

Janvier 2014



# Le compte-rendu des questionnaires

*Semaines de la Solidarité Internationale 2013*



# SOMMAIRE

SOMMAIRE .....	2
I. Le questionnaire.....	3
II. Les résultats globaux .....	4
A. L'âge des répondants .....	4
B. Les sources d'information .....	5
C. La satisfaction des répondants.....	7
D. Visibilité de la MCM pendant l'événement.....	7
E. L'inscription au Bloc-Notes.....	8
III. Les résultats par manifestation .....	9
A. Le crowdfunding vous connaissez ? .....	9
B. Le micro-crédit ici et là-bas .....	10
C. Cultures en transition.....	11
D. Décryptage des médias, l'exemple de la guerre au Mali .....	12
E. « Même la pluie ».....	13
F. Gestion de l'eau : quelles places pour les citoyens ? .....	14
G. Médias alternatifs : pour une information engagée ? .....	15
H. Petit déjeuner du monde : panier d'alternatives .....	16
IV. La page Facebook régionale .....	17
V. Les suggestions.....	19

# I. LE QUESTIONNAIRE

Madame, Monsieur,



Afin de mener une évaluation des Semaines de la Solidarité Internationale 2013, nous vous demandons de bien vouloir compléter ce questionnaire. Ce document nous aidera beaucoup et ne prendra que quelques minutes de votre temps.

Événement auquel vous participez : .....

Age :.....ans

Comment avez-vous été informé de cet événement :

- Internet, veuillez préciser : .....
- Presse écrite, veuillez préciser : .....
- Radio, veuillez préciser : .....
- Bouche à oreille
- Affichage
- Autre : .....

Vis à vis de cet événement vous êtes :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

Pourquoi ?

.....  
.....

Connaissez-vous la Maison des Citoyens du Monde (MCM) ?

- Oui
- Non

Voulez-vous souscrire à la lettre d'information mensuelle de la MCM ?

- Oui, veuillez préciser votre e-mail : .....
- Non

*Merci pour votre collaboration et à très bientôt !*

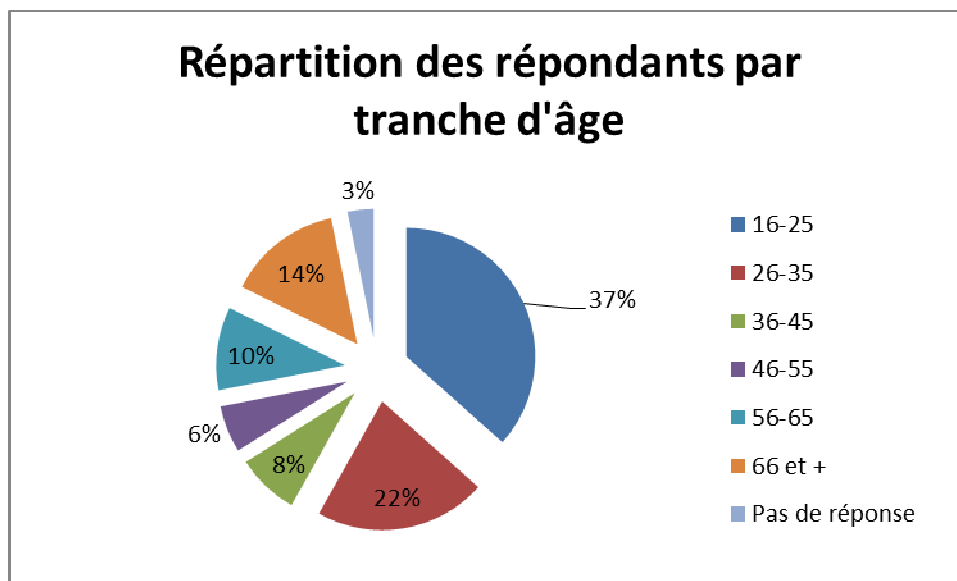


## II. LES RESULTATS GLOBAUX

La fréquentation des Semaines de la Solidarité Internationale (coordonnées par la Maison des Citoyens du Monde) est estimée à 1350 personnes du 4 au 14 novembre à Cosmopolis et à la MCM. 153 questionnaires ont été complétés ce qui correspond à **11.3 % de ce public**.

### A. L'AGE DES REpondANTS

La moyenne d'âge des répondants est de 38 ans.



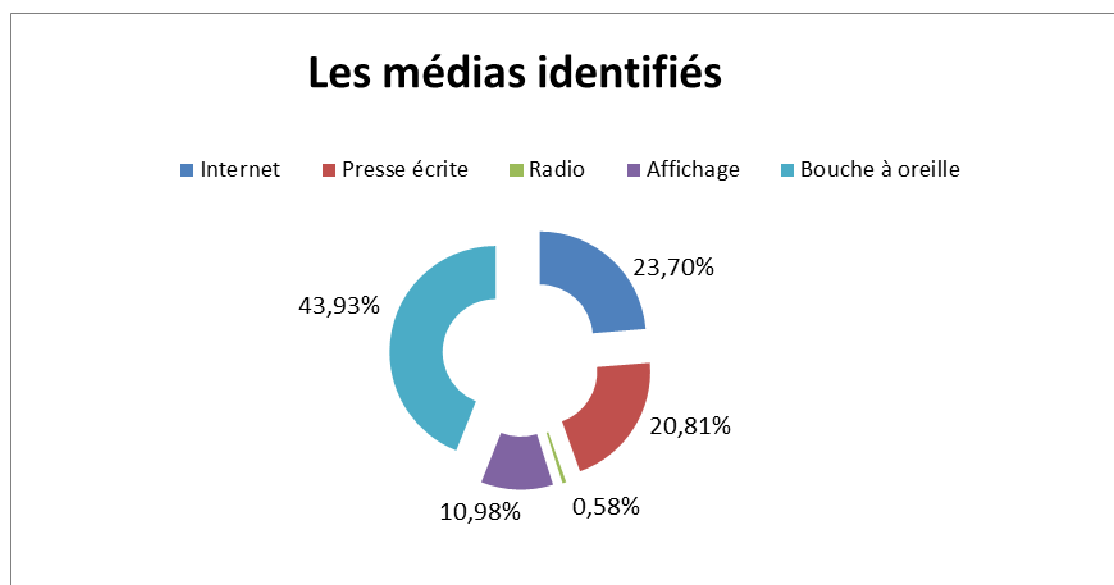
Il est observé que les **16-35 ans sont majoritaires**, ils représentent 59% des répondants. Ils sont suivis par les 56-66 et + qui représentent 24% des répondants. Il est à noter que les 36-55 ans sont moins présents.

Vis-à-vis des publics cibles fixés en amont de l'évènement, à savoir les 18-80 ans, on peut estimer la cible « touchée » puisque les personnes présentes ont entre 17 et 84 ans.

#### Moyenne d'âge selon le type d'évènement :

Café citoyen	Conférence-débat	Projection-débat	Petit déjeuner du monde
45 ans	38 ans	37 ans	39 ans

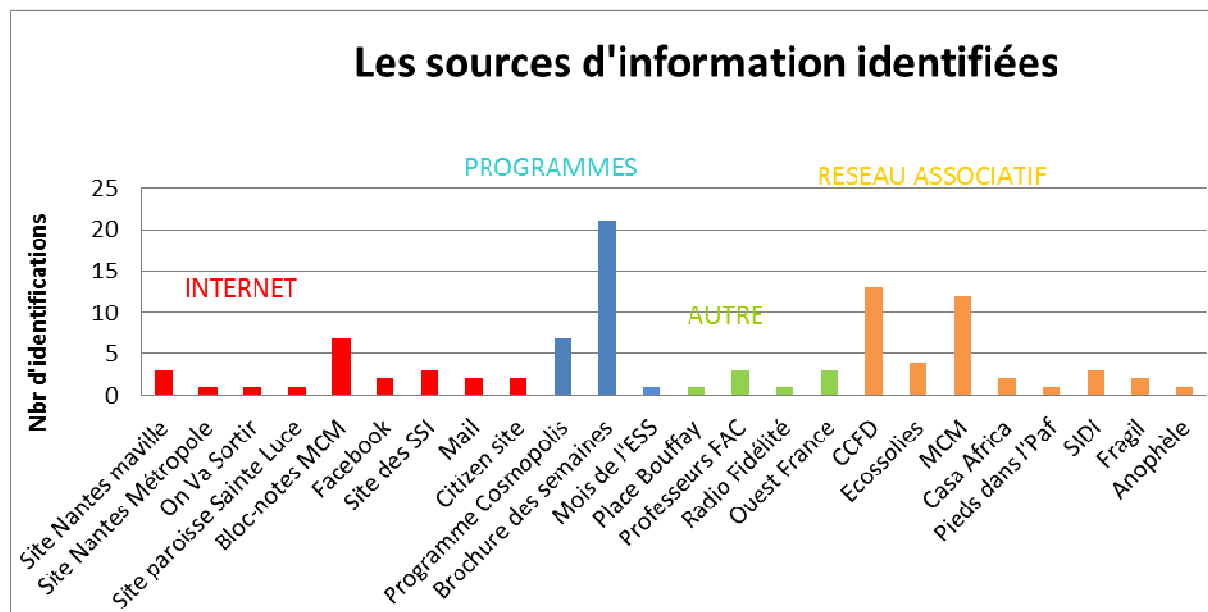
## B. LES SOURCES D'INFORMATION



*NB : La brochure des semaines distribuée par la MCM, la brochure du mois de l'ESS et le programme publié par Cosmopolis appartiennent ici à la rubrique « Presse écrite ».*

Le **bouche à oreille** est le moyen de communication qui a fonctionné le mieux sur les huit manifestations étudiées. Il est suivi de la communication réalisée par Internet puis de la presse écrite (journaux, programme des Semaines et autres programmes papier). Il faut remarquer que l'évènement festif, Afro Social Club n'a pas été pris en compte dans cette enquête or, les émissions radio et une partie de la communication réalisée sur Internet (notamment Facebook) avaient fortement valorisé cet évènement.

Pour aller plus loin il a été demandé aux répondants d'identifier leur(s) source(s) d'information de manière plus précise.

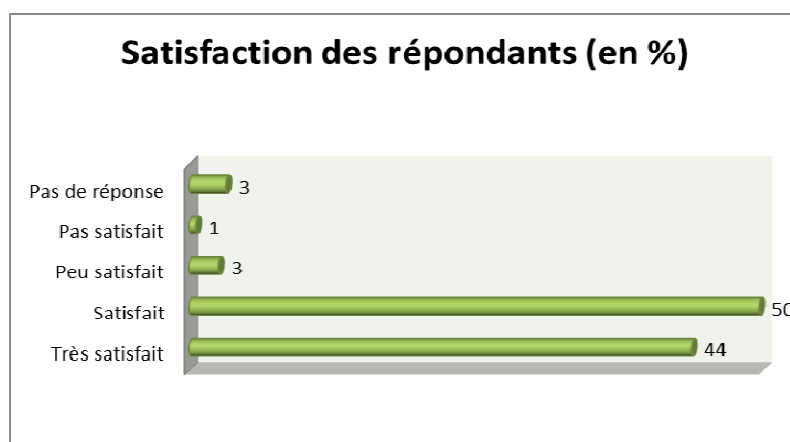


Il est possible d'identifier une source d'information essentielle : **la brochures des Semaines réalisée et diffusée par la MCM**. Egalement il est noté qu'au sein du **réseau associatif** (qui appartient à la classification « bouche à oreille »), le CCFD a tenu une place très importante sur les évènements où il a été organisateur.

#### Source d'information la plus utilisée selon l'âge des répondants

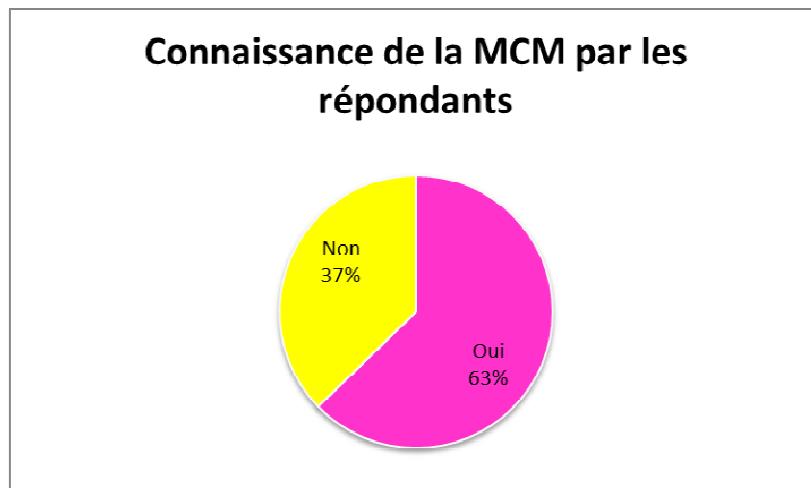
16-25 ans	26-35 ans	36-45 ans	46-55 ans	56-65 ans	66 et +
Internet et bouche à oreille	Bouche à oreille	Bouche à oreille	Bouche à oreille	Internet	Bouche à oreille

### C. LA SATISFACTION DES RÉPONDANTS



Sur l'ensemble des huit manifestations étudiées, la satisfaction des répondants est plutôt très satisfaisante.

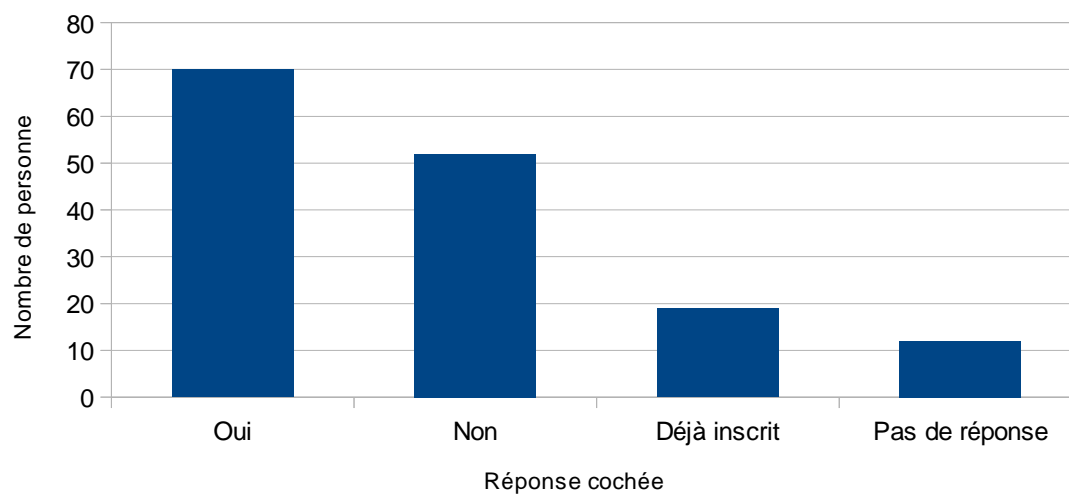
### D. VISIBILITE DE LA MCM PENDANT L'ÉVÉNEMENT



**Plus d'une personne sur trois ne connaît pas la MCM** alors qu'elle participe à une manifestation des Semaines. Ce chiffre témoigne de la capacité de la MCM à mobiliser du public en dehors de son réseau sur cet événement.

## E. L'INSCRIPTION AU BLOC-NOTES

### Les inscriptions au BLOC NOTES



Le questionnaire a permis d'augmenter le nombre d'inscription (environ 65 inscriptions) au bloc-notes et ainsi de fidéliser le public présent sur l'évènement sur un plus long terme.



### III. LES RESULTATS PAR MANIFESTATION

#### A. LE CROWDFUNDING VOUS CONNAISSEZ ?

Café citoyen	5 novembre	Mardi	Cosmopolis	14h30
<b>Nombre de répondants</b>	9			
<b>Nombre de personnes présentes</b>	15			
<b>Taux de réponse</b>	60%			
<b>Moyenne d'âge</b>	45 ans			
<b>Tranche d'âge la plus représentée</b>	26-35 ans			
<b>Tranche d'âge la moins représentée</b>	16-25 ans			
<b>Source d'information la plus citée</b>	Internet (site SSI) ; Affichage			
<b>Satisfaction</b>	89% satisfait 1 personne pas satisfaite			
<b>Remarques citées concernant l'événement</b>	<u>Positif</u> : présentation d'un nouvel outil  <u>Négatif</u> : difficile à comprendre pour les non-initiés, sujet mal introduit			
<b>Connaissance de la MCM</b>	78% des interrogés connaissent la MCM			
<b>Nombre d'inscription au Bloc-Notes</b>	3 nouvelles inscriptions			

## B. LE MICRO-CREDIT ICI ET LA-BAS

Conférence	5 novembre	Mardi	Cosmopolis	20h30
<b>Nombre de répondants</b>	34			
<b>Nombre de personnes présentes</b>	54			
<b>Taux de réponse</b>	62.96%			
<b>Moyenne d'âge</b>	56 ans			
<b>Tranche d'âge la plus représentée</b>	66 et + (56 et + = 62% des interrogés)			
<b>Tranche d'âge la moins représentée</b>	26-45 ans			
<b>Source d'information la plus citée</b>	Bouche à Oreille (CCFD, SIDI) suivi de la presse écrite et d'Internet			
<b>Satisfaction</b>	50 % satisfaits, 44% très satisfaits – 6% pas de réponse			
<b>Remarques citées concernant l'événement</b>	<p><u>Positif</u> : qualité des intervenants, diversité des expériences (présence d'un intervenant africain), complet, concret, clair ; lieu très accueillant avec l'exposition</p> <p><u>Négatif</u> : il manque un support qui aide à mémoriser, peu de temps pour les questions</p>			
<b>Connaissance de la MCM</b>	76% des interrogés connaissent la MCM			
<b>Nombre d'inscription au Bloc-Notes</b>	9 nouvelles inscriptions			

*Note* : la source d'information est en corrélation avec les « habitudes » des « 56 et + ». De plus, le CCFD est essentiellement composé de membres correspondant à cette tranche d'âge (on peut noter la qualité de leur communication « bouche à oreille »).

## C. CULTURES EN TRANSITION

<b>Projection-débat</b>	<b>6 novembre</b>	<b>mercredi</b>	<b>Cosmopolis</b>	<b>20h30</b>
<b>Nombre de répondants</b>	23			
<b>Nombre de personnes présentes</b>	65			
<b>Taux de réponse</b>	35.38%			
<b>Moyenne d'âge</b>	34 ans			
<b>Tranche d'âge la plus représentée</b>	26-35 ans (16-35 = 65%)			
<b>Tranche d'âge la moins représentée</b>	46-65			
<b>Source d'information la plus citée</b>	Bouche à Oreille suivi de la presse écrite (brochure de semaines) et d'Internet à égalité			
<b>Satisfaction</b>	74% satisfaits, 22% très satisfaits			
<b>Remarques citées concernant l'événement</b>	<p><u>Positif</u> : film très intéressant et de qualité, débat intéressant</p> <p><u>Négatif</u> : lent, manque un professionnel sur le sujet pour le débat, mauvaise compréhension de Nantes en transition</p>			
<b>Connaissance de la MCM</b>	61% des interrogés connaissent la MCM			
<b>Nombre d'inscription au Bloc-Notes</b>	17 nouvelles inscriptions			

## D. DECRYPTAGE DES MEDIAS, L'EXEMPLE DE LA GUERRE AU MALI

Conférence	7 novembre	jeudi	Cosmopolis	20h30
<b>Nombre de répondants</b>	36			
<b>Nombre de personnes présentes</b>	77			
<b>Taux de réponse</b>	46.75%			
<b>Moyenne d'âge</b>	27 ans			
<b>Tranche d'âge la plus représentée</b>	16-25 ans			
<b>Tranche d'âge la moins représentée</b>	66 et +			
<b>Source d'information la plus citée</b>	Bouche à oreille (MCM), presse écrite (brochure des semaines)			
<b>Satisfaction</b>	64% très satisfait, 31% satisfait, (5% sans réponse)			
<b>Remarques citées concernant l'événement</b>	<u>Positif</u> : démarche des Pieds dans l'Paf innovante, interactivité de l'intervention, bon échange avec le public, intervenants de qualité, riche en information <u>Négatif</u> : RAS			
<b>Connaissance de la MCM</b>	50% oui / 50% non			
<b>Nombre d'inscription au Bloc-Notes</b>	14 inscriptions			

E. « MEME LA PLUIE »

Projection-débat	10 novembre	dimanche	Cosmopolis	18h
<b>Nombre de répondants</b>	6			
<b>Nombre de personnes présentes</b>	10			
<b>Taux de réponse</b>	60%			
<b>Moyenne d'âge</b>	40 ans			
<b>Tranche d'âge la plus représentée</b>	16-25 ans			
<b>Tranche d'âge la moins représentée</b>	66 et +			
<b>Source d'information la plus citée</b>	Internet, Programme de Cosmopolis			
<b>Satisfaction</b>	50% très satisfait, 50% satisfait			
<b>Remarques citées concernant l'événement</b>	<u>Positif</u> : Bonne conférence à vérifier			
	<u>Négatif</u> : RAS			
<b>Connaissance de la MCM</b>	50% oui / 50% non			
<b>Nombre d'inscription au Bloc-Notes</b>	4 inscriptions			

## F. GESTION DE L'EAU : QUELLES PLACES POUR LES CITOYENS ?

Conférence	13 novembre	mercredi	Cosmopolis	20h30
<b>Nombre de répondants</b>	13			
<b>Nombre de personnes présentes</b>	63			
<b>Taux de réponse</b>	20.63%			
<b>Moyenne d'âge</b>	39 ans			
<b>Tranche d'âge la plus représentée</b>	16-35 ans			
<b>Tranche d'âge la moins représentée</b>	46-65 ans			
<b>Source d'information la plus citée</b>	Bouche à oreille (CCFD)			
<b>Satisfaction</b>	77% satisfait			
<b>Remarques citées concernant l'événement</b>	<u>Positif</u> : qualité et complémentarité des intervenants (Nord-Sud), place au débat  <u>Négatif</u> : rythme et compréhension de certains termes difficile, échange avec le public trop court, toute la problématique n'a pas été abordée			
<b>Connaissance de la MCM</b>	54% oui			
<b>Nombre d'inscription au Bloc-Notes</b>	8 inscriptions			

## G. MEDIAS ALTERNATIFS : POUR UNE INFORMATION ENGAGÉE ?

Conférence	14 novembre	jeudi	Cosmopolis	20h30
<b>Nombre de répondants</b>	20			
<b>Nombre de personnes présentes</b>	40			
<b>Taux de réponse</b>	50%			
<b>Moyenne d'âge</b>	30 ans			
<b>Tranche d'âge la plus représentée</b>	16-35 ans			
<b>Tranche d'âge la moins représentée</b>	56-65 ans			
<b>Source d'information la plus citée</b>	Bouche à oreille (MCM)			
<b>Satisfaction</b>	70% très satisfait			
<b>Remarques citées concernant l'événement</b>	<p><u>Positif</u> : fond théorique et émotionnel intéressant, beaucoup de contenu, croisement et témoignages intéressants</p> <p><u>Négatif</u> : penser à bien définir les termes non connus de tous, débat peu participatif, niveau pas très élevé</p>			
<b>Connaissance de la MCM</b>	70% oui			
<b>Nombre d'inscription au Bloc-Notes</b>	8 inscriptions			

## H. PETIT DEJEUNER DU MONDE : PANIER D'ALTERNATIVES

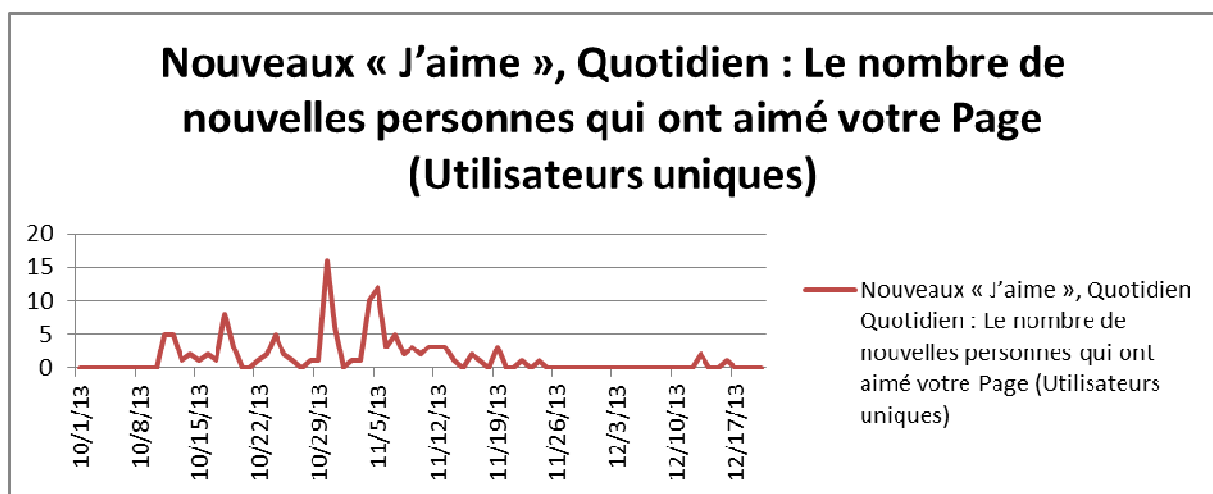
Rencontre échange	16 novembre	samedi	Cosmopolis	10h
<b>Nombre de répondants</b>	12			
<b>Nombre de personnes présentes</b>	15			
<b>Moyenne d'âge</b>	39 ans			
<b>Tranche d'âge la plus représentée</b>	16-25 ans			
<b>Tranche d'âge la moins représentée</b>	36-55 ans et 66 et +			
<b>Source d'information la plus citée</b>	Affichage			
<b>Satisfaction</b>	50% très satisfait, 42% satisfait			
<b>Remarques citées concernant l'événement</b>	<u>Positif</u> : convivial, intérêt de rencontrer des personnes qui se posent les mêmes questions <u>Négatif</u> : dispersion dans le débat, monopolisation du débat par les plus bavards			
<b>Connaissance de la MCM</b>	58% oui			
<b>Nombre d'inscription au Bloc-Notes</b>	7 inscriptions			



## IV. LA PAGE FACEBOOK REGIONALE

Les données présentées ci-après ne proviennent pas des questionnaires mais ont été obtenues sur le site de Facebook (page « Les Semaines de la Solidarité Internationale 2013, Pays de la Loire »).

Actuellement (le 20/12/13) la page Facebook régionale comptabilise **148 « j'aime »**.







Le taux d'engagement (clics sur publication, mention j'aime, commentaires et partage) est plus élevé sur les publications comportant des **images ou vidéo**.

## Les 10 publications ayant eu la plus grande portée (les plus vues sur Facebook)

Publié ▼	Publication	Genre	Ciblage	Portée ▲	Engagement
05/11/2013 10:30	AFRO SOCIAL CLUB			871 	4% 
30/10/2013 18:43	 Attention Attention : J-3 avant le début des Semaines en Pays de la Loire ! Soyez prêt(e)s !			381 	3% 
02/11/2013 09:22	 Les semaines ça commence aujourd'hui ! Ne manquez pas le premier événement cet			303 	2% 
16/10/2013 11:45	 Retrouvez dans cet album le programme des Semaines de la Solidarité Internationale de la			260 	13% 
04/11/2013 11:30	 Ce soir c'est le lancement des Semaines à Nantes ! Rejoignez-nous à Cosmopolis, 18 rue			245 	6% 
13/11/2013 10:33	 Pour aujourd'hui ? A Nantes, venez assister à 20h30 à la conférence "Gestion de l'eau : quelles			180 	3% 
31/10/2013 16:17	Place aux alternatives !			162 	2% 
16/10/2013 11:51	 Découvrez dès maintenant dans nos albums les programmes du CASI 49, du Collectif sarthois			158 	5% 
31/10/2013 16:21	 J-2 avant le début des Semaines en Pays de la Loire ! Ne manquez pas le premier événement qui			141 	4% 
16/10/2013 11:26	 Programme Collectif sarthois 2/2			130 	3% 

### Légende :

Ciblage		Genre	
	<i>Public</i>		<i>Profil</i>
			<i>Evènement</i>
			<i>Publication photo</i>

## V. LES SUGGESTIONS

### Le questionnaire

- Préciser « Affichage et brochure des semaines ».
- Adapter les questions selon l'objet de l'étude (exemple : communication).
- Il est intéressant de réaliser un questionnaire à condition de la bonne distribution et du retour des questionnaires (pas moins de 12% de la fréquentation).
- Rester sur un format court.
- Demander à la personne interrogée si elle fait partie d'une association de Solidarité Internationale. Ceci permettra d'identifier le pourcentage de personnes dites « sensibles ».

### Le public

- La tranche d'âge 36-55 ans est moins représentée. Des animations permettant de toucher ce public (par exemple : sensibilisation en entreprise) peuvent être pensées.

### La communication

- Le bouche à oreille a joué un rôle très important dans la diffusion de l'information. Il ne faut donc pas hésiter à s'appuyer sur le réseau associatif et les bénévoles pour diffuser l'information. Les associations membres de la MCM et de son réseau peuvent être mobilisées même si elles ne sont pas directement impliquées dans l'évènement. Les associations disposant d'un grand nombre d'adhérent peuvent être ciblées prioritairement pour diffuser l'information. Ceci permettra de mieux toucher le public dit « sensible ».
- Dans le cadre d'une stratégie de diffusion par le réseau des associations se poser la question : « Comment est diffusé le message ? ». Il faudra choisir soit une communication portée au nom de « La Semaine » ou soit au nom de l'organisateur. Le premier choix aura pour but de faire connaître l'évènement « La semaine de la Solidarité Internationale ». Le second choix sera plus efficace si l'on souhaite faire venir les destinataires du message, ces derniers connaissant déjà l'organisateur de l'évènement.
- La page Facebook régionale semble être pertinente vis-à-vis de l'évènement. Il est noté que les publications doivent être plus régulièrement alimentées par des images et/ou vidéo car ceci permet d'augmenter la portée et l'engagement des utilisateurs de Facebook.

## **L'organisation des évènements**

- Pour des sujets plus techniques prévoir un temps et/ou support explicatif permettant au public non initié de disposer des « bases ».
- Prendre soin à garder un temps de débat suffisant à chaque fin de conférence.
- Dans la mesure du possible avoir des intervenants du Nord et du Sud pour la complémentarité des expériences.
- Pour chaque évènement y compris les projections, disposer pour le débat d'au moins un professionnel du sujet.