

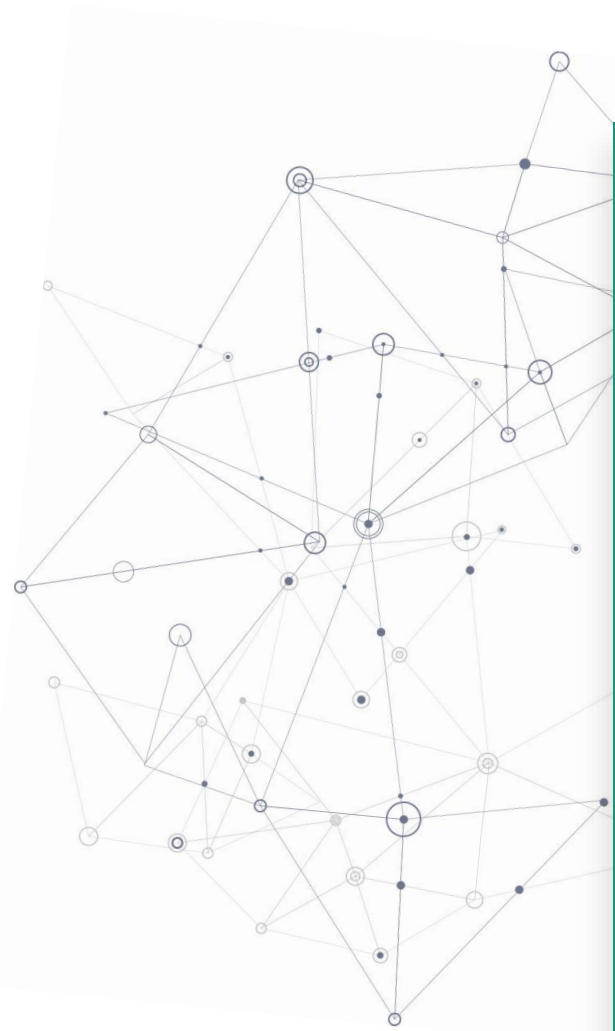


# Enquête auprès des abonnés de la feuille des avis officiels du Canton de Vaud – Janvier 2024



feuille  
des avis officiels

**PCL**  
TOUTE L'IMPRIMERIE



- 3**
- 4**
- 5**
- 6**
- 17**
- 23**
- 33**
- 36**

Descriptif de la recherche

- Objectifs et méthodologie

- Structure de l'échantillon

Habitudes de lecture

Evaluation détaillée de la version papier

Evaluation du numérique

Satisfaction générale

Conclusions et recommandations





# Descriptif de la recherche



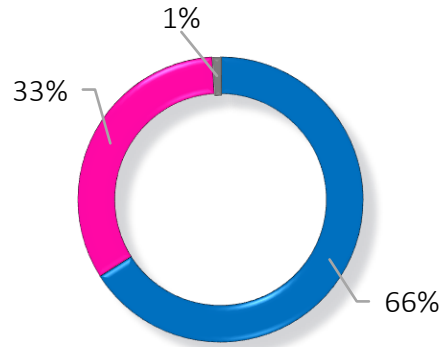
# Objectifs et méthodologie

- La Feuille des avis officiels du Canton de Vaud (FAO) est éditée et imprimée deux fois par semaine et contient toutes les informations relatives aux textes de lois, décrets, règlements cantonaux, les avis des tribunaux d'arrondissement, les avis de Justices de paix, les appels d'offres publics et mises au concours, les demandes de permis de construire, les avis officiels de l'Etat et des communes, ainsi que les avis de trafic routier et les informations sur le registre du commerce.
- La FAO paraît en version papier et est envoyée aux 6'000 abonnés et elle est aussi disponible sur le site Internet par abonnement digital (environ 700 abonnements).
- PCL, qui édite la FAO, a souhaité mettre en place une enquête auprès du lectorat pour déterminer la manière dont elle est perçue et utilisée ainsi qu'obtenir des pistes d'améliorations.
- Pour répondre à ces objectifs, une enquête mixte a donc été réalisée avec un volet quantitatif consistant en une enquête online auprès des abonnés ainsi qu'un volet qualitatif, composé d'entretiens individuels auprès d'assurés papier et d'assurés Online.
- **623 abonnés ont été interrogés** au mois de janvier 2024 pour la partie quantitative. **78% se sont déclarés lecteurs au cours des 4 dernières semaines** (soit 485 abonnés).
- En qualitatif, **8 abonnés papier et 8 abonnés Online ont été interrogés.**

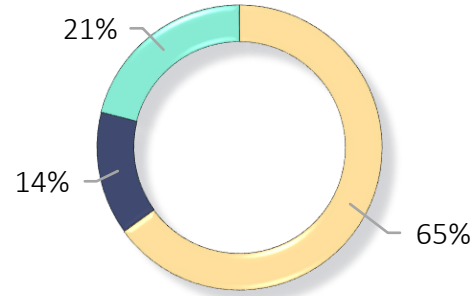
# Structure du lectorat

## 78% de lecteurs

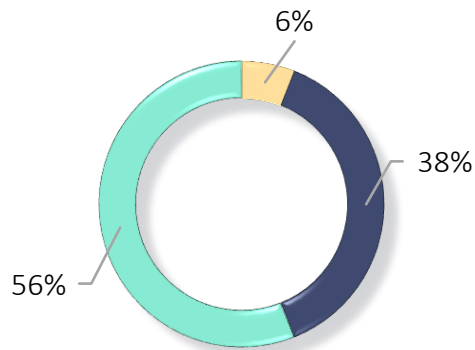
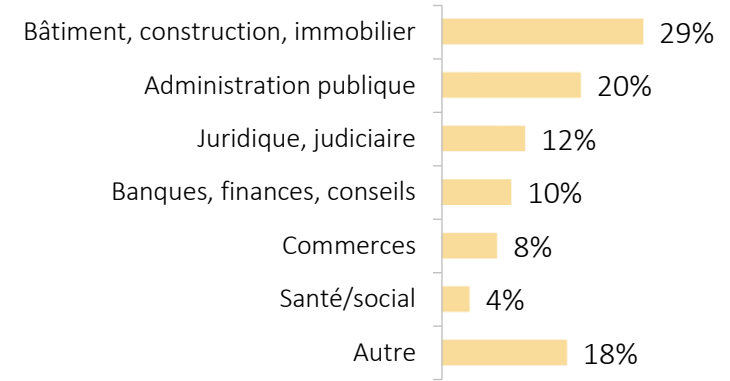
Base : 485 lecteurs de la FAO



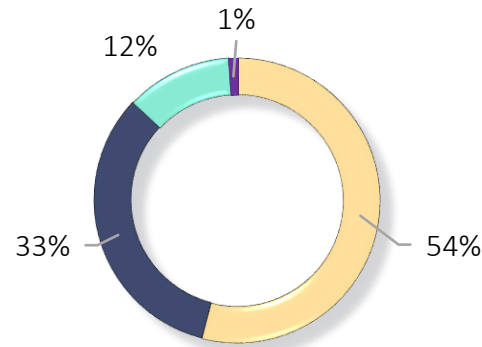
■ Hommes ■ Femmes ■ Autres



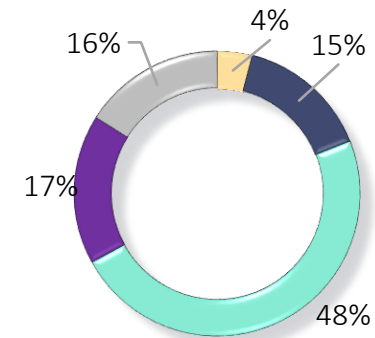
■ Temps plein ■ Temps partiel ■ Non actif·ve



■ Moins de 35 ans ■ Entre 35 et 54 ans ■ 55 ans et plus



■ Formation supérieure ■ Professionnelle ■ Maturité ■ Base



■ Foyer modeste ■ Foyer moyen inférieur ■ Foyer moyen supérieur ■ Foyer aisé ■ Refus de répondre



# Habitudes de lecture

---





- La **fréquence de parution de la FAO est bien connue** de tous les lecteurs, qu'ils soient abonnés mixte ou online uniquement. Les **raisons d'abonnement sont quasiment exclusivement liées au domaine professionnel**, seules quelques personnes sont abonnées pour leur curiosité personnelle ou n'ont pas résilié leur abonnement alors qu'elles ne sont plus en activité.
- La **consultation de la version papier se fait en général à réception et le temps moyen consacré est d'environ 10 minutes**. La lecture se fait **par rubriques** et les lecteurs vont en premier lieu aux rubriques qui les intéressent, avant de **survoler le reste du journal**. Même dans les rubriques qui les intéressent, la **lecture est très parcellaire et des tris s'imposent dans les informations** : le district ou la commune, le nom d'une entreprise – client ou fournisseur – ou le nom d'une personne connue. Si un de ces éléments est présent, les lecteurs lisent plus en détail.
- Pour les **abonnés Online, la lecture est moins régulière et encore plus morcelée**. Si les répondants n'ont pas créé d'alerte, ils vont assez peu souvent sur le site (1 à 2 fois par mois) car ils y pensent moins et ils utilisent la fonction de recherche pour trouver des informations spécifiques sur les personnes ou des entreprises. **Ceux ayant fait des alertes visitent le site dès réception d'une indication liée aux alertes**.
- Les **lecteurs papier ne vont jamais ou quasiment jamais sur le site Internet** de la FAO bien qu'ils en connaissent l'existence. Pour la plupart, ils sont **attachés à la version papier et sont peu enclins à modifier leurs habitudes**. De plus, **recevoir le journal papier leur rappelle de regarder les informations présentes** alors qu'avec l'abonnement numérique, ils peuvent rapidement oublier de consulter les informations pendant plusieurs semaines, surtout s'ils n'ont pas mis d'alertes.

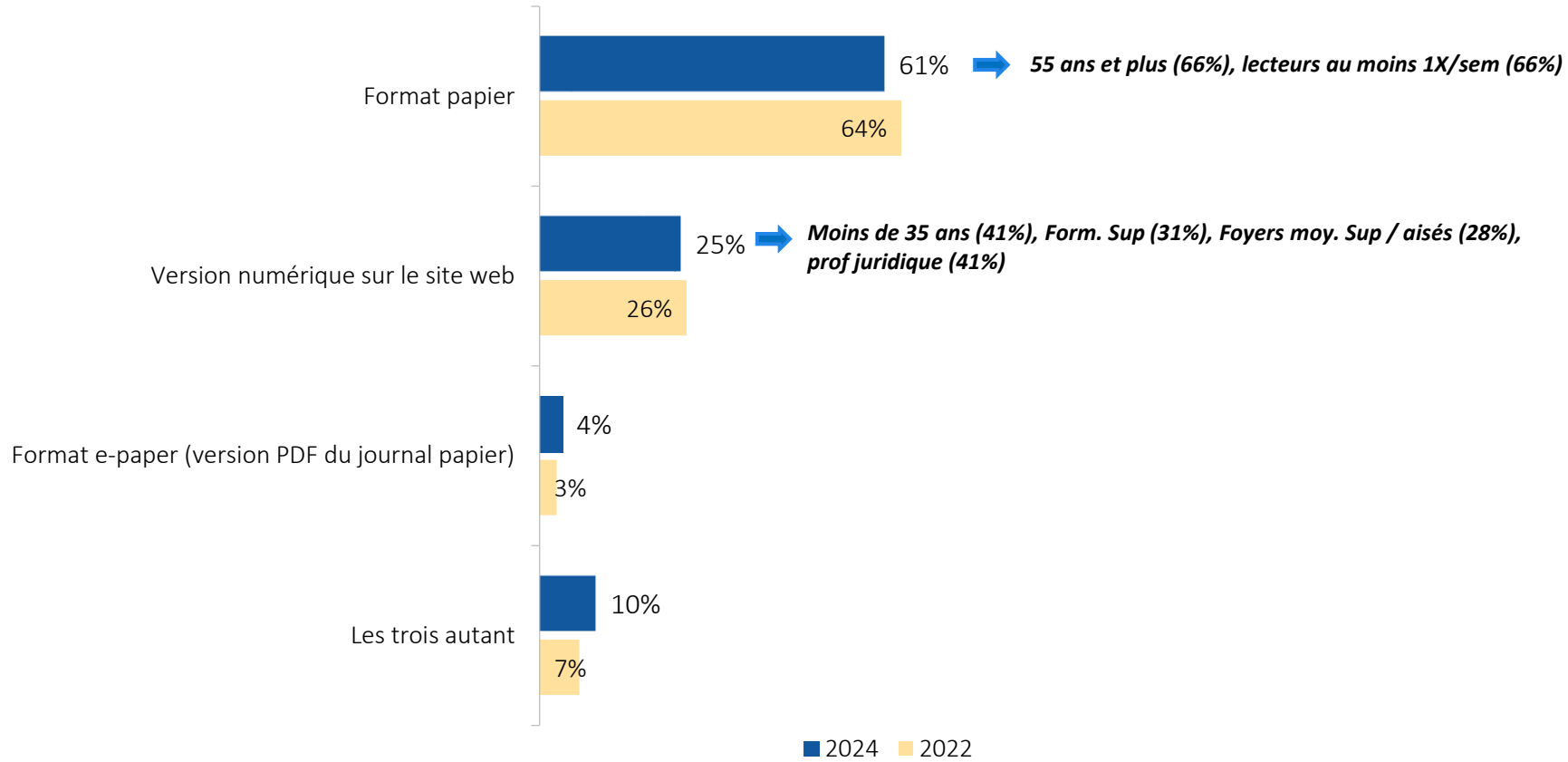
- **Le journal papier fait partie de la communication de l'entreprise.** En effet, **le journal peut être annoté** et laissé ensuite en consultation pour un autre collaborateur. Cette notion ne se retrouve pas avec la version Online où l'annotation n'est pas possible.
- **Les rubriques les plus consultées sont liées aux intérêts professionnels et sont les mêmes en papier ou en Online.** Avec la version papier, les lecteurs parcourent néanmoins plus l'entier des rubriques, même si ce n'est que très partiellement; ils feuillent les pages et regardent un peu toutes les rubriques, en passant bien sûr plus de temps sur leurs centres d'intérêts. **Avec la version Online, les lecteurs vont directement aux rubriques ciblées sans aller dans les autres rubriques.** De ce fait, les lecteurs de la version papier sont plus lecteurs des articles rédigés.
- Les rubriques consultées dépendent fortement de l'activité professionnelle. En effet, les personnes travaillant dans le bâtiment ou l'immobilier seront plus intéressées par les Mises à l'enquête alors que d'autres branches d'activités comme les avocats seront plus intéressées par les poursuites/faillites ou les informations sur les tribunaux.
- **Les articles en Une, en page 3 ou sur les communes sont lus par la plupart des lecteurs de la version papier** mais ce n'est pas la raison pour laquelle ils sont abonnés. Néanmoins, **ils apprécient de les lire et les trouvent intéressants. La Der est quant à elle peu lue** et une partie des personnes interrogées ne savent même pas ce que c'est.



# Format de lecture

Q3. Habituellement, vous lisez la FAO plutôt ... ?

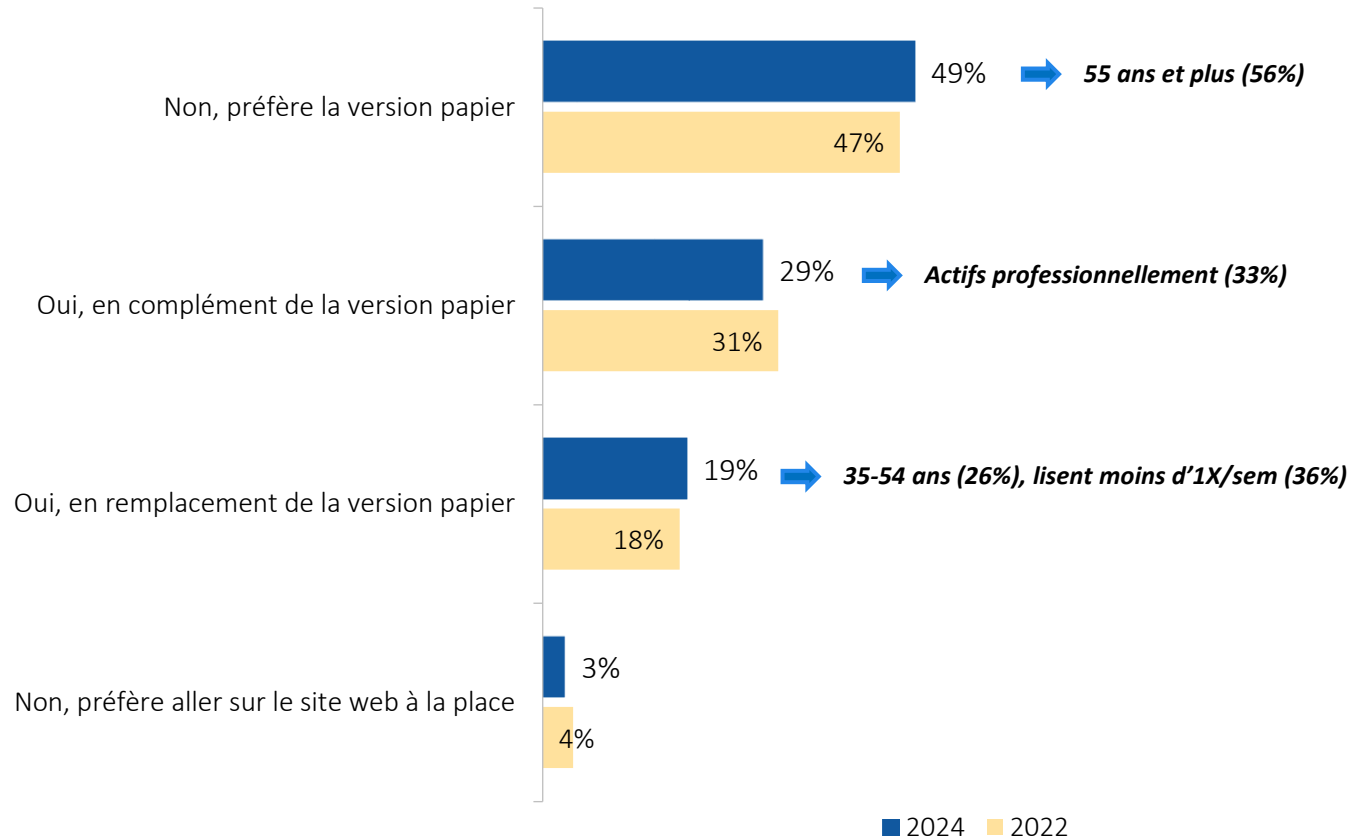
Base : 485 lecteurs



# Intérêt pour le e-paper

Q4. Etes-vous intéressé-e à recevoir la FAO en format e-paper (version PDF du journal papier) ... ?

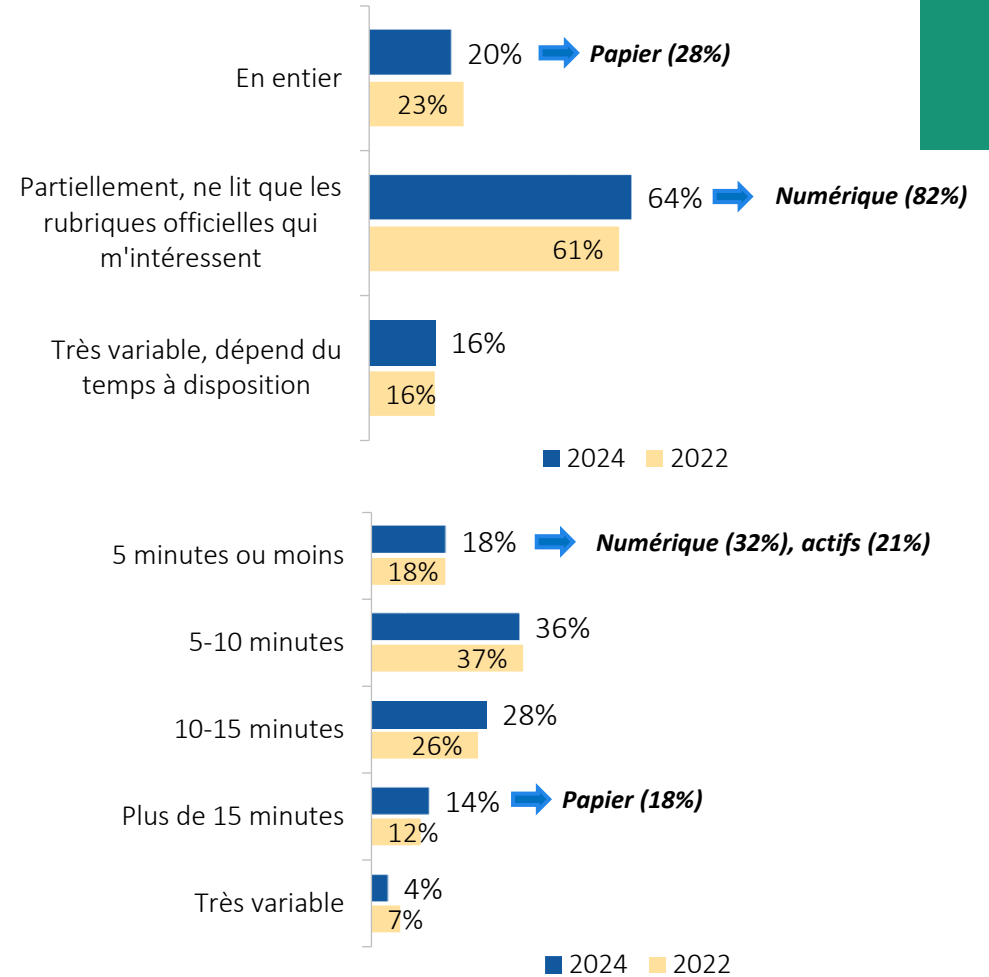
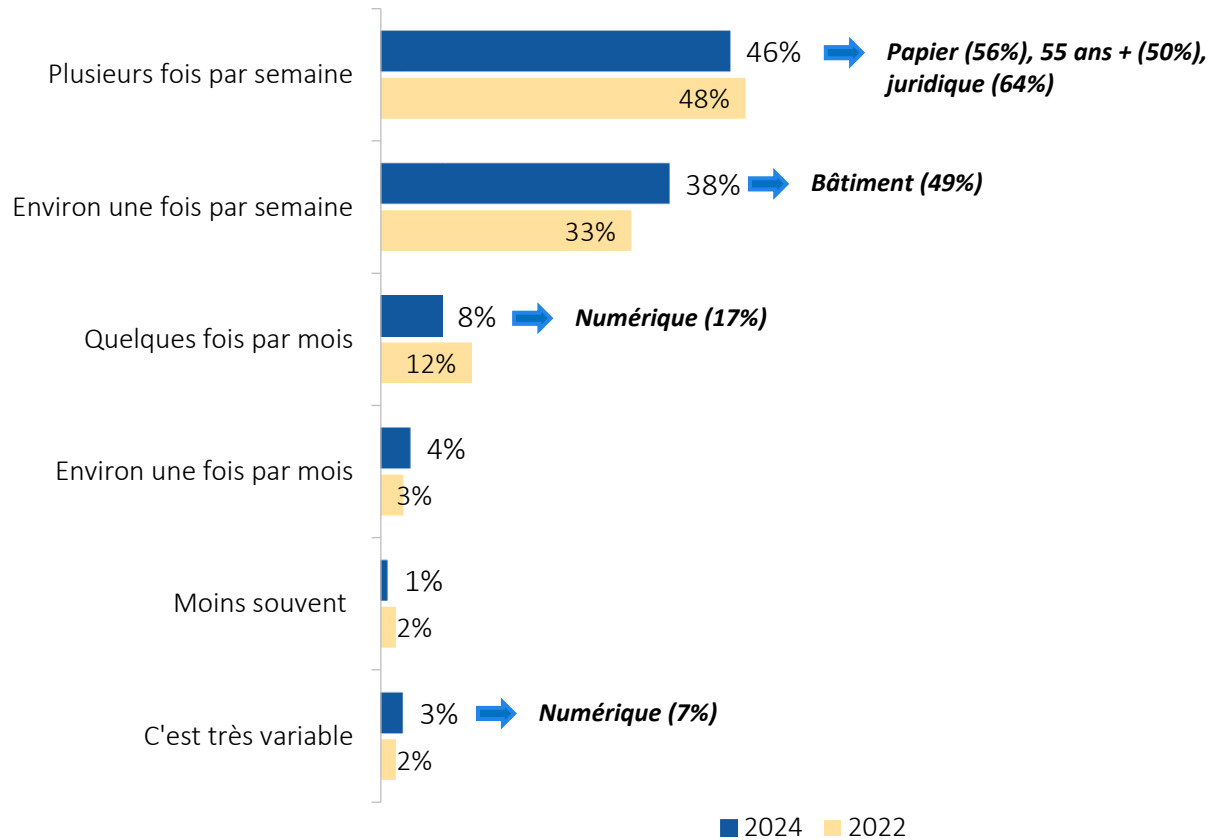
Base : 296 lecteurs de la version papier



# Fréquence, mode et durée de lecture

Q5. Habituellement, à quelle fréquence lisez-vous ou feuillotez-vous un numéro de la FAO ? Q6. En général, comment lisez-vous la FAO? Q7. Combien de temps environ prenez-vous pour lire, feuilloter ou consulter un numéro de la FAO ?

Base : 485 lecteurs

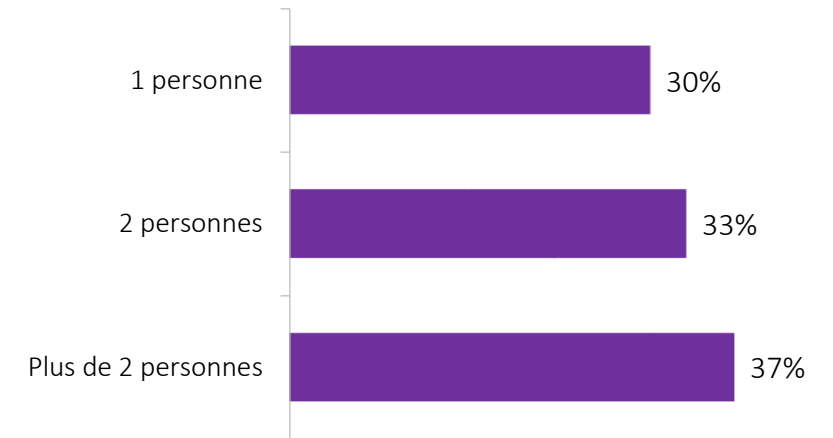
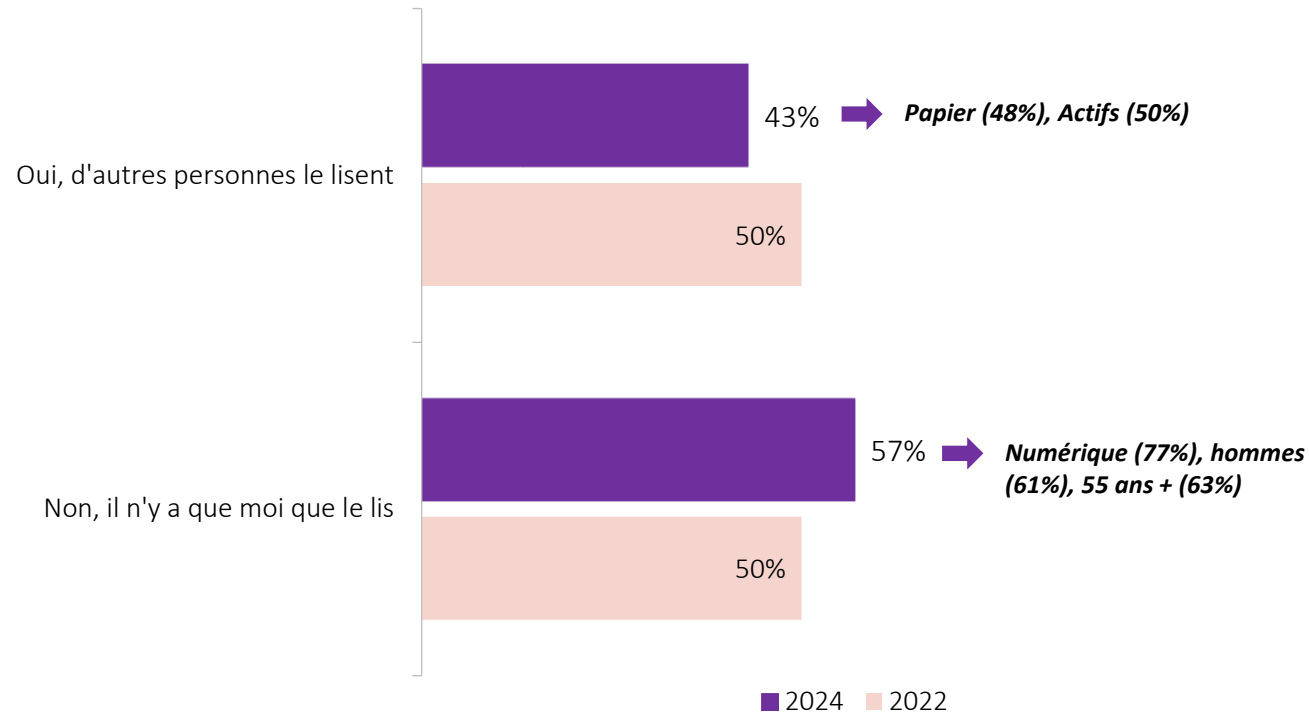


# Nombre de lecteurs

Q8. Y a-t-il dans votre entourage d'autres personnes qui lisent votre exemplaire de la FAO ? Q9. Combien ?

Base : 485 lecteurs

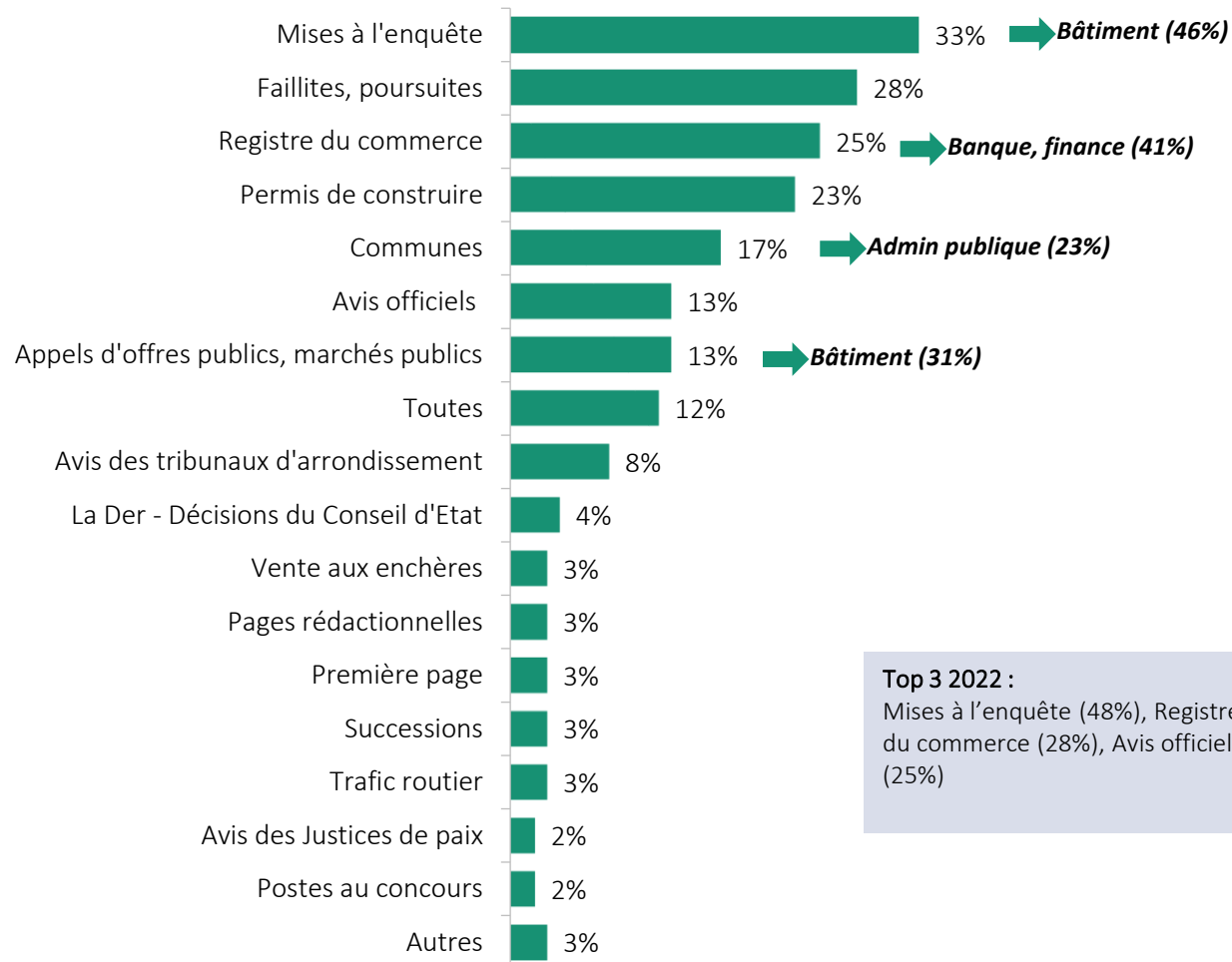
Base : 205 abonnés



# Intérêt pour les différentes rubriques - spontané

Q10. Habituellement, quelles sont les rubriques que vous consultez dans la FAO ? (question ouverte, réponses spontanées)

Base : 485 lecteurs



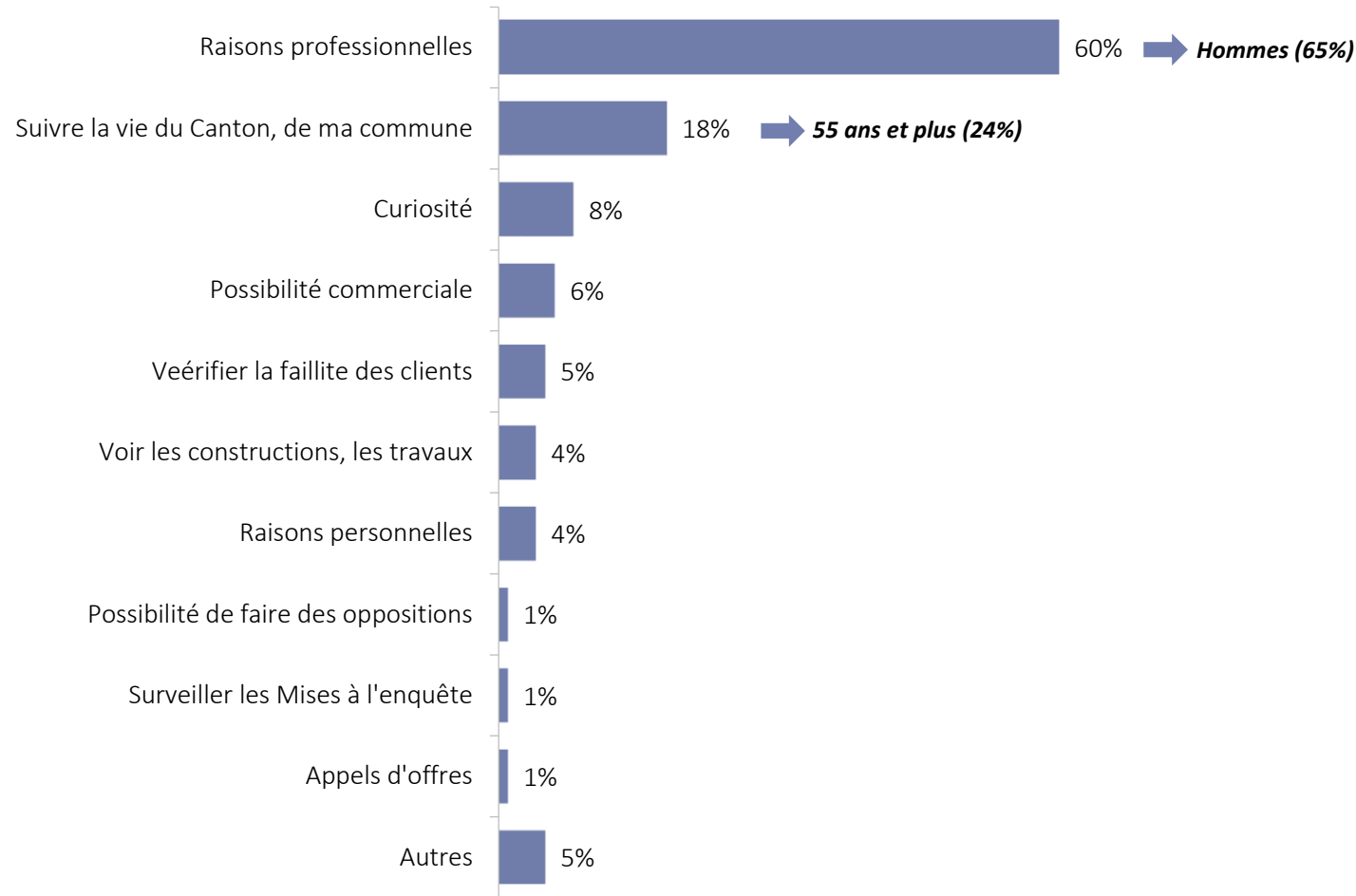
#### Top 3 2022 :

Mises à l'enquête (48%), Registre du commerce (28%), Avis officiels (25%)

# Raisons pour l'intérêt de ces contenus

Q12. Pour quelles raisons ces contenus vous intéressent-ils ? (question ouverte)

Base : 290 lecteurs

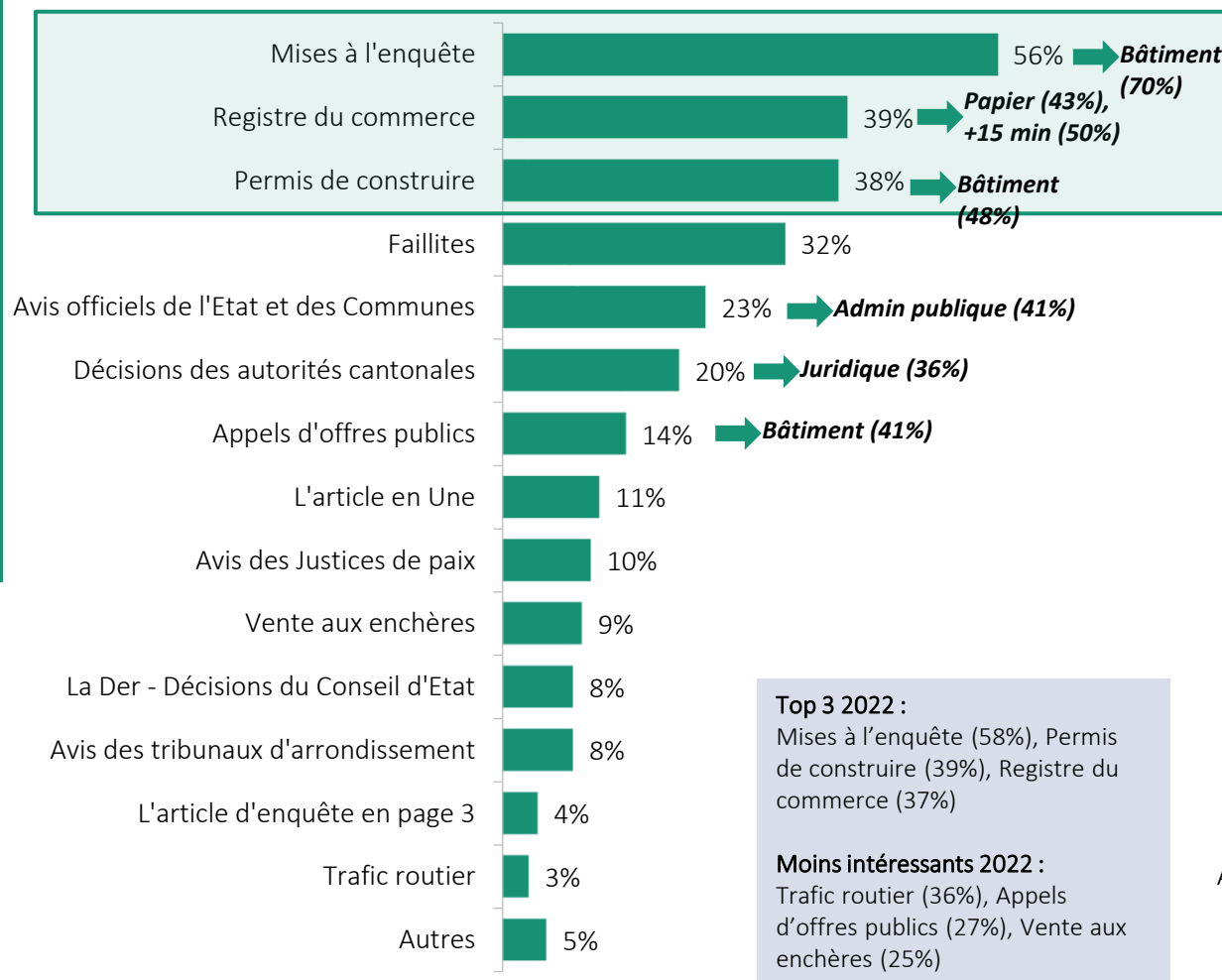


# Intérêt pour les différentes rubriques

Q11. Parmi les contenus suivants de la FAO, lesquels vous intéressent le plus ? Q13. Et lesquels vous intéressent le moins ?

Base : 485 lecteurs

## + Intéressants



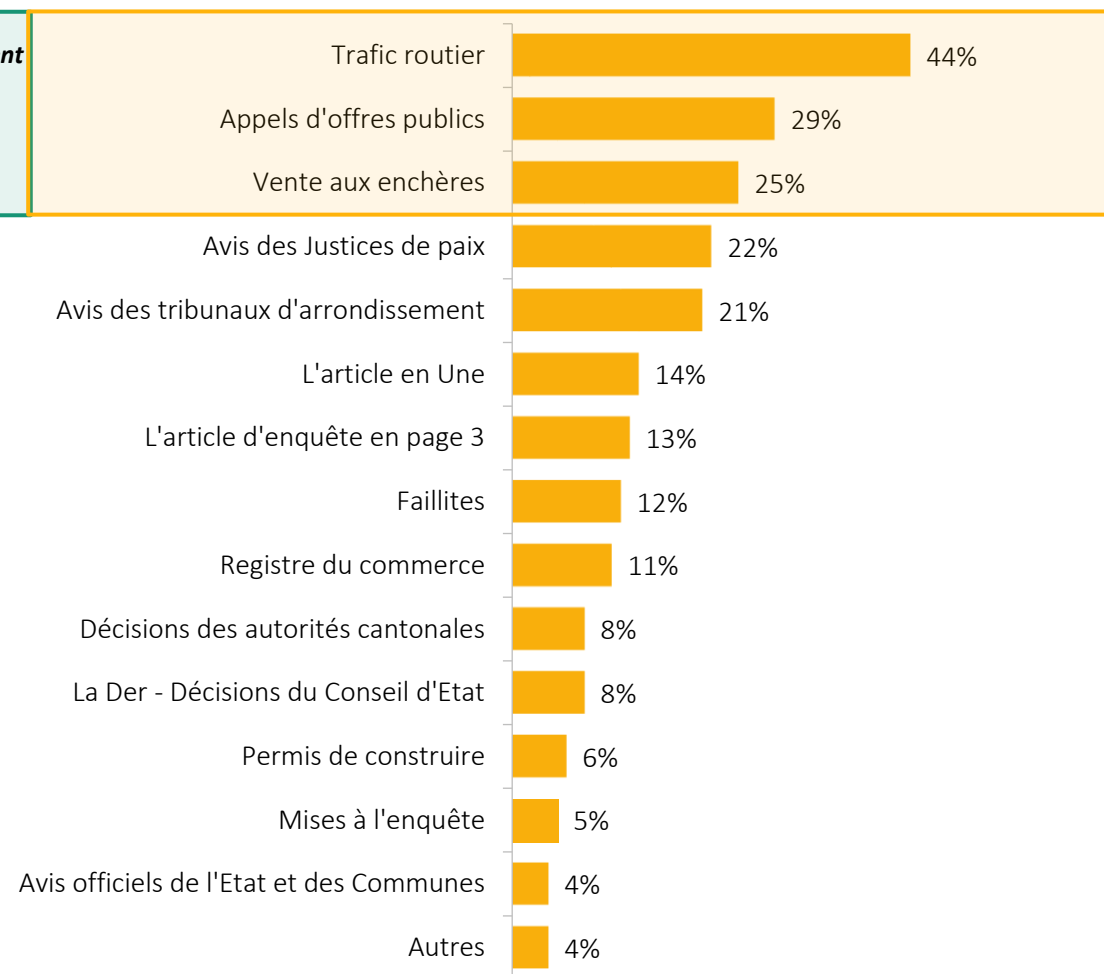
### Top 3 2022 :

Mises à l'enquête (58%), Permis de construire (39%), Registre du commerce (37%)

### Moins intéressants 2022 :

Trafic routier (36%), Appels d'offres publics (27%), Vente aux enchères (25%)

## - Intéressants



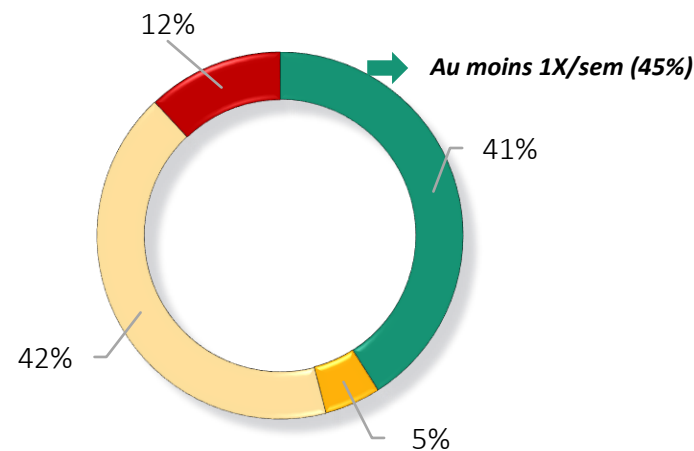
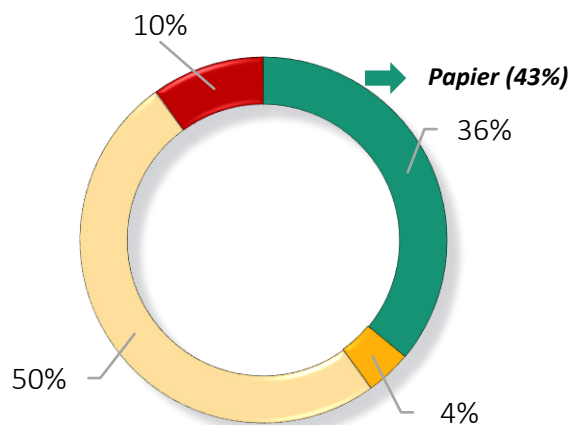


# Appréciation de la Une et de la Der

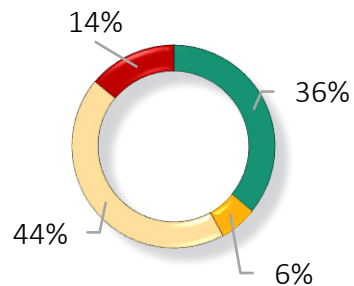
Résultats de la recherche

Q14. Que pensez-vous de la Une ? Q15. Que pensez-vous de la dernière page «Décisions du Conseil d'Etat» ?

Base : 485 lecteurs

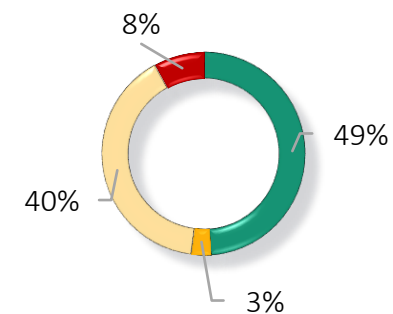


2022



- Lu et a trouvé intéressant
- Lue mais n'a pas trouvé intéressant
- Pas lu mais semble intéressant
- Pas lu et ne semble pas intéressant

2022





## Evaluation détaillée de la version papier

---



- Le format convient à toutes les personnes interrogées. Aucune ne souhaite un journal plus grand mais les personnes les plus âgées trouvent que l'écriture est trop petite ou trop serrée pour certaines rubriques (notamment le registre du commerce ou les ordonnances/sommations).
- En spontané, le visuel du journal plaît bien car il est sobre et donne de la crédibilité aux informations contenues. C'est ce qui est attendu pour ce type de publication et même si le visuel n'est pas «sexy» il est tout à fait en ligne avec les attentes. Pour eux la couleur verte est attendue car c'est la couleur du canton.
- Comme ce sont des lecteurs très habitués et qu'ils le lisent depuis longtemps, ils estiment que c'est facile de s'y retrouver et de trouver les rubriques qui les intéressent.
- La présence de publicité n'est pas problématique. La quantité et

la disposition ne gêne pas la lecture et les lecteurs la remarque à peine.

- Page 1 :
- Le titre est tout à fait reconnaissable et bien connu de tous les lecteurs qui n'envisagent pas une modification de celui-ci.
- La présence de photos amène un plus et donne envie d'aller plus loin dans la lecture des articles. La mise en page est claire et espacée.
- Le sommaire n'est pas utile pour la majorité des lecteurs qui savent très bien où se situent les rubriques qu'ils consultent.



## Exemplaire du 16 janvier

- Page 3 :
  - Même si ce n'est pas une demande spontanée des lecteurs, ils apprécient les articles rédigés quand ils prennent le temps de le lire. Ils apprécient la qualité de la rédaction ainsi que la qualité des informations mentionnées.
  - Les photos incitent fortement à la lecture, bien plus que le titre de l'article.
- Page 4 : Tribunal cantonal, culture ...
  - Cette page est survolée dans l'ensemble. Les titres encadrés en vert sont lus ainsi que les titres en gras. Les lecteurs parcourent les informations en ne lisant que les mots en caractères gras. Si c'est un nom de commune ou de personnes qu'ils connaissent, alors ils lisent l'article plus en profondeur.
- Pages 5 à 8 : Institutions, territoire et sport
  - Ces pages sont parcourues plus qu'elles ne sont lues. Ils survolent les noms par curiosité pour voir s'ils reconnaissent quelqu'un (un de leurs clients ou un fournisseur par exemple).
  - La mise en page est lisible, même si les informations sont très concentrées.
  - Le classement convient bien aussi car ils ne regardent que les districts qui les concernent, en passant sur les autres.
  - En revanche, le titre encadré ne va pas du tout avec le contenu selon eux. Ils verraient plus les titres secondaires à la place (ordonnance de conversion, ordonnance pénale, sommations...).

## Exemplaire du 16 janvier

- Pages 9 et 10 : Tribunaux d'arrondissement ...
- Ce sont les personnes travaillant dans le juridique qui regardent le plus cette rubrique.
- Globalement la **présentation est pour eux claire** avec les traits séparant chacune des informations.
- Néanmoins ils regrettent que le « gras » ne soit pas mis sur les **informations importantes telles que les noms des entreprises ou des personnes** concernées par ces informations. En effet, le gras est seulement mis pour indiquer le nom du/de la président·e. Selon eux, mettre en gras les informations sur les sociétés ou les personnes faciliterait la lecture et permettrait d'aller rapidement à l'information essentielle.
- Pages 11-12 : Poursuites, faillites, concordats, communes
- La mise en page est très claire mais ce qui perturbe les lecteurs c'est que les **avis concernant les entreprises sont mélangés avec les avis concernant les personnes physiques**. Les entreprises semblent plus intéressantes que les personnes physiques et devraient être mises en avant.
- De même, **le gras devrait être mis sur le nom des entreprises ou des personnes physiques**.
- Page 13 à 15 : Marchés publics
- Même si les répondants ne lisent pas cette rubrique, tous estiment qu'elle est très importante. La mise en page convient à tous.
- Ils **apprécient de voir un résumé** car si cela les intéresse, ils vont ensuite voir le site simap.ch

## Exemplaire du 16 janvier

- Pages 16 à 19 : Alphabet des communes vaudoises
- Tous les lecteurs interrogés apprécient cette rubrique. Ils la lisent ou la survolent selon l'intérêt qu'ils ont pour la commune.
- Les lecteurs aiment apprendre l'histoire ou les futurs projets des communes. Cela intéresse tout spécialement les lecteurs qui travaillent dans l'immobilier et qui peuvent voir des opportunités professionnelles.
- Ils apprécient aussi de connaître le nom des municipaux et surtout les informations dans le « Ce qu'il faut savoir ».
- Les **photos sont aussi jolies et mettent en valeur** les communes.
  
- Pages 20 à 25 : Permis de construire, mises à l'enquête
- C'est une rubrique qui est particulièrement regardée.
- C'est la mise en page de cette rubrique qui pose le plus de problèmes aux lecteurs. Le fait que les informations soient sur deux pages ne facilite pas la lecture.
- Certains répondants suggèrent un **réaménagement des informations sur ces pages de manière à ce que les informations importantes soient sur une seule page** (districts, communes, adresses, propriétaire et description de l'ouvrage) et que sur l'autre page se trouvent les informations peu importantes (coordonnées géographiques, auteur des plans, numéro CAMAC).
- De plus, **la publicité est ici vue comme gênante** pour la lecture et quand il n'y en a pas, cela laisse un espace libre qui n'est pas exploité (page 22).

## Exemplaire du 16 janvier

- Pages 26 à la fin: Registre du commerce
- Cette rubrique est parcourue par un grand nombre de lecteurs.
- Les lecteurs lisent en diagonale les noms en gras et lisent en détail l'article quand ils tombent sur un nom qui les intéresse. Les lecteurs estiment lire chaque page en 15 à 20 secondes.
- Certaines personnes souhaiteraient aussi qu'en plus des entreprises, les noms des personnes physiques soient aussi mis en gras, même s'ils reconnaissent que cela pourrait peut-être gêner la lecture en « mettant trop de gras partout ».
- Les articles rédigés, même s'ils ne font pas partie des attentes spécifiques pour ce type de publication sont les bienvenus pour les lecteurs. Ils apprécient réellement l'Alphabet des communes et seraient volontiers **favorables à plus d'articles rédigés, en lien avec le Canton**. Ils apprécieraient que ces **articles mêlent l'histoire et les actualités récentes** (« par exemple, s'il y a des déclarations de travaux sur un pont, qu'on nous relate l'histoire de ce pont ou de ce quartier. C'est toujours intéressant de connaître l'histoire de la ville ou du canton ») Néanmoins il faut que ces informations gardent un lien avec la FAO et les informations contenues pour que ce ne soit pas totalement hors contexte et hors propos.





# Evaluation du numérique

---



- La consultation de l'outil numérique est moins importante que la consultation du journal papier. Seuls quelques personnes regardent le site une à plusieurs fois par semaine. Pour les autres, c'est plutôt une fois tous les 15 jours. **C'est souvent les alertes mises en place qui leur font penser à aller voir une information.** Pour 3 personnes, **une alerte une fois par semaine** pourrait leur permettre de penser à aller voir sur le site et ainsi être sûr de ne pas louper d'informations importantes.
- Les raisons principales évoquées pour l'abonnement en ligne est le fait de ne **plus vouloir recevoir de papier** et la praticité de **d'aller directement voir les informations qui les intéressent.** Le **système d'alertes** est aussi très attractif quand il est utilisé.
- En se connectant à leurs comptes, **les lecteurs vont directement vers les rubriques qui les concernent.** Seules deux personnes prennent le temps de flâner sur la page d'accueil.
- **Tous les abonnés numériques ont déjà utilisé la fonction de « recherche » et la plupart la trouve très utile et très bien faite.** Seules 2 personnes ont émis des réserves sur cette recherche en indiquant qu'elle n'était pas assez performante. En effet, les noms doivent être écrits en entier et sans erreurs, ce qui peut nuire à la recherche. Ils souhaiteraient une recherche plus performante en indiquant juste des éléments parcellaires.
- **La navigation dans les rubriques est bien perçue** et les abonnés vont directement chercher les informations qu'ils souhaitent.
- **L'agencement général du site convient à tous et ils n'ont pas d'attentes précises** concernant une évolution du design.

- La moitié des personnes interrogées ont mis des alertes sur certains éléments et ils en sont très satisfaits. Mais là encore, l'orthographe doit être exacte pour que les alertes fonctionnent, ce qui peut prendre du temps à paramétrer.
- Ceux qui n'utilisent pas ce système d'alerte savent qu'il existe mais n'ont pas pris le temps ou ne pensent pas à l'activer. Un rappel régulier par email ou par un pop-up sur le site pourrait leur permettre d'y penser.
- La plupart des consultations se font via l'ordinateur du travail et peu utilisent leur smartphone en mobilité pour regarder la FAO. Néanmoins, 2 personnes, gros utilisateurs, aimeraient une application qui leur permettrait de regarder les infos de la FAO entre deux RDV ou dans le train.
- Très peu d'abonnés Online interrogés reçoivent la Newsletter et même si certains seraient intéressés par la recevoir, ils ne savent pas comment procéder pour s'inscrire. La moitié des personnes interrogées ne savent pas que la FAO dispose d'une Newsletter.
- Ceux qui la reçoivent (2 personnes interrogées) apprécient son contenu et la fréquence de parution, même s'ils avouent la lire assez peu régulièrement et rarement cliquer sur des articles.
- La version e-paper de la FAO n'est que très peu regardée par les abonnés Online. Ils vont directement dans les rubriques qui les intéressent et ne souhaitent pas retrouver la version « papier ». Pour eux, il pourrait y avoir un intérêt à cette version si celle-ci était annotable et transmissible à des collègues.

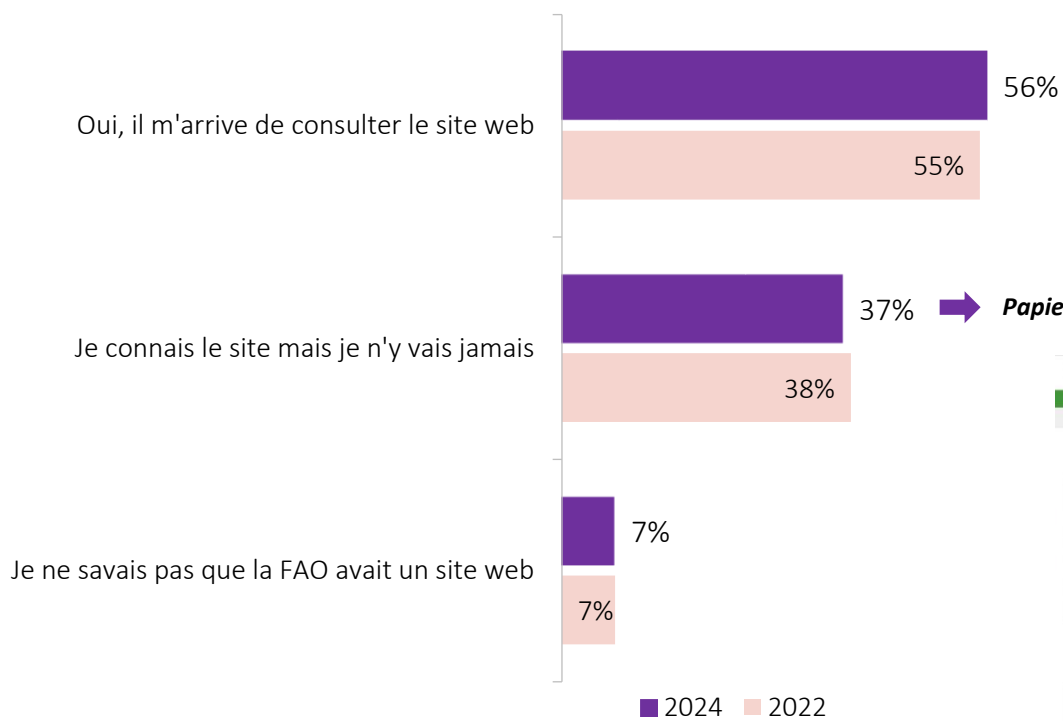
# Consultation site web de la FAO

Résultats de la recherche

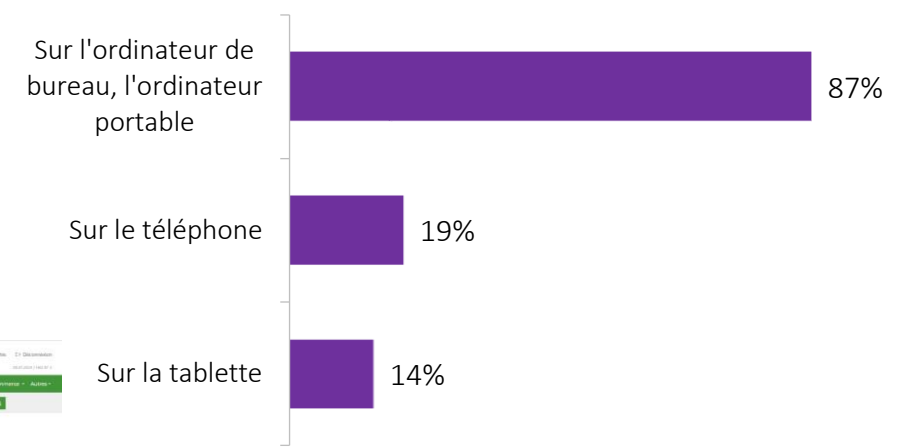
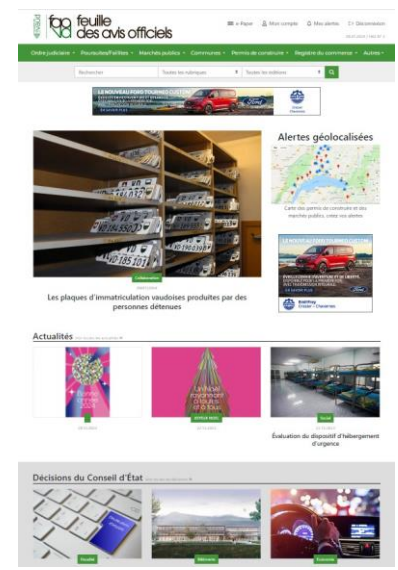
Q16. Vous arrive-t-il de consulter le site web de la FAO ? Q17. Sur quel appareil consultez-vous le site web de la FAO ?

Base : 485 lecteurs

Base : 270 abonnés qui consultent le site web de la FAO



➔ Papier (54%)



# Option «recherche»

Q18. Utilisez-vous l'option «Recherche» pour naviguer dans le site web de la FAO ? Q19. Quels sont les 3 derniers mots-clés que vous avez tapés sur l'onglet de recherche du site de la FAO ?

Base : 270 abonnés qui consultent le site web de la FAO

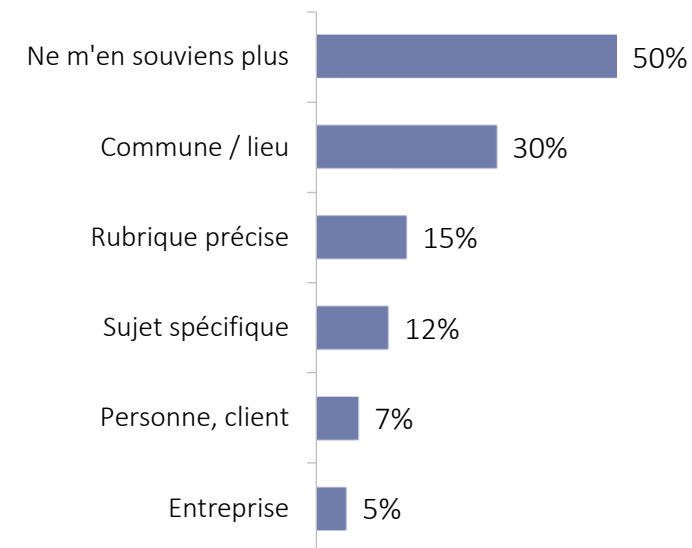
**68%** utilisent la fonction recherche  
(63% en 2022)



## Alertes géolocalisées



Base : 184 abonnés qui utilisent la fonction recherche



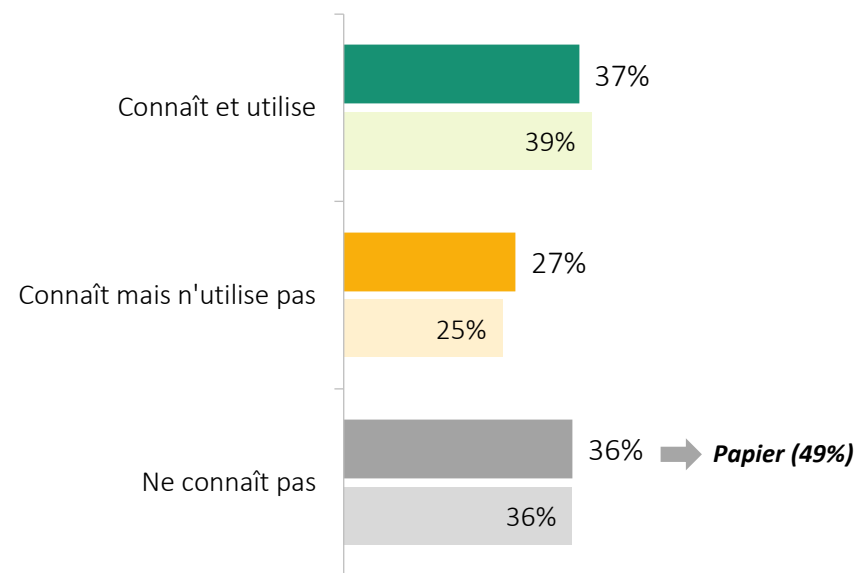
# Option des alertes géolocalisées

Q20. Connaissez-vous la possibilité de créer des alertes géolocalisées pour les permis de construire et des marchés publics ?

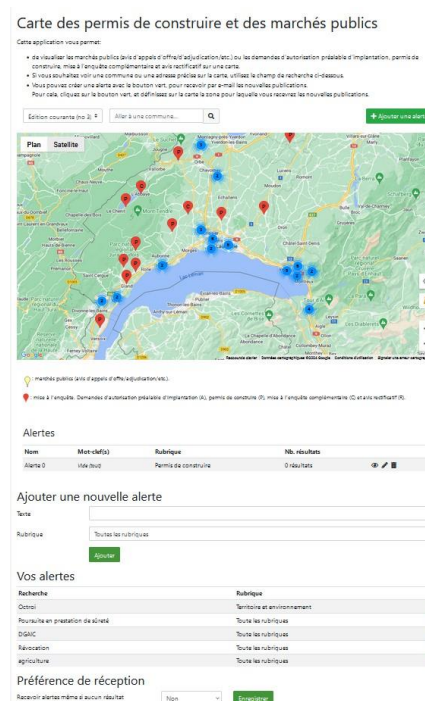
Q21. Savez-vous que vous pouvez ajouter des alertes soit par texte, soit par rubrique ? Q22. Les alertes vous sont-elles utiles ?

Base : 270 abonnés qui consultent le site web de la FAO

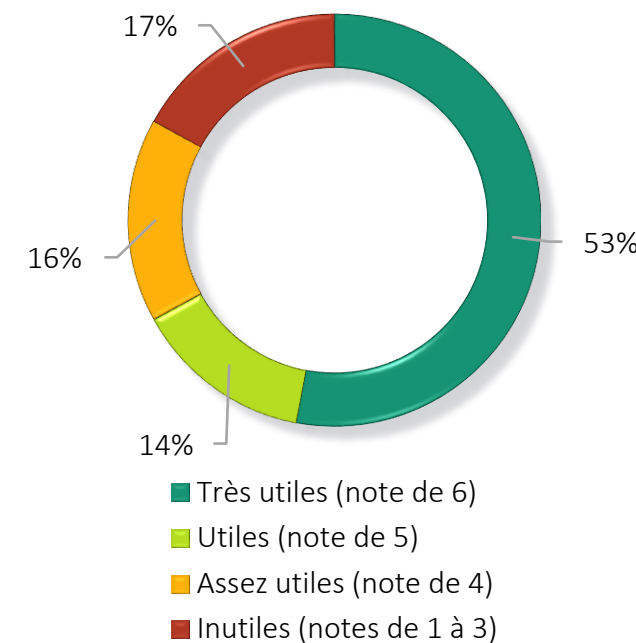
Base : 172 abonnés qui utilisent les alertes géolocalisées



**62%** Savent ajouter des alertes  
(63% en 2022)



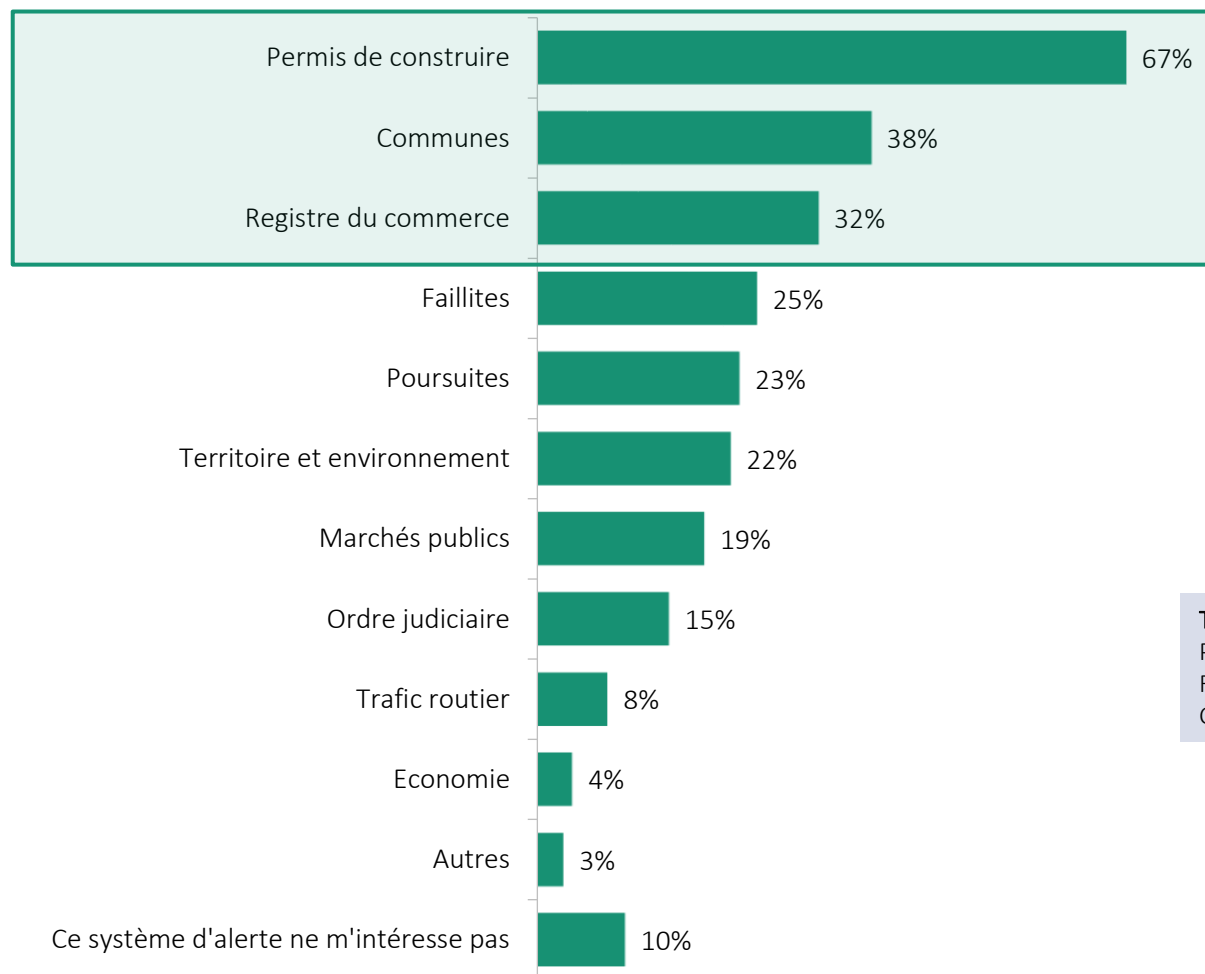
**Moyenne : 4.9 / 6**  
(rappel 2022 : 5.0)



# Rubriques privilégiées pour les alertes géolocalisées

Q23. Sur quelles rubriques êtes-vous intéressé-e à créer des alertes ?

Base : 172 abonnés qui utilisent les alertes géolocalisées



## Top 3 2022 :

Permis de construire (59%),  
Registre du commerce (29%),  
Communes (26%)



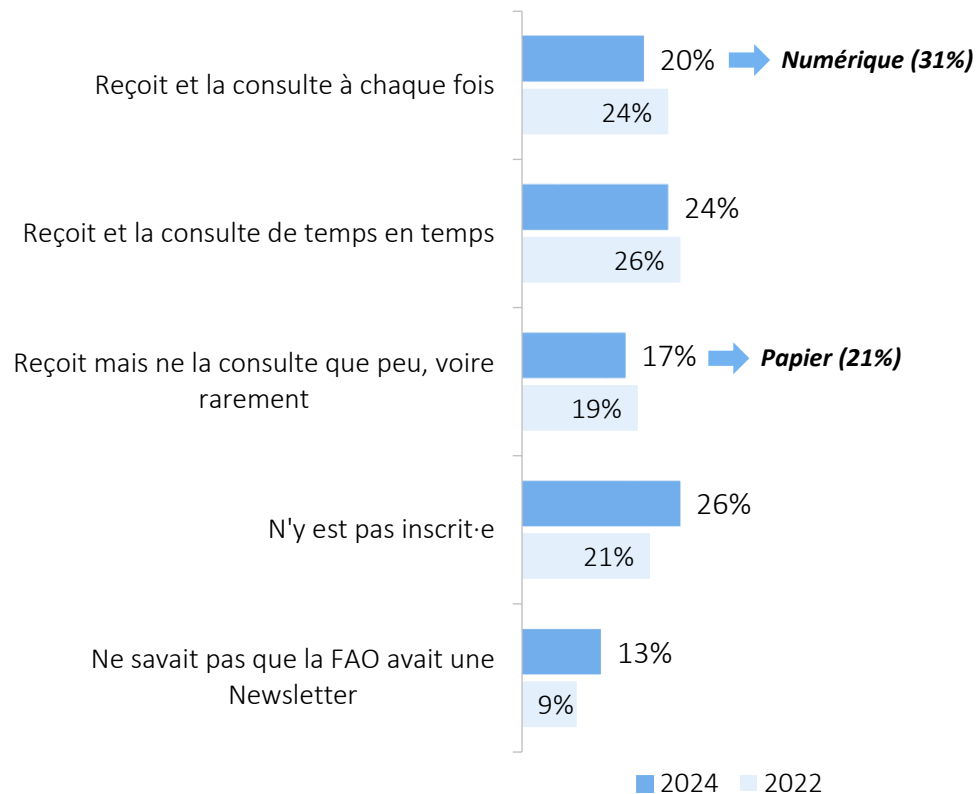


# Newsletter de la FAO

Résultats de la recherche

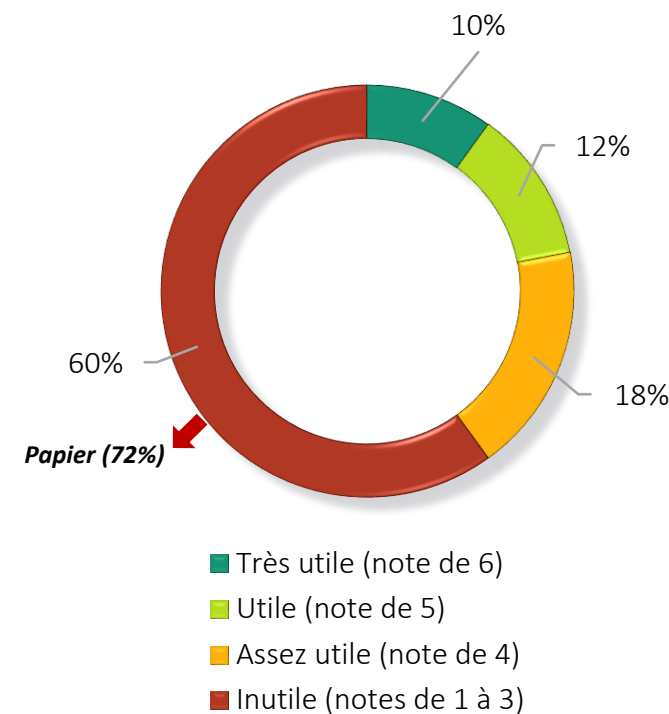
Q24. Recevez-vous la newsletter de la FAO ? Q25. La newsletter vous est-elle utile ?

Base : 485 lecteurs



Base : 297 abonnés qui reçoivent la newsletter

Moyenne : 3.3/6  
(rappel 2022 : 3.5)

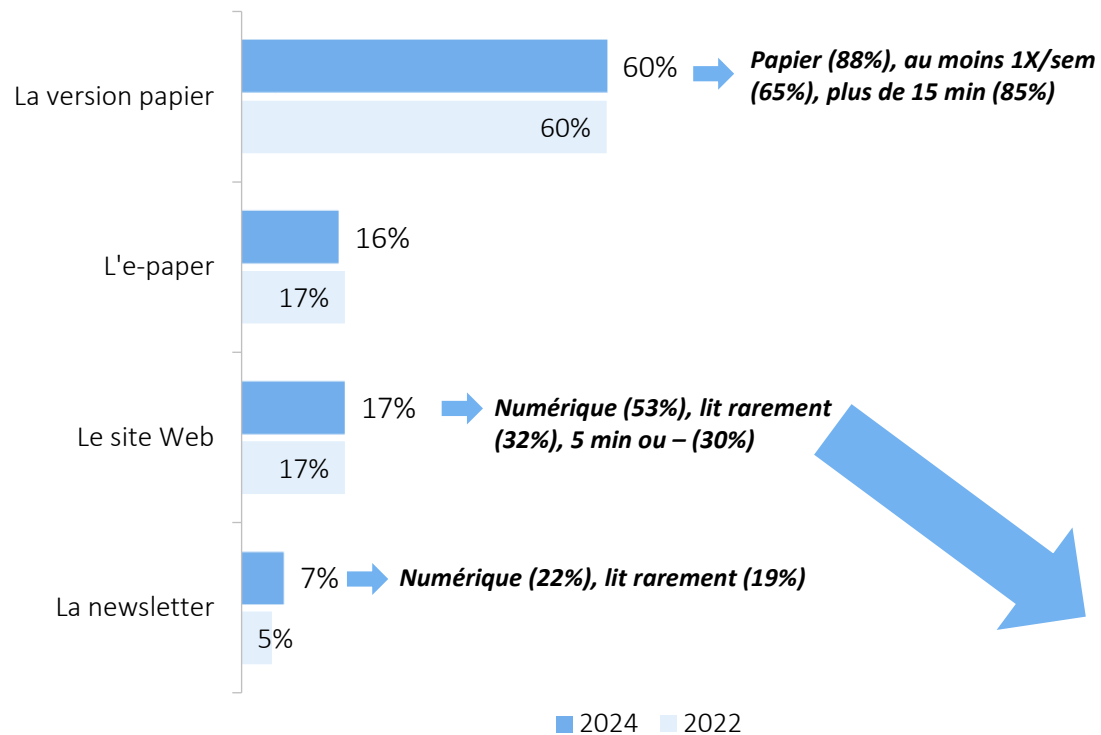


# Format préféré pour consulter les informations de la FAO

Résultats de la recherche

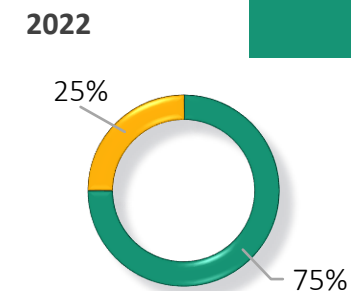
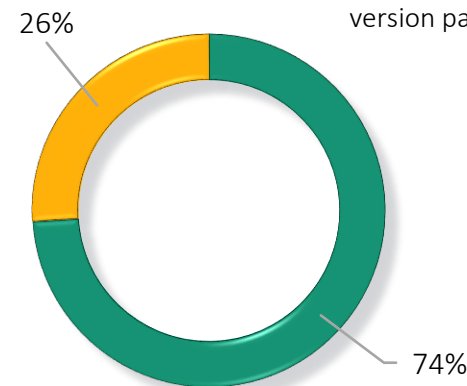
Q26. Quel est votre format préféré pour consulter les informations de la FAO ? Q27. Si la version papier cessait d'exister, consulteriez-vous la FAO en format e-paper et/ou le site web ? Q28. Pour quelles raisons préférez-vous consulter le site web de la FAO en place de la version papier ou du e-paper ?

Base : 485 lecteurs

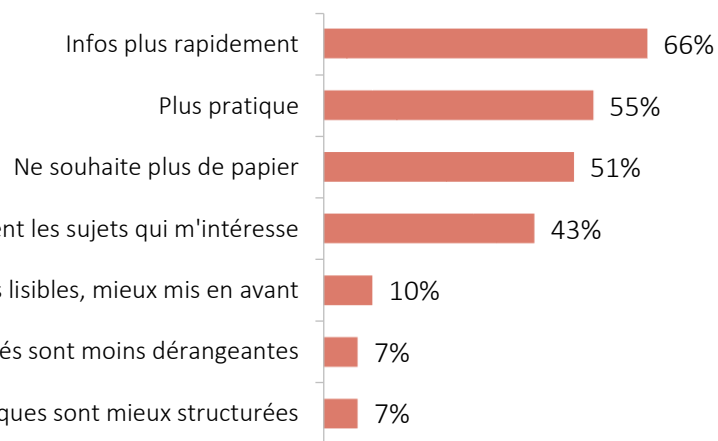


Base : 84 abonnés qui préfèrent le site web

Base : 292 abonnés qui préfèrent la version papier de la FAO



■ Consulterais probablement la FAO sous l'une ou l'autre forme numérique  
■ Résilierais probablement mon abonnement si je n'avais plus la version papier

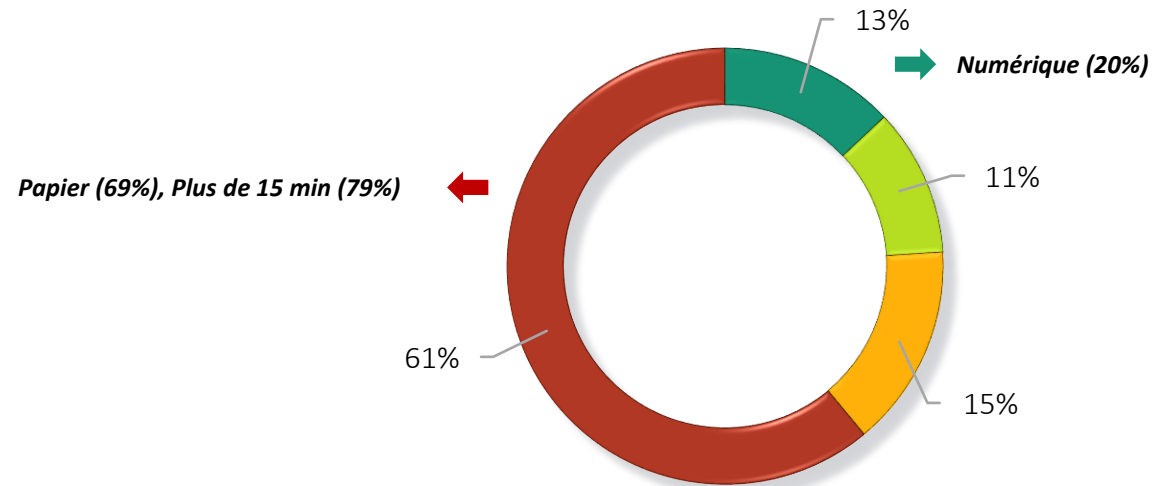


# Format préféré pour consulter les informations de la FAO

Q29. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé·e à consulter les informations de la FAO sur une application mobile ?

Base : 485 lecteurs

Moyenne : 2.9 /6  
(rappel 2022 : 3.6)



- Très intéressé·e (6)
- Intéressé·e (5)
- Assez intéressé·e (4)
- Pas intéressé·e (1 à 3)

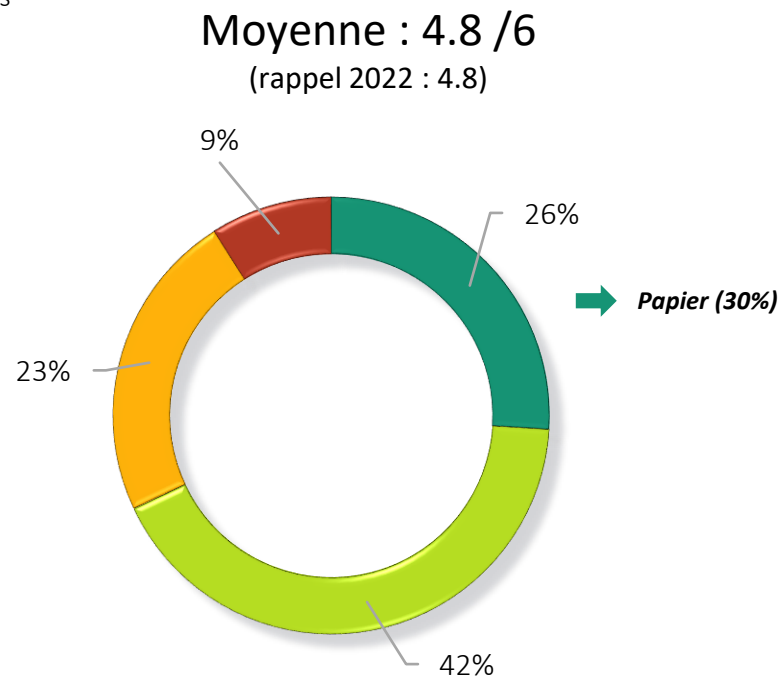
# Satisfaction générale



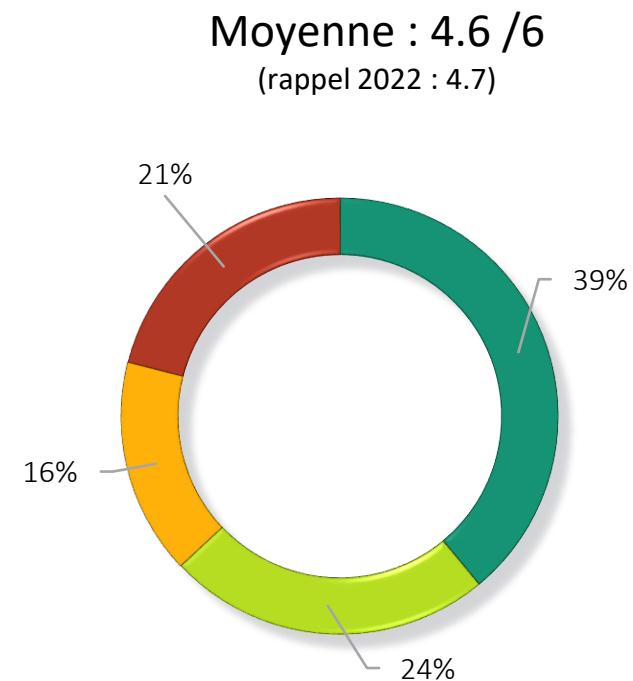
# Satisfaction

Q30. Dans quelle mesure appréciez-vous les différentes informations fournies par la FAO ? Q32. De manière générale, la FAO vous semble-t-elle utile pour votre activité professionnelle ?

Base : 485 lecteurs



- Très satisfait-e (6)
- Satisfait-e (5)
- Assez satisfait-e (4)
- Pas satisfait-e (1 à 3)



- Très utile (6)
- Utile (5)
- Assez utile (4)
- Pas utile (1 à 3)

# Raisons de non-satisfaction

Q31. Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait·e de la FAO ? Quels points pourraient être améliorés ?

Base : 29 lecteurs

- ✓ **Pour arriver à l'e-paper, c'est beaucoup trop compliqué et long**, il faut 7 opérations et entrer un code! A titre de comparaison et lorsque la FO Fribourg était payante il ne fallait que 3 opérations pour arriver au pdf. Il n'en faut plus qu'une depuis qu'elle est gratuite! **La qualité de l'e-paper est vraiment mauvaise car peu lisible**. Quand on l'imprime c'est très mauvais. Il vaudrait bien mieux un pdf. **La lecture des mises à l'enquête est trop compliquée**, le meilleur exemple est la FO Fribourg.
- ✓ Le site mériterait vraiment d'être complètement refait. **La consultation et la recherche sont à repenser** intégralement.
- ✓ Le **moteur de recherche peut être amélioré**. Et les **archives pourraient être conservées plus longtemps** que juste 1 année.... ça m'oblige à conserver dans des boîtes d'archives les versions papiers.
- ✓ La **recherche par société ou no CHE est quasi impossible** (trop d'information). Le **contenu n'est pas très ergonomique** ou "sexy".
- ✓ La langue de bois utilisée pour présenter les projets et actes de nos conseillers d'états, mot souvent répétitif encensement des projets-actes...
- ✓ **L'impression et le partage sont compliqués**.
- ✓ Je trouve pénible que le site ne puisse pas **mémoriser mes informations de login** et que je doive à chaque fois me reconnecter.
- ✓ Je **reçois des notifications pour les alertes**, c'est super. En cliquant sur le lien "voir mes alertes" du mail, je suis redirigée vers la page de login. Mais ensuite, une fois enregistrée, je dois à nouveau choisir le menu "mes alertes", puis scroller pour trouver le bouton "voir". **C'est trop d'étapes**, il y a des solutions techniques qui permettraient de me diriger directement vers "mes alertes". Merci pour le sondage, cela faisait longtemps que je voulais vous signaler cette faiblesse.
- ✓ Je **ne trouve pas les informations recherchées**.
- ✓ Je ne comprends pas pourquoi le **site web est si difficile à naviguer et peu ergonomique**. Surtout, et très clairement, **l'outil de recherche en ligne est beaucoup trop basique**. Il faudrait plus de filtres de recherche (!), surtout avec des dates et la possibilité de rechercher des avis de façon plus ciblée. Des abonnements de recherche comme sur fosc.ch seraient très très utiles. Merci pour vos efforts dans tous les cas.
- ✓ A mon avis, la **présentation des communes est peu lue et n'apporte pas grand-chose**. Je consulte la FAO pour ces informations factuelles et non pour me divertir.



# Conclusions et recommandations

---



- Les abonnés de la FAO sont en majorité des hommes et plutôt âgés qui ont une activité professionnelle. C'est d'ailleurs dans ce cadre professionnel qu'ils consultent la FAO, afin de se tenir au courant de ce qui se passe dans le canton, au niveau des entreprises mais aussi des projets mis à l'enquête.
- L'intérêt et l'utilité de la FAO ne sont pas remis en question.
- La consultation reste majoritairement papier, bien que le numérique séduise les plus jeunes.
- Les abonnés papier consultent la FAO une à plusieurs fois par semaine durant 10 minutes en moyenne. La consultation est plus importante avec un survol de toutes les rubriques. Le journal de la FAO est ensuite souvent mis à disposition des autres collaborateurs.
- Pour l'offre digitale, la consultation est moins fréquente et ne concerne que les rubriques sources d'intérêts.
  - Mettre en place un système de rappel hebdomadaire ou promouvoir la Newsletter pourrait permettre une réminiscence plus importante et une consultation plus fréquente.
- Les rubriques qui intéressent le plus sont les mises à l'enquête, le registre du commerce, les permis de construire ainsi que les faillites. Ces rubriques sont aussi intéressantes pour les abonnés papier que Online. Ces intérêts dépendent bien sûr de la branche professionnelle car certains y voient des opportunités.
- Même si certaines rubriques semblent moins importantes (trafic routier ou appels d'offres publics), elles ont tout à fait leur place dans la FAO.



# Conclusions et recommandations – format papier

- Le format papier convient très bien aux abonnés. La sobriété du visuel donne de la crédibilité aux informations contenues et est tout à fait en lien avec les attentes concernant ce type de publication.
  - Les lecteurs papier, très habitués, trouvent facilement les rubriques qui les intéressent et le design global leur convient bien.
  - La mise en page est perçue comme claire et espacée et les photos mettent en valeur les articles rédigés, surtout l'Alphabet des communes et l'article en page 3.
- Ces articles rédigés peuvent être étoffés par des nouvelles concernant le Canton, sous réserve que cela ne surcharge pas trop le journal papier au détriment des informations de base.
- La Une est globalement lue ou survolée par tous et c'est souvent la photo qui donne envie de lire ou non l'article.
- Le choix des photos doit être fait avec soin car c'est la porte d'entrée vers un article rédigé.
- Dans certaines rubriques, les noms des entreprises ou des personnes physiques pourraient être mis en valeur de manière à faciliter la lecture.
- Mettre le nom des entreprises ou personnes en gras dans les rubriques Tribunaux d'arrondissement, poursuites et faillites.
- Si la mise en page convient globalement bien, c'est la présentation sur deux pages des mises à l'enquête et des permis de construire qui semble péjorer la lecture. La présentation sur deux pages est peu pratique et la présence de publicité réduit encore l'espace disponible.
- Revoir la mise en page en regroupant les informations importantes ou en les faisant tenir sur une seule page. Faire en sorte qu'il n'y ait pas d'espace vide dû à la publicité.

# Conclusions et recommandations – offre digitale

- La consultation sur le site de la FAO est plus sporadique et très ciblée. L'intérêt pour des articles rédigés est ici quasiment inexistant.

→ Augmenter la réminiscence de l'outil pour une connexion plus fréquente par un système de rappels e-mails ou en valorisant la Newsletter.

- L'outil de recherche est utilisé en grande majorité mais pourrait être plus performant.

→ Inclure des recherches multi-critères et permettre de n'écrire qu'une partie d'un nom ou des approximations orthographiques.

- Le système d'alertes est moins utilisé car moins connu mais est intéressant, surtout pour les permis de construire. La consultation vers le site est complexe et nécessite trop de « clics ».

→ Augmenter la notoriété de la fonctionnalité via la Newsletter ou via un pop-up sur le site pour inciter à l'utiliser. Modifier aussi les paramètres pour que ce soit plus rapide à effectuer et plus fiable. Simplifier et réduire le nombre de clics pour l'accès à l'article.

- La Newsletter est connue mais trop peu utilisée. Son contenu convient assez bien mais pourrait être revu selon les centres d'intérêts.

→ Faire connaître cette Newsletter et informer les abonnés sur la manière de s'inscrire. Adapter le contenu de la newsletter en fonction des intérêts manifestés lors de l'inscription (immobilier, juridique, commerce...).

- Le e-paper est assez peu utilisé dans sa version actuelle. Le seul intérêt perçu pourrait être de pouvoir l'annoter et le transmettre annoté à d'autres collaborateurs, comme une version papier.

→ Développer les fonctions d'annotation et de transmission du e-paper et si cela existe déjà, mieux communiquer sur ces fonctionnalités.

- Une application dédiée n'est pas perçue comme utile pour une majorité des abonnés.



# Enquête auprès des abonnés de la feuille des avis officiels du Canton de Vaud – Janvier 2024



feuille  
des avis officiels

**PCL**  
TOUTE L'IMPRIMERIE