

Extrait du MARSOUIN.ORG

<http://marsouin.telecom-bretagne.eu/spip.php?article99>

Exposé sur la méthodologie de l'enquête auprès des "Communes"

- Observer/experimenter - OPSIS -

Date de mise en ligne : lundi 6 février 2006

MARSOUIN.ORG

L'enquête « communes » de M@rsouin est une enquête que nous souhaitons mener tous les deux ans. Une première édition avait déjà été réalisée durant le dernier trimestre 2003.

Notre objectif est de collecter de l'information sur les équipements de base et les pratiques réelles autour des TIC dans une entité administrative particulière, la mairie.

Elle permet également de fournir des éléments d'analyse pour apprécier les freins et motivations de l'appropriation du personnel, les besoins et les attentes en matière d'équipements et de services.

Pour que ces objectifs soient atteints, il faut conduire ce genre d'enquête en respectant une certaine rigueur dans la démarche et la méthodologie.

C'est cette démarche que nous présentons ici, en détaillant les quatre phases d'une enquête :

- phase préalable avec, entre autre, l'élaboration du questionnaire,
- phase de collecte, problème des quotas et du biais des relances,
- phase d'enrichissement de la base de données collectées avec des données extérieures,
- phase d'analyse, enfin.

Phase préalable

En premier lieu, nous avons pris le soin de réaliser une pré-enquête auprès d'un échantillon de communes tests. Nous avons rencontré au sein de mairies des personnes qui nous ont détaillé les systèmes d'information à leur disposition et leurs usages d'Internet et de l'informatique.

- Questionnaire

Cette phase pilote nous a permis d'apporter des corrections et ajustements quant aux thèmes et questions que nous comptons aborder ; nous nous sommes par exemple aperçus du rôle du degré de dépendance à une intercommunalité. Elle avait aussi pour objet de s'assurer que les questions étaient claires et précises et qu'aucune ambiguïté ne subsistait.

Globalement le questionnaire comporte 6 sections :

- une partie équipement (ordinateur, accès Internet, politique de sécurité, personnes équipées, logiciels utilisés ...)
- une partie usages de la commune (adresse de courrier électronique, échanges électroniques en interne et externe, consultation de sites Web ...), partie limitée car nous sommes conscients que différents types d'usages

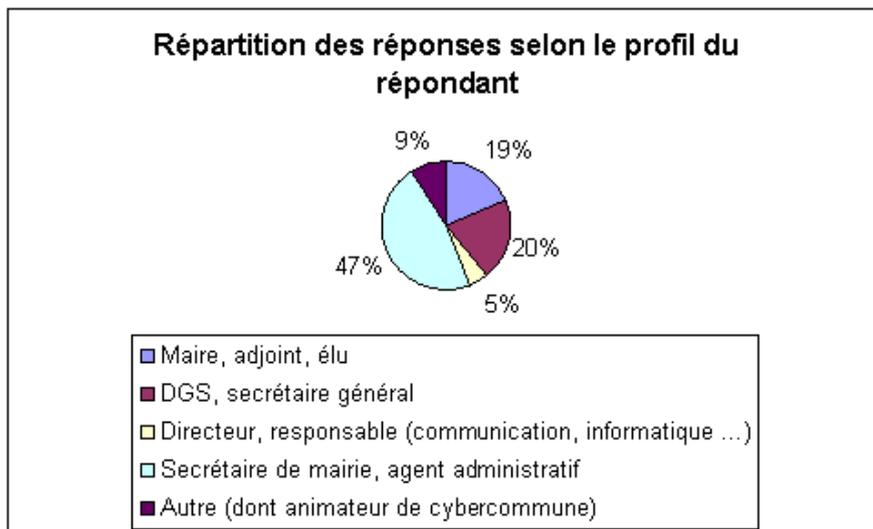
Exposé sur la méthodologie de l'enquête auprès des "Communes"

individuels co-existent au sein d'une même mairie

- une partie point d'accès public à Internet (existence, nature, équipement, activités proposées ...)
- une partie site Web : site communal (réservation de nom de domaine, objectifs, mise en place et gestion, hébergement, contenu, ... pour les communes équipées, l'intention pour les non équipées), site de l'intercommunalité (existence, relations entre sites ...)
- une partie sur les marchés publics de la commune (nombre de marchés, mise en place de solution de gestion dématérialisée, étapes dématérialisées, freins à la mise en place ...)
- une partie caractéristiques de la commune (nombre d'habitants, nombre d'employés municipaux, spécificités, élément moteur de la diffusion des TIC ...)
- Interlocuteur

Toujours grâce à cette étape, nous avons constaté aussi que le maire n'était pas toujours la personne la mieux placée pour répondre à l'ensemble de nos questions. Et même, l'avis de plusieurs personnes peut être nécessaire selon les thèmes abordés. Par ailleurs, l'interlocuteur privilégié varie : une secrétaire de mairie dans une toute petite commune, le secrétaire général ou directeur des services pour une commune de taille plus importante, un directeur informatique ou directeur de la communication pour une plus grande.

Pour officialiser notre enquête, le questionnaire a été adressé nommément aux maires, qui l'a ensuite fait suivre à la personne la mieux placée ou même à plusieurs personnes. Les résultats nous donnent que dans 25% des cas plusieurs personnes ont collaboré.



- Incitation

Toujours en phase de préparation pour améliorer l'enquête, nous avons rencontré un chargé TIC et Communication de l'Association des Maires de France (AMF). Outre les validations du questionnaire, nous avons pu faire passer un communiqué relatant l'enquête en-cours dans les différentes revues départementales des AMF.

Collecte

- Mode de collecte et date

La version papier a été privilégiée, elle permet entre autre la circulation du document qui comme nous l'avons vu nous paraissait importante. Une lettre accompagnait le questionnaire papier, recadrant l'enquête : objectifs, données actuelles, caractère anonyme... et surtout tentant d'inciter à répondre en insistant sur le besoin de diagnostic régional.

L'envoi postal a été fait au cours du dernier trimestre 2005. Les 1269 maires des communes des quatre départements bretons en étaient destinataires.

- Relances

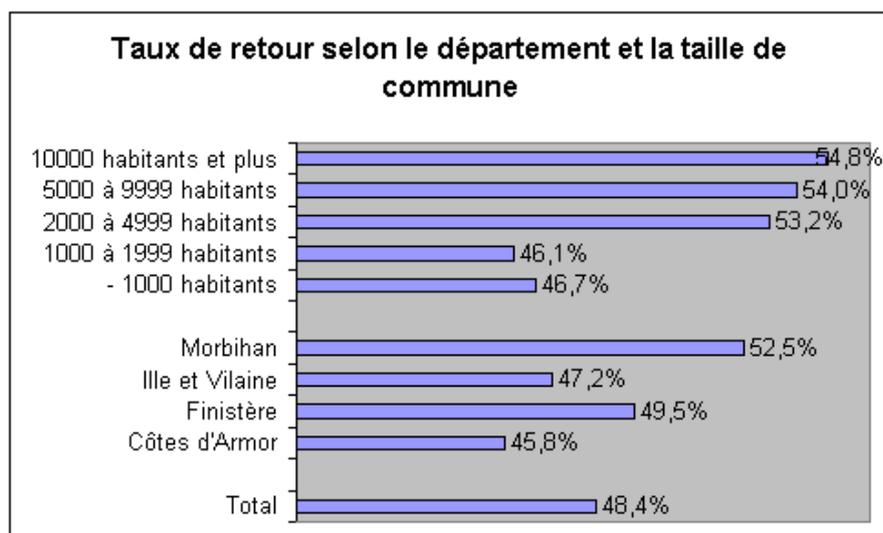
Après un certain laps de temps, nous avons lancé une campagne de relance. Par courriel, pour les communes dont nous avons les adresses de courrier électronique, par fax et téléphone pour les autres. Toutes les communes qui n'avaient pas répondu ont été contactées, ceci afin de ne pas biaiser notre échantillon de répondants dès le départ.

- Modes de réponse

Tous les moyens de réponse étaient donnés : un bon nombre ont répondu par les moyens traditionnels, courrier, fax et téléphone (91%), une petite proportion a répondu à notre version de questionnaire en ligne ou par courriel (9%).

- Taux de retour

48% des communes ont finalement participé à notre enquête. Les résultats de notre enquête sont donc extraits de cet échantillon représentatif (cf. infra) de l'ensemble des communes bretonnes.

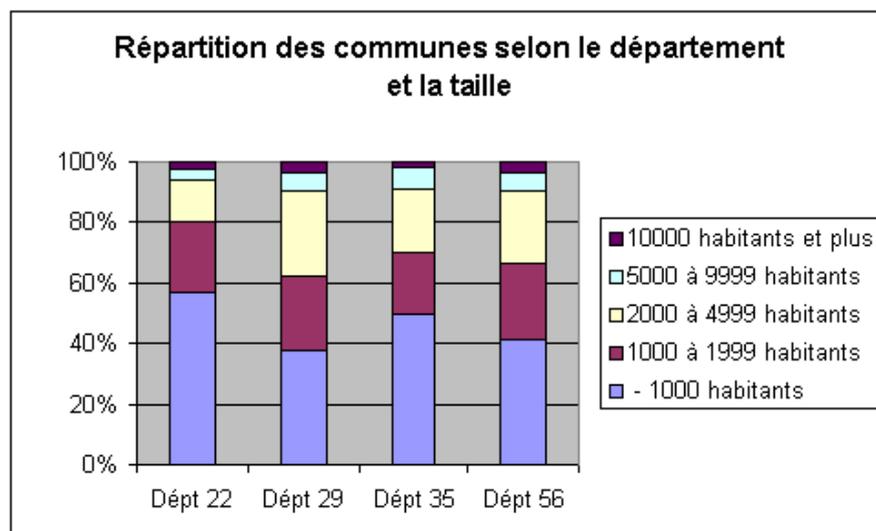
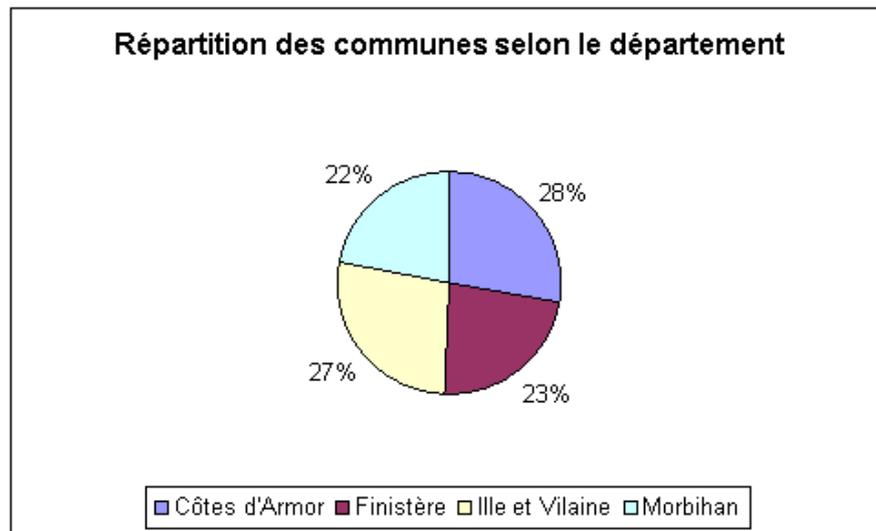


- Représentativité

La représentativité est assurée en terme de répartition des communes selon le département et la taille de la commune (quota croisé).

Exposé sur la méthodologie de l'enquête auprès des "Communes"

Les quotas à respecter ont été déterminés selon ces classes tout en respectant les données du dernier recensement de la population de l'INSEE de 1999, exploitation principale au lieu de résidence (celui de 2004 n'étant pas encore disponible).



Données supplémentaires

En dehors des variables d'échantillonnage et des données d'enquête que nous venons de décrire, la base de données a été aussi enrichie par d'autres données. Ces dernières nous permettent d'apporter un éclairage intéressant sur les données d'équipement et d'usage mesurées. Elles proviennent de différentes sources :

- le découpage en unités urbaines (et la taille)
- le découpage en Pays
- l'appartenance à une intercommunalité et ses caractéristiques (nombre de communes, population totale, taille des communes ...)

- un indicateur de richesse de la commune (le ratio Revenus imposables de l'ensemble des foyers fiscaux de la commune par Nombre de foyers fiscaux)
- l'existence et l'adresse déjà répertoriée d'un site intercommunal (AMF ou Service-Public.fr)
- l'existence et l'adresse déjà répertoriée d'un site communal.

Analyse des données.

Comme nous l'avons déjà indiqué, il faut être très prudent dans l'analyse des données. Par exemple, donner des chiffres après la virgule dans des pourcentages n'apporte rien : l'incertitude dans la mesure est souvent de quelques points de pourcentage !

[Voir en ligne](#) les nombreux exemples de l'importance d'être prudent dans la lecture des chiffres .