

Dossier de presse

Peut-on trouver, comprendre et utiliser facilement une information publique locale ? Le Test citoyen 2026 observe 750 recherches réalisées dans les 50 plus grandes villes françaises.

73,7 %

**des parcours contrôlés aboutissent
à une réussite complète**

Sur les 300 résultats vérifiés manuellement, près de trois recherches sur quatre permettent à l'usager de trouver une source compétente, de comprendre la réponse et d'agir.

50 villes • 15 questions • 750 recherches • 300 vérifications manuelles

Édition 2026 - Données observées du 7 au 9 août 2026

Observer l'information publique du point de vue de l'habitant

Le Test citoyen part d'une question simple : lorsqu'un habitant cherche une information utile, trouve-t-il rapidement une réponse officielle, claire et exploitable ?

L'étude reproduit des recherches ordinaires effectuées à partir d'un moteur de recherche, sans connaissance préalable de l'organisation administrative. Quinze situations concrètes ont été testées dans chacune des 50 plus grandes villes françaises : démarches d'identité, cantine, stationnement, travaux, aide sociale, délibérations, concertation ou encore événements locaux.

Au total, 750 parcours ont été documentés. Parmi eux, 300 résultats ont été vérifiés manuellement afin d'évaluer non seulement la présence d'une source publique, mais aussi la qualité réelle du parcours : visibilité, compréhension, actualité de l'information et possibilité d'agir.

Une information visible n'est pas nécessairement une information accessible

Les résultats montrent que la présence numérique est largement acquise : 97 % des recherches contrôlées font apparaître un site officiel ou public. En revanche, seulement 73,7 % des parcours remplissent tous les critères de réussite : la réponse est officielle, visible, claire, actuelle et permet réellement d'agir.

97 % des recherches trouvent
une source publique



73,7 % des recherches aboutissent
complètement

Écart : 23,3 points

Autrement dit : trouver l'information n'est pas toujours suffisant. Une partie des parcours se dégrade ensuite sur la clarté, l'actualité ou la possibilité d'agir.

Une forte visibilité, mais des écarts dans l'usage

Les données mettent en évidence une différence nette entre trouver une source et disposer d'une information immédiatement exploitable.

97,0 %

présence d'un site officiel ou public

291 / 300

93,7 %

réponse officielle dans les 5 premiers résultats

281 / 300

75,3 %

réponse claire et complète

226 / 300

83,3 %

action possible

250 / 300

73,7 %

réussite complète du parcours

221 / 300

Ce que ces chiffres montrent

Le principal point de friction intervient après la visibilité. Une réponse officielle est généralement bien positionnée dans les résultats de recherche, mais elle n'est pas toujours suffisamment claire, actuelle ou orientée vers l'action. Parmi les 281 recherches disposant d'un résultat officiel dans les cinq premiers liens, 60 échouent encore sur au moins un critère d'usage.

Les parcours standardisés sont souvent plus robustes

Les quinze situations testées ne présentent pas le même niveau de difficulté pour l'usager.

Les parcours les plus fluides

Carte d'identité	100 %
Encombrants	95 %
Signaler un problème dans la rue	95 %
Délibération du conseil municipal	95 %
Que faire cette semaine ?	95 %
Stationnement en centre-ville	90 %

Les parcours les plus fragiles

Aide sociale urgente	25 %
Canicule	50 %
Conseil municipal + ordre du jour	55 %
Travaux / circulation aujourd'hui	55 %
Inscription à la cantine	60 %
Concertation / donner son avis	60 %

Ces écarts doivent être lus comme des différences de parcours observées, et non comme une mesure générale de la qualité d'un service public ou d'une collectivité.

Ce que l'étude permet d'observer

Le Test citoyen ne cherche pas à noter les collectivités, mais à identifier les points de friction rencontrés par un habitant.

1. La visibilité est devenue un prérequis, pas une finalité

La majorité des collectivités disposent d'une présence numérique facilement identifiable. L'enjeu se déplace donc vers la qualité de la réponse : titre compréhensible, information à jour, étapes suivantes clairement indiquées et orientation vers le bon interlocuteur.

2. Les informations urgentes ou temporaires sont plus fragiles

Les parcours liés à l'aide sociale urgente, à la canicule, aux travaux du jour ou au prochain conseil municipal obtiennent des taux de réussite plus faibles. Ces sujets dépendent davantage de la fraîcheur de l'information et de la capacité à actualiser rapidement les contenus.

3. La complexité administrative reste souvent visible pour l'utilisateur

Lorsqu'une compétence est partagée entre plusieurs institutions ou directions, le citoyen peut être confronté à plusieurs points d'entrée. L'accessibilité de l'information suppose alors de masquer cette complexité et d'orienter l'utilisateur sans lui demander de connaître au préalable l'organisation administrative.

Deux lectures des résultats

Les citations ci-dessous sont proposées pour validation avant diffusion publique.

Maxime Vigneaux

Président, Cabinet Arch

« Le principal enseignement du Test citoyen, c'est que la question n'est plus seulement de savoir si l'information est publiée. Elle l'est dans l'immense majorité des cas. L'enjeu est désormais de savoir si un habitant peut la trouver, la comprendre et agir sans connaître l'organisation administrative qui se trouve derrière. »

Lucas Niglio

Directeur général, Cabinet Arch

« Une bonne visibilité ne suffit pas. Une page peut apparaître dans les premiers résultats et pourtant laisser l'utilisateur sans réponse claire, sans date fiable ou sans prochaine étape évidente. Le Test citoyen mesure précisément cette distance entre une information qui existe et une information qui sert réellement. »

Une lecture complémentaire

Les résultats ne permettent pas d'identifier à eux seuls les causes de chaque difficulté. Elles peuvent relever de l'organisation, de la rédaction, de la mise à jour, de la structure du site ou du partage des compétences. Le Test met en évidence les effets observables pour l'utilisateur ; il ne constitue pas un audit interne des collectivités.

MÉTHODOLOGIE

Un protocole conçu autour de l'expérience réelle de recherche

Les résultats sont interprétés à l'échelle des parcours observés et doivent être replacés dans leurs limites méthodologiques.

PÉRIMÈTRE

50 plus grandes villes françaises ; 15 questions identiques par ville ; 750 recherches documentées.

VÉRIFICATION HUMAINE

300 résultats ont fait l'objet d'un contrôle manuel, soit 6 par ville et 20 par question.

CRITÈRES DE RÉUSSITE

Source compétente, visibilité, clarté et complétude de la réponse, actualité de l'information et possibilité d'agir.

TEMPORALITÉ

Les recherches et contrôles du rapport final ont été réalisés du 7 au 9 août 2026.

LECTURE PAR VILLE

Les six contrôles humains par ville constituent un diagnostic ponctuel. Ils ne permettent pas d'établir un classement exhaustif des collectivités.

OBJET DE L'ÉTUDE

Évaluer la capacité d'un habitant à trouver et utiliser une information publique locale, et non mesurer la performance globale d'une administration.

À PROPOS DU TEST CITOYEN

Le Test citoyen est une étude nationale du Cabinet Arch consacrée à l'accessibilité pratique de l'information publique locale. Il observe si un citoyen peut trouver une information officielle, la comprendre et agir à partir de celle-ci.