

CONSULTATION

Les usages numériques des Corrégiens en 2024



RÉSULTATS

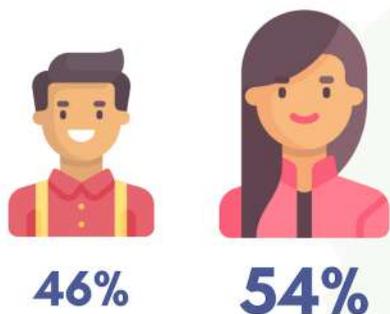
Janvier - Février 2024


CORREZE
LE DÉPARTEMENT

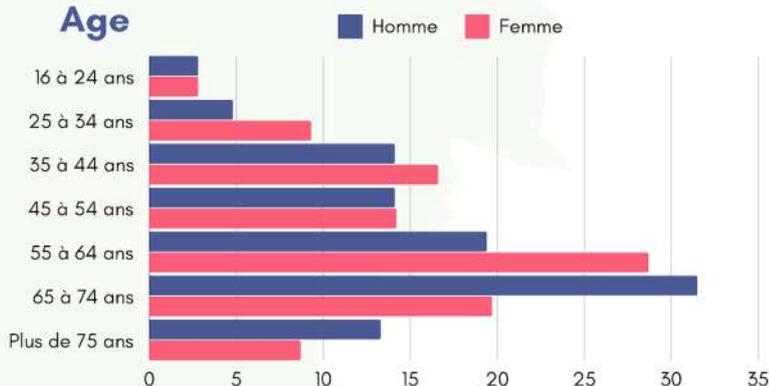
GRAND PUBLIC

Panel : 538 répondants

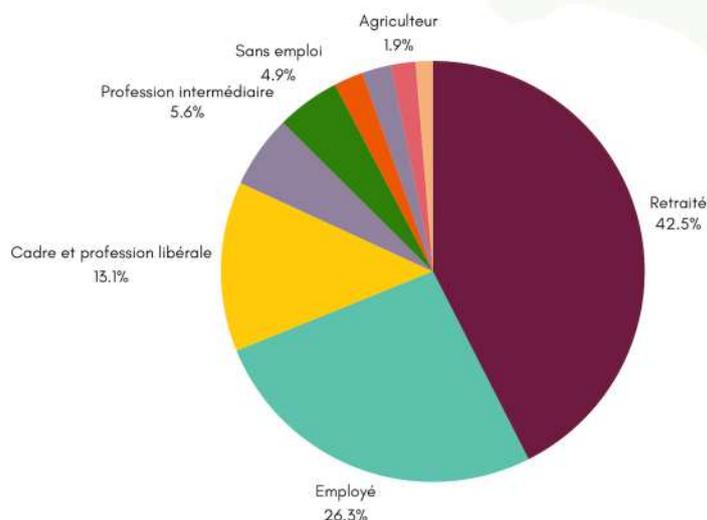
Sexe



Age



Catégories socioprofessionnelles :



Matériel le plus utilisé pour se connecter :



Et en 2018 ?

Les résultats montrent une évolution importante du **smartphone comme outil de connexion principal**. Ce chiffre était de 11% en 2018.

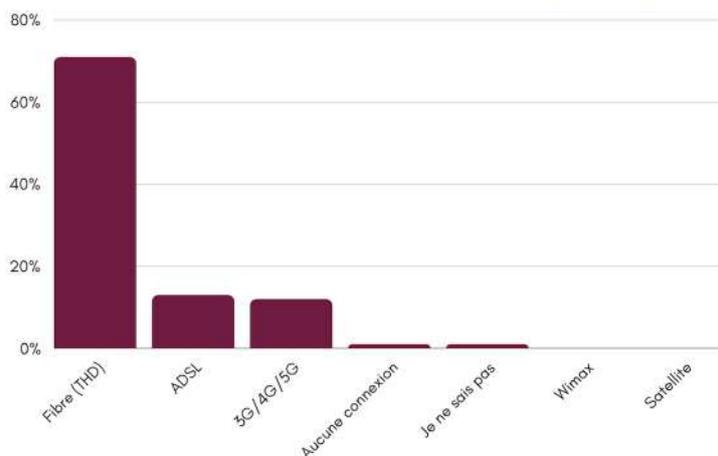


Des Corrégiens sont **satisfaits de la vitesse de leur connexion**.

Et en 2018 ?

Ces 6 dernières années ont vu une explosion de la proportion de connexion fibre **grâce au programme Corrèze 100% fibre**. Hier, 78% des répondants se connectaient via l'ADSL, aujourd'hui 71% utilisent la fibre. En découle une importante hausse du taux de satisfaction de la vitesse de connexion qui passe de **22% à 80% des Corrégiens qui sont satisfaits de la vitesse de leur connexion internet**.

Connexion principale



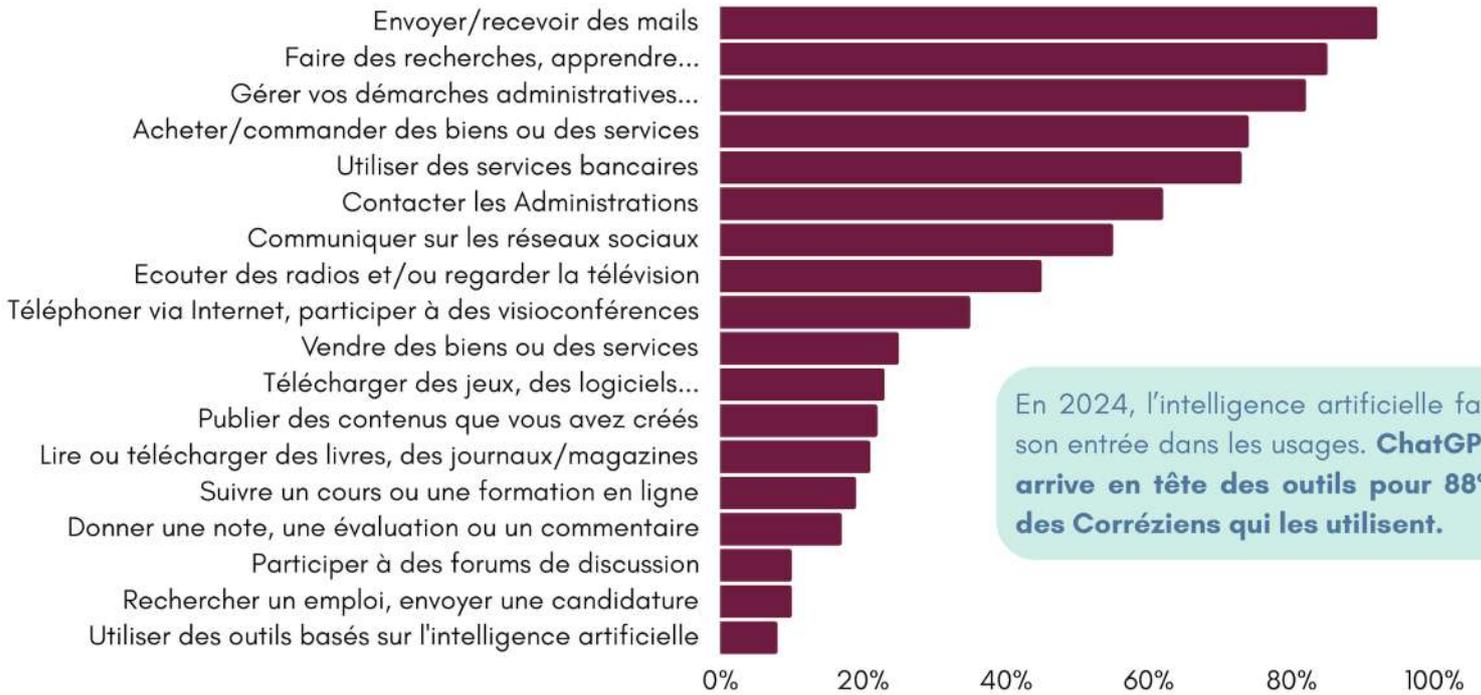
USAGES D'INTERNET



94% Des Corrégiens utilisent internet chaque jour.

Les recherches des Corrégiens portent sur : les loisirs (62%), des informations pour préparer un achat (55%), des artisans ou des commerces (54%), l'activité de leur commune (54%), des biens ou des services (50%).

Activités sur internet :



En 2024, l'intelligence artificielle fait son entrée dans les usages. **ChatGPT arrive en tête des outils pour 88% des Corrégiens qui les utilisent.**

Les réseaux sociaux utilisés et leurs usages :

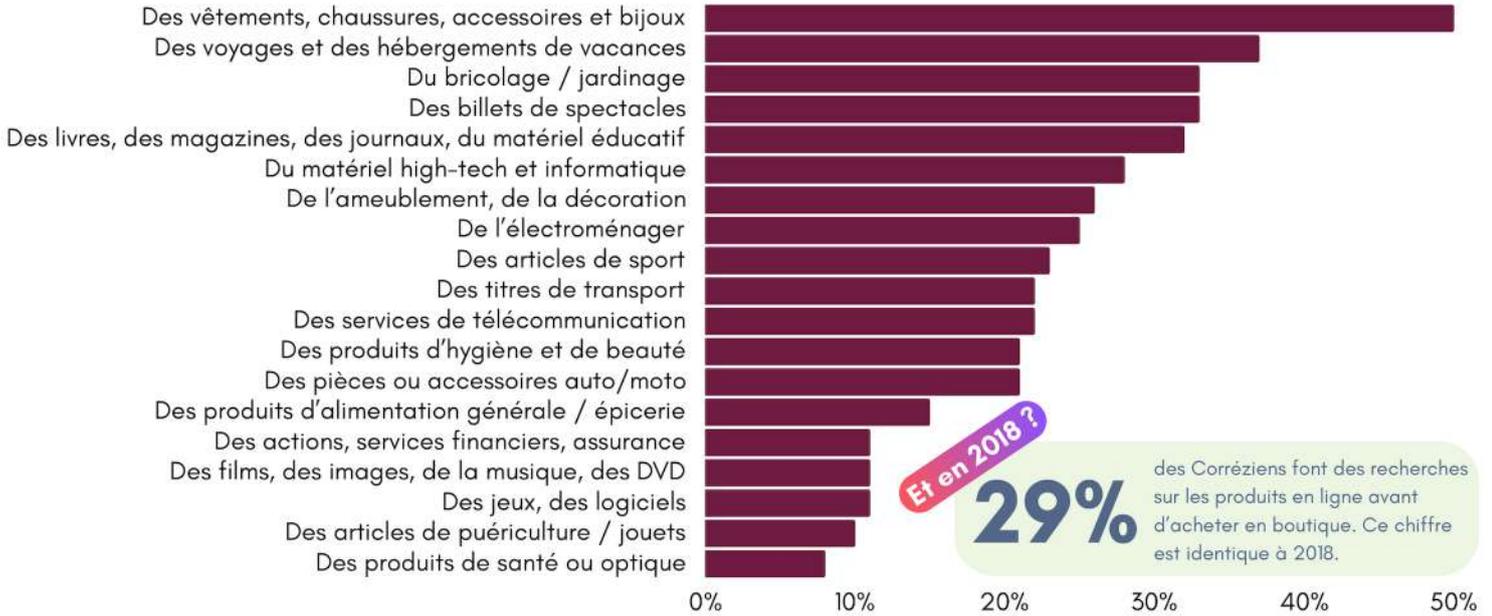


28% Des répondants ne sont pas présents sur les réseaux sociaux.

Et en 2018 ?

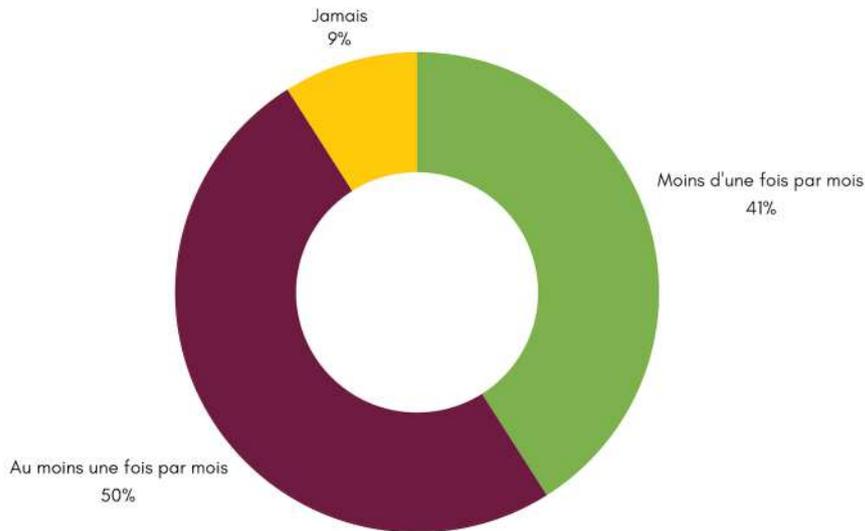
Les activités sur internet sont sensiblement identiques à 2018 même si **de nouveaux usages** comme les outils basés sur **l'intelligence artificielle** font leur apparition. Du côté des réseaux sociaux, c'est un changement majeur pour **WhatsApp** avec un passage de 20% à **70%** des Corrégiens qui déclarent l'utiliser et **Facebook** qui continue son ascension sur notre territoire en passant de 72% à 83%.

ACHATS EN LIGNE



Et en 2018 ?
29% des Corrèziens font des recherches sur les produits en ligne avant d'acheter en boutique. Ce chiffre est identique à 2018.

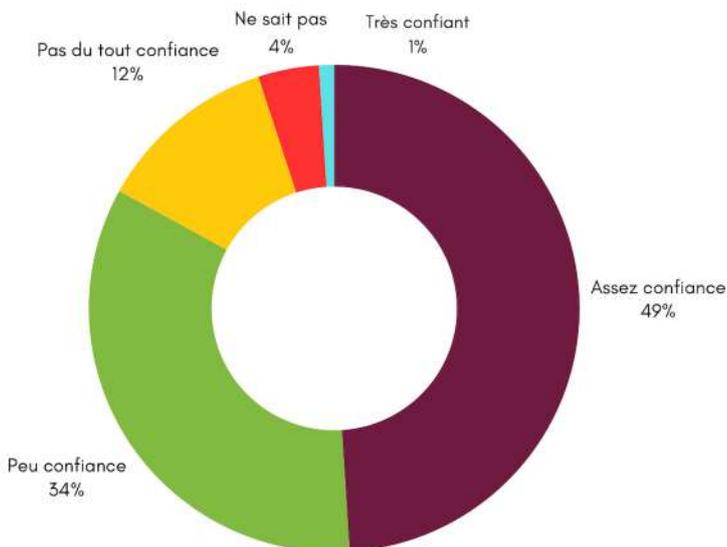
Fréquence d'achat :



Et en 2018 ?
 Les usages autour des achats en ligne restent sensiblement **identiques à ceux de 2018**. Que ce soit en termes de **type d'achats** ou de **fréquence d'achat**, les Corrèziens ont trouvé un point de stabilité.

Un tiers des Corrèziens déclare finaliser régulièrement ses achats en boutique et près de **10% n'achètent jamais en ligne**.

Confiance dans les avis des internautes :



Et en 2018 ?

Les **applications les plus utilisées** restent : la messagerie et les mails (82%), le suivi des comptes bancaires (69%) et la météo (66%)

DOMOTIQUE ET OBJETS CONNECTÉS

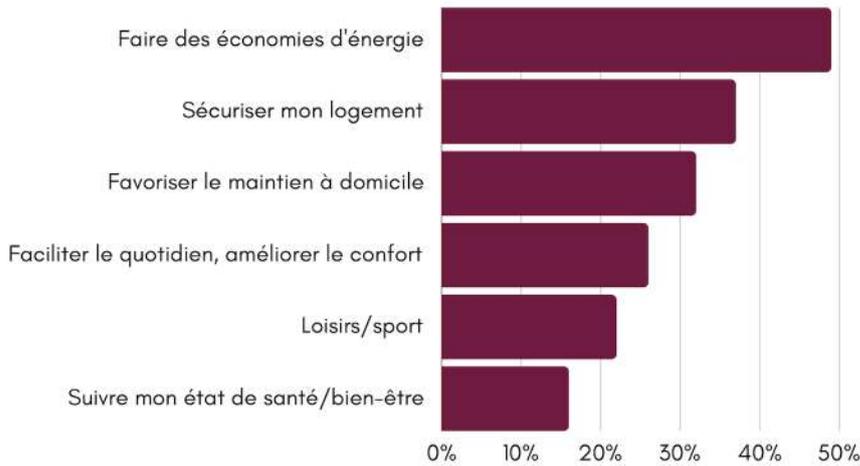


des Corrèziens **n'ont pas introduit de domotique** dans leur quotidien. Ce chiffre est identique à 2018.

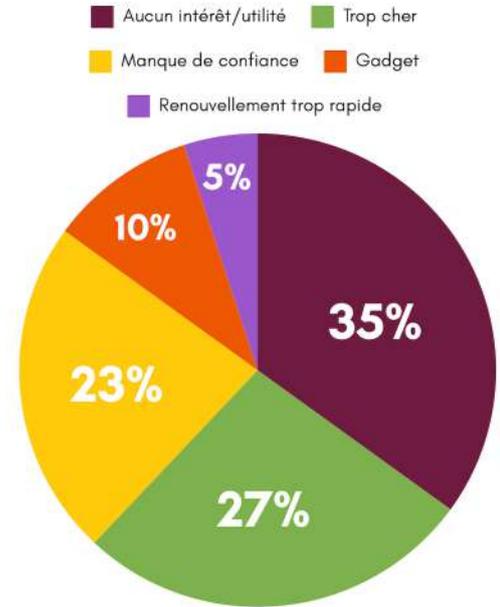


d'entre eux **envisagent de le faire**.

Raisons d'utilisation :



Les freins à l'utilisation :



MÉDECINE

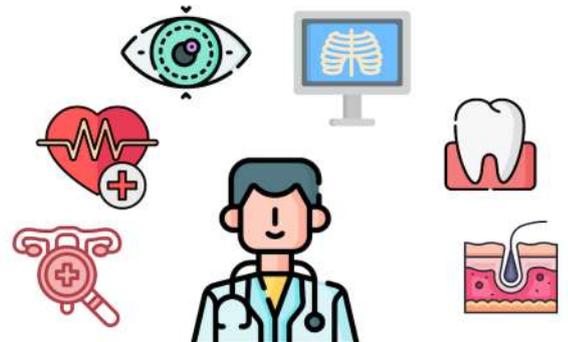
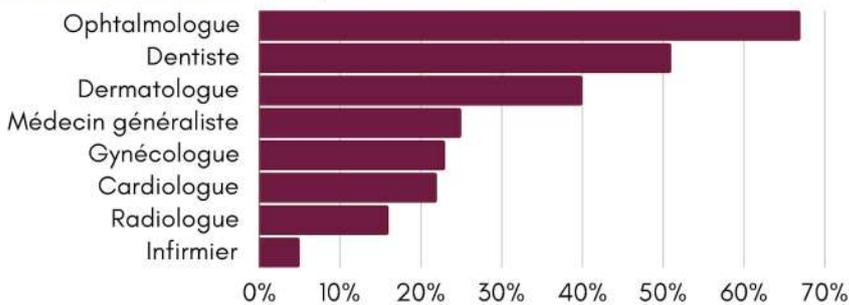


des Corrèziens déclarent **ne pas avoir de problème majeur** pour accéder aux soins médicaux.



d'entre eux déclarent cependant que la question se complique lorsqu'il s'agit de **soins spécialisés**.

Professionnels les plus difficiles d'accès :



BESOINS ET ATTENTES

Les Corrégiens attendent du numérique qu'il :



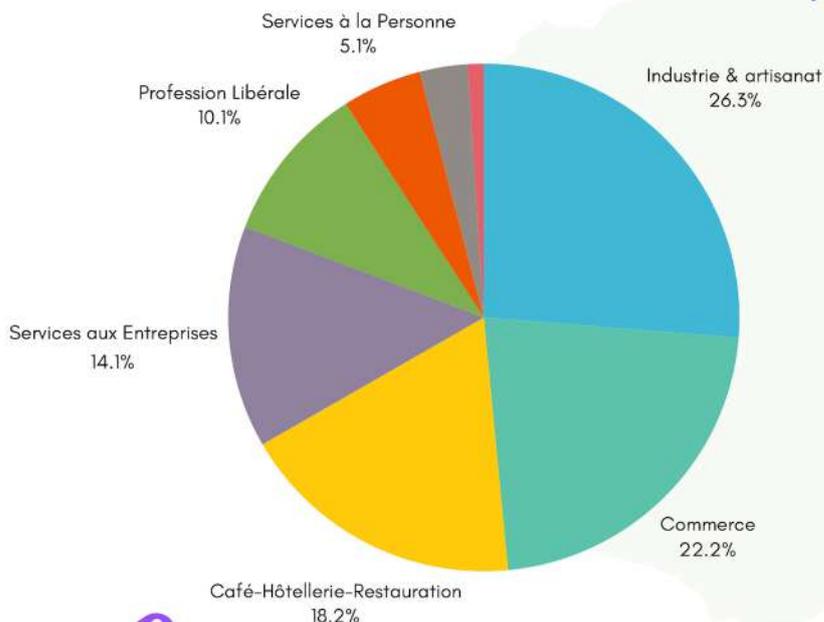
SYNTHÈSE

Éléments clés de cette restitution et des commentaires écrits par les Corrégiens

- La réussite de **Corrèze 100% Fibre** permet d'améliorer grandement la satisfaction des Corrégiens par rapport à leur vitesse de connexion en **passant de 22% à 80% de taux de satisfaction**.
- Les usages ont peu évolué. Par contre, **les outils et les applications utilisés ont changé** vers plus de mobilité avec le smartphone et en s'éloignant du SMS au profit de messagerie en ligne comme WhatsApp.
- Les usages de la domotique et des objets connectés n'ont pas évolué.
- Les Corrégiens réalisent dès que possible leurs démarches administratives en ligne, mais ils sont nombreux à faire remarquer qu'ils n'y arrivent pas forcément seuls. **Les freins sont à la fois liés au numérique, mais aussi à la complexité de la démarche**.
- De nombreux répondants ont fait remonter dans les champs libres la nécessité de **conserver un contact humain** et que le numérique ne vienne pas remplacer **l'accueil physique et téléphonique**.
- Beaucoup d'individus expriment le besoin de **plus de formations gratuites à l'utilisation des outils numériques**, en particulier pour les personnes âgées. Ces personnes signalent presque systématiquement des **problématiques de mobilité** et souhaiteraient ces **accompagnements au plus proche de chez eux**, voire même à leur domicile.

ENTREPRISES

Panel : 126 répondants

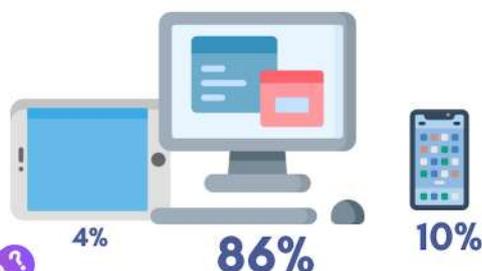


73% Des entreprises répondantes ont **moins de 5 salariés.**

Et en 2018 ?

Pour cette consultation, nous avons un panel plus équilibré qu'en 2018. À titre d'exemple, nous n'avons que 3% de Café-Hôtellerie-Restauration contre 18% cette année. Cela influera probablement certains résultats.

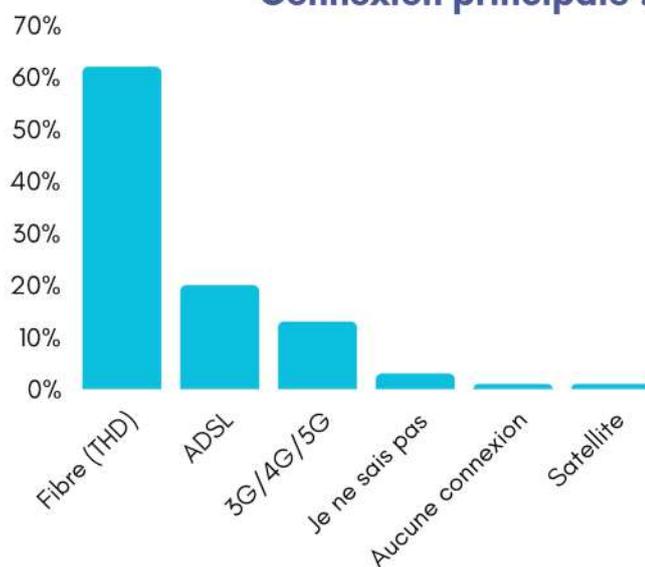
Matériel le plus utilisé pour se connecter :



Et en 2018 ?

Les résultats **sont identiques à 2018**. Contrairement aux particuliers qui se tournent de plus en plus vers le smartphone, **les entreprises sont majoritairement utilisatrices d'ordinateurs.**

Connexion principale :



Des entreprises Corrésiennes sont **satisfaites de la vitesse de leur connexion.**

Et en 2018 ?

Ces 6 dernières années ont vu une explosion de la proportion de connexion fibre **grâce au programme Corrèze 100% fibre**. En 2018, 64% des répondants se connectaient via l'ADSL, aujourd'hui **62% utilisent la fibre.**

En découle une importante hausse du taux de satisfaction de la vitesse de connexion qui passe de **36% à 80% des entreprises qui sont satisfaites de la vitesse de leur connexion internet.**

USAGES D'INTERNET



des entreprises ont un site internet

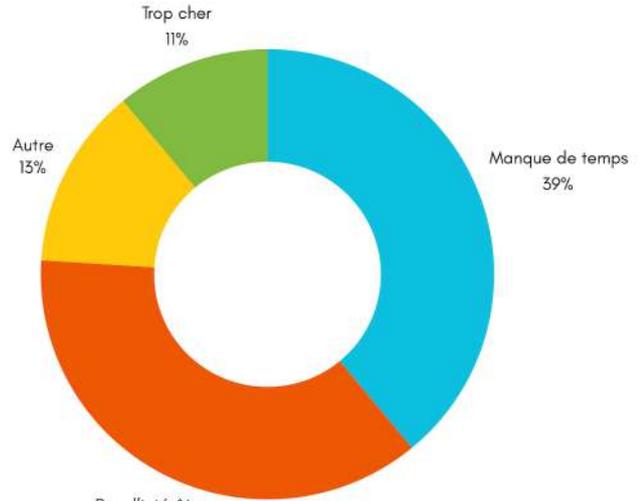


d'entre elles analysent les statistiques de fréquentation.

Et en 2018 ?

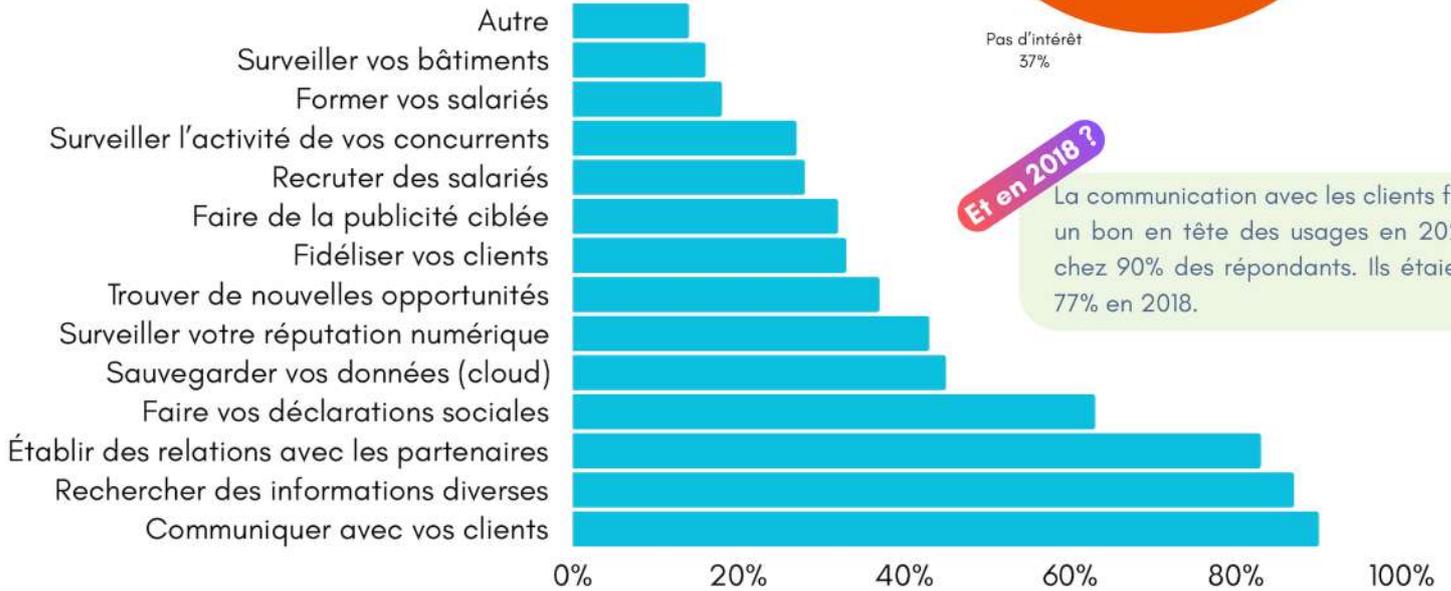
Les entreprises sont de plus en plus présentes sur internet avec une hausse de 7%. Les freins à la création restent identiques à 2018.

Freins à la création d'un site web :



Et en 2018 ?

La communication avec les clients fait un bon en tête des usages en 2024 chez 90% des répondants. Ils étaient 77% en 2018.



Les réseaux sociaux utilisés et leurs usages :

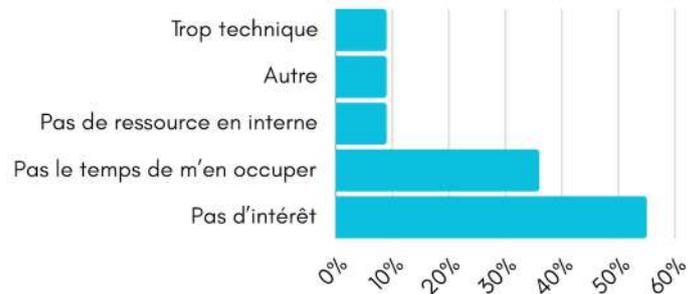


Et en 2018 ?

Du côté des réseaux sociaux, c'est **WhatsApp** qui arrive en force avec un passage de **2% à 20%** des usages et **Facebook** qui continue son ascension en passant de **59 à 72%**. **LinkedIn** profite de la même tendance en passant de **23 à 42%**. On note aussi la forte baisse de **Twitter / X** qui passe de **19% à 6%**.

Dans l'ensemble, **les entreprises Corrésiennes utilisent de plus en plus les réseaux sociaux**. Elles étaient **36% en 2018** à n'être sur aucun réseau, elles sont aujourd'hui **seulement 17%**.

Absent des réseaux : pourquoi ?



17% Des répondants ne sont pas présents sur les réseaux sociaux.

E-COMMERCE



55% des entreprises
Corréziennes reçoivent des
commandes via internet

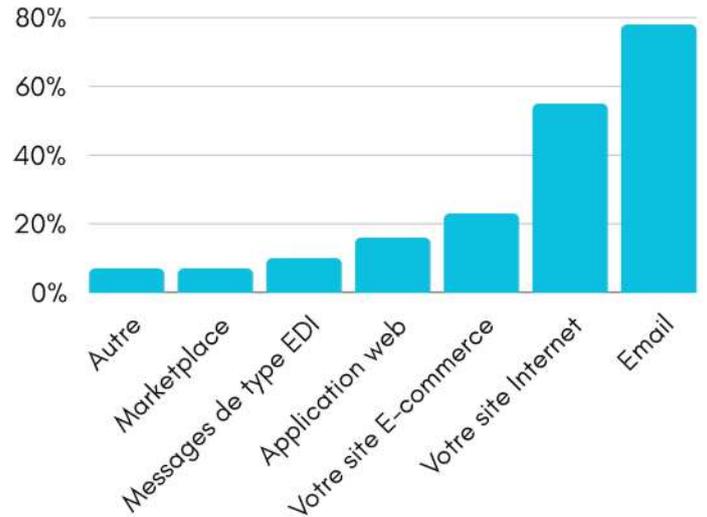


96%
des commandes
expédiées en France.

Et en 2018 ?

On observe une augmentation **du nombre de ventes via le site internet de l'entreprise** qui passe de 36% à 55%.

Commandes reçues par :



Publics acheteurs :



71% au grand public

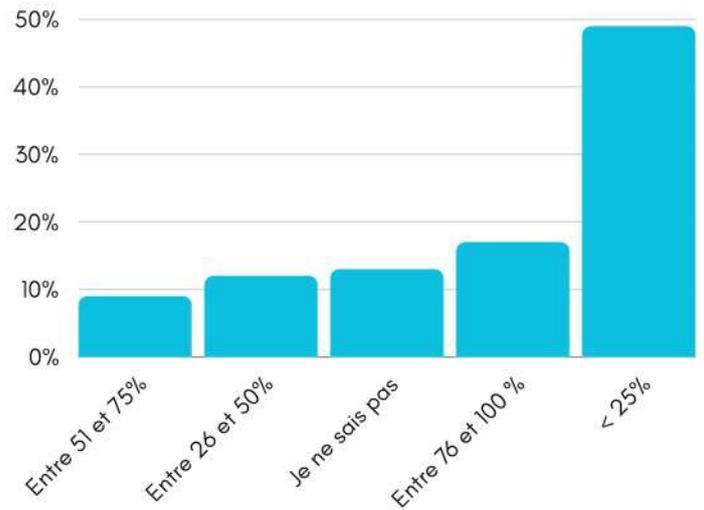


42% à d'autres entreprises



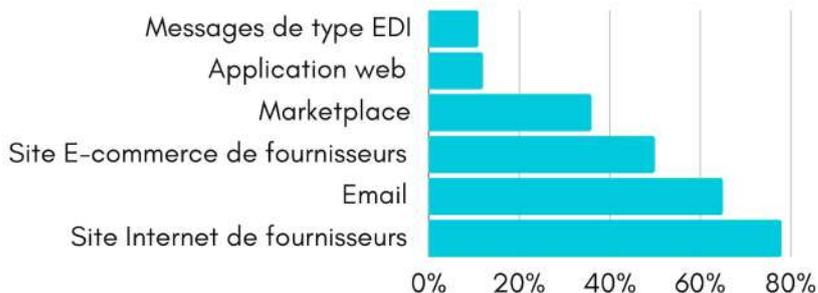
20% à des administrations

Part des ventes en ligne (% du CA) :



83% des entreprises passent des
commandes en ligne.

Comment ?



Et en 2018 ?

Les usages autour de l'e-commerce ont peu évolué au cours des 6 dernières années pour les entreprises Corrésiennes interrogées.

Avec un panel de répondants bien différent de 2018 et surtout plus varié, on peut cependant imaginer **une légère augmentation des usages.**

RESSOURCES INTERNES



60%

des entreprises n'ont **pas de politique de sécurité** numérique.



88%

des entreprises **n'emploient pas de personnes qualifiées** pour le numérique.



87%

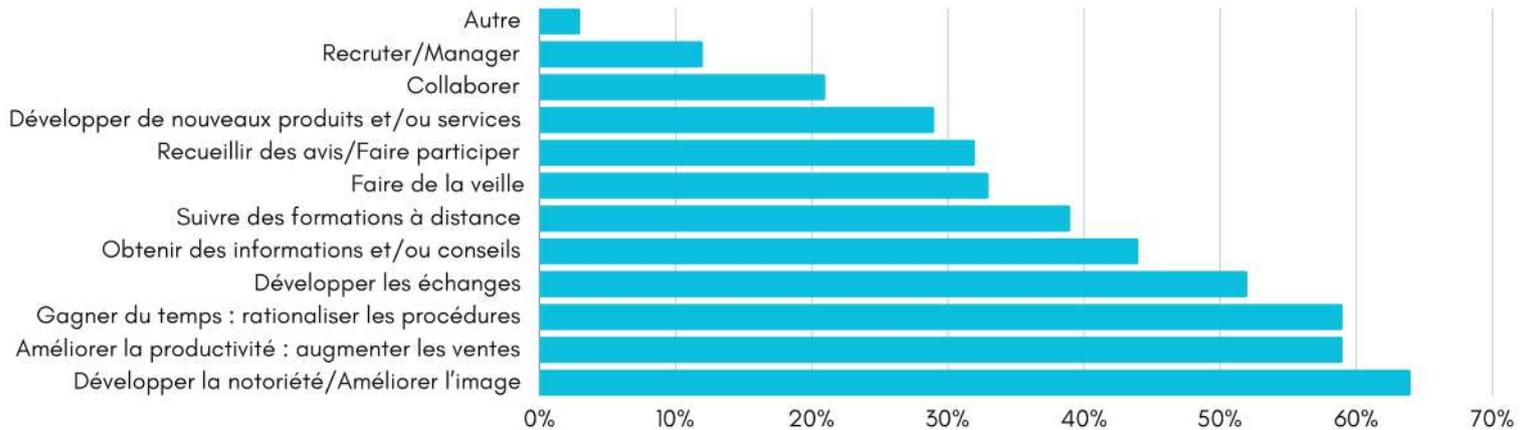
des entreprises **n'envisagent pas de former** ses salariées au numérique.



97%

des entreprises **n'envisagent pas de recruter** de personnel spécialisé dans le numérique.

BESOINS ET ATTENTES



51% des entreprises **souhaitent participer à des échanges sur le numérique.**

Le Conseil Départemental a mis en place le programme Boost'Projets. Ces webinaires à destination des professionnels ont pour objectifs de **les accompagner dans le développement de leur activité** avec une grande part d'acculturation aux usages numériques. **Depuis 2020, Boost'Projets a enregistré plus de 6000 inscriptions à ses webinaires.**

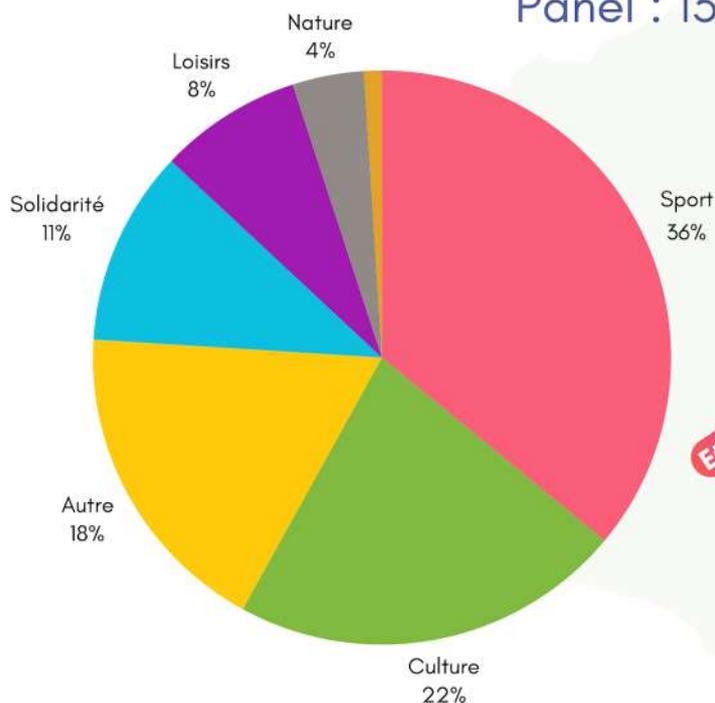
SYNTHÈSE

Éléments clés de cette restitution

- La fibre est arrivée chez les professionnels et avec elle **le taux de satisfaction de la vitesse de connexion s'est largement amélioré passant de 36% à 80%.**
- En 2018, près de 30% des entreprises n'avaient ni site internet, ni réseaux sociaux. Aujourd'hui, **ce chiffre est à 9,5%.**
- Pour les entreprises proposant de l'e-commerce, les commandes proviennent essentiellement de **France.**
- Elles sont **seulement 40%** à avoir travaillé sur une politique de sécurité autour du numérique.
- Comme en 2018, elles sont encore **très nombreuses à ne pas avoir de personnel qualifié** autour des usages numériques et n'envisagent pas d'en recruter ou d'en former.
- En 2024, le développement de **la notoriété de l'entreprise** est passé en tête des usages numériques.

ASSOCIATIONS

Panel : 137 répondants



57% des associations n'ont pas de salarié



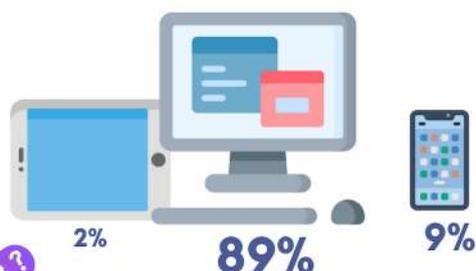
82% des associations ont moins de 50 bénévoles

Et en 2018 ?

Pour cette consultation, nous avons un panel un peu plus fourni (83 répondants en 2018). Les **associations sportives sont plus présentes** qu'il y a 6 ans (15% des répondants en 2018).

Parmi les répondants de cette année, nous avons aussi **10% de plus d'associations ayant des salariés.**

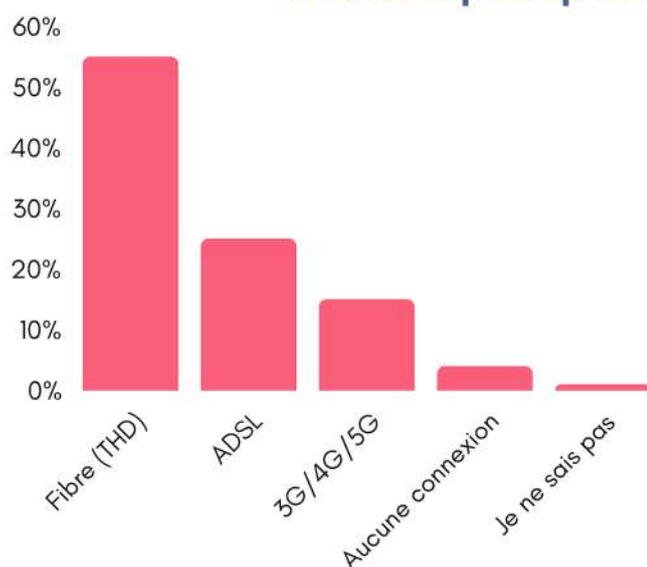
Matériel le plus utilisé pour se connecter :



Et en 2018 ?

Les résultats **sont sensiblement identiques à 2018**. On remarque tout de même une tendance à la hausse pour l'usage du smartphone.

Connexion principale :



Et en 2018 ?

Ces 6 dernières années ont vu une explosion de la proportion de connexion fibre **grâce au programme Corrèze 100% fibre**. En 2018, 78% des répondants se connectaient via l'ADSL, aujourd'hui **55% utilisent la fibre et plus que 25% l'ADSL**.

En découle une importante hausse du taux de satisfaction de la vitesse de connexion qui passe de **44% à 78% des associations qui sont satisfaites de la vitesse de leur connexion internet**.



Des associations Corrésiennes sont **satisfaites de la vitesse de leur connexion**.

USAGES D'INTERNET



des associations **ont un site internet**

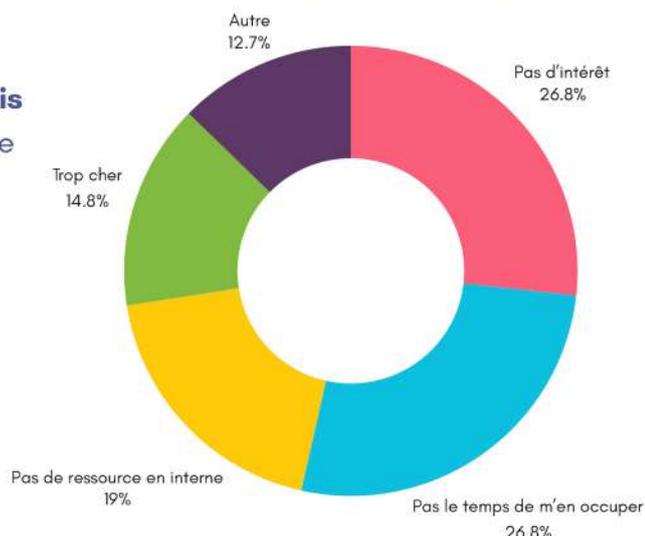


d'entre elles **n'analysent jamais les statistiques de fréquentation.**

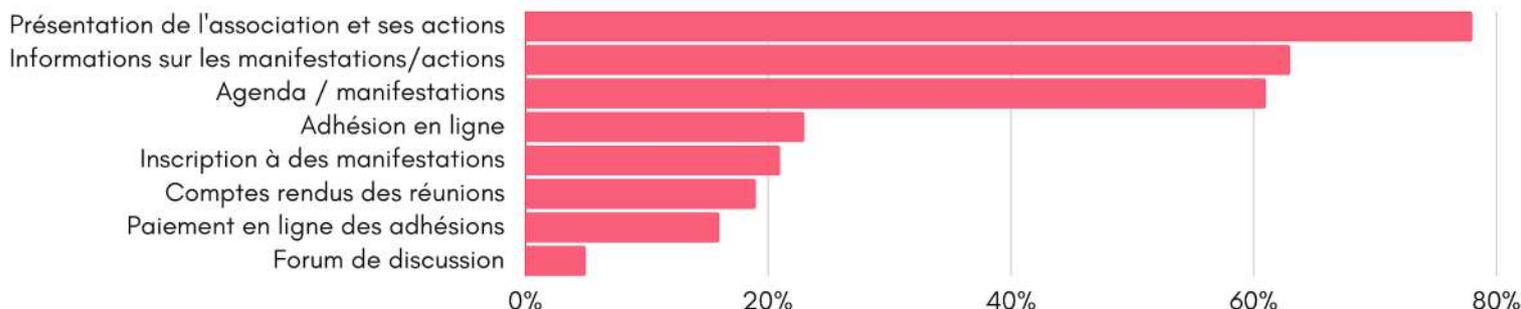
Et en 2018 ?

Bien qu'ayant un panel différent, ces chiffres sont similaires aux résultats de 2018.

Freins à la création d'un site web :



Informations et services proposés sur leur site internet



Usages des mails :



des associations **utilisent l'e-mail** comme moyen de communication.



communiquent **souvent par e-mail** avec leurs adhérents.



traitent leurs e-mail en **moins d'une journée.**

Les réseaux sociaux utilisés et leurs usages :



43%



12%



99%



29%



18%

81%

des associations sont présentes sur les réseaux sociaux et **presque la totalité est sur Facebook. Il est même le réseau principal dans 77% des cas.**

78%

des associations sont présentes sur internet pour assurer **la promotion de leurs événements, actions et de leurs services.**

Et en 2018 ?

en 2018, elles étaient "seulement" 67% sur **Facebook** et 11% sur **Instagram**. **WhatsApp** arrive aussi en force, passant de 1% des usages en 2018 à 29% aujourd'hui. La **présence** des associations sur les réseaux sociaux est aussi en **augmentation de 13%**.

RESSOURCES INTERNES



74%

des associations **n'ont pas de politique de sécurité** numérique.



89%

des associations **n'emploient pas** de personnes dont l'activité principale relève du numérique.



83%

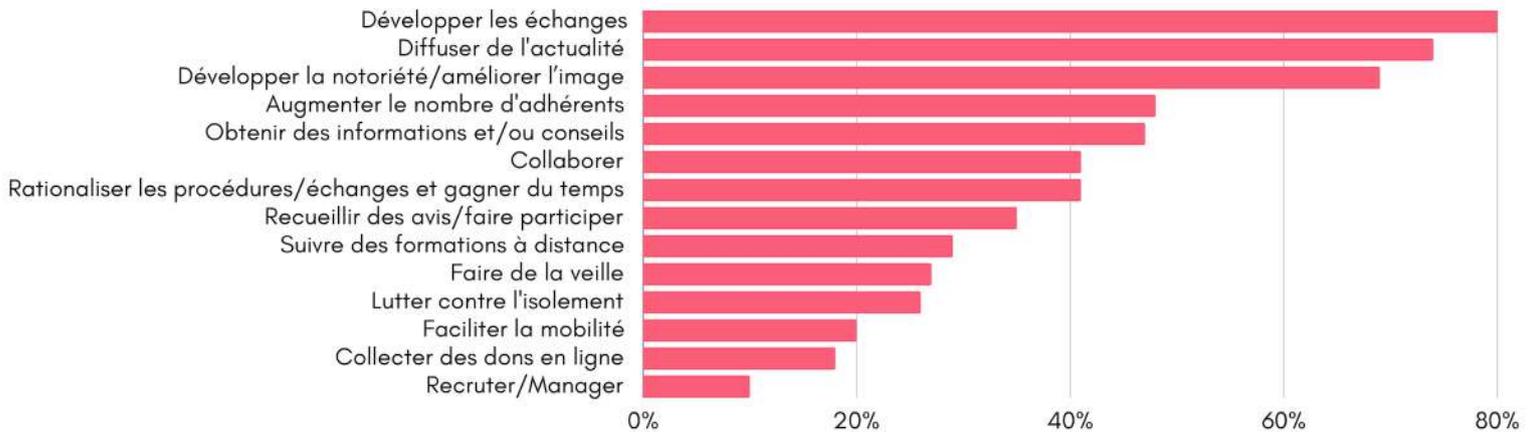
des associations **n'envisagent pas de former** ses salariés au numérique.



95%

des associations **n'envisagent pas de recruter** de personnel spécialisé dans le numérique.

BESOINS ET ATTENTES



des associations **souhaitent participer à des échanges sur le numérique.**

De plus en plus d'associations s'inscrivent aux webinaires Boost'Projets portés par le Conseil Départemental. Les sujets autour de la promotion d'activités en ligne plébiscités par les porteurs de projets sont particulièrement suivis, car ils répondent à leurs besoins de monter en compétences autour de la mise en avant de leurs actions en ligne.

SYNTHÈSE

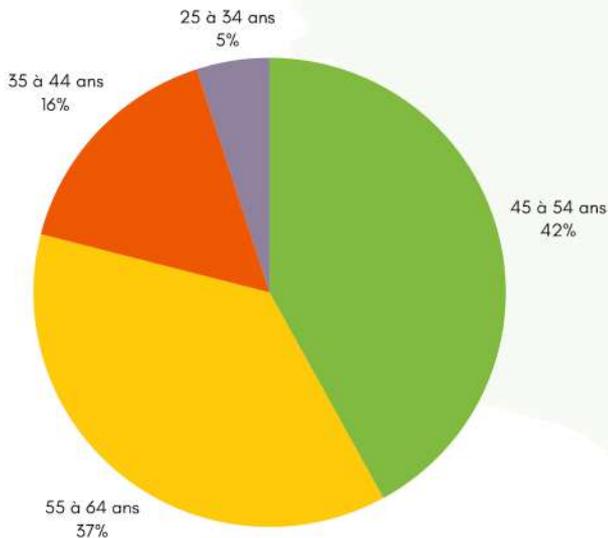
Éléments clés de cette restitution

- La fibre est arrivée au sein des locaux associatifs et avec elle **le taux de satisfaction de la vitesse de connexion s'est largement amélioré passant de 44% à 78%.**
- Les associations sont **de plus en plus présentes** sur les réseaux sociaux et en particulier sur Facebook.
- La promotion d'activité est la raison majeure de la présence des associations sur internet.
- Elles sont **seulement 26%** à avoir travaillé sur une politique de sécurité autour du numérique.
- Les associations **n'ont majoritairement pas la capacité** d'embaucher ou de former des personnes spécialisées dans les usages numériques.
- En 2024 et comme en 2018 les attentes principales des associations sont de pouvoir **développer les échanges et booster leur notoriété.**

AGRICULTEURS

Panel : 19 répondants

Âge des répondants :



Sexe



53%



47%

Matériel le plus utilisé pour se connecter :



63%

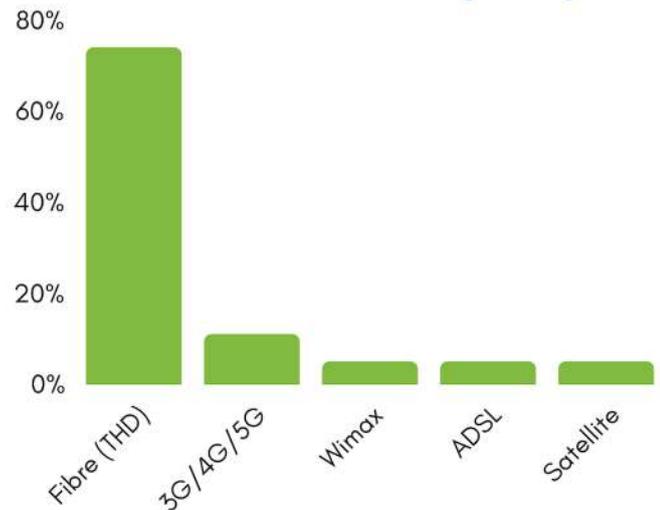


37%

Et en 2018 ?

Le smartphone prend de plus en plus de place dans le quotidien des agriculteurs (13% en 2018)

Connexion principale :



74%

Des agriculteurs Corrèziens sont **satisfaits de la vitesse de leur connexion.**

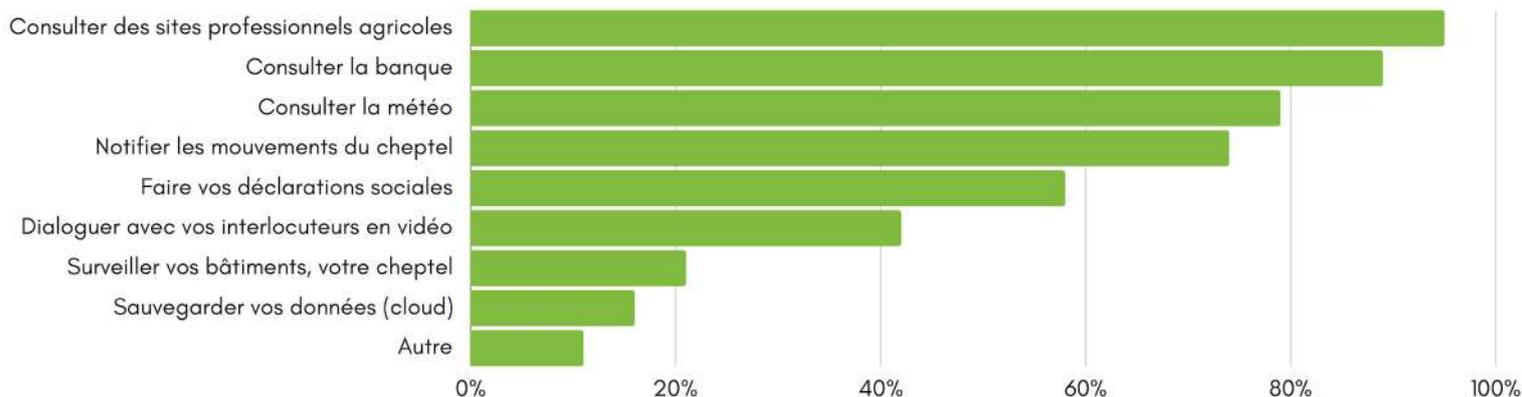
Et en 2018 ?

Ces 6 dernières années ont vu une explosion de la proportion de connexion fibre **grâce au programme Corrèze 100% fibre**. En 2018, 68% des répondants se connectaient via l'ADSL, aujourd'hui **74% utilisent la fibre et plus que 5% l'ADSL.**

En découle une importante hausse du taux de satisfaction de la vitesse de connexion qui passe de **23% à 74% des agriculteurs qui sont satisfaits de la vitesse de leur connexion internet.**

USAGES D'INTERNET

Les activités sur internet :



Site internet :

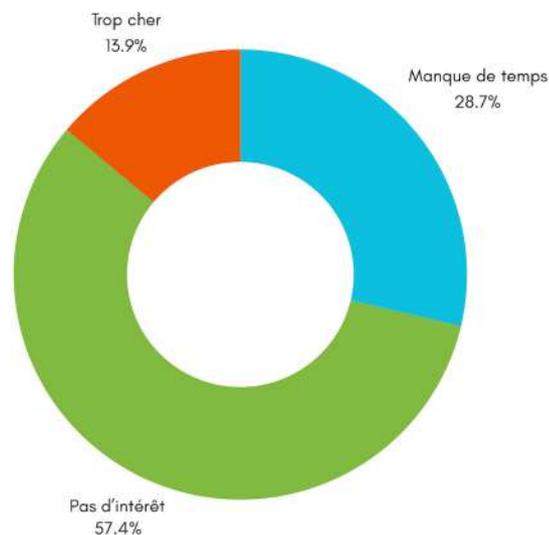


des agriculteurs **ont un site internet**

Et en 2018 ?

La proportion d'agriculteurs ayant un site internet est en **augmentation** depuis 2018 (de 12 à 32%). Les freins sont cependant similaires avec une grande partie des répondants qui **n'éprouvent pas le besoin d'avoir un site internet** à ce jour.

Freins à la création d'un site web :



Les réseaux sociaux utilisés et leurs usages :



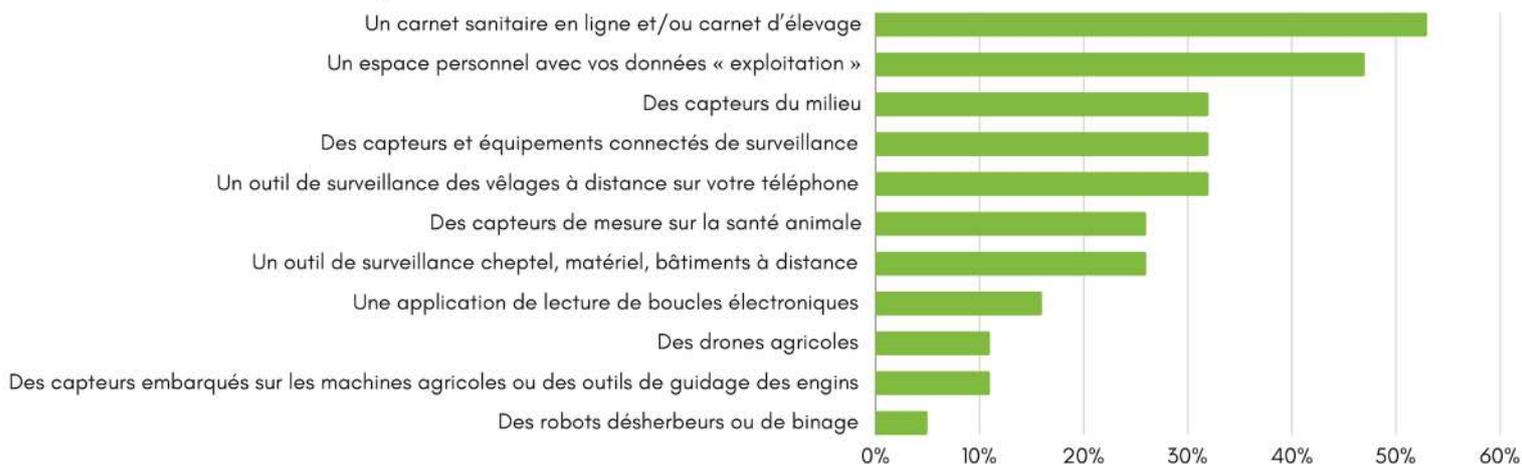
32% Des répondants ne sont pas présents sur les réseaux sociaux.

Et en 2018 ?

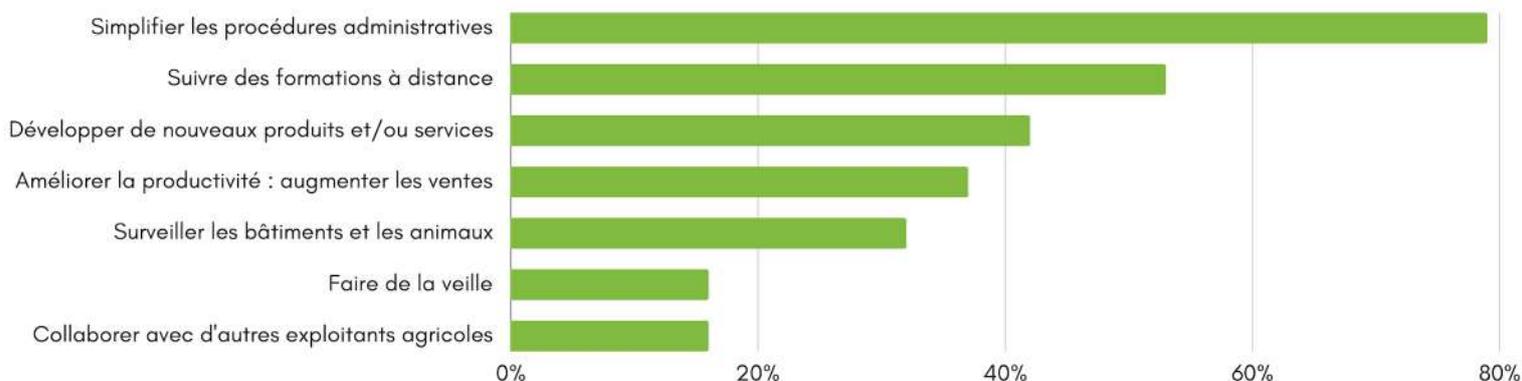
Ils étaient 59% à ne pas être sur les réseaux en 2018 et aujourd'hui, ils ne sont plus que 32%. **Une nette augmentation de la présence** sur les réseaux sociaux est à souligner avec **Facebook** qui passe de 37 à 100%, **Instagram** de 2 à 46%, **WhatsApp** de 4 à 38% et **LinkedIn** de 4 à 15%.

BESOINS ET ATTENTES

Outils et services les plus attendus :



Les attentes au niveau des usages :



SYNTHÈSE

Éléments clés de cette restitution

- Le panel pour cette consultation est très faible et il est important de **prendre les résultats de cette consultation avec précaution**. Nous avons choisi de les publier, car malgré le faible nombre de répondants, **les résultats semblent suivre la tendance** mise en avant par les autres répondants.
- **Les besoins et attentes des agriculteurs restent similaires** à ceux de 2018.
- **La simplification des procédures administratives** reste une des attentes majeures des agriculteurs en 2024.
- **La fibre a aussi permis d'augmenter le taux de satisfaction par rapport à la vitesse de connexion chez les agriculteurs.**

COLLECTIVITÉS ET EPCI

Panel : 16 répondants

Usages :



100% Fibre pour les répondants qui sont tous pleinement **satisfaits de la vitesse de leur connexion.**



L'ordinateur reste en 2024 l'**outil principal** pour les agents des collectivités.



proposent un **lieu d'accès public à internet** grâce à des **ordinateurs en accès libre** dans 70% des cas.



utilisent des adresses de messagerie électronique **wanadoo.fr, gmail.com ou orange.fr.**

Présence sur internet :

70%

Des répondants ont un site internet et 20% sont actuellement en phase d'étude.



40%

Des répondants sont présents sur les réseaux sociaux et principalement sur Facebook.



Et en 2018 ?

Malgré le faible nombre de répondants, on trouve des chiffres stables par rapport à 2018. Les problématiques évoquées sont similaires avec en première ligne, **le manque de temps comme facteur bloquant** pour la mise en place d'un site internet ou des réseaux sociaux.

SYNTHÈSE

Éléments clés de cette restitution

Les collectivités et EPCI ont été très peu nombreux à répondre à cette consultation 2024, ce qui rend l'exploitation des données complexes. Cependant, voici quelques constatations :

- **Le passage à la fibre a été fait pour l'intégralité des répondants** et l'on peut en déduire qu'une grande partie des collectivités y sont passés depuis 2018.
- C'est principalement **le/la secrétaire de mairie** qui est en charge de répondre aux mails.
- La proportion d'adresses mail en @nomdelacomune.fr ou @mairie19.fr semble être **en augmentation.**
- L'enjeu majeur, commun à l'ensemble des collectivités, est **la facilitation des échanges avec les administrés et la simplification des procédures administratives** grâce au numérique.

**RETROUVEZ CETTE CONSULTATION
ET CELLE DE 2018 SUR
www.correzenumerique.fr**

MERCI

à l'ensemble des Corrégiens ayant
répondu à cette consultation

Consultation réalisée en janvier et février 2024 par la
Délégation Participation Citoyenne et Usages Numériques
du **Conseil Départemental de la Corrèze**.
Pour tous renseignements, contactez numerique@correze.fr.


CORREZE
LE DÉPARTEMENT