

# Enquête de satisfaction en ligne sur la diffusion du RP 2007

Groupe Cnis diffusion RP

Philippe Clairét  
Novembre 2010



# ZOOM L'enquête de satisfaction en ligne

› Enquête en ligne réalisée à la demande du groupe Diffusion RP du Cnis

– 1025 répondants entre le 7 juillet et le 4 août 2010



# Les répondants

## › Dans quel but avez-vous consulté le site ?

- Pour des raisons professionnelles 71%
- Pour des raisons personnelles ou associatives 17%
- Pour vos études (étudiants, lycéens, ...) 12%

### Parmi les raisons professionnelles (731), l'activité :

- Collectivité locale (174) 24%
- Bureau étude ou conseil (162) 22%
- Administration (ou assimilé) (129) 18%
- Entreprise (95) 13%
- Org aménagement ou dvlpmt local (52) 7%
- Association ou syndicat (51) 7%
- Ens. Supérieur recherche (35) 5%
- Autres (élus, doc, Ens. Sec, autres) (33) 4%

Un répondant sur deux est expert, technicien ou chargé d'étude



# Leur fréquentation du site

	1ère fois	Qqfois/an	Env. 1f./mois	>1f./mois
› Ensemble	10%	32%	15%	44%
› Les experts	1%	23%	15%	61%
› Les autres professionnels	10%	43%	16%	31%
› Pour raison personnelle ou associative	35%	39%	9%	16%
› Pour études	8%	45%	18%	28%



# Satisfaction globale

› %	1	2	3	4	5
›	(pas du tout)			(tout à fait)	
› Experts	1	12	30	50	6
› Autres professionnels	3	8	32	53	4
› Perso et associatif	3	8	32	45	12
› Etudes	3	8	36	47	7
› Ensemble	2	10	32	49	7
›				56	

Les décideurs sont à 61% en 4, les enseignants à 43%



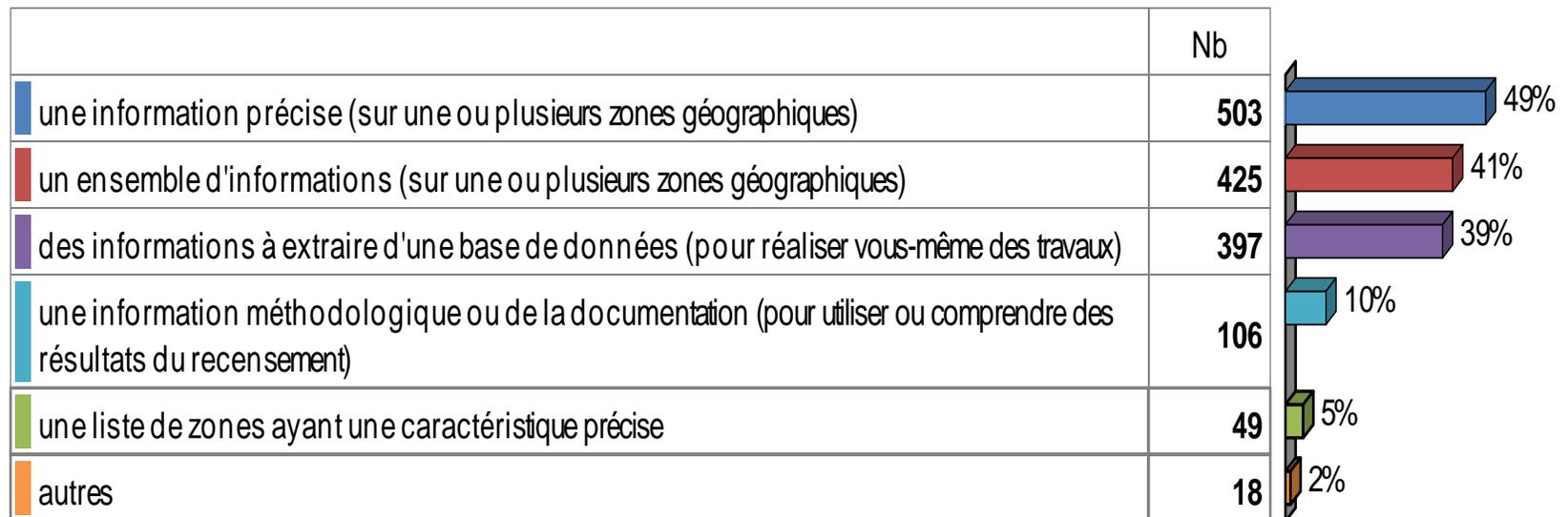
# Page d'accueil

- Pour 26% des internautes, la page d'accueil ne facilite pas les recherches
- Parmi les 27% qui n'arrivent pas à trouver ce qu'ils cherchent, 45% estime que la page d'accueil ne facilite pas la recherche
- Parmi ceux qui ont trouvé ce qu'ils cherchent, environ 20% estime que la page d'accueil ne facilite pas, ce % est plus élevé pour ceux qui viennent pour leurs études
- Pourquoi ?

# Quelle information est recherchée ?

. 36

Aujourd'hui, votre recherche porte sur :

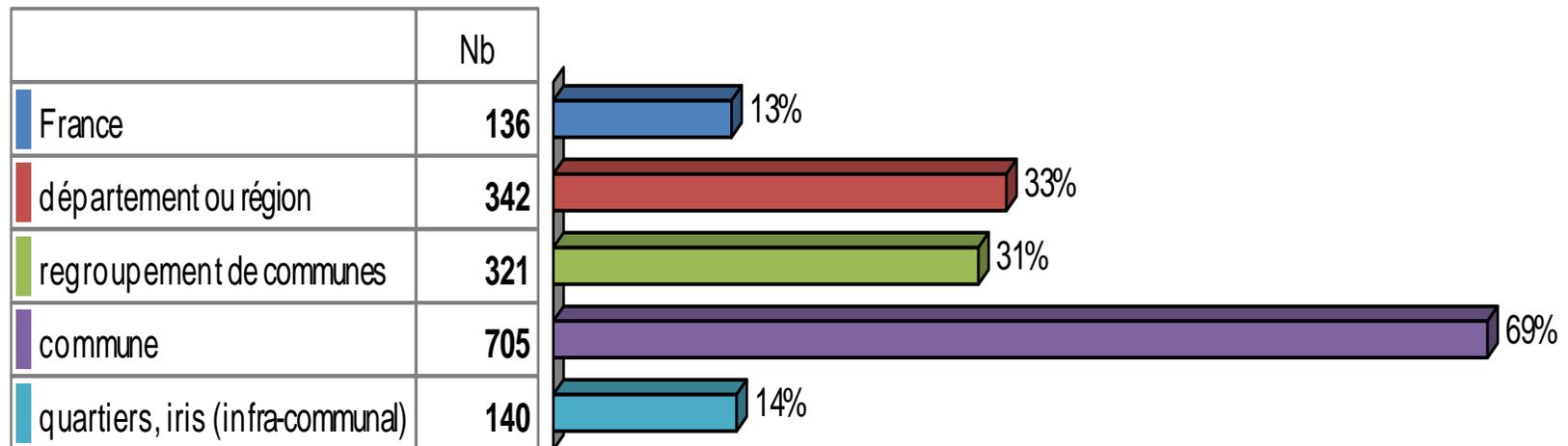


# Pour quel échelon géographique ?



**.39** Votre recherche porte principalement sur l'échelon géographique suivant :

*Ensemble des réponses*





# Relation satisfaction générale avec information recherchée

- La satisfaction est un peu plus grande pour des recherches de type expert (base de données) et pour l'échelon communal, moins pour l'échelon France et l'échelon infra communal.
- C'est surtout lorsqu'on s'intéresse à la compréhension des produits que le niveau de satisfaction diminue



# La compréhension des produits

- 30% déclarent que la distinction Chiffres clés – Tableaux détaillés n'est pas claire
- En réalité seuls les experts, à condition qu'ils consultent le site fréquemment, se retrouvent bien dans notre site. L'apprentissage est générateur de satisfaction plus élevée.



# La compréhension des produits

En caricaturant, tout se passe comme si le passage entre information précise recherchée et produit se fait avec une certaine difficulté.

Ce serait sur cette voie prioritaire qu'il faudrait travailler pour mieux accompagner l'internaute.



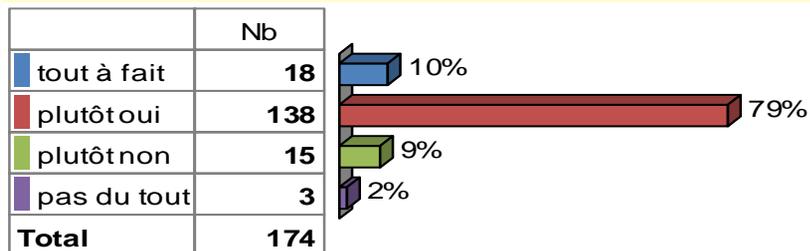
# Les données téléchargeables - bases

- Des réserves sur ce libellé
- Les internautes qui les ont utilisées sont en général très satisfaits (taux près de 90%), un peu moins pour l'infra communal, encore moins pour les bases mobilités (75%)

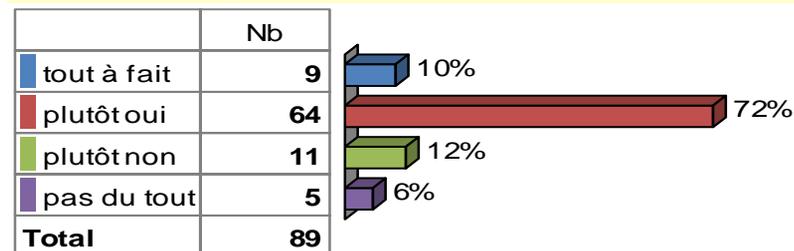
# Les fichiers détails



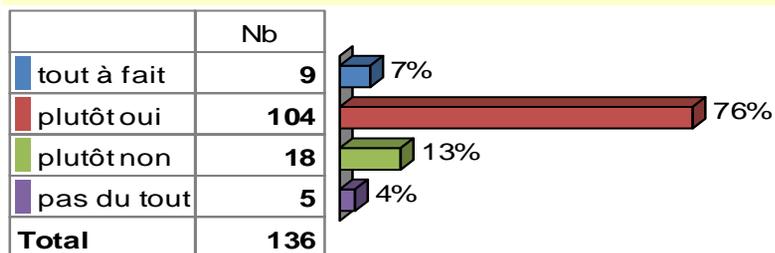
**Au final, le fichier détail "logements" vous convient-il ?**



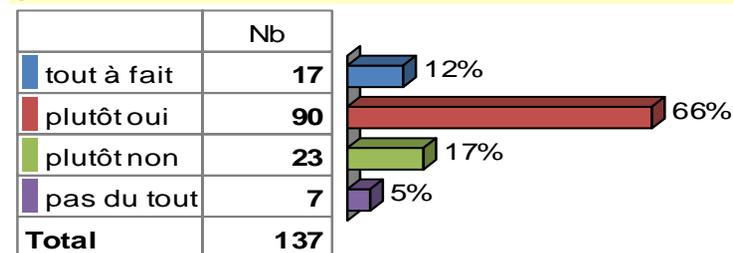
**Au final, les fichiers détail "individus localisés au niveau de la région" vous conviennent-ils ?**



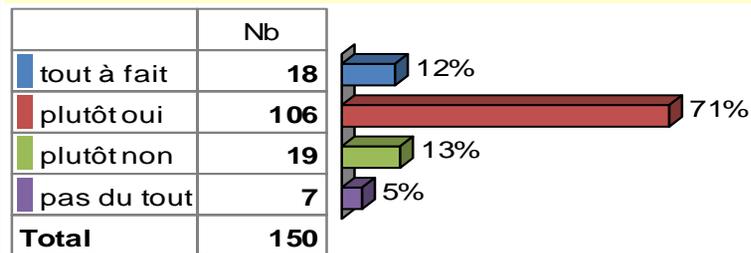
**Au final, les fichiers détail "individus localisés au niveau du canton-ou-ville" vous conviennent-ils ?**



**Au final, les fichiers détail "mobilités scolaires et professionnelles" vous conviennent-ils ?**



**Au final, les fichiers détail "migrations résidentielles" vous conviennent-ils ?**





## Aide – FAQ – Insee Contact

- Trois internautes sur quatre ont consulté la rubrique **Aide** ; 42 % ont consulté la **FAQ**, et 28 % ont contacté par courriel le service **Insee Contact**.
- De manière globale, les taux de satisfaction des usagers envers ces rubriques ou service, oscillant entre 58 % et 70 %, sont plutôt faibles :
  - 42 % des internautes déclarent que la **FAQ** ne leur convient pas ;
  - 32 % des internautes estiment que l'**AIDE** sur le site ne permet pas d'accompagner les recherches ;
  - 30 % déclarent que les réponses aux questions posées par courriel à l'**Insee** ne leur conviennent pas.



# Documentation

- La documentation apporte toute satisfaction (87%)
- Le format pdf recueille aussi 88% de positions favorables (dont 43% de très satisfaits)
- Le lien vers les rubriques qui permettent d'accompagner l'internaute dans sa recherche pourrait être amplifié, en particulier vers la documentation qui semble par ailleurs très appréciée en elle-même.



Merci de votre attention.