



TRIANGLE

Bulletin de l'Association des communicateurs municipaux du Québec

Journée de formation

La rétroaction : l'art de mesurer les perceptions

Ce n'est un secret pour personne : la perception des usagers citoyens quant aux services publics et aux politiques municipales revêt la plus grande importance. Mal perçu, le meilleur service au monde s'exposera à de sévères critiques et à de lourdes embûches. Mais comment connaître et mesurer l'opinion publique? Pour utiliser efficacement les outils à notre disposition, y compris les sondages et les groupes de discussion, il suffirait de s'inspirer de... la chauve-souris! Pardon? Que peut nous enseigner un petit mammifère lui-même si mal perçu? La réponse, vous l'aurez le 28 avril prochain, à Lévis, lors de la formation donnée par Michel Lemieux.

Le vendredi 28 avril 2006, à Lévis

Misant sur sa vaste expérience sur le terrain, Michel Lemieux aborde sa conférence de manière pratique, à partir d'exemples concrets et de situations vécues. Avec à son actif plus de 1000 recherches de toutes sortes, il a de quoi illustrer son propos! Conférencier très en demande, il ne se limite pas aux aspects théoriques de la rétroaction, passant allègrement de la théorie à l'anecdote. En nous racontant ses mille et une interventions, il nous aide à mieux comprendre la portée des techniques de rétroaction, mais aussi leurs limites. Car il faut bien se le dire : il y a des vérités qu'un sondage ou un groupe de discussion ne révèlent pas, et c'est à nous de faire la part des choses.

Les thèmes abordés

En avant-midi

Pour mieux nous outiller, Michel Lemieux a divisé sa conférence en deux parties. En avant-midi, il abordera les différentes techniques de rétroaction en répondant à de nombreuses questions : à quoi servent véritablement les sondages? Que peut-on en attendre, et quelles sont leurs limites? Existe-t-il plusieurs techniques pour sonder les gens? Et qu'en est-il des groupes de discussion, que certains appellent encore les *focus groups*? De quoi s'agit-il au juste? Comment les organiser, et quel genre d'information peut-on en tirer? Pour terminer ce bloc, le conférencier traitera aussi de l'ergonomie des sites Web, un instrument privilégié pour favoriser une rétroaction efficace et révélatrice.

En après-midi

En après-midi, notre spécialiste s'attachera cette fois à la mesure de la satisfaction de la clientèle. Quels sont les paramètres et les techniques appropriés pour avoir l'heure juste? Comment mesurer la satisfaction sans influencer les résultats? Pour répondre à ces questions, et à plusieurs autres, Michel Lemieux nous parlera notamment des différents moyens qui existent pour informer les citoyens, de certaines techniques d'analyse des médias et, plus globalement, du marketing des affaires publiques, y compris la segmentation des clientèles cibles. Évidemment, tous ces sujets seront abondamment enrichis d'anecdotes, d'expériences et d'exemples illustrant les succès et les échecs vécus par le passé.



Formateur:

Michel Lemieux

Sociologue
Consultant indépendant
en recherche marketing
Conférencier et auteur

Objectifs poursuivis :

À la fin de la journée de formation, les participants comprendront mieux l'utilité des différentes techniques de rétroaction, en connaîtront les limites tout en apprenant à repousser celles-ci. Ils seront d'ailleurs mieux outillés pour évaluer la perception et mesurer la satisfaction des citoyens quant aux services municipaux qu'on leur propose.

Présentation du formateur

Consultant indépendant en recherche marketing, Michel Lemieux compte plus de 1000 recherches de type qualitatif ou quantitatif à son actif, dont 7 sondages complexes réalisés en Afrique équatoriale.

Sociologue de formation, il affiche un parcours professionnel diversifié, qui lui a permis de développer une connaissance approfondie des méthodes de recherche et d'analyse en matière d'opinion publique. Municipalités, ministères et organismes gouvernementaux ainsi que plusieurs entreprises d'envergure internationale recourent à son expertise. Directeur général de la firme de sondage IQOP pendant 2 ans, il a aussi été vice-président et associé chez Léger Marketing. Michel Lemieux a débuté sa carrière comme chercheur à l'Assemblée nationale, étant successivement chef de cabinet au ministère des Affaires municipales puis conseiller politique auprès du premier ministre René Lévesque. Il a aussi présidé le conseil d'administration du Centre francophone d'informatisation des organisations (Cefrio).

Auteur reconnu, il a publié quelques livres, brochures et une centaine d'articles de journaux et de revues sur différents sujets. Conférencier émérite, apprécié pour son habileté à partager sa vaste expérience sur le terrain, il assure des formations techniques dans des séminaires, principalement dans les cégeps et à l'université Laval.

Déroulement de la journée

- 9 h 00 :** Les sondages (utilité, techniques, limites, etc.)
- 9 h 45 :** Les groupes de discussion (nature, organisation, etc.)
- 10 h 15 :** Pause
- 10 h 30 :** L'ergonomie des sites Web
- 12 h :** Dîner
- 13 h 15 :** Les mesures de satisfaction de la clientèle
- 13 h 45 :** Les moyens d'information des citoyens
- 14 h 15 :** Certaines techniques d'analyse des médias
- 14 h 45 :** Le marketing des affaires publiques
- 15 h 15 :** Pause
- 15 h 30 :** Retour sur la journée et fin de la formation

Coût de la formation

- 150 \$** membre
- 175 \$** non-membre
- 120 \$** 2° employé du service de communication accompagnant un membre de l'ACMQ.
- 100 \$** 3° employé et plus

Hôtel de ville de Lévis
2175, chemin du Fleuve
(418) 838-2002

Pour vous rendre à l'hôtel de ville de Lévis, prenez la sortie 318 Nord de l'autoroute Jean-Lesage (20), qui mène à la 4^e Avenue. Au bout de cette avenue, tournez à droite sur le boulevard de la Rive-Sud. Quelques instants plus tard, tournez à gauche à la rue de l'Église, que vous emprunterez à nouveau jusqu'au bout, soit jusqu'au chemin du Fleuve. Virez encore à gauche, et vous y êtes !



Inscription

Confirmez dès maintenant votre participation en envoyant un courriel à Carole Rivet :
crivet@ville.saint-eustache.qc.ca

Inscrivez-vous par télécopieur ou par la poste, en remplissant le coupon ci-contre et faites-nous parvenir votre chèque, libellé à l'ordre de :

Association des communicateurs municipaux du Québec
Carole Rivet, trésorière
Service des communications
Ville de Saint-Eustache
145, rue Saint-Louis
Saint-Eustache (Québec) J7R 1X9
Tél. : (450) 974-5001, poste 5221
Télé. : (450) 974-5223

Nom: _____
Prénom: _____
Fonction: _____
Adresse: _____
Ville: _____ Code postal: _____
Téléphone: _____ Télécopieur: _____
Courriel: _____
Coût: 150 \$ 175 \$ 120 \$ 100 \$