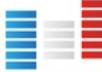
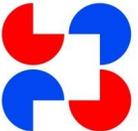


BARO  **ÊTRE**
EPICEUM & HARRIS INTERACTIVE
DE LA **COMMUNICATION LOCALE**

8^e édition

Nov. 2024

 **COMMUNICATION
PUBLIQUE**

EPICEUM  


LA POSTE
SOLUTIONS
BUSINESS

CAP
COM LE RESEAU DE LA
COMMUNICATION
PUBLIQUE
ET TERRITORIALE

 **famf**
FEDERATION DES ASSOCIES DE MAIRIES ET
ETABLISSEMENTS PUBLICS

Construire un lien solide et durable avec les citoyens : les 5 « leçons » que nous donnent les territoires

Vendredi 17 janvier 2025





Christian de La Guéronnière
Directeur d'Epiceum
et président de La suite dans les idées



**La défiance entre
puissance publique
et citoyens, une
fatalité ?**





SciencesPo *“opinionway”*
CEVIPOF

En qu[o]i les Français ont-ils confiance aujourd'hui ?

Le baromètre de la confiance politique

Vague 15 • Février 2024

Avec le soutien de :



Le fonctionnement de la démocratie



9,332
personnes

Q22. Diriez-vous qu'en France la démocratie fonctionne très bien, assez bien, pas très bien ou pas bien du tout ?

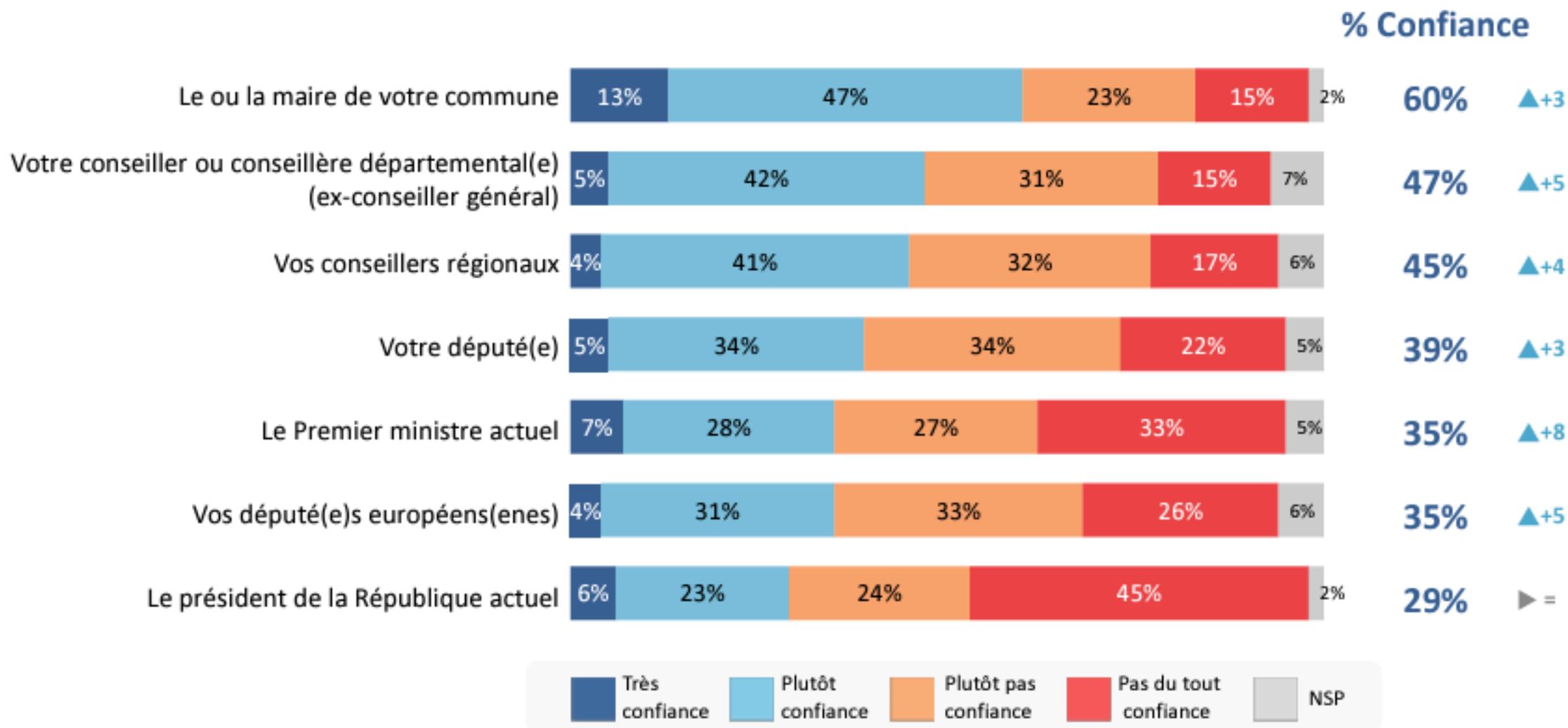


Le niveau de confiance dans les personnalités politiques selon les fonctions



3 514
individus

Q14. Avez-vous très confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas confiance du tout dans les personnalités politiques suivantes :





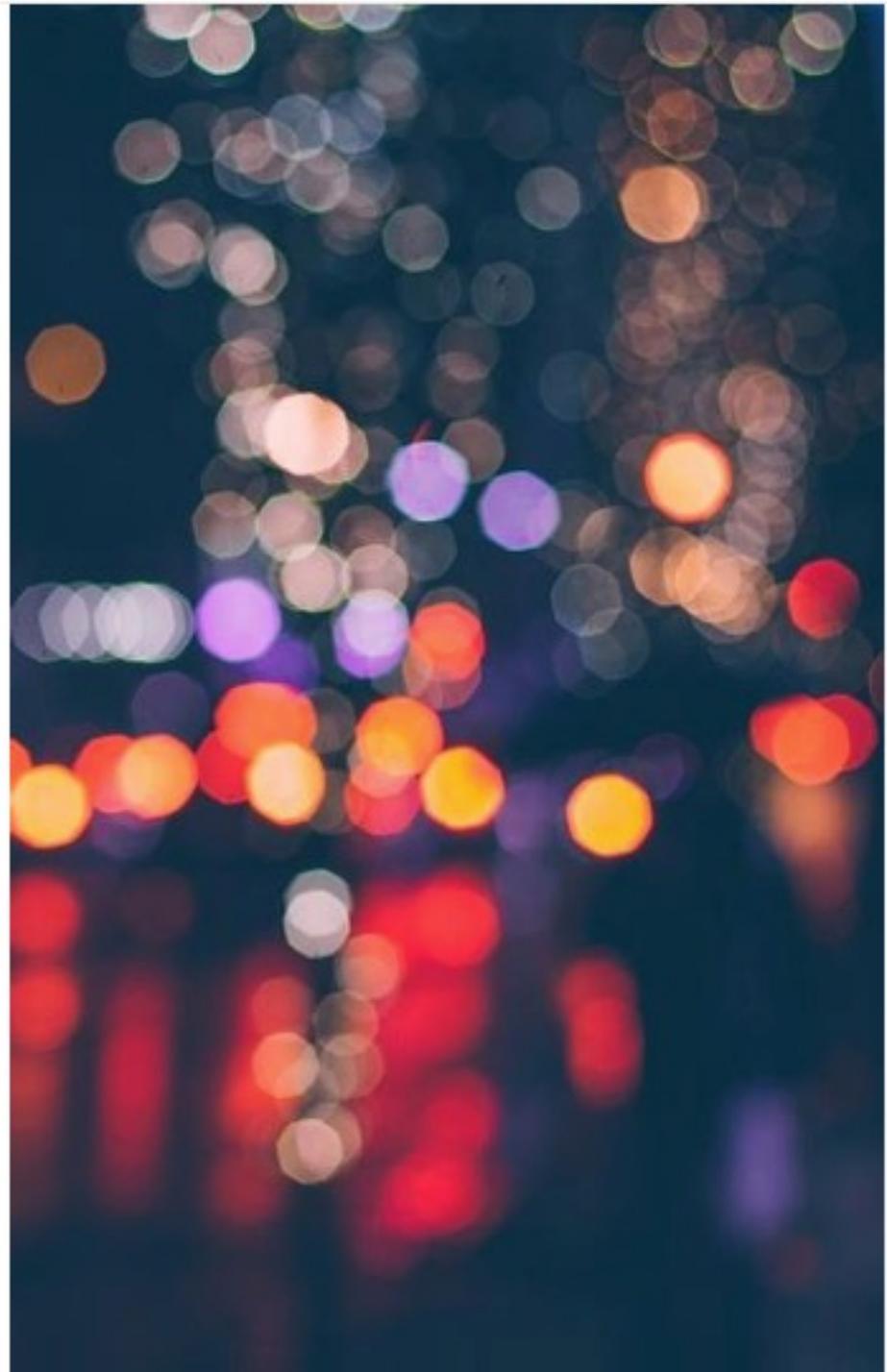
L'Observatoire
Société &
Consommation



Les Français et la fatigue informationnelle

Rapport d'analyse

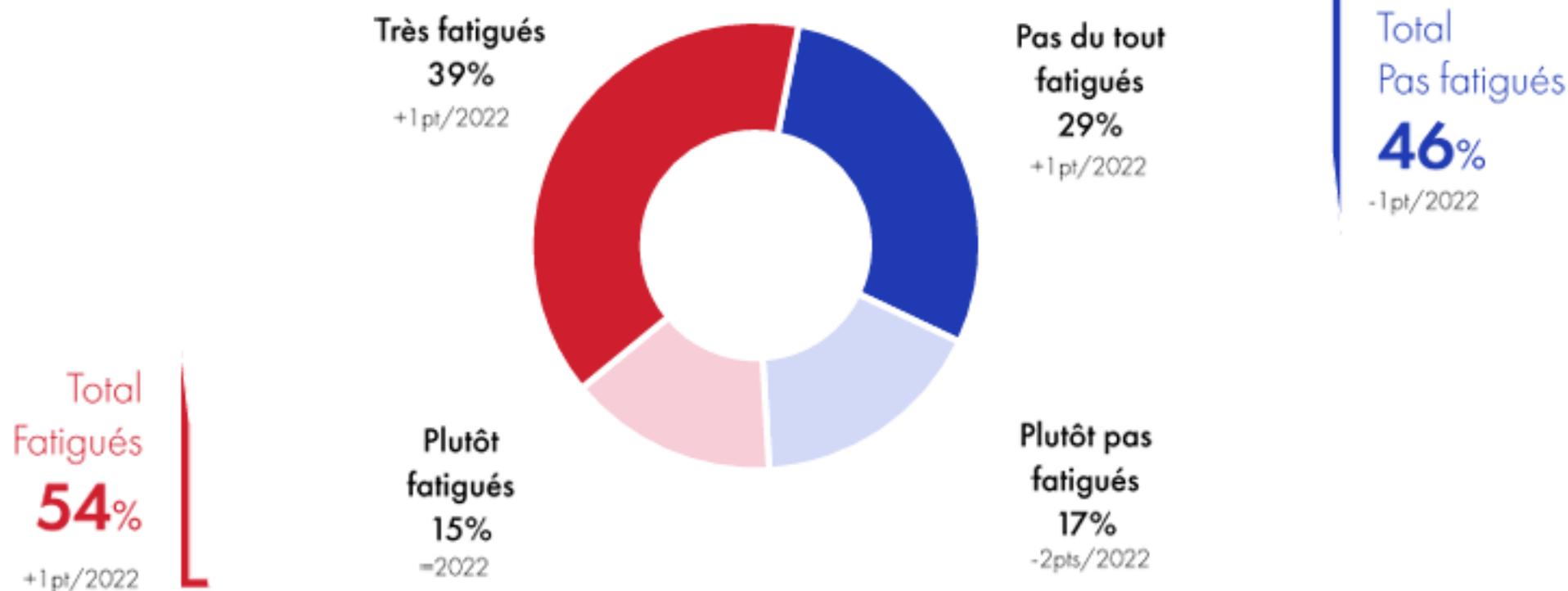
Décembre 2024



Un niveau de fatigue informationnelle qui demeure élevé

Indicateur d'intensité de fatigue informationnelle

Base totale, n=4000





**Dans les territoires,
les Français vivent une
tout autre histoire...**





Enquête réalisée **en ligne** du **27 août** au **5 septembre 2024**



Échantillon de **1 005** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus



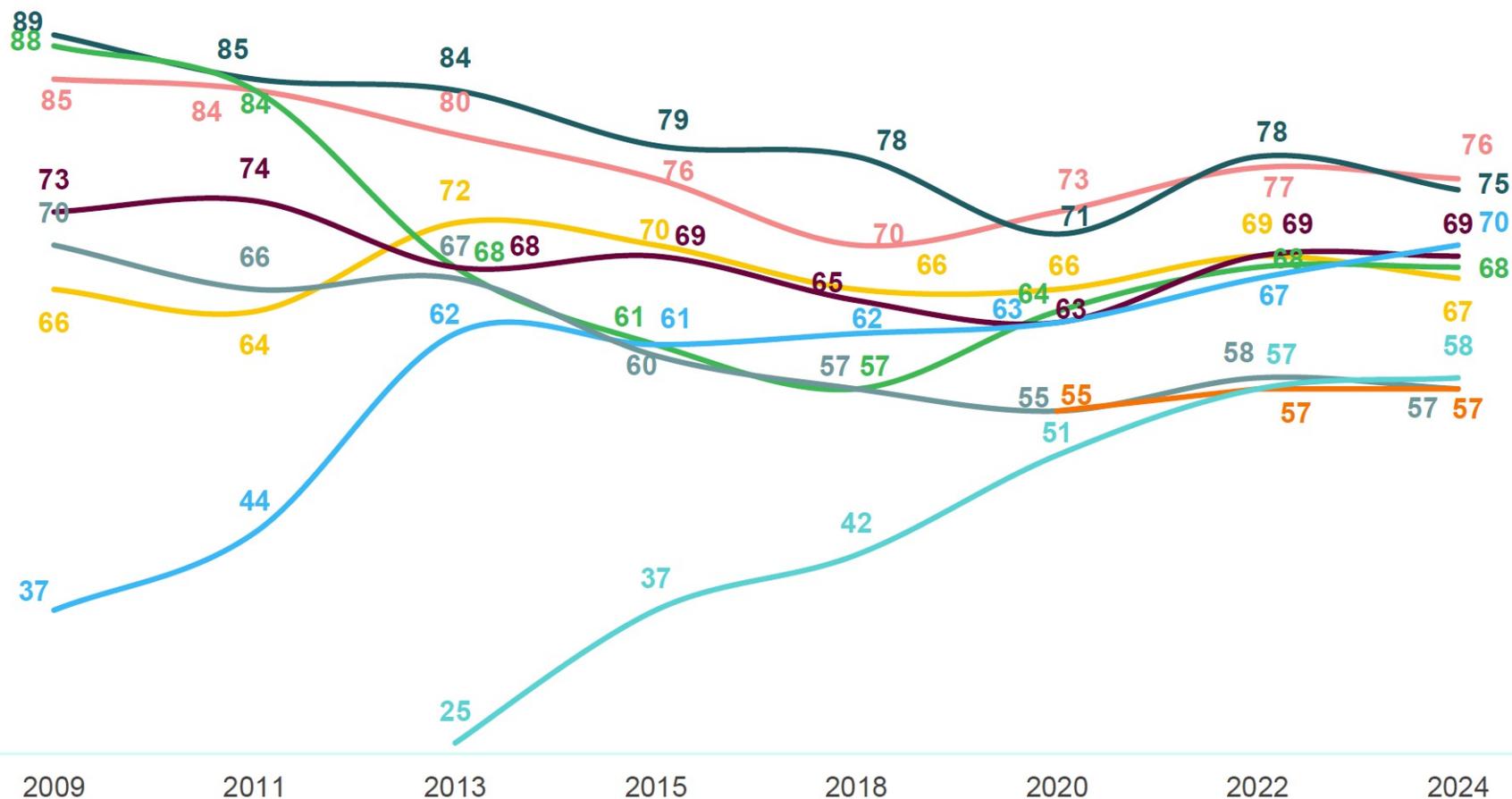
Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région, niveau de diplôme et taille d'agglomération de l'interviewé**

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

Après avoir connu des fluctuations au moment de la crise sanitaire, l'utilisation rapportée du journal papier des collectivités est en légère baisse (-3 points cette année) tandis que celle des sites internet des collectivités continue de croître depuis 2015 (+9 points)

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...?

- À tous, en % de « Utilise » -



Les échanges avec les habitants

La lettre d'information, bulletin ou magazine de votre commune, etc.

Le site Internet de votre collectivité

Les événements locaux

Les chaînes de télévision régionales et locales

L'affichage

Des pages officielles sur les réseaux sociaux

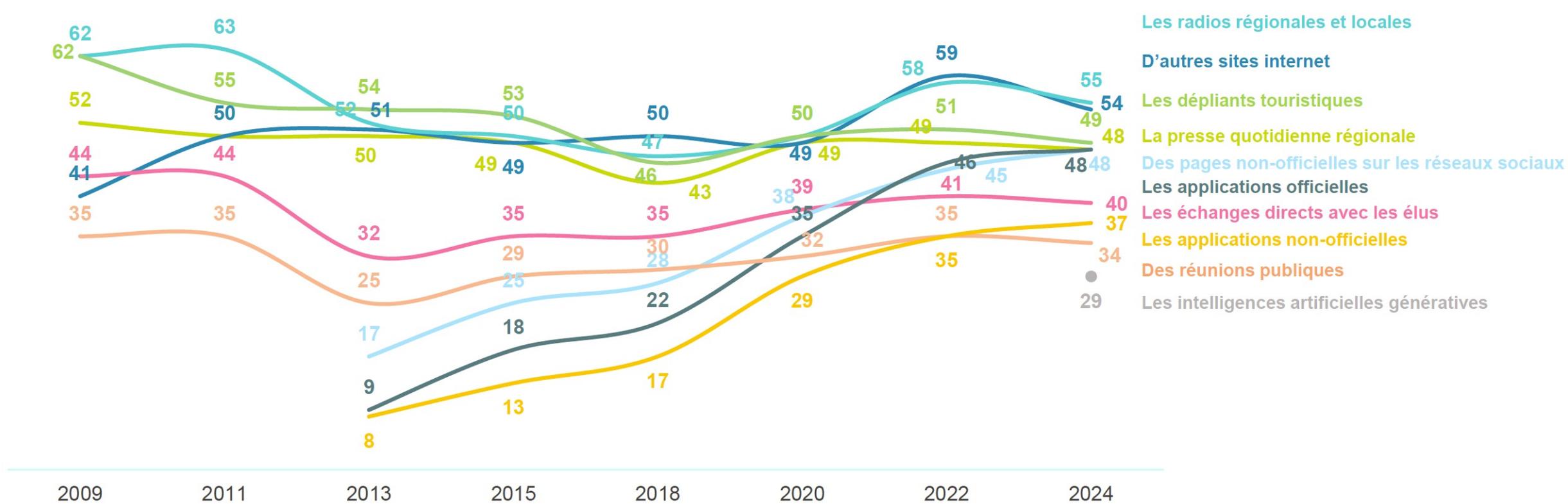
La presse hebdomadaire régionale

La presse gratuite

Les pages sur les réseaux sociaux et les applications des collectivités, officielles ou non, continuent leur progression, quand les autres supports sont stables voire en baisse par rapport à la dernière mesure

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...?

- À tous, en % de « Utilise » -



Les Français déclarent utiliser en moyenne 10,4 supports d'information différents pour s'informer sur la vie locale. Les supports électroniques et digitaux sont notamment en hausse et au même niveau que les supports papiers.

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...?

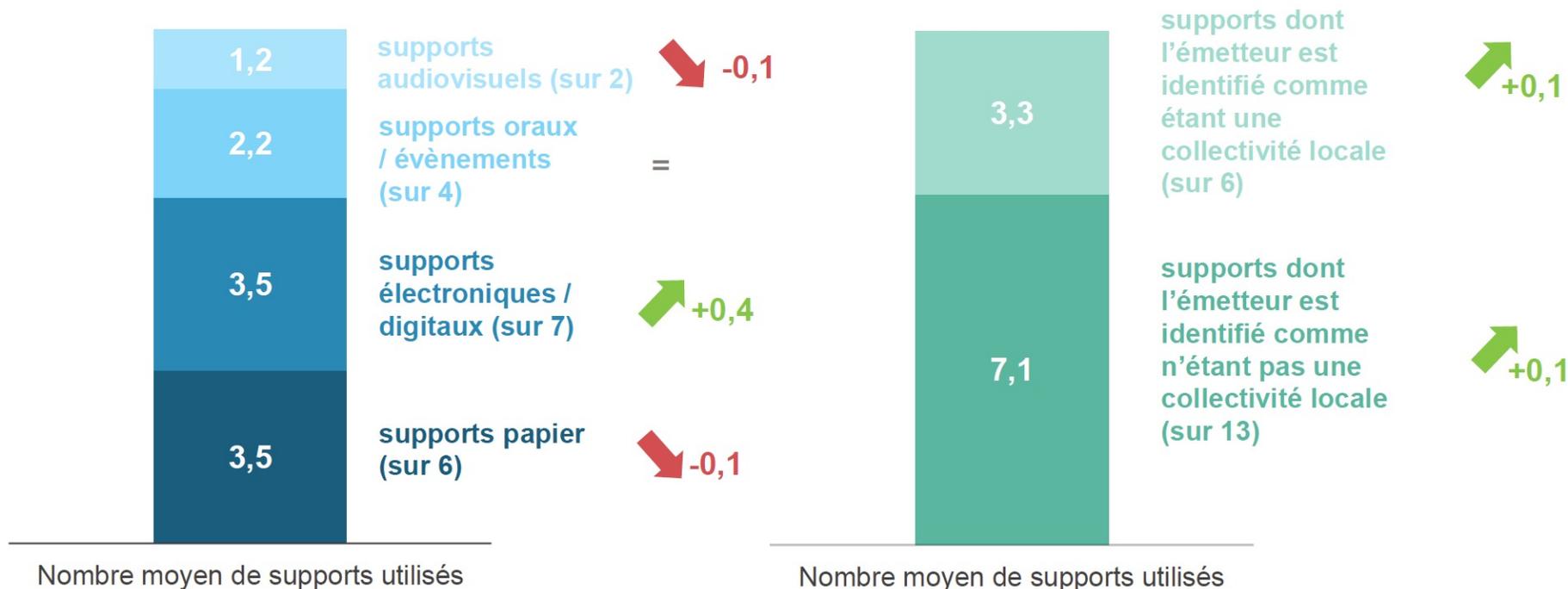
- À tous, en % de « Utilise » -

En moyenne, les Français utilisent

10,4 supports

pour s'informer sur la vie locale
(sur 19 supports)

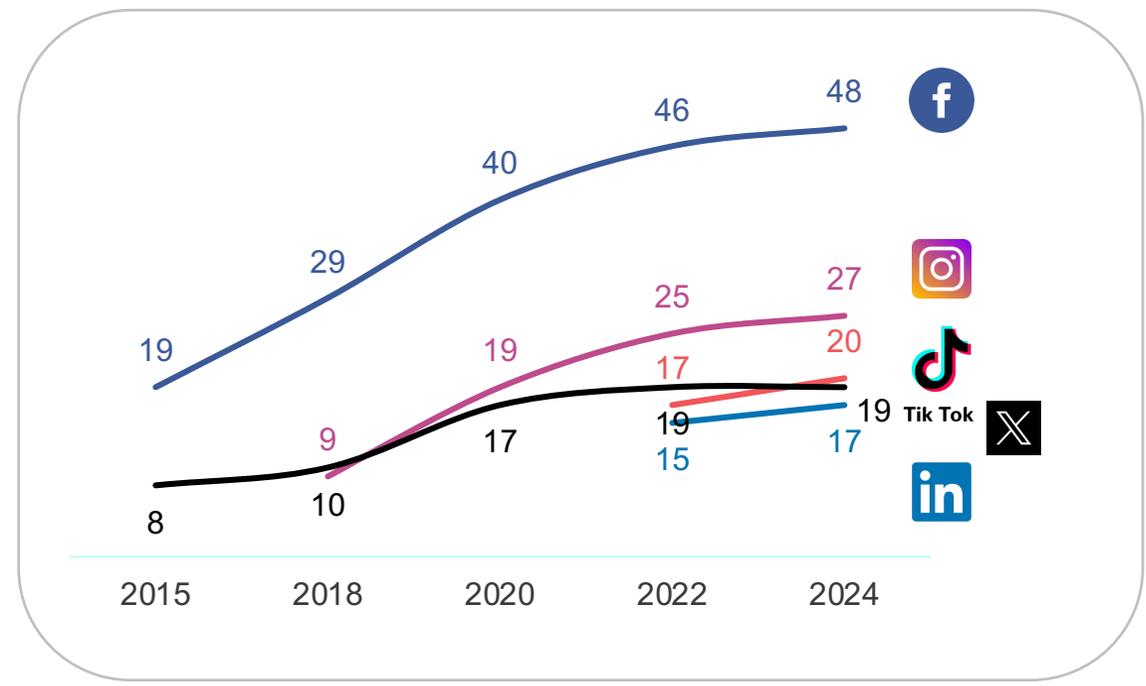
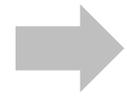
↑ Un chiffre en légère hausse
par rapport à 2022
(10,2 sur 18 supports)



Evolutions de l'utilisation des moyens d'informations

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...?

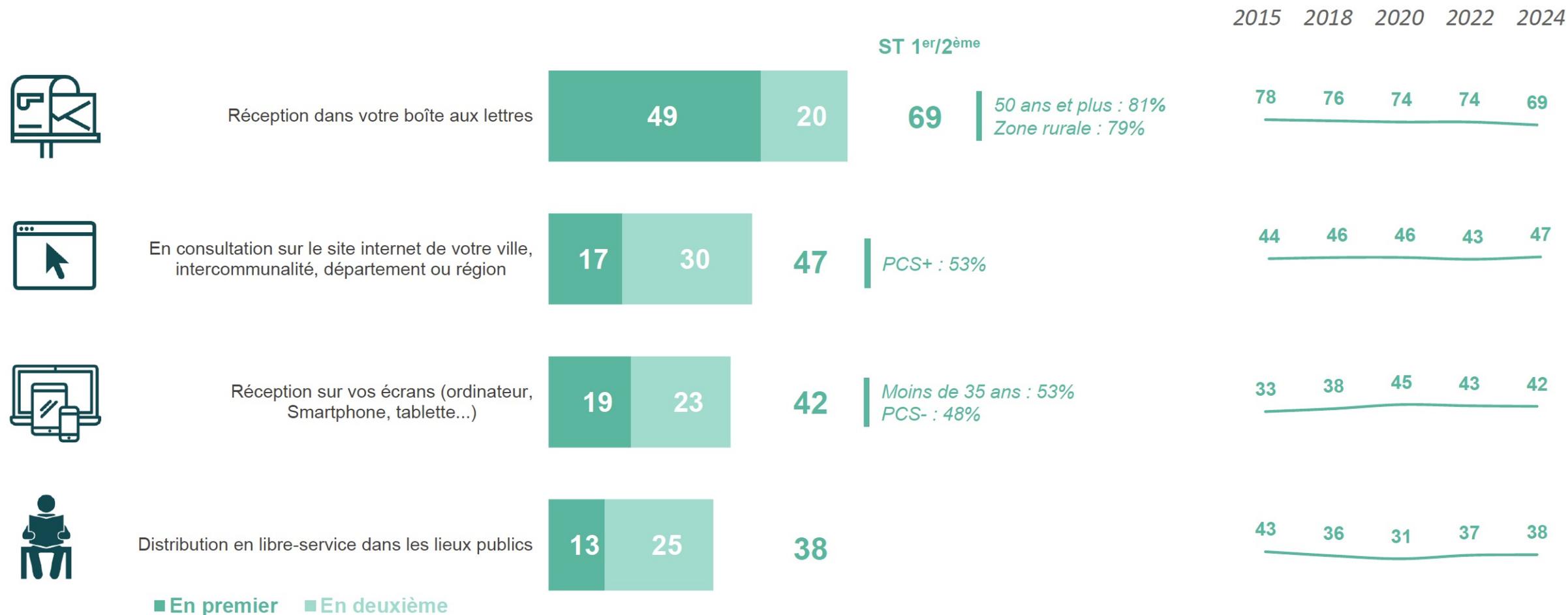
- À tous, en % de « Utilise » -

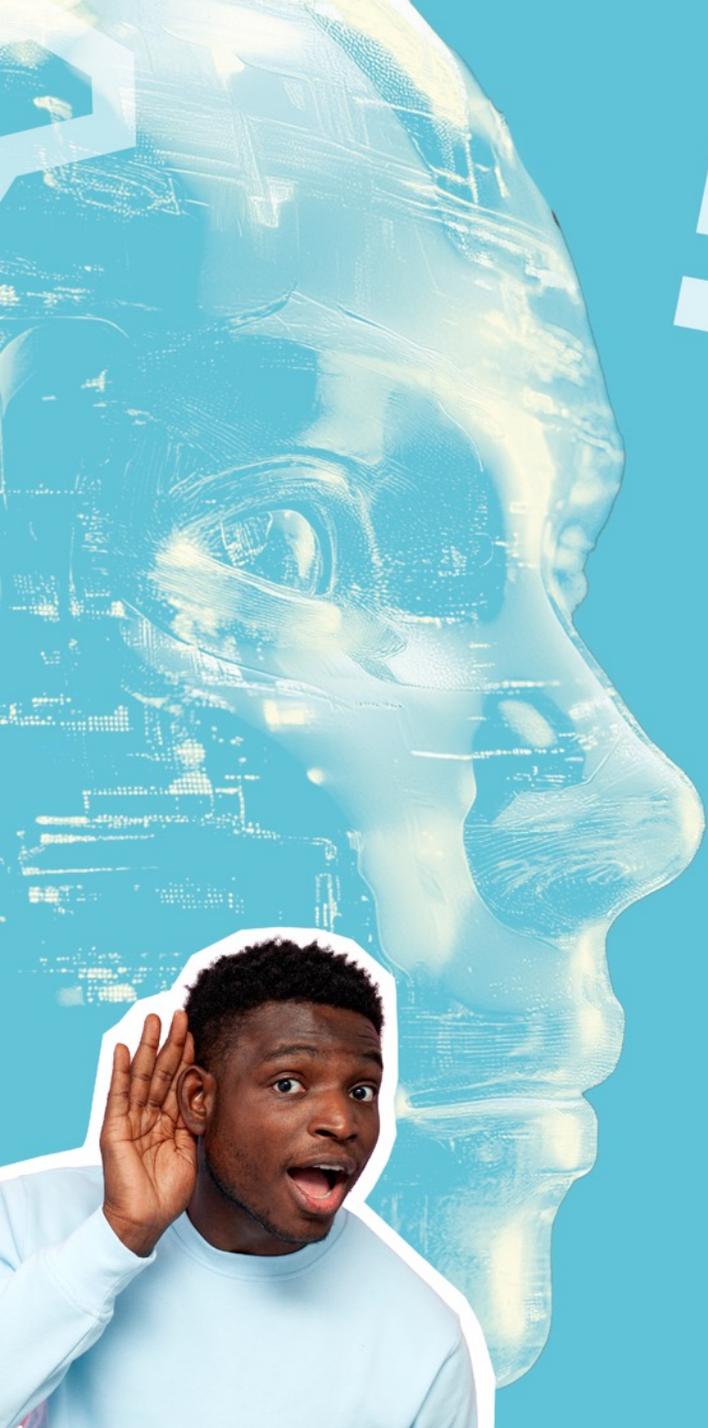


Cette année à nouveau, les Français préfèrent nettement recevoir les informations locales directement dans leur boîte aux lettres, même si cette préférence connaît une légère baisse. La réception sur écran se stabilise tandis que la consultation en ligne retrouve son niveau de 2020.

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 ?

- À tous, en % de personnes citant le mode de réception/consultation parmi leurs **2 premiers choix** -





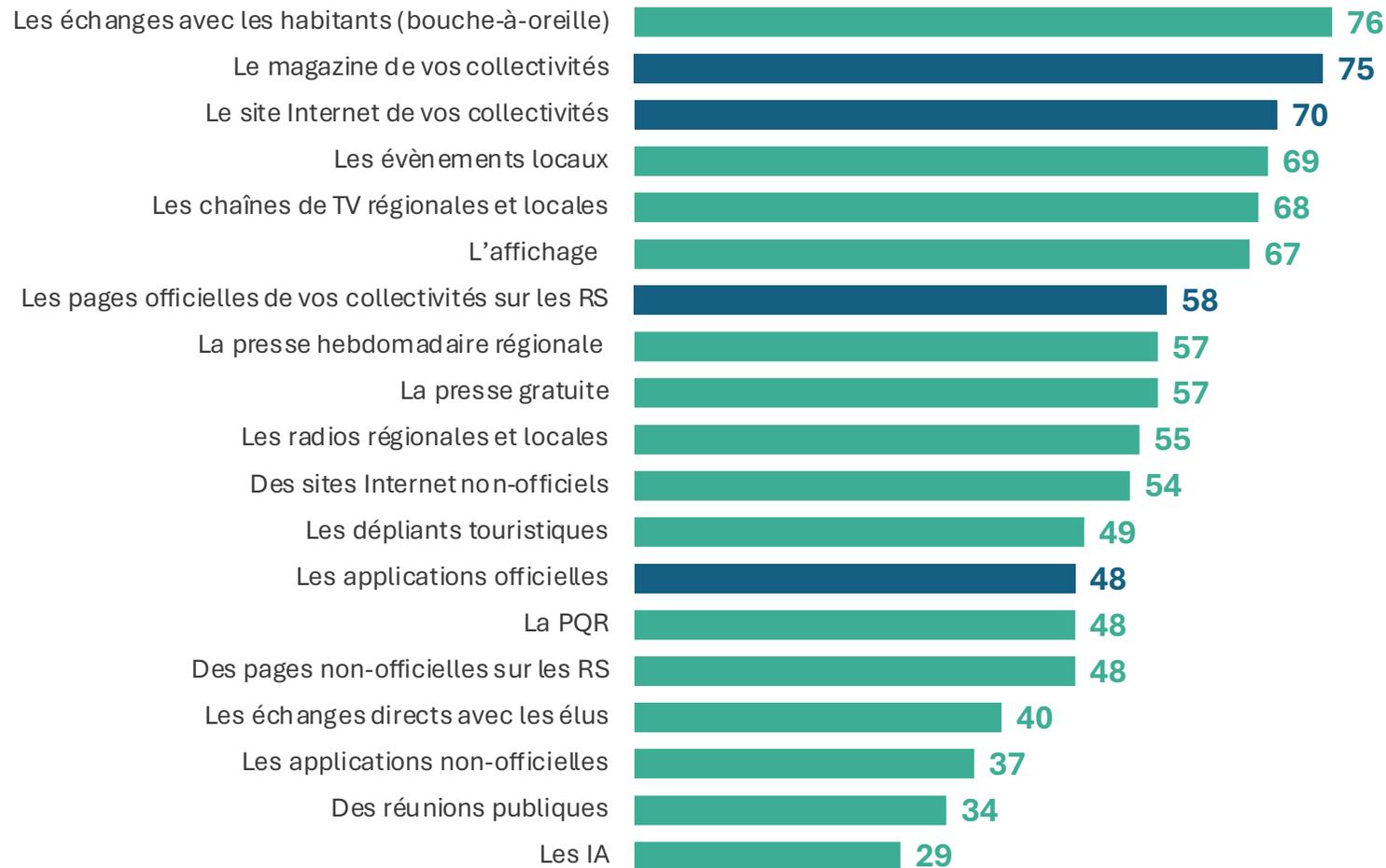
Leçon n°1 :
**Aller vers les
citoyens, faire le
1er km de la
communication**

2 - Les qualités reconnues à l'émetteur public local

Les moyens d'informations utilisés : une prime aux médias « officiels » des collectivités

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...?

- À tous, en % de « Utilise » -

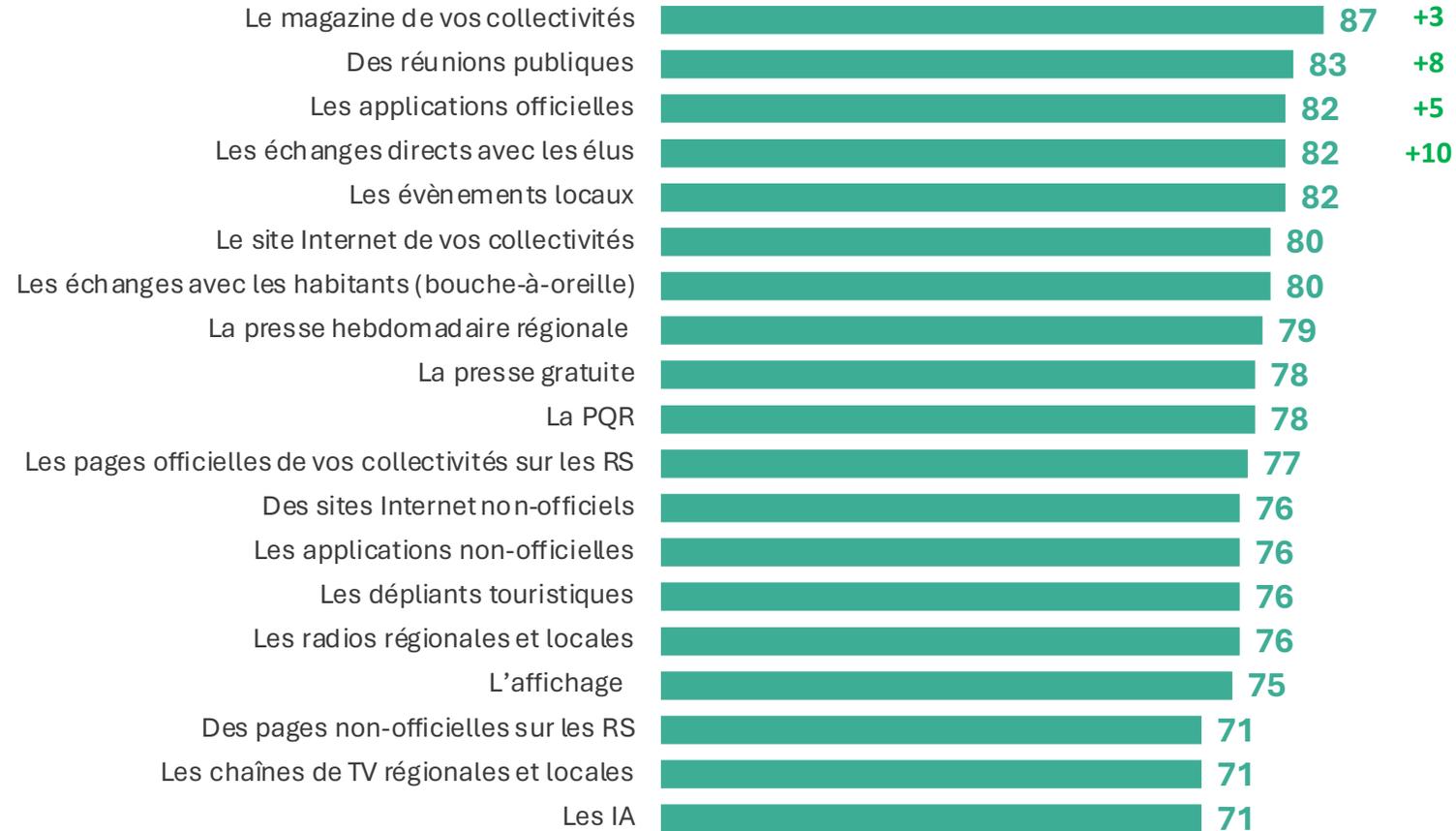


Premier moyen d'information utilisé, la lettre d'information de la commune est aussi le moyen d'information procurant la meilleure information selon les Français

Pour chacun des moyens d'information que vous utilisez, diriez-vous qu'il vous informe très bien, plutôt bien, plutôt pas bien, pas bien du tout sur la vie locale ?

- À ceux qui déclarent utiliser ces moyens d'information, en % -

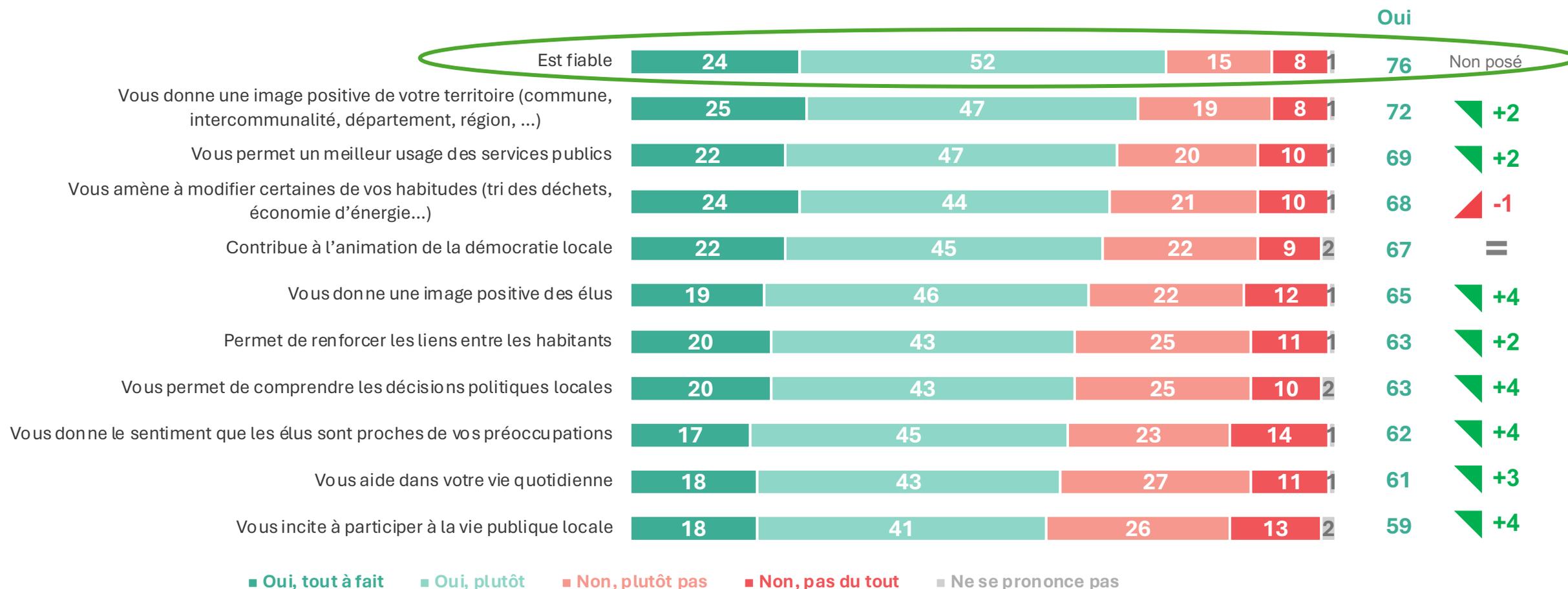
Évol. vs. 2022



3 citoyens sur 4 considèrent l'information émise par leurs collectivités comme étant fiable

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

- À tous, en % -



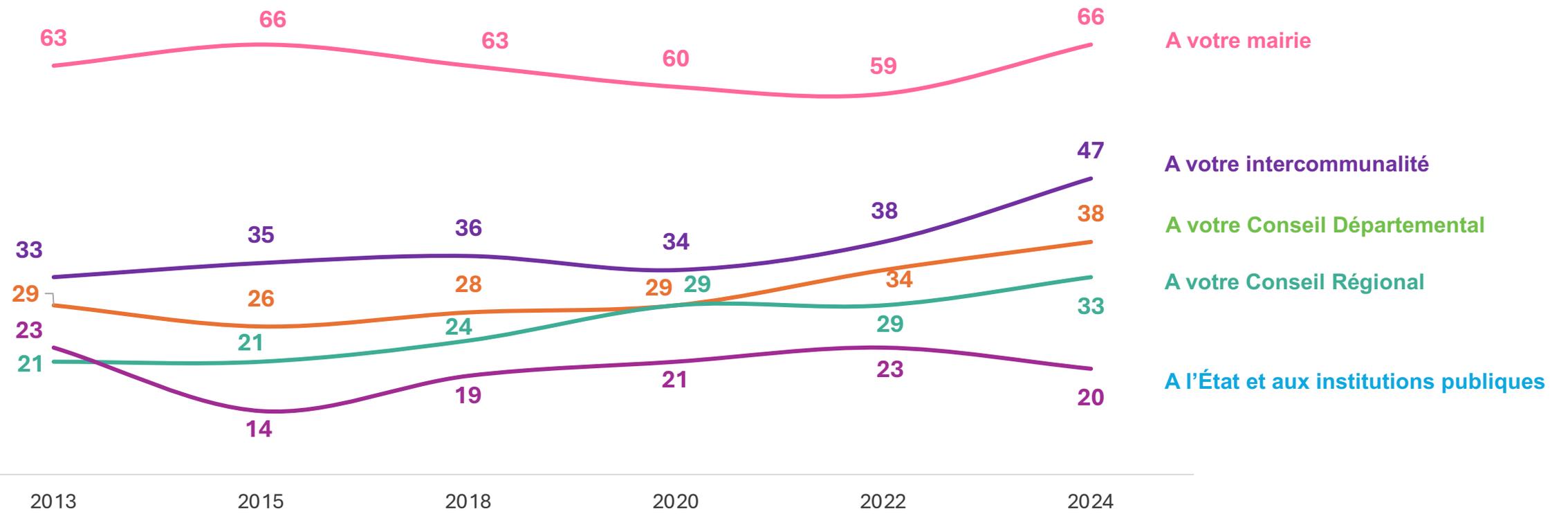
■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Ne se prononce pas

Le sentiment de recevoir une bonne information de la part des collectivités est en hausse cette année pour tous les échelons – à l'exception de l'État

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)

- À ceux qui attribuent chaque opinion à une ou plusieurs institutions, en % -

« Vous informe bien »

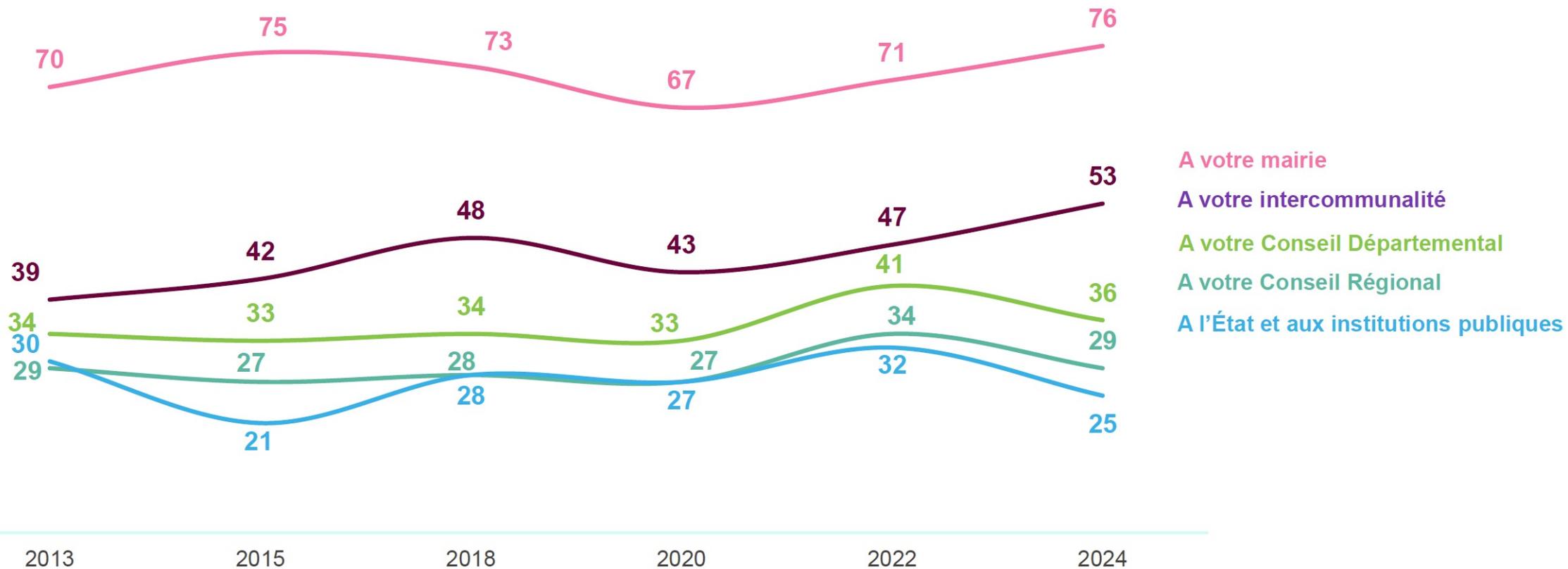


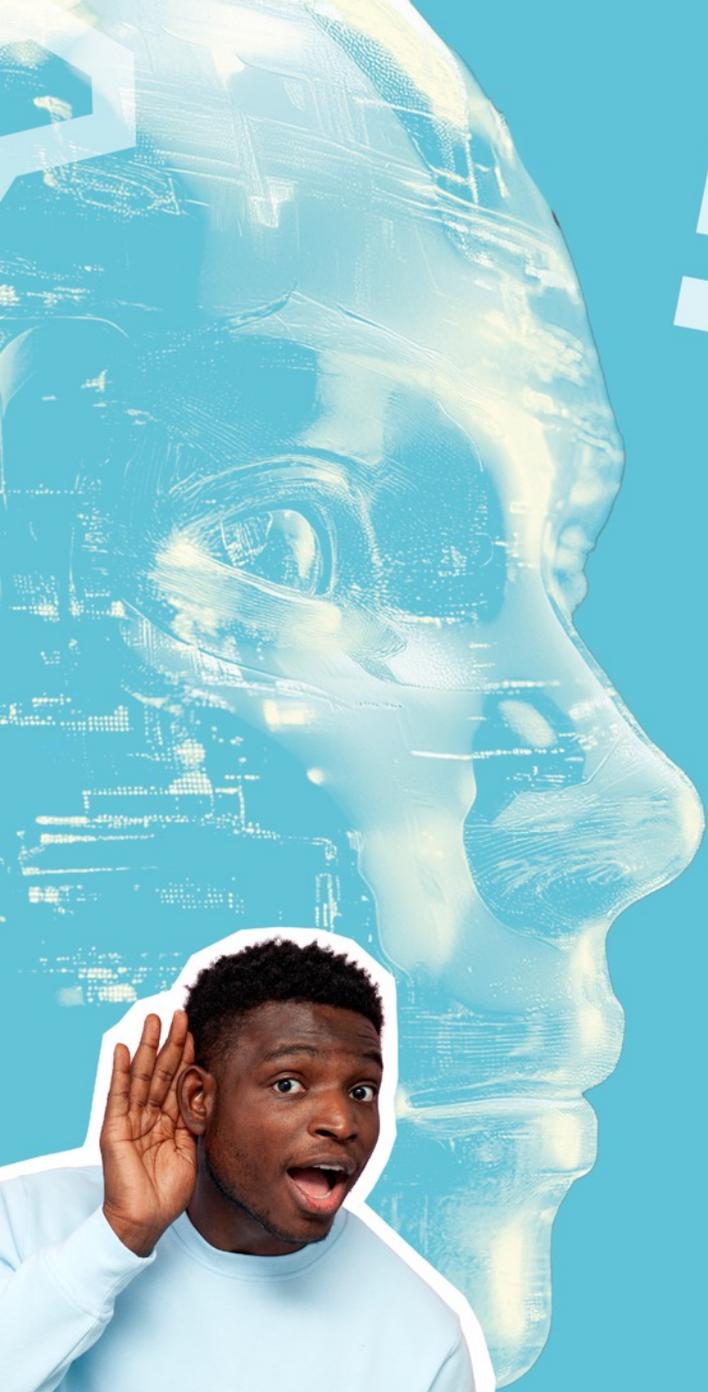
Les informations émanant d'acteurs de proximité sont jugées les plus utiles, avec un écart qui se creuse entre les échelons les plus proches (commune et intercommunalité) et les échelons plus éloignés (département, région et État)

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)

- À ceux qui attribuent chaque opinion à une ou plusieurs institutions, en % -

« Vous donne une information utile »





Leçon n°2 :
Cultiver sa marque
« émetteur public »,
développer
l'attribution.

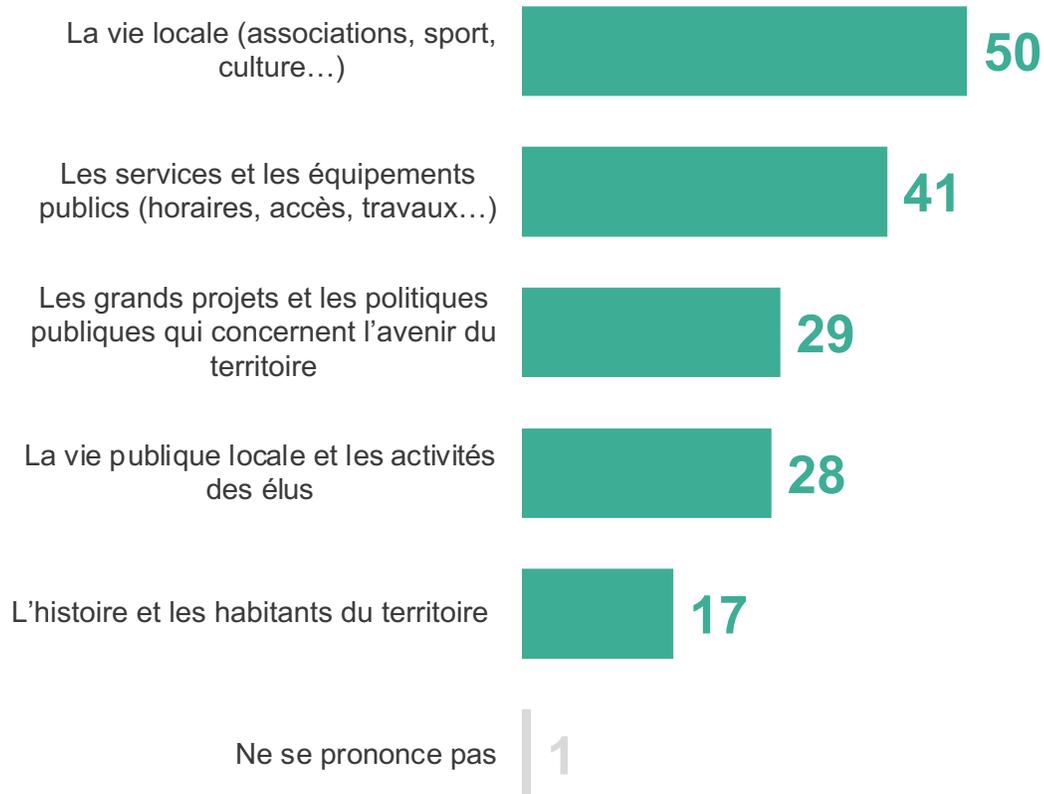


3 - Les contenus et les impacts de la communication territoriale

Informations partagées par les collectivités qui intéressent le plus les Français

Quand vous lisez ou consultez l'information qui vous est fournie sur la vie locale par votre commune, votre intercommunalité, votre département, votre région... Quelles sont les informations que vous recherchez en priorité, les sujets qui vous intéressent ?

Quels contenus vous intéressent plus particulièrement à la lecture des journaux territoriaux, de sites internet ou des réseaux sociaux, de vos collectivités locales ? Les informations sur... (deux réponses possibles)



Le niveau d'information « tout à fait suffisante » progresse également légèrement sur l'ensemble des sujets testés

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 ?

- À tous, en % de réponses « **Tout à fait suffisante** » -

| | 2013 | 2015 | 2018 | 2020 | 2022 | 2024 | Évolution vs. 2013 |
|--|----------|------|------|------|------|------|--------------------|
| La vie culturelle, les loisirs, les sorties | 20 | 21 | 24 | 25 | 26 | 28 | +8 |
| La vie associative et les initiatives locales des habitants | 16 | 17 | 19 | 21 | 20 | 22 | +6 |
| Les informations pratiques sur les services publics locaux : conditions d'accès aux prestations, adresses, horaires, télé procédures | 15 | 15 | 15 | 19 | 18 | 22 | +7 |
| Les actions locales en faveur de l'environnement | 11 | 13 | 14 | 14 | 15 | 20 | +9 |
| Les grands projets du territoire : transports, logement, développement économique, aménagements, travaux... | 13 | 13 | 16 | 18 | 19 | 19 | +6 |
| L'action sociale, la solidarité, la santé | 13 | 13 | 14 | 17 | 16 | 19 | +6 |
| L'éducation et les activités extrascolaires | 14 | 13 | 17 | 18 | 19 | 18 | +4 |
| La vie politique locale, les actions des élus, les débats | 12 | 15 | 18 | 19 | 18 | 18 | +6 |
| L'information sur le territoire : histoire, patrimoine, géographie... | 12 | 13 | 15 | 17 | 15 | 18 | +6 |
| La sécurité, la prévention | 10 | 12 | 13 | 17 | 14 | 18 | +8 |
| La vie économique locale, les entreprises, le commerce et l'emploi | 10 | 11 | 14 | 16 | 15 | 18 | +8 |
| La démocratie participative, les conseils de quartier, les réunions publiques | 12 | 11 | 15 | 17 | 15 | 17 | +5 |
| Le budget de la collectivité locale, les dépenses publiques, les impôts locaux | 11 | 14 | 15 | 14 | 15 | 17 | +6 |
| Le fonctionnement, la répartition des rôles entre les différentes collectivités territoriales | 8 | 9 | 11 | 13 | 15 | 17 | +9 |
| Le prix des services publics | 8 | 10 | 9 | 14 | 15 | 17 | +9 |
| Les réformes territoriales (fusions de communes, de régions...) | Non posé | 10 | 11 | 15 | 13 | 16 | - |

La perception des bénéfices de l'information locale connaît une augmentation lente mais continue au fil des années

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

- À tous, en % de réponses « Oui » -

| | 2013 | 2015 | 2018 | 2020 | 2022 | 2024 | Évolution vs. 2013 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|------|--------------------|
| Est fiable | Non posé | 76 | - |
| Vous donne une image positive de votre territoire (commune, intercommunalité, département, région, ...) | 65 | 63 | 64 | 71 | 70 | 72 | +7 |
| Vous permet un meilleur usage des services publics | Non posé | Non posé | 57 | 67 | 67 | 69 | - |
| Vous amène à modifier certaines de vos habitudes (tri des déchets, économie d'énergie...) | 66 | 63 | 61 | 67 | 69 | 68 | +2 |
| Contribue à l'animation de la démocratie locale | 56 | 57 | 56 | 68 | 67 | 67 | +11 |
| Vous donne une image positive des élus | 45 | 50 | 51 | 62 | 61 | 65 | +20 |
| Permet de renforcer les liens entre les habitants | 46 | 46 | 47 | 59 | 61 | 63 | +17 |
| Vous permet de comprendre les décisions politiques locales | 46 | 50 | 49 | 63 | 59 | 63 | +17 |
| Vous donne le sentiment que les élus sont proches de vos préoccupations | 40 | 43 | 43 | 59 | 58 | 62 | +22 |
| Vous aide dans votre vie quotidienne | 44 | 48 | 47 | 61 | 58 | 61 | +17 |
| Vous incite à participer à la vie publique locale | 40 | 45 | 42 | 56 | 55 | 59 | +19 |

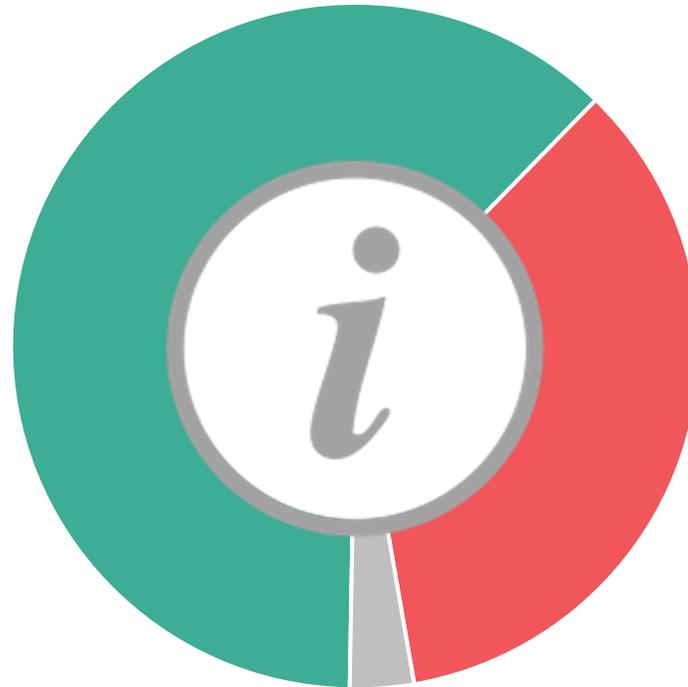
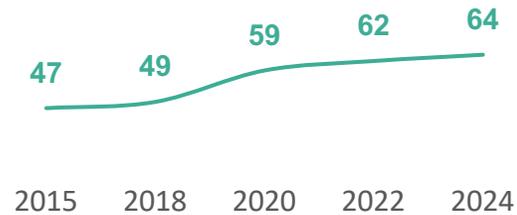
Des informations qui se complètent plutôt bien

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...?

- À tous, en % -

Se complètent plutôt bien, donnent une vision claire et cohérente de l'action publique des différentes collectivités locales dans votre territoire

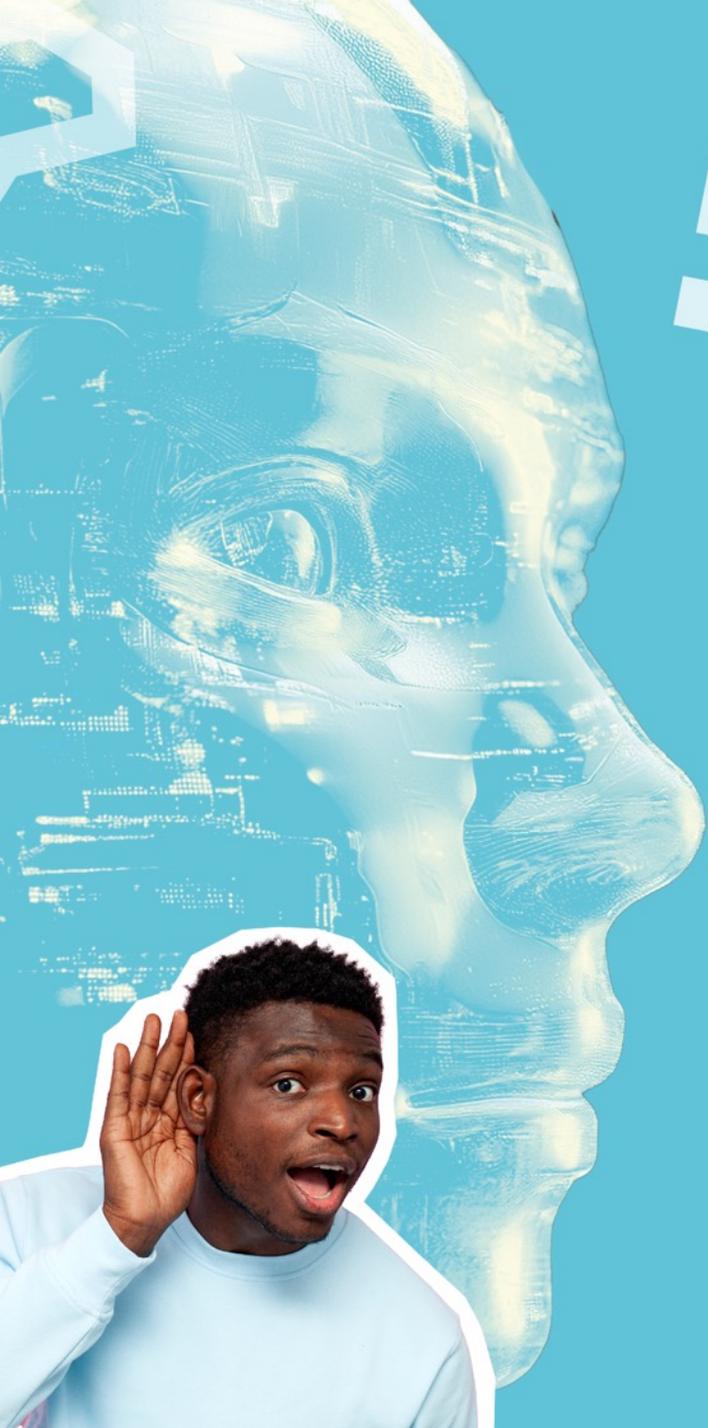
64%



31%

Ne se complètent pas vraiment bien, donnent une vision brouillée de l'action des différentes collectivités locales dans votre territoire

5% Ne se prononce pas



Leçon n°3 :
Partir de la vie
quotidienne pour
illustrer la parole
politique
(et non l'inverse)



4 – Les différences d'usage en fonction des publics

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...?

| Nombre de moyens d'information utilisés : | | | 11,0 | | 12,3 | | 10,9 | | 9,0 | | 9,7 | |
|---|---|-----------|---|----|---|----|---|----|---|----|---|----|
| Ensemble | | | 18 – 24 ans | | 25 – 34 ans | | 35 – 49 ans | | 50 – 64 ans | | Plus de 65 ans | |
| 1 | Les échanges avec les habitants | 76 | L'affichage | 74 | L'affichage | 76 | Les échanges avec les habitants | 76 | La lettre d'information de votre collectivité | 77 | La lettre d'information de votre collectivité | 85 |
| 2 | La lettre d'information de votre collectivité | 75 | Les échanges avec les habitants | 72 | Les échanges avec les habitants | 75 | Le site Internet de votre collectivité | 73 | Les échanges avec les habitants | 76 | Les échanges avec les habitants | 77 |
| 3 | Le site Internet de votre collectivité | 70 | Les évènements locaux | 69 | Les pages officielles sur les réseaux sociaux | 75 | La lettre d'information de votre collectivité | 73 | Les évènements locaux | 68 | Le site Internet de votre collectivité | 73 |
| 4 | Les évènements locaux | 69 | Les chaînes de TV régionales et locales | 67 | Les chaînes de TV régionales et locales | 72 | L'affichage | 69 | Le site Internet de votre collectivité | 66 | Les chaînes de TV régionales et locales | 71 |
| 5 | Les chaînes de TV régionales et locales | 68 | Les pages officielles sur les réseaux sociaux | 66 | Le site Internet de votre collectivité | 72 | Les chaînes de TV régionales et locales | 69 | Les chaînes de TV régionales et locales | 64 | Les évènements locaux | 70 |
| 6 | L'affichage | 67 | Les applications officielles | 66 | Les évènements locaux | 71 | Les évènements locaux | 66 | L'affichage | 61 | L'affichage | 61 |
| 7 | Les pages officielles sur les réseaux sociaux | 58 | Le site Internet de votre collectivité | 63 | La lettre d'information de votre collectivité | 70 | Les pages officielles sur les réseaux sociaux | 65 | La presse gratuite | 54 | La presse hebdomadaire régionale | 60 |
| 8 | La presse hebdomadaire régionale | 57 | La lettre d'information de votre collectivité | 60 | Des pages non-officielles sur les réseaux sociaux | 70 | La presse gratuite | 61 | La presse hebdomadaire régionale | 53 | La presse gratuite | 52 |
| 9 | La presse gratuite | 57 | Les radios régionales et locales | 59 | La presse gratuite | 69 | Les radios régionales et locales | 61 | Les radios régionales et locales | 49 | Les radios régionales et locales | 49 |

Outre les échanges avec les habitants, la lettre d'information constitue l'un des premiers vecteurs d'information locale y compris dans les grandes agglomérations. Le site internet se distingue cependant dans l'agglomération parisienne en étant le premier support utilisé.

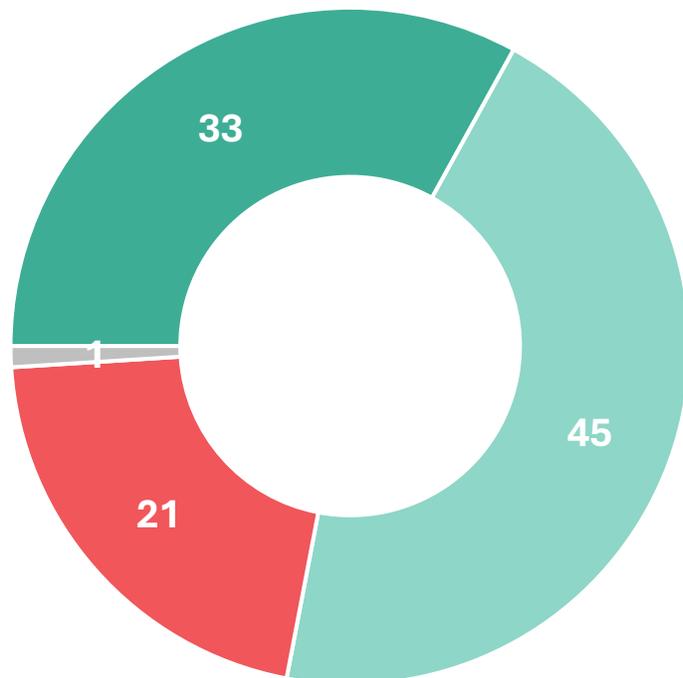
Pour vous informer sur la vie locale (que ce soit à l'échelle de votre commune, de votre intercommunalité, de votre département, de votre région), utilisez-vous souvent, de temps en temps ou jamais...?

| Nombre de moyens d'information utilisés : | | 9,6 | 10,5 | 10,4 | 10,6 | 11,0 | |
|---|---|-------------------|---|---|---|---|--|
| Ensemble | | Moins de 2000 hab | 2000 à 20 000 hab | 20 000 à 100 000 hab | Plus de 100 000 hab | Agglomération parisienne | |
| 1 | Les échanges avec les habitants | 76 | La lettre d'information de votre collectivité 81 | Les échanges avec les habitants 77 | La lettre d'information de votre collectivité 79 | Les échanges avec les habitants 77 | Le site Internet de votre collectivité 77 |
| 2 | La lettre d'information de votre collectivité | 75 | Les échanges avec les habitants 74 | La lettre d'information de votre collectivité 75 | Les échanges avec les habitants 77 | La lettre d'information de votre collectivité 72 | Les échanges avec les habitants 73 |
| 3 | Le site Internet de votre collectivité | 70 | Les chaînes de TV régionales et locales 64 | Les événements locaux 72 | Les chaînes de TV régionales et locales 74 | Le site Internet de votre collectivité 72 | Les événements locaux 73 |
| 4 | Les événements locaux | 69 | Le site Internet de votre collectivité 64 | Le site Internet de votre collectivité 69 | Les événements locaux 71 | Les chaînes de TV régionales et locales 70 | L'affichage 72 |
| 5 | Les chaînes de TV régionales et locales | 68 | Les événements locaux 62 | L'affichage 68 | Le site Internet de votre collectivité 70 | L'affichage 69 | Les chaînes de TV régionales et locales 69 |
| 6 | L'affichage | 67 | L'affichage 60 | Les chaînes de TV régionales et locales 67 | L'affichage 68 | Les événements locaux 68 | La lettre d'information de votre collectivité 68 |
| 7 | Les pages officielles sur les réseaux sociaux | 58 | La presse hebdomadaire régionale 55 | Les pages officielles sur les réseaux sociaux 60 | La presse gratuite 61 | La presse gratuite 60 | Les pages officielles sur les réseaux sociaux 64 |
| 8 | La presse hebdomadaire régionale | 57 | Les radios régionales et locales 53 | Les radios régionales et locales 59 | Les radios régionales et locales 59 | Les pages officielles sur les réseaux sociaux 59 | Des sites Internet autres que ceux de votre collectivité 61 |
| 9 | La presse gratuite | 57 | Les pages officielles sur les réseaux sociaux 52 | La presse gratuite 59 | La presse hebdomadaire régionale 58 | La presse hebdomadaire régionale 58 | La presse gratuite 58 |

Près de 8 Français sur 10 indiquent avoir déjà entendu parler de l'intelligence artificielle générative

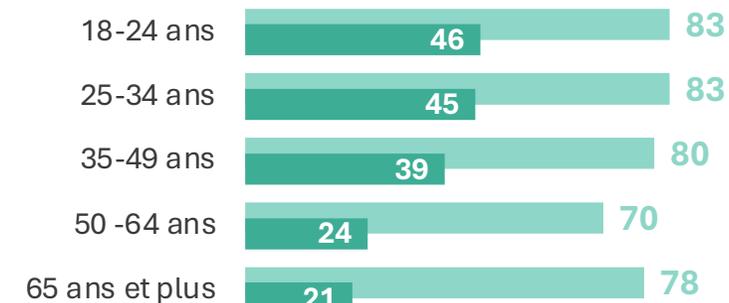
Avez-vous déjà entendu parler de l'intelligence artificielle générative ?

- À tous, en % -



Ont entendu parler de l'intelligence artificielle générative : **78%**

- Oui et vous savez précisément ce dont il s'agit
- Oui, mais vous ne savez pas précisément ce dont il s'agit
- Non, vous n'en avez pas entendu parler
- Ne se prononce pas



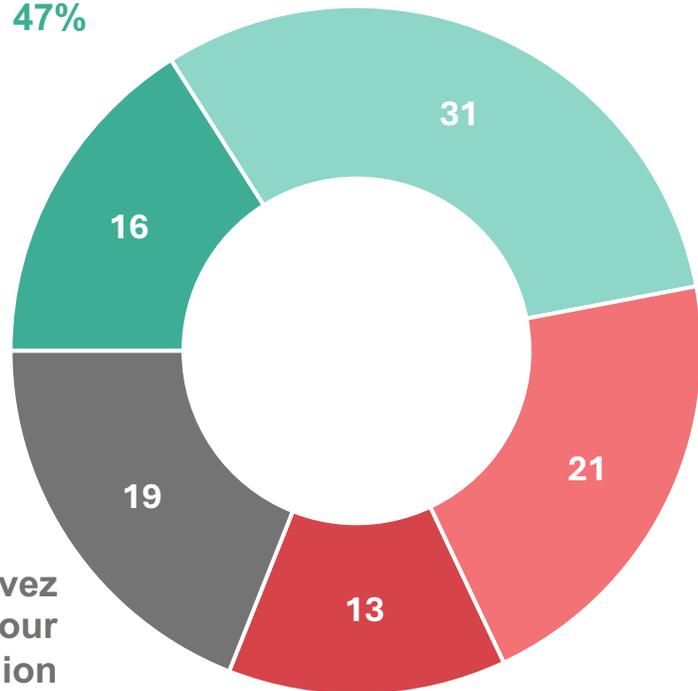
- Oui
- Dont : Oui et vous voyez précisément ce dont il s'agit

Les opinions sont divisées à propos de l'IA générative, mais les bonnes opinions l'emportent sur les mauvaises

D'une manière générale, avez-vous une bonne ou une mauvaise opinion de l'intelligence artificielle générative ?

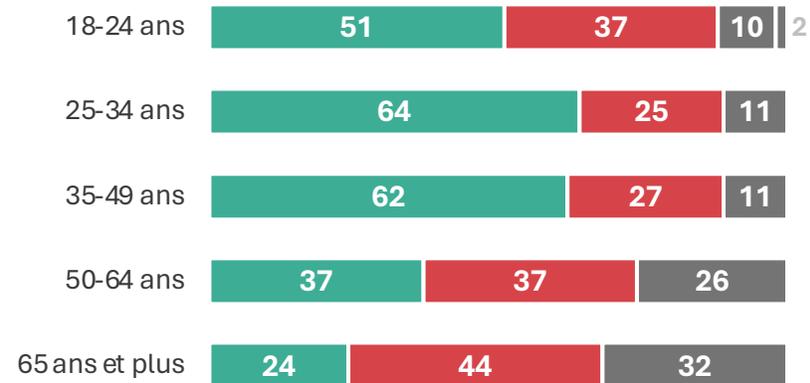
- À ceux qui indiquent avoir déjà entendu parler de l'intelligence artificielle générative, en % -

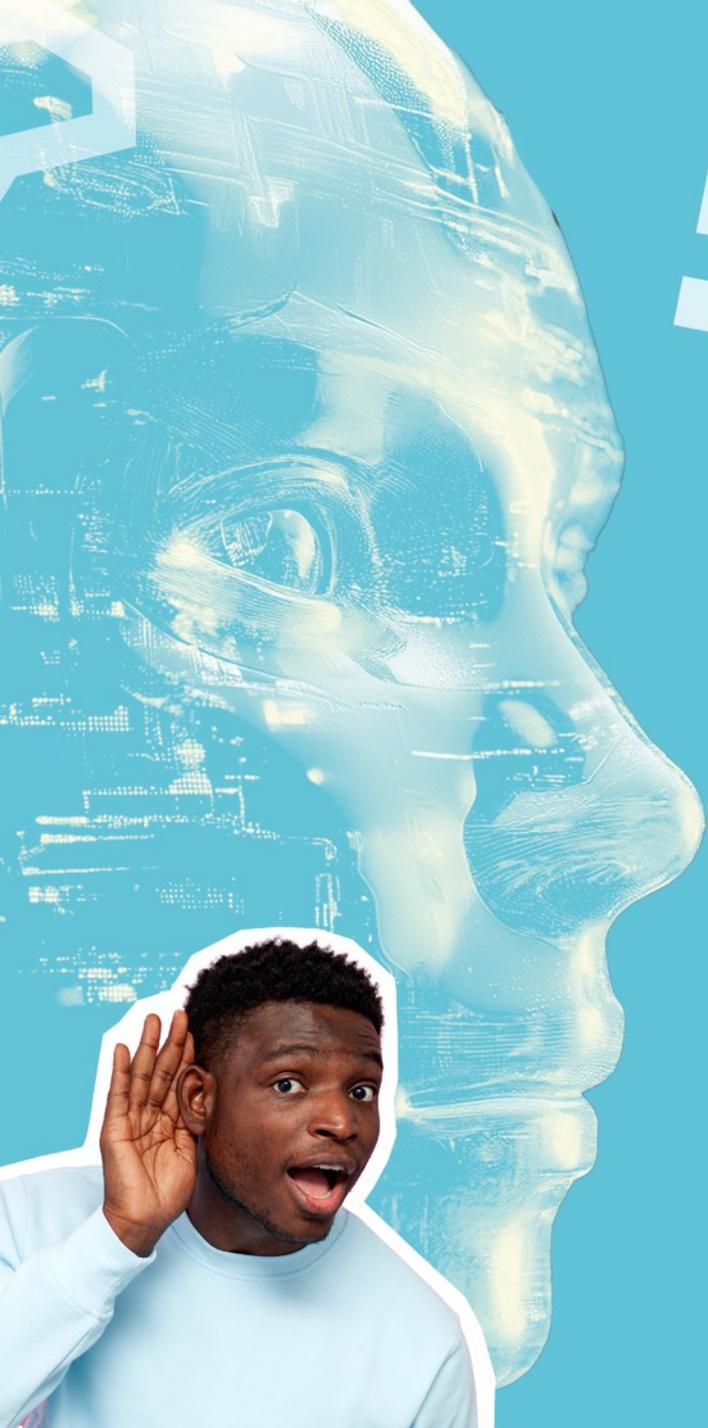
Bonne opinion : 47%



Vous n'en savez pas assez pour avoir une opinion

Mauvaise opinion : 34%





Leçon n°4 :

Segmenter et individualiser la relation en utilisant tous les leviers : data, CRM, oralité, aller vers...



5 – Les perceptions relatives à la participation citoyenne

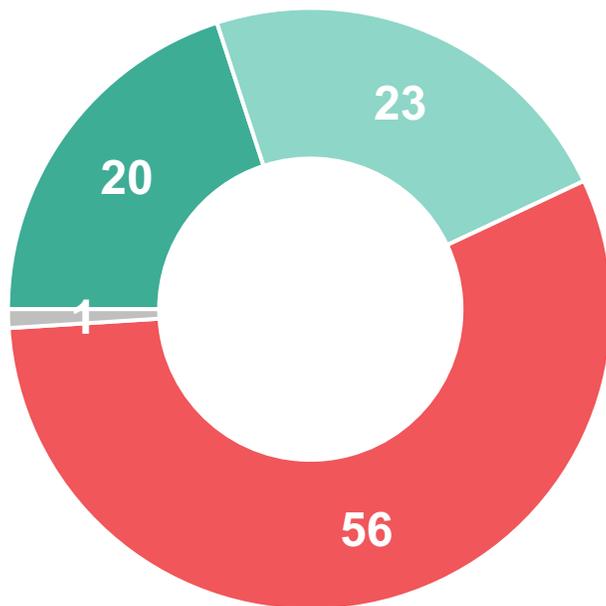
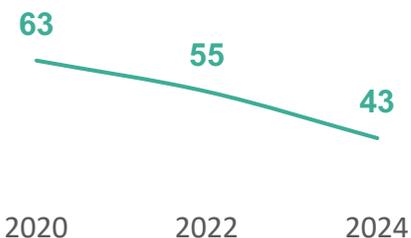
Notoriété et image des dispositifs de participation citoyenne

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous entendu parler de dispositifs de participation visant à consulter des citoyens afin de faire émerger des propositions et des solutions face à un enjeu précis ?

- À tous, en % -

Ont entendu parler des dispositifs de participation citoyenne :

43%

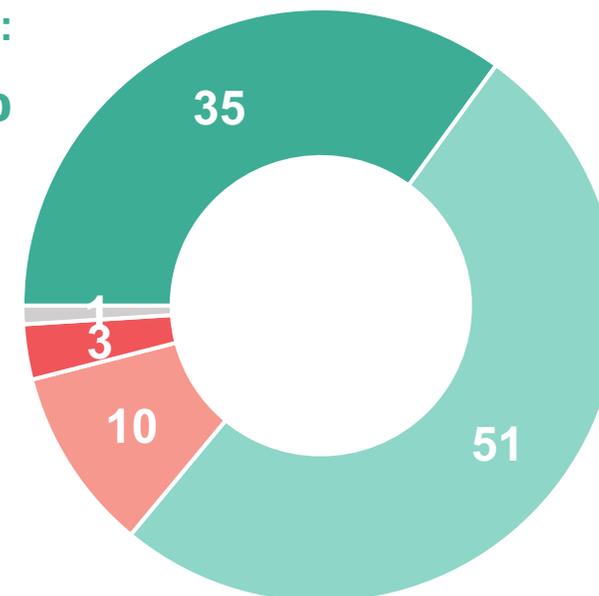
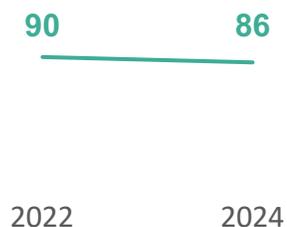


- Oui et vous savez précisément ce dont il s'agit
- Oui, mais vous ne savez pas précisément ce dont il s'agit
- Non, vous n'en avez pas entendu parler
- Ne se prononce pas

Et selon vous, est-ce une bonne ou une mauvaise chose que les pouvoirs publics organisent ce type de dispositifs de participation citoyenne ?

- À ceux qui ont entendu parler des dispositifs de participation citoyenne, en % -

Une bonne chose : **86%**

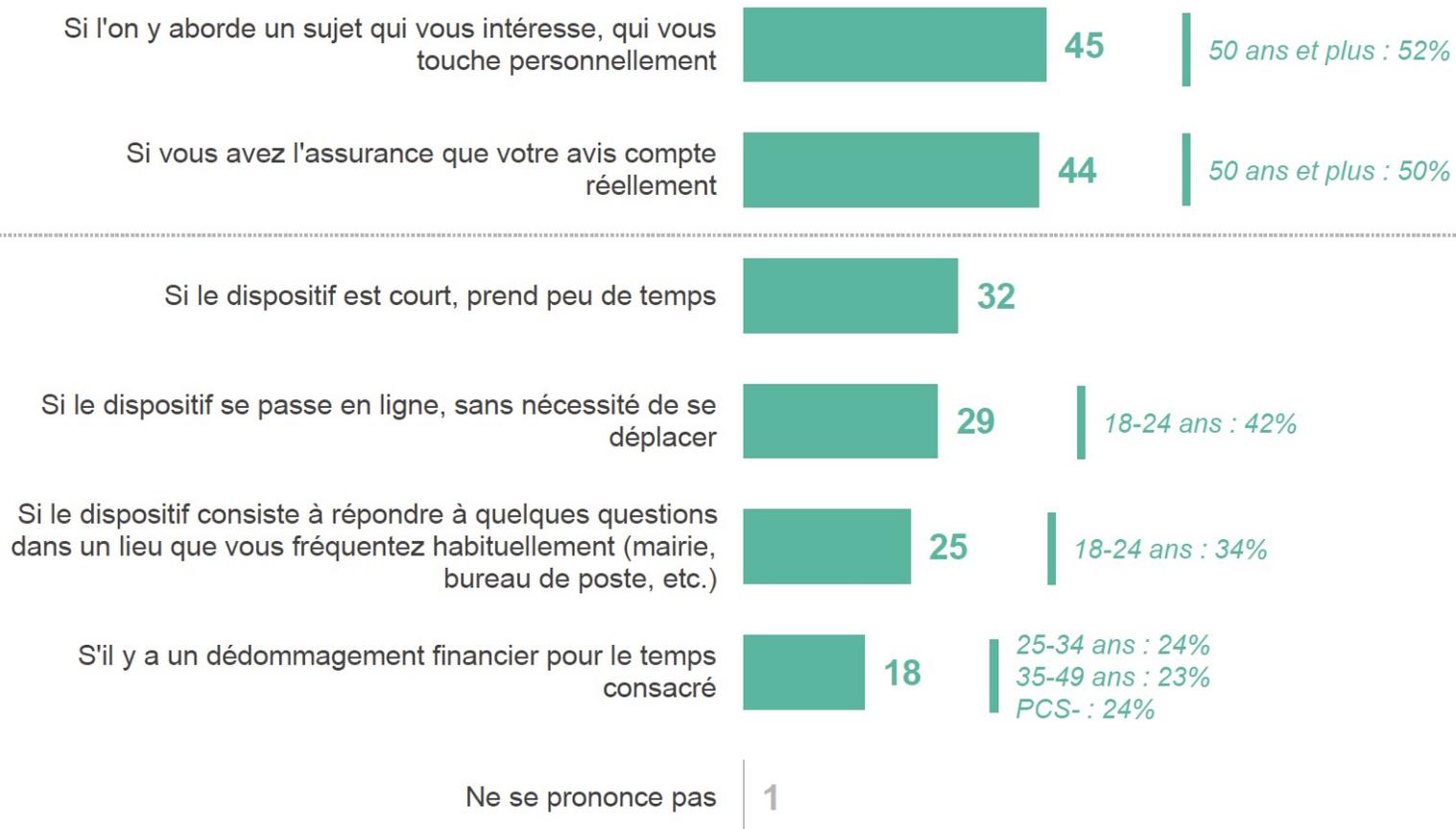


- Très bonne chose
- Plutôt bonne chose
- Plutôt mauvaise chose
- Très mauvaise chose
- Ne se prononce pas

Les motivations les plus souvent mises en avant pour participer à l'un de ces dispositifs touchent davantage au contenu (sujet abordé, impression d'avoir un impact réel) qu'aux modalités pratiques (en ligne, avec un dédommagement, etc.)

Aujourd'hui, il existe un certain nombre de dispositifs de participation citoyenne, à l'échelle locale ou nationale. Leur objectif est de recueillir l'avis des citoyens et de faire émerger des propositions et des solutions face à un enjeu précis. Cela peut prendre la forme de conventions citoyennes, de consultations sur internet, d'ateliers collaboratifs, etc. Personnellement, quelle(s) condition(s) vous inciteraient le plus à participer à un dispositif de participation citoyenne ? 3 réponses possibles

- À tous, en % -

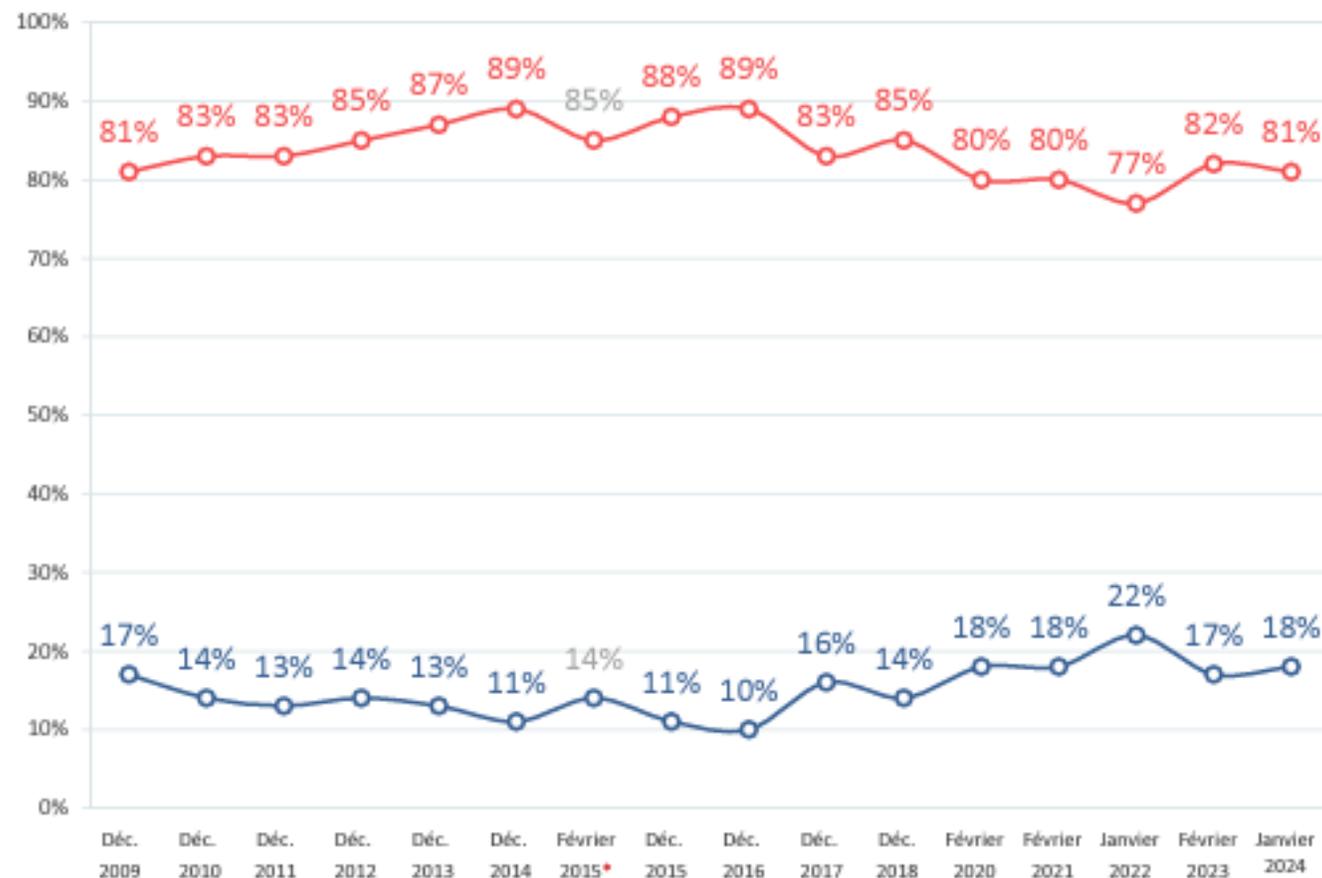
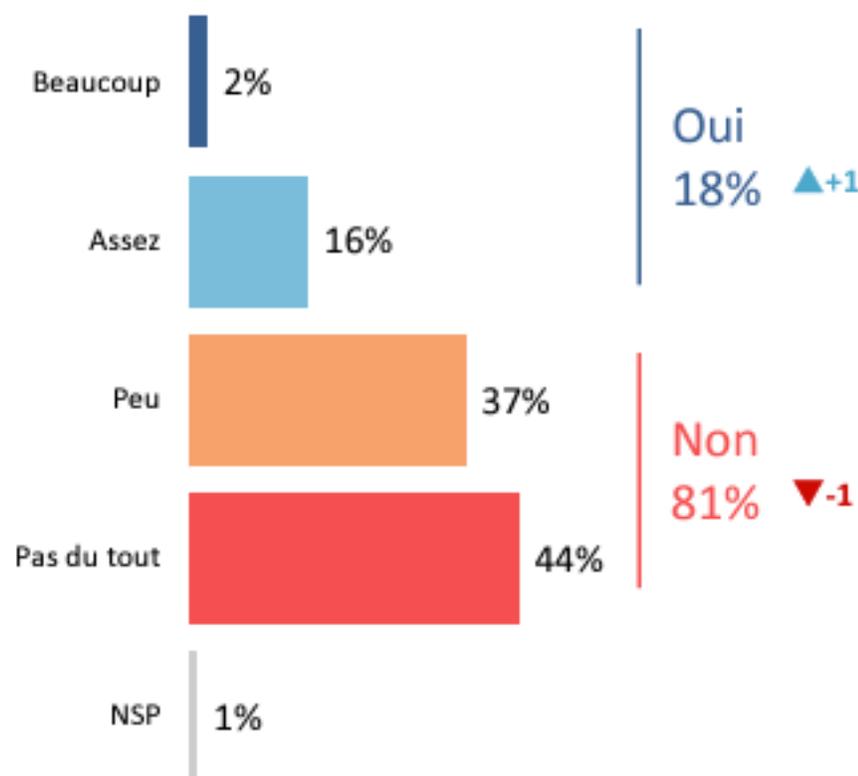


La prise en compte de son avis par les responsables politiques

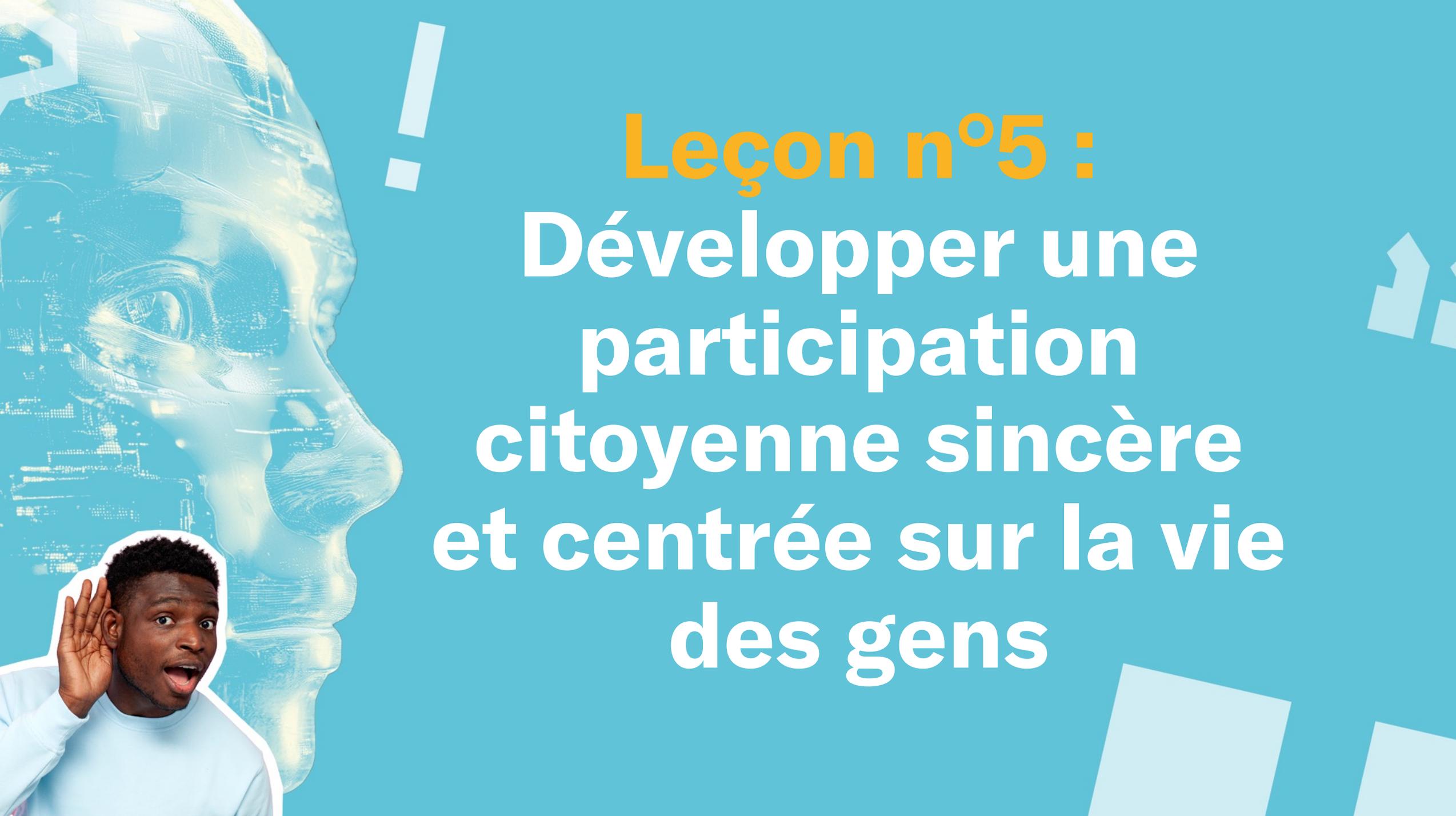


3 514
individus

Q18. A votre avis, est-ce que les responsables politiques, en général, se préoccupent beaucoup, assez, peu ou pas du tout de ce que pensent les gens comme vous ?



*Vague 6b, réalisée suite aux attentats de janvier 2015



Leçon n°5 :
**Développer une
participation
citoyenne sincère
et centrée sur la vie
des gens**

Retrouvez tous les résultats de la 8^e édition
du Baromètre sur www.barometrecomlocale.fr



Nous suivre



Nous contacter

contact@barometrecomlocale.fr