

CAEN.FR

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

Résultats de l'enquête
publiée entre avril et août 2017

MERCI !

Vous êtes 333 à avoir participé au questionnaire proposé en ligne entre avril et août 2017.

Ces réponses serviront à préparer **l'évolution du site internet caen.fr dans les mois à venir.**

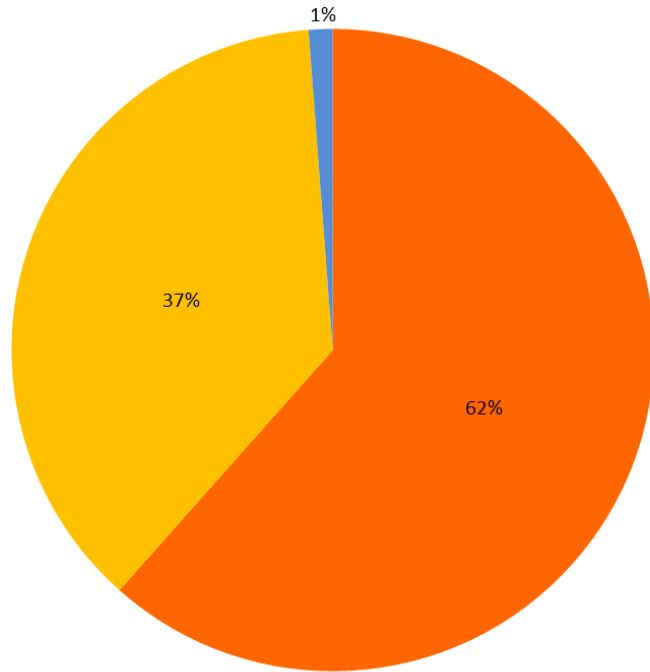
Mises en perspective avec les statistiques de fréquentation et les résultats d'une cinquantaine d'entretiens et ateliers réalisés ces derniers mois avec les services municipaux, elles nous permettent de connaître plus précisément vos attentes et vos besoins.

1. Participation
2. Usages du site
3. Satisfaction
4. Attentes et suggestions

1. Participation

333 participants

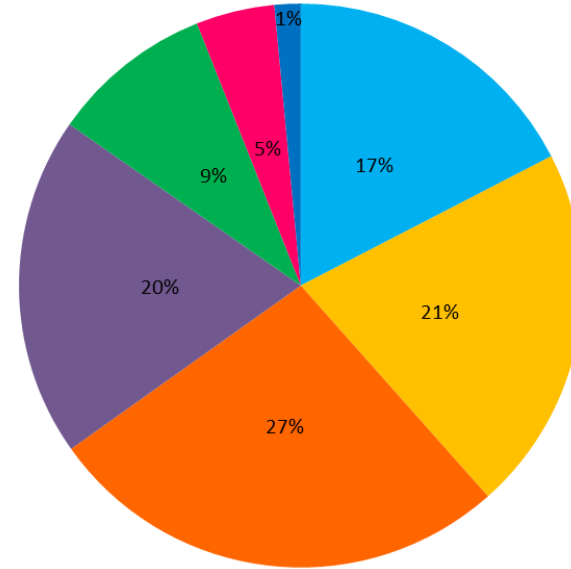
Répartition par sexes :



■ Femme ■ Homme ■ Ne se prononce pas

Femme	205	61,6%
Homme	124	37,2%
Ne se prononce pas	4	1,2%

Répartition par âges

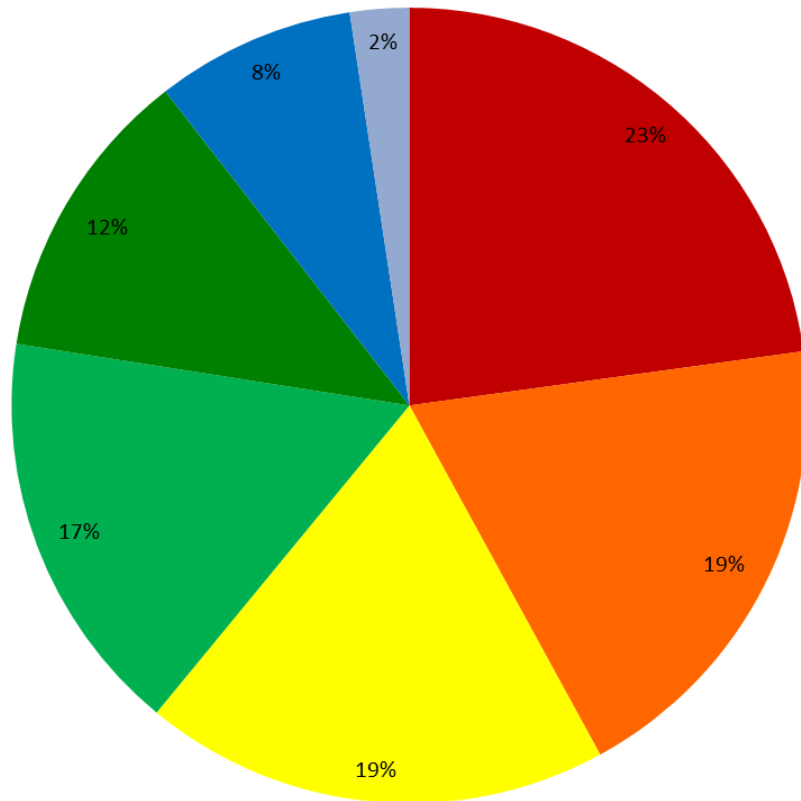


■ Moins de 25 ans ■ Entre 26 et 35 ans ■ Entre 36 et 45 ans
■ Entre 46 et 55 ans ■ Entre 56 et 65 ans ■ Plus de 65 ans
■ ne se prononce pas

Moins de 25 ans	58	17,4%
Entre 26 et 35 ans	70	21,0%
Entre 36 et 45 ans	89	26,7%
Entre 46 et 55 ans	65	19,5%
Entre 56 et 65 ans	31	9,3%
Plus de 65 ans	15	4,5%
Ne se prononce pas	5	1,5%

2. Usages du site

2.1. À quelle fréquence consultez-vous le site internet caen.fr ?

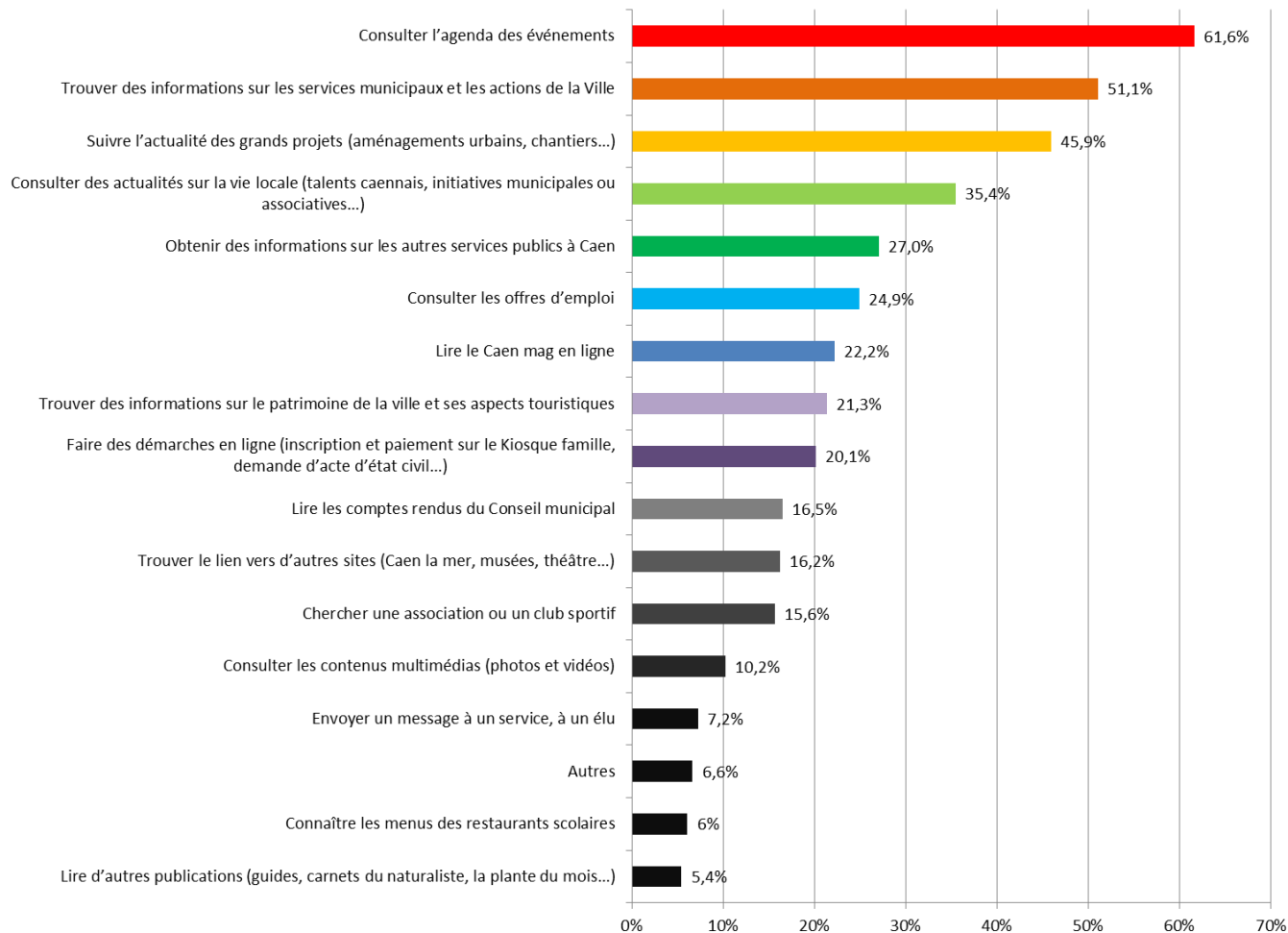


- Plusieurs fois par mois
- Une fois par mois
- Quotidiennement
- C'est ma première visite
- Plusieurs fois par semaine
- Moins souvent
- Une fois par semaine

Plusieurs fois par mois	76	22,8%
Plusieurs fois par semaine	64	19,2%
Une fois par mois	63	18,9%
Moins souvent	55	16,5%
Quotidiennement	40	12,0%
Une fois par semaine	27	8,1%
C'est ma première visite	8	2,4%

2. Usages du site

2.2. Vous venez sur caen.fr pour : Plusieurs réponses possibles



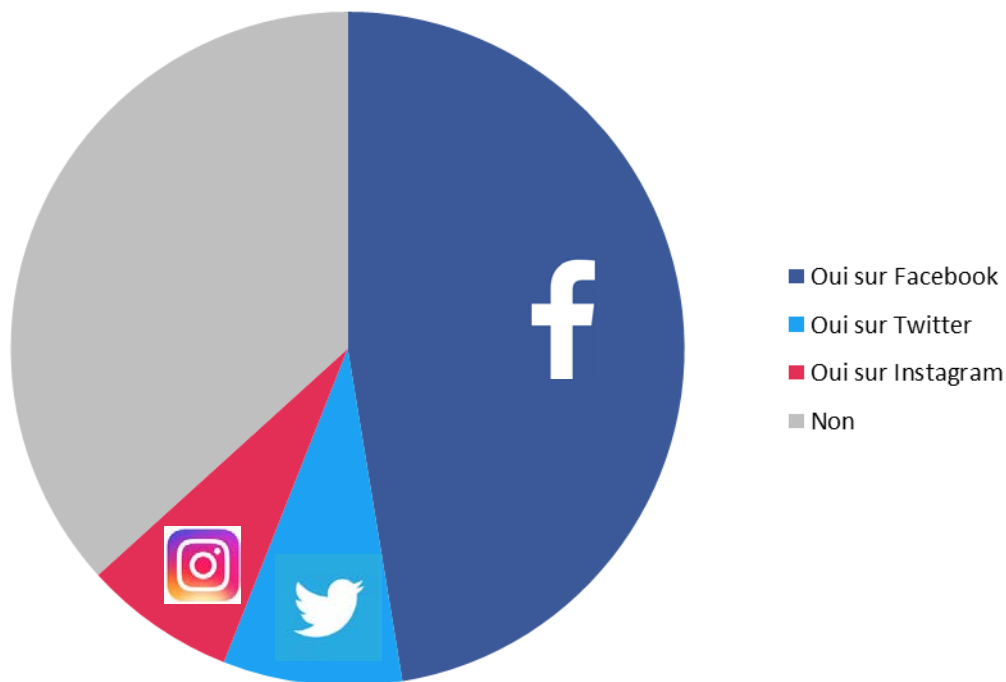
En grande majorité, les internautes viennent chercher des informations sur :

- **l'agenda**
- **les services**
- **les actualités**

Autres usages cités : informations sur un quartier, programmes des stages sportifs, marchés publics, ventes aux enchères, renseigner des administrés, parcs et jardins, syndicat, résultats électoraux, travaux en cours.

2. Les réseaux sociaux « CaenOfficiel »

2.3. Suivez-vous la Ville de Caen sur les réseaux sociaux ?



Parmi les internautes qui ont répondu au questionnaire, **58 %** suivent la Ville de Caen sur au moins un réseau social.

Le réseau social CaenOfficiel le plus utilisé est Facebook.

Comme le montre une étude publiée en mars 2017 sur l'usage des réseaux sociaux en France*, **Facebook est de loin la plateforme la plus populaire**. Elle compte plus de 2 milliards d'utilisateurs dans le monde.

YouTube arrive en 2^e position, suivi de **Twitter**, puis **Instagram** (qui montre une très forte progression en 2016),

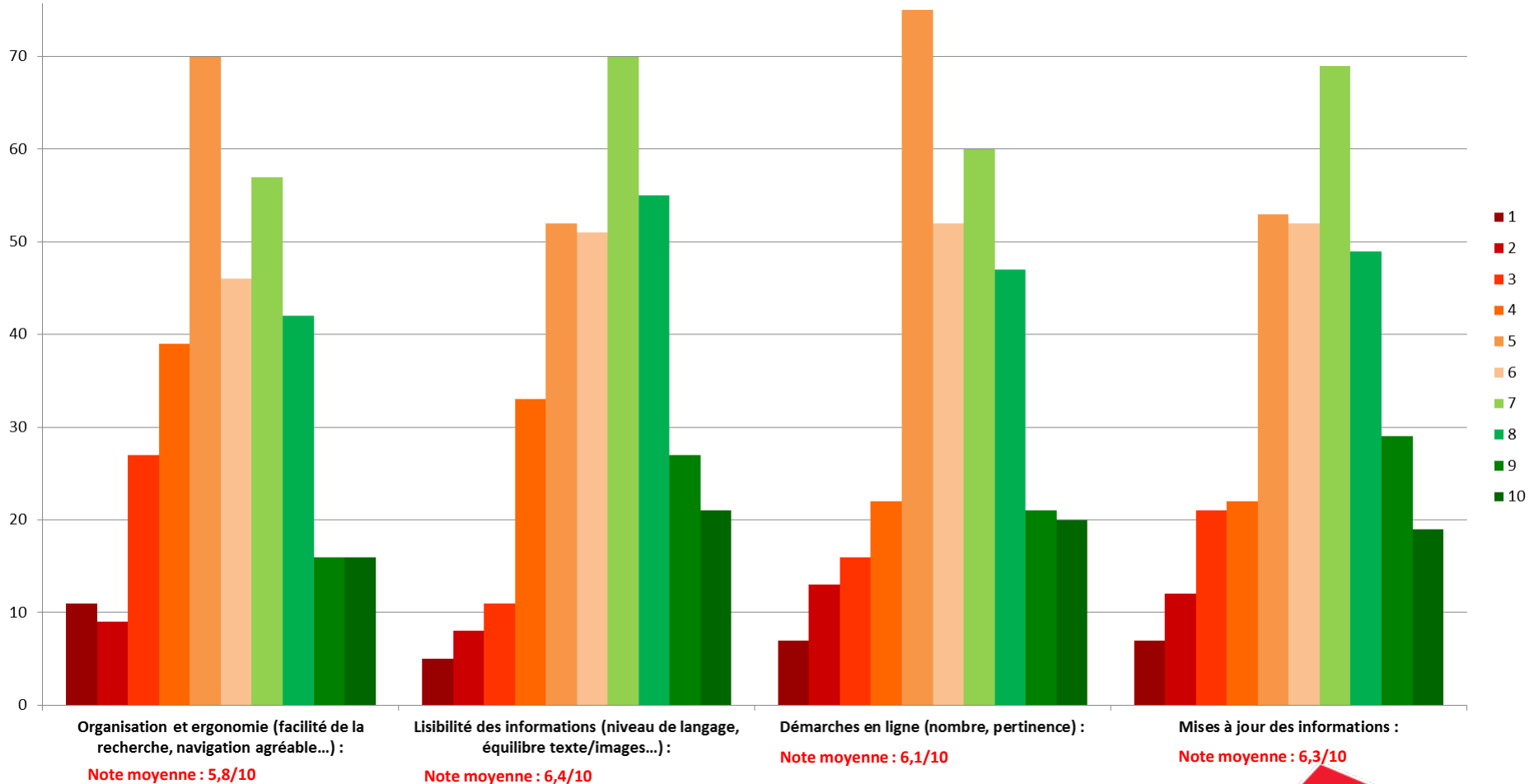
Baromètre Harris interactive à lire sur

<http://harris-interactive.fr/newsfeeds/social-life-2017-barometre-annuel-des-usages-des-reseaux-sociaux-en-france>

Consultation en ligne sur <http://caen.fr> - avril-août 2017

3. Satisfaction

Pour chacun des critères, indiquez votre niveau de satisfaction :
(1 = pas du tout satisfait / 10 = très satisfait)



4. Attentes et suggestions

Le questionnaire comportait plusieurs questions ouvertes. Les réponses à ces questions ont été analysées, regroupées et triées en **quatre parties** :

- 4.1. Que faut-il améliorer sur le site actuel ?
- 4.2. Vos suggestions de contenus
- 4.3. Quelles démarches souhaitez-vous pouvoir effectuer en ligne ?
- 4.4. Autres idées de fonctionnalités

À noter : les suggestions recueillies nous donnent des pistes d'amélioration des contenus, mais leur application dépend des moyens disponibles, des objectifs prioritaires et de la ligne éditoriale définis pour le futur site.

4. Attentes et suggestions

4.1. Que faut-il améliorer sur le site actuel ?

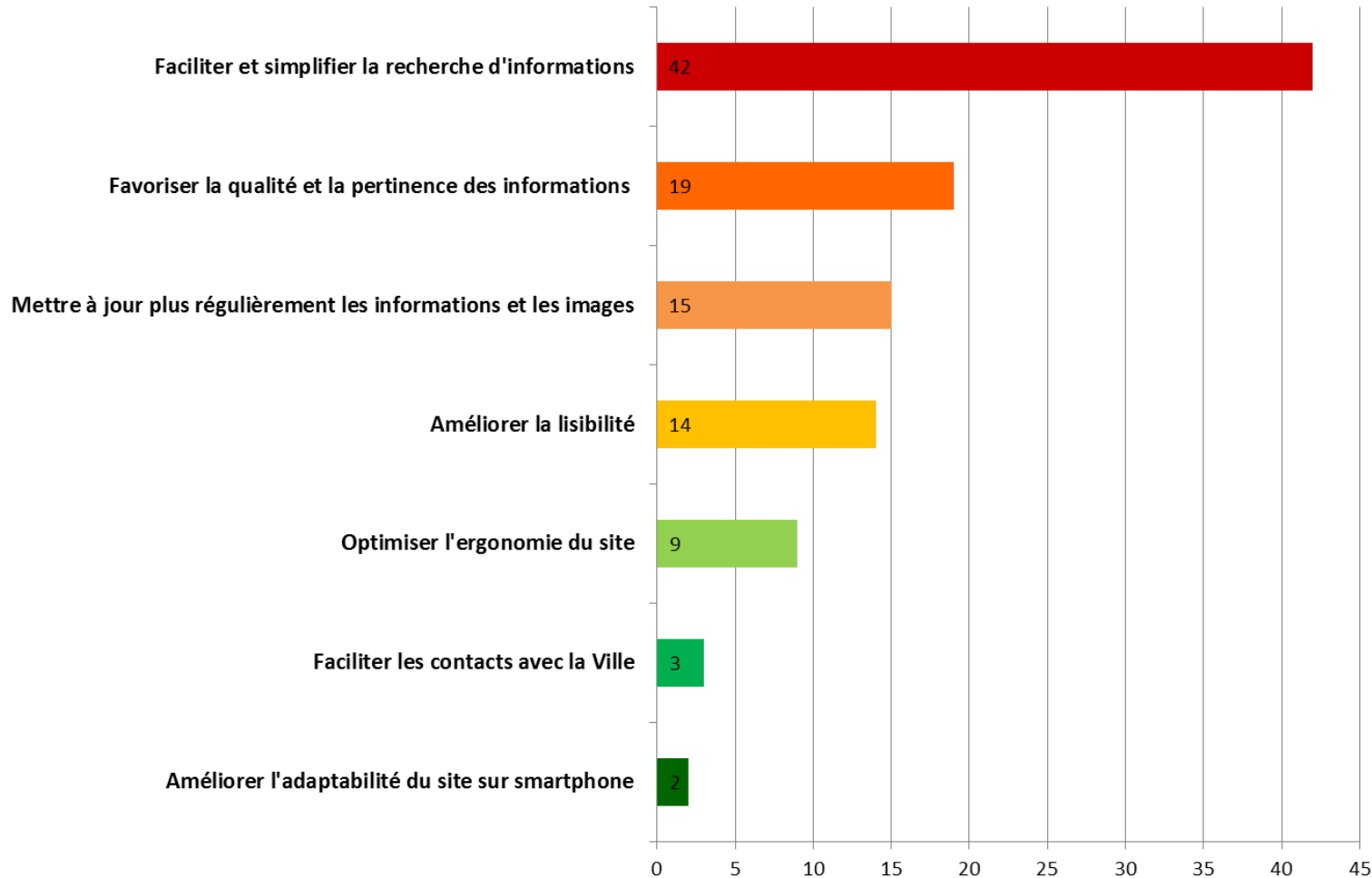
109 réponses portaient sur l'amélioration du site actuel. Elles ont permis de dégager **7 points d'amélioration**, qui serviront de base à l'évolution du site de la Ville :

- 1. La recherche d'informations** (un moteur de recherche plus performant, une organisation des rubriques plus simple, moins dense). Beaucoup d'internautes déclarent avoir du mal à trouver les informations recherchées, ou y passer trop de temps (et trop de clics).
- 2. La qualité et la pertinence des informations.** Les internautes souhaitent pouvoir trouver toutes les informations pratiques concernant la ville de Caen, ou êtres dirigés vers les sites référents plus directement.
- 3. Les mises à jour** (informations et photographies).
- 4. La lisibilité** (contrastes, couleurs des textes).
- 5. Une ergonomie plus « ludique », plus « directe » et « intuitive »,** qui donne envie de poursuivre la navigation. Les internautes qui ont répondu plébiscitent des pages plus aérées, qui donnent accès plus directement au contenu principal.
- 6. Faciliter les contacts** avec la Ville (coordonnées des services, formulaires de contact).
- 7. L'adaptabilité** du site (dite « responsive web design ») sur **tous les types d'écrans**, en particulier sur les téléphones mobiles.

4. Attentes et suggestions

4.1. Que faut-il améliorer sur le site actuel ?

graphique avec nombres de réponses par thématique



4. Attentes et suggestions

4.2. Vos suggestions de contenus

61 suggestions de contenus nous ont été faites. Nous avons classé les réponses par nombre décroissant, et selon la légende suivante :

Nouveau contenu

Contenu existant à développer ou valoriser

Contenu déjà existant

Plus d'informations sur les projets d'aménagement urbain et les travaux importants (intégrer les actions du département et de la région)	6
Annuaire exhaustif des lieux privés, publics ou associatifs, qui proposent des activités de loisirs (sportives, culturelles) avec infos pratiques visibles dès la page de liste (horaires, activités proposées, etc.)	6
Articles sur celles et ceux qui font vivre Caen (personnalités, initiatives, lieux). Découvrir la ville à travers ses acteurs(trices)	6
Plus d'informations sur les quartiers (infos pratiques et actualités)	4
Sondages, consultations citoyennes sur les projets de la Ville	3
Annuaire des services publics avec informations de contact	2
Infos en temps réel et en relation avec les différents commerçants de la ville, bar, boîte de nuit, salle de spectacle...	2
Météo	2
Offres de stages	1
Articles sur les commerçants	1
Résultats sportifs	1

4. Attentes et suggestions

4.2. Vos suggestions de contenus (suite)

Évènements	1
Des informations sur la vie quotidienne Caen (anecdotes)	1
Une page pour poser ses propres annonces culturelles	1
Diaporamas des réunions publiques (ex : aménagement de la presqu'île, tramway) pour les personnes qui ne peuvent pas venir	1
Retours sur évènements	1
Regrouper l'ensemble des équipements culturels et sportifs de Caen, quelle que soit leur structure de rattachement (Ville, Communauté urbaine...)	1
Un site dédié pour les grands événements comme Éclat(s) de rue, Époque, etc.	1
Plan d'accès au parking de la Bibliothèque Alexis-de-Tocqueville / Le Pavillon normand	1
Trafic routier	1
Plan des stationnements gratuits	1
Les offres d'emplois	1
Mise en perspective de tous les projets d'infrastructures réseaux, routières, ferroviaires, portuaires et aéroportuaires	1
Liens avec la SNCF et Twisto	1
Espace "Citoyen de Caen" pour retrouver plus facilement les démarches de la vie quotidienne	1

4. Attentes et suggestions

4.2. Vos suggestions de contenus (suite)

Donner une place à la CCI, à l'Université, à la recherche (Ganil + extensions)	1
Des renseignements complémentaires relatives aux droits et obligations des propriétaires et des locataires...	1
Onglet direct sur les parcs et jardins et notamment sur le jardin des plantes et botanique (expliquer les missions réalisées et méconnues du grand public)	1
Liste des naissances, des décès et des publications de mariage de la ville de Caen	1
Information concernant la médaille de la famille	1
Liste des rues correspondant aux passages des encombrants par secteur, pour les personnes en limite de secteur	1
Des anecdotes sur la vie quotidienne Caen	1
Liste des terrains à vendre à Caen	1
Liste des documents nécessaires pour divers formalités	1
Liste des logements HLM vacants	1
Une newsletter mensuelle ou trimestrielle	1

À noter : les suggestions recueillies nous donnent des pistes d'amélioration des contenus, mais leur application dépend des moyens disponibles, des objectifs prioritaires et de la ligne éditoriale définis pour le futur site.

4. Attentes et suggestions

4.3. Quelles démarches souhaitez-vous pouvoir effectuer en ligne ?

45 suggestions de démarches nous ont été faites. Nous avons classé les réponses par nombre décroissant, et selon la légende suivante :

Nouvelle démarche
Démarche accessible sur un autre site
Démarche déjà accessible sur caen.fr

Toutes les démarches administratives gérées par la mairie, sans être obligée de se déplacer	8
Signaler des problèmes, poser des questions et obtenir des réponses dans un délai très court.	4
État civil (carte d'identité, passeport...)	3
Réserver des billets pour les spectacles organisé par la ville (salon du livre, festival été...)	3
Établir une procuration	3
Postuler à une offre d'emploi	3
Inscription à des stages sportifs de la ville, ou autre animations proposées par la ville	3
Prendre des rendez-vous	3
Payer les repas de la cantine	1
Donner la possibilité de faire en ligne les démarches récurrentes	1
Toutes les demandes d'autorisations (enseignes, permis, occupation du domaine public...) par exemple.	1
Payer la crèche	1

4. Attentes et suggestions

4.3. Quelles démarches souhaitez-vous pouvoir effectuer en ligne ? (suite)

Voter	1
Contacter par mail un service de la mairie	1
Demander des documents administratifs	1
Demander des sacs jaune supplémentaires	1
Faire des réclamations	1
Rembourser des amendes pour stationnement ou pour non restitution des livres de la bibliothèque	1
Recharger ma carte Twisto	1
Prendre rendez vous au CHU	1
Réserver une place à l'Ephad	1
Poser des questions	1
Changement d'adresse à la mairie	1

À noter : les suggestions recueillies nous donnent des pistes d'amélioration des contenus, mais leur application dépend des moyens disponibles, des objectifs prioritaires et de la ligne éditoriale définis pour le futur site.

4. Attentes et suggestions

4.4. Autres suggestions de fonctionnalités

19 suggestions de fonctionnalités nous ont été faites. Nous avons classé les réponses par nombre décroissant, et selon la légende suivante :

Nouvelle fonctionnalité
Fonctionnalité existante à développer ou valoriser
Fonctionnalité déjà existante

Pouvoir acheter des billets d'entrée pour les piscines caennaises, les musées caennais et les salles de spectacle caennaises	3
Une application pour smartphone avec la possibilité de trier les contenus (ex : "Orne dans ma poche" ou "Nantes dans ma poche")	2
Des suggestions de contenus (idées de sorties, d'activités, actualités) en fonction de mon profil ou de mon âge	2
Possibilité de signaler en ligne des besoins de travaux : dégradations, mobilier urbain dégradé, panneaux tombés, trottoirs à refaire, etc...	2
Une carte interactive des chantiers en cours sur Caen et son agglomération	1
Cartographie générale et interactive de la ville	1
Pouvoir effectuer une recherche par lieu pour les événements multi-sites. Par exemple : sur l'ensemble des événements Éclat(s) de rue, quels sont ceux qui auront lieu place Saint-Sauveur (quelle que soit la date) ?	1
Une version du site en anglais	1
Un didacticiel	1
Une carte des parkings pour scooters et vélos, mais aussi une carte des pistes cyclables	1

4. Attentes et suggestions

4.4. Autres suggestions de fonctionnalités (suite)

Pouvoir indiquer aux services municipaux des choses positives, ou ce qui pourrait être fait (en imposant de proposer une démarche positive)	1
Carte des bus	1
Localisation des différentes manifestations	1
Un service de chat en direct (avec une vraie personne mais aussi avec un chat bot mémoire artificielle)	1

À noter : les suggestions recueillies nous donnent des pistes d'amélioration des contenus, mais leur application dépend des moyens disponibles, des objectifs prioritaires et de la ligne éditoriale définis pour le futur site.

Des questions ? Des remarques au sujet de caen.fr ?

Vos avis d'utilisateurs nous intéressent toujours ! N'hésitez pas à nous contacter :

- Via le formulaire de contact <http://caen.fr/contactez-nous>
- Sur notre [page Facebook @CaenOfficiel](#)
- Sur notre [compte Twitter @CaenOfficiel](#)