plus (49%) confirme avoir consulté ce bulletin.

Dans 35% des foyers où le bulletin est consulté, celui-ci est lu par un minimum de deux personnes.

Cela représente une diminution de neuf points par rapport aux résultats de 2018.

Q13 : Avez-vous lu ou parcouru le bulletin municipal de MARS dernier ?

Base : ceux qui consultent le bulletin	TOTAL 2022 (n=856)
Oui	45%
Non	39%
Je ne m'en souviens pas	17%

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

Base : ceux qui consultent le bulletin	TOTAL 2018 (n=820)	TOTAL 2022 (n=856)
<b>TOTAL OUI</b>	44%	35%↓
Oui, une autre personne	35%	32%
Oui, deux personnes et plus	9%	3%↓
Non	53%	59%↑
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	3%	6%

## 3.2 LE BULLETIN MA VILLE : LES CHANGEMENTS APPORTÉS



15% des lecteurs du bulletin disent avoir observé des changements dans sa production au cours de la dernière année.

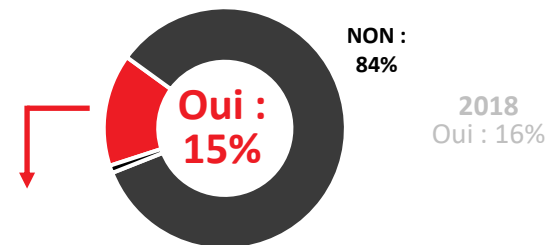
Interrogés sur le détail des changements observés, les répondants ont surtout mentionné des éléments en lien avec le graphisme et la présentation (37%) ou l'information et le contenu éditorial (25%).

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

*Base : ceux qui ont constaté des changements dans le bulletin – Mentions multiples*

**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 : ceux qui consultent le bulletin (n=856)*



Changements observés	2018 (n=127)	2022 (n=134)
<b>Graphisme et présentation</b>	<b>32%</b>	<b>37%</b>
Qualité du graphisme	14%	13%
Mise en page	12%	9%
Plus coloré / plus de couleurs	5%	7%
Plus de photos / plus grande variété	4%	5%
Qualité des images/photos	3%	5%
Qualité du papier	2%	5%
<b>Information et contenu éditorial</b>	<b>23%</b>	<b>25%</b>
Plus d'information / plus de contenu	10%	8%
Moins d'informations	-	5%

Changements observés - suite	2018 (n=127)	2022 (n=134)
Informations plus claires/précises/détaillées	11%	3%
Informations plus pertinentes/intéressantes	4%	3%
Qualité du contenu (sans précision)	2%	3%
<b>Volume</b>	<b>12%</b>	<b>17%</b>
Plus de pages / plus volumineux	4%	8%
Moins de pages / moins volumineux	7%	7%
<b>Publication</b>	<b>5%</b>	<b>7%</b>
Moins fréquent / paraît moins souvent	4%	7%
<b>Je ne m'en souviens plus</b>	<b>29%</b>	<b>18%</b>

Seuls les énoncés récoltant plus de 2% des mentions sont présentés dans le tableau.

### 3.3 LE BULLETIN MA VILLE : LES SUJETS PRIORISÉS

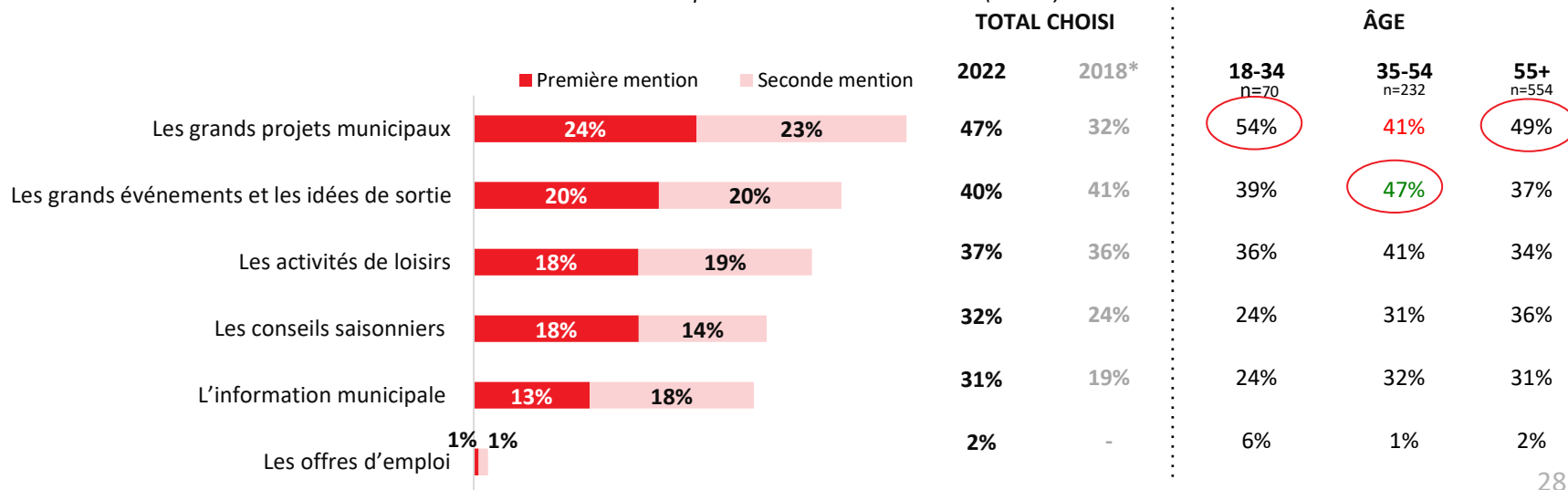


Parmi les sujets présentés dans le bulletin, ce sont surtout les articles traitant des grands projets municipaux qui sont consultés en premier (24%). Ils sont suivis des grands événements et des idées de sortie (20%) et des activités de loisirs (18%).

- Au regard du tableau adjacent au graphique, on observe que les intérêts diffèrent selon le genre et l'âge des répondants, modifiant ainsi l'ordre des sujets priorisés.

**Q15-Q16 : Parmi les sujets abordés dans le bulletin municipal, quel est celui que vous aimez consulter en PREMIER ? Et en DEUXIÈME ?**

Base : ceux qui disent consulter le bulletin (n=856)



\*La comparaison avec les données de 2018 est présentée à titre indicatif uniquement, les choix de réponse ayant été modifiés pour cette édition.

### 3.4 LE BULLETIN *MA VILLE* : LE NIVEAU DE SATISFACTION



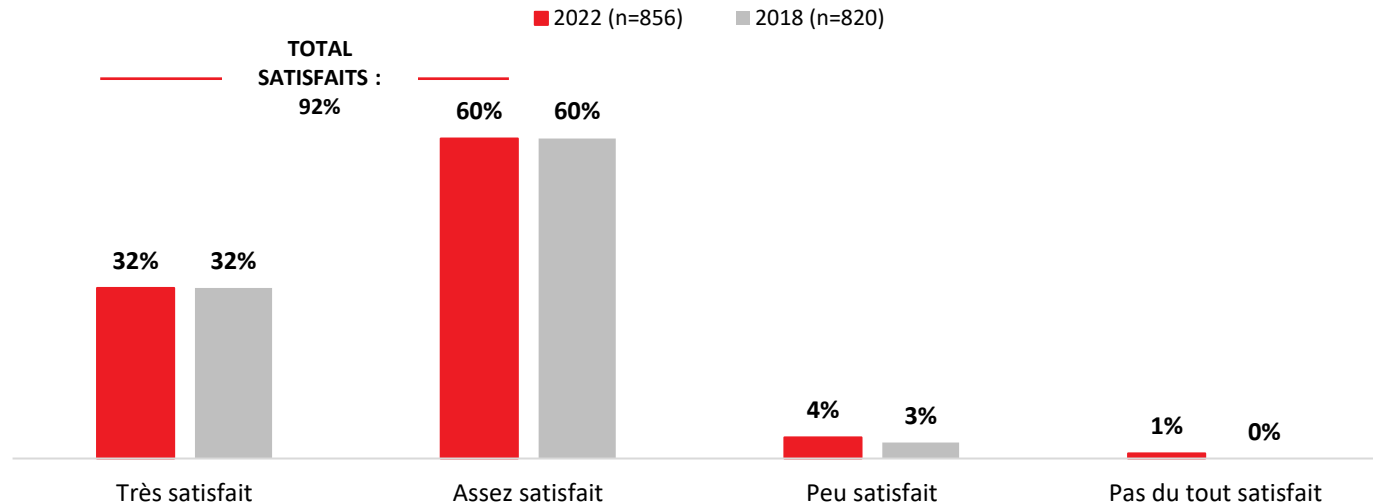
Plus de neuf lecteurs du bulletin sur dix (92%) s’en disent satisfaits : 32% en sont très satisfaits, et 60% assez satisfaits.

Ce résultat est stable par rapport à celui de 2018.

- Les seuls écarts constatés entre les divers sous-groupes de répondants sont liés à l’arrondissement de résidence : les lecteurs de Beauport en sont presque tous satisfaits (97%), alors que cette proportion diminue un peu dans Charlesbourg (86%), demeurant tout de même élevée.

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

*Base : ceux qui disent consulter le bulletin*



Le complément à 100% représente la non-réponse.

### 3.5 LE BULLETIN *MA VILLE* : LES POINTS DE DÉPÔT



Pour l'ensemble des citoyens de la ville de Québec, les points de dépôt sont généralement accessibles (87%).

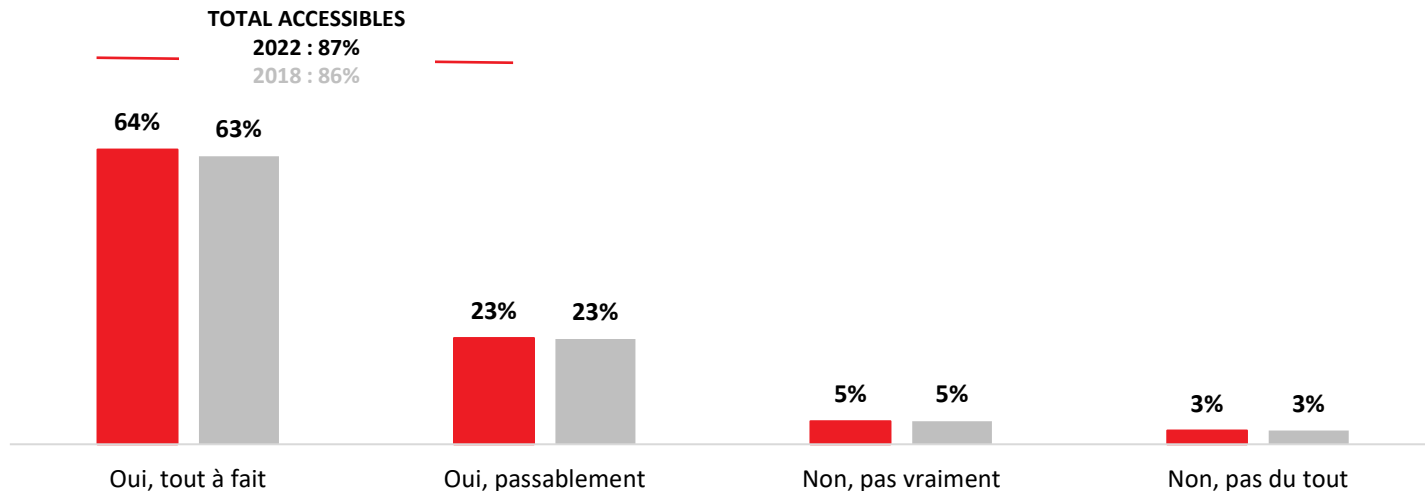
Pour la plupart, ils sont tout à fait accessibles (64%).

Un peu moins d'un répondant sur dix (8%) indique cependant ne pas y avoir accès.

**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=1213)

■ 2022 (n=1213)    ■ 2018 (n=1204)



Le complément à 100% représente la non-réponse.

### 3.6 LE BULLETIN MA VILLE : LES OPTIONS DE DIFFUSION



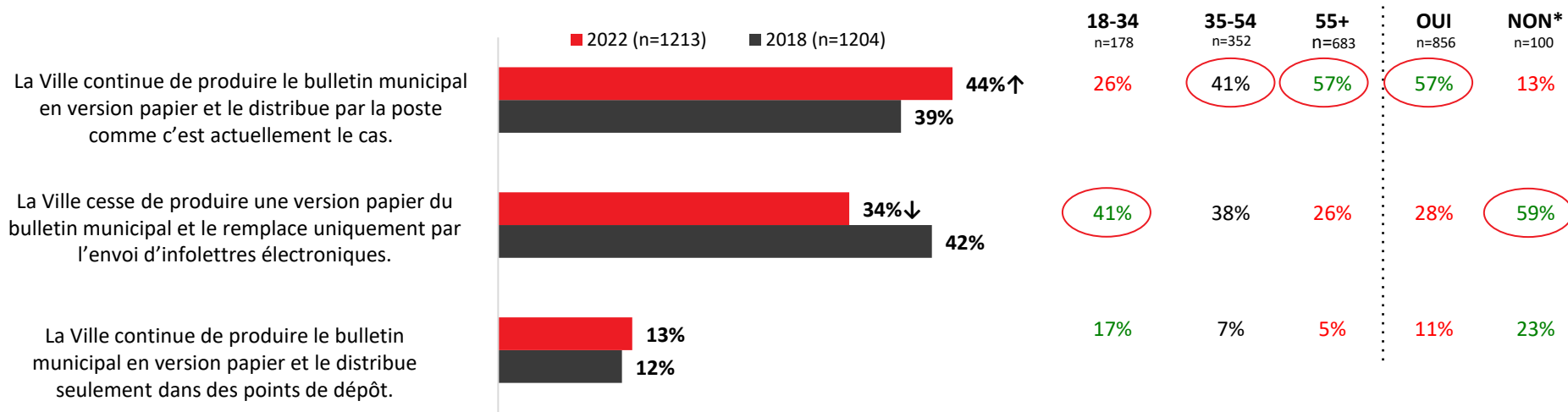
Les citoyens plus âgés, qui constituent aussi les lecteurs les plus assidus, ne sont pas prêts à ce que soit abandonnée la version papier du bulletin qui est distribuée par la poste.

En effet, le remplacement du bulletin papier par une version uniquement électronique accuse un recul par rapport à 2018 (-8pts).

- Le maintien de la version papier et de sa distribution postale actuelle est d'autant plus souhaité par ses lecteurs (57%) et par les citoyens plus âgés (57%).

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

Base : tous les répondants



Le complément à 100% représente la non-réponse.

\*Ne lisent pas le bulletin, mais le connaissent.

## 4. L'INFOLETTRE



## 4.1 L'INFOLETTRE : LA POPULARITÉ DU MÉDIA



L'infolettre a gagné en popularité auprès des citoyens : plus de la moitié (55%) souscrit maintenant à ce type de communication.

- Les 35-54 ans (62%) sont ceux qui s'abonnent dans une plus grande proportion aux différentes infolettres proposées.

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

Base : tous les répondants	TOTAL 2018 (n=1204)	TOTAL 2022 (n=1213)	ÂGE		
			18-34 (n=178)	35-54 (n=352)	55 et + (n=683)
Oui	46%	55%↑	57%	62%	49%
Non	53%	43%↓	42%	37%	49%

## 4.2 L'INFOLETTRE : LA NOTORIÉTÉ DE L'INFOLETTRE DE LA VILLE



L'infolettre de la Ville est connue par près du tiers des citoyens (30%).

- En concordance avec les résultats sur la popularité des infolettres en général, celle de la Ville bénéficie d'une plus grande notoriété auprès des citoyens âgés de 35 à 54 ans (35%).

Q20A : Saviez-vous que la Ville de Québec publie une infolettre à laquelle les citoyens peuvent s'abonner ?

Base : tous les répondants	TOTAL 2022 (n=1213)	ÂGE		
		18-34 (n=178)	35-54 (n=352)	55 et + (n=683)
Oui	30%	28%	35%	29%
Non	69%	72%	64%	70%

## 4.3 L'INFOLETTRE : L'INTÉRÊT DES CITOYENS



La moitié (51%) des personnes interrogées se disent intéressées à recevoir les infolettres de la Ville : 19% seraient très intéressés et 32%, assez intéressés.

- Encore une fois, on observe un niveau d'intérêt plus élevé chez les 35-54 ans (60%).
- Aussi, près d'une personne sur deux (48%) qui ne connaissait pas préalablement leur existence se montre intéressée à les recevoir.

**Q20B : La Ville produit deux infolettres, une portant sur la Culture et l'autre qui résume diverses thématiques du mois. On traite d'actualités municipales comme les loisirs, les changements à la réglementation, les dates à retenir, les projets majeurs, etc. Seriez-vous très, assez, peu ou pas du tout intéressé à les recevoir par courriel ?**

Base : tous les répondants	TOTAL 2022 (n=1213)	ÂGE			CONNAISSAIENT L'INFOLETTRE	
		18-34 (n=178)	35-54 (n=352)	55 et + (n=683)	Oui (n=383)	Non (n=821)
<b>TOTAL INTÉRESSÉS</b>	<b>51%</b>	39%	60%	52%	58%	48%
Très intéressé	19%	11%	21%	22%	26%	16%
Assez intéressé	32%	28%	39%	30%	32%	32%
<b>TOTAL PEU OU PAS INTÉRESSÉS</b>	<b>47%</b>	60%	38%	45%	40%	50%
Peu intéressé	23%	36%	23%	14%	21%	23%
Pas du tout intéressé	24%	24%	15%	31%	19%	27%
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	2%	1%	2%	3%	2%	2%

## 4.4 L'INFOLETTRE : LA FRÉQUENCE D'ENVOI



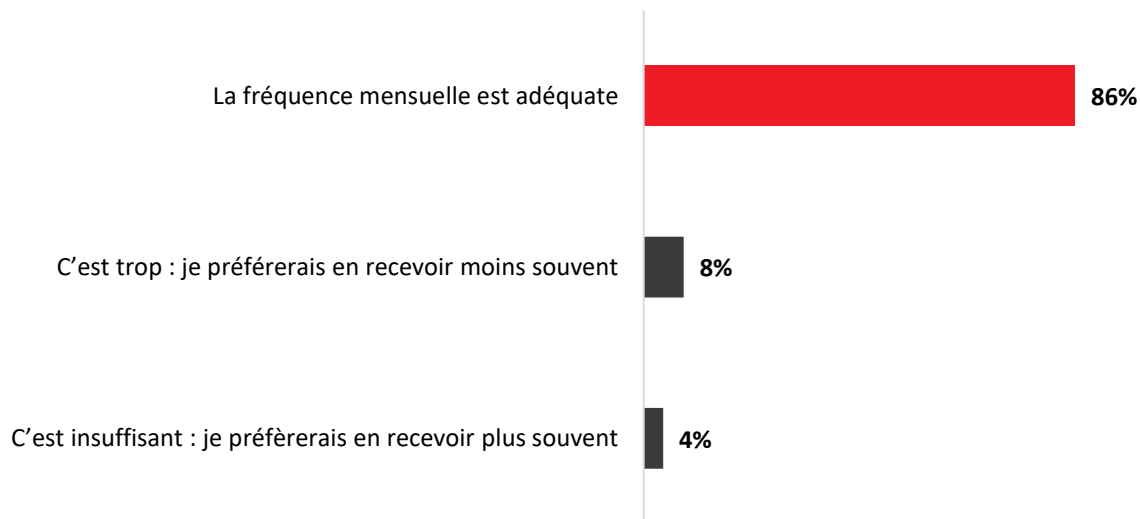
La fréquence mensuelle d'envoi des infolettres est jugée adéquate par la grande majorité des personnes interrogées.

Seuls 8% préféreraient en recevoir moins souvent, alors que 4% souhaiteraient qu'elles soient envoyées plus souvent.

**Q21 : Actuellement, les infolettres sont envoyées chaque mois.**

**Cette fréquence est-elle adéquate ou non ?**

*Base : ceux qui se disent intéressés à recevoir l'infolettre par courriel (n=654)*



Le complément à 100% représente la non-réponse.

# Le<sup>ger</sup>

**Cyntia Darisse**

Vice-présidente, bureau de Québec

[cdarisse@leger360.com](mailto:cdarisse@leger360.com)

(418) 522-7467