

Synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction.

Le Journal communal de Pully, lancé en septembre 2012, paraît quatre fois par année (mars, juin, septembre et décembre). Il est imprimé à 11'000 exemplaires, dont 9'700 sont distribués par courrier postal à tous les ménages et entreprises de Pully et des Monts-de-Pully.

Après dix-huit éditions (dont deux éditions spéciales), la Municipalité, à travers son Service de la communication, a effectué une enquête afin d'évaluer la satisfaction des lectrices du Journal et de dégager des pistes d'amélioration. Elle a mandaté la Haute Ecole d'ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud (HEIG-VD) afin de réaliser l'analyse des questionnaires retournés.

Le Journal communal avec questionnaire a été **distribué à 9'700 ménages et entreprises**, le 8 septembre 2016. Le même questionnaire était accessible sur le site internet communal. Tous les questionnaires retournés jusqu'au 15 octobre 2016 ont été pris en compte.

Au total, **479 questionnaires** ont été retournés, dont 46 en ligne, sur les 9'700 envoyés. Cela correspond à un **taux de réponse de 4.9%**, ce qui est plutôt faible, malgré une communication accrue sur les réseaux sociaux et le site internet, ainsi qu'une relance dans l'édition habituelle du journal communal de septembre 2016.

Ainsi les résultats de cette enquête doivent être considérés à titre indicatif et ne peuvent être généralisés à l'ensemble du lectorat.

Les avis recueillis lors de cette enquête sont en majorité ceux des femmes (59.8%), des personnes à la retraite (51.4%), des plus de 65 ans (53.4%) et des habitant-e-s résidant depuis plus de vingt ans à Pully (53.4%) et qui connaissent donc bien la commune.

Synthèse des résultats :

De manière générale, le Journal communal de Pully est apprécié par les personnes ayant complété le questionnaire. En effet, 60.1% d'entre elles se déclarent plutôt satisfaites et 25.7% très satisfaites.

Au niveau de la forme, la majorité des répondant-e-s trouve le journal original (77.9%), moderne (63.5%), lisible (87.3%). Sa mise en page (83.1%), l'utilisation des couleurs (87.9%) et sa périodicité (80.8%) sont satisfaisantes. La proportion entre les textes et les photos ou illustrations est jugée équilibrée (84.6%).

Concernant le contenu du journal, les sujets traités sont jugés intéressants (86.6%), les informations utiles (86.2%), et le style rédactionnel, bon, voire très bon (90%). Nombre de répondants saluent le style « concis », « succinct », « condensé », « compact », « synthétique » des articles et le fait que le journal soit rapidement lu.

A contrario, d'autres (14 personnes) estiment que le journal manque de contenu et les sujets traités d'approfondissement.

La principale critique porte sur le **format du journal** : 68 personnes le trouvent peu pratique pour la lecture. Mais n'oublions pas que les avis concernant l'aspect du journal

étaient très majoritairement positifs (originalité, modernité, lisibilité, mise en page, couleurs, périodicité, textes et photos ou illustrations).

Hormis, les réponses positives aux questions fermées, **les points forts cités** par les participants (94 personnes) dans les questions ouvertes sont : les informations de la commune, les informations locales, des informations qu'on ne retrouve pas ailleurs, comme par exemple dans le Régional, des informations bonnes, utiles, pratiques ou tout simplement les informations contenues dans le journal et le caractère informatif de ce dernier.

Deuxièmement, c'est l'aspect du journal (format, mise en page, graphisme) qui est mentionné.

Le format du journal est souvent jugé original, moderne, lisible, joli, agréable, attractif, sympathique ou très bien.

Par ailleurs, 32 personnes ont relevé la fonction de lien social du journal, permettant de développer le lien entre habitants et autorités, ainsi qu'un sentiment de proximité, d'appartenance à la Commune.

En ce qui concerne les sujets traités, les répondant-e-s apprécient les informations sur la politique communale, les événements culturels et sportifs, les projets et les travaux en cours et les finances de la Ville. Nombre de répondants saluent la démarche transparente du journal et de la Commune.

Enfin, de nouveaux sujets ont été proposés : la vie des habitants, des associations et des commerces à Pully, l'avis des citoyen-ne-s, le patrimoine et l'histoire de la Commune, la mobilité et le développement durable, les familles, les seniors, les affaires sociales et les faits de société.

En comparaison avec les points forts, **les points faibles** sont heureusement moins nombreux.

Comme mentionné ci-dessus, 68 personnes ont jugé le format peu pratique pour la lecture. Certains critiquent la rondelle adhésive rendant l'ouverture du journal malaisé et le pliage.

18 personnes trouvent l'éventail des sujets proposés peu varié et relèvent un manque de développement et d'approfondissement dans certains sujets traités.

10 personnes n'apprécient pas le style rédactionnel du journal, lui reprochant de manquer parfois d'objectivité et d'être un peu trop complaisant par rapport aux autorités communales.

Conclusions :

Les résultats de cette enquête doivent être considérés à titre indicatif et ne peuvent être généralisés à l'ensemble du lectorat (sur les 9'700 exemplaires distribués, 479 questionnaires retournés, dont 46 en ligne, soit un taux de réponse de 4.9%).

D'une manière générale, le Journal communal de Pully est apprécié, voire davantage, par les personnes ayant complété le questionnaire.

Au vu de ces résultats, la Municipalité va, pour le moment, poursuivre la publication du Journal communal dans sa forme actuelle, tout en élargissant ponctuellement les thématiques traitées.

Elle remercie encore chaleureusement les personnes qui ont pris le temps de répondre au questionnaire.

Janvier 2017 - Service de la communication, Direction de l'administration générale, des finances et des affaires culturelles, communication@pully.ch, 021 721 31 11