

Résultats d'une enquête sur les annuaires

[Retour au sommaire de la lettre](#)

Mathieu Chevillard, de la société "Chevillard SA", a mené dernièrement, dans le cadre d'un projet (encore confidentiel) autour des outils de recherche, une enquête auprès des Web Agencies et des sociétés de promotion web francophones pour avoir leur opinion sur la façon dont ces entreprises évaluent les offres actuelles des annuaires francophones : qualité de la description des sites référencés, offres de référencement payant et gratuit, qualité des contacts avec les outils de recherche, etc.

Voici, en exclusivité pour les lecteurs de la lettre "R&R", les principaux résultats de cette enquête :

Questionnaire

- Etes vous satisfait des prestations offertes par les annuaires francophones ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|-----|---------------------|-----------------------------|
| Oui | 71% | 75% |
| Non | 24% | 25% |
| NSP | 5% | 0% |

NSP = "Ne Sait Pas"

- Pensez-vous qu'il y ait des points d'amélioration à apporter aux annuaires francophones ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|-----|---------------------|-----------------------------|
| Oui | 86% | 85% |
| Non | 10% | 5% |
| NSP | 4% | 10% |

- Selon vous, quels sont les éléments qui devraient être améliorés dans les annuaires francophones ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Les modalités d'enregistrement | OUI : 71% / NON : 25% | OUI : 50% / NON : 45% |
| L'arborescence des sites | OUI : 47,6% / NON : 52,4% | OUI : 50% / NON : 50% |
| Le descriptif des sites | OUI : 62% / NON : 33% | OUI : 70% / NON : 30% |
| Autres | | |

Les totaux ne sont pas toujours égaux à 100 car un choix "NSP" était également possible.

- Que pensez-vous des descriptifs des sites sur les annuaires francophones ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|-------------------|---------------------|-----------------------------|
| Très satisfaisant | 2% | 2% |
| Satisfaisant | 76% | 65% |
| Insuffisant | 20% | 30% |
| Très insuffisant | 1% | 1% |
| NSP | 1% | 2% |

- Parmi ces quatre annuaires, avez-vous une préférence ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|--------|---------------------|-----------------------------|
| Yahoo! | 75% | 65% |
| Voila | 38% | 45% |
| Lycos | 47,5% | 45% |
| Nomade | 52,4% | 45% |

Plusieurs réponses possibles.

- Donnez une note de 0 à 10 selon l'opinion que vous avez de ces annuaires ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|--|---------------------|-----------------------------|
|--|---------------------|-----------------------------|

| | | |
|--------|---------|---------|
| Yahoo! | 8 à 43% | 8 à 35% |
| Voila | 6 à 33% | 6 à 25% |
| Lycos | 5 à 33% | 5 à 25% |
| Nomade | 6 à 24% | 5 à 35% |

Seule la meilleure note est indiquée ici.

- Votre société enregistre t-elle elle-même les sites de ses clients ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|-----|---------------------|-----------------------------|
| Oui | 95% | 100% |
| Non | 5% | 0% |

- Avez-vous déjà rencontré des difficultés lors de l'enregistrement d'un site ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|-----|---------------------|-----------------------------|
| Oui | 57% | 80% |
| Non | 43% | 20% |

- Concernant le questionnaire de soumission, qui rédige le descriptif du site en vue de la soumission ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|--|---------------------|-----------------------------|
| La société cliente | 1% | 5% |
| La personne en charge du référencement | 30% | 10% |
| La rédaction est un travail commun | 69% | 80% |

- Combien de temps consacrez-vous à la rédaction du descriptif ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Inférieur à 5 minutes | 0 % | 0 % |
| Entre 5 et 10 minutes | 34 % | 40 % |
| Supérieur à 15 minutes | 56% | 60% |

- Combien de temps consacrez-vous à rechercher la bonne catégorie pour un site ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Inférieur à 5 minutes | 30% | 25% |
| Entre 5 et 10 minutes | 40% | 50% |
| Supérieur à 15 minutes | 30% | 25% |

- Etes-vous attentif à la qualité de retranscription et aux modifications éventuelles des descriptifs par les documentalistes de l'outil de recherche ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|-----|---------------------|-----------------------------|
| Oui | 67% | 90% |
| Non | 30% | 5% |
| NSP | 3% | 5% |

- Vos clients sont-ils sensibles à la qualité de rédaction des descriptifs ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|-----|---------------------|-----------------------------|
| Oui | 57% | 95% |

| | | |
|-----|-----|----|
| Non | 30% | 5% |
| NSP | 13% | 0% |

- Si oui, vos clients ont-ils déjà manifesté des réserves à l'égard du descriptif de leur site présenté sur les annuaires ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|-----|---------------------|-----------------------------|
| Oui | 30% | 70% |
| Non | 40% | 30% |
| NSP | 30% | 0% |

- Selon vous, serait-il intéressant de pouvoir faire évoluer le descriptif des sites dans le temps ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|-------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Très intéressant | 57% | 75% |
| Intéressant | 33% | 25% |
| Peu intéressant | 10% | 0% |
| Pas intéressant du tout | 0% | 0% |
| NSP | 0% | 0% |

- Concernant vos relations avec les documentalistes, diriez-vous de vos contacts avec les documentalistes qu'ils sont : ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|-------------------|---------------------|-----------------------------|
| Suffisants | 22% | 15% |
| Insuffisants | 38% | 55% |
| Très insuffisants | 16% | 25% |
| NSP | 24% | 5% |

- Actuellement, certains annuaires font payer la soumission des sites. Le saviez-vous ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|-----|---------------------|-----------------------------|
| Oui | 95% | 100% |
| Non | 5% | 0% |
| NSP | 0% | 0% |

- D'une manière plus détaillée, qu'attendriez-vous d'une soumission payante ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|--|---------------------|-----------------------------|
| Augmenter la rapidité du traitement | 57% | 85% |
| Avoir un suivi régulier du référencement du site par le documentaliste | 38% | 55% |
| Avoir un contact régulier avec le documentaliste | 33% | 40% |
| Avoir la possibilité de rectifier les informations concernant le site | 76% | 85% |
| Avoir une offre de services personnalisée | 62% | 60% |

- Pensez-vous que la qualité de rédaction du descriptif soit un facteur justifiant le prix de la soumission ?

| | Web Agencies | Agences de promotion |
|-----|---------------------|-----------------------------|
| Oui | 30% | 20% |
| Non | 45% | 65% |

| | | |
|-----|-----|-----|
| NSP | 25% | 15% |
|-----|-----|-----|

Méthodologie

Les questionnaires ont été soumis par téléphone à de nombreuses entreprises cibles. 41 ont répondu, selon la répartition suivante :

- 21 web agencies sur Paris.
- 20 agences de promotion web et de référencement.

Les questionnaires ont été remplis au mois d'octobre 2002 sous la forme d'une enquête téléphonique auprès des personnes chargées de la soumission sur les annuaires thématiques.

Principaux résultats :

Des réponses aux questionnaires ci-dessus et d'informations complémentaires apportées par l'étude, on peut tirer certaines conclusions intéressantes.

Appréciation générale des deux cibles confondues sur les annuaires francophones

- 73% des sociétés interrogées sont satisfaites des prestations offertes par les annuaires francophones mais pensent toutefois pour 86% d'entre elles que des améliorations pourraient être apportées sur :

- * L'arborescence pour 50 % des personnes interrogées
- * Les descriptifs des sites pour 68%
- * Les modalités d'enregistrement pour 61% (dont 71% pour les webagencies contre 50% pour les agences de promotion plus familiarisés à ces modalités)

- De façon spontanée, les webagencies et les agences de promotion souhaitent voir améliorer le choix des mots-clé et la longueur du descriptif.

- Evaluation des annuaires existants

- * Yahoo : 1er avec une note de 8/10 pour 68% des personnes interrogées
- * Lycos : second avec une note de 7/10 pour 45%
- * Nomade et Voilà ex aequo avec une note de 5/10

Modalités d'enregistrement et de référencement

Pour les Webagencies :

- 57% ont connu des difficultés pour l'enregistrement des sites.
- 66% des webagencies et 57% de leurs clients sont attentifs à la qualité de retranscription des fiches descriptives des sites soumis.
- 40% des clients ont manifesté des réserves à l'égard du descriptif de leur site.
- 20% des Webagencies relancent les documentalistes pour modification.
- 47% sont insatisfaits du contact avec les documentalistes.

Pour les agences de promotion :

- 80% connaissent des difficultés lors de l'enregistrement des sites.
- 90% des agences de promotion et 95% de leurs clients sont attentifs à la qualité de rédaction.
- 70% des clients ont en effet déjà manifesté des réserves sur la retranscription du descriptif.
- 65% des agences relancent les documentalistes.
- 75% sont insatisfaits de leurs rapports avec les documentalistes.

Pour les deux cibles :

- Les délais d'enregistrement, le choix des catégories, le paiement, le respect des descriptifs fournis et de la ligne éditoriale du site sont les principales difficultés et critiques rencontrées. Reste

à connaître la qualité des fiches soumises par les web agencies et sociétés de promotion en regard de la ligne éditoriale... de l'annuaire.

- Bien que les descriptifs aient été jugés plutôt satisfaisant, 70% des personnes interrogées souhaitent que leur qualité évolue.

- En général, les agences de promotion se sentent plus impliquées sur la qualité de retranscription qui est une prestation de service très importante pour assurer leur crédibilité. Il en est de même pour leurs clients qui se manifestent plus régulièrement.

- Certains problèmes structurels ont été soulevés par les personnes interrogées et plus particulièrement par les agences de promotion qui ont un contact plus régulier et direct avec les documentalistes et dont la réputation et le sérieux dépendent directement du résultat de la soumission.

Modalités concernant la soumission

- Bien que connu par 100% des personnes interrogées, le problème de la soumission payante et ses conséquences restent encore mal évaluées.

- Des attentes se font sentir mais les avis restent mitigés quant à son intérêt car la soumission payante, tout en étant un facteur de professionnalisation du secteur, est considérée comme un frein économique, selon l'analyse des réponses aux questions ouvertes du questionnaire.

- Certaines pistes d'amélioration intéressantes pour les annuaires sont proposées :

- * Rectification des descriptifs : 80%
- * Diminution du temps de traitement des questionnaires : 71%
- * Offre de service complémentaires personnalisées : 60%
- * Suivi régulier par les documentalistes : 50%

Là aussi, ces chiffres sont issus de réponses aux questions ouvertes du questionnaire.