

“opinionway

evs|conseil

***Les internautes
français et les sites
publics locaux***

Étude quantitative

Décembre 2002

59, rue de Richelieu

75002 Paris

Tél : 01 55 35 01 80

Fax : 01 55 35 01 81

“ Méthodologie

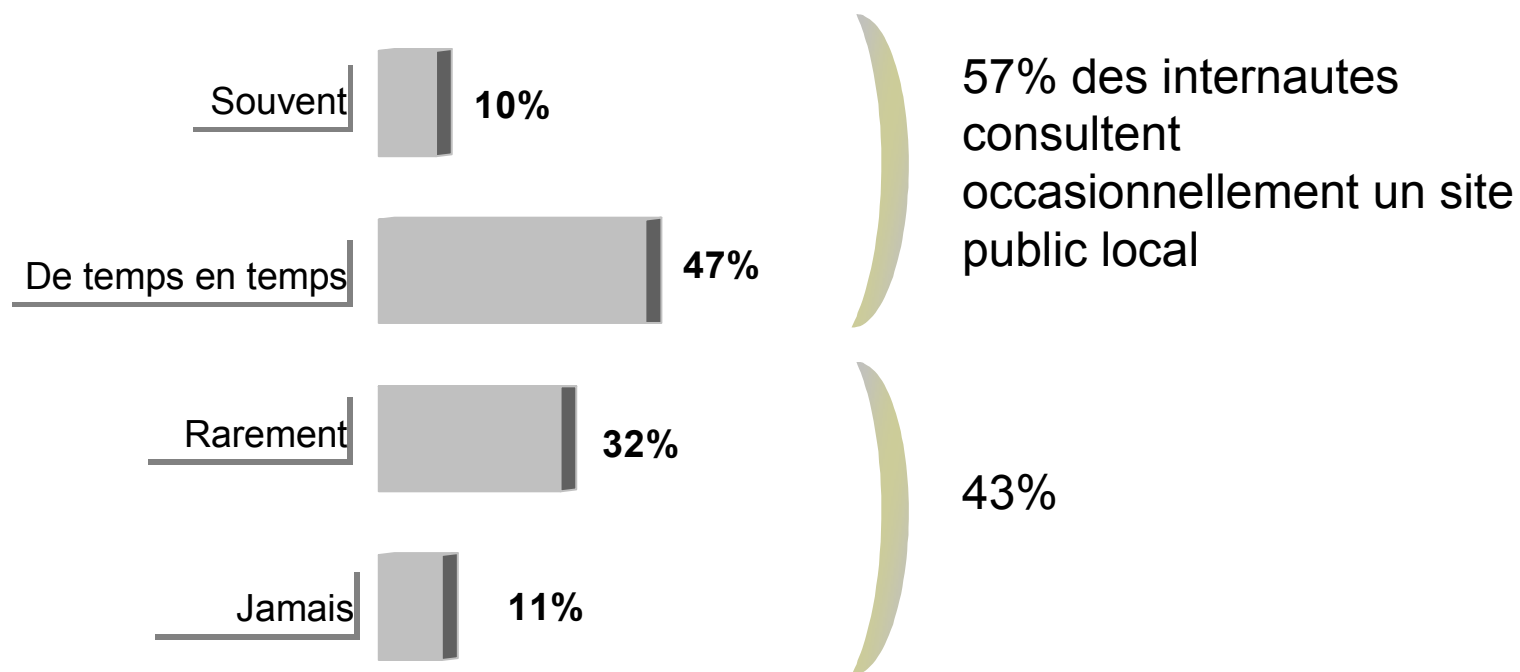
Étude quantitative réalisée auprès d'un échantillon de 1057 personnes, représentatif de la population des internautes français âgés de 15 ans et plus, interrogés en ligne du 27 au 29 novembre 2002.

Échantillon constitué selon la méthode des quotas en termes d'âge, de sexe et de CSP.

“ Résultats

“ Fréquence de visite des sites publics locaux

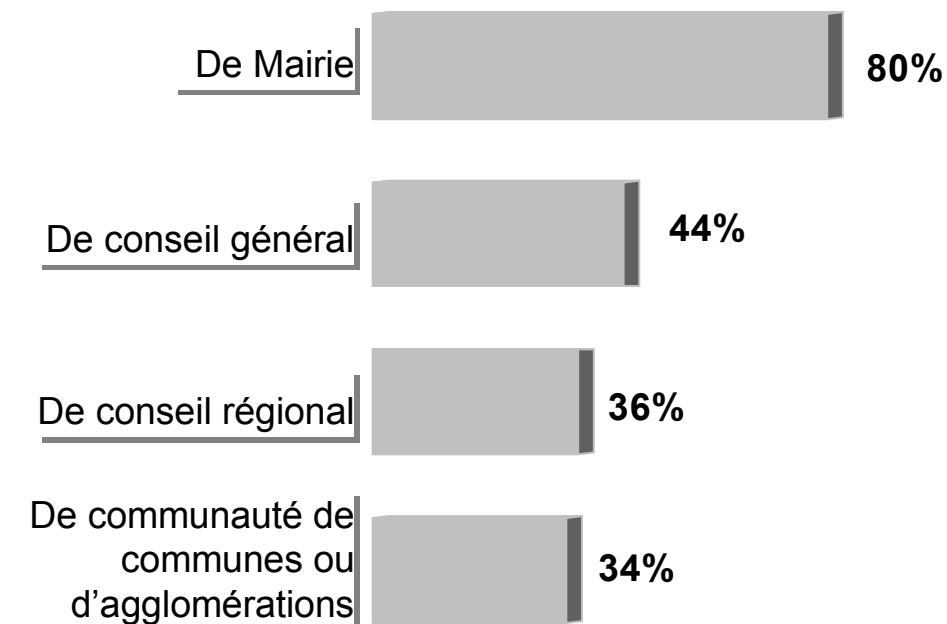
Q15 : Avez-vous déjà eu l'occasion de consulter un site public local, c'est-à-dire le site d'une mairie, d'un conseil général ou d'un conseil régional ?





Nature des sites publics locaux consultés

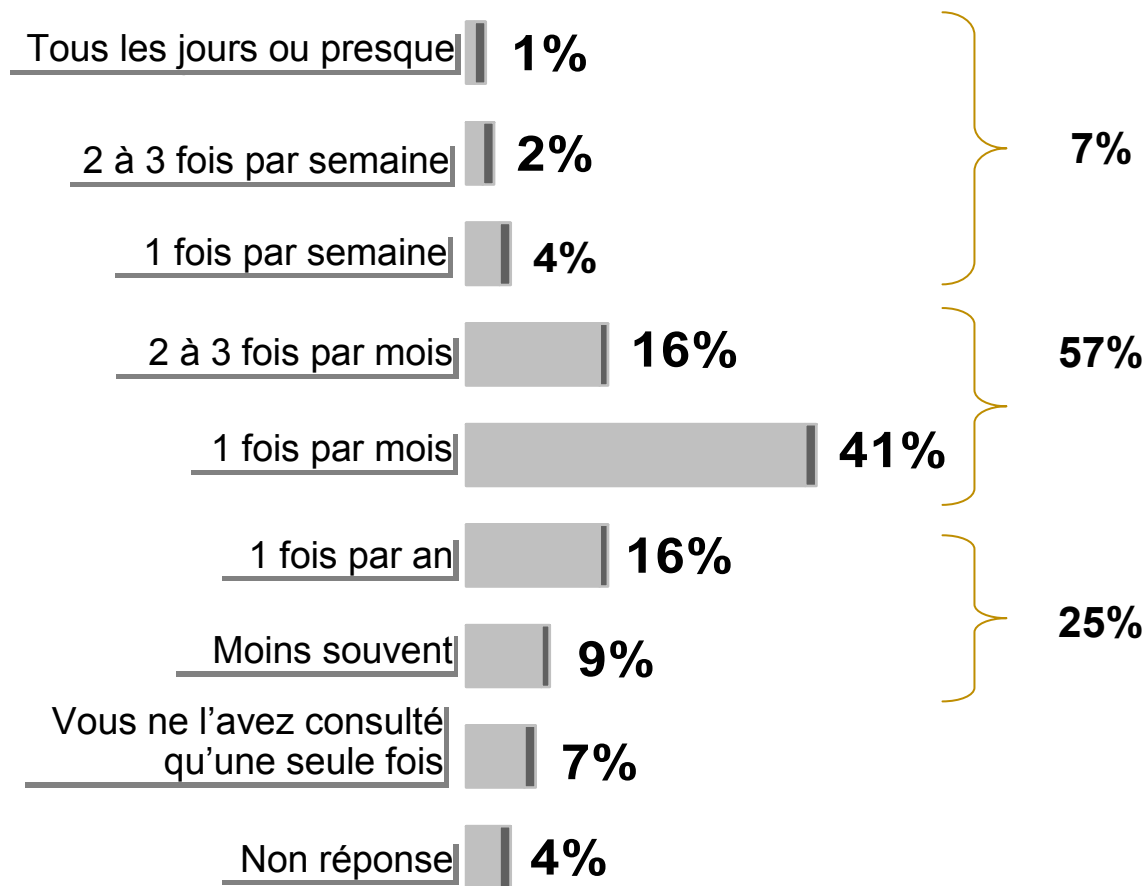
Q16 : Etait-ce un site...
Plusieurs réponses possibles



Cette hiérarchie traduit la proximité des internautes avec les collectivités locales concernées

“ Fréquence de consultation des sites publics locaux

Q20 : A quelle fréquence consultez-vous ce site ?



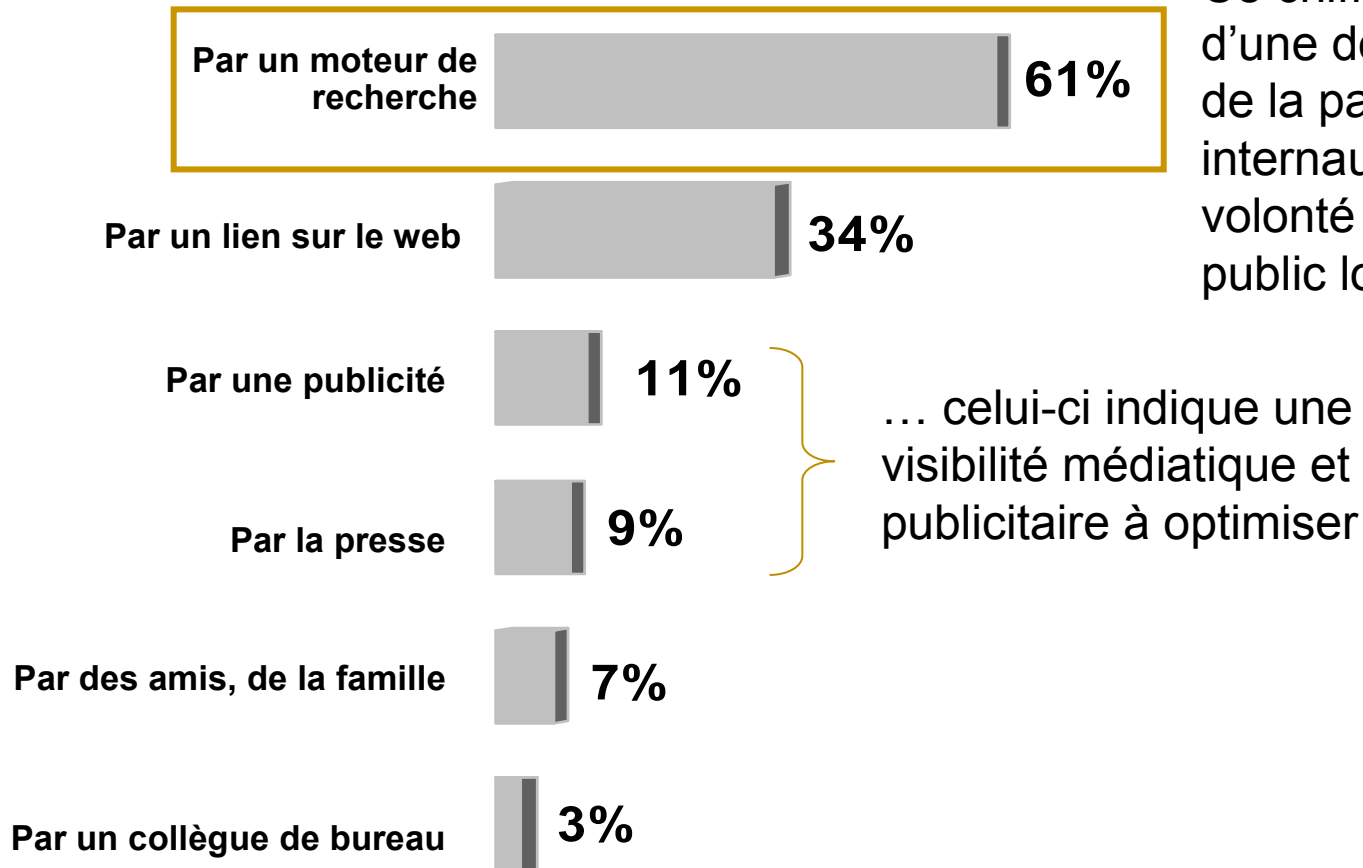
64% des internautes qui visitent un site public local le font plus d'une fois par mois.

Les mises à jour doivent donc se faire au minimum à cette fréquence



Connaissance des sites publics locaux

Q19 : Comment avez-vous connu ce site ?
Plusieurs réponses possibles



Ce chiffre témoigne d'une démarche active de la part des internautes, d'une volonté de trouver le site public local...

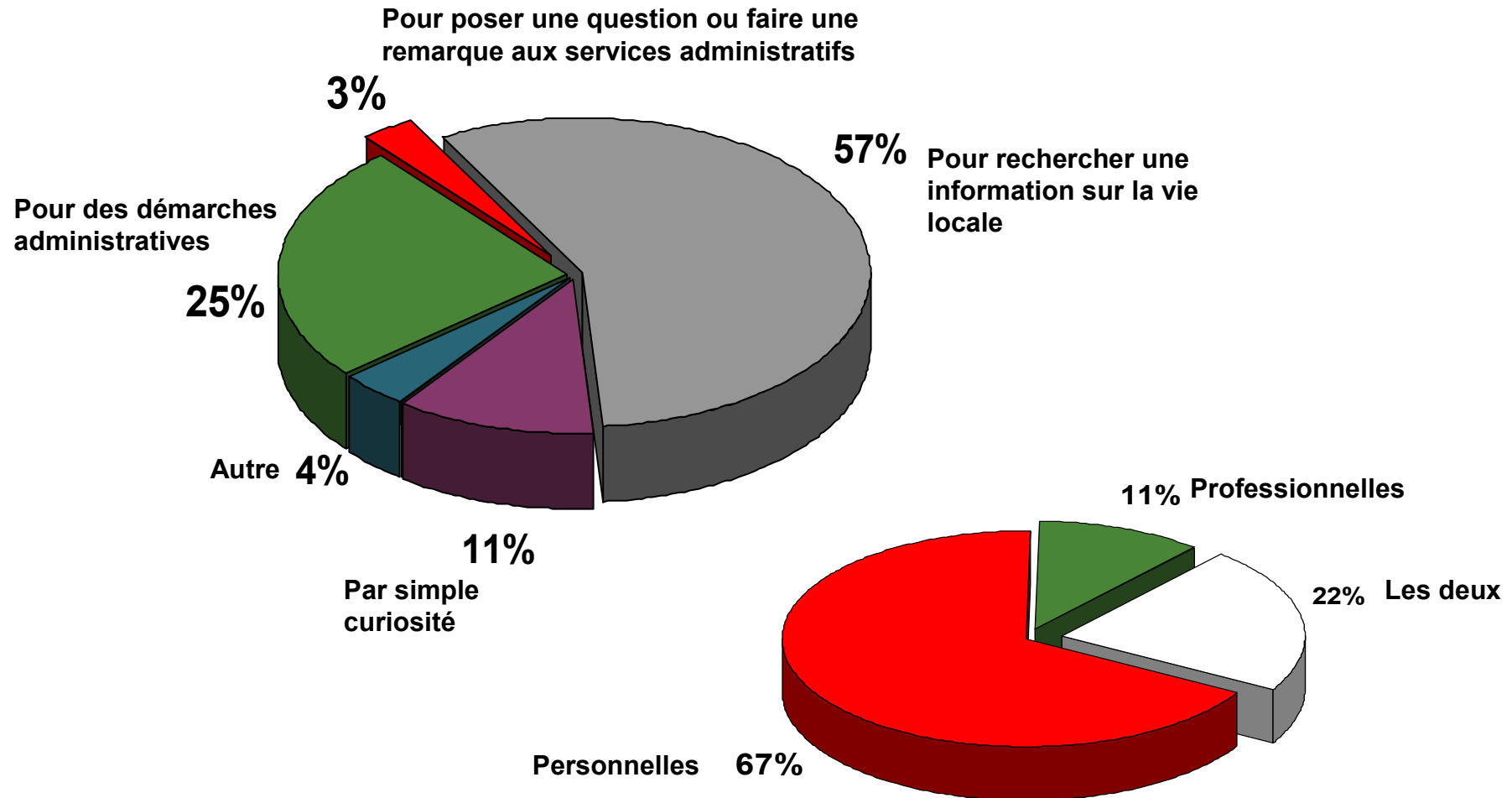
... celui-ci indique une visibilité médiatique et publicitaire à optimiser



Motif de la consultation

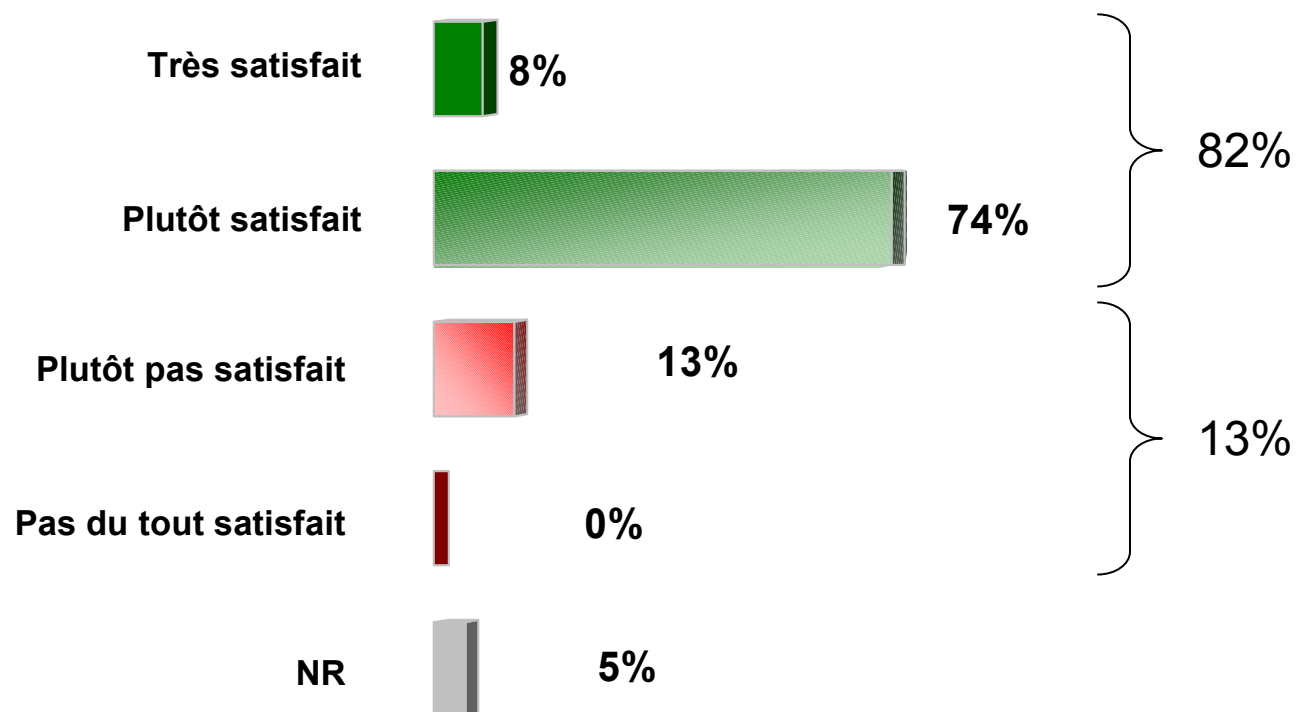
Q17 : Pour quelle raison avez-vous consulté ce site ?

Q18 : En général, vous utilisez ce site plutôt pour des raisons... ?



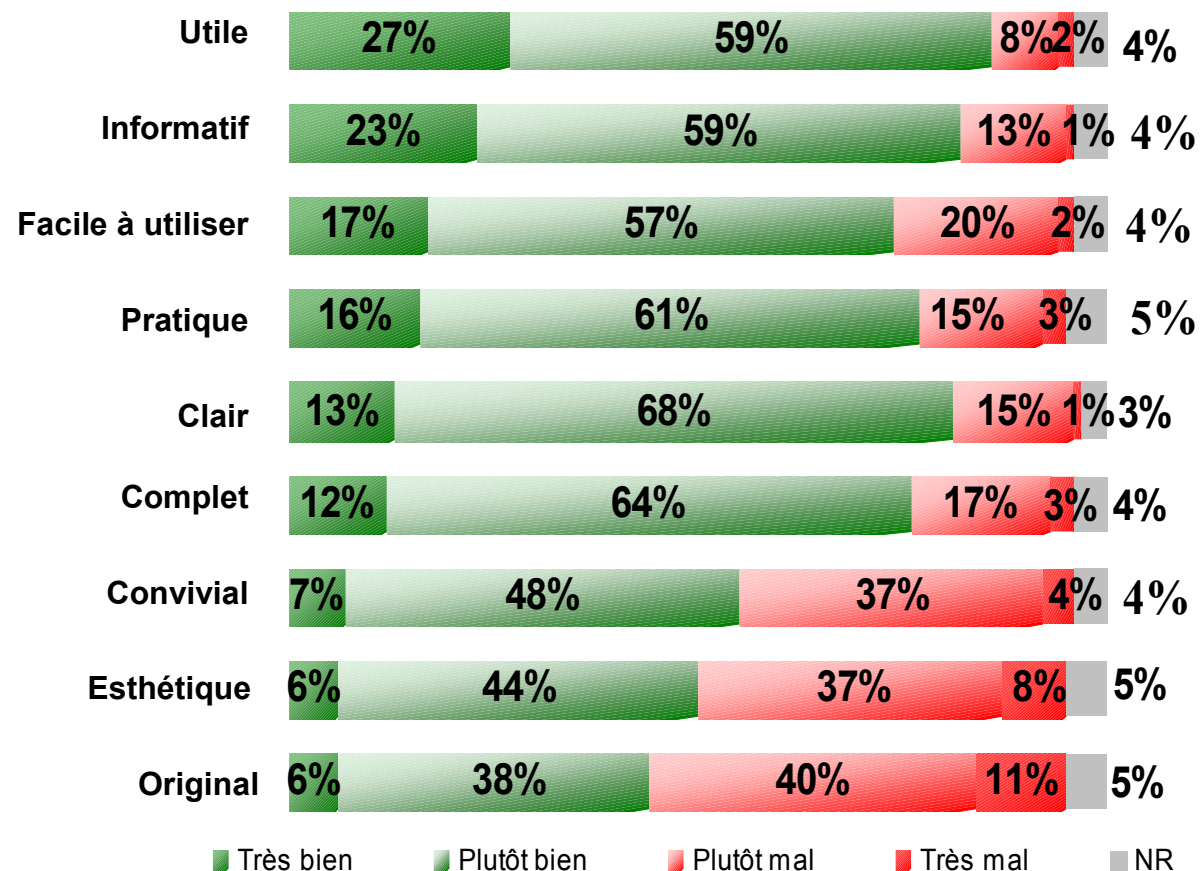
“ Évaluation des sites publics locaux

Q24 : En considérant ce site dans son ensemble, diriez-vous que vous en êtes :



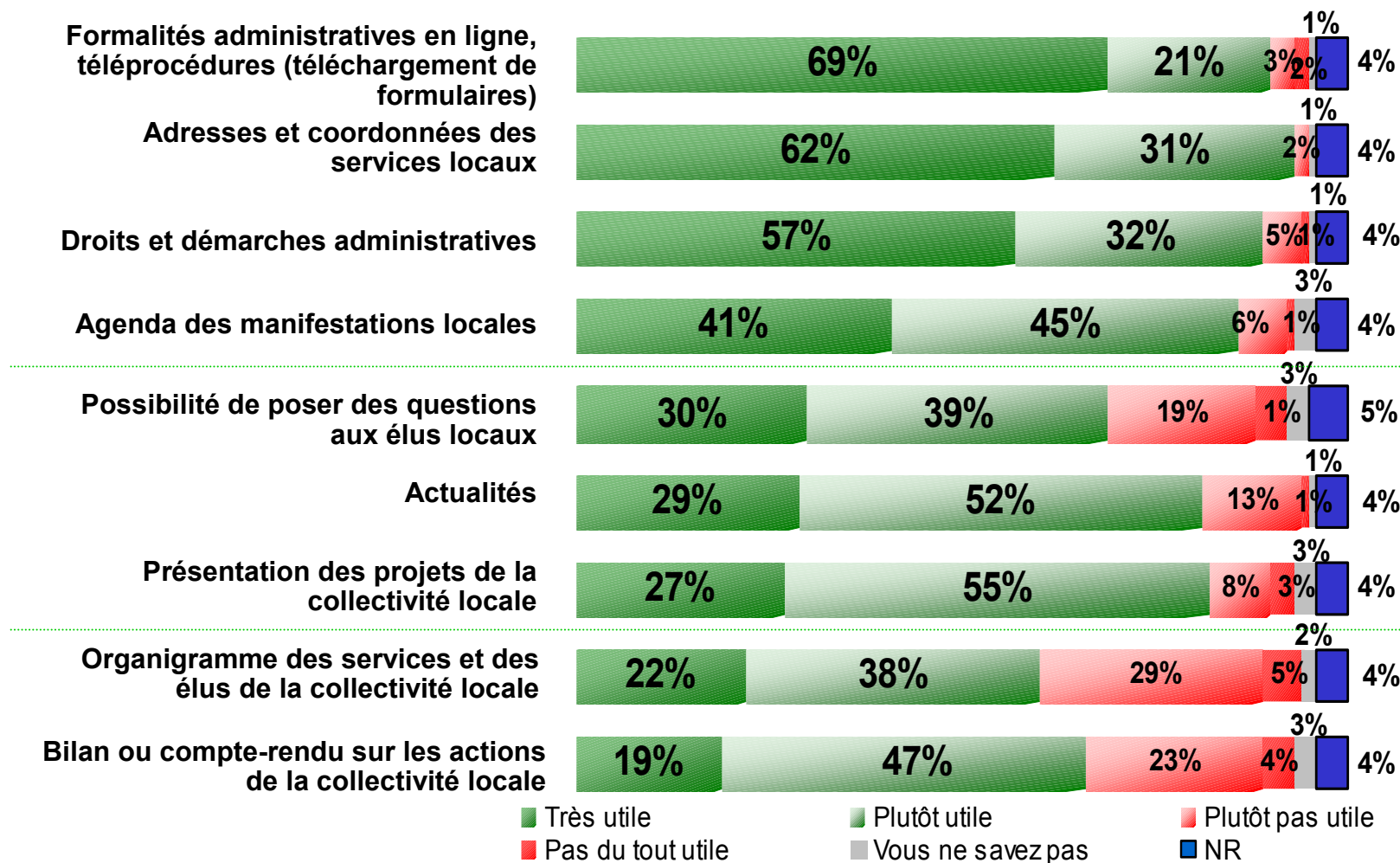
“ Image des sites publics locaux

Q21 : pour chacun des qualificatifs suivants, dites s'il s'applique très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal



“ Évaluation des rubriques consultées

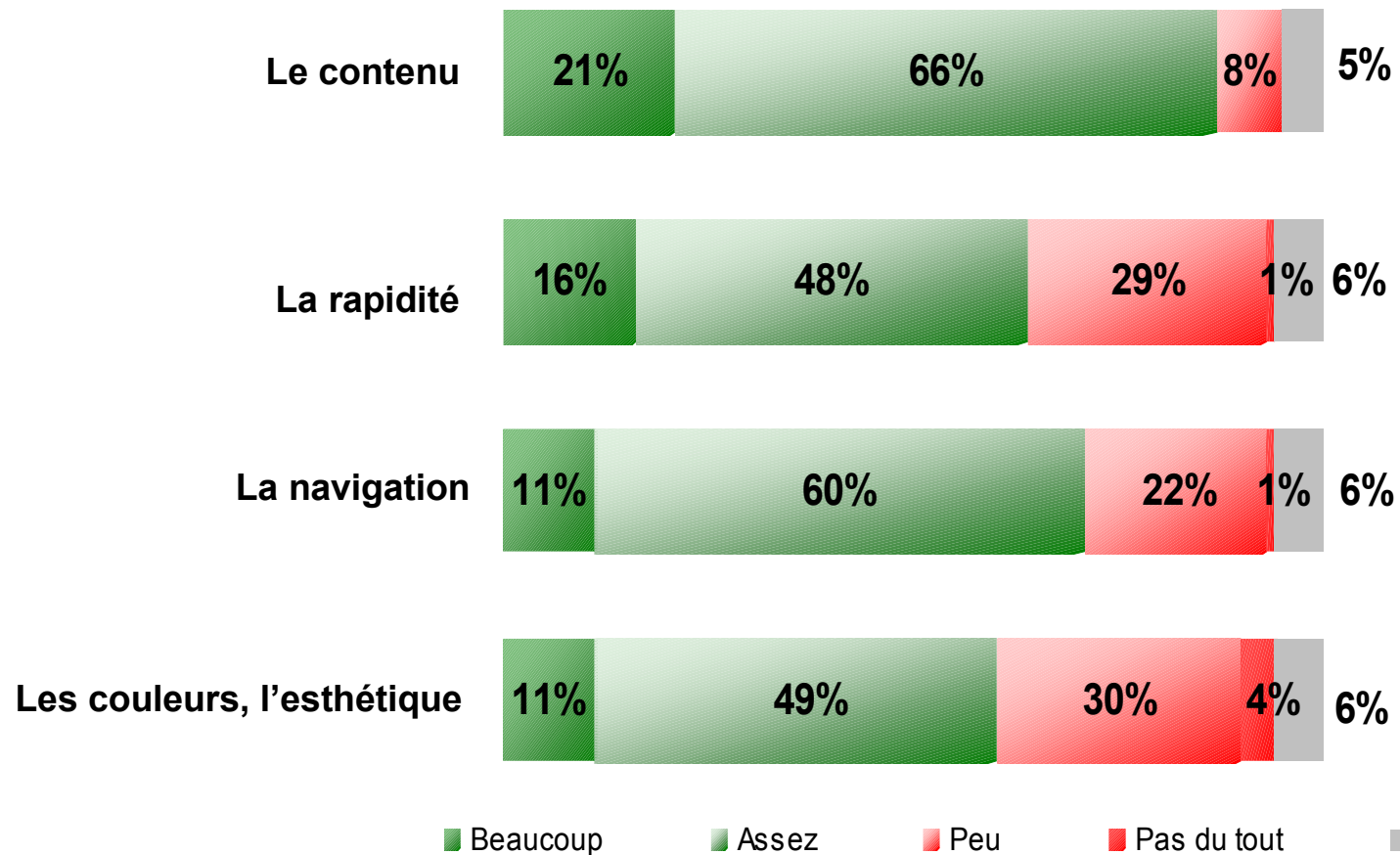
Q22 : A propos de chacune des rubriques ou des services suivants que l'on peut trouver sur un site public local, dites si vous les jugez très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout utile ?





Évaluation des sites publics locaux consultés

Q23 : A propos de chacune des caractéristiques suivantes de ce site, dites si elle vous plaît beaucoup, assez, peu ou pas du tout :





Améliorations à apporter aux sites

Q25 : Quelles recommandations feriez-vous à ce site pour s'améliorer

Question ouverte – Réponses spontanées

Base exprimés

Améliorations concernant la forme

- Améliorer la clarté du site / présentation des pages
- Rendre le site plus attractif / plus convivial
- Travailler le design, les couleurs, l'esthétique
- Faciliter la navigation / la rendre plus intuitive
- Améliorer la rapidité de chargement (poids et nombre d'images...)
- Insérer du contenu interactif
- Faciliter l'accès à l'information
- Clarifier / simplifier le vocabulaire utilisé

67%

- 17%
- 13%
- 9%
- 9%
- 6%
- 5%
- 5%
- 3%

Améliorations concernant le fond

- Présenter plus d'information pratique / de la vie courante
- Mettre à jour plus fréquemment les informations
- Développer les informations locales (culturelles, agenda, services...)
- Insérer des liens vers les autres services administratifs
- Disposer d'un plan de ville

45%

- 20%
- 14%
- 7%
- 3%
- 1%

Améliorations concernant les fonctionnalités

- Pouvoir remplir des formulaires / faire des démarches en ligne
- Télécharger des documents (formulaires, plan, répertoire...)
- Pouvoir contacter les élus
- Mettre en place / améliorer le moteur de recherche
- Interroger les citoyens / créer un forum d'expression citoyenne
- Répondre aux demandes / aux messages

24%

- 9%
- 4%
- 4%
- 3%
- 3%
- 1%

Aucune amélioration / tout va bien

Autres

10%

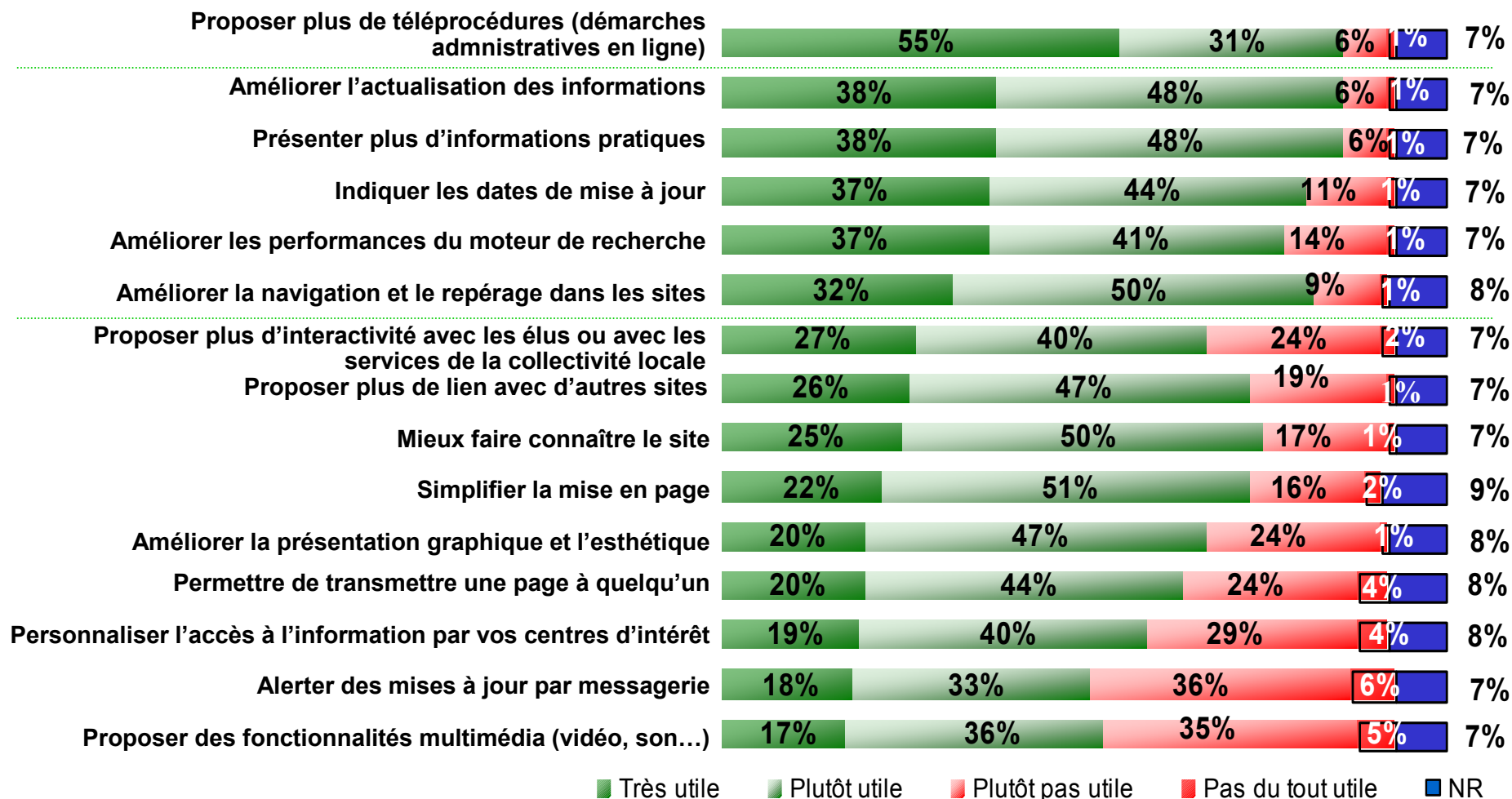
6%

“*opinionway*”

evs|conseil

“ Amélioration à apporter aux sites publics locaux

Q26 : Pour chaque amélioration possible de ce site, dites si vous la trouvez très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importante ?



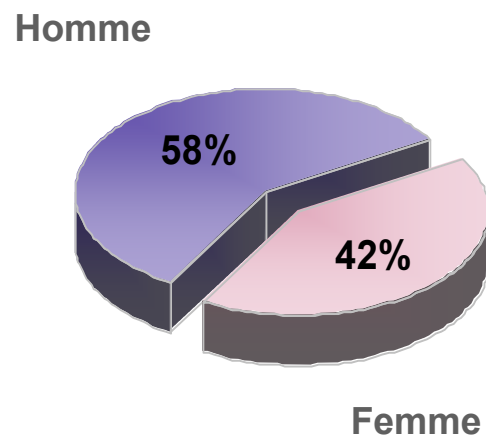
“ Profils des visiteurs des sites locaux

“ Sexe

Référent Population internautes

Hommes	58%
Femmes	42%

*Source : Netvalue 2002

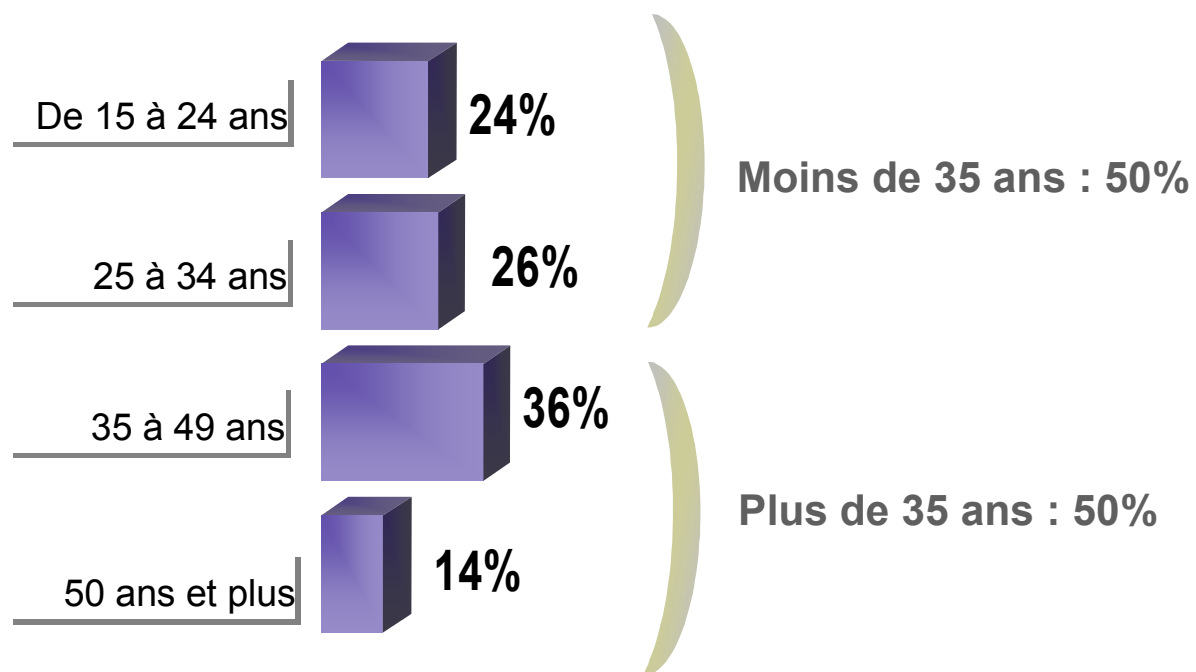


“ Age

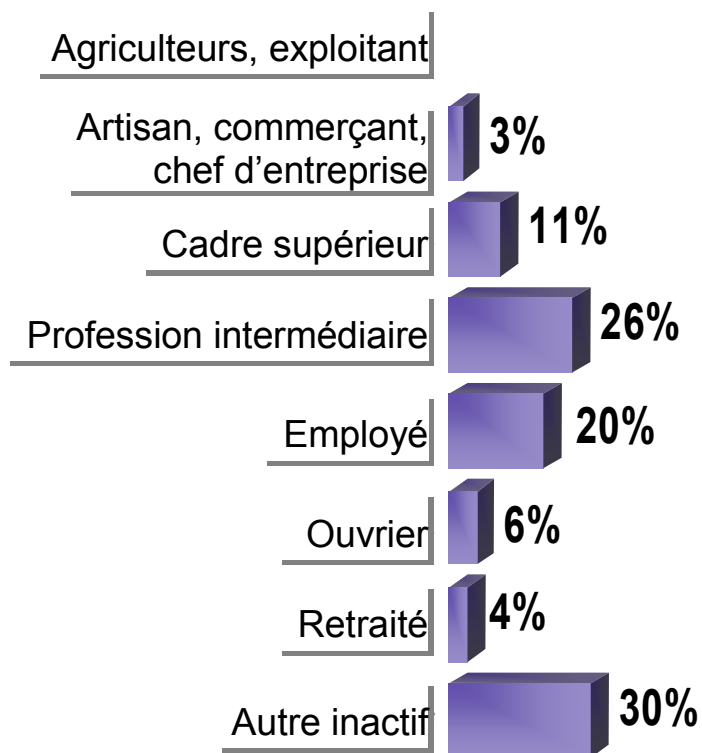
Référent Population internautes

De 15 à 24 ans	26%
25 à 34 ans	24%
35 à 49 ans	34%
50 ans et plus	16%

*Source : Netvalue 2002



“ CSP interviewé



Référent Population internautes

Agriculteurs, exploitant	0%
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	3%
Cadre supérieur	9%
Profession intermédiaire	25%
Employé	19%
Ouvrier	4%
Retraité	6%
Autre inactif	34%

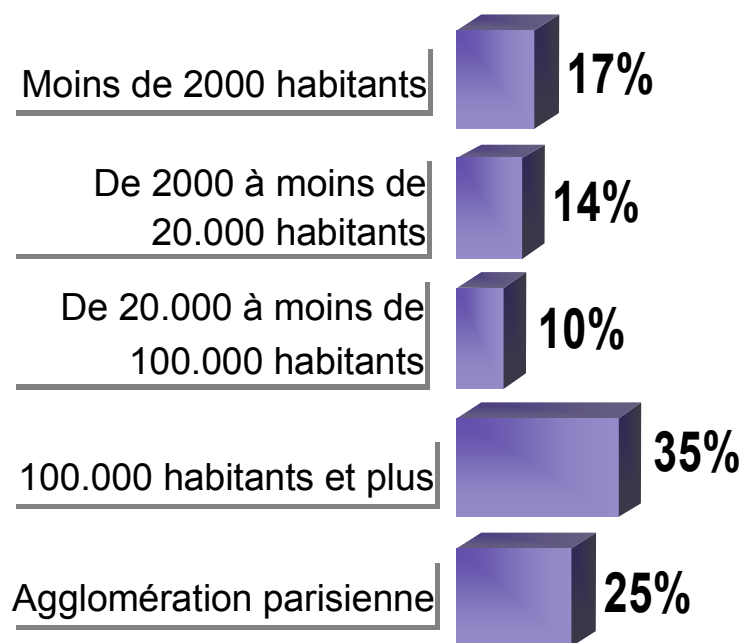
*Source : Netvalue 2002

“ Catégorie d'agglomération

Référent Population internautes

Moins de 2000 hab.	18%
De 2000 à 20.000	14%
De 20.000 à 100.000	10%
100.000 et plus	33%
Agglomération parisienne	25%

*Source : Netvalue 2002

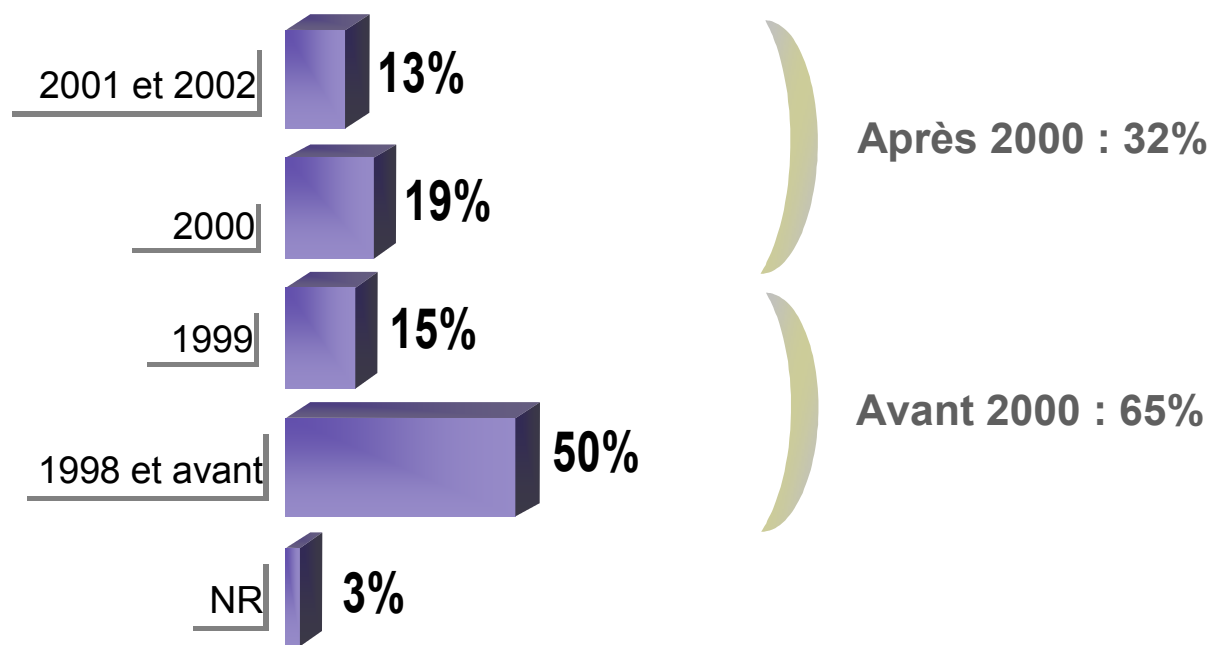


“ Ancienneté de connexion (domicile)

Référent Population internautes

Avant 2000	51%
Après 2000	49%

*Source : Netvalue 2002



“ Synthèse

“ Synthèse

Si seuls 7% des internautes français consultent un site public local une fois par semaine ou plus, ils sont cependant 57% à en visiter un de temps en temps ou plus souvent. Ainsi, plus de la moitié des internautes ont un rapport avec les collectivités locales sur le web.

La collectivité locale sur laquelle les pratiques des internautes se portent le plus souvent en terme de consultation sont leur mairie (80%), puis le conseil général (44%), le conseil régional (36%) et la communauté de commune (34%). Cette hiérarchie traduit la proximité des internautes avec ces institutions.

“ Synthèse

Cette proximité s'exprime de deux manières :

- La principale raison de la visite d'un site public local est la recherche d'information concernant la vie locale (donc, principalement de la commune) avec 57% des internautes consultant ce type de site, puis pour effectuer des démarches administratives (25%). Ainsi, un quart des internautes visitant les sites publics locaux le font pour éviter de se déplacer.

- Pour 89% de ces internautes, la raison de cette visite est au minimum personnelle, et elle n'est que professionnelle pour 11% d'entre eux

En conséquence, le contenu de ces sites doit donc être prioritairement orienté vers la vie courante des administrés, en axant principalement le contenu sur les informations locales.

“ Synthèse

Comparativement à un surf classique sur Internet, les internautes ayant visité un ou plusieurs sites locaux publics ont une démarche pro-active de manière écrasante, avec 61% qui ont effectué une recherche sur un moteur.

En revanche, dans la mesure où le site n'a été connu que par une publicité (11%) ou par la presse (9%), on peut considérer que la promotion médiatique ou publicitaire de ce type de site est insuffisante et pourrait être améliorée.

Pour conclure sur les pratiques des internautes français vis-à-vis des sites publics locaux, on peut noter une réelle attente de leur part, dans la mesure où seuls 11% d'entre eux n'ont jamais eu l'occasion de visiter l'un de ces sites et y sont donc *a priori* réfractaires.

“ Synthèse

En terme d'évaluation du site public local visité, deux points positifs sont à noter : 82% des internautes ayant visité l'un de ces sites sont satisfaits, et aucun n'est réfractaire (i.e. pas du tout satisfait).

En revanche, le taux d'enthousiastes reste faible, avec seulement 8% de tout à fait satisfaits.

Si les aspects concernant le rôle du site (utile, pratique...) ont une image globalement positive, les aspects visuels et ergonomiques (originalité, esthétisme, convivialité...) doivent impérativement être retravaillés pour rencontrer un agrément plus fort.

En terme de contenu, les attentes les plus importantes concernent l'information disponible (droits et démarches, adresses et coordonnées) et les téléprocédures.

En revanche, tout ce qui est déjà accessible par la voie du courrier (projet de la collectivité, compte-rendu des actions...) ne constitue pas un contenu jugé importante.

“ Synthèse

Enfin, en terme d'amélioration des sites publics locaux, les propositions spontanées concernent la forme des sites (65% des réponses), notamment pour rendre ces sites plus attractifs, conviviaux et graphiquement agréables. En ce qui concerne le fond, ce sont surtout les informations relatives à la vie locale (où trouver tel service, que se passe-t-il dans la commune ou le département, comment faire pour faire valoir tel droit...) qui sont attendues, avec 20% des réponses sur ce thème (thème le plus important).

Enfin, quand on suggère des améliorations, celle qui est perçue comme la plus utile concerne les téléprocédures (55% tout à fait utile). Les pratiques réelles et les attentes préfigurent probablement un développement important des téléprocédures dans les mois à venir. Par ailleurs, les autres améliorations les plus attendues concernent les informations locales et leur mise à jour, que les internautes visiteurs souhaitent les plus fréquentes possibles.