

LES RÉSULTATS DU SONDAGE

Rémi Moreau

Volume 65, Number 1, 1997

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1105128ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1105128ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (print)

2817-3465 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Moreau, R. (1997). LES RÉSULTATS DU SONDAGE. *Assurances*, 65(1), 7–15.
<https://doi.org/10.7202/1105128ar>

Article abstract

Last November, *Assurances* Journal was conducting a survey among its subscribers in order to better understand their needs and their level of satisfaction and, consequently, to implement some modifications with regard to such needs. Here are the broad lines of this survey and the ensuing conclusions.

LES RÉSULTATS DU SONDAGE

par Rémi Moreau

RÉSUMÉ

En novembre dernier, la revue *Assurances* effectuait un sondage auprès de ses abonnés en vue de mieux connaître leurs besoins et leur degré de satisfaction et d'apporter, par voie de conséquence, certaines modifications jugées utiles. Voici les grandes lignes de ce sondage et les conclusions qui s'en dégagent.

ABSTRACT

Last November, Assurances Journal was conducting a survey among its subscribers in order to better understand their needs and their level of satisfaction and, consequently, to implement some modifications with regard to such needs. Here are the broad lines of this survey and the ensuing conclusions.

L'auteur:

L'auteur est rédacteur en chef de la revue *Assurances*.

■ GÉNÉRALITÉS

En novembre dernier, la revue *Assurances* effectuait un sondage auprès de ses abonnés. Il avait un double objectif : d'une part, évaluer leur degré de satisfaction, quant à la forme actuelle de la Revue et quant à son contenu ; d'autre part, dégager des tendances permettant à la direction soit de maintenir les valeurs traditionnelles, soit d'examiner la possibilité d'apporter certains changements suggérés d'une façon constante dans les réponses en vue de répondre aux besoins des abonnés.

L'analyse du sondage et les nouvelles orientations de la Revue ont fait l'objet d'une réflexion approfondie de la part des membres du comité de la Revue, qui se sont réunis à l'École des HEC en février dernier. Nous désirons remercier ici et les abonnés qui ont participé en grand nombre à cet exercice d'évaluation et les membres du comité qui ont pu dégager des pistes intéressantes d'évolution, tout en respectant la mission fondamentale de la revue *Assurances*.

Comme nous l'indiquions dans le questionnaire, les réponses du sondage demeurent confidentielles. Qu'il nous suffise ici de dégager les tendances générales qui en découlent.

■ TAUX DE PARTICIPATION

Sur un grand total de 528 questionnaires, 119 abonnés ont répondu au sondage, ce qui donne un taux de participation de 23 %, dont voici la répartition quant à nos deux clientèles de lecteurs :

• francophones :	419 envois	108 réponses	26 %
• anglophones :	59 envois	11 réponses	19 %

■ UTILISATION DE LA REVUE

La Revue est-elle lue en entier ou partiellement, en fonction de certains articles ? Bien que 16 % des répondants la lisent généralement d'un couvert à l'autre, la tendance générale est à l'effet que la Revue est principalement un instrument de consultation. 76 % des répondants la lisent partiellement, en choisissant les articles qui leur conviennent le mieux.

La question précédente est corroborée par le fait que la majorité, soit 64 % des répondants, a répondu que la Revue faisait l'objet d'une circulation ou d'une consultation par un groupe de personnes au sein d'une même entreprise.

■ MISSION DE LA REVUE

Trois questions principales étaient posées :

- Souhaitez-vous que la mission de la revue *Assurances* évolue pour s'intéresser aussi aux domaines financiers ou bancaires ? oui : 53 % des répondants ; non : 43 % des répondants. Il s'agit d'une faible majorité, surprenante dans un contexte de décloisonnement des institutions financières.
- Souhaitez-vous que la revue *Assurances* modifie sa mission pour s'intéresser particulièrement aux aspects les plus récents de la gestion des risques ? oui : 71 % des répondants ; non : 28 % des répondants.
- Le nom de la Revue pourrait-il être modifié pour démontrer un intérêt dans les divers domaines de la gestion des risques ? oui : 47 % des répondants ; non : 49 % des répondants.

Si le domaine financier ou bancaire n'emporte pas une large adhésion des abonnés, celui de la gestion des risques est accueilli avec enthousiasme par une forte majorité, à savoir 71 % des répondants, alors que 28 % des répondants ne le souhaitent pas. La question de la gestion des risques semble avoir été mal perçue par un certain nombre, l'idée n'étant pas d'abandonner la mission actuelle (assurance), mais d'y ajouter un élément nouveau (risque), ce qui pourrait se faire par une chronique particulière sur la gestion des risques.

Comme on l'observe dans la dernière question sur la possibilité de changer le nom de la Revue par voie de conséquence, les réponses sont partagées. Si, toutefois, le nom devait être changé, ce qui paraît improbable dans les circonstances, 51 % seulement des répondants ont mentionné que le nom «Risques et Assurances» serait approprié, alors que 18 % sont en désaccord et que 36 % ne se prononcent pas.

■ CONTENU DE LA REVUE

Cette rubrique portait sur trois questions, à savoir si les répondants souhaitent ou non intensifier le contenu canadien, s'ils souhaitent l'internationaliser davantage ou, enfin, s'ils souhaitent retrouver un plus grand nombre de numéros à caractère thématique.

Si une forte majorité d'entre eux approuvent les numéros thématiques (les oui: 68 % ; les non: 25 %), les répondants souhaitent, dans une moindre proportion, que la Revue augmente son contenu canadien (les oui: 58 %; les non 38 %). La majorité s'évapore à l'idée d'internationaliser davantage le contenu de la Revue (les oui: 46 % ; les non: 45 %).

■ IMAGE DE LA REVUE

Nous observons ici une incongruité. D'une façon régulière, constante, plusieurs abonnés ont pu nous suggérer, par le passé, de modifier la toilette de la Revue afin de la rendre moins sévère, plus attrayante.

Les résultats de ce sondage vont dans un sens contraire. Voilà sans doute l'une des principales conclusions de ce sondage: une vaste majorité, soit 78 %, demeure satisfaite de la toilette actuelle (couverture, présentation générale, etc.), alors qu'une minorité de répondants, soit 20 %, est insatisfaite. Quelques répondants satisfaits, toutefois, mentionnent que cela pourrait être mieux. La question précédente est corroborée par une question encore plus pointue: 75 % des répondants ne souhaitent pas que la Revue change son image, souhait que 22 % ne partagent pas.

Quant à la question linguistique, une vaste majorité, soit 80 % des répondants, estime que la Revue doit garder son caractère bilingue, même si certains s'y opposent, soit 16 %, le contenu bilingue alourdisant ou même, pour certains, contribuant à l'éviction de notre culture.

Le vrai clivage passe ici par la technicité, sans considération des barrières politiques, idéologiques ou culturelles. Nous désirons ajouter que nous ne pourrions, à cause de l'importance des coûts à encourir, traduire en français, en totalité ou en partie, les textes venant du milieu anglophone, ce qui aurait pour effet de priver les lecteurs d'une documentation fort pertinente dans une industrie,

telle l'assurance, dominée par la globalisation et la mondialisation des marchés de l'assurance et de la réassurance.

Enfin, les réponses sont partagées quant à l'idée d'insérer certaines photographies ou illustrations. 50 % des répondants approuvent cette idée, si cela peut être utile à la compréhension du texte, et 45 % des répondants sont contre.

■ SITE SUR INTERNET

Une vaste majorité est favorable à l'idée que la revue *Assurances* se dote d'un site sur Internet. 73 % des répondants trouvent l'idée intéressante alors que 19 % estiment que non. Parmi les répondants, une majorité souhaite que la Revue soit vendue unitairement sur Internet, soit 55 % des répondants contre 30 %. Question corrolaire, 45 % des répondants estiment qu'il ne serait pas approprié d'y retrouver intégralement tous les textes.

Si la Revue se dotait d'un site sur Internet, 34 % des répondants conserveraient leur abonnement traditionnel et 20 % y mettraient fin. Nous observons que 52 % des répondants demeurent indécis quant à cette question.

Malgré la possibilité d'un site Internet, les répondants réagissent favorablement à la publication traditionnelle. Un tel site est loin de constituer une menace. Il semble que les personnes qui désirent une documentation fouillée demeureront fidèles à cette Revue, sans compter celles pour qui est utile et agréable une collection de revues dans les rayons d'une armoire ou d'une bibliothèque.

■ CONCLUSION

En conclusion, la collaboration que nous apportent les abonnés dans ce sondage est fort précieuse. Elle nous incite à la vigilance quant aux perspectives de changement d'orientation ou de présentation, elle nous invite à toujours garder les coûts à l'esprit, si des changements s'imposent, et elle suggère des perspectives de changement afin que cette Revue continue à jouer son rôle dans le milieu et qu'elle puisse servir de support à l'enseignement et à la recherche, le nouveau cadre universitaire dans lequel elle évolue.

Mentionnons quelques idées qui se dégagent du sondage :

- suivre les plus récentes innovations;
- diversifier les collaborateurs;
- suivre la législation sur les droits des consommateurs;
- obtenir les textes des conférences des chefs de file de l'industrie;
- publier un plus grand nombre de numéros thématiques;
- maintenir les chroniques de jurisprudence et les faits d'actualité;
- améliorer l'identification des textes;
- examiner régulièrement les techniques de financement des risques;
- s'intéresser davantage aux domaines financiers et bancaires.

Une autre idée nous apparaît très intéressante, celle de l'objectivité. Elle nous suggère de donner l'opportunité aux lecteurs de défendre des thèses opposées. À cet égard, nous invitons les lecteurs, via une nouvelle chronique, à nous fournir leurs commentaires critiques sur l'un ou l'autre sujet traité dans cette Revue.

Pour juger des changements apportés et des valeurs sauvegardées, quoi de mieux que de prendre connaissance du présent numéro. Mais le dialogue commencé avec les lecteurs demeure ouvert. S'ils le jugent utile, qu'ils n'hésitent pas à nous faire part de leurs observations. Il va sans dire que nous les prendrons en compte. Bonne lecture.

■ ANNEXE

Le sondage en bref

TAUX DE RÉPONSES

Envois	Réponses reçues	Taux
528	119	23 %

GÉNÉRALITÉS

- **Dans votre entreprise, la revue *Assurances* est-elle lue en entier ou l'est-elle partiellement, en fonction de certains articles?**

Entièrement: 19 (16 %)

Partiellement: 90 (76 %)

Sans commentaire: 10 (8 %)

- **La revue *Assurances* est-elle destinée à une personne au sein de votre entreprise ou fait-elle l'objet d'une circulation dans votre entreprise ?**

Une seule personne: 33 (31 %)

Circulation parmi le personnel: 69 (64 %)

Sans commentaire: 9 (5 %)

Note: Cette question a été omise par erreur dans le questionnaire anglais.

MISSION DE LA REVUE

- **La Revue devrait-elle s'intéresser aux domaines financiers ou bancaires?**

Oui: 63 (53 %)

Non: 51 (43 %)

Sans commentaire: 5 (4 %)

- **Devrait-elle s'intéresser aux aspects récents de la gestion des risques?**

Oui: 84 (71 %)

Non: 33 (28 %)

Sans commentaire: 2 (1 %)

- **Le nom de la Revue pourrait-il être modifié par voie de conséquence?**

Oui: 56 (47 %)

Non: 58 (49 %)

Sans commentaire: 5 (4 %)

- **Si oui, le nom «RISQUES ET ASSURANCES» serait-il approprié?**

Oui: 61 (51 %)

Non: 22 (18 %)

Sans commentaire: 36 (30 %)

CONTENU DE LA REVUE

- **La Revue devrait-elle intensifier son contenu canadien (articles de diverses provinces)?**

Oui: 69 (58 %)

Non: 45 (38 %)

Sans commentaire: 5 (4 %)

- **Devrait-elle internationaliser davantage son contenu?**

Oui: 55 (46 %)

Non: 53 (45 %)

Sans commentaire: 8 (9 %)

- **Devrait-elle publier plus de numéros thématiques?**

Oui: 81 (68 %)

Non: 30 (25 %)

Sans commentaire: 7 (7 %)

IMAGE DE LA REVUE

- **Êtes-vous satisfait de la toilette actuelle (page couverture, présentation)?**

Oui: 93 (78 %)

Non: 24 (20 %)

Sans commentaire: 2 (2 %)

- **Souhaitez-vous que la revue Assurances change son image (page couverture, présentation ?**

Oui: 26 (22 %)

Non: 89 (75 %)

Sans commentaire: 4 (3 %)

- **Souhaitez-vous qu'elle conserve un contenu bilingue (français et anglais)?**

Oui: 95 (80 %)

Non: 19 (16 %)

Sans commentaire: 5 (4 %)

- **Souhaitez-vous que les textes soient accompagnés d'illustrations visuelles ?**

Oui: 59 (50 %)

Non: 54 (45 %)

Sans commentaire: 6 (5 %)

SITE SUR INTERNET

- **Seriez-vous favorable à l'idée d'un site sur Internet?**

Oui: 87 (73 %)

Non: 23 (19 %)

Sans commentaire: 9 (8 %)

- **Les articles devraient-ils être vendus unitairement par la voie d'Internet?**

Oui: 66 (55 %)

Non: 36 (30 %)

Sans commentaire: 17 (15 %)

- **Souhaiteriez-vous plutôt y retrouver intégralement les textes?**

Oui: 44 (37 %)

Non: 53 (45 %)

Sans commentaire: 22 (18 %)

- **Si vous avez répondu oui à la question précédente, en étant favorable à un abonnement électronique, garderiez-vous votre abonnement traditionnel?**

Oui: 40 (34 %)

Non: 17 (14 %)

Sans commentaire: 62 (52 %)
