

Montréal
Québec
Toronto
Ottawa
Edmonton
Philadelphie
Denver
Tampa



Évaluation de la satisfaction de la population à l'égard des communications de la Ville de Saint-Lazare

25 octobre 2010

Projet 12159-004

Table des matières

Contexte, objectifs et méthodologie

4

Faits saillants

5

Conclusions stratégiques

7

Résultats détaillés

8

1. Général

Le site Internet de la Ville est la principale source de référence des citoyens pour s' informer de l' actualité municipale

10

2. Publications de la Ville

La grande majorité des Lazarois ont consulté le bulletin municipal *Liaisons* au cours de la dernière année

12

Le cahier loisirs est la section du bulletin municipal *Liaisons* qui est lue en premier

13

Les deux tiers des citoyens préfèrent lire ou consulter le bulletin municipal *Liaisons* dans sa version papier

14

La vaste majorité des citoyens apprécient recevoir le bulletin municipal *Liaisons* à la maison par la poste

15

La moitié des citoyens seraient intéressés à consulter le bulletin *Liaisons* uniquement sur Internet

16

L' information publiée dans le bulletin *Liaisons* est bien perçue par la population

17

La distribution saisonnière du bulletin *Liaisons* paraît appropriée aux yeux des citoyens

18

La moitié des Lazarois se souviennent avoir reçu un imprimé de la Ville au cours des trois derniers mois

19

Les publications de la Ville à tous les citoyens ne sont pas trop nombreuses, et l' information municipale ne doit pas être exclusivement affichée sur le Web

20

www.legermarketing.com

Table des matières (suite)

3. Hebdos locaux

Une majorité de Lazarois a repéré des informations publiées par la Ville dans un hebdo local 22

Les principaux journaux locaux consultés par les Lazarois sont *L'Étoile*, *La Première Édition* et *Le Hudson Gazette* 23

La vaste majorité des citoyens seraient intéressés à lire une chronique mensuelle sur l'actualité municipale publiée dans l'un des hebdos locaux 24

4. Site Internet

La majorité des citoyens ont consulté le site Internet de la Ville au cours des trois derniers mois 26

Les Lazarois ont une bonne opinion du site Internet de la Ville 27

Trois citoyens sur dix sont abonnés à l'infolettre, mais celle-ci ne constitue pas leur seule source d'information 28

Le tiers des Lazarois lisent le mot du maire 29

5. Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux : un outil de communication à proscrire 31

Les citoyens sont peu intéressés à suivre le Conseil municipal et le maire par le biais des TI 32

Profil sociodémographique 33

Contexte, objectifs et méthodologie

- Léger Marketing a été mandatée par la Ville de Saint-Lazare pour la réalisation d'une étude portant sur la satisfaction des citoyens à l'égard des communications diffusées par la Ville sur divers sujets d'actualité ou relatifs à la vie municipale.
- Spécifiquement, les objectifs de cette étude sont de mesurer les aspects suivants :
 - La connaissance des citoyens face aux communications diffusées à propos de leur ville;
 - L'importance accordée à certaines catégories d'information;
 - Les préférences des citoyens quant aux outils de communications utilisés par la municipalité (brochures trimestrielles imprimées, site Internet, réseaux sociaux, etc.);
 - La perception des citoyens quant à la pertinence, à la qualité, à la disponibilité et à la clarté de l'information diffusée;
 - Le taux d'utilisation des moyens mis en place pour diffuser l'information (consultent-ils le site Web de la Ville, les brochures trimestrielles, etc.);
 - La satisfaction générale face aux communications de la Ville;
 - Les améliorations proposées par les citoyens.
- Cette étude a été réalisée par le biais d'un sondage téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de 400 personnes adultes habitant la ville de Saint-Lazare. La collecte de données s'est effectuée entre le 6 et le 10 octobre 2010 (inclusivement).
- La marge d'erreur maximale pour un échantillon de 400 répondants est de $\pm 4,4\%$, 19 fois sur 20. Les données finales ont été pondérées selon l'âge et le sexe des personnes interrogées afin de rendre l'échantillon représentatif de la population de la ville de Saint-Lazare.

Faits saillants

1. Les publications de la Ville

- Une proportion de **85%** des Lazarois a **consulté le bulletin municipal *Liaisons*** au cours de la dernière année, dont 69% au cours des deux derniers mois. *Liaisons* est d'ailleurs une **source de référence** par rapport à l'actualité municipale pour **44%** des citoyens.
- La grande majorité des résidents apprécie recevoir le bulletin municipal **par la poste à la maison (83%)**. À cet effet, **66% préfèrent** le consulter en **version papier**, mais **50%** seraient **intéressés** à le consulter **uniquement en ligne**.
- Globalement, l'**information** publiée dans le bulletin *Liaisons* est perçue comme étant **bien présentée, utile, pertinente et à jour**, en plus d'être une source de référence (moyennes de 8,4 à 8,5 sur une échelle d'accord en 10 points).
- Le **cahier loisirs** est la section du *Liaisons* **lue en premier** par **59%** des lecteurs, tandis que le cahier municipal l'est pour 44% d'entre eux.
- La **fréquence** de distribution du *Liaisons* aux quatre mois paraît **appropriée** aux trois quarts des citoyens (**74%**).
- Quant aux publications de Saint-Lazare en général, **56%** se souviennent avoir **reçu un imprimé de la Ville** au cours des trois derniers mois.
- De plus, **68%** des citoyens ne croient **pas** que les publications de la Ville sont **trop nombreuses**, **60%** ne pensent **pas** que toute l'information municipale devrait être **exclusivement** affichée sur le site **Internet** de la Ville, et **51%** ne sont **pas intéressés** à se procurer les publications de la Ville à un **point de chute** de leur quartier.

2. Les hebdos locaux

- Les hebdos locaux les **plus consultés** chaque mois sont ***L'Étoile* (73%)**, ***La Première Édition* (70%)** et ***Le Hudson Gazette* (60%)**.
- Plus de la moitié des citoyens (**58%**) se souviennent avoir **vu de l'information publiée** par la Ville dans un des hebdos locaux.
- Trois citoyens sur quatre (**74%**) se disent **intéressés** à lire une **chronique mensuelle** sur l'actualité municipale dans un des hebdos locaux.

Faits saillants (suite)

3. Le site Internet de Saint-Lazare

- Le **site Internet** de la Ville représente la **source** de référence **principale** pour **60%** des résidents en ce qui concerne l'actualité municipale.
- Il a d'ailleurs été **consulté** par **59%** de la population de Saint-Lazare au cours des trois derniers mois, et **33%** l'ont consulté pour s'informer à propos des **loisirs et des activités**.
- Le site est bien perçu par les citoyens : autour de **9 personnes sur 10** ont à la fois **trouvé l'information** qu'ils recherchaient et l'ont jugée **à jour**, ont trouvé le site **convivial, attrayant** et sa **navigation simple**, en plus de trouver les **services en ligne adéquats**.
- Trois résidents sur 10 (**30%**) sont **abonnés** aux **infolettres** de la Ville.
- Les abonnés à l'infolettre sont d'avis que son **contenu les renseigne adéquatement (97%)** et que sa **fréquence d'envoi est appropriée (89%)**. La majorité de ces derniers **consultent** toutefois **d'autres sources** d'information municipale (**56%**).
- Le tiers des Lazarois (**34%**) **consultent le mot du maire** distribué sous forme d'infolettre. Ceci correspond à 62% des abonnés à l'infolettre et à 14% de non-abonnés.

4. Les réseaux sociaux

- Les réseaux sociaux ne représentent pas un moyen de communication privilégié par la population pour se tenir au courant de l'actualité municipale. Une proportion de **97%** des citoyens n'est **pas intéressée à recevoir de l'information à travers Twitter**, et **92%** pensent de même en ce qui concerne **Facebook**.
- Outre le fait de se rendre sur le site Internet de la Ville, **les autres médias Internet intéressent très peu** les résidents lorsqu'il est question de suivre le Conseil municipal et le maire : 10% seraient intéressés par un blogue, 6% par un vlogue, 6% par un courriel et 3% par un suivi sur Twitter.

Résultats détaillés

1. Général

Le site Internet de la Ville est la principale source de référence des citoyens pour s'informer de l'actualité municipale

- **Six Lazois sur dix (60%)** disent spontanément s'informer de l'actualité municipale ou des services offerts par leur municipalité par le biais du **site Internet de la Ville**. Les citoyens qui ont une scolarité de niveau universitaire (73%), les professionnels (71%) et ceux qui ont des enfants (69%) sont proportionnellement plus nombreux à se référer au site Internet de la Ville.
- Près de la moitié des citoyens, soit **44%**, disent s'informer par l'entremise du **bulletin municipal Liaisons**.
- De plus, les **journaux locaux** anglophones et francophones constituent une source de référence pour près du tiers des résidents de Saint-Lazare (**31%**).

Q1. Quand vous voulez vous informer sur l'actualité municipale ou les services offerts par votre municipalité, quelles sont vos sources de référence?

(n=400)

PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES – RÉPONSES SPONTANÉES

Les sources de référence	%
Le site Internet de la Ville	60%
Le bulletin municipal <i>Liaisons</i> produit et distribué par la Ville à tous les citoyens	44%
Les journaux locaux anglophones ou francophones	31%
Les imprimés, dépliants ou outils d'information produits et distribués par la Ville	10%
Les avis électroniques (infolettres)	7%
Le téléphone / En appelant à l'Hôtel de Ville	4%
En personne / Sur place (à l'Hôtel de Ville)	3%
Le bouche à oreille	3%
Les panneaux d'information aux entrées de la ville	1%
Les babillards installés dans les bâtiments municipaux	1%
Autres	1%
Aucune	2%

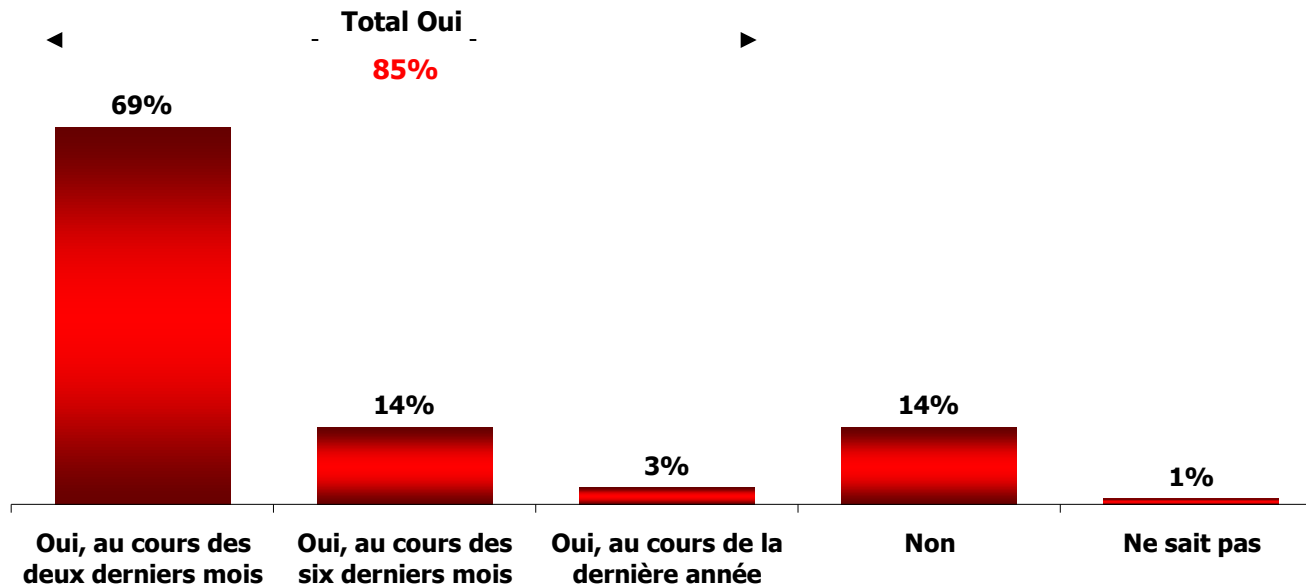
2. Publications de la Ville

La grande majorité des Lazarois ont consulté le bulletin municipal *Liaisons* au cours de la dernière année

- Le bulletin municipal *Liaisons* a été consulté par la vaste majorité de la population (**85%**) au cours de la dernière année. De plus, **69%** des citoyens ont lu ou consulté sa dernière édition.
- La proportion de ceux qui ont lu ce bulletin au cours de la dernière année est significativement plus élevée parmi les citoyens qui ont une scolarité universitaire (94%), parmi les retraités (93%) ainsi que parmi les femmes (91%) et les personnes âgées entre 35 et 54 ans (91%).

Q2.1 Au cours de la dernière année, avez-vous consulté ou lu le bulletin municipal trimestriel *Liaisons*?
Si oui, à quand remonte la dernière fois que vous l'avez lu?

(n=400)



Le cahier loisirs est la section du bulletin municipal *Liaisons* qui est lue en premier

- Parmi les répondants qui ont lu le bulletin municipal au cours de la dernière année, **59%** lisent d'abord le **cahier loisirs**, tandis que **44%** lisent le **cahier municipal** en premier.
- Les résidents qui sont âgés de 18 à 44 ans (18 à 34 ans : 77%, 35 à 44 ans : 75%), ainsi que ceux qui ont des enfants (70%) sont plus susceptibles de lire le cahier loisirs en premier.

Q2.2 Quelle section lisez-vous en premier?

Base : ceux qui ont lu le bulletin municipal *Liaisons* au cours de la dernière année (n=358)

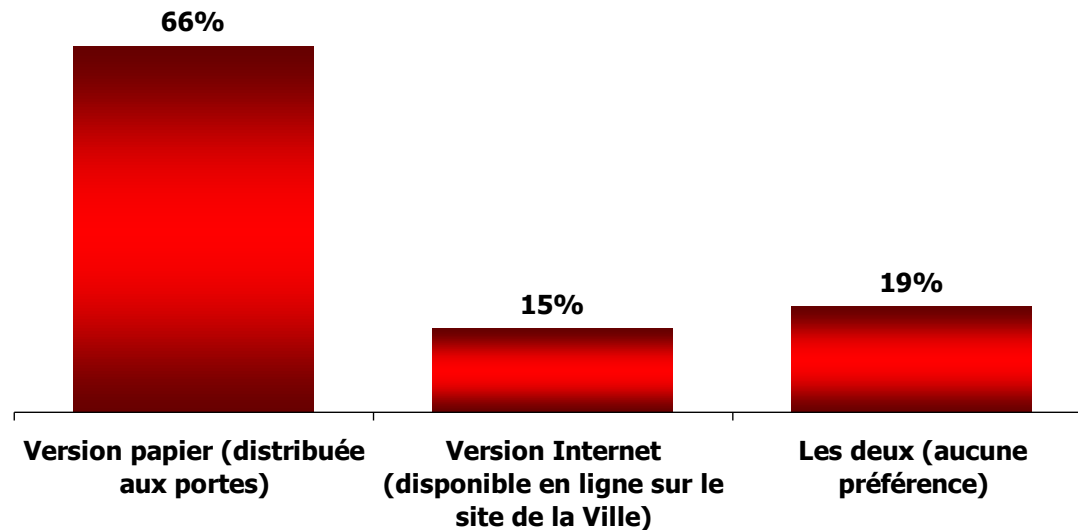
Les sections lues en premier	Total (n=358)
Le cahier loisirs (qui comprend les inscriptions, les activités, la bibliothèque, les organismes, les parcs, etc.)	59%
Le cahier municipal (qui comprend le conseil, l'environnement, la vie animale, les manchettes, les rappels d'urbanisme, les incendies, les travaux publics, les taxes, etc.)	44%
Ne sait pas	16%
Refus	2%

Les deux tiers des citoyens préfèrent lire ou consulter le bulletin municipal *Liaisons* dans sa version papier

- Parmi les lecteurs du bulletin municipal *Liaisons*, **les deux tiers (66%) préfèrent lire ou consulter ce bulletin dans sa version papier**, alors que **15% préfèrent** le lire dans sa **version en ligne** et que 19% n'expriment aucune préférence à ce sujet.
- On remarque que la préférence à l'égard de la version papier est significativement plus forte parmi les résidents âgés de 45 à 54 ans (75%), alors que la préférence pour la version en ligne est significativement plus marquée parmi les résidents âgés de 35 à 44 ans (22%).

Q2.3 Sous quelle forme préférez-vous lire ou consulter le bulletin municipal *Liaisons*?

Base : ceux qui ont lu le bulletin municipal *Liaisons* au cours de la dernière année (n=358)

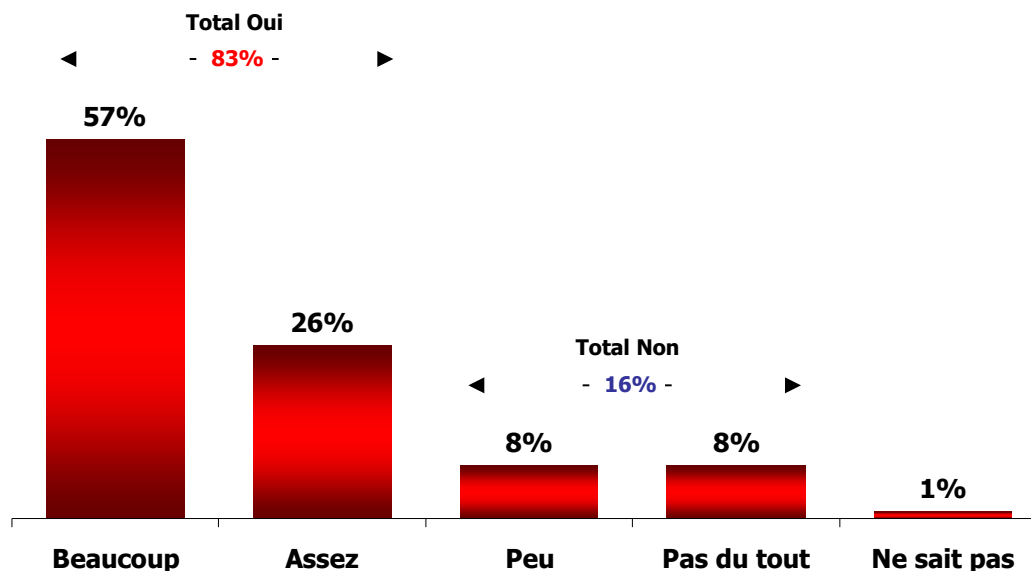


La vaste majorité des citoyens apprécient recevoir le bulletin municipal *Liaisons* à la maison par la poste

- **Plus de huit Lazarois sur dix (83%) apprécient recevoir le bulletin de la Ville par la poste**, dont 57% qui affirment beaucoup l'apprécier et 26% qui affirment assez l'apprécier. Cette proportion est significativement supérieure parmi les femmes (93% vs 72% pour les hommes).
- Toutefois, **16% des citoyens n'apprécient peu ou pas du tout** recevoir le bulletin *Liaisons* à la maison par la poste, dont 8% qui disent peu l'apprécier et 8% qui disent ne pas du tout l'apprécier. Ce sont principalement les hommes (27%) qui affirment ne pas apprécier recevoir ce bulletin municipal par la poste. Finalement, 1% n'a pas d'opinion sur ce sujet.

Q2.4 Dans quelle mesure appréciez-vous recevoir le bulletin municipal *Liaisons* par la poste à la maison?

(n=400)

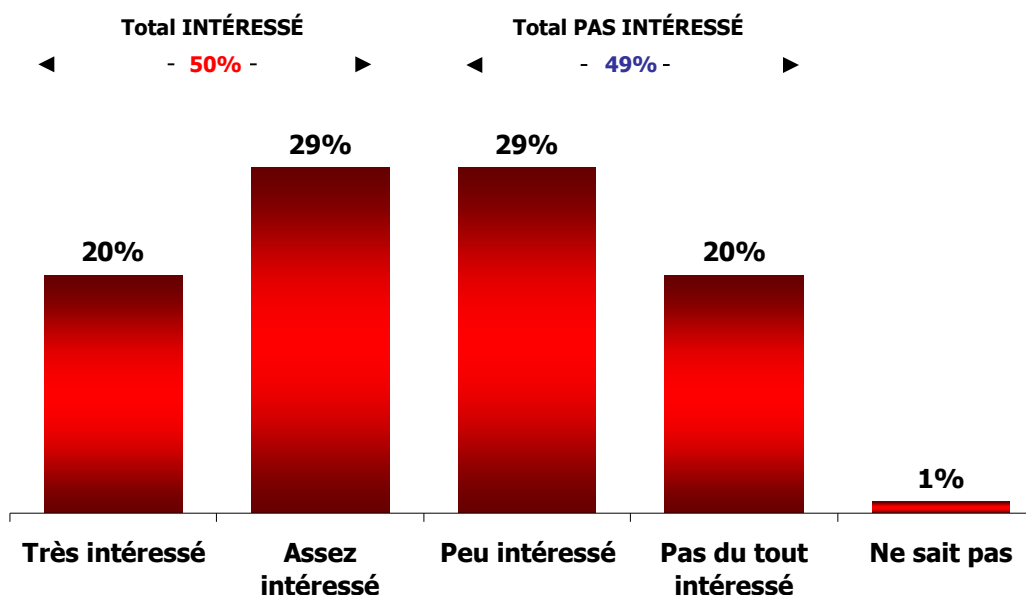


La moitié des citoyens seraient intéressés à consulter le bulletin *Liaisons* uniquement sur Internet

- Les opinions sont partagées quant à la possibilité de rendre le bulletin *Liaisons* uniquement accessible en ligne. En effet, la moitié des citoyens de la Ville de Saint-Lazare (**50%**) seraient **intéressés à consulter** le bulletin municipal *Liaisons* **uniquement en ligne**, tandis que **49% ne sont pas intéressés** à le faire.
- Les citoyens qui ne sont pas intéressés par cette option sont significativement plus nombreux parmi les retraités (67%) et les personnes âgées de 65 ans et plus (66%), alors que les citoyens intéressés par cette option sont significativement plus nombreux parmi les personnes âgées de 35 à 44 ans (59%).

Q2.5 Dans quelle mesure seriez-vous intéressé à consulter le bulletin municipal *Liaisons* en ligne seulement?

(n=400)



L'information publiée dans le bulletin *Liaisons* est bien perçue par la population

- De manière générale, les citoyens ont une **opinion positive à l'égard du bulletin *Liaisons*** : 44% d'entre eux sont tout à fait d'accord pour dire que l'information qui y est publiée est bien présentée (score moyen de 8,5 sur 10) et qu'elle représente une source de référence (score moyen de 8,4 sur 10), 43% pour dire que l'information est utile et pertinente (score moyen de 8,4 sur 10) et 42% pour dire qu'elle est à jour (score moyen de 8,4 sur 10). En outre, 56% ne sont pas du tout d'accord pour dire que l'information publiée est répétitive.
- Cependant, le tiers des répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer sur la simplicité à consulter l'information publiée en ligne (34%), et cet aspect du site reçoit une moins bonne évaluation (score moyen de 7,8 sur 10).
- Il est intéressant de noter que **les femmes sont plus enclines à être tout à fait d'accord** pour dire que l'information est utile et pertinente (58% vs 28% pour les hommes), qu'elle est une source de référence (58% vs 30%), qu'elle est bien présentée (57% vs 31%) et qu'elle est à jour (52% vs 31%).

Q2.6 Dans quelle mesure les énoncés suivants correspondent à l'opinion que vous avez du bulletin municipal *Liaisons* à l'aide d'une échelle de 1 à 10, sachant que 1 signifie « pas du tout d'accord » et 10 signifie « tout à fait d'accord »?

(n=400)

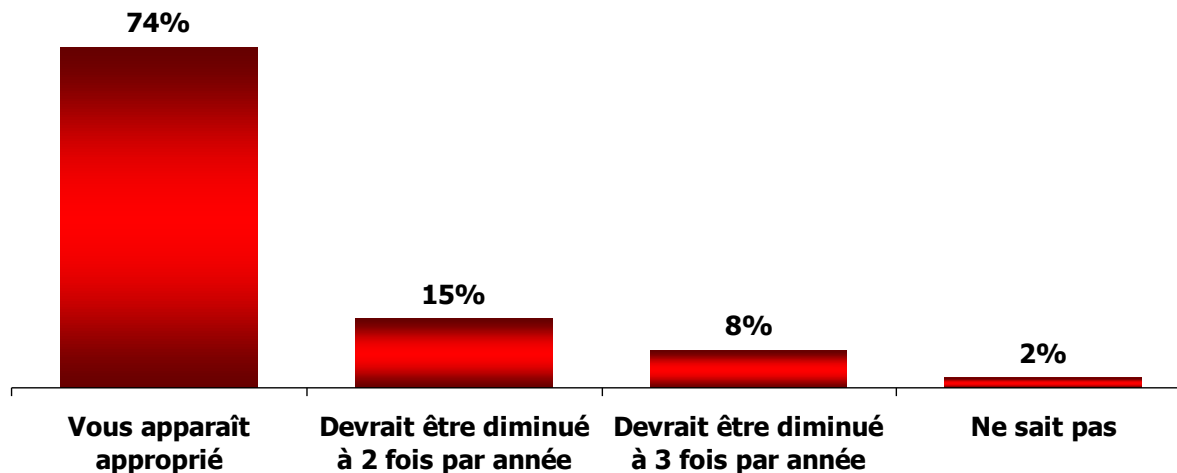
Les informations publiées sont...	1 à 6 <i>Pas du tout d'accord</i>	7 ou 8	9 ou 10 <i>Tout à fait d'accord</i>	Ne sait pas / Refus	Moyenne sur 10
...bien présentées	6%	43%	44%	6%	8,5
...une source de référence	8%	41%	44%	6%	8,4
...utiles et pertinentes	6%	44%	43%	6%	8,4
...à jour	7%	42%	42%	9%	8,4
...simples à consulter en ligne	12%	29%	25%	34%	7,8
...répétitives	56%	24%	10%	11%	5,2

La distribution saisonnière du bulletin *Liaisons* paraît appropriée aux yeux des citoyens

- Près des trois quarts des citoyens de Saint-Lazare (**74%**) sont d'avis que la **distribution actuelle** du bulletin *Liaisons*, soit quatre fois par année, s'avère **appropriée**. Par ailleurs, 15% croient que la fréquence de distribution devrait être diminuée à deux fois par année, et 8% croient qu'elle devrait l'être à trois fois par année.

Q2.7 Le bulletin municipal *Liaisons* est distribué quatre fois par année selon les saisons printemps, été, automne, hiver. Selon vous, ce nombre :

(n=400)

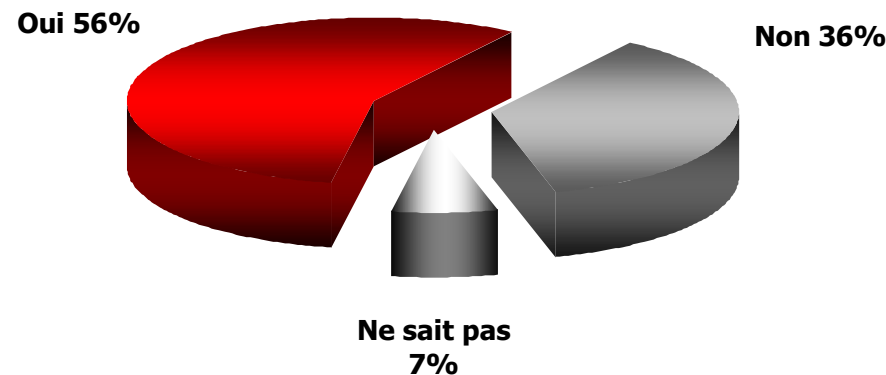


La moitié des Lazarois se souviennent avoir reçu un imprimé de la Ville au cours des trois derniers mois

- Un peu plus de la moitié des résidents de Saint-Lazare (**56%**) **se souviennent avoir reçu un imprimé de la part de la Ville** au cours des trois derniers mois, alors que 36% disent ne pas en avoir reçu et que 7% ne le savent pas.
- Les citoyens qui ont une scolarité de niveau primaire sont proportionnellement plus nombreux à ne pas se souvenir en avoir reçu (51%), alors que les parents d'enfants de moins de 18 ans (60%) sont proportionnellement plus nombreux à se souvenir avoir reçu un imprimé de la part de la Ville au cours des trois derniers mois.

Q2.8 Au cours des trois derniers mois, vous souvenez-vous avoir reçu un imprimé (dépliant, carton d'invitation ou autres) de la part de la Ville?

(n=400)



Les publications de la Ville à tous les citoyens ne sont pas trop nombreuses, et l'information municipale ne doit pas être exclusivement affichée sur le Web

- Plus de la **moitié** des citoyens ne sont **pas d'accord** pour dire que la Ville leur **distribue trop d'envois postaux** et de publications (**68% de désaccord**) ni pour dire que l'information municipale devrait être **exclusivement affichée sur le site Internet** de la Ville (**60% de désaccord**).
- Les **opinions** sont par contre **partagées** en ce qui concerne la **possibilité de se procurer les publications de la Ville à un point de chute** dans leur quartier : 51% sont en désaccord en comparaison avec 48% en accord.
- Par ailleurs, les résidents âgés de 18 à 34 ans sont plus nombreux en proportion à être d'accord pour que l'information municipale soit exclusivement affichée sur Internet (62%) et pour se procurer les publications de la Ville à un point de chute dans leur quartier (62%).

Q2.9 Êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants relatifs aux publications de la Ville?

(n=400)

	TOTAL ACCORD	Tout à fait en accord	Assez en accord	TOTAL DÉSACCORD	Assez en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sait pas / Refus
Je considère <u>trop nombreux</u> les envois postaux et les publications distribués par la Ville à tous les citoyens.	30%	12%	18%	68%	31%	37%	2%
L'information municipale, telle que le bulletin municipal, devrait être <u>exclusivement affichée sur le site Internet</u> de la Ville.	38%	17%	21%	60%	21%	40%	1%
Je serais intéressé à me procurer les publications de la Ville (notamment le bulletin municipal <i>Liaisons</i>) <u>à un point de chute dans mon quartier</u> .	48%	23%	25%	51%	18%	33%	1%

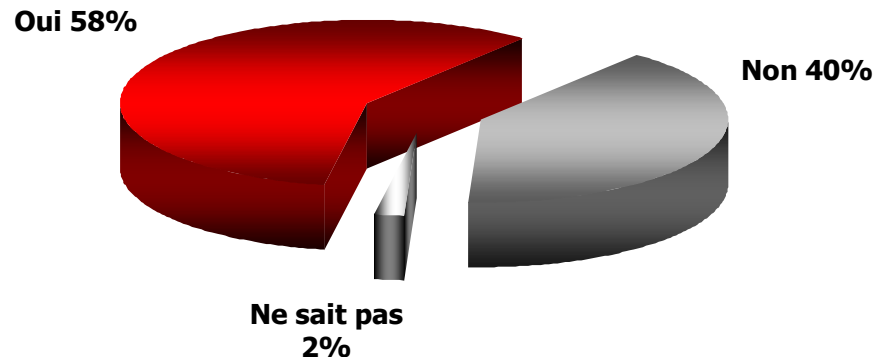
3. Hebdos locaux

Une majorité de Lazarois a repéré des informations publiées par la Ville dans un hebdo local

- Au cours des trois derniers mois, près de **six citoyens sur dix (58%) ont repéré des informations publiées par la Ville** dans un hebdo local, soit sous forme de publicités, d'annonces, de communiqués, d'avis publics ou d'offres d'emploi, alors que 40% ne se souviennent pas avoir vu de telles informations.

Q3.1 Au cours des trois derniers mois, avez-vous repéré des informations publiées par la Ville dans un hebdo local, soit sous forme de publicités, d'annonces, de communiqués, d'avis publics ou d'offres d'emploi?

(n=400)



Les principaux journaux locaux consultés par les Lazarois sont *L'Étoile*, *La Première Édition* et *Le Hudson Gazette*

- Environ sept Lazarois sur dix **consultent au mois une fois par mois** les journaux locaux *L'Étoile* (73%) et *La Première Édition* (70%). Il est à noter que, pour ces deux journaux locaux, près de la moitié des citoyens (respectivement 47% et 45%) les consultent à toutes les semaines.
- Le *Hudson Gazette* est consulté par **60%** des citoyens de Saint-Lazare au moins une fois par mois, alors que le journal *Your Local Journal* est consulté au moins une fois par mois par **51%** de la population de Saint-Lazare.
- Les journaux *West Island Gazette* (21%) et *West Island Chronicle* (13%) ont un faible taux de lectorat parmi la population de Saint-Lazare.

Q3.2 à 3.7 À quelle fréquence consultez-vous le journal <nom>, publié le <jour> de chaque semaine?
Est-ce...

(n=400)

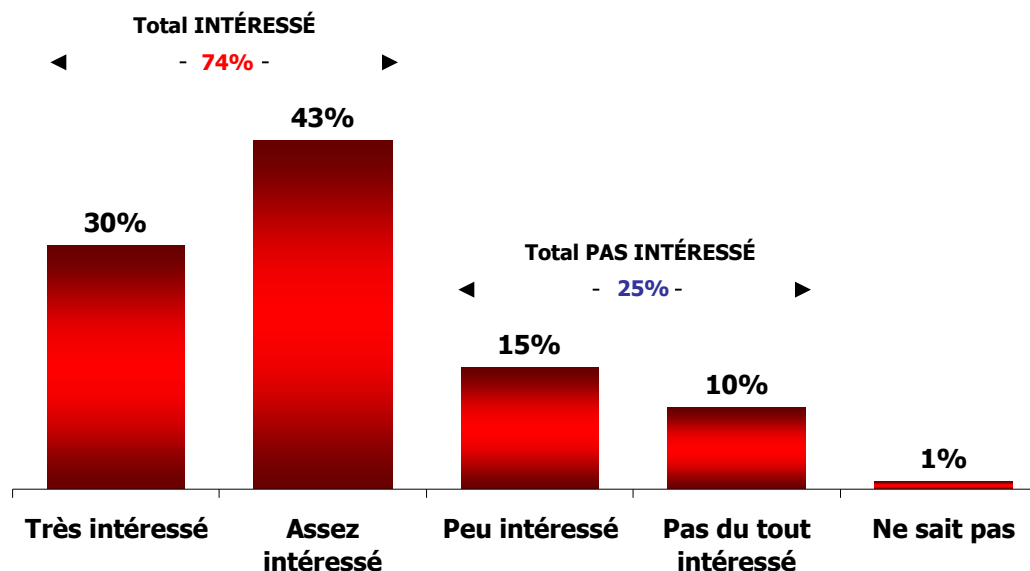
	Lectorat dernier mois	À toutes les semaines	Au moins 2 fois par mois	Au moins 1 fois par mois	Moins d'une fois par mois	Jamais	Ne sait pas / Refus
L'Étoile	73%	47%	13%	13%	8%	19%	-
La Première Édition	70%	45%	11%	13%	9%	21%	-
Le Hudson Gazette	60%	42%	8%	9%	9%	31%	-
Your Local Journal	51%	37%	9%	6%	7%	41%	1%
West Island Gazette	21%	13%	3%	5%	6%	71%	2%
West Island Chronicle	13%	5%	2%	6%	5%	80%	2%

La vaste majorité des citoyens seraient intéressés à lire une chronique mensuelle sur l'actualité municipale publiée dans l'un des hebdos locaux

- Près des **trois quarts des citoyens de la Ville de Saint-Lazare (74%)** seraient **intéressés à lire une chronique mensuelle** sur l'actualité municipale dans l'un des hebdos locaux, soit 30% très intéressés et 43% assez intéressés, alors que 25% disent être peu ou pas du tout intéressés à le faire.
- Il est à noter que les **retraités (85%)**, les **personnes ayant une formation universitaire (80%)** et **celles âgées de 55 à 64 ans (86%)** manifestent un intérêt pour une telle chronique dans une plus forte proportion, alors que les **personnes âgées de 18 à 34 ans (62%)** sont proportionnellement moins nombreuses à être intéressées par la lecture d'une chronique d'actualité municipale.

Q3.8 Si la Ville de Saint-Lazare publiait une chronique mensuelle sur l'actualité municipale dans l'un des hebdos locaux que vous lisez, à quel point seriez-vous intéressé à lire une telle chronique?

Base : répondants qui lisent au moins un hebdo local (n=384)



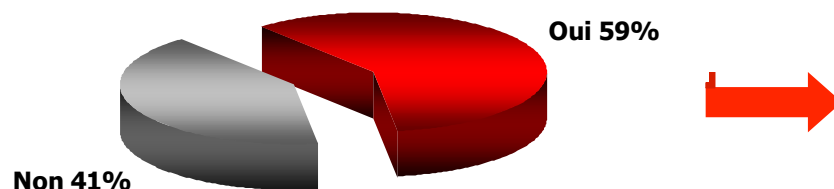
4. Site Internet

La majorité des citoyens ont consulté le site Internet de la Ville au cours des trois derniers mois

- Parmi les citoyens de la Ville de Saint-Lazare, **59% affirment avoir consulté le site Internet** de la Ville au cours des trois derniers mois.
- L'information relative aux **loisirs et aux activités (33%)**, à la **collecte des déchets et du recyclage (19%)**, aux **règlements municipaux (17%)**, à la **bibliothèque (12%)** et à **l'actualité municipale (11%)** sont les principaux types d'information recherchés sur le site Internet.

Q4.1 Au cours des trois derniers mois, avez-vous consulté le site Internet de la Ville?

(n=400)



Q4.2 Si oui, quel(s) type(s) d'information recherchez-vous?

(n=228)

Loisirs et activités	33%
Déchets, recyclage	24%
Règlements de la ville	17%
Bibliothèque	12%
Actualités municipales	11%
Travaux publics (déneigement, gazon, etc.)	9%
Avis publics	8%
Avis importants (infolettre)	6%
Services aux citoyens	6%
Environnement	5%
Taxes	5%
Animaux (babillard animaux perdus et capturés)	3%
Offres d'emplois	3%
Permis	3%
Transport en commun / Horaires d'autobus / Covoiturage	3%
Information sur l'eau / Utilisation de l'eau	3%
Numéros et contacts	2%
Rôle d'évaluation	2%
Autres	10%
Ne sait pas / Refus	2%

Les Lazarois ont une bonne opinion du site Internet de la Ville

- Les résidents de Saint-Lazare qui ont déjà consulté le site Internet de la Ville ont presque tous une bonne opinion quant à son fonctionnement et à son contenu. En effet, **95%** sont d'accord pour dire qu'ils **ont trouvé l'information recherchée** lorsqu'ils ont visité le site, **91%** sont d'accord pour dire que le site est **convivial**, que l'information y est **à jour** et que les **services en ligne sont adéquats**, et **89%** sont d'avis que le site est **attrayant** et que sa **navigation est simple**.

Q4.3 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants relatifs au site Internet de la Ville?

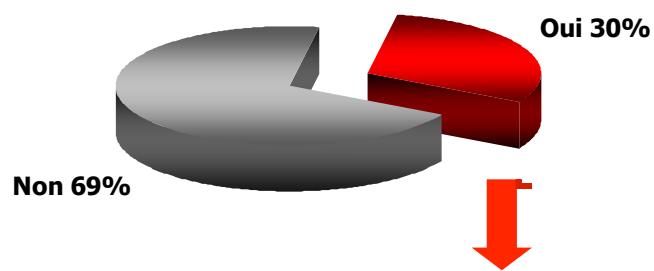
Base : répondants qui ont consulté le site Internet de la Ville (n=228)

	TOTAL ACCORD	Tout à fait en accord	Assez en accord	TOTAL DÉSACCORD	Assez en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sait pas / Refus
J'ai trouvé l'information recherchée.	95%	53%	42%	4%	4%	1%	1%
Le site est convivial.	91%	46%	45%	7%	7%	-	2%
L'information y est à jour.	91%	45%	45%	4%	4%	1%	5%
Les services en ligne sont adéquats.	91%	43%	48%	4%	4%	-	5%
La navigation est simple.	89%	49%	40%	10%	9%	1%	-
Le site est attrayant.	89%	38%	51%	10%	10%	-	1%

Trois citoyens sur dix sont abonnés à l'infolettre, mais celle-ci ne constitue pas leur seule source d'information

Q4.4 Êtes-vous abonné aux infolettres (avis, communiqués de presse, etc.) de la Ville?

(n=400)



- Parmi les citoyens de la Ville de Saint-Lazare, **30%** affirment être **abonnés aux infolettres** de la Ville, et cette proportion est plus élevée parmi ceux qui ont des enfants de moins de 18 ans (35%).
- De ce pourcentage, la **quasi-totalité** estime que l'infolettre **renseigne adéquatement** les citoyens (97%), et **89%** trouvent que l'envoi d'une infolettre par semaine est une **fréquence appropriée**.
- Par contre, plus de la moitié de ceux qui reçoivent les infolettres (**56%**) disent qu'il **ne s'agit pas de leur seule source d'information** municipale.

Q4.5 Êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants relatifs à l'infolettre de la Ville?

(n=115)

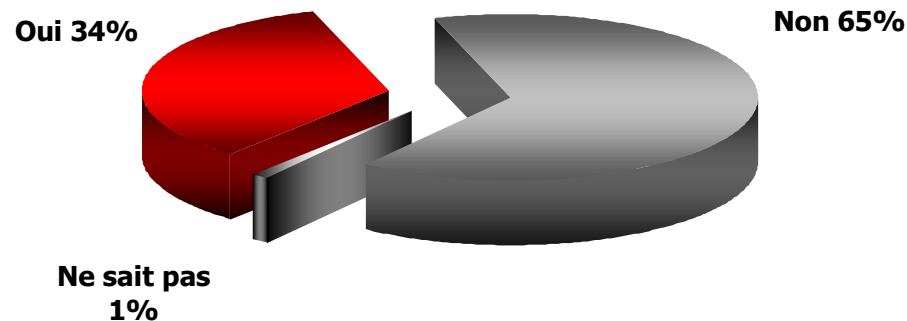
	TOTAL ACCORD	Tout à fait en accord	Assez en accord	TOTAL DÉSACCORD	Assez en désaccord	Totalement en désaccord	Ne sait pas / Refus
Le contenu de l'infolettre me renseigne adéquatement.	97%	65%	32%	3%	1%	1%	1%
La fréquence d'envoi de l'infolettre est appropriée (1 fois/semaine).	89%	65%	24%	10%	7%	3%	2%
L'infolettre est ma seule source d'information municipale.	43%	20%	23%	56%	29%	27%	1%

Le tiers des Lazarois lisent le mot du maire

- Le tiers des résidents de Saint-Lazare (**34%**) **affirment consulter le mot du maire** distribué sous forme d'infolettre, tandis que 65% ne le consultent pas. La majorité de ceux qui consultent le mot du maire (62%) sont abonnés aux infolettres de la Ville.
- Les Lazarois qui ont une **scolarité** de niveau **universitaire** sont proportionnellement plus nombreux à lire le mot du maire (**42%**).

Q5.3 Consultez-vous le mot du maire distribué ponctuellement sous forme d'infolettre?

(n=400)



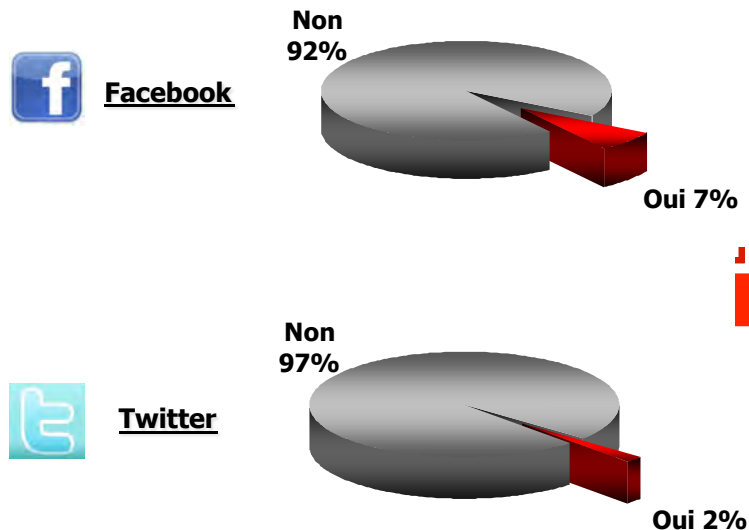
5. Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux : un outil de communication à proscrire

- La quasi-totalité des citoyens de Saint-Lazare ne souhaite pas que la Ville utilise les réseaux sociaux pour leur envoyer de l'information : **92% ne sont pas intéressés** à en recevoir sur **Facebook** contre 7%, et **97% ne sont pas intéressés** à en recevoir sur **Twitter** contre 2%.

Q5.1 Est-ce que vous ou un autre membre de votre famille (votre conjoint, vos enfants, etc.) seriez intéressé à recevoir l'information municipale de la Ville de Saint-Lazare par le biais de... ?

(n=400)



Q5.2 Quel type d'information recherchez-vous sur un réseau social?

(n=23*)

Actualités municipales	n=8
Loisirs et activités	n=6
Services aux citoyens	n=4
Déchets, recyclage	n=3
Règlements de la Ville	n=3
Taxes	n=2
Avis publics	n=2
Offres d'emplois	n=1
Travaux publics (déneigement, gazon, etc.)	n=1
Avis importants (infolettres)	n=1
Commerces annonceurs	n=1
Autres	n=1
Ne sait pas	n=6
Refus	n=1

* Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

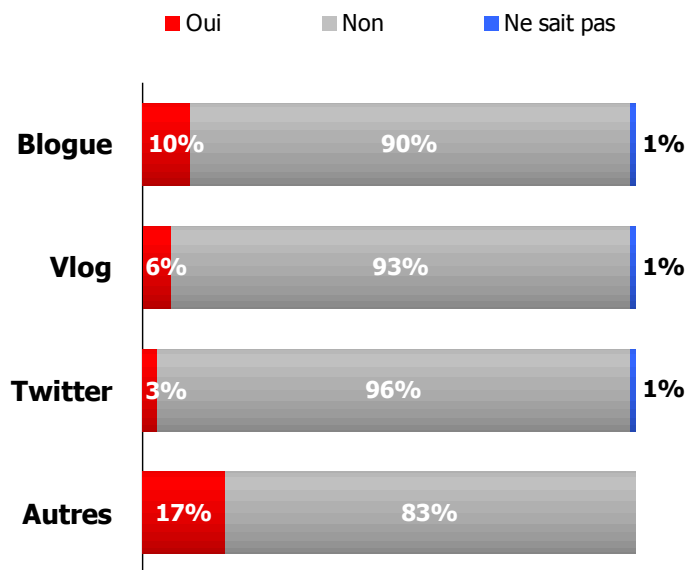
Les citoyens sont peu intéressés à suivre le Conseil municipal et le maire par le biais des TI

- En règle générale, les citoyens de Saint-Lazare sont **peu intéressés à suivre le Conseil municipal et le maire par l'entremise des technologies de l'information**. Une proportion de **10%** est intéressée à le faire par le biais d'un **blogue**, **6%** par le biais d'un **vlog** et **3%** sur **Twitter**, alors que les autres ne sont pas intéressés par cette idée.
- D'autres moyens ont toutefois été proposés par 17% des résidents; le **courriel** ou l'**infolettre** ont été suggérés par **6%** de ces répondants.

Q5.4 Est-ce que vous ou un autre membre de votre famille (conjoint, enfants, etc.) seriez intéressé à suivre le Conseil municipal et le maire par le biais des moyens suivants?

Y aurait-il un autre moyen qui vous intéresse? Si oui, lequel?

(n=400)



Autres moyens proposés

(Répartition du 17%)

- Courriel / Infolettre	6%
Par Internet/ Le site Internet de la Ville	3%
Par la poste / Par courrier	3%
Journaux	2%
Rencontres municipales	1%
Sur papier / par écrit (sans précisions)	1%
Autres	1%

Si OUI

6. Profil sociodémographique

Profil des répondants

		Total absolu (n=400)
Sexe	Homme	49%
	Femme	51%
Âge	18 à 24 ans	9%
	25 à 34 ans	15%
	35 à 44 ans	31%
	45 à 54 ans	24%
	55 à 64 ans	13%
	65 ans et plus	8%
Statut d'habitation	Propriétaire	92%
	Locataire	6%
Enfants	Oui, 12 ans et plus seulement	15%
	Oui, 12 ans et plus ET moins de 12 ans	11%
	Oui, moins de 12 ans seulement	35%
	Non	39%

Note : pour chaque catégorie de profil, le complément à 100% représente les mentions "Refus".

Profil des répondants (suite)

		Total absolu (n=400)
Éducation	Primaire	2%
	Secondaire	20%
	Collégial	38%
	Universitaire certificats et diplômes	4%
	Universitaire 1 ^{er} cycle Baccalauréat (incluant cours classique)	22%
	Universitaire 2 ^e cycle Maîtrise	9%
	Universitaire 3 ^e cycle Doctorat	2%
Occupation	Gestionnaire / Administrateur / Propriétaire	19%
	Professionnel	16%
	Retraité	12%
	Au foyer	9%
	Personnel spécialisé dans les services	7%
	Travailleur des sciences & technologies	7%
	Employé de bureau	6%
	Étudiant	6%
	Travailleur manuel	5%
	Personnel spécialisé dans la vente	4%
	Ouvrier spécialisé / semi-spécialisé	4%
	Sans emploi	2%

Note : pour chaque catégorie de profil, le complément à 100% représente les mentions "Refus".

Contact et coordonnées

Pour plus d'information au sujet de cette étude, veuillez contacter :

Sébastien Dallaire

Directeur de recherche

sdallaire@legermarketing.com

514.982.2464

Aubert Lavigne-Descôteaux

Analyste

alavignedescoteaux@legermarketing.com

514.982.2464