

Réunion régionale des communicants publics et territoriaux

Lyon

Musée Gallo-Romain de Fourvière

mardi 6 décembre 2015

Musée Gallo-Romain de Fourvière

Myriam Picot,
vice-présidente de la métropole de Lyon chargée de la culture,
maire du 7e arrondissement de Lyon,

1^{er} octobre 2015

4^e Vague



**Les Français
aux collectivités :
Parlez-nous
de la vie locale !**

**PRÉSENTATION
DES RÉSULTATS**

Débat autour des résultats du Baromètre Epiceum-Harris Interactive de la communication locale 2015

Myriam Picot, vice-présidente de la métropole de Lyon chargée de la culture, maire du 7e arrondissement de Lyon,

Jean-Daniel Lévy, directeur du pôle Politique-Opinion de Harris Interactive,

Christian de la Guéronnière, directeur de l'agence Epiceum,

Serge Clavel, délégué au développement régional du Groupe La Poste en Rhône-Alpes

Bernard Deljarrie, délégué général du réseau Cap'Com

Présentation des résultats du Baromètre par Jean-Daniel Lévy

Débat : quelles priorités pour les communicants publics :

- Les contenus de la communication territoriale
- Les supports d'information
- Les publics de la communication des collectivités

1^{er} octobre 2015

4^e Vague



**Les Français
aux collectivités :
Parlez-nous
de la vie locale !**

**PRÉSENTATION
DES RÉSULTATS**

SOMMAIRE

Méthodologie d'enquête

1 – L'utilisation des différents moyens d'information locale

2 – Les publics de la communication des collectivités

3 – Le contenu et l'impact de la communication territoriale

4 – Information et territoires

5 – Le rapport des Français aux nouvelles régions



Enquête réalisée en ligne du 16 au 23 juin 2015



Échantillon de 1 003 personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, niveau de diplôme, région et taille d'agglomération de l'interviewé(e).



Cette étude constitue la quatrième vague du Baromètre de la communication locale, après les éditions de 2009, 2011, et 2013.

1- L'utilisation des différents moyens d'information locale

La communication locale toujours dominée par le journal papier des collectivités et par les échanges entre citoyens

Pour vous informer sur la vie locale (que ce soit à l'échelle de votre commune, de votre intercommunalité, de votre département, de votre région), utilisez-vous souvent, de temps en temps ou jamais... ?

1/3

La lettre d'information, bulletin ou magazine de votre collectivité*



Sous-total Utilise

79%

Les échanges avec les habitants (bouche à oreille)



76%

L'affichage



70%

Les évènements locaux (fêtes, forums, salons, ...)



69%

Les chaînes de télévision régionales et locales (France 3, chaînes de la TNT, du câble...)



61%

Le site Internet de votre ville, intercommunalité, département ou région



61%

La presse gratuite distribuée dans la rue ou chez les commerçants



60%

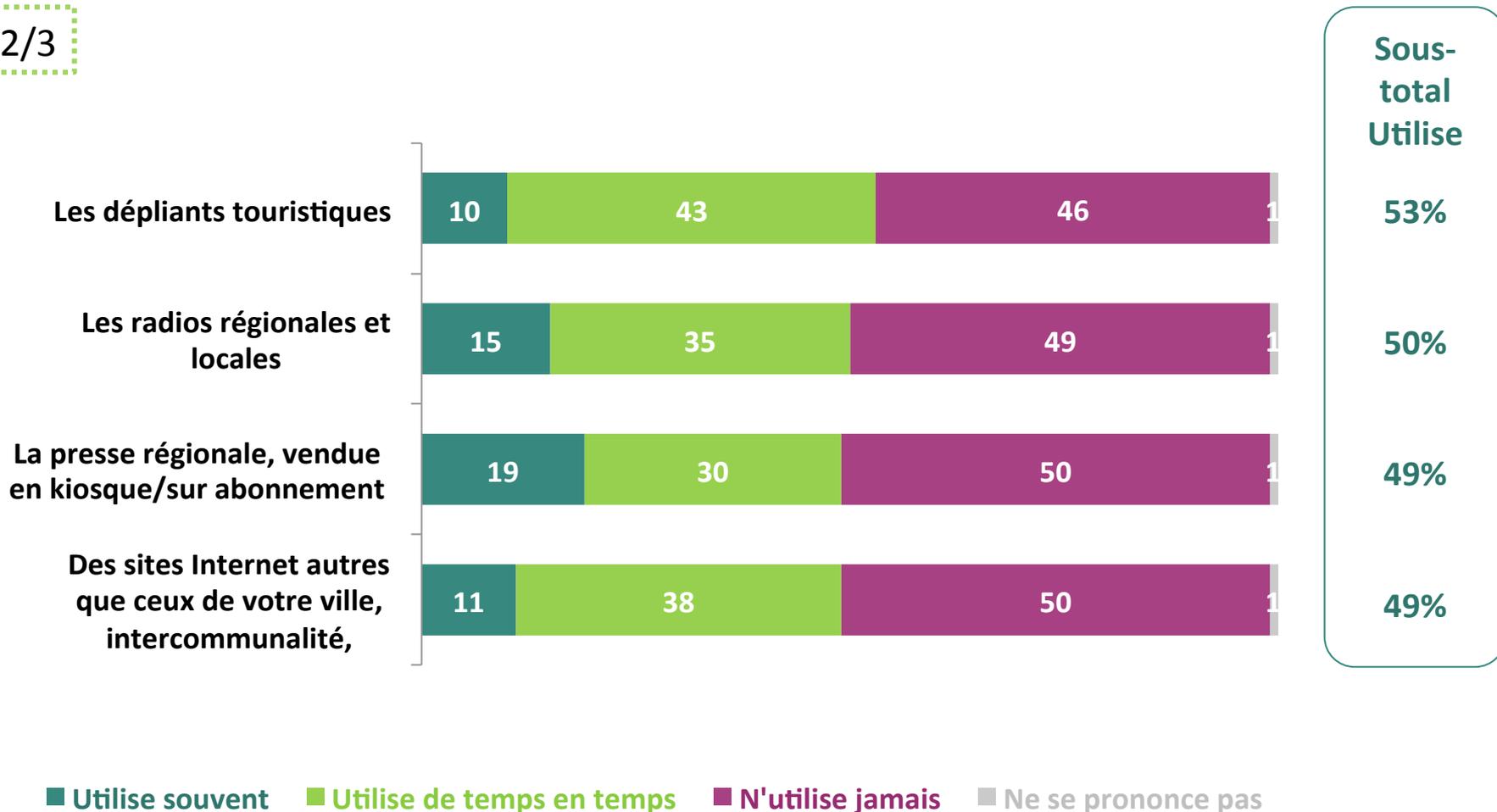
■ Utilise souvent ■ Utilise de temps en temps ■ N'utilise jamais ■ Ne se prononce pas

* « commune, intercommunalité, département ou région, diffusée dans votre boîte aux lettres ou dans les lieux de passage »

La PQR utilisée par la moitié des Français. Avantage pour les sites officiels.

Pour vous informer sur la vie locale (que ce soit à l'échelle de votre commune, de votre intercommunalité, de votre département, de votre région), utilisez-vous souvent, de temps en temps ou jamais... ?

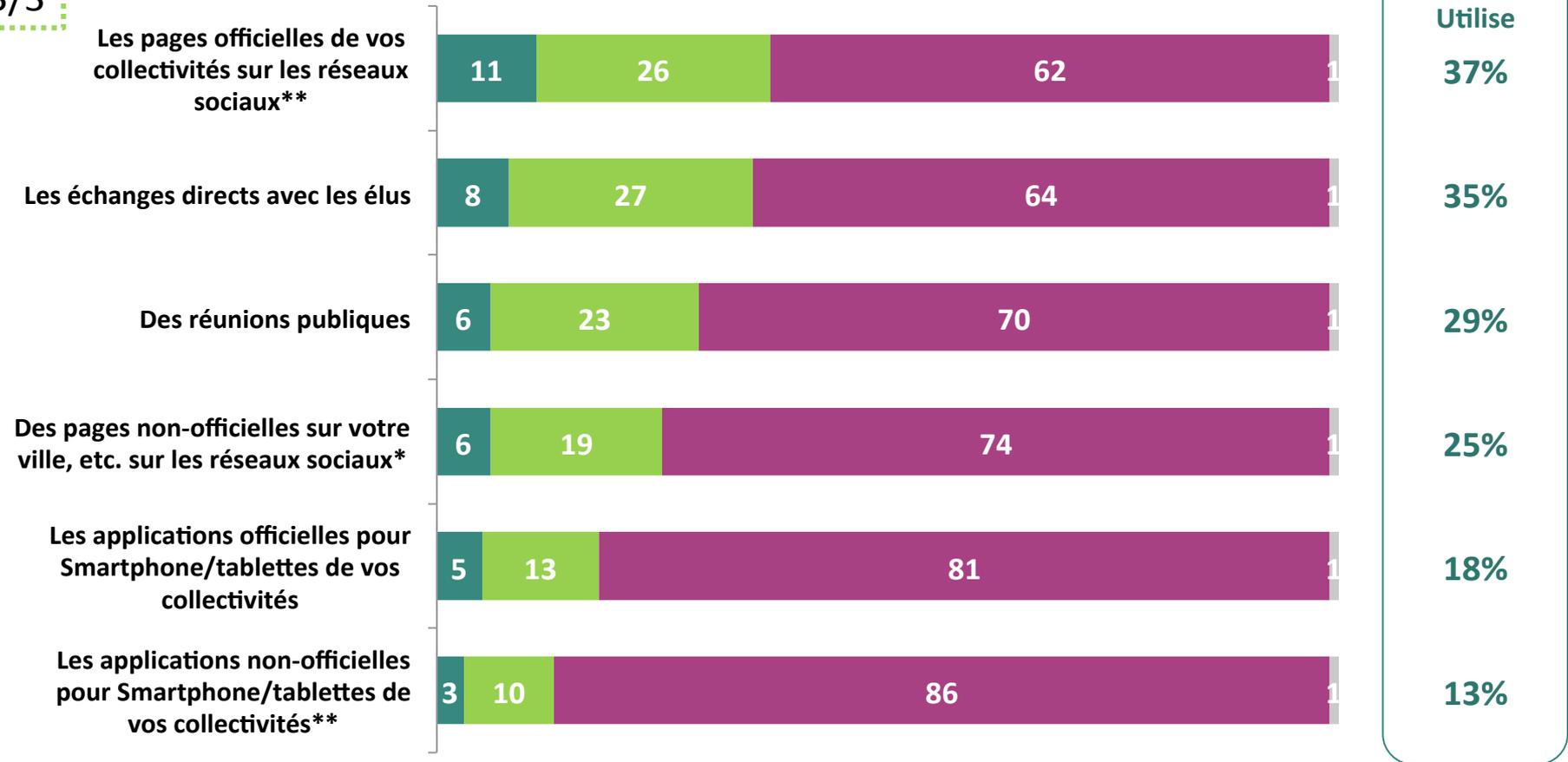
2/3



Les pages des collectivités sur les réseaux sociaux consultés par presque 4 habitants sur 10.

Pour vous informer sur la vie locale (que ce soit à l'échelle de votre commune, de votre intercommunalité, de votre département, de votre région), utilisez-vous souvent, de temps en temps ou jamais... ?

3/3

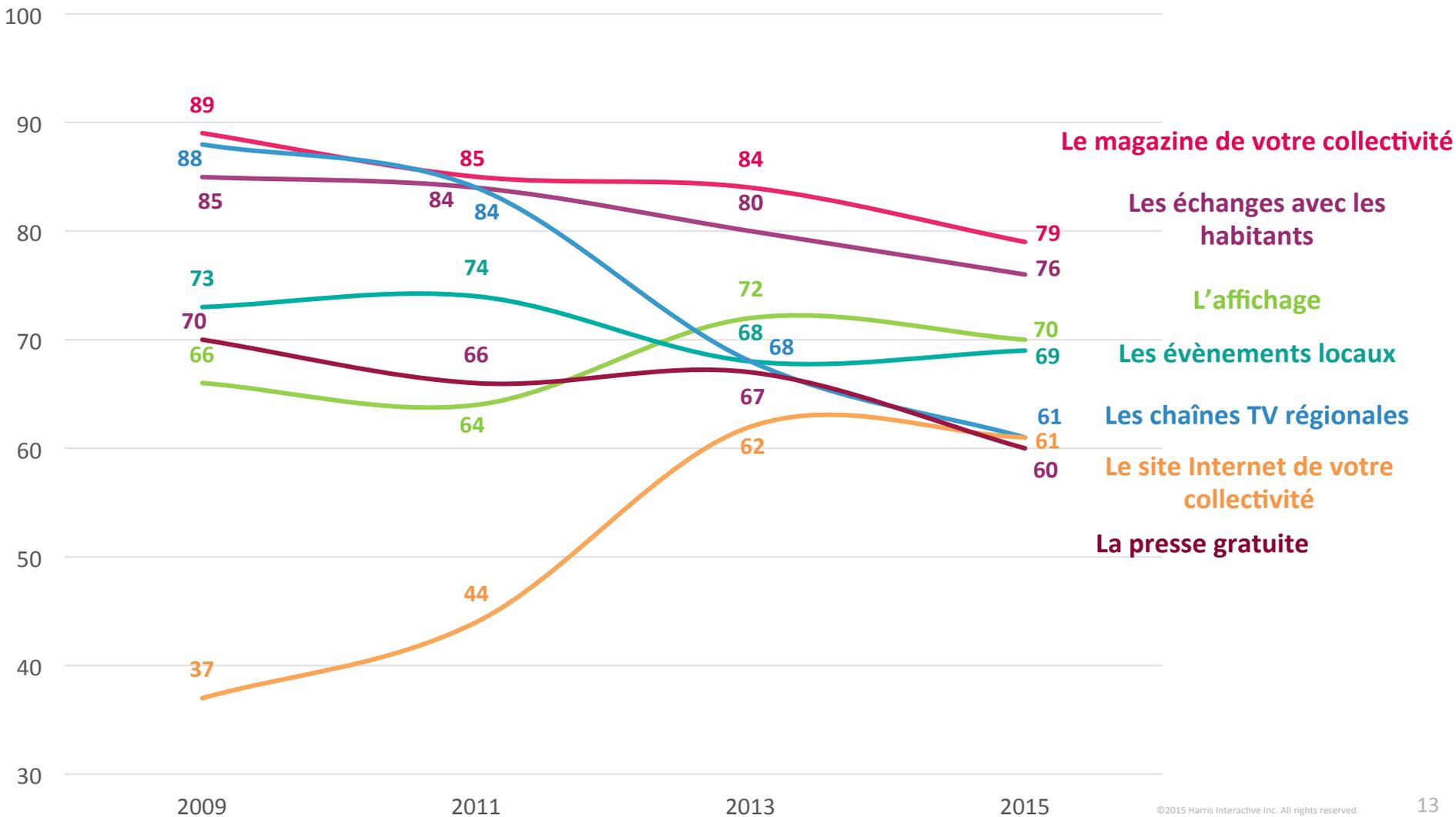


■ Utilise souvent ■ Utilise de temps en temps ■ N'utilise jamais ■ Ne se prononce pas

* « (type page Facebook ou compte Twitter) »
 ** « ville, intercommunalité, département ou région »

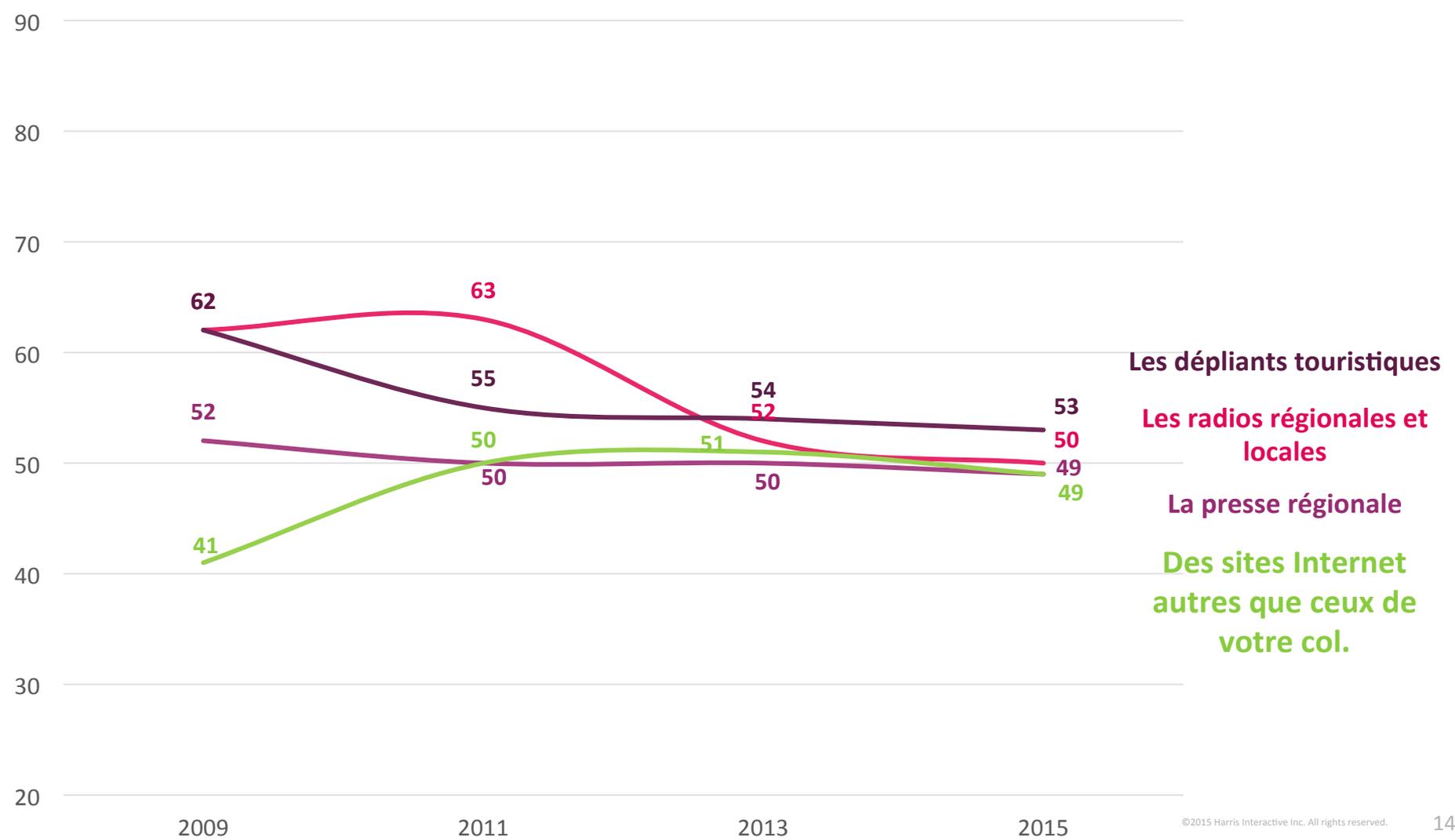
Les médias traditionnels ont tendance à s'effriter, sur les deux dernières années ...

- en % de réponses « **ST Utilise** » -



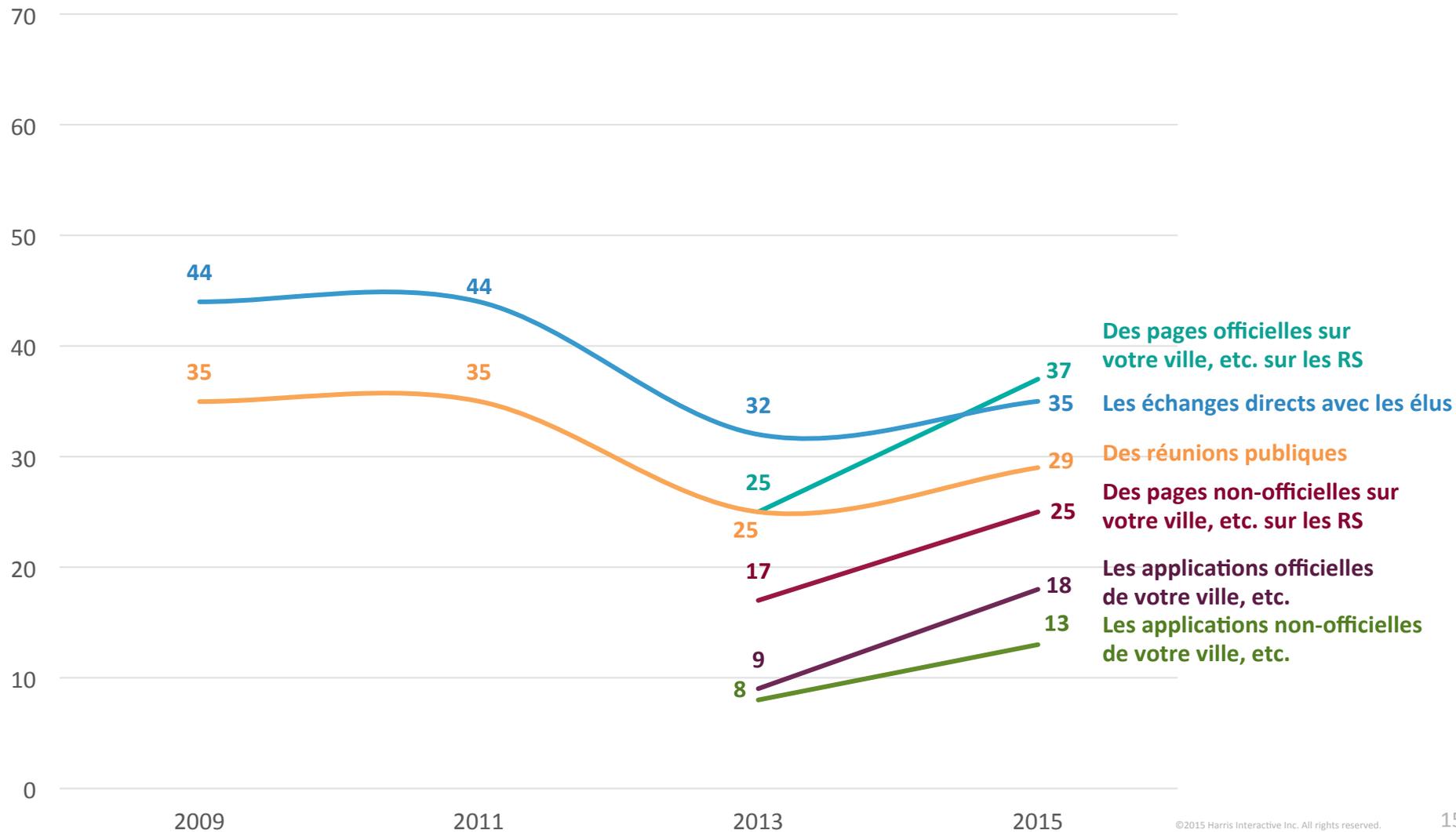
... face à une stabilisation de la PQR...

-en % de réponses « **ST Utilise** » -



... et la montée en puissance des réseaux sociaux et des applications

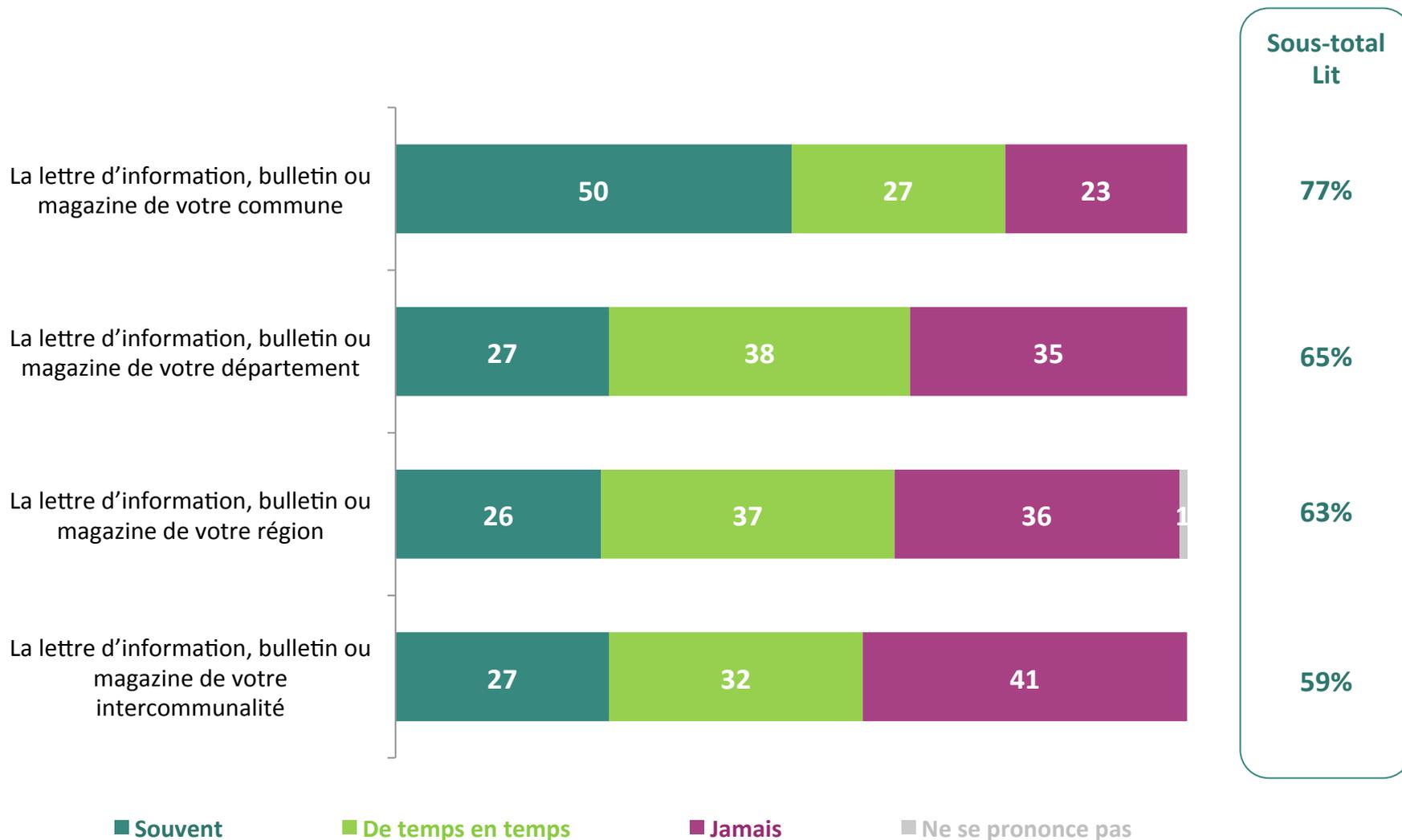
- À tous, en % de réponses « **ST Utilise** » -



Zoom sur le magazine territorial

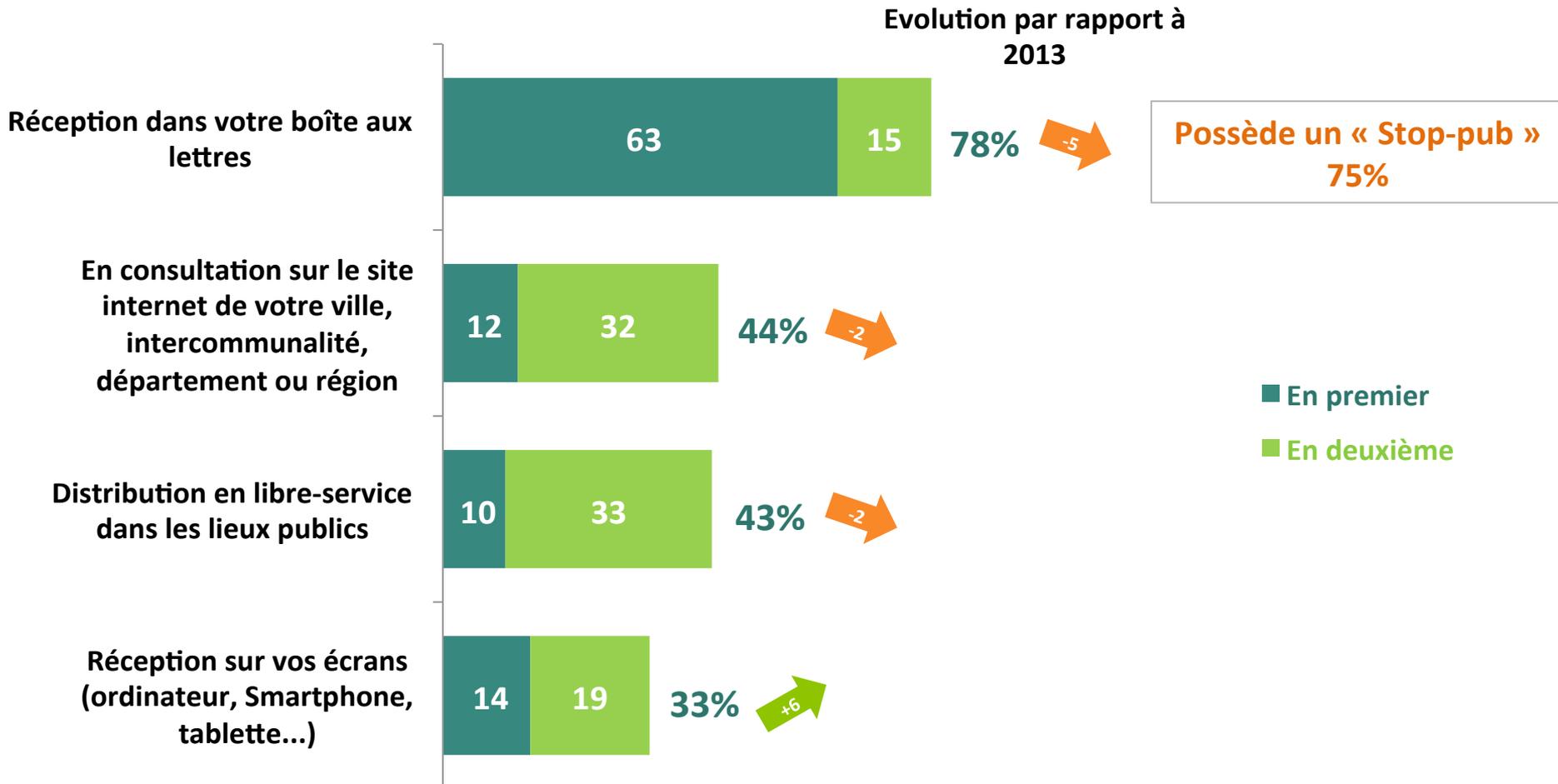
Le journal de la commune bénéficie de la plus forte audience

Et dans le détail, lisez-vous souvent, de temps en temps ou jamais ?



La réception en boîte à lettres est toujours, et de beaucoup, le mode préféré pour la presse territoriale

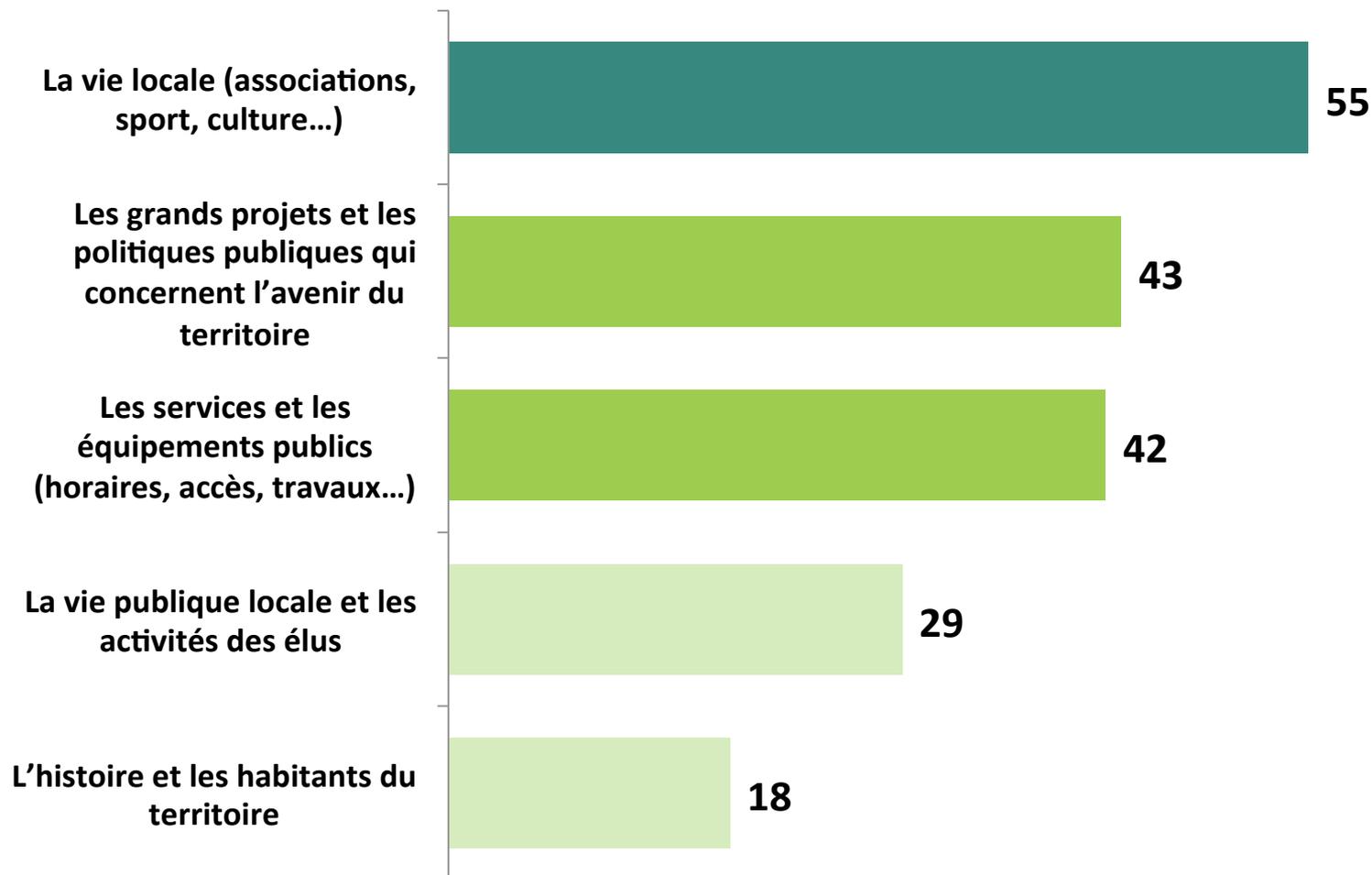
Pour vous informer sur la vie locale, vous recevez des magazines, journaux, bulletins, émis par votre commune, votre intercommunalité, votre département ou votre région. Pouvez-vous classer par ordre de préférence les modes selon lesquels vous aimeriez recevoir/consulter ces informations ?



Attentes prioritaires pour le contenu de la presse territoriale : des informations de proximité sur la vie locale, les projets, les services publics

Quels contenus vous intéressent plus particulièrement à la lecture des journaux territoriaux de vos collectivités locales ?
(réponses données à l'aide d'une liste - 2 réponses possibles)

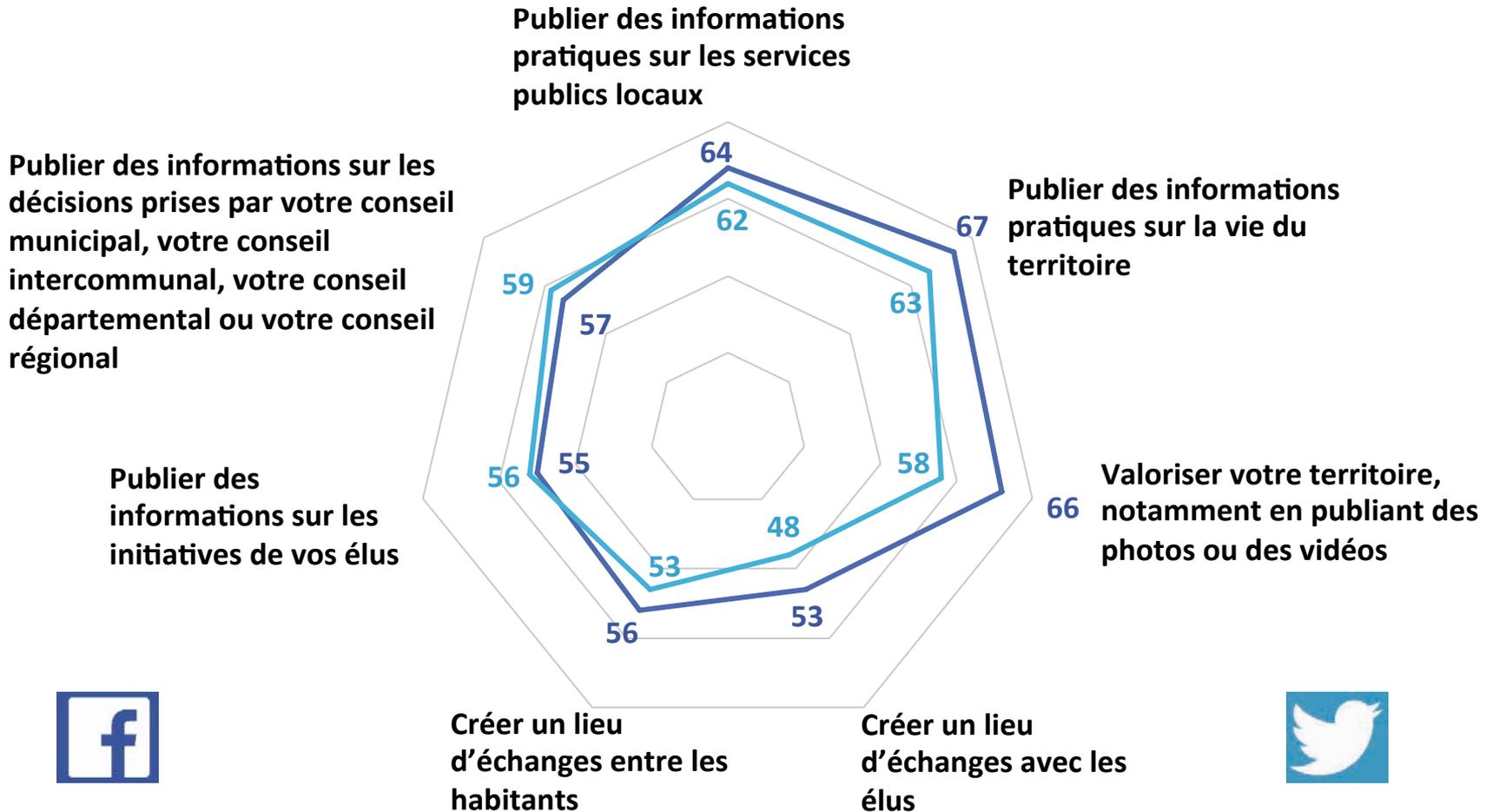
- À ceux qui s'informent en lisant le journal de leurs collectivités, en % -



Zoom sur les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux davantage attendus sur des rôles classiques que sur leur interactivité

Selon vous, votre commune, intercommunalité, département, région devraient-elles utiliser Facebook/Twitter pour... ?

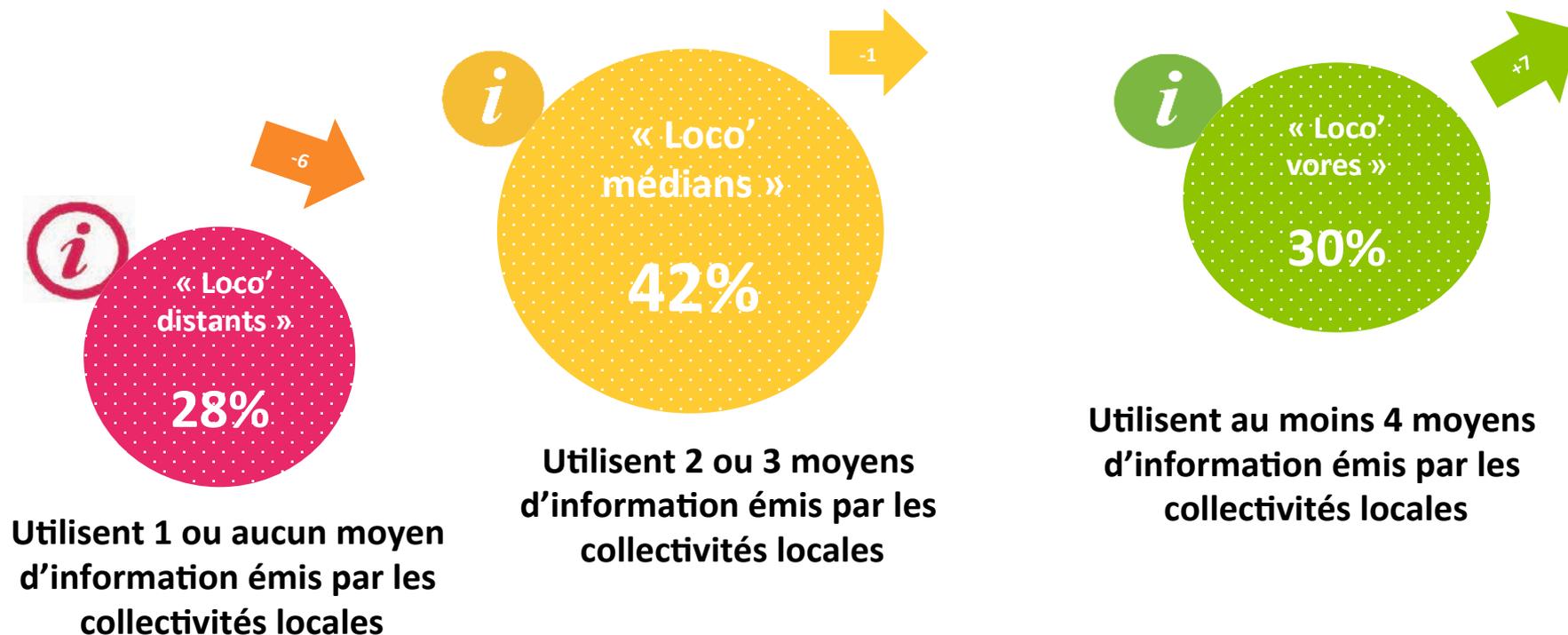


— Facebook (pour les possesseurs d'un compte Facebook)

— Twitter (pour les possesseurs d'un compte Twitter)

2 – Les publics de la communication territoriale

En 2015, près d'un tiers des Français sont de « Loco'vores » : ils consultent au moins 4 supports de communication émis par leurs collectivités territoriales



Nombre moyen de supports utilisés pour s'informer sur la vie locale émis par les collectivités territoriales

Fiche d'identité des « Loco'vores »



« Loco'vores »

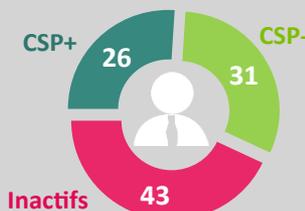
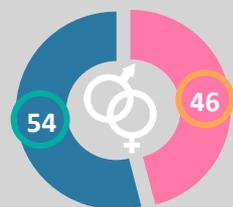
Utilisent au moins 4 moyens d'information émis par les collectivités locales

30% des Français **+7** par rapport à 2013

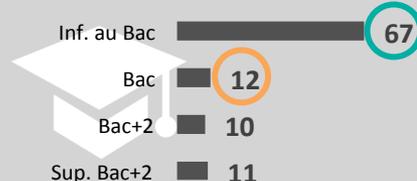
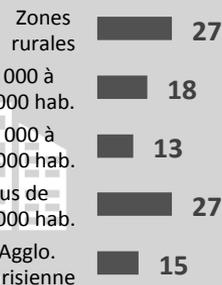
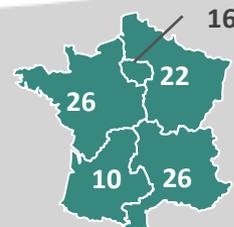
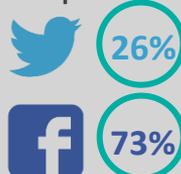
Légende :

- > À la moyenne des Français
- < À la moyenne des Français

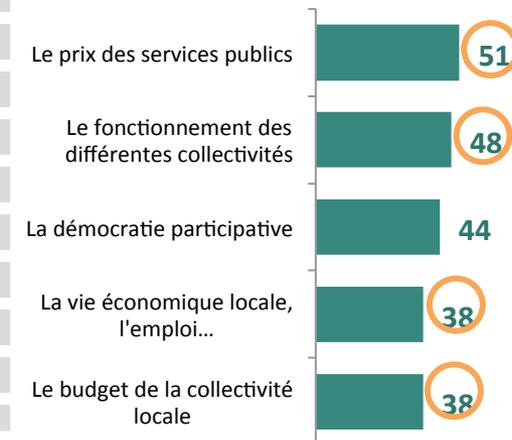
Où sont-ils ?



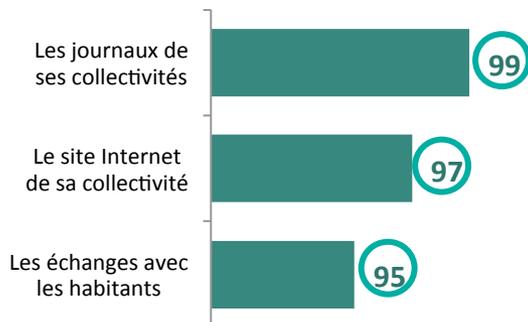
Possèdent un compte :



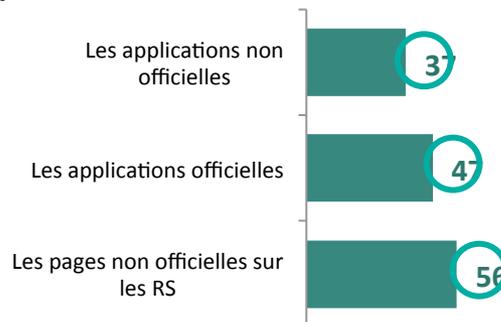
Dans quels domaines se sentent-ils les plus mal informés ?



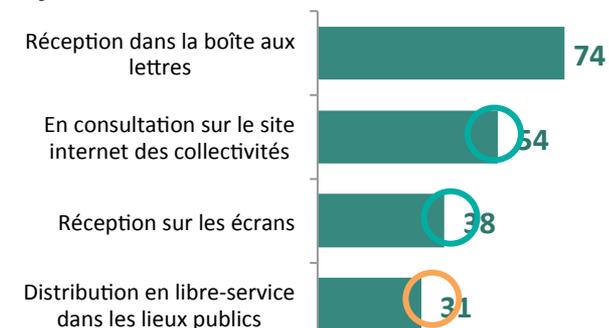
Quels supports utilisent-ils le plus pour s'informer sur la vie locale ?



Quels supports utilisent-ils le moins pour s'informer sur la vie locale ?



Comment préfèrent-ils recevoir/consulter le journal de leurs collectivités (2 choix) ?

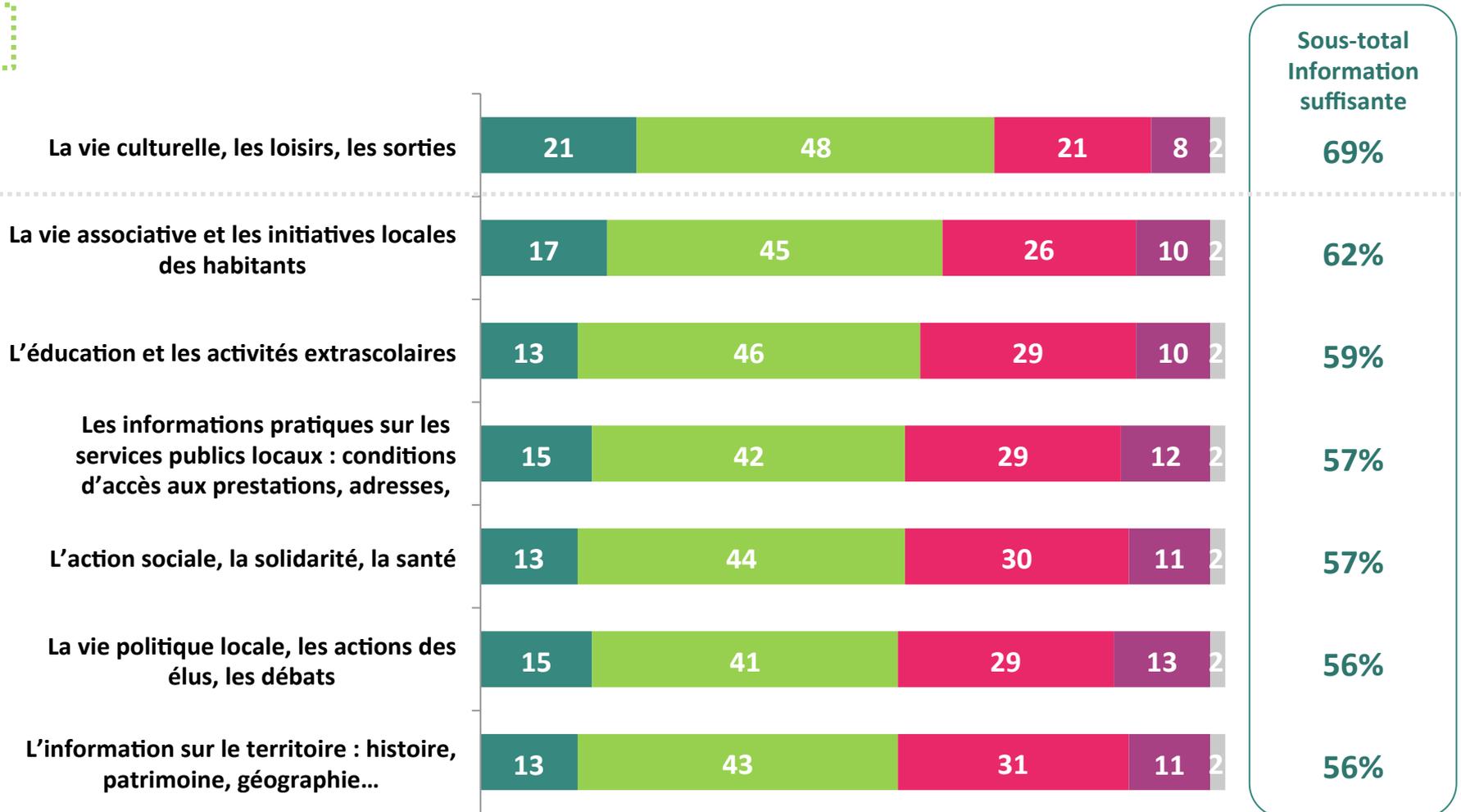


3 - Le contenu et l'impact de la communication territoriale

La culture, les loisirs, la vie associative sont les contenus les mieux couverts

Voici une liste de sujets se rapportant à la vie locale. Pour chacun, estimez-vous que vous disposez d'une information tout à fait suffisante, plutôt suffisante, plutôt insuffisante, tout à fait insuffisante par rapport à vos besoins d'information ?

1/3

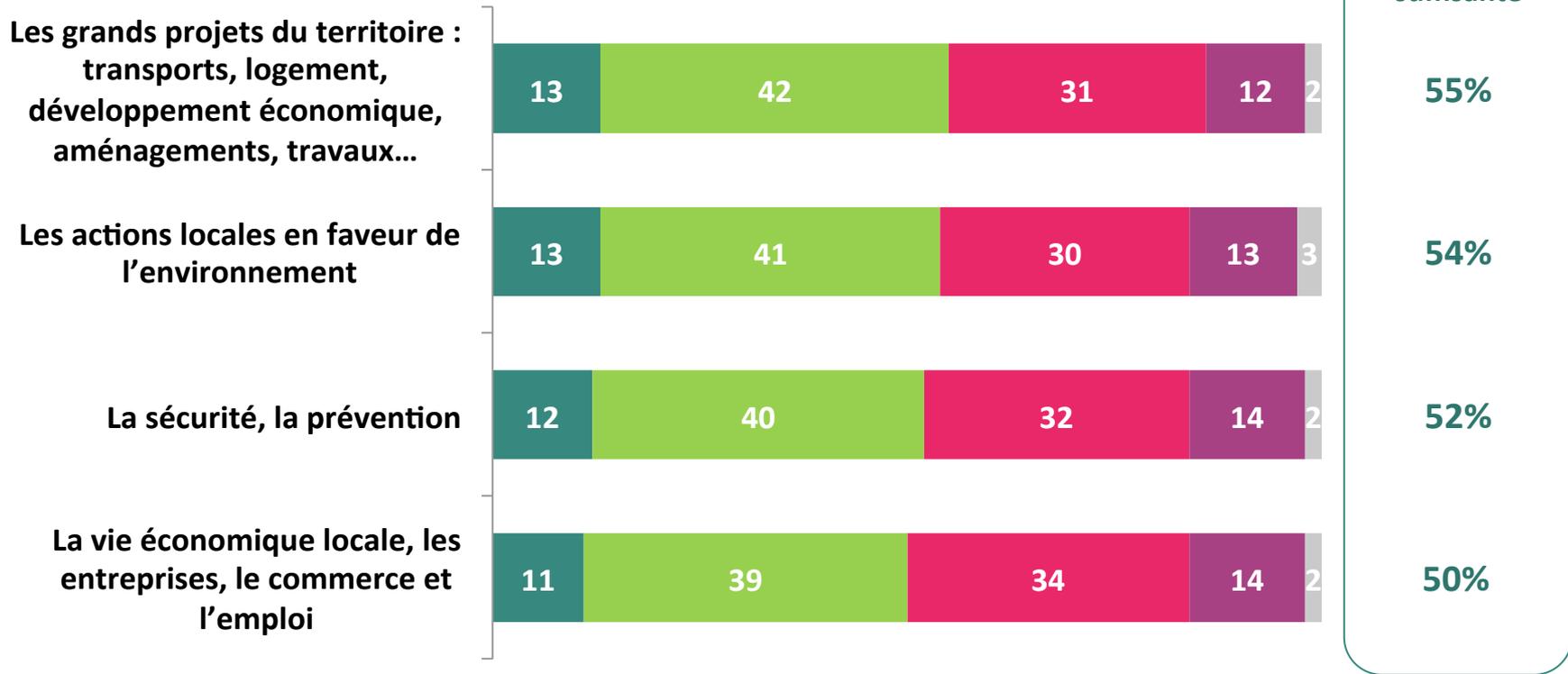


■ Une information tout à fait suffisante
 ■ Une information plutôt suffisante
 ■ Une information plutôt insuffisante
 ■ Ne se prononce pas

■ Une information plutôt suffisante
 ■ Une information tout à fait insuffisante

L'information sur les grands projets est insatisfaisante pour 4 personnes sur 10

2/3



■ Une information tout à fait suffisante

■ Une information plutôt insuffisante

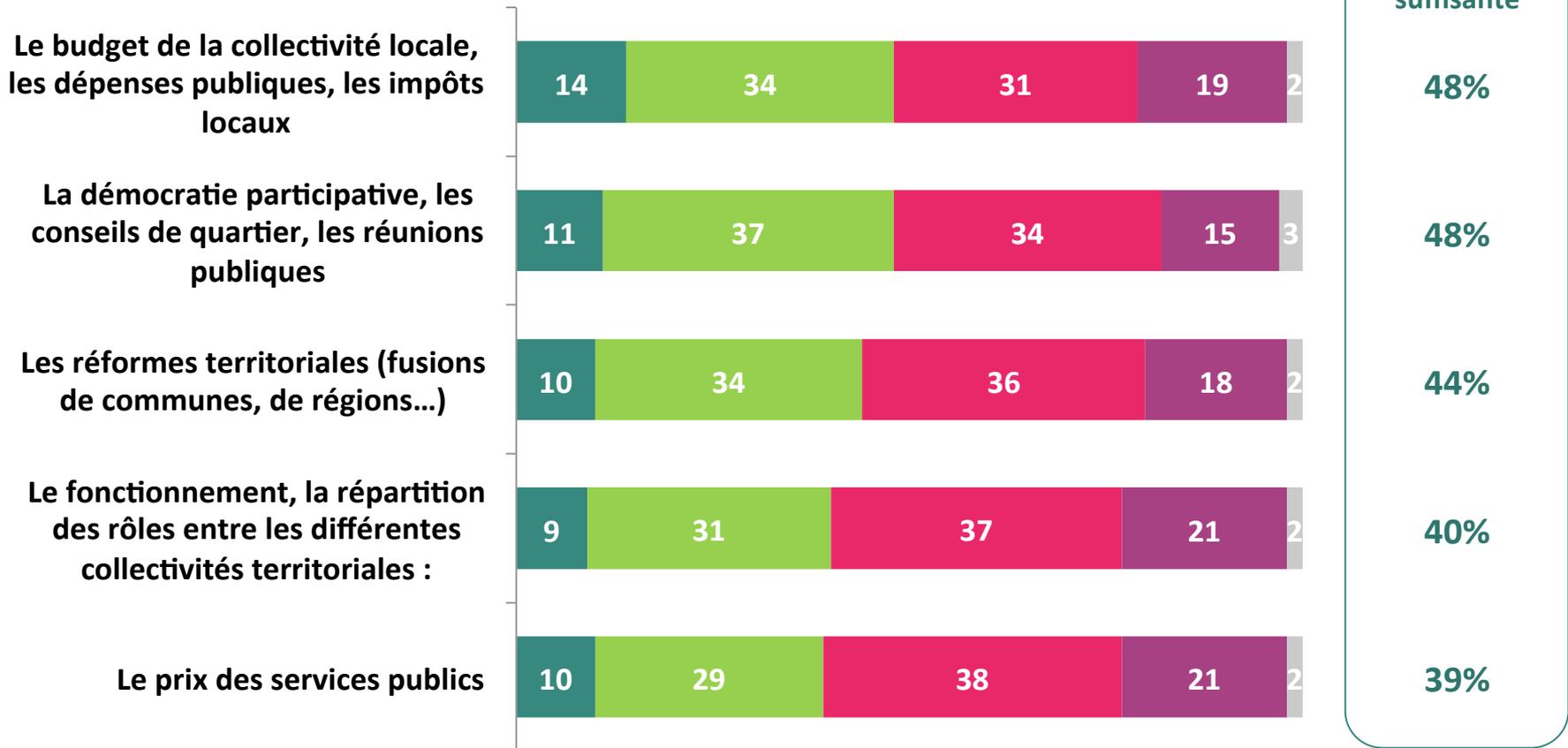
■ Ne se prononce pas

■ Une information plutôt suffisante

■ Une information tout à fait insuffisante

Déficit sur les aspects économiques et budgétaires, ainsi que sur l'organisation territoriale

3/3



■ Une information tout à fait suffisante

■ Une information plutôt insuffisante

■ Ne se prononce pas

■ Une information plutôt suffisante

■ Une information tout à fait insuffisante

Du point de vue des Français, l'information locale s'est améliorée ces deux dernières années sur une large gamme de contenu

	2013	2015	
La vie culturelle, les loisirs, les sorties	71	69	-2
La vie associative et les initiatives locales des habitants	61	62	+1
L'éducation et les activités extrascolaires	59	59	=
Les informations pratiques sur les services publics locaux : conditions d'accès aux prestations, adresses, horaires, télé procédures	56	57	+1
L'action sociale, la solidarité, la santé	52	57	+5
La vie politique locale, les actions des élus, les débats	51	56	+5
L'information sur le territoire : histoire, patrimoine, géographie...	56	56	=
Les grands projets du territoire : transports, logement, développement économique, aménagements, travaux...	53	55	+2
Les actions locales en faveur de l'environnement	51	54	+3
La sécurité, la prévention	50	52	+2
La vie économique locale, les entreprises, le commerce et l'emploi	46	50	+4
Le budget de la collectivité locale, les dépenses publiques, les impôts locaux	46	48	+2
La démocratie participative, les conseils de quartier, les réunions publiques	51	48	-3
Les réformes territoriales (fusions de communes, de régions...)	--	44	-
Le fonctionnement, la répartition des rôles entre les différentes collectivités territoriales : communes, intercommunalités, conseils départementaux, conseils régionaux...	37	40	+3
Le prix des services publics	35	39	+4

L'impact de la communication des collectivités sur les comportements, l'image et l'animation du territoire, est souligné par 6 habitants sur 10...

Et en règle générale, diriez-vous que l'information locale émise par votre commune, votre intercommunalité, votre département ou votre région ... ?

1/2

Vous amène à modifier certaines de vos habitudes (tri des déchets, économie d'énergie, modes de déplacement, etc.)

Vous donne une image positive de votre territoire (commune, intercommunalité, département, région, ...)

Contribue à l'animation de la démocratie locale



**Sous-total
Oui**

63%

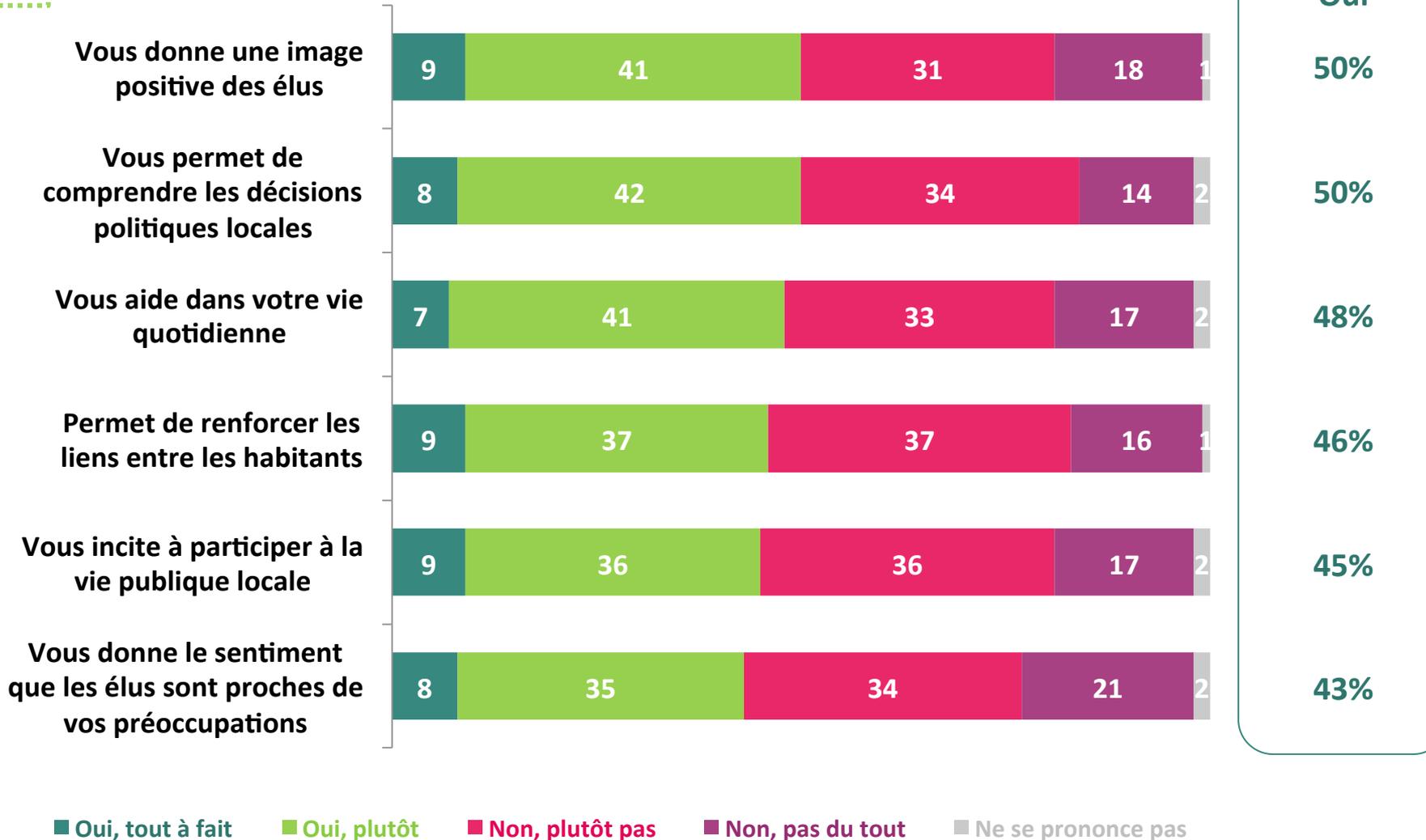
63%

57%

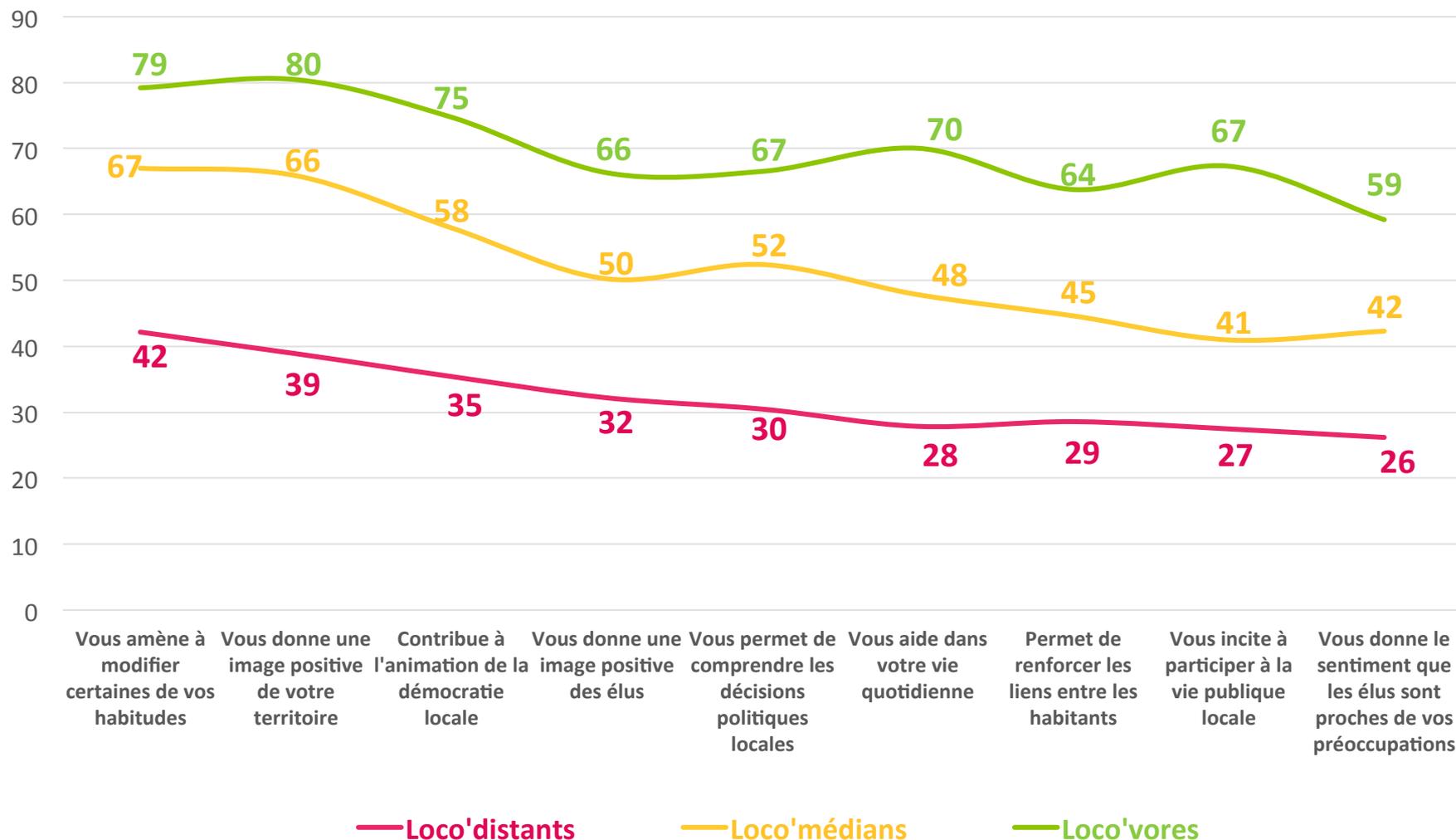
■ Oui, tout à fait
 ■ Oui, plutôt
 ■ Non, plutôt pas
 ■ Non, pas du tout
 ■ Ne se prononce pas

... au côté d'une contribution limitée à la perception des élus et de leurs actions

2/2



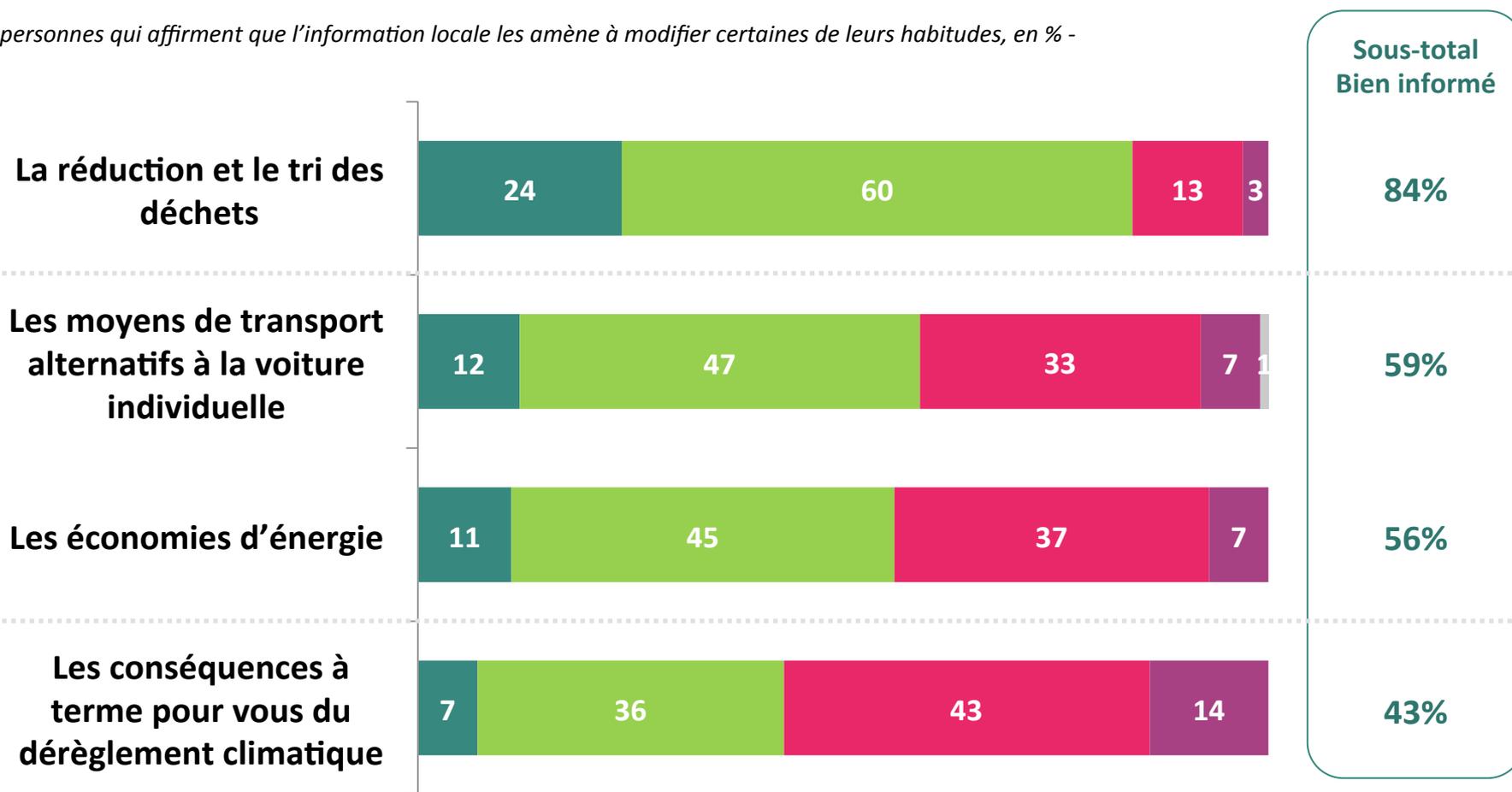
Le lien se révèle très important (gain allant jusqu'à 40 points) entre l'audience de l'information des collectivités et les rapports entre citoyens et territoire



Concernant le thème de l'environnement, si la gestion des déchets apparaît comme une thématique bien maîtrisée, 6 répondants sur 10 se déclarent mal informés sur le dérèglement climatique

Et vous sentez-vous bien ou mal informé par votre commune, votre intercommunalité, votre département, votre région sur... ?

- Aux personnes qui affirment que l'information locale les amène à modifier certaines de leurs habitudes, en % -

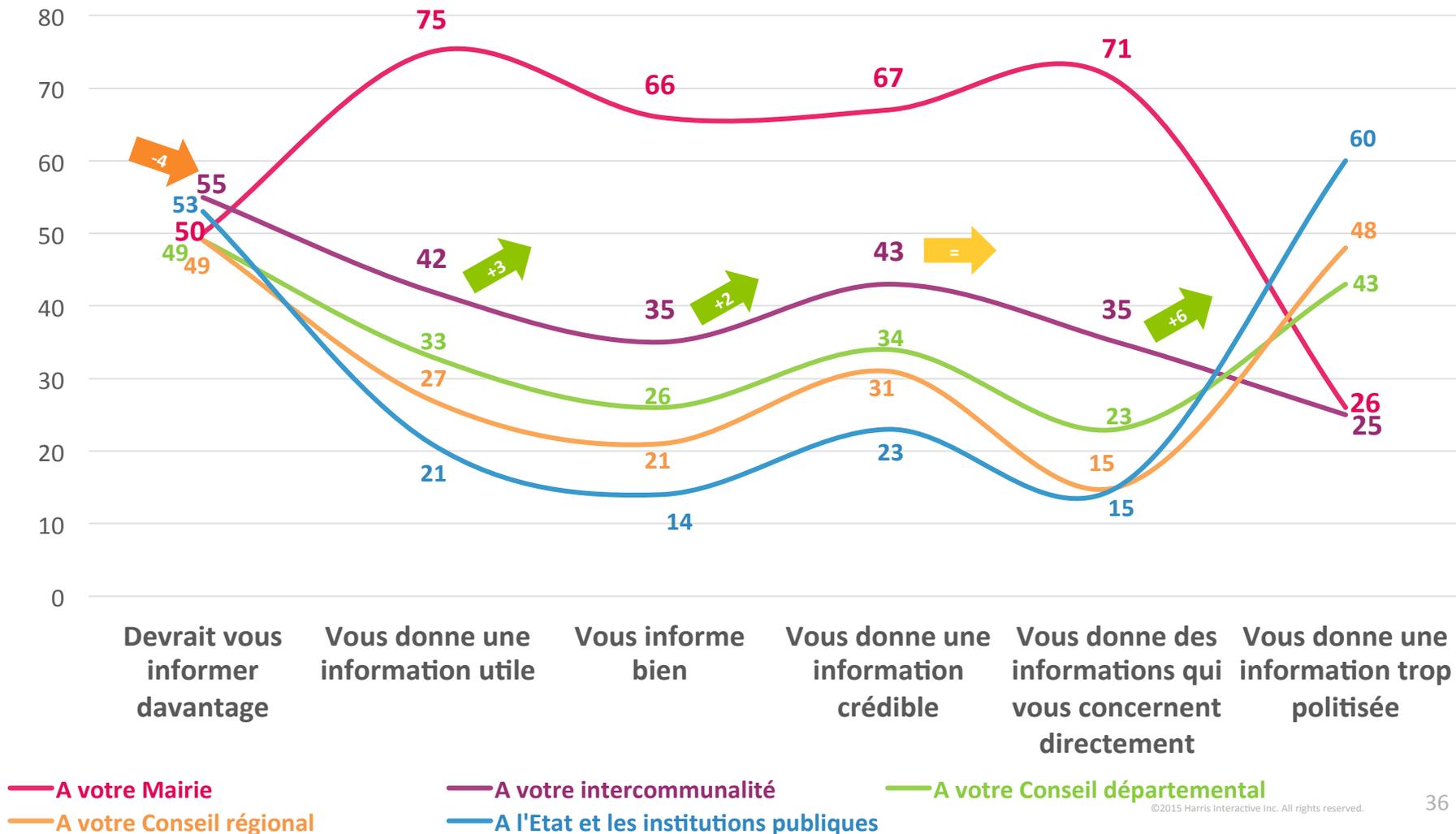


■ Très bien informé ■ Assez bien informé ■ Assez mal informé ■ Très mal informé ■ Ne se prononce pas

4 – Information et territoires

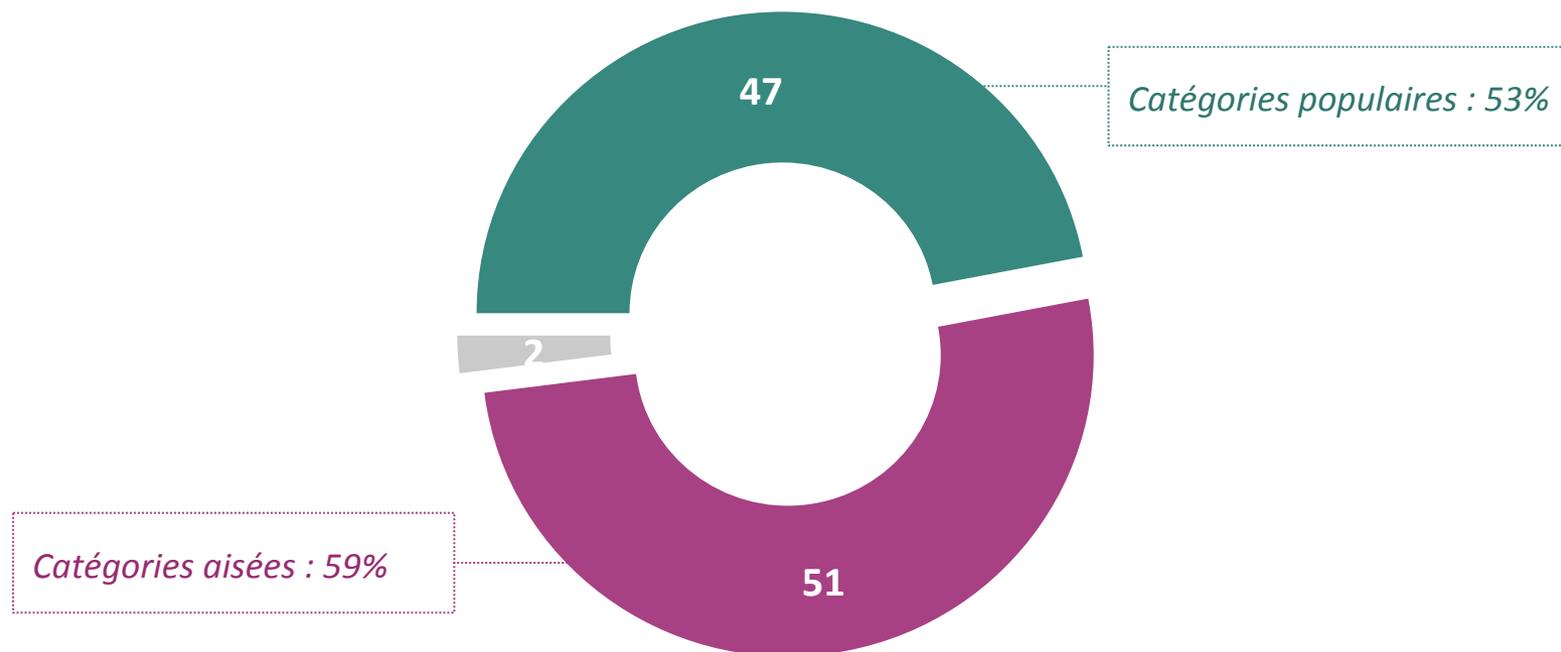
Après la mairie, l'intercommunalité se distingue des autres collectivités locales par la qualité perçue de l'information qu'elle délivre

A quelle(s) institution(s) trouvez-vous que correspond bien chacune de ces opinions ? (vous pouvez choisir une, plusieurs, toutes ou aucune des institutions proposées)



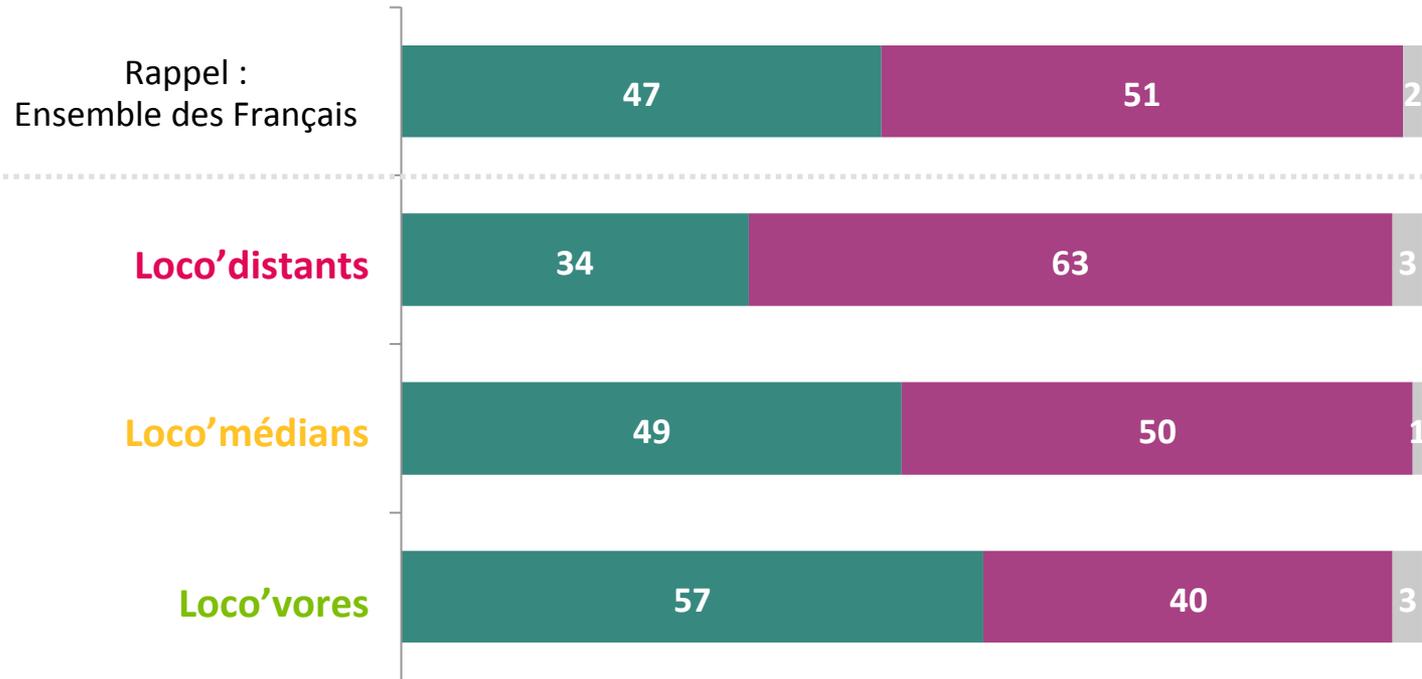
La multiplicité des émetteurs/supports des collectivités donne le sentiment d'une information de qualité pour une moitié des Français, d'une information confuse pour l'autre moitié

En règle générale, trouvez-vous que les différentes informations que vous recevez de la part de votre commune, votre intercommunalité, votre département et votre région... ?



- Se complètent plutôt bien, donnent une vision claire et cohérente de l'action publique des différentes collectivités locales dans votre territoire
- Ne se complètent pas vraiment bien, donnent une vision brouillée de l'action des différentes collectivités locales dans votre territoire

Les « Loco'vores » se montrent davantage à l'aise avec la densité de la communication territoriale

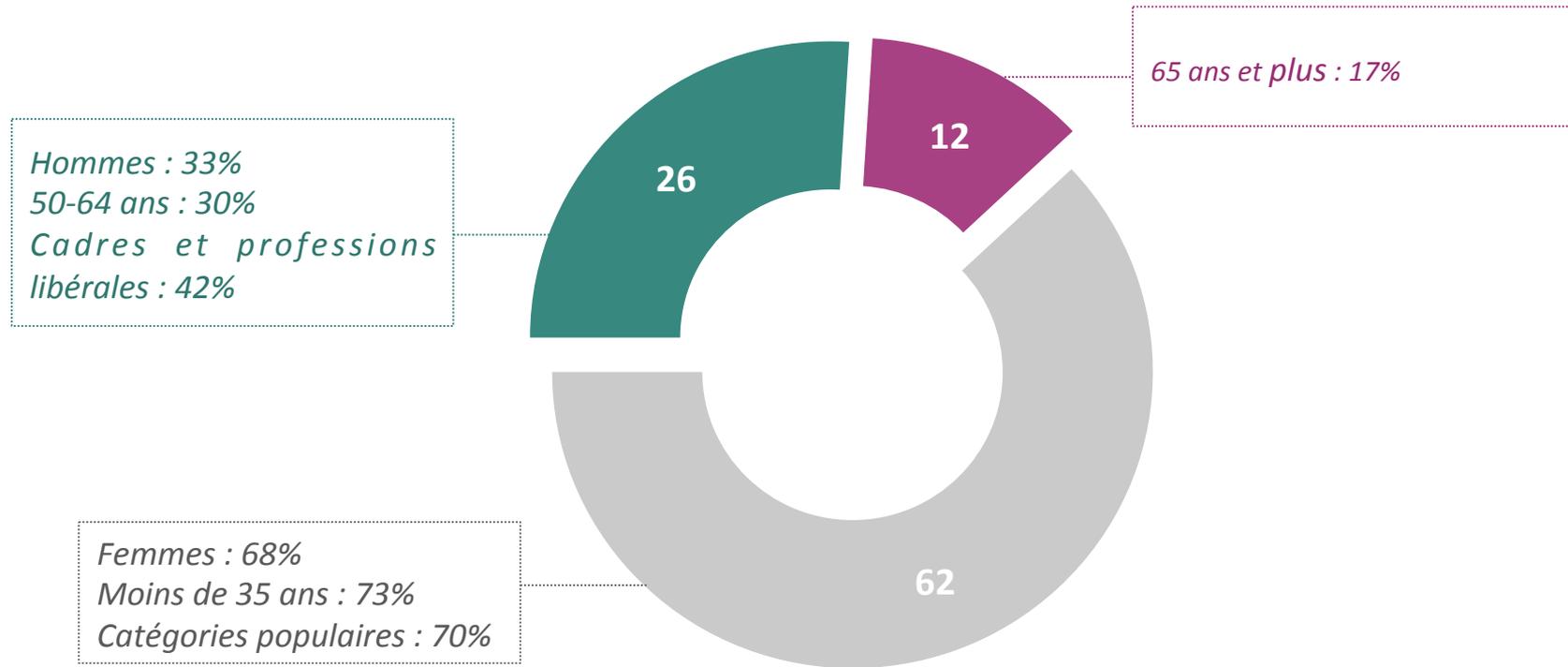


- Se complètent plutôt bien, donnent une vision claire et cohérente de l'action publique des différentes collectivités locales dans votre territoire
- Ne se complètent pas vraiment bien, donnent une vision brouillée de l'action des différentes collectivités locales dans votre territoire
- Ne se prononce pas

5 - Le rapport des Français aux nouvelles régions

Le quart des Français connaît le nom du Président de son Conseil régional

Quel est le nom de l'actuel président du Conseil régional de la région où vous habitez ? (Question ouverte, réponses spontanées)



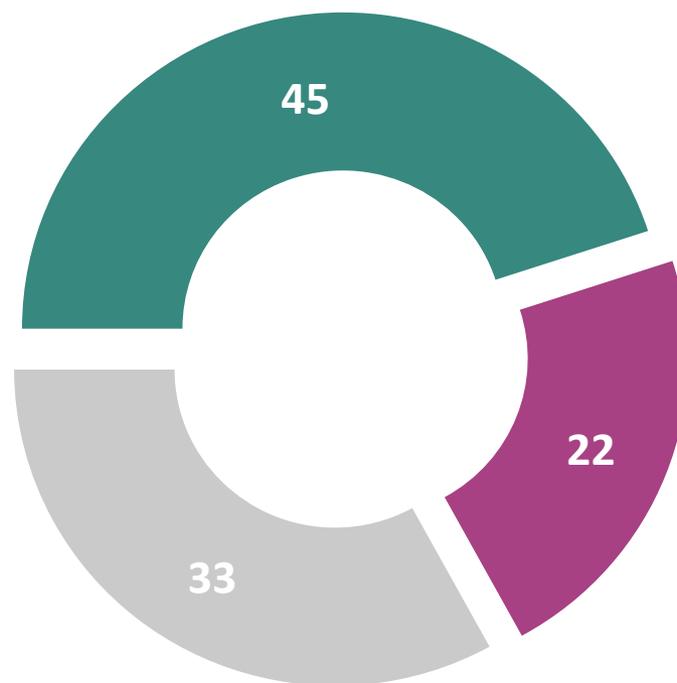
■ Bonne réponse

■ Mauvaise réponse

■ Ne se prononce pas

Parallèlement, une petite moitié connaît sa couleur politique

Votre région est-elle dirigée par un président de Gauche ou de Droite ?



■ Bonne réponse

■ Mauvaise réponse

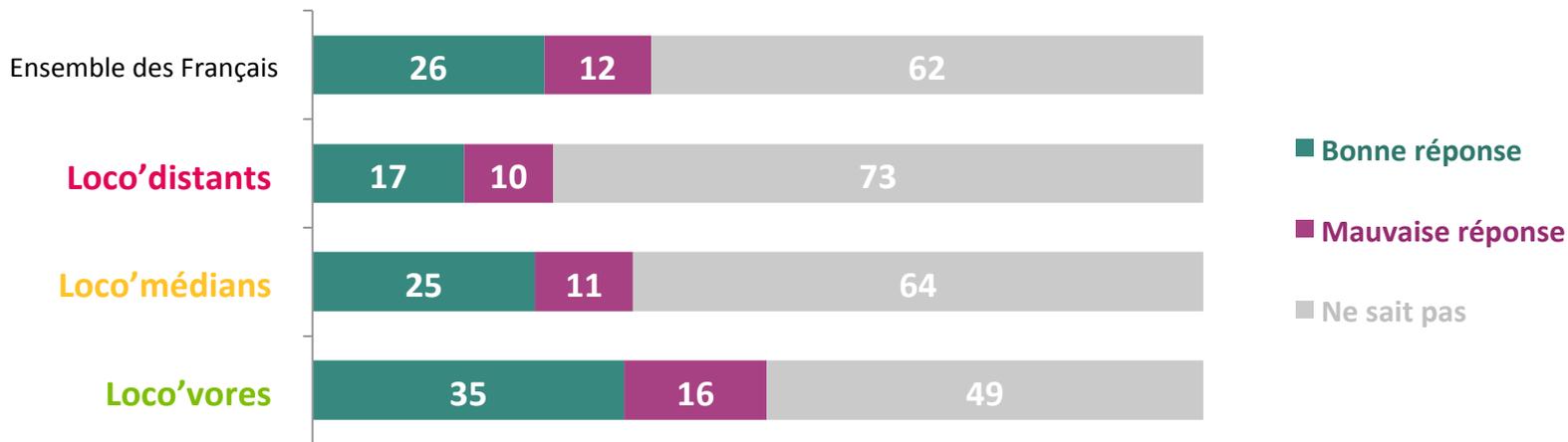
■ Ne se prononce pas

* Réponses proposées : « De Gauche », « De Droite », « Ni de Gauche, ni de Droite », « Ne sait pas ».

Ecart environ du simple au double entre « Loco'distants » et « Loco'vores » sur la connaissance du nom et de la couleur politique du Président du CR

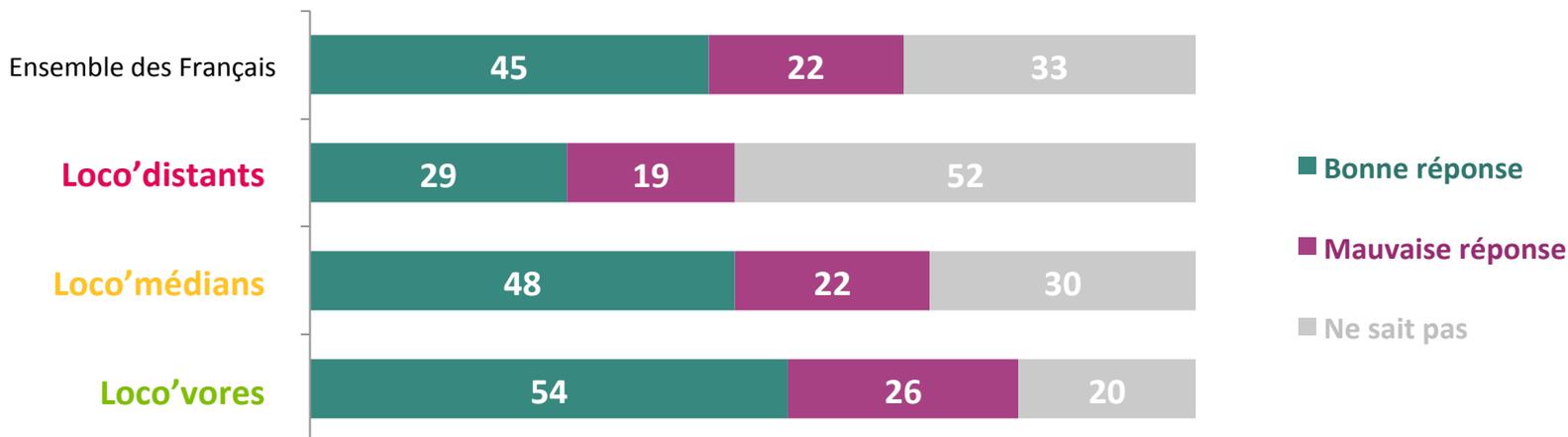
Quel est le nom de l'actuel président du Conseil régional de la région où vous habitez ?

- À tous, en % -



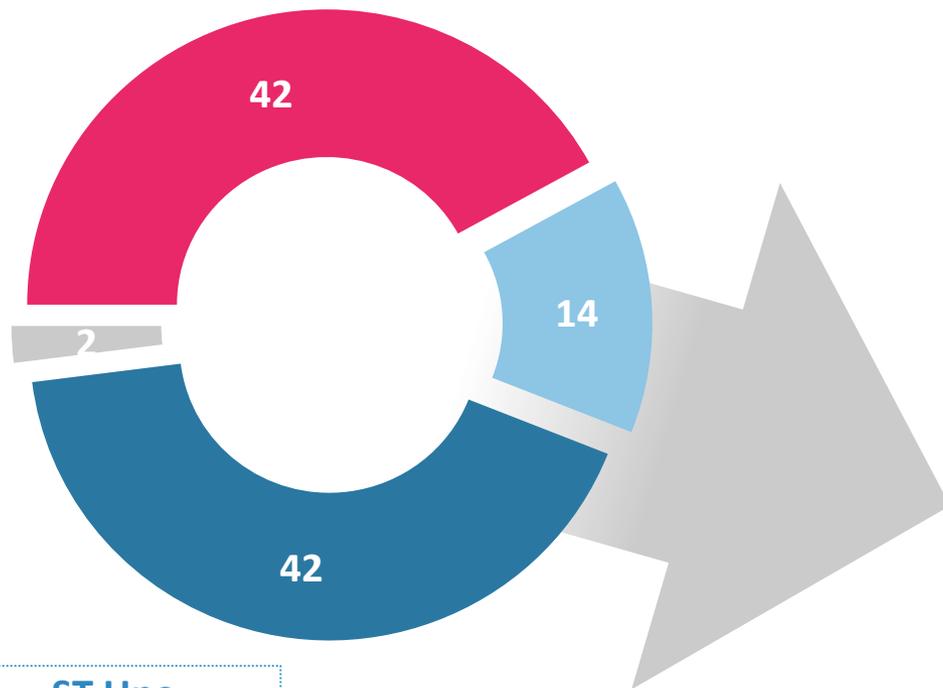
Votre région est-elle dirigée par un président de Gauche ou de Droite ?

- À tous, en % -



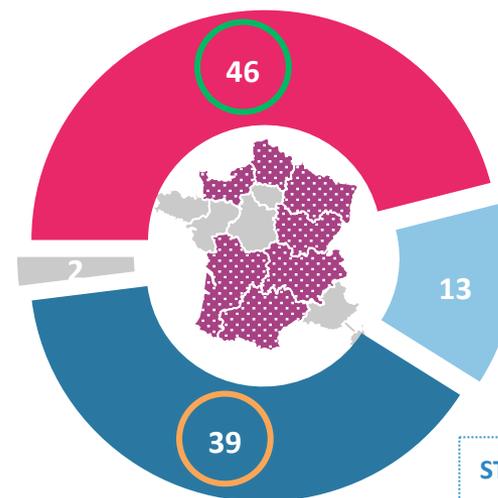
Les Français sont partagés sur le nom des nouvelles régions, en terme de dénomination mais aussi de modalité de choix

Le 1er janvier 2016, la France passera de 22 à 13 régions métropolitaines. Estimez-vous que le nom des nouvelles régions, c'est-à-dire celles qui sont issues d'une fusion entre plusieurs anciennes régions, devrait être composé...



ST Une dénomination nouvelle : 56%

Auprès des habitants de régions fusionnées :



ST Une dénomination nouvelle : 52%

- Des noms des anciennes régions concernées séparés par un tiret
- D'une dénomination nouvelle choisie par les futurs conseillers régionaux de chaque nouvelle région concernée
- D'une dénomination nouvelle issue d'une consultation des habitants de chaque nouvelle région concernée
- Ne se prononce pas

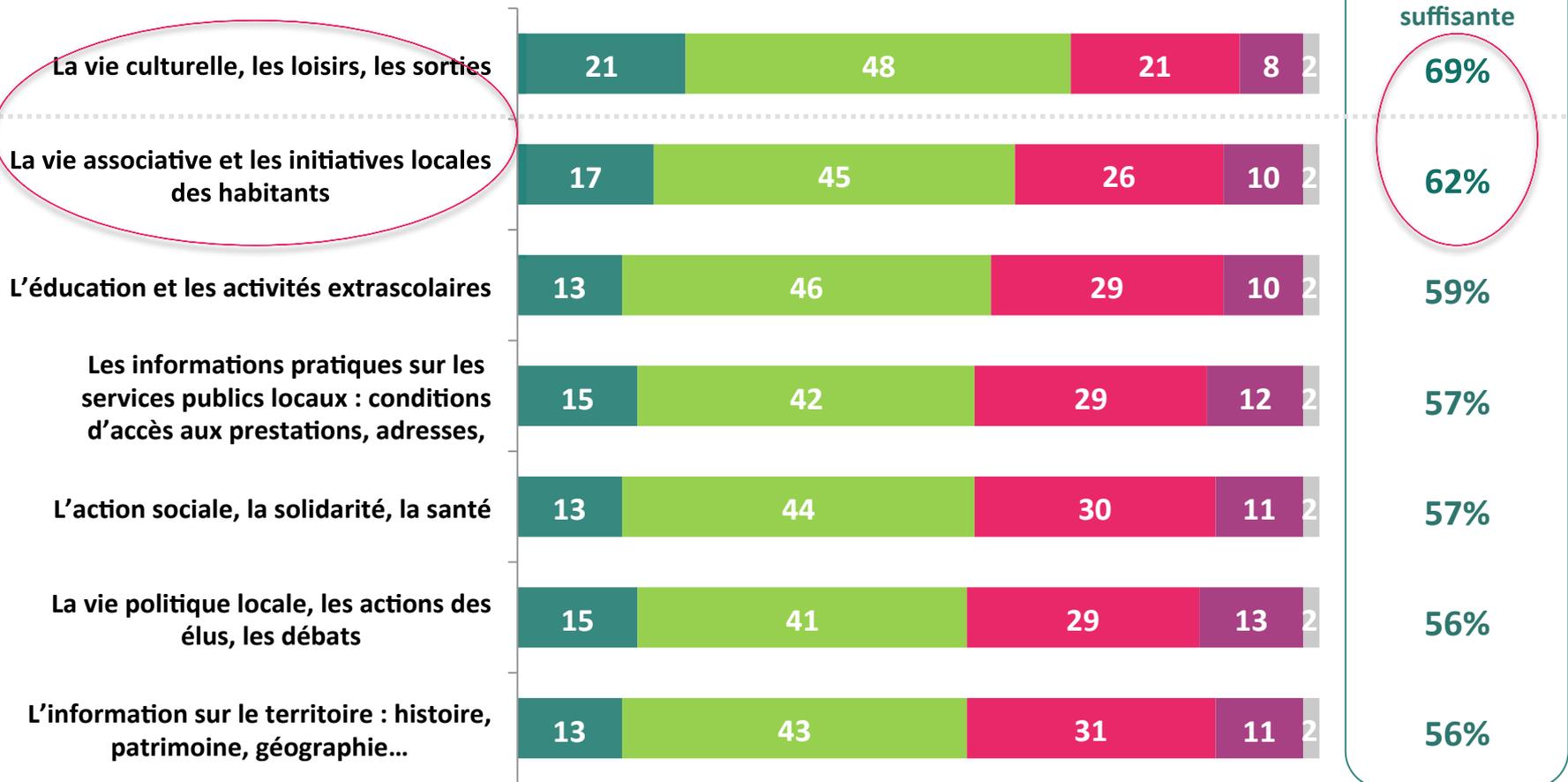
Baromètre de la communication locale : Quelles priorités pour les communicants publics :

Les contenus de la communication des collectivités

La culture, les loisirs, la vie associative sont les contenus les mieux couverts

Voici une liste de sujets se rapportant à la vie locale. Pour chacun, estimez-vous que vous disposez d'une information tout à fait suffisante, plutôt suffisante, plutôt insuffisante, tout à fait insuffisante par rapport à vos besoins d'information ?

1/3

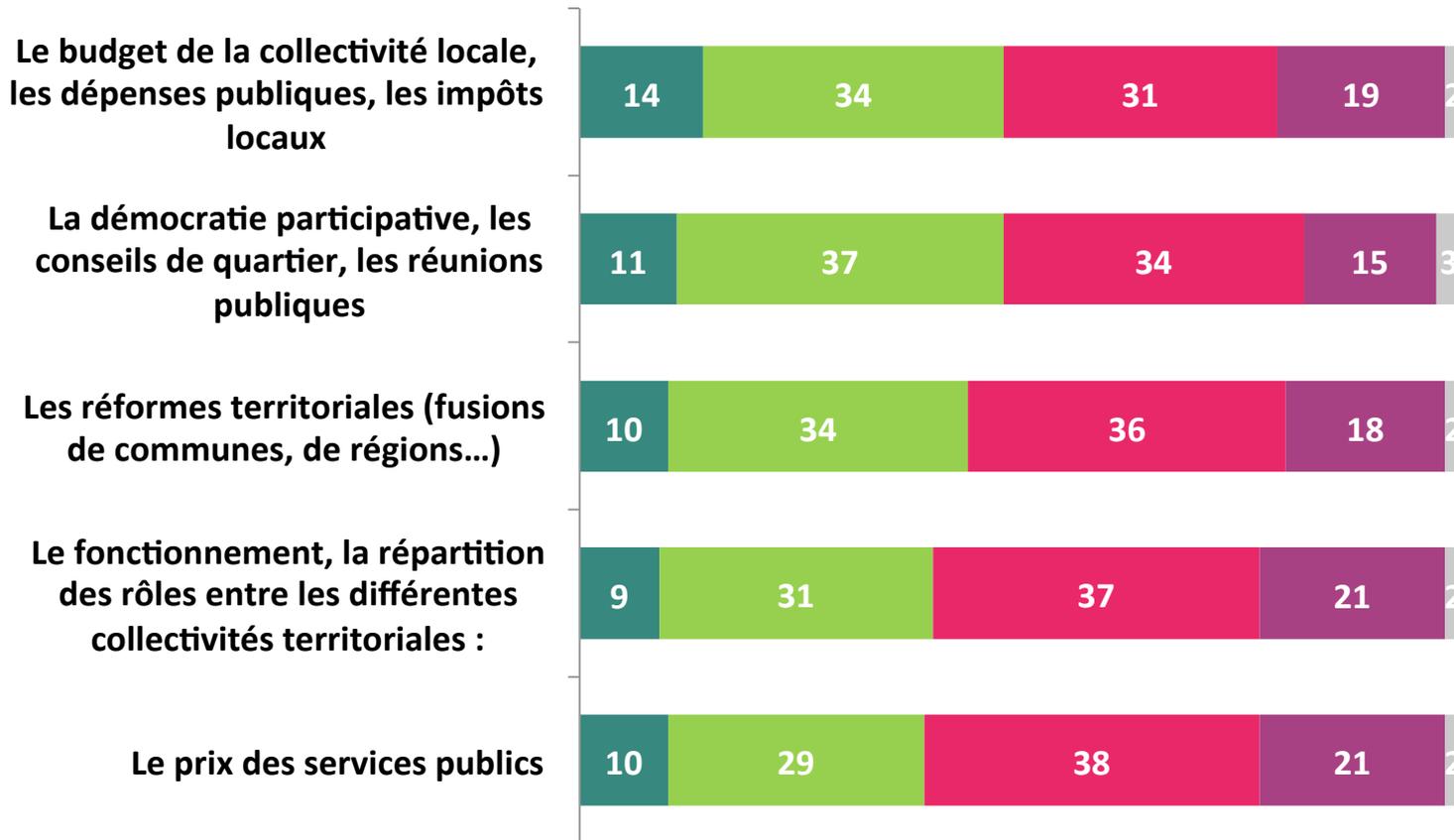


■ Une information tout à fait suffisante
 ■ Une information plutôt suffisante
 ■ Une information plutôt insuffisante
 ■ Ne se prononce pas

■ Une information plutôt suffisante
 ■ Une information tout à fait insuffisante

Déficit sur les aspects économiques et budgétaires, ainsi que sur l'organisation territoriale

3/3



Sous-total Information suffisante

48%

48%

44%

40%

39%

- Une information tout à fait suffisante
- Une information plutôt suffisante
- Une information plutôt insuffisante
- Une information tout à fait insuffisante
- Ne se prononce pas

Du point de vue des Français, l'information locale s'est améliorée ces deux dernières années sur une large gamme de contenu

	2013	2015	
La vie culturelle, les loisirs, les sorties	71	69	-2
La vie associative et les initiatives locales des habitants	61	62	+1
L'éducation et les activités extrascolaires	59	59	=
Les informations pratiques sur les services publics locaux : conditions d'accès aux prestations, adresses, horaires, télé procédures	56	57	+1
L'action sociale, la solidarité, la santé	52	57	+5
La vie politique locale, les actions des élus, les débats	51	56	+5
L'information sur le territoire : histoire, patrimoine, géographie...	56	56	=
Les grands projets du territoire : transports, logement, développement économique, aménagements, travaux...	53	55	+2
Les actions locales en faveur de l'environnement	51	54	+3
La sécurité, la prévention	50	52	+2
La vie économique locale, les entreprises, le commerce et l'emploi	46	50	+4
Le budget de la collectivité locale, les dépenses publiques, les impôts locaux	46	48	+2
La démocratie participative, les conseils de quartier, les réunions publiques	51	48	-3
Les réformes territoriales (fusions de communes, de régions...)	--	44	-
Le fonctionnement, la répartition des rôles entre les différentes collectivités territoriales : communes, intercommunalités, conseils départementaux, conseils régionaux...	37	40	+3
Le prix des services publics	35	39	+4

Baromètre de la communication locale : Quelles priorités pour les communicants publics :

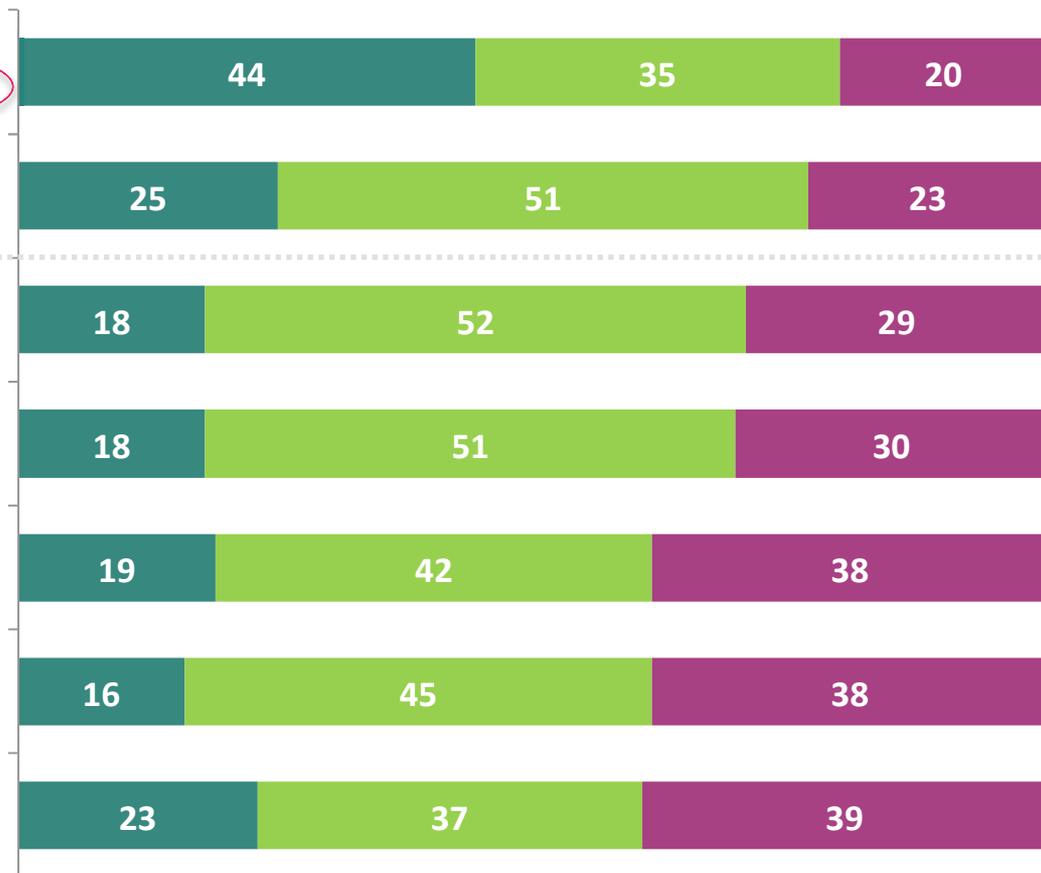
Les outils de la communication des collectivités

La communication locale toujours dominée par le journal papier des collectivités et par les échanges entre citoyens

Pour vous informer sur la vie locale (que ce soit à l'échelle de votre commune, de votre intercommunalité, de votre département, de votre région), utilisez-vous souvent, de temps en temps ou jamais... ?

1/3

La lettre d'information, bulletin ou magazine de votre collectivité*



Sous-total Utilise

79%

76%

70%

69%

61%

61%

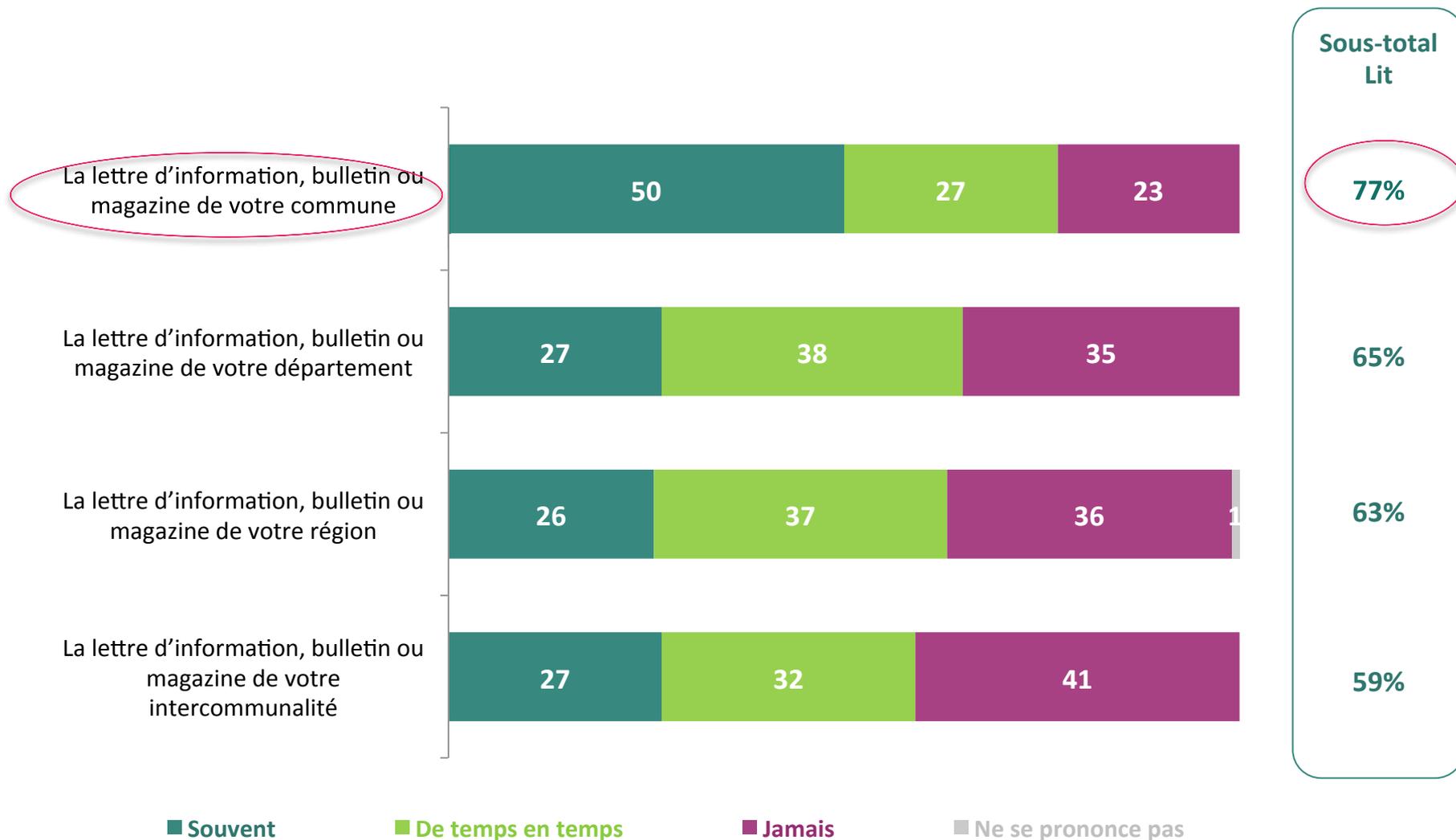
60%

■ Utilise souvent ■ Utilise de temps en temps ■ N'utilise jamais ■ Ne se prononce pas

* « commune, intercommunalité, département ou région, diffusée dans votre boîte aux lettres ou dans les lieux de passage »

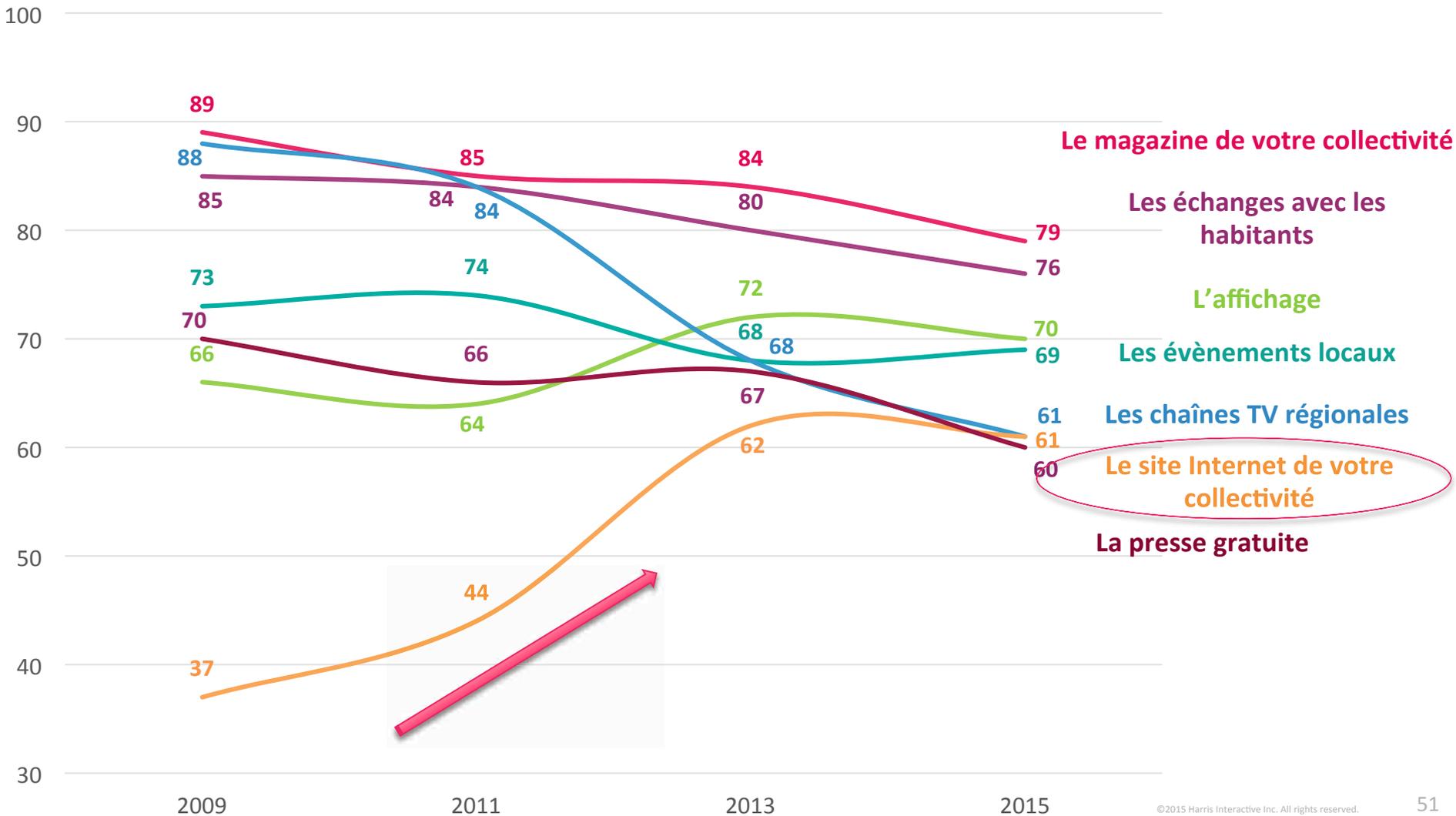
Le journal de la commune bénéficie de la plus forte audience

Et dans le détail, lisez-vous souvent, de temps en temps ou jamais ?



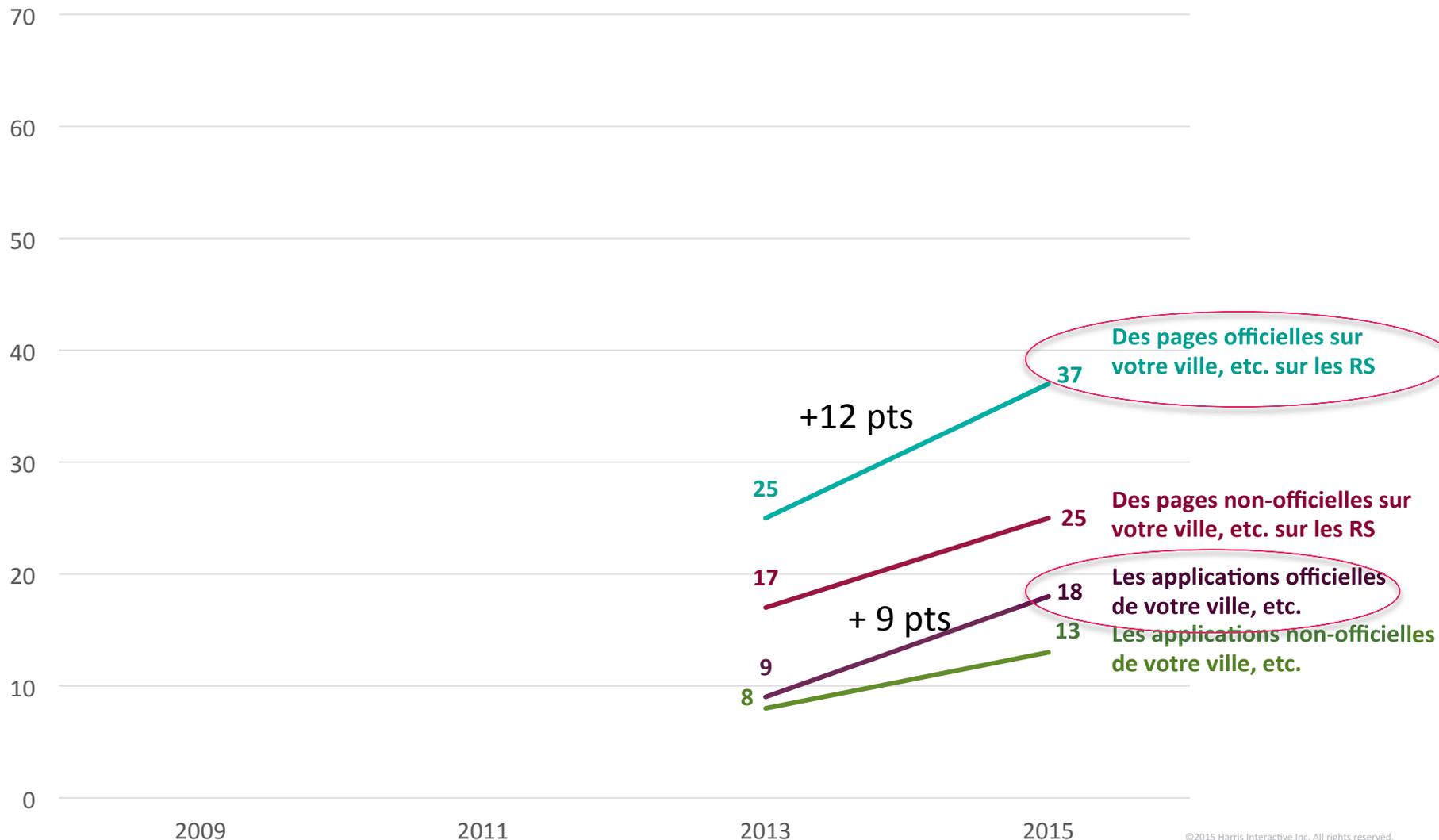
Les médias traditionnels ont tendance à s'effriter, sur les deux dernières années ...

- en % de réponses « **ST Utilise** » -



... et la montée en puissance des réseaux sociaux et des applications

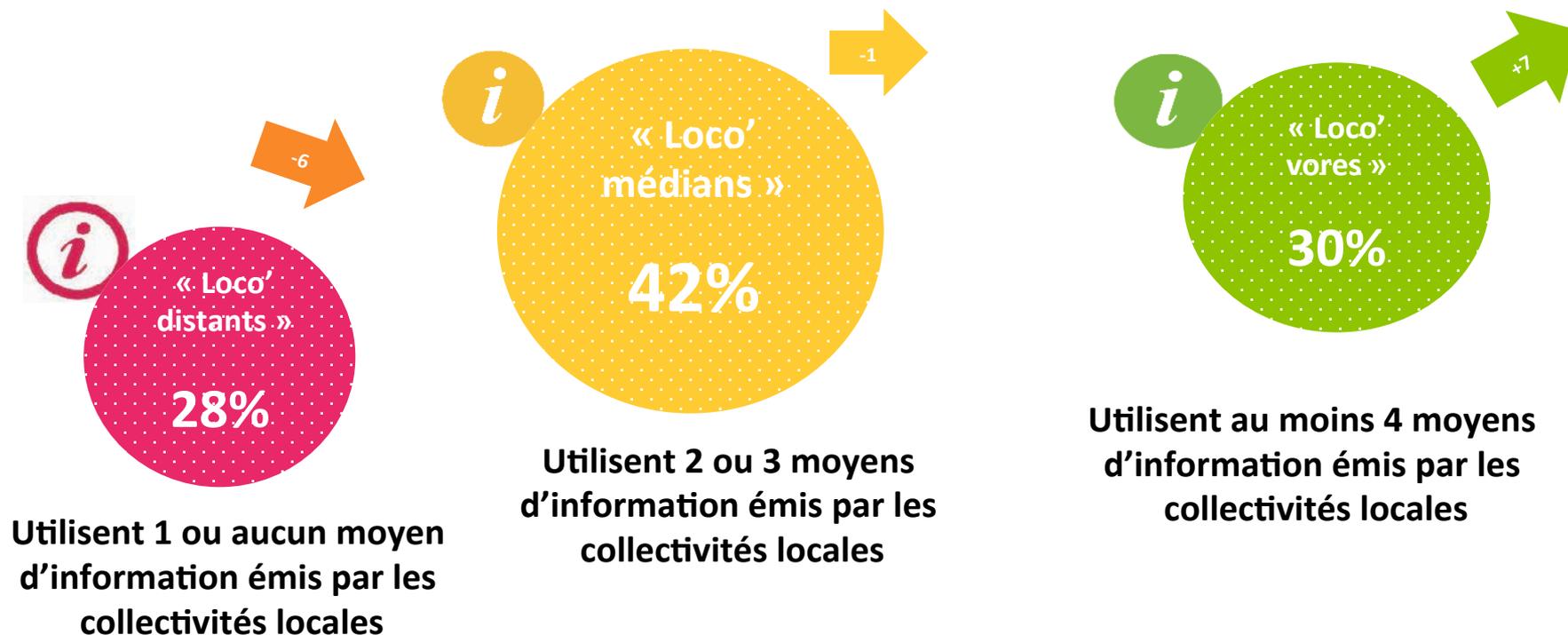
- À tous, en % de réponses « ST Utilise » -



Baromètre de la communication locale : Quelles priorités pour les communicants publics :

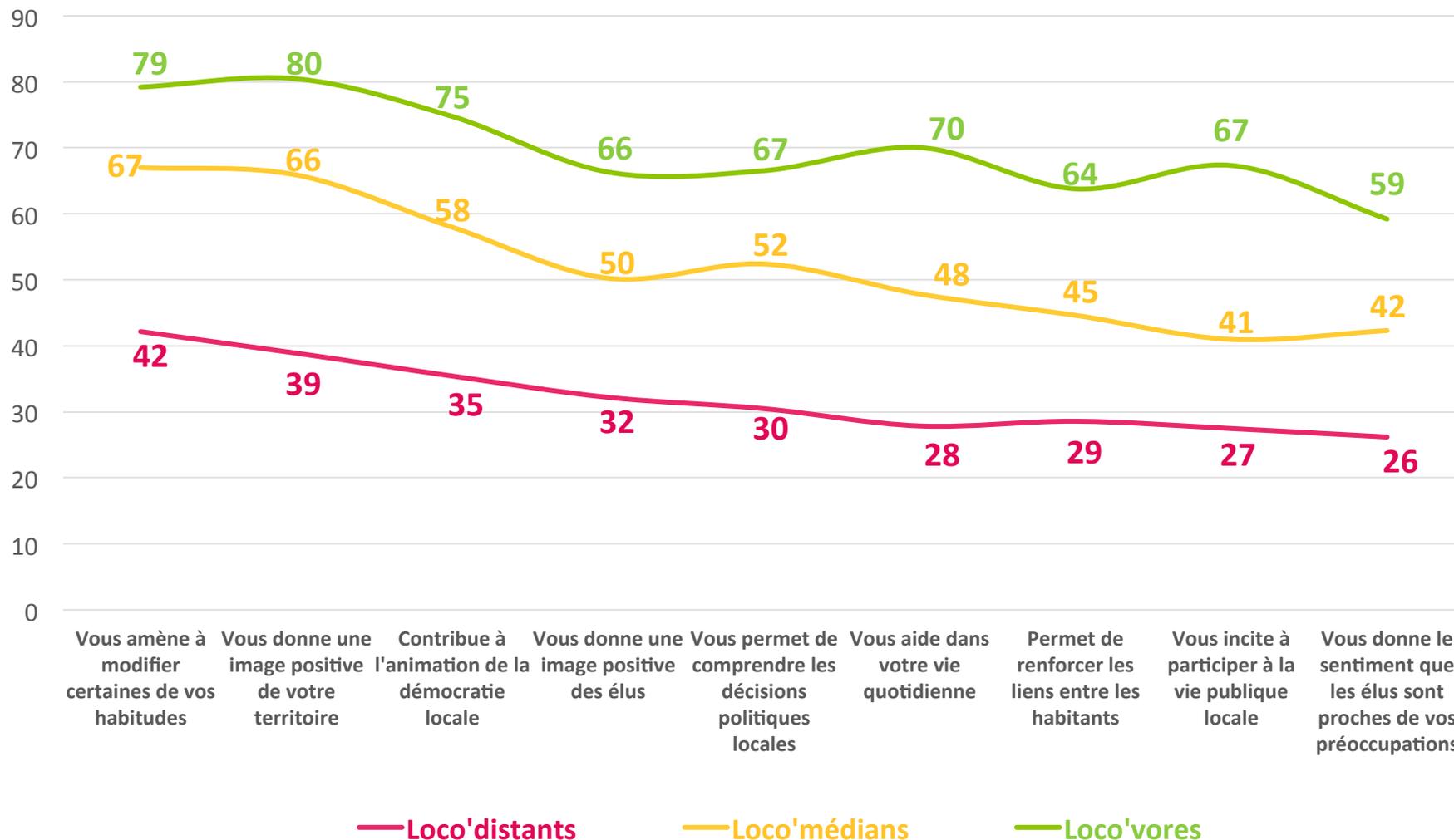
Les publics de la communication des collectivités

En 2015, près d'un tiers des Français sont de « Loco'vores » : ils consultent au moins 4 supports de communication émis par leurs collectivités territoriales



Nombre moyen de supports utilisés pour s'informer sur la vie locale émis par les collectivités territoriales

Le lien se révèle très important (gain allant jusqu'à 40 points) entre l'audience de l'information des collectivités et les rapports entre citoyens et territoire



Présentation des résultats du Baromètre par Jean-Daniel Lévy

Débat : quelles priorités pour les communicants publics :

- Les contenus de la communication territoriale
- Les supports d'information
- Les publics de la communication des collectivités

www.cap-com.org.fr

- Des analyses
- Des compte rendus de débats

www.barometrecomlocale.fr

- Le rapport intégral de l'enquête
 - Les résultats des éditions précédentes
 - Les résultats de l'enquête-pilote 2015
 - Les actualités et les rendez-vous
-
- Commandez le « book des profils »

Présentations du Baromètre à venir :

17 – 19 novembre - Congrès des Maires, Paris

8 décembre – Cercle des dircoms de la Méditerranée, Grand Avignon

9 décembre - Montpellier

16 – 17 décembre – Forum Cap'Com, Tours

Plus d'infos sur : www.barometrecomlocale.fr

27^e FORUM
DE LA COMMUNICATION
PUBLIQUE ET TERRITORIALE
TOURS
15-16-17
DÉCEMBRE
2015

«...À LA FIN
DE L'ENVOI,
JE TOUCHE.»



Préparez votre Forum dès
maintenant sur cap-com.org



*Le Forum Cap'Com emprunte
son titre à Cyrano de Bergerac.*

*Cette célèbre réplique du héros
d'Edmond Rostand sonne pour la
communication publique comme
une exigence d'efficacité
et une nécessité de créativité
et de dextérité.*

*Tout un programme
pour rester à l'offensive.*

Présentations du Baromètre à venir :

6 octobre - Grand Lyon

17 – 19 novembre - Congrès des Maires, Paris

8 décembre – Cercle des dircoms de la Méditerranée,
Grand Avignon

9 décembre - Montpellier

16 – 17 décembre – Forum Cap'Com, Tours

Nous sommes à votre écoute pour organiser d'autres présentations en région

Plus d'infos sur : www.barometrecomlocale.fr

Le Baromètre à portée de clic !

> Cliquez : www.barometrecomlocale.fr

- Le rapport intégral de l'enquête
- Les résultats des éditions précédentes
- Les résultats de l'enquête-pilote 2015
- Les actualités et les rendez-vous

> Partagez

@bcomlocale / #barometrecomlocale

> Pour aller plus loin

- Commandez le « book des profils »

