

Rapport d'enquête

« Votre avis sur le Portail National des Ressources et des Savoirs »

// Introduction

Informations sur l'enquête :

Ce rapport constitue la suite du rapport émis le 5 août 2017. A partir du 8 septembre 2017, le questionnaire a été fermé. Plus aucune réponse n'a pu être faite par les utilisateurs du PNRS.

Au total, 813 réponses ont été reçues sur un total de 9241 envois. Cela représente 8.80% des abonnés.

Pour rappel, aucune réponse n'est obligatoire dans ce questionnaire, ce qui explique la différence du nombre de réponses selon les questions.

L'objectif de cette enquête est de recueillir les avis et suggestions des utilisateurs sur le PNRS, outil de partage de connaissances en vue de l'améliorer et de l'adapter au plus près des besoins.

Partie 1 - Le contenu et les ressources du PNRS

1/ Quel est le but de vos visites sur le PNRS ?

(Plusieurs réponses possibles)

	Effectif	Part*
Je fais de la veille professionnelle	664	81,80%
Par curiosité / Envie d'apprendre	397	49%
Je fais de la recherche sur un thème précis	229	28,20%
Je prépare un concours	132	16,30%
Je souhaite créer du contact et échanger (forum, nos questions/vos réponses, annuaire réseau)	66	8%
Je produis un écrit (mémoire, article...) et ai besoin de m'informer et de me documenter	52	6,40%
Autre	3	1,20%

**Part des abonnés ayant sélectionné ce choix.*

On observe que plus de quatre abonnés sur cinq consultent le PNRS pour effectuer de la veille professionnelle, pour être au courant des dernières actualités/informations concernant leur profession. Le PNRS est donc clairement identifié comme un des sites de référence sur la sécurité civile. Les deuxièmes et troisièmes raisons les plus fréquentes témoignent de l'intérêt suscité par le contenu disponible sur le PNRS. Il est intéressant de constater que la moitié des abonnés font une démarche « désintéressée » vis-à-vis du PNRS, sans objectif de recherche précis. Cela montre que la qualité du contenu est également reconnue par les abonnés. En revanche, les objectifs de préparer un concours, d'établir un contact ou de produire un écrit ne sont pas suffisamment associés au PNRS. Cela peut témoigner du fait que les abonné(e)s n'identifient pas le PNRS sur ces différents points ou bien que ce type d'information intéresse beaucoup moins les abonnés.

Une communication envers les SDIS, en plus de la présentation du site aux formations présentes à l'ENSOSP, rappelant les différentes ressources présentes sur le PNRS permettrait de faire mieux connaître les différentes fonctionnalités du portail.

2/ Quels types d'informations/ressources recherchez-vous sur le PNRS ?

(Plusieurs réponses possibles)

	Effectif	Part*
De l'information/veille sur ma spécialité	586	72,30%
L'hebdo juridique	581	72%
Des fiches pratiques	523	64,50%
Des articles d'experts	469	57,80%
Des mémoires produits par les officiers	413	50,90%
Des conseils de lecture / Ouvrages	167	20,60%

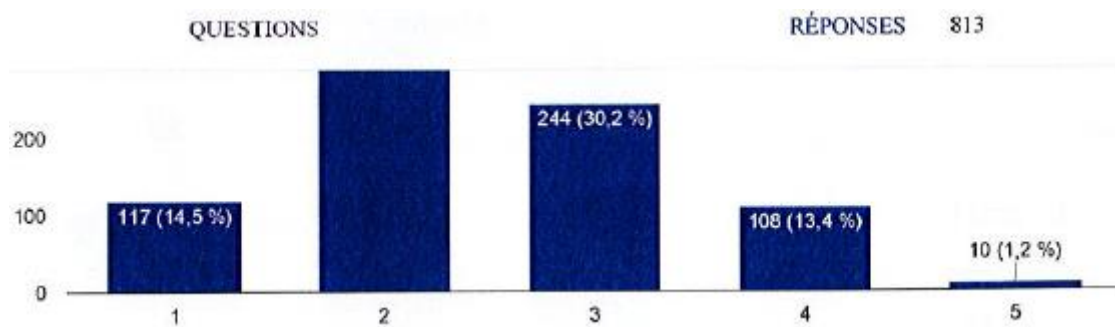
**Part des abonnés ayant sélectionné ce choix.*

A parts égales, les ressources qui intéressent le plus les abonnés sont : la veille sur la profession et l'hebdo juridique. Mettre à jour très régulièrement le portail et maintenir un rythme très régulier des

hebdomadaires juridiques sont donc primordiales pour satisfaire la très grande majorité des abonnés. Les fiches pratiques sont également des ressources recherchées par les abonnés et, dans une moindre part, les articles d'expert et les mémoires. Par contre, les conseils de lecture et les ouvrages le sont beaucoup moins.

3/ En général, trouvez-vous les informations/ressources que vous cherchez ?

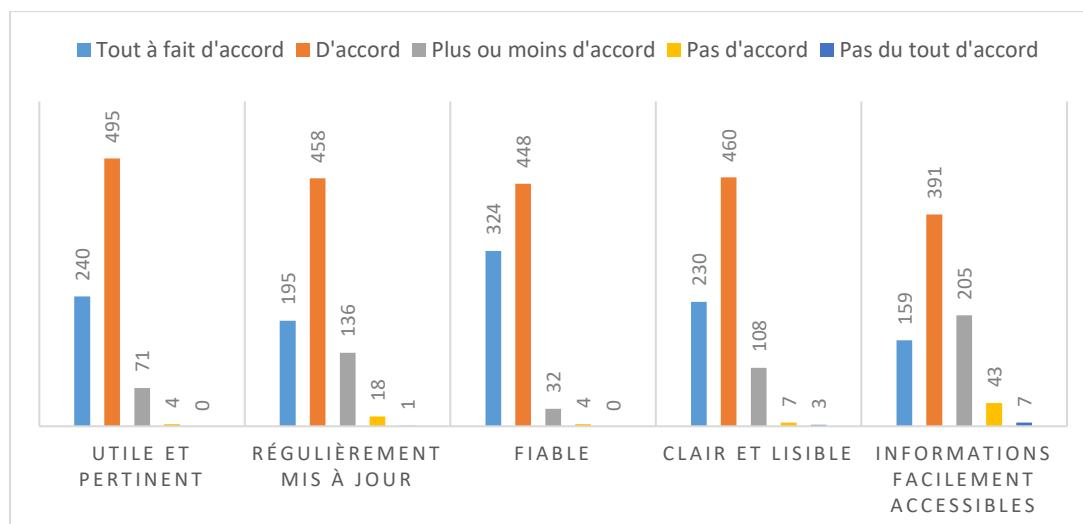
(1 = oui, tout à fait / 5 = non, pas du tout)



Le choix 1 signifiant « Oui, tout à fait », nous pouvons considérer que les choix 1 à 3 expriment le fait que les abonnés accèdent à l'information qu'ils recherchent (plus ou moins facilement). Le choix 2, majoritaire, est établi à 331 réponses représentant 40.7% des réponses. Au total, cela représente 85.4% des utilisateurs qui accèdent à l'information/la ressource recherchée, ce qui est très positif. Malgré tout, l'accessibilité est à améliorer puisque 14.6% des utilisateurs expriment des difficultés, ce qui est dommageable pour un site ayant vocation à donner accès à de nombreuses ressources.

Une clarification de l'arborescence permettrait à plus d'abonnés de trouver l'information/ la ressource recherchée.

4/ Que diriez-vous du contenu proposé sur le PNRS ?



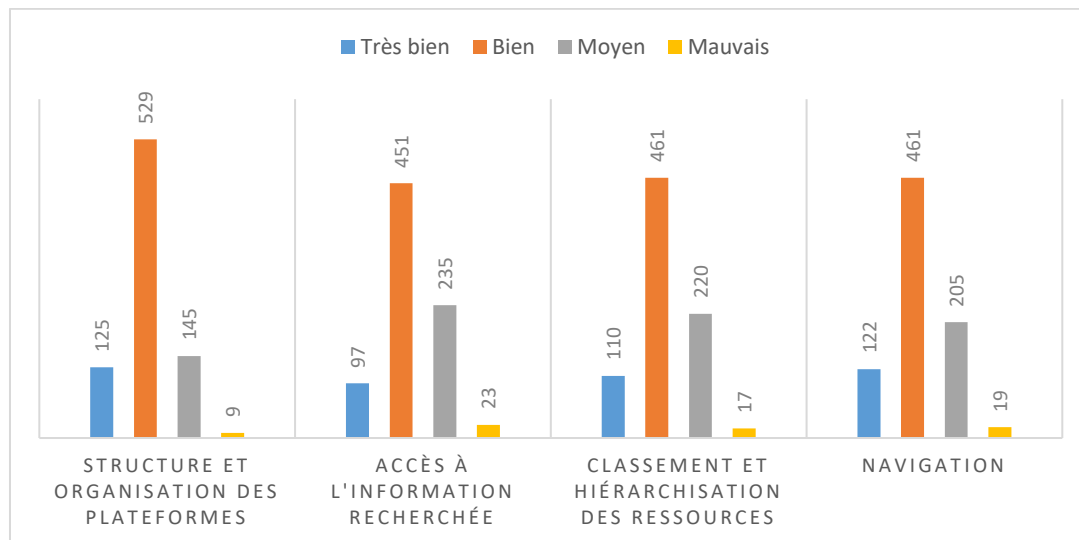
De manière globale, on peut voir que les abonnés sont satisfaits du contenu proposé par le PNRS dans ses cinq aspects (pertinence, mise à jour régulière, fiabilité, clarté et accessibilité).

En moyenne, 83.7% des abonnés sont « tout à fait d'accord » et « d'accord » avec les affirmations proposées. Ce qui est extrêmement positif. Ce taux culmine à 95% de satisfaction concernant la fiabilité, ce qui constitue le point fort du PNRS selon les abonnés (40% des abonnés étant tout à fait d'accord). En moyenne, 2.3% des abonnés ne sont « pas d'accord » et « pas du tout d'accord » avec les affirmations, ce qui est très faible. L'accessibilité à l'information semble le plus compliqué puisque le taux d'insatisfaction culmine à 7% des abonnés.

L'amélioration de l'accessibilité à l'information pourrait permettre de satisfaire les abonnés.

Partie 2 - La navigation et la structure du PNRS

5/ Comment évalueriez-vous la navigation et la structure du PNRS selon ces critères ?



De manière générale, la navigation et la structure du PNRS sont appréciées des abonnés selon les quatre critères (structure et organisation, accès à l'information, classement et hiérarchisation, navigation).

En moyenne, 72.4 % d'entre eux les considèrent comme « très bien » et « bien », ce qui est très positif. Ce taux culmine à 80.4% en ce qui concerne la structure et l'organisation des plateformes, ce qui témoigne de la bonne adéquation de l'organisation générale du PNRS avec les thèmes utilisés dans le monde de la sécurité civile. 26.9% des abonnés sont moyennement satisfaits et pas satisfaits du tout de la navigation et de la structure. Ce taux étant assez important, on peut considérer que ces sont des points faibles du PNRS. Il culmine à 31.7% des abonnés concernant l'accès à l'information recherchée, ce qui confirme l'analyse du graphique précédent.

L'amélioration du moteur de recherche ainsi que du classement général des documents présents sur le PNRS apparaissent ainsi primordiales.

6/ Quelles suggestions proposeriez-vous pour améliorer ces critères ?

(131 réponses)

Regroupement par thèmes des suggestions :

Thème	Part*	Suggestions
Moteur de recherche du PNRS	28.7%	<p>Bloc doté de colonnes multiples avec possibilité de filtrage par mots-clés, date, pertinence, référence réglementaire, auteur, nature du document... ainsi qu'un lien direct vers le document (cf. moteur de recherche, Thesaurus</p> <p>Indexation par mots-clés Améliorer la recherche full text dans les résumés Améliorer la compréhension des filtres du bloc de recherche</p>
Classement et hiérarchisation des ressources	14.7%	<p>Informations en trop grand nombre sur les pages, améliorer leur accessibilité</p> <p>Plus de lisibilité et de clarté des rubriques Classement par thème des documents et articles disponibles (et non calendaire) Référencement sous forme d'arbre décisionnel, dossiers sous forme d'icônes Adopter un thésaurus complet embrassant les domaines de la sécurité civile</p>
Navigation	12.7%	<p>Navigation plus intuitive Améliorer l'ergonomie générale du site (perçue comme « austère ») : convivial Plus de clarté des thèmes dans l'interface Utiliser des menus déroulant plus intuitifs Donner plus de place au contenu de l'article et diminuer les éléments autour (menu, images, titres), mieux délimiter l'espace dédié aux articles (liseré, cadre etc.) Mettre l'accès aux plateformes dans le menu dès l'arrivée sur le site Site accessible pour les smartphones et tablettes</p>
Accès à l'information recherchée	10.7%	<p>Faciliter l'accès aux mémoires par spécialité (ex : accès direct à tous les mémoires RCH4 disponibles) et aux documents produits /livres écrits par d'autres entités</p> <p>Alertes mail sur les nouveaux articles publiés et sujets d'actualité, alertes sur des sujets « présélectionnés » ou « suivis » Améliorer le référencement Google des documents et articles Classer les textes de loi par sujet et non par le numéro de la loi Liens d'accès aux articles ou documents mis en ligne</p>
Rien à signaler	10.7%	
Contenu	7.3%	<p>Améliorer l'exhaustivité des documents (mémoires, autres productions d'officiers...) Améliorer le suivi de la veille documentaire selon les plateformes Articles sur le Journal Officiel sur les promotions et nouvelles affectations des DDSIS Plus de RETEX Un espace servant de banque de données officielle Avoir une plateforme par spécialités, notamment celle de la conduite Partage des notes de service et des expériences en place dans d'autres SDIS sorte de boîte à outils) Des informations sur le droit souple Un didacticiel Utiliser les savoirs des personnes non officiers et SPV Ajouter des circulaires et instructions ministérielles ainsi que des analyses ou articles de revues technique et livres dans le domaine de la prévention contre les risques d'incendie et autres</p>
Autres	6.7%	<p>Découvrir l'outil en FMA officiers ou FILT Site en format paysage Ajouter plus de photos et de vidéos (bandeau défilant et articles) Réduire le bandeau sur la page d'accueil Réactualisation des fiches et mis à jour de la documentation Plus de couleurs</p>

Structure et organisation des plateformes	3.3%	Ouverture au SDIS plus facile, blocage du site considéré comme spam Simplifier l'arborescence (par thème par exemple, notamment pour la PNJ et Retex) Rendre plus apparent le menu de navigation des plateformes Mieux identifier les communautés de métiers
Interactivité	2.7%	Plus de passerelles vers les réseaux sociaux et médiatiques Plus de passerelles avec d'autres sites officiels (DGSCGC, Légifrance par ex.) Plus d'interactivité, impliquer davantage les utilisateurs (ex : notation des contenus, proposition de contenu...)
Non pertinent	2.7%	Style publicité personnalisée sur le web (RTB) Baisser le menu en haut (une fois réduit) lorsqu'on déroule le contenu Améliorer la réactivité Faire évoluer les entrées

**Part des personnes ayant proposé une suggestion relative au thème correspondant dans le tableau*

Les thèmes en gras dans le tableau sont des thèmes qui ont été proposés par plusieurs abonnés.

Les principaux thèmes évoqués dans les suggestions sont le moteur de recherche, le classement et la hiérarchisation des ressources ainsi que la navigation sur le site. Viennent ensuite l'accès à l'information recherchée et le contenu. En revanche, la structure et l'organisation des plateformes ainsi que l'interactivité n'ont que très peu été évoquées par les abonnés. Dans l'ensemble, les abonnés sont donc satisfaits de ces deux thèmes. Il faut noter que 10.7% des abonnés sont satisfaits du site en lui-même et pense qu'il ne faut rien changer.

Suite à la refonte du design du site en novembre 2017 (aussi appelée responsive design) et à l'accessibilité du site pour les tablettes et smartphones, nous pouvons considérer que les remarques sur l'ergonomie générale du site et la clarté des rubriques ont été prises en compte.

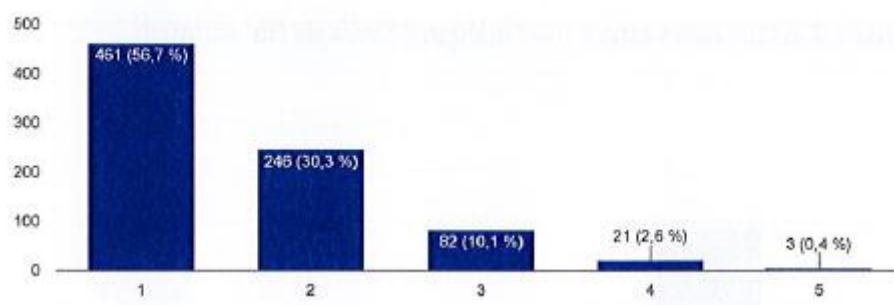
Nous remarquons que les principaux thèmes évoqués sont en adéquation avec les réponses des questions précédentes et notamment la question n°5. Outre l'amélioration du moteur de recherche et le classement des ressources, nous observons de fortes demandes de la part des abonnés à rendre plus accessibles les mémoires des stagiaires en formation à l'ENSOSP. La publication des PDF des mémoires de l'ensemble des disciplines permettrait de répondre à ce souhait.

Partie 3 - Les newsletters

7/ Le contenu de l'hebdo juridique vous intéresse-t-il ?

(1 = oui, tout à fait / 5 = non, pas du tout)

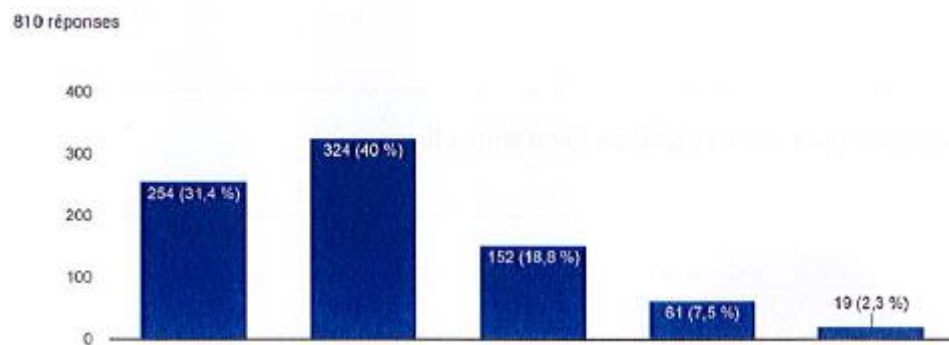
813 réponses



87% des abonnés du PNRS déclarent être intéressés et très intéressés par le contenu de l'hebdo juridique (créé en 2009 en même temps que le portail). C'est un taux très élevé qui atteste du très grand succès de cette newsletter (11 236 abonnés au 14 mars 2018), véritable « produit d'appel » du PNRS. Ce résultat coïncide avec les résultats de la question n°2 qui mettait en évidence que 72% des abonnés se rendent sur le PNRS pour consulter l'hebdo juridique. Seuls 3% des abonnés ne sont pas ou peu intéressés par son contenu.

8/ Le contenu de la newsletter événement vous intéresse-t-il ?

(1 = oui, tout à fait / 5 = non, pas du tout)

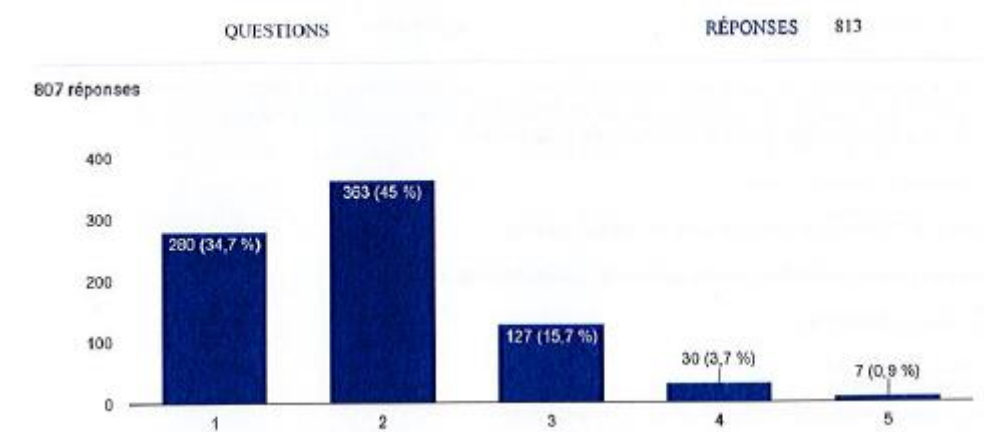


71% des abonnés du PNRS déclarent être intéressés et très intéressés par le contenu de la newsletter événement, newsletter proposant de valoriser les colloques, séminaires, rencontres se déroulant dans les services d'incendie et de secours mais également les ouvrages pouvant intéresser la communauté. 9.8% des abonnés ne sont pas ou peu intéressés par son contenu et 18.8% moyennement. Cela est principalement dû à la variété des événements valorisés (type d'évènement, thème, lieu et période) mais aussi à la variété des publics cibles pour ces événements.

Mieux cibler les newsletters événements est une piste à envisager.

9/ Le contenu de la newsletter PNRS vous intéresse-t-il ?

(1 = oui, tout à fait / 5 = non, pas du tout)

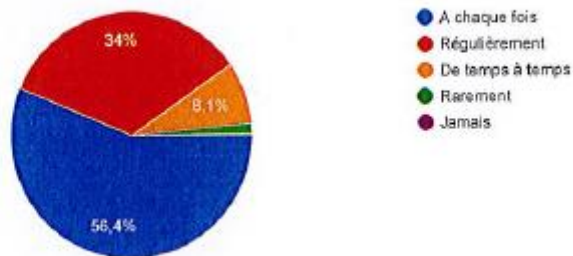


Quasiment 80% des abonnés sont intéressés et très intéressés par le contenu de la newsletter PNRS, newsletter biannuelle regroupant une sélection des articles, informations, fiches pratiques et documents publiés sur le portail pendant ce laps de temps. Elle reflète, en quelque sorte, le contenu du portail. Seuls 4.6% des abonnés ne sont pas ou peu intéressés par son contenu, taux relativement bas.

Dans son ensemble, cette newsletter est appréciée par les abonnés.

10/ Lorsque vous recevez une newsletter, vous l'ouvrez et la lisez...

811 réponses



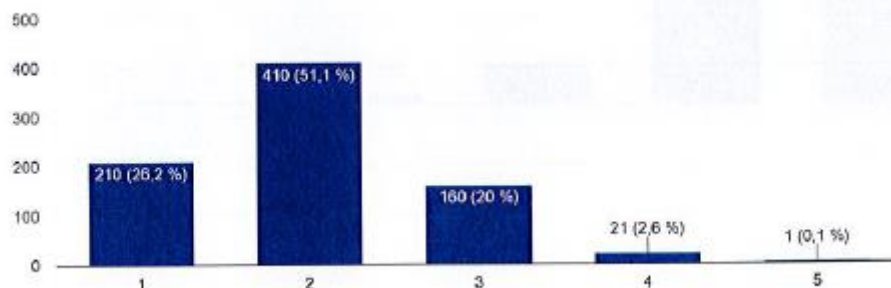
Le résultat de cette question est très positif puisque plus d'un abonné sur deux ouvre et lit à chaque fois la newsletter reçue. En y ajoutant les abonnés qui ouvrent les newsletters « régulièrement », nous atteignons 90,4% des abonnés qui peuvent être considérés comme « fidèles » aux newsletters. Moins de 2% des abonnés ne les ouvrent que rarement et quelques-uns jamais.

Les newsletters sont donc très attendues par les abonnés.

11/ Les liens proposés dans les newsletters vous mènent-ils vers de l'information utile ?

(1 = oui, tout à fait / 5 = non, pas du tout)

802 réponses

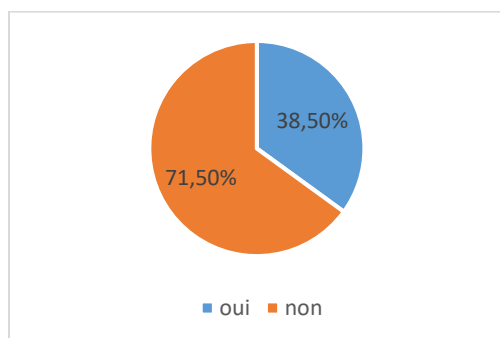


77,3% des abonnés déclarent accéder à de l'information utile grâce aux liens présents dans les newsletters (choix 1 et 2). Ces derniers permettent d'acquérir du trafic sur le site du PNRS et de l'ENSOSP, il est donc essentiel que ces liens soient considérés comme pertinents par les destinataires. 20% ont un avis plus mitigé et 2,7% les considèrent comme peu ou pas utiles.

Une analyse des liens présents dans les newsletters permettrait de mieux appréhender les raisons du fort taux de satisfaction moyenne.

12/ Souhaiteriez-vous recevoir des newsletters sur d'autres thèmes

(769 réponses)



71.5% des abonnés sont satisfaits des 3 newsletters proposées par le PNRS, ce qui est extrêmement significatif. L'offre proposée est donc en adéquation avec la demande des abonnés.

13/ Si oui, lesquels ?

(163 réponses)

Mise en évidence des thèmes proposés :

Thèmes	Part*	Thèmes précis
Retour d'expérience (RETEX)	17%	RETEX incendie en ERP, incendie, feux de tunnels, feux de forêts en Europe Fiches PEX
Autres	13%	Géopolitique, relations internationales Défense nationale Finances publiques, contrôle de gestion Retours sur les démarches et initiatives lancées par les SDIS (documents opérationnels, formations...) Culture territoriale, réforme des collectivités Evaluation des politiques publiques SIC Tous les articles du JO du MI, cadre juridique, synthèse de certains textes complexes Données interministérielles Conduite des véhicules de secours La construction des casernes et leurs améliorations Veille technologique Informations CNRACL Jurisprudences des SDIS Développement des techniques opérationnelles et managériales à l'étranger Récapitulatif annuel des textes en vigueur et liste des textes abrogés
Formation	9%	Annales examen professionnel d'officier Par domaines de spécialité (RCH, RAD, GOC, TRS) GOC Vie des groupes de formateurs Préparations concours

Sécurité civile	9%	Ouvrages liés à la sécurité civile Sapeurs-pompiers étrangers « Culture générale sapeurs-pompiers » Réformes Textes DGSCGC en cours Actualités, actualités Europe et monde Collaboration avec les associations de sécurité civile
Gestion et techniques opérationnelles	8.5%	Nouvelles pratiques Sauvetage déblaiement Nouveaux équipements et outils Secourisme, secours aux personnes en situation de handicap, secours routier Documents opérationnels
Prévention	8%	Sécurité incendie et secours à personnes-SSIAP Prévention, prévision, opérations Sûreté, sécurité industrielle Sécurité bâtiminaire (ERP-IGH) Regards croisés sur la sécurité et la prévention avec la police ou les autres ministères y prenant partie (logement, environnement, travail) RCCI
Management/RH	7%	Evolution filière lieutenant Mutualisations des services Avis de vacances (métropole et DOM-TOM) Management et sociologie des organisations, sociologie des SP VAE CHSCT
Risques et crises	7%	Gestion de crise , catastrophes Actions sapeurs-pompiers sur terrorisme et agressions NRBCE Risques technologiques RCH
Tous les thèmes	6%	Une newsletter par plateforme Tous les thèmes ayant un impact sur notre profession Une newsletter globale et synthétique
Santé, sécurité en service	5%	SSSM Actualité sociale et professionnelle au sein des SDIS en matière de santé, qualité de vie au travail et risques sociaux professionnels Hygiène et sécurité Psycho traumatisme des SP, risques stress posttraumatique Urgence, médecine professionnelle
Innovation/recherche	3%	Colloques Recherche
Non pertinent	3%	TOP Actions de promotion Infos particulières Courrier Science du métier
Sécurité au travail	2.5%	Accidents sapeurs-pompiers SST ou QVT Sécurité du personnel
Rien	1.5%	
APS	0.5%	

**Part des personnes ayant proposé une suggestion relative au thème correspondant dans le tableau*

Les thèmes en gras dans le tableau sont des thèmes qui ont été proposés par plusieurs abonnés.

Le thème le plus demandé en terme de nouvelle newsletter est celui du retour d'expérience (17%) ce qui semble assez logique vu l'intérêt suscité par ce thème chez les sapeurs-pompiers. Viennent ensuite

les thèmes des autres plateformes du PNRS oscillant entre 9 et 7% des demandes d'abonnés. Le thème « autres » regroupent les demandes très spécifiques et précises des abonnés qui ne peuvent constituer, en soi, une newsletter à part entière.

Pour rappel, la création de nouvelle newsletter est subordonnée à la diffusion régulière de contenus sur la plateforme concernée (articles, fiches pratiques, veille, évènements etc.) et à la coordination du pilote de la plateforme.

14/ Quelles suggestions proposeriez-vous pour améliorer nos newsletters ? Qu'est-ce qui vous motiverait davantage à les consulter ?

(93 réponses)

Mise en évidence des suggestions :

Thèmes	Part*	Suggestions
Contenu (ou propositions de thèmes)	48,9%	<p>Séparer les inscriptions des invitations aux colloques et des newsletters</p> <p>NL par thème et à un rythme régulier, dossier thématique pour chaque NL</p> <p>Messages flash : courts type "brèves de PNRS" via messageries</p> <p>Informations sur les extinctions automatiques incendie</p> <p>Aspect juridiques sur la carrière</p> <p>Articles professionnels relatifs aux techniques opérationnelles</p> <p>Sujets sur le quotidien des SDIS et de la sécurité civile, au plus près du terrain</p> <p>Veille sur le fonctionnement de la sécurité civile (nominations, nouveautés...)</p> <p>Newsletters à rendre plus denses, moins de newsletters</p> <p>Regrouper les textes de la veille juridique par sujet (nomination, habilitations, agréments, nouveaux arrêtés, modifications d'arrêtés...) car trop de textes</p> <p>Mots-clés sur les articles</p> <p>Hebdo juridique trop vaste</p> <p>Résumé des contributions des forums pour les non- membres</p> <p>Rubrique mémoires, une bibliothèque des mémoires accessibles facilement</p> <p>Infos sur les risques naturels, techno et bâtimentaires</p> <p>Qu'elles soient plus fréquentes (2 fois par an n'est pas suffisant)</p> <p>Plus axé sur nos profils spécialiste Unités risques technologiques (URT)</p> <p>Des illustrations techniques, des focus sur des sujets techniques, des sujets techniques et moins de sujets sur l'organisation des services</p> <p>Evènement lié à son propre département, actualités locales plus proches de nos préoccupations quotidiennes</p> <p>Il y a trop de contenu sur les newsletters, un tri plus strict serait bien, des grands thèmes</p> <p>Newsletter généraliste balayant tous les thèmes dans le cadre de nos missions généralistes</p> <p>Des thématiques en relation avec toutes les actualités au moment de leur parution, de la réactivité avec les évènements d'actualités</p> <p>Intégrer les colloques nationaux (administration centrale et FNSPF) avec leurs contenus</p> <p>Quelques fois un peu long, plus synthétique</p> <p>Une fréquence mensuelle des newsletters suffirait</p> <p>Un décryptage des nouveautés</p> <p>Un résumé des principaux articles</p> <p>Moins de newsletters différentes mais une newsletter synthétique renvoyant vers les nouveaux contenus des différents portails</p>
Rien à signaler	20,2%	<p>Elles contiennent les infos du moment, donc complètes et variées</p> <p>Elles sont très bien, peut-être un récapitulatif annuel de ce qui est paru</p>

		La newsletter est un très bon outil de communication C'est très bien ! Merci ! Travail satisfaisant de l'ENSOSP
Aspect visuel	13,8%	Environnement de la newsletter "un peu" austère Travailler sur la forme (différentes couleurs, polices...), valoriser davantage les titres Newsletter PDF avec images et mise en page (type news de l'INRS) Un toilettage léger serait suffisant Des newsletters illustrées avec des liens hypertextes « pour en savoir plus », et mis en page sous format PDF ou autre. Aujourd'hui elles sont trop « mastoc » en texte et difficile à lire Un titre très lisible accrocheur en lien avec mon domaine fonctionnel ou très lié à l'actualité par ex saisonnière : suite juridique FDF, coût, contentieux... Revoir la présentation de l'hebdo juridique : nul, illisible et inexploitable Sur une fiche pratique modifiée à chaque mise à jour Plus de clarté et de facilité dans la lecture Un code couleur pour se repérer plus facilement dans les différents domaines Format peu simple à lire
Accès à l'information ou approfondissement	10,6%	Accès direct aux liens des textes officiels Utiliser le PNRS comme base nationale de données sur certaines thématiques avec les documents de SDIS afin de partager le savoir et éviter la création de documents/ressources documentaires déjà existantes dans certains SIS Titrage Rappeler en bas de l'articles les études traitant du même sujet et leurs liens afin de faciliter la recherche et de comprendre la logique de classement du PNRS Augmenter les liens afin de pouvoir approfondir le sujet Les mots-clés sur l'ensemble des articles en début de newsletters Recherche plus facile par domaines Interactivité Favoriser les thèmes en intégrant un moteur de recherche
Autres (non pertinent)	3,2%	Une information me concernant directement
Motivations pour consulter davantage les newsletters	3,2%	Adhésion forte de toute la profession, et en particulier des SDIS Certainement de prendre le temps d'approfondir la lecture ainsi que la recherche Je lis systématiquement les newsletters

**Part des personnes ayant proposé une suggestion relative au thème correspondant dans le tableau*

Près de la moitié des suggestions d'amélioration des newsletters concerne le contenu de celles-ci, ce qui fait écho à la question précédente. Les abonnés souhaitent avoir des newsletters thématiques à un rythme régulier mais également des newsletters généralistes balayant l'ensemble des thèmes intéressant les sapeurs-pompiers ainsi qu'une veille sur la sécurité civile. Deux visions contraires des newsletters sont donc présentes chez les abonnés concernant le format des newsletters. L'accès aux mémoires est aussi demandé. Il faut noter que 20.2% des abonnés sont satisfaits des newsletters et estiment qu'il ne faut rien changer. Aussi, quelques remarques sur l'aspect visuel des newsletters (environnement général) sont présentes. Un peu plus de 10% des abonnés souhaitent accéder à plus d'informations pour approfondir un sujet particulier par exemple.

Partie 4 - Profil d'utilisateur

15/ Vous êtes ?

(Plusieurs réponses possibles)

- > Sapeur-pompier professionnel : **595**
- > Sapeur-pompier volontaire : **149**
- > Officier : **363**

> Agent administratif : 70

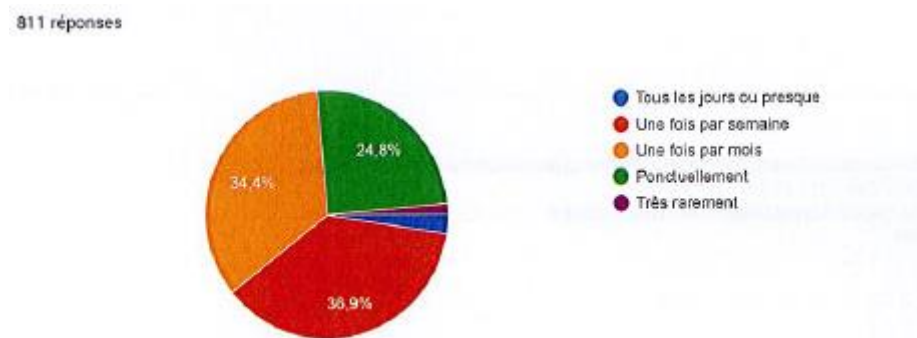
> Agent technique : 22

> Elu : 9

> Etudiant : 2

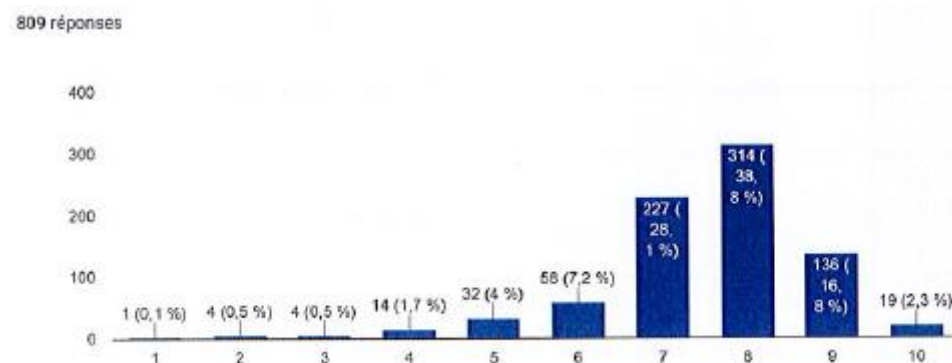
> Autre : 25 → AMO, ancien sapeur-pompier (x5), ancien marin-pompier, Association maîtrise et management des risques, bureau d'études, cadre administratif, cadre administratif supérieur, chargé de sécurité, chargé de sécurité ERP, chargé d'information, chef de projet, chercheur, contrôleur technique incendie, coordonnateur SSI, DGS retraité, directeur de formation, enseignant IUT, expert lutte anti-pollution, expert prévention des risques professionnels, fonctionnaire, formateur (x2), ingénieur conseil en sécurité, ingénieur prévention assurance, intervenant, journaliste, marin-pompier (x2), MSP retraité, officier, officier retraité (x4), président d'association, président protection civile, responsable formation, responsable sécurité incendie pour une agglomération (x2), sapeur-pompier ivoirien, universitaire.

16/ A quelle fréquence utilisez-vous le PNRS ?



Près de 40% des abonnés fréquentent le PNRS de manière très assidue (tous les jours ou presque et une fois par semaine). Ils peuvent être considérés comme le « noyau dur » des abonnés, le portail les accompagnant dans le cadre de leur carrière professionnelle. Un tiers des abonnés le fréquentent une fois par mois, le portail apparaît alors comme un outil répondant à la curiosité de ces abonnés. Il serait intéressant de fidéliser ces abonnés ainsi que ceux qui ne le fréquentent que ponctuellement.

17/ Quelle note sur 10 donneriez-vous au site en général ?



81% des abonnés ont donné une note générale au PNRS supérieure ou égale à 7/10, 19.1% l'évaluant à 9 et 10/10. Ce bilan est extrêmement positif. Seulement 6.8% des abonnés ont donné une note inférieure ou égale à 5/10. Le portail est donc très apprécié de ses abonnés.

18/ Qu'est-ce que vous aimeriez trouver de plus ou changer sur le PNRS ? Quelles sont vos suggestions générales ?

(131 réponses)

Mise en évidence des suggestions :

Thèmes	Part*	Suggestions
Contenu	34.8%	<p>Des jurisprudences liées aux accidents routiers impliquant des SP, plus de jurisprudences SDIS actuelles</p> <p>Scan de tous les mémoires (PDF) et un maximum de livres (avec droits d'auteur)</p> <p>Plus de fiches de synthèse</p> <p>Partage d'expérience sur le management</p> <p>Fiches pratiques détaillées sur les activités des SDIS et services partenaires</p> <p>Plus de documents sur la profession</p> <p>Malette opérationnelle du CT RCH et RAD</p> <p>Domaine prévention : <u>newsletter</u> intégrant le JO, les docs produits par le MI, les PV de jurys PRV, la revue de presse des principaux périodiques français, les actes du colloque national des responsables départementaux de prévention, textes, avis de CCS, cahier de la prévention, avis DGSCGC...</p> <p>Base Nationale de Données de SIS, Comparatif de données par type de SIS</p> <p>RETEX accidents/enquêtes, RETEX pas forcément opérationnelles</p> <p>Tutoriels vidéos, présentation des dossiers par leurs auteurs</p> <p>Outils managériaux et coaching</p> <p>Organisation de téléconférences avec replay (pas toujours possible de se déplacer)</p> <p>Techniques OPS</p> <p>Supports pédagogiques</p> <p>Plus de fiches réflexes, fiches spécialités</p> <p>Santé, qualité de vie en service</p> <p>Plus de sujets sur les PATS</p> <p>Montages vidéos</p> <p>Des textes, des informations et du partage sur la conduite des véhicules de secours</p> <p>Vrai enjeu et vrai avenir dans le partage des expériences, des fiches OPS, des RETEX, des outils des travaux divers : diaporama, guide etc.</p> <p>Informations sur la retraite</p> <p>Plus de documents pratiques</p> <p>Communiquer sur les études ou recherches en cours afin de connaître les domaines en cours de prospective, notamment dans le domaine de l'incendie. Il y a aujourd'hui des études auxquelles on prend connaissance « par hasard » ex : étude CNRACL sur les sujets d'hygiène /fumée d'incendie, étude de la BSPP sur la performance des moyens d'extinction...</p> <p>Compléter les infos disponibles, plus de mise à jour, plus d'activités</p> <p>Davantage de documents concernant la médecine d'urgence et de catastrophe</p> <p>Les supports de cours de l'ENSOSP</p> <p>Informations relatives au domaine technique et logistique des SIS</p> <p>Plus d'échanges d'expériences sur des situations OPS fonctionnelles d'autres SDIS</p> <p>Un partage bcp plus important des informations, documents de travail etc. entre les SDIS à travers cette plateforme</p> <p>Informations non exhaustives (ex : thématique des risques technologiques et NRBCE)</p>

		<p>Dans le domaine de la prévention, accroître les données accessibles en intégrant notamment la production du MI ainsi que les états des colloques nationaux</p> <p>Plus d'informations sur la recherche y compris internationale</p> <p>Développer la partie incendie/TOP</p> <p>Analyse des nouveaux textes</p> <p>Un volet santé/ code de la santé publique</p> <p>Faire ressortir la prévention comme première mission des SP</p> <p>Création d'une plateforme tournée vers l'internationale (Europe en particulier)</p> <p>Plus d'éléments sur le SUAP et le SSM (évolution technique, recherches, retext des travaux...)</p> <p>Un regard critique sur les publications, des fiches experts rédigées par de véritables experts, une mise à jour des documents (suppression ou modification des éléments qui ne sont plus à jour)</p> <p>Un envoi systématique des références réglementaires par thème, une recherche par mots-clés</p> <p>Un renvoi systématique aux références réglementaires pour chaque thème</p>
Rien à signaler	12.7%	<p>Très bonne ressource où je trouve réponse à la majorité de mes questions</p> <p>Très satisfait de votre veille juridique, je la conseille à nombre de mes collègues, surtout ceux préparant les concours</p> <p>Site que je viens de découvrir, très intéressant</p> <p>Il n'y a rien à changer, ce portail est bien adapté à mon usage</p> <p>Bravo c'est un outil formidable</p> <p>Bonne idée de voir comment le faire progresser</p>
Accès à l'information	12.7%	<p>Pouvoir télécharger les documents avec identification</p> <p>Accès direct aux textes officiels et commentaires avisés</p> <p>Lien avec le CRD de l'ENSOSP</p> <p>Meilleur accès aux RETEX</p> <p>Améliorer l'accessibilité des documents et des mémoires</p> <p>Plus de lien entre le PNRS et les pages du site du MI sur la sécurité civile</p> <p>Accès simplifié aux documents nécessaires à la préparation des concours, aux articles de loi, aux articles et anciens mémoires</p> <p>Téléchargement</p> <p>Pouvoir télécharger facilement les mémoires des officiers</p> <p>Avoir plus d'articles proposés sur la page d'accueil de chaque thème afin de limiter le temps de recherche</p> <p>Site contenant bcp d'infos mais il m'arrive de peiner avant de trouver ce que je cherche</p> <p>Liens utiles</p>
Classement et organisation des ressources	9.5%	<p>Meilleure classification des documents</p> <p>Plus de facilité pour trouver les informations (articles ou mémoires)</p> <p>Documents ops, RETEX par thématiques, réglementation classée par thématiques</p> <p>Consultation par domaine sur les textes en vigueur, les commentaires des textes législatifs ou réglementaires et les jurisprudences par juridiction et par thèmes</p> <p>Dater les publications (y compris les fiches pratiques)</p> <p>Améliorer l'organisation, qu'elle soit vraiment intuitive et fluide</p> <p>Améliorer la lisibilité et le regroupement des thèmes</p> <p>Navigation plus facile, structure</p>
Moteur de recherche	8.2%	<p>Module de recherche globale (non par pôle thématique) et multi critères</p> <p>Recherche par mots-clés globale sur l'ensemble du site</p> <p>Apporter de la simplicité dans la recherche</p>
Echanges, partage de connaissances	6.3%	<p>Plus de partage entre pompier (forum, plateforme d'échanges de documents...)</p> <p>Evolution vers un site plus collaboratif entre SDIS</p> <p>Forum réservé aux chefs de groupements formation afin d'échanger</p> <p>Info des forums via Twitter ou Facebook</p> <p>Alertes</p> <p>Veilles et newsletters plus fréquentes et régulières</p>

		Forum RCCI (pour les SP investigateurs et les conseillers techniques départementaux) Portail formation : échanges directs avec la DGSCGC Interactivité
Ergonomie	5%	Le site manque d' ergonomie et de fluidité Ergonomie , lisibilité, interaction L'interface manque de clarté à mon sens
Général	4.4%	Le PNRS est un très bon outil mais il est mal exploité La complexité réside dans la sélection des informations par rapport à la quantité et la rapidité d'évolution Sigles un peu barbares et peu évocateurs (ex : PNRS) Véracité de l'information disponible Poursuivre le développement du PNRS afin de pouvoir y puiser le savoir et l'expérience Maintenir ce service indispensable et le démocratiser jusqu'aux plus bas échelons Le PNRS comme la référence de l'échange pour les agents des SDIS : forum dynamique et vérifié, participation des utilisateurs dans l'ajout de contenu (vérifié par un modérateur)
Aspect visuel	3.2%	Plus d'illustrations et de résumés de type magazine Un peu plus d'images et de visuels humains Faire une page plus agréable, caractères plus gros, plus de couleurs
Autres	1.9	Plus d'ouverture d'esprit de notre corporation Trouver plus de sens critique et ouvrir la réflexion avec plus d'objectivité et de réalisme issu du quotidien du métier Ouverture au-delà du milieu sapeur-pompier
Faire connaître le PNRS	1.3%	Réaliser une communication large au sein des SDIS pour présenter le PNRS à tous Page Facebook PNRS

**Part des personnes ayant proposé une suggestion relative au thème correspondant dans le tableau*

L'essentiel des suggestions concernent le contenu du PNRS qui apparaît ici, de manière évidente, comme la principale motivation de fréquentation des abonnés sur ce site. L'ensemble des suggestions évoquées apparaît comme la synthèse des réponses au questionnaire. Parmi les 131 abonnés ayant répondu, 12.7% sont satisfaits du site tel qu'il est.

// Conclusion

En recueillant 813 réponses, nous avons un panel assez représentatif des abonnés. La moyenne de visites s'établissant à environ 11 800 par mois en 2017, nous pouvons dire qu'un peu moins d'un dixième des abonnés a répondu à ce questionnaire, ce qui en fait un taux élevé.

Nous pouvons remarquer que la très grande majorité des abonnés du PNRS sont des sapeurs-pompiers : 644 sur 813 dont 363 sont des officiers (question 15).

Le bilan de ce questionnaire met en évidence une très grande satisfaction de la part des abonnés (question 17). Le PNRS est un outil très apprécié et notamment pour son contenu considéré comme pertinent, fiable, clair et régulièrement mis à jour (question 4). Le portail permet aux abonnés de rester en veille sur leur spécialité, de suivre l'actualité juridique, d'apprendre et de s'informer d'une manière générale (questions 1 et 2) ... Près de 40% des abonnés le fréquentent de manière très assidue et sont le véritable « noyau dur », le portail les accompagnant tout au long de leur carrière professionnelle (question 16).

Il faut noter que les newsletters ont un grand succès auprès des abonnés et notamment l'hebdo juridique qui est très largement plébiscité et véritablement attendu (questions 7 à 10).

La pertinence des réponses atteste de l'intérêt suscité par le PNRS chez les abonnés et de leur souhait de vouloir l'améliorer afin de mieux le faire correspondre à leurs attentes.

Les réponses mettent en évidence les principaux points à améliorer :

- le moteur de recherche, plus complet et permettant des recherches plus fines (questions 6 et 18)
- l'accessibilité à l'information qui passe par un meilleur classement et une hiérarchisation plus simple des ressources (questions 6 et 18)
- l'ergonomie générale du site, son aspect visuel (nous y avons répondu avec la mise en place du responsive design en novembre 2017)
- la navigation de manière globale (questions 5 et 6)
- la disponibilité des mémoires des stagiaires en formation à l'ENSOSP (questions 6, 14 et 18).