

BILAN - ENQUETE

LA CCVH INTERROGE SA POPULATION



→ Connaissance de la CCVH : son identité, son rôle

→ Sources d'information et de communication : Alentours et le site internet



VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

SOMMAIRE

UN QUESTIONNAIRE POUR MIEUX COMMUNIQUER ET AGIR p. 2

LE QUESTIONNAIRE p. 3

LES RESULTATS PAR QUESTION :

LA COMMUNAUTE DE COMMUNES VALLEE DE L'HERAULT

1. Connaissez-vous l'existence de la CCVH ? p. 5
2. Si oui, comment l'avez-vous connue ? p. 5
3. Citez les communes membres de la CCVH que vous connaissez : p. 6
4. Citez les compétences de la CCVH que vous connaissez : p. 6
5. Estimez-vous que la CCVH est un acteur local de votre quotidien ? p. 7
6. Pour vous, la CCVH, c'est : p. 8
7. Qu'attendez-vous de la CCVH dans les années à venir ? p. 8
8. Donnez deux mots pour qualifier la CCVH : p. 9

L'INFORMATION SUR LA CCVH

9. Comment vous informez-vous sur la CCVH ? p. 10
10. Vous sentez-vous suffisamment informé à propos de la CCVH ? p. 10
11. Vous souhaiteriez disposer de plus d'informations concernant : p. 10

LE MAGAZINE DE LA CCVH : *Alentours*

12. Connaissez-vous l'existence du journal de la CCVH (*Alentours*) ? p. 11
13. Lisez-vous *Alentours* ? p. 11
14. Estimez-vous les thèmes abordés dans les articles : p. 11
15. Avez-vous des remarques concernant le magazine ? p. 12

LE SITE INTERNET DE LA CCVH

16. Connaissez-vous l'actuel site de la CCVH ? p. 13
17. Si oui, à quelle fréquence vous rendez-vous sur ce site ? p. 13
18. Vous utilisez les informations disponibles sur le site pour : p. 13
19. Quelle note pour : la qualité de l'information, la facilité d'utilisation, la structure et l'organisation, les visuels ? p. 14
Quelle note pour l'appréciation d'ensemble ? p. 15
20. Quelles sont les rubriques que vous consultez le plus régulièrement ? p. 15
21. De quels outils web supplémentaires souhaiteriez-vous disposer ? p. 15
22. Votre profil : p. 16

CONCLUSION p. 17

UN QUESTIONNAIRE POUR MIEUX COMMUNIQUER ET AGIR

La Communauté de communes Vallée de l'Hérault est un acteur majeur de son territoire depuis maintenant 9 ans. Aujourd'hui, le service communication a souhaité évaluer la connaissance et la perception que les habitants ont de la CCVH afin :

- de mieux cerner l'image que la population se fait de la communauté de communes et connaître ses besoins en termes d'information et de communication pour adapter ensuite la stratégie et les actions de communication
- de connaître leurs attentes en termes d'outil internet dans le cadre de la création du nouveau site portail de la communauté

Au printemps 2007, il a été décidé de mettre en place une enquête auprès des habitants qui s'est concrétisée par l'envoi de 13 500 questionnaires dans tous les foyers du territoire. Cette méthode de recherche nous permet d'évaluer les besoins de chaque habitant sans limite sociodémographique. C'est également l'occasion pour la population de s'exprimer à travers des questions ouvertes ou à choix multiple.

Les questions se sont établies autour de 5 grandes thématiques :

- la perception de la CCVH pour mieux savoir ce qu'elle représente pour la population et ce qui doit être maintenu ou changé pour améliorer son image
- les sources d'informations utilisées par les habitants pour choisir les outils de communication les plus efficaces
- le magazine de la CCVH pour adapter au mieux son contenu
- le site Internet, ses points forts et ses points faibles, notamment en vue de la création d'un nouveau site web en 2008

A noter également, au-delà de l'aspect de communication pure, une autre question d'ordre stratégique a été posée afin de connaître les attentes de la population de la Vallée de l'Hérault face à sa communauté de communes. Les réponses pourront donc être utilisées dans la définition des projets intercommunaux.

5,15% de la population ont répondu au questionnaire. Cela représente un pourcentage intéressant à partir duquel nous pouvons établir des conclusions pertinentes.

LE QUESTIONNAIRE

Dans un désir de mieux cerner les besoins de la population en termes d'information et de communication, la Communauté de communes Vallée de l'Hérault (CCVH) réalise une enquête. Il s'agit d'évaluer l'image de la CCVH afin d'ajuster les actions de communication. La Communauté de communes se dotera également prochainement d'un nouveau site internet et souhaite l'adapter aux attentes de chacun.



Nous vous invitons donc à répondre à ces quelques questions et à nous renvoyer votre questionnaire rempli **AVANT LE 30 AVRIL 2007** en utilisant l'enveloppe pré-affranchie ci-jointe.

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous porterez à ce questionnaire.

LA COMMUNAUTE DE COMMUNES VALLEE DE L'HERAULT

23. Connaissez-vous l'existence de la Communauté de communes Vallée de l'Hérault (CCVH) ?

oui

non

24. Si oui, comment l'avez-vous connue ?

par le bulletin municipal de votre commune

par la presse locale

par Internet (site CCVH ou autre)

par le journal de la CCVH (*Alentours*)

par un ou plusieurs élu(s)

par le bouche à oreille

par votre mairie

par le biais d'un service de la CCVH

autre, précisez :

25. Citez les communes membres de la CCVH que vous connaissez :

26. Citez les compétences de la CCVH que vous connaissez :

27. Estimez-vous que la CCVH est un acteur local de votre quotidien ?

oui

non

28. Pour vous, la Communauté de communes de la Vallée de l'Hérault, c'est :

① un territoire

③ un partenaire des communes dans la gestion locale

② une administration

④ une structure politique

Ordonnez 2 réponses :

29. Qu'attendez-vous de la CCVH dans les années à venir ?

30. Donnez deux mots pour qualifier la CCVH :

VOTRE INFORMATION SUR LA CCVH

31. Comment vous informez-vous sur la CCVH ?

par le bulletin municipal de votre commune

par la presse locale

par Internet (site CCVH ou autre)

par le journal de la CCVH (*Alentours*)

par le bouche à oreille

par votre mairie

autre, précisez :

32. Vous sentez-vous suffisamment informé à propos de la CCVH ?

oui

non

33. Vous souhaiteriez disposer de plus d'informations concernant :

5 réponses maximum !

- les communes
- les projets et travaux de la CCVH
- les conseils communautaires et les décisions
- les services proposés par la CCVH
- l'actualité du territoire
- les élus et le personnel de la CCVH
- le fonctionnement de la CCVH
- les compétences de la CCVH
- le budget de la CCVH
- autres informations, précisez :

LE MAGAZINE DE LA CCVH : Alentours

34. Connaissez-vous l'existence du journal de la CCVH (Alentours) ? oui non

35. Lisez-vous Alentours ? oui non

36. Estimez-vous les thèmes abordés dans les articles :

- très intéressants
- intéressants
- peu intéressants
- sans intérêt

37. Avez-vous des remarques concernant le magazine ?

LE SITE INTERNET DE LA CCVH

38. Connaissez-vous l'actuel site de la CCVH ? oui non

Si vous avez répondu non, passez directement à la question n° 22 !

39. Si oui, à quelle fréquence vous rendez-vous sur ce site ?

- plusieurs fois par semaine
- plusieurs fois par mois
- plusieurs fois par an
- rarement

40. Vous utilisez les informations disponibles sur le site pour :

- votre information personnelle
- diffuser des informations à d'autres personnes dans un cadre personnel
- votre information dans un cadre professionnel / en tant qu' élu ou bénévole
- diffuser des informations à d'autres personnes dans un cadre professionnel / en tant qu' élu ou bénévole

41. Comment évalueriez-vous le site de la CCVH en ce qui concerne les aspects suivants ?

(Sur une échelle de 1 à 10, la note 10 étant la plus forte)

Qualité de l'information : /10

Facilité d'utilisation : /10

Structure, organisation du site : /10

Présentation, illustrations, photos : /10

Appréciation d'ensemble : /10

42. Quelles sont les rubriques que vous consultez le plus régulièrement ?

- 1** Présentation des communes (coordonnées et chiffres)
- 7** Marchés Publics ou Publicité Légale
- 2** Actualités (*dernières nouvelles & Prochains événements*)
- 8** Découvrir (*histoire & territoire*)

Dans la rubrique ECONOMIE :

- 3** Portrait économique (*où s'implanter/louer, atouts*)
- 9** Animations (*concours vins & Faire-expo*)

Dans la rubrique CITOYEN

- 4** Projets (*actualités, actions*)
- 10** Publications à télécharger/consulter

- 5** Conseils communautaires
- 11** Elus & Personnel

- 6** Statuts et compétences

Ordonnez 4 réponses :

43. De quels outils web supplémentaires souhaiteriez-vous disposer ?

- newsletter (e-mail d'information envoyé régulièrement)
- forum (espace de discussion avec élus)
- base documentaire (téléchargement de documents)
- autres, précisez :

44. Votre profil :

Sexe : Féminin

Masculin

Age :

Profession/situation :

Votre commune :

LES RESULTATS

NOMBRE DE REpondANTS : 695
TAUX DE REPONSE DE LA POPULATION TOTALE : 5,15%

LA COMMUNAUTE DE COMMUNES VALLEE DE L'HERAULT

CONNAISSEZ-VOUS L'EXISTENCE DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES VALLEE DE L'HERAULT ?

CONNAISSANCE CCVH	NB	TX
Non réponse	6	0,9%
oui	620	89,2%
non	69	9,9%
TOTAL OBS.	695	100%

⇒ Le taux de notoriété assistée de la CCVH est élevé ce qui laisse supposer que la plupart des habitants ont conscience de l'existence de cette collectivité.

SI OUI, COMMENT L'AVEZ-VOUS CONNUE ?

MODE DE CONNAISSANCE	NB	TX
Non réponse	82	11,8%
par le bulletin municipal de votre commune	193	27,8%
par la presse locale	114	16,4%
par Internet (site CCVH ou autre)	25	3,6%
par le journal de la CCVH (alentours)	324	46,6%
par un ou plusieurs élu(s)	62	8,9%
par le bouche à oreille	89	12,8%
par votre mairie	112	16,1%
par le biais d'un service de la CCVH	32	4,6%
autre, précisez	55	7,9%
TOTAL OBS.	695	

Autres :

- Cadre professionnel : 16 / 2,30%
- Via la vie associative/sociale : 11 / 1,58%
- Initié : 11 / 1,58%
- En tant élu : 8 / 1,15%
- Divers : 8 / 1,15%

⇒ Le magazine d'informations de la communauté de communes est le premier vecteur de connaissance de la CCVH pour les habitants. Leur municipalité (bulletin municipal ou mairie) et la presse locale constituent également des vecteurs prépondérants.

L'outil Internet est encore faiblement utilisé comme premier contact avec la structure.

CITEZ LES COMMUNES MEMBRES DE LA CCVH QUE VOUS CONNAISSEZ :

COMMUNES MEMBRES CONNUES	NB	TX
Non réponse	195	28,1%
Aniane	312	44,9%
Arboras	44	6,3%
Argelliers	47	6,8%
Aumelas	51	7,3%
Bélarga	55	7,9%
La Boissière	63	9,1%
Campagnan	29	4,2%
Gignac	422	60,7%
Jonquières	52	7,5%
Lagamas	62	8,9%
Montarnaud	94	13,5%
Montpeyroux	149	21,4%
Plaissan	56	8,1%
Popian	69	9,9%

Le Pouget	187	26,9%
Pouzols	85	12,2%
Puéchabon	92	13,2%
Puilacher	32	4,6%
St André de Sangonis	227	32,7%
St Bazille de la Sylve	91	13,1%
St Guiraud	19	2,7%
St Guilhem le Désert	179	25,8%
St Jean de Fos	179	25,8%
St Pargoire	58	8,3%
St Paul et Valmalle	64	9,2%
St Saturnin de Lucian	38	5,5%
Tressan	47	6,8%
Vendémian	83	11,9%
Autre, préciser	159	22,9%
TOTAL OBS.	695	

Autres :

- Clermont-l'Hérault : 77 / 11,8%
- Canet : 59 / 8,49%
- Paulhan : 21 / 3,02%
- Lodève : 19 / 2,73%

⇒ Gignac, Aniane et St-André-de-Sangonis sont les communes les plus citées. Il s'agit des communes les plus importantes qui jouent un rôle de bourg centre. Toutes les communes du territoire ont été citées de façon proportionnelle à leur démographie. A noter néanmoins la forte présence de St-Guilhem-le-Désert, St-Jean-de-Fos et Montpeyroux : leur appartenance au Grand Site sur lequel la CCVH communique régulièrement peut expliquer ce résultat.

⇒ Une proportion importante de répondants n'a cité aucune de communes et certains citent des communes avoisinantes non membres de la CCVH (Clermont l'Hérault, Canet, Paulhan, Lodève). Ces résultats révèlent donc des confusions et une faible identification du territoire de la communauté de communes.

CITEZ LES COMPETENCES DE LA CCVH QUE VOUS CONNAISSEZ :

- NON REPONSE : 317 / 45,61%
- PROTECTION ET MISE EN VALEUR DE L'ENVIRONNEMENT : 259 / 37 %
 - Collecte et le traitement des déchets ménagers : 173 / 24,89%
 - SOM : 134 / 19,28 %
 - Tri/recyclage : 32 / 4,60%
 - Déchetterie : 7 / 1,01%
 - Protection de l'environnement : 55 / 7,91%
 - Protection et mise en valeur du patrimoine bâti: 16 / 2,30%
 - Service public d'assainissement non collectif : 8 / 1,15%
- AMENAGEMENT DE L'ESPACE COMMUNAUTAIRE : 150 / 22 %
 - Urbanisme : 17 / 2,45%
 - Equipement, investissement, grands travaux : 30 / 4,32%
 - Création ou aménagement et entretien de voirie d'intérêt communautaire : 22 / 3,17%
- DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE : 148 / 21%
 - Gestion ZAE : 20 / 2,88%
 - Concours vins – Foire-expo : 9 / 1,29%
 - Aide/accueil aux entreprises : 8 / 1,15%

- Viticulture – agriculture : 4 / 0,58%
- TPU : 4 / 0,58%
- o TOURISME : 113 / 16,26%
- JEUNESSE, SPORT ET CULTURE : 72 / 10,36%
 - Lecture publique : 16 / 2,30%
 - Manifestations culturelles/animations : 12 / 1,73%
 - Sport : 9 / 1,29%
 - Mise en réseau de l'enseignement musical : 4 / 0,58%
- o POLITIQUE DU LOGEMENT SOCIAL D'INTERET COMMUNAUTAIRE : 19 / 2,73%
- o SCHEMA D'AMENAGEMENT ET DE GESTION DES EAUX : 16 / 2,30%
- o OPERATION GRAND SITE : 15 / 2,16%
- o LE PAYS : 2 / 0,29%
- o CONSTRUCTION ET GESTION DES AIRES D'ACCUEIL ET DE STATIONNEMENT DES GENS DU VOYAGE : 0
- o AUTRES COMPETENCES CITEES : (106 / 15 %)
 - Soutien financier et matériel aux communes : 23 / 3,31%
 - **Réponses négatives** : 19 / 2,73% (gaspillage > administration supplémentaire inutile > passe droit)
 - Ecole, formation, éducation, transport scolaire : 15 / 2,16%
 - Gestion financière : 14 / 2,01%
 - Promotion-communication : 10 / 1,44%
 - Développement du territoire : 10 / 1,44%
 - Coordination : 6 / 0,86%
 - Conseil communautaire : 5 / 0,72%
 - Internet Haut débit : 4 / 0,58%
 - Autres citations : gestion administrative, santé, emploi, aides aux associations, cinéma, pompier, cadastre, taxe séjour, qualité de vie...

⇒ Une grande partie des répondants n'ont pas répondu à cette question, ce qui indique un manque de connaissance des domaines d'intervention de la CCVH et une mauvaise appréhension de son rôle dans le paysage local.

⇒ Les principaux champs de compétence de la CCVH sont identifiés : protection de l'environnement, aménagement de l'espace et développement économique. Ce sont aussi ceux qui impliquent des actions concrètes dans le quotidien des habitants : ramassage des ordures ménagères ; réalisations de travaux et d'aménagements ; création des parcs d'activités et animations économiques (Foire-Expo et Concours des vins).

⇒ La plupart des autres domaines d'intervention de la communauté de communes sont cités de façon plus marginale. Il est intéressant de relever que même si nous avons pu noter quelques erreurs (transport scolaire, sport, santé), les citoyens ont compris le rôle d'une communauté de communes et intégré les domaines d'activités susceptibles de relever d'une telle structure.

ESTIMEZ-VOUS QUE LA CCVH EST UN ACTEUR LOCAL DE VOTRE QUOTIDIEN ?

CCVH ACTEUR LOCAL DE VOTRE QUOTIDIEN	NB	TX
Non réponse	118	17,0%
oui	380	54,7%
non	197	28,3%
TOTAL OBS.	695	100%

⇒ Plus d'1 habitant sur 2 estime que la CCVH a une incidence directe sur son quotidien, cela est probablement notamment lié au service de collecte des déchets ménagers dont tous les habitants bénéficient.

POUR VOUS, LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA VALLEE DE L'HERAULT, C'EST :

CE QUE REPRESENTE LA CCVH	NB (1)	TX	NB (2)	TX	NB (somme)	TX
Non réponse	62	8,9%	36	5,2%	62	8,9%
un territoire	214	30,8%	118	17,0%	332 (0,86)	47,8%
une administration	138	19,9%	129	18,6%	267 (0,64)	38,4%
un partenaire des communes dans la gestion locale	232	33,4%	259	37,3%	491 (1,14)	70,6%
une structure politique	49	7,1%	91	13,1%	140 (0,30)	20,1%
TOTAL OBS.	695	695	695			

⇒ La CCVH est d'abord perçue comme un acteur de la vie locale aux côtés des communes ; puis, dans une moindre mesure, comme un territoire. Les dimensions *Administration* et *Structure politique* sont beaucoup moins prégnantes.

QU'ATTENDEZ-VOUS DE LA CCVH DANS LES ANNEES A VENIR ?

- NON REPONSE : 251 / 36,12%
- PROTECTION/RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT : 97 / 13,96%
 - SOM – tri sélectif : 21 / 3,02%
 - Respect/valorisation du patrimoine local : 22 / 3,17%
- AMENAGEMENT DU TERRITOIRE : 86 / 12,37%
 - Amélioration transports/circulation/voirie : 29 / 4,17%
 - Urbanisme maîtrisé : 24 / 3,45%
 - Assainissement/qualité eau : 12 / 1,73%
 - Autres : 6 / 0,86% (aménagement abords de l'Hérault, rénovation bâtiments...)
- SCEPTICISME ET MISES EN GARDE : 78 / 11,22%
 - Rien ou peu : 39 / 5,61%
 - Baisse d'impôt ou pas d'impôt supplémentaire : 14 / 2,01%
 - Eviter les intérêts politiques : 10 / 1,44%
 - Suppression de la CCVH : 9 / 1,29%
 - Pas de redondance des structures politiques : 6 / 0,86%
- MISE EN ŒUVRE DES PRINCIPES DE L'INTERCOMMUNALITE : 68 / 10 %
 - Economie de moyens/rentabilité : 18 / 2,59%
 - Aides aux communes : 15 / 2,16%
 - Lien plus fort entre les collectivités : 14 / 2,01%
 - Réforme/suppression de l'échelle communale : 10 / 1,44%
 - Pluralité des communes concernées par les projets : 9 / 1,29%
 - Autonomie : 2 / 0,29%
- DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE : 64 / 9,21%
 - Emploi : 22 / 3,17%
 - Aides aux entreprises (création) : 7 / 1,01%
 - Développement commercial : 2 / 0,29%
- EFFICACITE ET TRANSPARENCE :
 - Efficacité/développement/continuité/cohérence : 61 / 8,78%
 - Communication/information/transparence : 46 / 6,62%
 - Concertation citoyenne : 18 / 2,59%
- DEVELOPPEMENT SOCIAL /SOLIDARITE : 54 / 7,77%
 - Développement activités jeunesse et sport (équipement) : 21 / 3,02%
 - Construction d'une piscine : 6 / 0,86%
 - Développement scolaire : 6 / 0,86%
 - Petite enfance / crèche : 6 / 0,86%
 - Développement associatif : 3 / 0,43%
 - Santé : 2 / 0,29%
 - Education civique : 2 / 0,29%
- DEVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE – NTIC : 41 / 5,90%
 - Equipement ADSL : 32 / 4,60%
- DEVELOPPEMENT CULTUREL ET LOISIRS (animations, projets) : 27 / 3,88%
- CADRE DE VIE / VIE QUOTIDIENNE : 41 / 5,90%
 - Dynamisme du territoire : 16 / 2,30%
 - Amélioration des services de proximité : 10 / 1,44%
- DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE – PROMOTION DU TERRITOIRE : 13 / 1,87%

⇒ On constate que les principales préoccupations des habitants concernent le développement et l'aménagement de leur territoire dans le respect de l'environnement. Cette attente correspond aux objectifs que s'est fixés la CCVH.

⇒ Un taux de non réponse élevé à cette question ainsi qu'une partie de réponse sur le ton du scepticisme et de la mise en garde révèlent une certaine méfiance d'une part non négligeable des habitants.

⇒ D'autre part, une part importante des réponses renvoie à la mise en œuvre des principes de l'intercommunalité (économie de moyens, aides entre les communes) avec également une attente d'efficacité et de transparence.

DONNEZ DEUX MOTS POUR QUALIFIER LA CCVH

Nous avons demandé aux habitants de donner deux mots pour qualifier la CCVH. A travers l'ensemble des qualificatifs cités, nous pouvons déceler la perception que les habitants ont de la communauté de communes. Plusieurs concepts sont apparus de façon récurrente dans les réponses recueillies ; ils indiquent pour leur grande majorité une appréciation positive :

○ **NON REPONSE** : 326 / **46,91%**

○ **REGROUPEMENT** **136/19,57%**

Union/Intercommunalité/Alliance 85 / 12,23%
Solidarité/Partenaire/Complémentaire/Aide 32 / 4,60%
Coordination/Organisation 10 / 1,44%
Force 7 / 1,01%
Economie 2 / 0,29%

○ **EFFICACITE ET UTILITE** **92/13,24%**

Utile 30 / 4,32%
Efficace, compétente, professionnelle 24 / 3,45%
Dynamique 22 / 3,17%
Bien 14 / 2,01%
Connaissance 2 / 0,29%

○ **DEVELOPPEMENT ET GESTION LOCALE** **90/12,95%**

Développement / aménagement / équipement 22 / 3,17%
Compétences / actions / projets 19 / 2,73%
Environnement – protection 12 / 1,73%
Gestion 6 / 0,86%
Services 5 / 0,72%
Politique : assemblée d'élus 6 / 0,86%
Développement touristique 5 / 0,72%
Développement économique 5 / 0,72%
Financier 4 / 0,58%

NEGATIF **136 / 19,57%**

○ **Inconnue / absente / floue / lointaine / discrète** 34 / **4,89%**

○ **Coûteuse / dépensière** 31 / **4,46%**

○ **Administration supplémentaire** 19 / 2,73%

○ **Inutile** 14 / 2,01%

○ **Incompétente** 9 / 1,29%

○ **Débutante** 6 / 0,86%

Administration 4 / 0,58%
Alternative à l'agglomération 2 / 0,29%

○ **PROXIMITE** **52/7,48%**

Proximité 25 / 3,60%
Communication / transparence 11 / 1,58%
Concertation/Ecoute/Représentativité 11 / 1,58%
Disponible 3 / 0,43%
Simple 2 / 0,29%

○ **AVENIR** **17/2,45%**

Avenir 11 / 1,58%
Innovante 4 / 0,58%
A développer 2 / 0,29%

○ **TERRITOIRE** **13/1,87%**

Ruralité 2 / 0,29%
Terroir 3 / 0,43%
Communes / territoire 8 / 1,15%

○ **COHERENCE/HARMONIE/EQUILIBRE** **8 / 1,15%**

○ **Intérêt des élus** 5 / 0,72%

○ **Décevante** 5 / 0,72%

○ **Rétrograde - fermée** 3 / 0,43%

○ **Perfectible** 3 / 0,43%

○ **Antidémocratique** 3 / 0,43%

○ **Pas de concertation** **2 / 0,29%**

○ **Prétentieuse** 2 / 0,29%

⇒ Une grande partie des répondants n'ont pas répondu à cette question, ce qui peut indiquer un manque de connaissance de la CCVH et de son rôle dans le paysage local.

⇒ Les notions de rassemblement et de soutien à la vie locale sont les plus présentes dans l'esprit des habitants. Les notions d'efficacité et d'utilité apparaissent également.

⇒ Les qualificatifs négatifs qui ont été cités renvoient principalement à deux griefs faits à la CCVH : une structure lointaine et floue, une administration supplémentaire coûteuse.

L'INFORMATION SUR LA CCVH

COMMENT VOUS INFORMEZ-VOUS SUR LA CCVH ?

SOURCE D'INFORMATION SUR LA CCVH	NB	TX
Non réponse	117	16,8%
par le bulletin municipal de votre commune	188	27,1%
par la presse locale	113	16,3%
par Internet (site CCVH ou autre)	73	10,5%
par le journal de la CCVH (Alentours)	434	62,4%
par le bouche à oreille	70	10,1%
par votre mairie	56	8,1%
autre, précisez	12	1,7%
TOTAL OBS.	695	

⇒ La première source d'information sur la CCVH est de loin le magazine Alentours. Le bulletin municipal et la presse locale viennent compléter ce support. La communication papier reste donc le vecteur prépondérant. Il est toutefois intéressant de relever que l'outil Internet est cité comme la quatrième source d'information régulière sur la CCVH.

VOUS SENTEZ-VOUS SUFFISAMMENT INFORME A PROPOS DE LA CCVH ?

SUFFISAMMENT INFORME	NB	TX
Non réponse	82	11,8%
oui	220	31,7%
non	393	56,5%
TOTAL OBS.	695	100%

⇒ Plus de la moitié des répondants ne se déclarent pas suffisamment informés sur la CCVH. Ce taux de réponse est intéressant : les habitants ressentent un manque d'information qui traduit leur intérêt pour la CCVH et son action.

VOUS SOUHAITERIEZ DISPOSER DE PLUS D'INFORMATIONS CONCERNANT :

PLUS D'INFORMATION CONCERNANT	NB	TX
Non réponse	73	10,5%
les communes	208	29,9%
les projets et travaux de la CCVH	452	65%
les conseils communautaires et les décisions	178	25,6%
les services proposés par la CCVH	402	57,8%

l'actualité du territoire	239	34,4%
les élus et le personnel de la CCVH	123	17,7%
le fonctionnement de la CCVH	247	35,5%
les compétences de la CCVH	320	46,0%
le budget / financement de la CCVH	208	29,9%
autres informations, précisez	29	4,2%
TOTAL OBS.	695	

Autres :

- Emplois : 4 / 0,58%
- Corruption entre élus : 4 / 0,58%
- Résultats, réalisations concrètes : 7 / 1,01%

⇒ Les principales attentes d'information concernent les projets, les services et les compétences de la CCVH. Les habitants souhaitent être informés des réalisations concrètes et des services mis à leur disposition ; c'est-à-dire de ce qui a un impact direct sur le quotidien.

CONNAISSEZ-VOUS L'EXISTENCE DU JOURNAL DE LA CCVH (ALENTOURS) ?

CONNAISSANCE D'ALENTOURS	NB	TX
Non réponse	26	3,7%
oui	533	76,7%
non	136	19,6%
TOTAL OBS.	695	100%

⇒ Le taux de notoriété assistée d'Alentours est satisfaisant : plus de 3 habitants sondés sur 4 le connaissent.

LISEZ-VOUS ALENTOURS ?

LECTURE D'ALENTOURS	NB	TX
Non réponse	164	23,6%
oui	500	71,9%
non	31	4,5%
TOTAL OBS.	695	100%

⇒ Le taux de lecture d'Alentours est plus que satisfaisant. Etant donné le rythme de vie quotidienne des français et l'abondance des publications, le fait que près de 3 habitants sur 4 lisent Alentours prouve l'intérêt et la légitimité de cette publication.

ESTIMEZ-VOUS LES THEMES ABORDES DANS LES ARTICLES :

ESTIMATION DES ARTICLES	NB	TX
Non réponse	196	28,2%
très intéressants	58	8,3%
intéressants	382	55,0%
peu intéressants	42	6,0%
sans intérêt	17	2,4%
TOTAL OBS.	695	100%

⇒ Plus de 63% des lecteurs se déclarent intéressés par le contenu du magazine d'informations de la CCVH contre 8% de peu ou non intéressés.

REMARQUES CONCERNANT LE MAGAZINE

◦ **NOMBRE DE REpondants** : 181 / 26,04%

◦ **FOND**

Informé plus concrètement, plus pragmatique (services, intérêts des usagers), moins de romance, Aller plus à l'essentiel 25 / 4 %

Bien, intéressant, à continuer/développer 16 / 2,30%

Plus de pluralisme dans les communes abordées 13 / 1,87%

Faire une rubrique courrier des lecteurs, donner la parole aux acteurs locaux 9 / 1,29%

Plus d'investigation/reportage, d'information, de détails 8 / 1,15%

Complet/Diversifié 7 / 1,01%

Faire un agenda des manifestations du territoire 4 / 0,58%

Promouvoir des actions/initiatives/spécificités locales 4 / 0,58%

Plus d'information sur l'environnement/le tri 2 / 0,29%

Articles historiques intéressants 2 / 0,29%

◦ **FORME**

Agréable, beau, bien illustré 9 / 1,29%

Augmenter la fréquence 7 / 1,01%

Peu attractif, manque d'illustration (adapter aux jeunes) 6 / 0,86%

Clair 6 / 0,86%

Utiliser du papier recyclé 5 / 0,72% + faire disparaître l'enveloppe 2 / 0,29%

Simplifier (feuilleton) 4 / 0,58%

◦ **NEGATIF** 49 / 7,05%

Problème de diffusion 15 / 2,16%

Trop auto-satisfaisant/ pas transparent 18 / 2,59%

Inutile, gaspillage, à supprimer 16 / 2,30%

LE SITE INTERNET DE LA CCVH

Sur la partie du questionnaire relative au site internet de la CCVH, une faible proportion de personnes ont répondu aux questions (environ 15 % des répondants soit une centaine de personnes). Les résultats sont donc à relativiser et sont certainement beaucoup moins représentatifs que ceux des autres parties du questionnaire.

CONNAISSEZ-VOUS L'ACTUEL SITE DE LA CCVH ?

CONNAISSANCE DU SITE WEB	NB	TX
Non réponse	72	10,4%
oui	119	17,1%
non	504	72,5%
TOTAL OBS.	695	100%

⇒ Le site internet de la CCVH souffre d'un important déficit de notoriété.

SI OUI, A QUELLE FREQUENCE VOUS RENDEZ-VOUS SUR CE SITE ?

QUELLE FREQUENTATION	NB	TX
Non réponse	583	83,9%
plusieurs fois par semaine	3	0,4%
plusieurs fois par mois	19	2,7%
plusieurs fois par an	29	4,2%
rarement	61	8,8%
TOTAL OBS.	695	100%

⇒ Pour les visiteurs internautes, la consultation est plutôt rare. L'arborescence n'est plus adaptée à la réalité de la CCVH et ne permet pas de faire des mises à jour satisfaisantes ce qui peut expliquer en partie ce résultat.

VOUS UTILISEZ LES INFORMATIONS DISPONIBLES SUR LE SITE POUR :

UTILISATION DES INFORMATIONS POUR	NB	TX
Non réponse	592	85,2%
votre information personnelle	90	12,9%
diffuser des informations à d'autres personnes dans un cadre personnel	14	2,0%
votre information dans un cadre professionnel / en tant qu' élu ou bénévole	26	3,7%
diffuser des informations à d'autres personnes dans un cadre professionnel / en tant qu' élu ou bénévole	10	1,4%
TOTAL OBS.	695	

⇒ Les internautes qui visitent le site de la CCVH y recherchent des informations qu'ils utilisent à titre personnel.

QUELLE NOTE POUR LA QUALITE DE L'INFORMATION ?

EVALUATION SITE: QUALITE DE L'INFORMATION	NB	TX
Non réponse	607	87,3%
0/10	5	0,7%
2/10	1	0,1%
3/10	1	0,1%
4/10	4	0,6%

5/10	13	1,9%
6/10	19	2,7%
7/10	18	2,6%
8/10	21	3,0%
9/10	5	0,7%
10/10	1	0,1%
TOTAL OBS.	695	100%

QUELLE NOTE POUR LA FACILITE D'UTILISATION ?

EVALUATION SITE : FACILITE D'UTILISATION	NB	TX
Non réponse	606	87,2%
0/10	3	0,4%
2/10	3	0,4%
3/10	0	0,0%
4/10	1	0,1%

5/10	5	0,7%
6/10	6	0,9%
7/10	16	2,3%
8/10	31	4,5%
9/10	10	1,4%
10/10	14	2,0%
TOTAL OBS.	695	100%

QUELLE NOTE POUR LA STRUCTURE ET L'ORGANISATION DU SITE ?

EVALUATION SITE: STRUCTURE ET ORGANISATION	NB	TX
Non réponse	610	87,8%
0/10	1	0,1%
2/10	2	0,3%
3/10	3	0,4%
4/10	4	0,6%

5/10	13	1,9%
6/10	8	1,2%
7/10	14	2,0%
8/10	24	3,5%
9/10	9	1,3%
10/10	7	1,0%
TOTAL OBS.	695	100%

QUELLE NOTE POUR LA PRESENTATION, LES ILLUSTRATIONS ET LES PHOTOS ?

EVALUATION SITE : PRES., ILLUST., PHOTOS	NB	TX
Non réponse	608	87,5%
0/10	0	0,0%
2/10	5	0,7%
3/10	3	0,4%
4/10	5	0,7%
5/10	14	2,0%

6/10	16	2,3%
7/10	17	2,4%
8/10	19	2,7%
9/10	6	0,9%
10/10	2	0,3%
TOTAL OBS.	695	100%

QUELLE NOTE POUR L'APPRECIATION D'ENSEMBLE ?

EVALUATION SITE: APPRECIATION D'ENSEMBLE	NB	TX
Non réponse	606	87,2%
0/10	1	0,1%
2/10	3	0,4%
3/10	2	0,3%
4/10	6	0,9%

5/10	5	0,7%
6/10	16	2,3%
7/10	27	3,9%
8/10	23	3,3%
9/10	6	0,9%
10/10	0	0,0%
TOTAL OBS.	695	100%

⇒ Les appréciations sur les différents aspects du site internet sont assez mitigées. Globalement les appréciations sont plutôt moyennes : entre 6 et 7 sur 10.

QUELLES SONT LES RUBRIQUES QUE VOUS CONSULTEZ LE PLUS REGULIEREMENT ?

RUBRIQUES DU SITE LES PLUS CONSULTEES	NB (1)	TX	NB (2)	Tx	NB (3)	TX	NB (4)	TX	NB (somme)	TX
Non réponse	590	84,9%	1	0,1%	7	1,0%	12	1,7%	590	84,9%
Présentation des communes (coordonnées et chiffres clefs)	21	3,0%	9	1,3%	5	0,7%	5	0,7%	40 (1,20)	5,8%
Actualités (dernières nouvelles & Prochains événements)	40	5,8%	8	1,2%	18	2,6%	8	1,2%	74 (2,17)	10,6%
Portrait économique (où s'implanter/louer, atouts)	3	0,4%	6	0,9%	3	0,4%	6	0,9%	18 (0,40)	2,6%
Projets (actualités, actions)	20	2,9%	35	5,0%	19	2,7%	6	0,9%	80 (2,18)	11,5%
Conseils communautaires	2	0,3%	4	0,6%	9	1,3%	6	0,9%	21 (0,42)	3,0%
Statuts et compétences	0	0,0%	5	0,7%	6	0,9%	9	1,3%	20 (0,34)	2,9%
Marchés Publics ou Publicité Légale	1	0,1%	6	0,9%	4	0,6%	6	0,9%	17 (0,34)	2,4%
Découvrir (histoire & territoire)	10	1,4%	14	2,0%	17	2,4%	11	1,6%	52 (1,21)	7,5%
Animations (concours des vins & foire- expo)	5	0,7%	13	1,9%	8	1,2%	19	2,7%	45 (0,90)	6,5%
Publications à télécharger/consulter	1	0,1%	1	0,1%	8	1,2%	3	0,4%	13 (0,25)	1,9%
Elus & Personnel	2	0,3%	3	0,4%	0	0,0%	6	0,9%	11 (0,22)	1,6%
TOTAL OBS.	695	695	695	695	695					

⇒ Les principales rubriques consultées sont les projets et les actualités de la CCVH ce qui renvoie aux attentes d'information formulées par les habitants.

DE QUELS OUTILS WEB SUPPLEMENTAIRES SOUHAITERIEZ-VOUS DISPOSER ?

OUTILS WEB SUPPLEMENTAIRES	NB	TX
Non réponse	591	85,0%
newsletter (e-mail d'information envoyé régulièrement)	53	7,6%
forum (espace de discussion avec les élus)	52	7,5%
base documentaire (téléchargement de documents)	45	6,5%
autres, précisez	11	1,6%
TOTAL OBS.	695	

AUTRES REMARQUES A NOTER

Attention à ne pas être trop futile et à se consacrer à la réalisation concrète des projets 5 / 0,72%

Continuez les actions, CCVH utile et compétente 4 / 0,58%

Plus de transparence dans l'information 4 / 0,58%

La CCVH représente du gaspillage de l'argent public 4 / 0,58%

Plus de pluralisme dans le traitement des communes 3 / 0,43%

Mal informé sur la CCVH 3 / 0,43%

La CCVH est incompétente 2 / 0,29%

PROFIL

SEXE

SEXE	NB	TX
Non réponse	10	1,4%
féminin	292	42,0%
masculin	378	54,4%
couple	15	2,2%
TOTAL OBS.	695	100%

PROFESSION/SITUATION

PROFESSION/SITUATION	NB	TX
Non réponse	53	7,6%
Agriculteur exploitant	16	2,3%
Artisan, commerçant ou chef d'entreprise	13	1,9%
Cadre ou profession intellectuelle supérieure	89	12,8%
Profession intermédiaire	124	17,8%

Employé	137	19,7%
Ouvrier	4	0,6%
Chômeur (se)	20	2,9%
Etudiant(e)	4	0,6%
Inactif(ve)	22	3,2%
Retraité(e)	213	30,6%
TOTAL OBS.	695	100%

VOTRE COMMUNE

COMMUNE	NB	TX
Non réponse	20	2,9%
Aniane	76	10,9%
Arboras	2	0,3%
Argelliers	15	2,2%
Aumelas	10	1,4%
Bélarga	6	0,9%
La Boissière	7	1,0%
Campagnan	9	1,3%
Gignac	77	11,1%
Jonquières	7	1,0%
Lagamas	4	0,6%
Montarnaud	41	5,9%

Montpeyroux	24	3,5%
Plaissan	24	3,5%
Popian	15	2,2%
Le Pouget	41	5,9%
Pouzols	25	3,6%
Puéchabon	9	1,3%
Puilacher	4	0,6%
St André de Sangonis	108	15,5%
St Bauzille de la Sylve	22	3,2%
St Guiraud	7	1,0%
St Guilhem le	11	1,6%

Désert		
St Jean de Fos	38	5,5%
St Pargoire	27	3,9%
St Paul et Valmalle	23	3,3%
St Saturnin de Lucian	3	0,4%
Tressan	16	2,3%
Vendémian	23	3,3%
Canet	1	0,1%
TOTAL OBS.	695	100%

CONCLUSION

Cette enquête nous permet de mieux connaître le rapport CCVH/habitants à partir duquel nous pouvons faire le bilan en termes de communication et de stratégie.

En ce qui concerne la communication, le taux de connaissance est satisfaisant. Les habitants connaissent l'existence de la CCVH mais ne savent pas très bien définir son rôle, il y a encore de nombreuses confusions. *Alentours* est la principale source d'information des habitants sur la CCVH. L'information autour de notre structure semble satisfaisante en termes de qualité mais la plupart des habitants ne se considèrent pas assez informés.

Il faut donc que la CCVH communique le plus possible vers les habitants et notamment sur ses actions et projets. Ainsi le service communication va réfléchir à l'optimisation des outils existants (*Alentours*, Internet...) et à la création éventuelle de nouveaux outils adaptés à ces résultats.

En termes d'image, l'enquête révèle que les attentes et la perception des habitants sont en phase avec la CCVH. En effet, les habitants attendent de leur communauté essentiellement un aménagement du territoire dans le respect du patrimoine et de l'environnement. La CCVH est également qualifiée de structure de cohésion, de rassemblement. Ces résultats sont très rassurants pour l'avenir de la structure comme pour l'avenir du territoire. La CCVH doit donc maintenir sa stratégie et développer ses actions.

Dans l'ensemble, le bilan est positif puisque le taux de connaissance et l'image de la CCVH sont plutôt bons et ses actions répondent bien aux attentes de ses administrés.