

**TNS DIMARSO**

avenue Rogierlaan 240  
1030 BRUXELLES  
tél. 02\215.19.30  
fax 02\216.13.96

**QUESTIONNAIRE**

Numéro de questionnaire:

Numéro d'étude: W134\QM\_2544F

Bonjour, vous parlez avec ..... de N.I.D. (Institut National pour la collecte de Données) à Bruxelles. Nous réalisons actuellement un sondage pour DIMARSO concernant l'internet.

Puis-je poser quelques questions à .....?

**\*VRAAG 1**

1. Quelle est la fonction de la personne responsable de la réalisation des projets internet pour votre localité?

(ENQ.: LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -

1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: Bourgmestre

2: Echevin

3: Adjoint responsable de la communication

4: Adjoint responsable des relations publiques

5: Adjoint responsable des nouvelles technologies

6: Chef de l'administration

7: Autre fonction responsable des projets internet (ENQ. PRECISER)

8: (Pas de responsable de projets internet\pas de projet) (ENQ. NE PAS LIRE)

9:

**FILTER: INDIEN CODE 1 TOT 7 VOOR VRAAG 1 → DOORGAAN NAAR VRAAG 3**

Merci de me mettre en contact avec cette personne.

**FILTER: INDIEN CODE 8 OF 9 VOOR VRAAG 1 → VRAAG 2**

**\*VRAAG 2**

2. Dans ce cas, quelle est la fonction de la personne responsable de la communication ou des relations avec les citoyens pour votre localité?

(ENQ.: LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -

1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(ENQ.: EN CAS DE DOUTE OU NSP\ INSISTER POUR PARLER AU BOURGMESTRE)

1: Bourgmestre

2: Echevin

3: Adjoint responsable de la communication

4: Adjoint responsable des relations avec les citoyens

5: Adjoint responsable des nouvelles technologies

6: Chef de l'administration

7: Autre fonction responsable de la communication (ENQ.: PRECISER)

8: (ENQ.:INSISTER POUR PARLER AU BOURGMESTRE)

Merci de me mettre en contact avec cette personne

Nous réalisons une étude commanditée par la Commission européenne auprès des 15 pays de l'Union européenne. Cette étude a pour sujet l'utilisation des nouvelles technologies de l'information par les municipalités \ localités européennes.

**\*VRAAG 3**

3. Quel est le nombre d'habitants dans votre localité?  
(ENQ. NOTER LE NOMBRE D'HABITANTS)

□□□□□□□□□□ habitants

(ENQ.: NSP\ SR → CODE 999999)

**FILTER: INDIEN MINDER DAN 3.000 INWONERS OF NSP\SR → STOP INTERVIEW**

**\*VRAAG 4**

4. Quels sont les principaux services d'information et de communication que votre municipalité fournit aux citoyens?  
(ENQ.: LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REponses POSSIBLES)

- 1: Un bulletin municipal imprimé
- 2: Un publipostage
- 3: Des campagnes d'affichage dans la localité
- 4: Un service d'assistance téléphonique qui explique aux citoyens les différentes procédures administratives
- 5: Plusieurs services d'assistance téléphonique, un pour chaque service administratif principal
- 6: Un bureau qui reçoit les plaintes du public
- 7: Une ligne verte pour appeler gratuitement l'administration publique
- 8: L'organisation de forums de citoyens et de débats publics sur de thèmes d'intérêt commun
- 9: L'organisation occasionnelle de programmes télévisés ou radio pour présenter les initiatives de la localité
- 10: Un site web
- 11: Autres (ENQ. PRECISER)
- 12: → **STOP INTERVIEW**

**\* VRAAG 5**

5. Pouvez- vous me dire si, oui ou non, votre site web propose les types d'informations suivants?

(ENQ.: LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -  
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: oui

2: non

3:

- a) Des renseignements sur les heures d'ouverture des services
- b) Des renseignements sur la structure et les responsabilités de l'autorité locale
- c) Les noms et numéros de téléphone des responsables de chaque activité
- d) Les adresses e-mail des responsables de chaque activité
- e) Des indications sur les procédures à suivre pour l'obtention de documents officiels
- f) La version électronique de formulaires officiels
- g) Des listes de questions fréquemment posées
- h) Une revue traitant des activités locales
- i) Des renseignements touristiques
- j) Des liens vers la presse locales
- k) Des renseignements sur les établissements d'enseignement locaux
- l) Des liens vers vos ressources culturelles locales (bibliothèques, muées, théâtres)
- m) Des informations sur ou un lien vers le site de la Chambre de Commerce locale
- n) Des instructions pour bénéficier des services sociaux (tels que soins médicaux, emploi, logement etc.)
- o) Des renseignements sur votre localité ou votre département comme centre d'affaire attrayant
- p) (Autres) (ENQ. PRECISER)

**\*VRAAG 6**

6. Pouvez-vous me dire si, oui ou non, votre site web propose des services interactifs (c'est-à-dire, permettant aux usagers d'envoyer et de recevoir des informations) en ligne, tels que.....

(ENQ.: LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -  
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: Oui

2: Non

3:

- a) Permettre l'envoi de formulaires officiels par courrier électronique avec un système de signature électronique
- b) Permettre la demande de documents officiels (tels que actes de naissance, fiches d'état civil, etc.)
- c) Permettre aux citoyens de déposer plainte contre d'autres citoyens en ligne
- d) Renouveler des licences en ligne
- e) Payer des amendes ou des impôts en ligne
- f) Accéder en ligne à des actes législatifs ou des décisions locales
- g) Permettre aux citoyens de faire des commentaires en ligne sur les procès verbaux de réunions de conseil municipal
- h) Des forums en ligne de citoyens ou des débats publics sur des thèmes d'intérêt commun
- i) Organiser des sondages d'opinion publique, c'est-à-dire des référendums ou autres activités de vote sur des sujets public
- j) Entrer en contact avec des élus ou des membres du conseil municipal
- k) (Autres) (ENQ.: PRECISER)

**\*VRAAG 7**

7. Selon votre expérience, depuis sa mise en place dans votre localité, seriez-vous plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord pour dire que votre site web.....  
(ENQ.: LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -  
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: Plutôt d'accord
- 2: Plutôt pas d'accord
- 3:

**\*ROTEER ITEMS**

- a) A causé des problèmes internes de réorganisation
- b) A demandé un temps d'apprentissage assez long
- c) Vous a obligé à mettre en place une équipe spécialement pour cette activité
- d) Vous a permis de créer de nouveaux emplois au sein de l'administration
- e) A nécessité l'achat d'un matériel coûteux
- f) A entraîné des frais de communications élevés
- g) Reste assez mal accepté par le personnel déjà en place
- h) Ne concerne encore qu'un petit nombre de citoyens
- i) A mis à l'épreuve la capacité de la municipalité à répondre rapidement aux demandes des citoyens
- j) N'a pas vraiment donné de résultats significatifs quant à la participation populaire aux activités politiques de la localité
- k) Ne peut pas être utilisé pour des procédures officielles faute d'une législation spécifique dans ce sens
- l) N'a pas vraiment eu un impact significatif sur l'économie de la localité

**DOORGAAN NAAR VRAAG 10**

**FILTER: STEL VRAAG 8 EN 9 INDIEN CODE 10 (geen website) BIJ VRAAG 4**

**\*VRAAG 8**

8. Pouvez-vous me dire, parmi les raisons suivantes, lesquelles peuvent justifier le fait que vous n'avez pas créé de site Web  
(ENQ.: LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: Le manque de temps
- 2: Le manque de ressources humaines qualifiées
- 3: Le manque de ressources financières
- 4: Vos citoyens ne sont pas suffisamment en ligne pour justifier l'investissement
- 5: La taille de votre localité ne justifie pas la création d'un site web
- 6: Vous n'êtes pas au courant des opportunités offertes par internet
- 7: Vous n'êtes au courant d'aucune localité dans votre région ou ailleurs dans le pays qui ait utilisé ces technologies avec succès pour fournir des services publics
- 8: Vous n'êtes pas certain de l'efficacité d'un tel outil
- 9: (Autres) (ENQ. : PRECISER)
- 10:

**\*VRAAG 9**

9. Etes-vous intéressé par l'installation d'un site Web dans les 12 mois à venir?  
(ENQ.: LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -  
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: Oui
- 2: Non
- 3:

**AAN ALLEN**

**\*VRAAG 10**

10. De manière plus général, pouvez-vous me dire si, oui ou non,  
votre municipalité a installé les services Internet suivants pour  
les citoyens?  
(ENQ.: LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -  
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: oui
- 2: non
- 3:

- a) Des locaux publics où les citoyens peuvent consulter Internet à **faible coût**
- b) Des locaux publics où les citoyens consulter Internet **gratuitement**
- c) La municipalité fournit gratuitement une adresse e-mail à ses citoyens
- d) Un réseau de bornes interactives placées dans des endroits publics  
(tels que bibliothèques, gares, points I pour les touristes,...)

**\*VRAAG 11**

11. A propos de politique, on parle souvent de « gauche » et de « droite ».  
Sur une échelle de 1 à 10, où situeriez-vous la majorité  
électorale de votre localité, sachant que  
**1** est la plus **gauche**, et  
**10** est la plus **droite**,  
les notes comprises entre 1 et 10 servent à nuancer votre jugement.  
(ENQ.: NE RIEN SUGGERER – NOTER SCORE ENTRE 1 ET 10)

□□□

- (98: refus)
- (99: nsp)