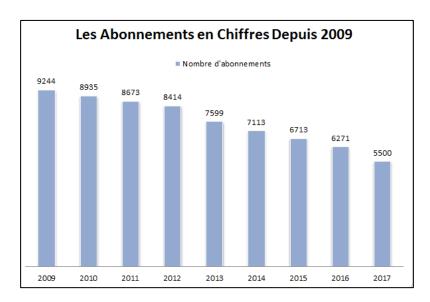
# Rapport final La Trimestrielle, sondage auprès des non-abonnés

#### Partie I

### Historique:

Le magazine the Quarterly/la Trimestrielle, est présenté depuis 1999 comme étant le magazine officiel de l'Association des vétérans de la GRC. Sa clientèle cible comporte environ 40 000 lecteurs dont 24 000 sont des membres actifs de la GRC et 16 000 sont des vétérans.

Depuis quelques années, le nombre d'abonnements au magazine décroît. Au cours des huit dernières années, la décroissance a été de 40,5 % - passant de 9 244 abonnés en 2009 à 5 500 en date du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Le nombre d'abonnés représente moins de 14% de la clientèle cible.



En tenant compte des 1 696 nouveaux abonnés depuis 2009, le magazine a perdu 5 440 abonnés au cours des huit dernières années, soit près de 59 % de sa clientèle de 2009.

Afin d'assurer la pérennité du magazine, le conseil d'administration, lors d'une réunion tenue en octobre 2016, s'est donné comme objectif d'augmenter de 15 % le nombre d'abonnés.

Le sondage auprès des membres et des vétérans non-abonnés fut commandé pour comprendre les raisons derrière la chute d'abonnements à *the Quarterly/la Trimestrielle* et pour guider les membres du conseil d'administration dans leurs discussions en vue d'augmenter le lectorat.

#### Chronologie et objectifs du sondage:

Le sondage en ligne auprès des non-abonnés avait pour but de fournir un complément aux informations obtenues des 74 personnes ayant répondu au sondage effectué en 2016 auprès des lecteurs du magazine. Alors que le sondage auprès des lecteurs tentait de déterminer ce que les lecteurs appréciaient du magazine, le second sondage auprès des non-abonnés tentait de déterminer les raisons derrière l'absence d'intérêt ou ce qui avait motivé l'annulation de l'abonnement.

#### Processus:

Nous avions comme objectif d'obtenir l'opinion d'environ 500 répondants, ce qui représente 1,25 % de la clientèle cible. Pour composer un échantillonnage suffisant en nombre et représentatif de lecteurs potentiels, nous avions demandé à chaque division de la GRC, y compris celle du quartier général, et à chaque région du pays où l'Association des anciens est active de voir à obtenir 20 réponses de leur membership respectif afin d'équilibrer la représentation entre membres actifs et retraités.

Deux sondages distincts furent élaborés ; l'un s'adressant aux vétérans et l'autre aux membres actifs. Ces sondages dans tous leurs aspects, que ce soit la rédaction et le format des questions, le suivi d'exécution, la collecte et l'analyse des données, le contrôle de qualité à chaque étape, sont le fait des auteurs de ce rapport avec la collaboration des membres du conseil d'administration et du personnel de the Quarterly/la Trimestrielle.

L'hyperlien dirigeant les répondants vers le sondage apparaissait dans la section consacrée à the Quarterly/la Trimestrielle sur la page web de l'Association des vétérans de la GRC. De plus, des lettres furent envoyées par le président du conseil d'administration aux présidents des Associations et aux commandants demandant leur appui pour inciter les vétérans et les membres à répondre au sondage. Ces communications comportaient l'hyperlien menant vers le sondage ainsi que l'information sur les procédures à suivre pour accéder au sondage via la page Internet de l'Association des vétérans de la GRC. Des rappels ont également été envoyés.

Le sondage fut produit dans les deux langues officielles. Pour faciliter l'analyse et le suivi, les participants devaient indiquer la division/région dans laquelle ils travaillent/résident ainsi que le nombre d'années de service ou d'années à la retraite.

Des formulaires Google ont été choisis comme moyen de distribution pour le sondage en ligne puisqu'ils sont gratuits, ne requièrent pas de colliger des données personnelles et n'imposent pas de limite de participation.

### Description de la population :

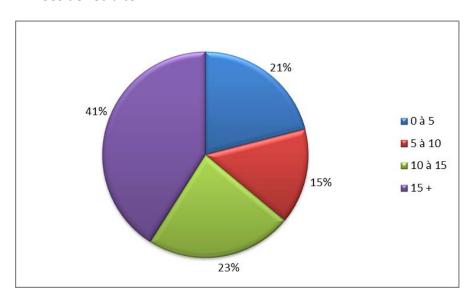
Au total, 608 individus ont répondu au sondage s'adressant aux non-abonnés. De ce nombre, 293 ont répondu au sondage s'adressant aux vétérans et 315 au sondage s'adressant aux membres actifs.

Le sondage en ligne s'adressant aux vétérans a connu un taux de réponse plus élevé qu'anticipé avec près de 2,15 % des non-abonnés parmi les vétérans. Les réponses provenant des membres actifs représentent une participation de 1,5 %. Les vétérans sondés, pour la plus grande part, soit 98,7 % pour le sondage français et 87,9 % pour le sondage anglais, sont membres de l'Association des vétérans de la GRC.

Puisque l'Association représente près de 40 % de tous les vétérans, la surreprésentation des membres de l'Association s'explique par la difficulté de communiquer avec les vétérans non-membres étant donné que leurs coordonnées ne sont pas à jour ou disponibles. Cette situation pourrait également expliquer en partie pourquoi la participation était moins élevée qu'anticipée dans plusieurs divisions/régions.

#### Participation des vétérans :

#### Années de retraite

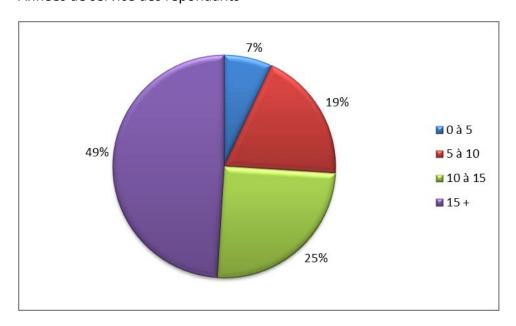


Toutes les divisions ont été comptabilisées sauf la Division V. Les divisions C, E, H, K et O comptent plus de répondants que le nombre suggéré de 20 participants.

Division nationale et QG – Ottawa, Ontario	11
B – St. John's, Terre-Neuve	3
C – Montréal, Québec	94
D – Winnipeg, Manitoba	5
E – Vancouver, Colombie-Britannique	60
F – Regina, Saskatchewan	5
G – Yellowknife, Territoires du Nord-Ouest	10
H – Halifax, Nouvelle-Écosse	38
J – Fredericton, Nouveau-Brunswick	6
K – Edmonton, Alberta	28
L – Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard	10
M – Whitehorse, Yukon	2
O – London, Ontario	24
V – Iqaluit, Nunavut	0

# Participation des membres :

# Années de service des répondants



Quartier général, Ottawa, Ontario	_
Qualitier general, Ottawa, Ontario	5
Division nationale – Ottawa, Ontario	22
B - St. John's, Terre-Neuve	1
C – Montréal, Québec	100
D – Winnipeg, Manitoba	31
E – Vancouver, Colombie-Britannique	5
F – Regina, Saskatchewan	2
G – Yellowknife, Territoires du Nord-Ouest	3
H – Halifax, Nouvelle-Écosse	51
J – Fredericton, Nouveau-Brunswick	51
K – Edmonton, Alberta	2
L – Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard	1
M – Whitehorse, Yukon	0
O – London, Ontario	41
V – Iqaluit, Nunavut	0

Plusieurs divisions n'ont pas atteint le nombre minimum souhaité pour le sondage auprès des membres. La faible participation pourrait s'expliquer par le pare-feu protégeant le système informatique de la GRC qui, au début du processus, a bloqué la participation des répondants à partir de leur station de travail. Un avis suggérant aux participants d'utiliser leur ordinateur personnel pour accéder au sondage a été inclus dans les missives et affiché sur le site web de l'Association dans le but de contourner ce problème. Très peu de réponses ont été reçues jusqu'à ce que le problème d'accès soit corrigé. Dès lors, la participation s'est accrue rapidement de 40 à 315 répondants.

Il faut noter que parmi les répondants au sondage auprès des non-abonnés, 10 répondants vétérans, 11 membres actifs et 2 retraités sont actuellement abonnés au magazine. Puisque ce nombre a peu d'influence sur le pourcentage général, il fut décidé de laisser ces participations dans les chiffres des régions auxquelles ils se sont inscrits.

#### Résultats:

Le sondage fait apparaître d'importants défis concernant le lectorat de *the Quarterly/la Trimestrielle*. Il met également en lumière des éléments qui permettent aux lecteurs d'identifier et proposer des options pour améliorer la situation.

#### Les défis :

- Le contenu est identifié comme étant la raison pour laquelle près de 60 % des abonnés n'ont pas renouvelé leur abonnement.
- À un degré moindre, le coût de l'abonnement et le manque de temps ont été invoqués par plusieurs comme motif de non-renouvellement. Ces deux facteurs pourraient être partiellement attribués au peu d'intérêt que portent les répondants au contenu du magazine.

#### Les notes positives :

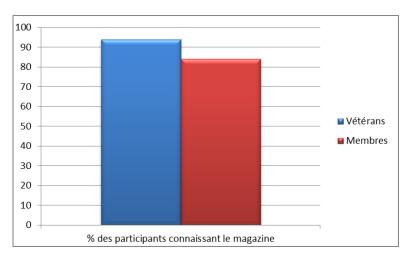
- Le magazine est bien connu de sa clientèle cible.
- La majorité des répondants estiment que le magazine devrait contenir de l'information intéressant les membres et les vétérans de la GRC.
- La majorité des répondants du groupe des membres actifs ont mentionné qu'ils prendraient un abonnement si le contenu était d'un réel intérêt pour eux.
- Une version numérique serait une option considérée par plusieurs, pourvu que le contenu réponde à leurs intérêts. Cette option pourrait contribuer à augmenter le nombre d'abonnés et à réduire les coûts dans leur ensemble.

## Partie II

Le sondage en ligne fut élaboré de manière à pouvoir procéder à une analyse des différents sous-groupes. L'analyse ci-dessous combine les résultats des sous-catégories anglophones et francophones puisque les résultats variaient peu d'un groupe à l'autre. Lorsque les sous-catégories différaient grandement, chacune fut analysée séparément. Les résultats quelque peu différents ou les tendances intéressantes seront mentionnés sous le graphique correspondant.

#### Connaissance et usage de the Quarterly la Trimestrielle en tant que magazine

Le sondage permettait de vérifier si les nonabonnés connaissaient l'existence du magazine. Le but était de savoir s'il était utile de planifier une campagne de publicité

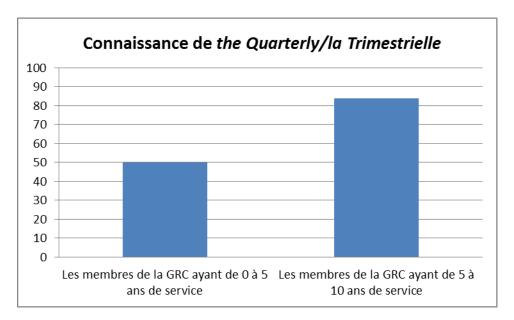


plus agressive pour contrer la baisse d'abonnement.

Les deux versions du magazine, the Quarterly et la Trimestrielle, semblent bien connues des membres et des vétérans de la GRC.

La plupart des participants ignorant l'existence du magazine (76 %) se trouvent dans la Division C. Cette information porte à croire : 1) que ces membres et vétérans consultent d'autres publications et que l'information contenue dans the Quarterly/la Trimestrielle n'est pas pertinente pour leur région ; 2) que les personnes des autres divisions connaissant moins bien le magazine n'ont pas participé ; 3) qu'une campagne de promotion pourrait être utile dans la Division C.

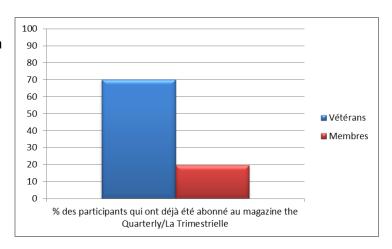
Les réponses des membres ayant de 0 à 5 ans de service indiquent un taux de notoriété plutôt faible à l'endroit du magazine par rapport à la moyenne générale et par rapport au groupe ayant de 5 à 10 ans de service.



#### Anciens abonnés

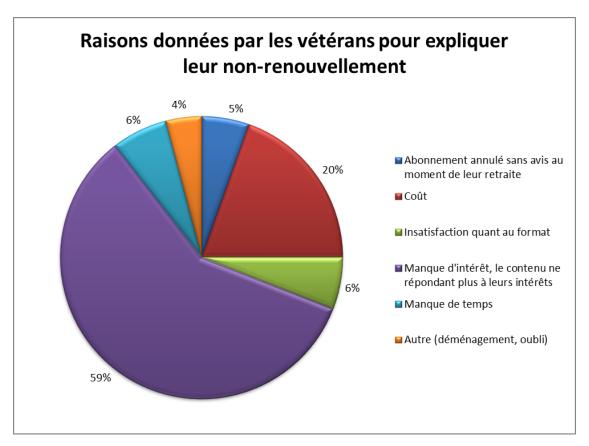
Ce sondage servait également à déterminer pourquoi plusieurs membres et vétérans n'avaient pas renouvelé leur abonnement.

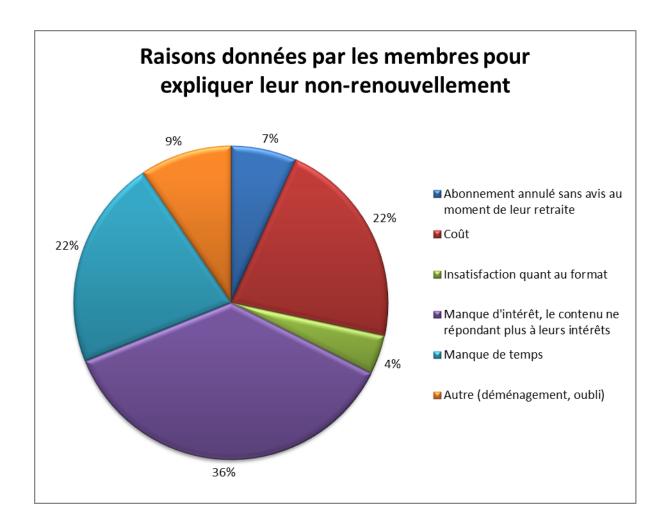
Cette section présente un intérêt additionnel puisque la



majorité des vétérans ayant participé ont déjà été abonnés et le manque de notoriété de la publication (même pour les membres qui n'ont jamais été abonnés) ne semble pas être le motif sous-jacent.

Le sondage fut élaboré de manière à diriger les participants qui s'identifiaient comme anciens abonnés vers des questions permettant de préciser les raisons pour lesquelles ils avaient cessé d'être abonnés. Différents motifs étaient énumérés et les participants pouvaient en choisir plusieurs pour expliquer leur geste et même en ajouter d'autres au besoin. Les graphiques suivants indiquent les réponses les plus fréquentes. Il est important de noter que certains participants se sont montrés frustrés parce que leur abonnement fut annulé au moment de leur retraite ou qu'aucun effort ne fut fait par le magazine pour les inciter à conserver leur abonnement (aucun formulaire de renouvellement envoyé, aucun suivi de leurs appels concernant l'annulation de leur abonnement).



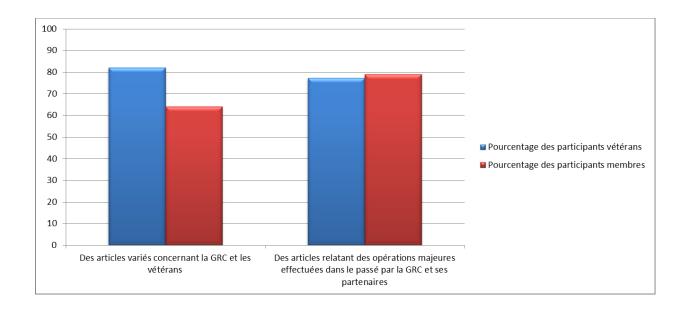


#### Contenu

Le sondage comportait des questions sur les intérêts des abonnés et le contenu souhaité. Les informations fournies par les participants sont très pertinentes, car la raison la plus fréquente pour expliquer l'annulation de l'abonnement est que le contenu ne répond plus à leurs intérêts.

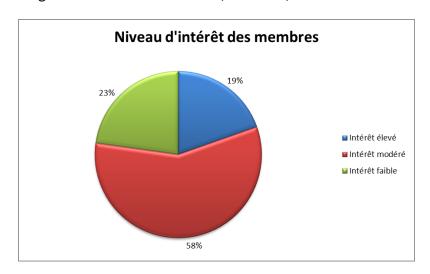
Comme mentionné dans les notes positives, la majorité des membres et des vétérans estiment que le contenu du magazine doit répondre aux intérêts des membres autant qu'à ceux des vétérans.

La majorité des vétérans et des membres souhaitaient lire des articles sur des opérations majeures effectuées dans le passé par la GRC et ses partenaires.



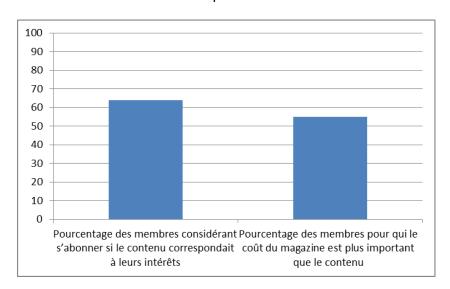
Plusieurs idées intéressantes ont été proposées par les membres actifs et les vétérans concernant le contenu du magazine. Ces idées apparaissent en partie III de ce rapport. Parmi les vétérans qui ont répondu au sondage en français, 54 % d'entre eux souhaitent que le magazine publie de l'information intéressant les vétérans, notamment concernant le régime de pension et les avantages sociaux.

Les membres devaient indiquer quel serait leur niveau d'intérêt pour un contenu de magazine axé sur les traditions, l'histoire, les faits divers et les anecdotes concernant la



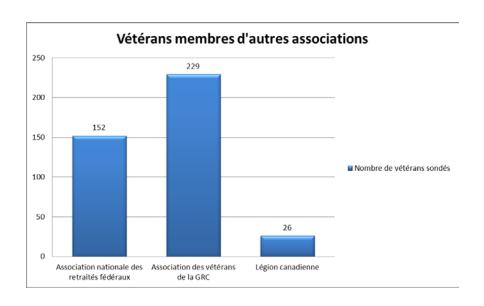
Les membres qui ont participé au sondage devaient répondre à deux questions additionnelles concernant leur intention de s'abonner au magazine. La première

question visait à évaluer si la baisse d'abonnements était reliée au coût ou au contenu. Le sondage indique que le coût et le contenu sont tout aussi importants pour conserver et attirer les abonnés. La deuxième question visait à obtenir de l'information sur d'éventuels abonnés; la question demandait aux répondants s'ils considéreraient s'abonner si le contenu correspondait à leurs intérêts.

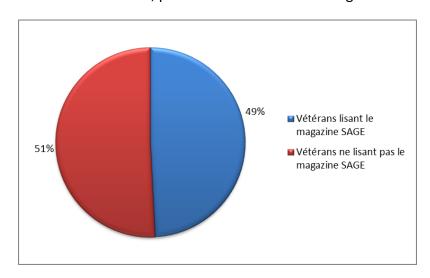


## Concurrence des autres publications pour vétérans

Le sondage visait également à savoir si les vétérans se tournaient vers d'autres sources, publications ou associations pour obtenir de l'information. Des 293 participants au sondage s'adressant aux vétérans, 252 sont membres de l'ANRF, de la Légion canadienne ou de l'Association des vétérans de la GRC. Quelques participants au sondage sont membres de plus d'une association.



Des vétérans sondés, près de la moitié lisent le magazine SAGE.

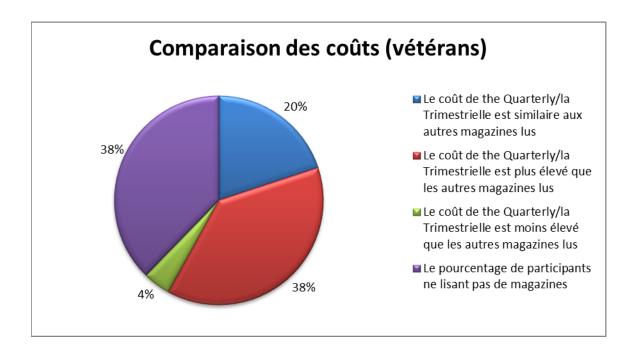


À noter que 133 répondants sur les 152 qui sont membres de l'ANRF lisent le magazine SAGE, soit 87,5 %. Ce chiffre est intéressant considérant que seulement 35 % des membres de l'Association des anciens lisent the Quarterly/la Trimestrielle.

Ce chiffre pourrait expliquer pourquoi il y a un grand nombre de membres qui estiment que le magazine doit contenir de l'information sur le régime de retraite et les avantages sociaux.

# COÛT D'ABONNEMENT

Tel que mentionné plus haut, le coût de l'abonnement semble influencer la décision de renouveler l'abonnement ou non. Le sondage demandait aux membres de la GRC s'ils croyaient que le coût d'abonnement, qui est actuellement de 40 \$/ année, était un facteur dissuasif et demandait aux vétérans comment ce coût se compare au coût d'abonnement à d'autres magazines qu'ils lisent.



À la question de savoir si le coût du magazine est plus préoccupant que son contenu, 45,5% des membres ont indiqué que le coût était plus préoccupant que le contenu.

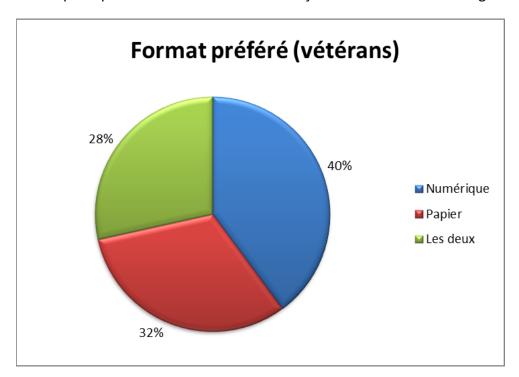
Quelques répondants ont suggéré d'inclure le coût d'abonnement dans le montant de la cotisation annuelle pour être membre de l'Association.

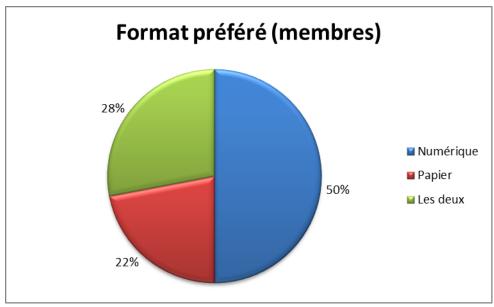
# FORMAT NUMÉRIQUE

The Quarterly/la Trimestrielle est publié en format papier seulement. Le sondage 2016 s'adressant aux lecteurs indiqua un intérêt modéré pour une version numérique. 25 répondants (37,8 %) ont mentionné qu'ils renouvelleraient leur abonnement si le

magazine passait en mode numérique et 24 répondants (ou 36,3%) ont dit qu'ils ne renouvelleraient pas alors que 17 répondants (25,5 %) n'avaient pas d'opinion précise.

Une question similaire avait été intégrée au sondage s'adressant aux non-abonnés, ajoutant la possibilité de recevoir le magazine dans sa version imprimée et numérique. Cette option provenait des commentaires reçus dans le cadre du sondage 2016.





Le format imprimé étant jugé préférable par ceux qui collectionnent le magazine ou préfèrent lire les versions imprimées, il reste que plusieurs participants ont déclaré avoir

annulé leur abonnement parce qu'ils avaient dû réduire leur espace de vie et que les magazines prenaient trop de place. La publication du magazine dans les deux formats pourrait offrir aux abonnés la possibilité de renouveler en ligne, d'accéder au magazine où qu'ils soient et possiblement réduire le coût de l'abonnement.