



Résultats de l'enquête sur les médias du service de la communication

En janvier 2020, le service communication du diocèse d'Angoulême a lancé une enquête auprès de tous ses contacts. Merci pour vos réponses qui apportent des éléments intéressants et importants pour une meilleure communication diocésaine !

Un service communication et des moyens toujours davantage sollicités

Vous avez été 177 à répondre, la majorité via le site internet, quelques-uns par mail et papier. Nous vous remercions chaleureusement pour le temps que vous avez pris pour répondre et transmettre ce questionnaire.

Vous trouverez ci-dessous des graphiques et des commentaires pour chacune des questions qui étaient posées.

Voici quelques éléments de synthèse. Ceux-ci datent de février dernier. Depuis, avec la crise sanitaire du Coronavirus, les moyens de communication ont particulièrement montré leur nécessité. Les visites sur le site internet ont plus que doublé les deux derniers mois et bon nombre de personnes se sont mises à utiliser des outils nouveaux pour elles. Il est probable qu'une enquête aujourd'hui ne donnerait pas exactement les mêmes résultats. Ceux-là nous donnent néanmoins une image intéressante d'avant la crise.

66 % de ceux qui ont répondu se tiennent très souvent ou souvent informés de l'actualité du diocèse. La plus grande majorité (71%) le fait par le site internet, et presque autant utilisent la lettre d'information bimensuelle (66%). Le Journal de l'Église en Charente et les réseaux sociaux sont également bien utilisés. Mais les rassemblements (les messes) sont pour plus de 50 % d'entre vous le lieu où vous vous tenez informés.

Le site internet est l'objet de commentaires contrastés. Si à presque 60 % vous trouvez qu'il est facile de trouver des informations sur le site, nous entendons qu'il reste plus de 40 % des personnes pour qui ce n'est pas évident ! Nous y voyons un encouragement à travailler davantage cette question. De même, 88 % considèrent le site comme facile ou assez facile d'emploi, en le jugeant utile, pratique et bien renseigné. Mais moins d'un quart le trouve agréable et fonctionnel, et moins de 10 % attractif, ergonomique et moderne ! Nous avons du travail à faire !

Dans l'ensemble, vos attentes vis-à-vis du site internet sont, sur le fond, une mise à jour des informations (annuaire, horaires des messes, informations locales et diocésaines, de proximité ou plus large), et sur la forme, un site plus simple et plus clair, avec des outils de recherche efficaces et davantage d'attractivité.

Dans la suite de ces retours, nous avons la joie de vous annoncer que nous sommes d'ors et déjà au travail pour un nouveau site internet, qui pourrait voir le jour en septembre ! Nous vous en dirons davantage dans quelques temps, le chantier est important, mais à tous, nous allons pouvoir améliorer tous les "points faibles" que vous avez soulignés.

La lettre d'information bimensuelle est reçue par 84 % des personnes qui ont répondu, et ouverte à chaque fois par plus de la moitié des destinataires. Peu ne l'ouvrent jamais. À 85 % elle vous est utile pour vous tenir informés.

Plus de 55 % d'entre vous utilisent **les réseaux sociaux**. La présence de l'Église diocésaine sur ces réseaux vous paraît en majorité nécessaire, essentielle, appréciable, utile... et même parfois insuffisante ! Vous souhaitez que cette présence ne s'adresse pas uniquement aux catholiques convaincus mais aussi à des chrétiens plus éloignés et à la périphérie de nos communautés "qui sont aussi l'avenir du diocèse". Vous souhaitez également davantage de réponses et de réactivités quand

une question est posée par les réseaux.

Vous faites un retour mitigé du “**Journal de l’Eglise en Charente**”. Pour 37,6% d’entre vous il répond “souvent” ou “plutôt souvent” à vos attentes, pour 19,1% il n’y répond “jamais” ou “plutôt jamais”, et vous êtes plus de 43% à vous situer entre les deux ! Nous avons là aussi à progresser. Vous y recherchez plus d’informations diocésaines, plus d’informations sur la vie des paroisses, une approche plus en proximité (présentation des personnes, des prêtres, des activités, d’initiatives particulières...). Plusieurs d’entre-vous ne savent d’ailleurs pas où trouver ce journal, ni même de quel journal il s’agit... nous notons que nous avons des progrès à faire pour le distribuer et le faire connaître largement !

La fin de l’enquête abordait **les questions plus générales de communication**.

Pour vous, les missions d’un service diocésain de communication sont

- de diffuser les informations sur l’actualité du diocèse (96 %)
- favoriser les échanges d’informations entre paroisses / doyennés (79,9%)
- Viennent ensuite, à quasi égalité, et en proportion assez importante : unifier l’image / donner une cohérence aux publications du diocèse pour une meilleure identification (61,5%) et rejoindre des personnes qu’on ne voit pas régulièrement dans nos assemblées et réunions (59,2%).

L’image que vous percevez du diocèse est encourageante. Vous évoquez “une nouvelle génération” et “une envie missionnaire”, bien loin d’une vieille institution. Vous faites ensuite, et nous vous en remercions, une liste foisonnante (plus de deux pages pleines !) d’idées toutes très intéressantes pour développer cette image et les propositions à faire. Nous ne manquerons pas d’y puiser autant que nous le pourrons !

Encore une fois, nous vous remercions chaleureusement pour tout cet apport riche d’enseignement, qui montre combien nous participons ensemble à la communication du diocèse, c’est-à-dire à la fois à son unité et à sa vie missionnaire. Nous restons bien évidemment à l’écoute de toutes les suggestions que vous continuerez de nous transmettre ! L’équipe du Service Communication,

Sylvaine Lacrouts,
P. Benoît Lecomte
Jean-Paul Tourvieille
Béatrice Saint-Pé

retour_sur_l_enquete_com_2_-_janv_2020_-_graphiques