

ENQUÊTE SUR LE NUMÉRIQUE USAGES ET BESOINS



RÉSULTATS

Février - Mars 2018


CORREZE
LE DÉPARTEMENT

GRAND PUBLIC

Panel : 894 personnes

IDENTIFICATION

Sexe



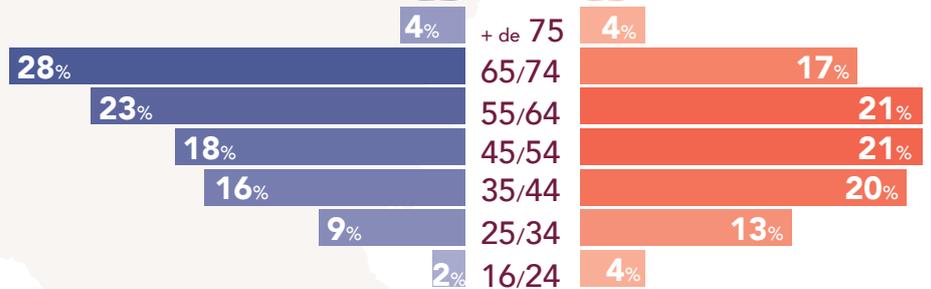
56%



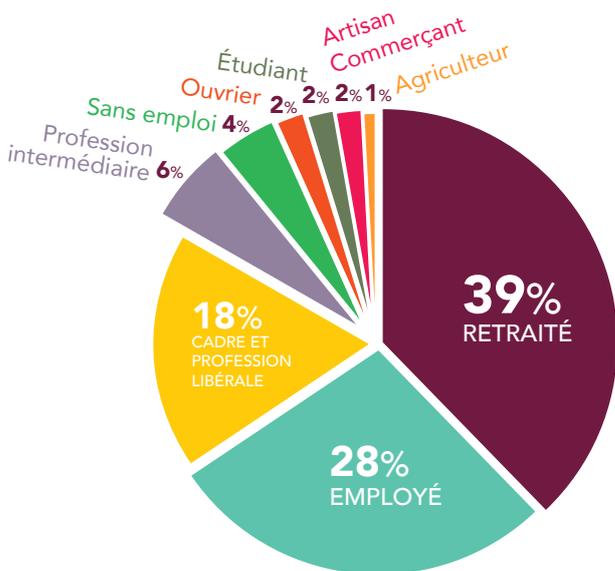
44%



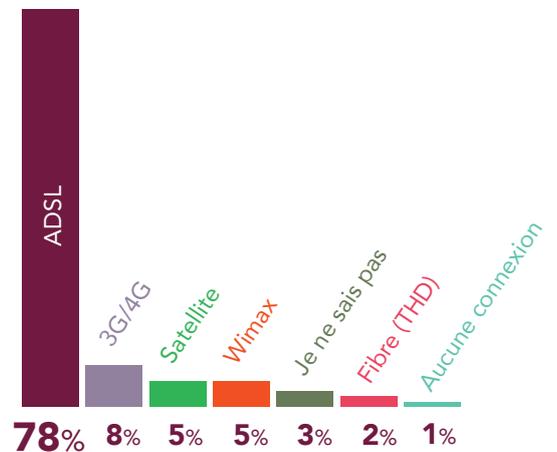
ÂGE



Catégories socioprofessionnelles



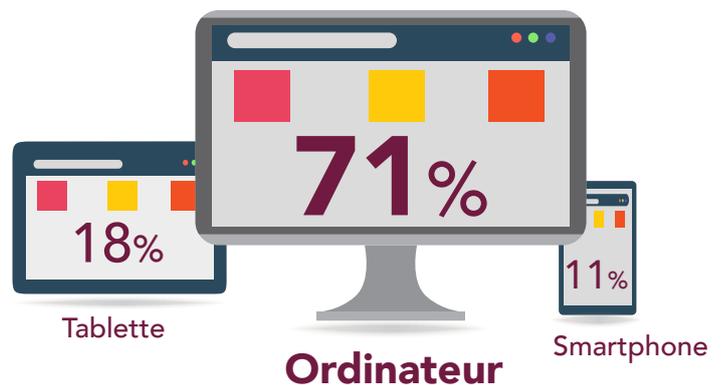
Principal mode d'accès à internet



78%

des corréziens jugent que la **vitesse** de leur **connexion** est **insuffisante**

Matériel utilisé pour se connecter



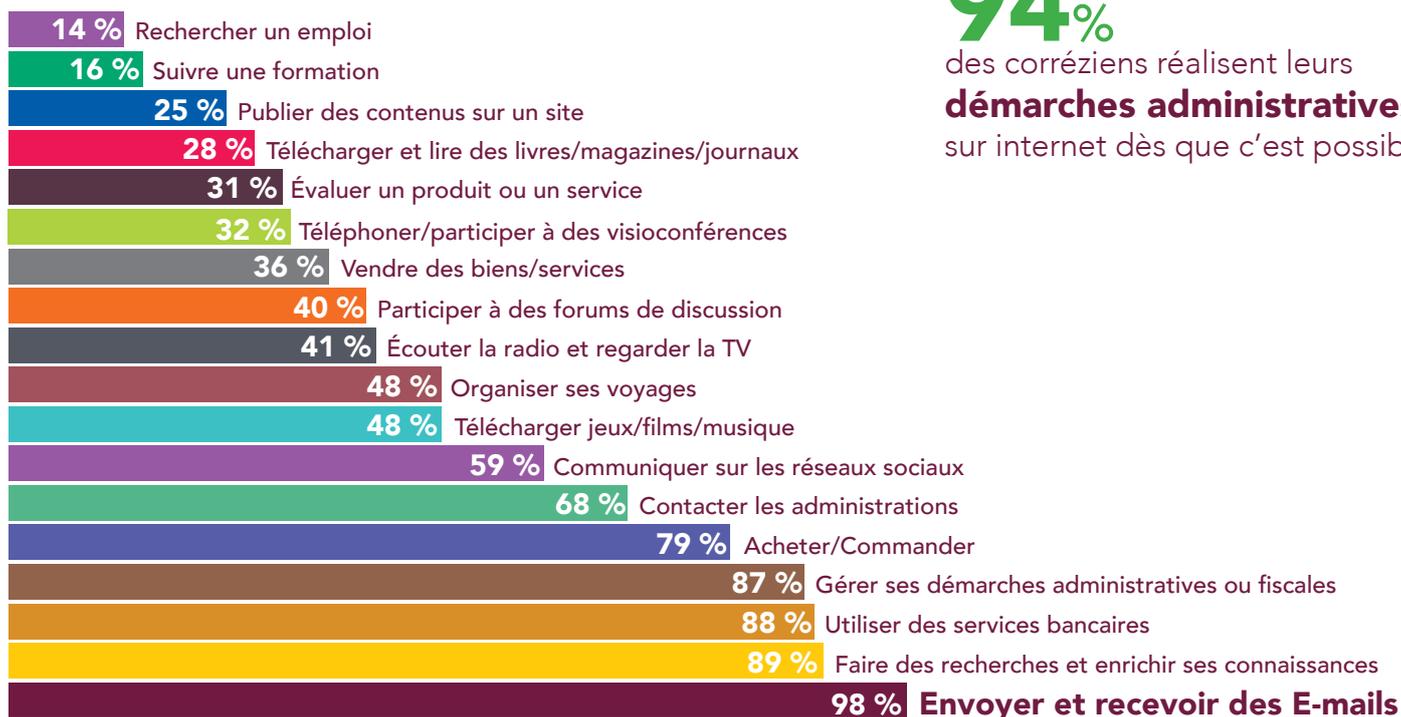
USAGES D'INTERNET

97%

des corréziens **utilisent** internet **chaque jour**

Les **thèmes de recherches** sur internet concernent principalement : la préparation d'achat (73%), les loisirs (70%), les biens et services (66%).

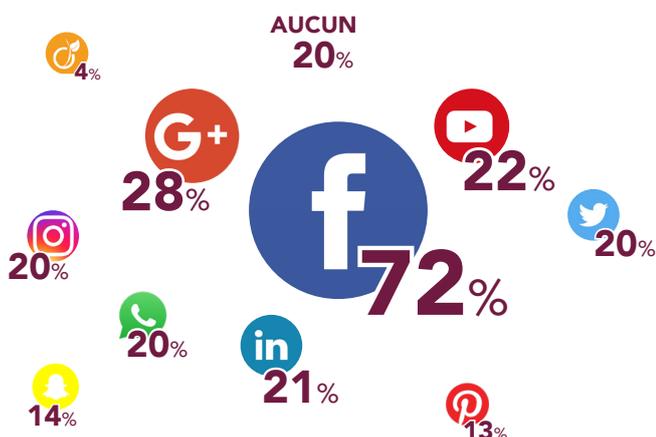
Activités sur internet



94%

des corréziens réalisent leurs **démarches administratives** sur internet dès que c'est possible

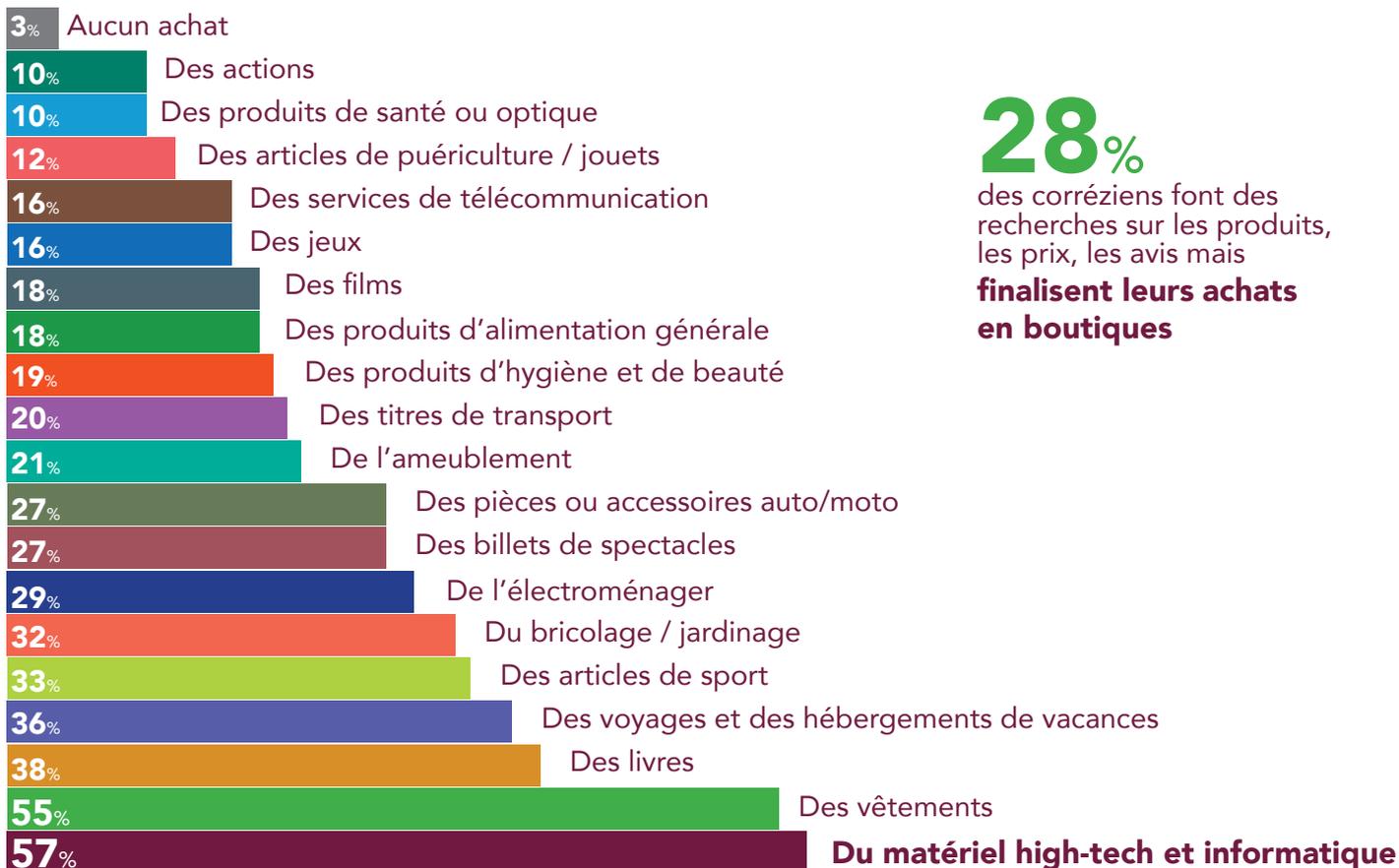
Réseaux sociaux utilisés



Activités sur les réseaux sociaux



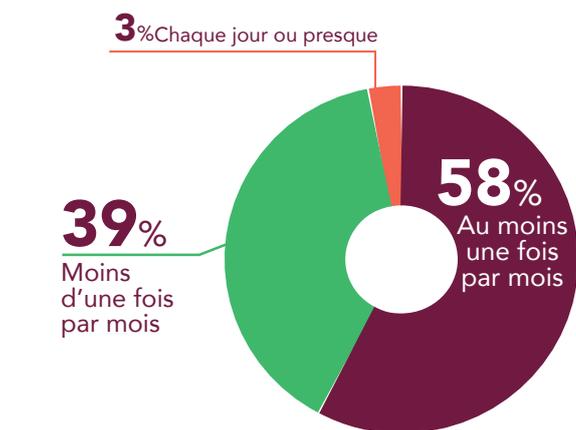
Types d'achats effectués sur internet



28%

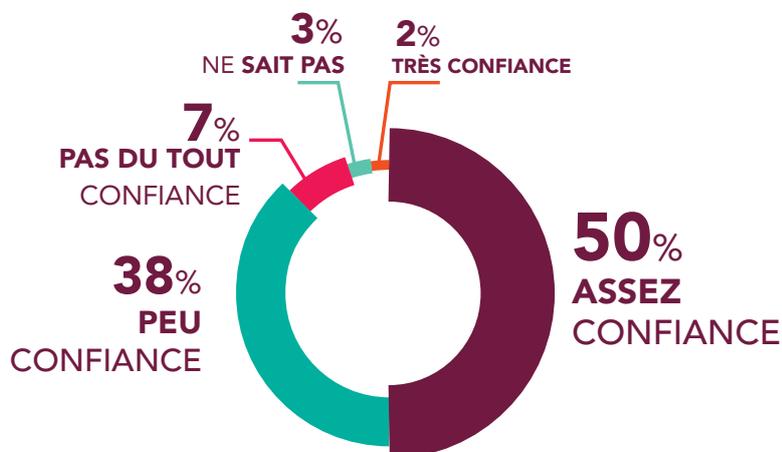
des corréziens font des recherches sur les produits, les prix, les avis mais **finalisent leurs achats en boutiques**

Fréquence d'achat sur internet



Les **applications les plus utilisées** sur smartphone ou tablette sont la messagerie (80%), le suivi des comptes bancaires et la météo (68%)

Confiance dans les avis des internautes



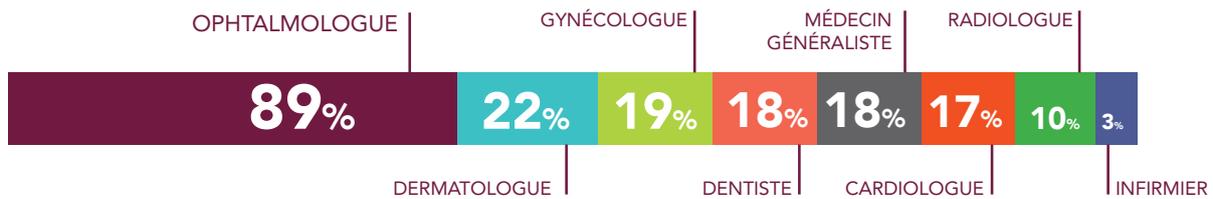
Soins médicaux



32% des corréziens **accèdent difficilement aux soins médicaux**



Professionnels difficiles d'accès

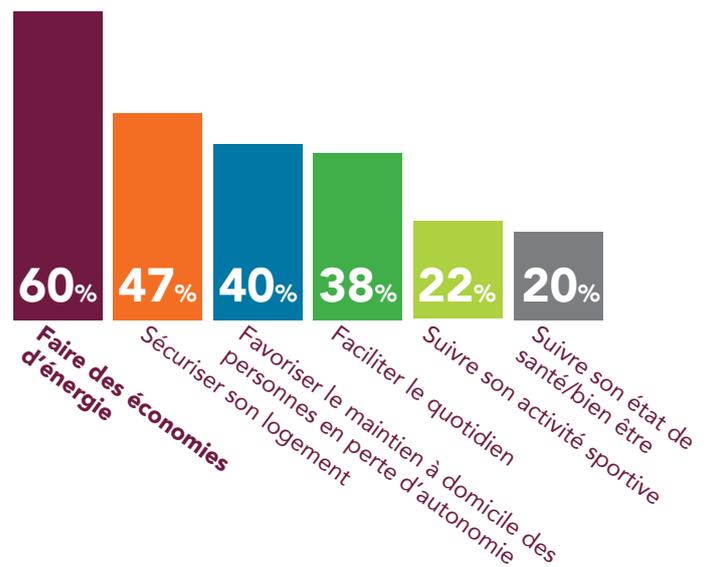


Domotique et objets connectés : pour quels services ?

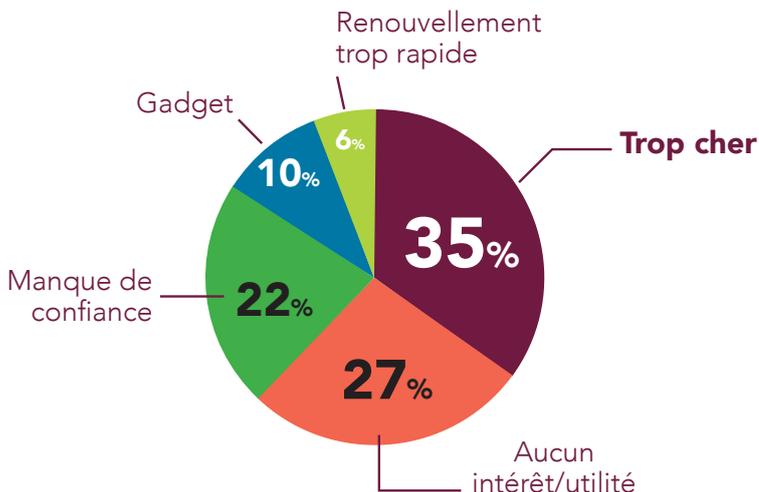
77% des corréziens **n'ont pas introduit la domotique dans leur quotidien**

Mais

30% d'entre eux **envisagent de le faire**



Freins à l'usage de la domotique et des objets connectés



BESOINS ET ATTENTES

Le numérique : pour quoi faire ?



Synthèse

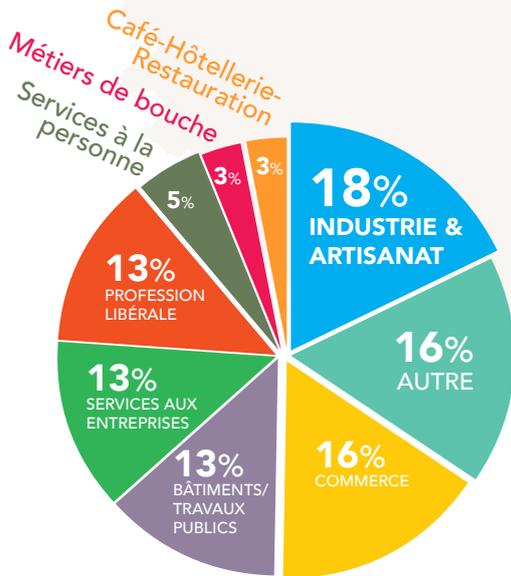
- Les corréziens utilisent quotidiennement Internet et jugent leur vitesse de connexion insuffisante.
- Ils achètent sur Internet au moins 1 fois par mois, principalement du matériel high-tech/informatique et des vêtements et ils ont confiance dans les avis des internautes.
- Ils accèdent difficilement aux soins médicaux des spécialistes comme les ophtalmologues et dermatologues .
- La domotique n'est pas encore utilisée dans les foyers mais elle est envisagée principalement pour faire des économies d'énergie ou sécuriser le logement.
- Les corréziens réalisent leurs démarches administratives en ligne dès que c'est possible et ils souhaitent que ces démarches soient facilitées.

ENTREPRISES

Panel : 120

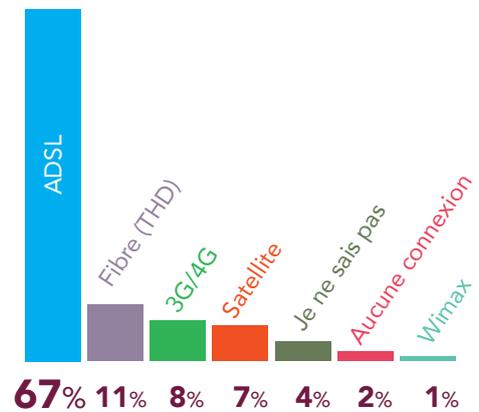
IDENTIFICATION

Secteurs d'activité

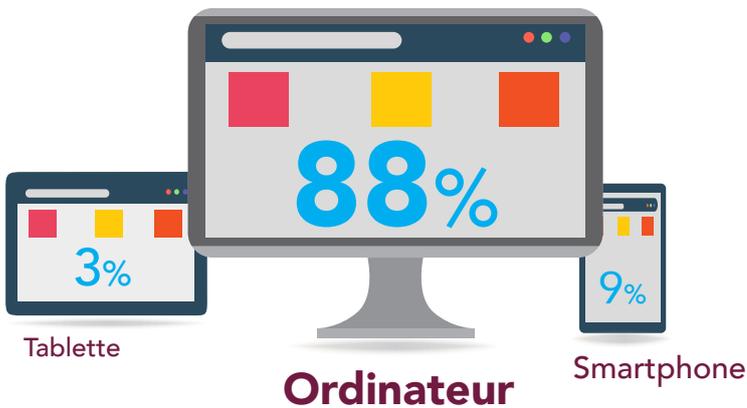


78%
des entreprises répondantes
ont **moins de 5 salariés**

Principal mode d'accès à internet



Matériel utilisé pour se connecter

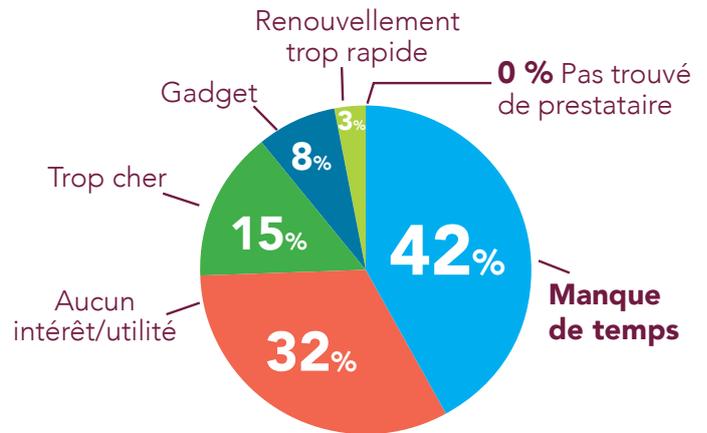


64%
des entreprises jugent que la
vitesse de leur **connexion**
est **insuffisante**

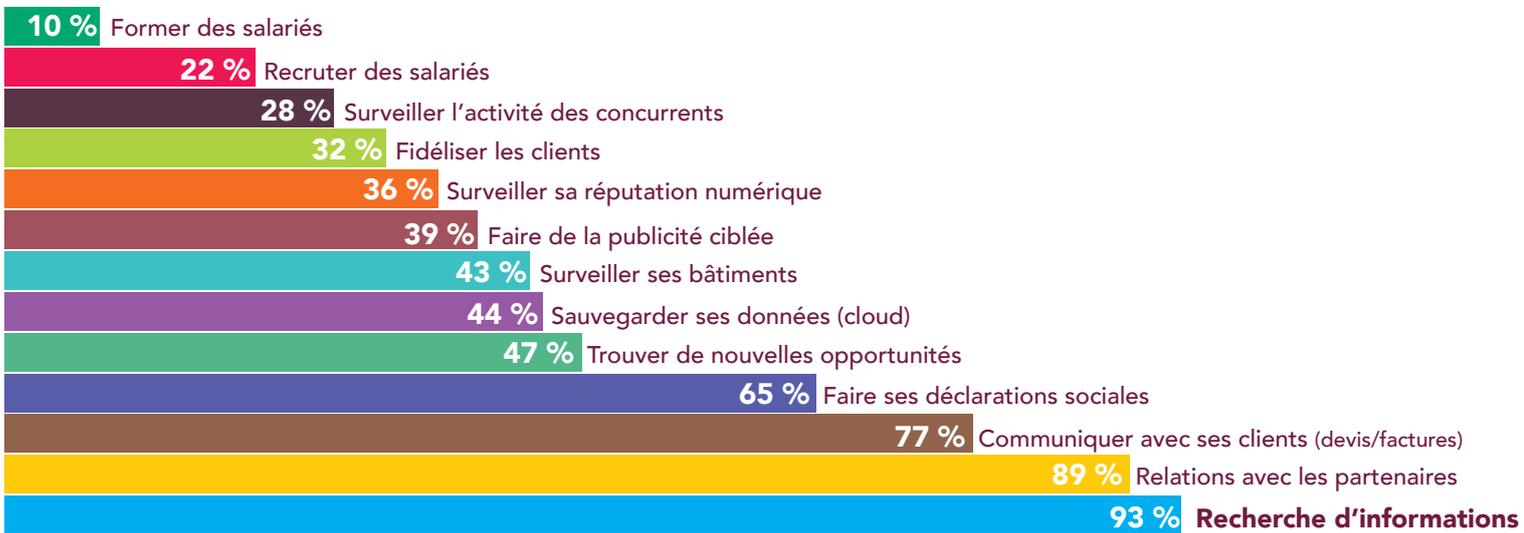
USAGES D'INTERNET

63% des entreprises ont un **site internet** **et** **58%** des entreprises **analysent** les **statistiques de fréquentation** de leur site

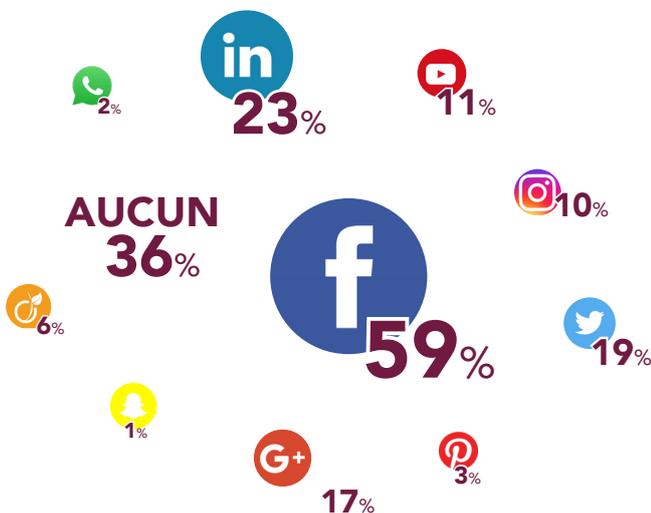
Freins à la création d'un site web



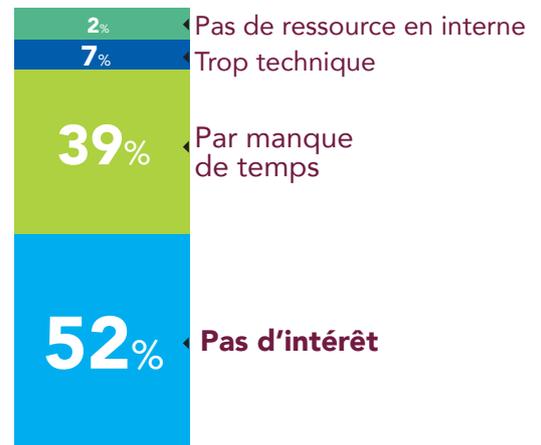
Activités sur internet



Réseaux sociaux utilisés



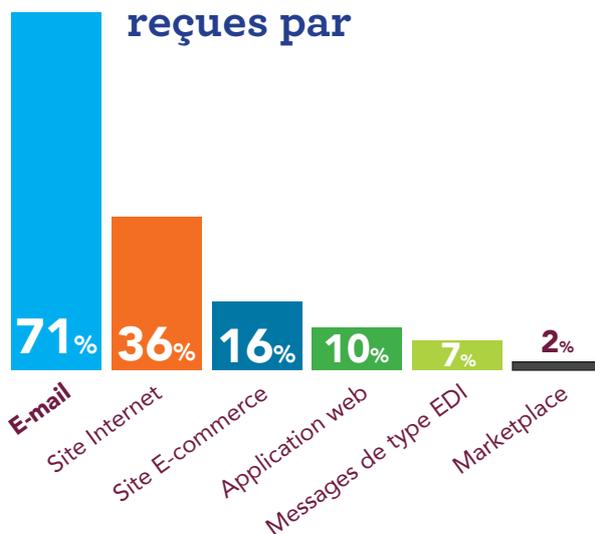
Absence sur les réseaux sociaux : les raisons



E-COMMERCE

71%
des entreprises
reçoivent des
commandes
via **internet**

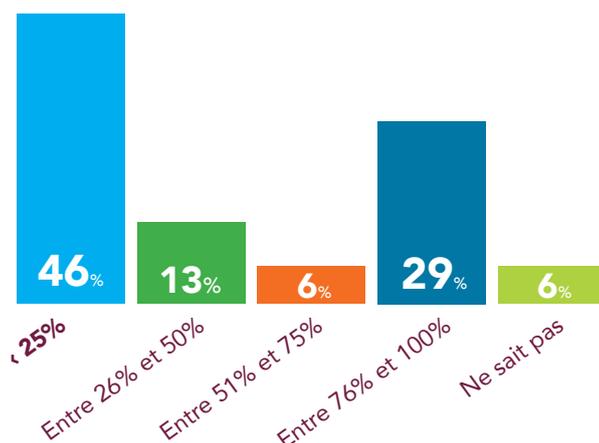
Commandes reçues par



Origine des commandes



Part des ventes en ligne (en % du chiffre d'affaire)



Publics acheteurs



90%

des entreprises **passent**
des **commandes en ligne**



Moyens utilisés pour commander en ligne

9%
Messages de type EDI

15%
Application web

25%
Marketplace

50%
Site E-commerce de fournisseurs

66%
E-mail

80%
Site Internet de fournisseurs

61%
des entreprises
n'ont pas de politique
de sécurité numérique



Ressources humaines

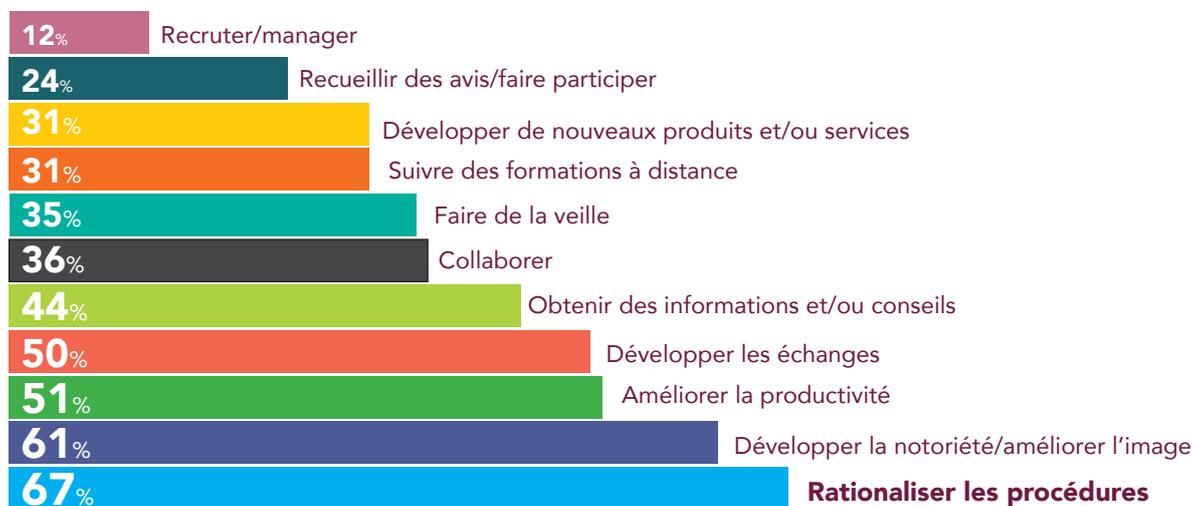
87%
des entreprises **n'emploient pas de personne qualifiée** pour le numérique

80%
des entreprises **n'envisagent pas de former leurs salariés** au numérique

90%
des entreprises **n'envisagent pas de recruter de personnel spécialisé** dans le numérique

BESOINS ET ATTENTES

Le numérique : pour quoi faire ?



55%
des entreprises **n'ont pas besoin d'information** sur le numérique

MAIS

59%
des entreprises **souhaitent participer à des échanges** sur le numérique

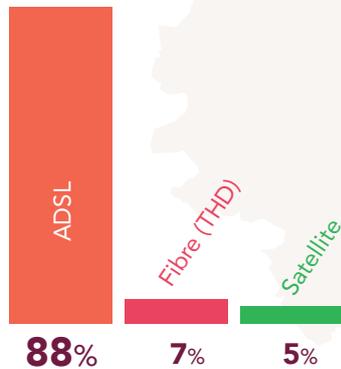
Synthèse

- Les entreprises jugent leur vitesse de connexion insuffisante
- 1/3 des entreprises n'a aucune présence sur le web (ni site, ni réseau social)
- Les entreprises reçoivent des commandes par internet via leur e-mail provenant essentiellement de France
- Elles n'ont, pour la plupart, aucune politique de sécurité
- Elles n'emploient pas d'agent qualifié dans le numérique, n'envisagent ni de former ni de recruter
- Elles souhaitent utiliser le numérique pour rationaliser leurs procédures et développer leur notoriété

COLLECTIVITÉS ET EPCI

Panel : 41

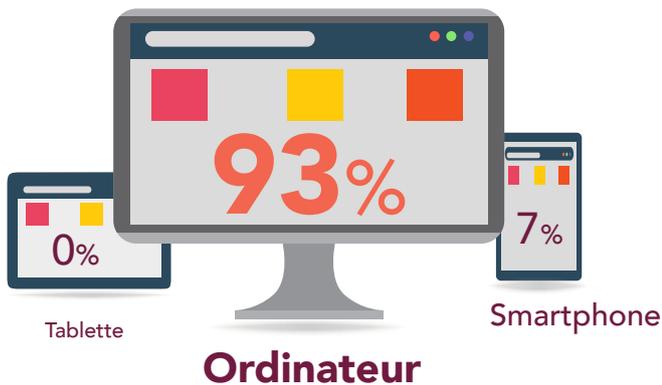
Principal mode d'accès à internet



53%

des collectivités jugent que la **vitesse** de leur **connexion** est **insuffisante**

Matériel utilisé pour se connecter



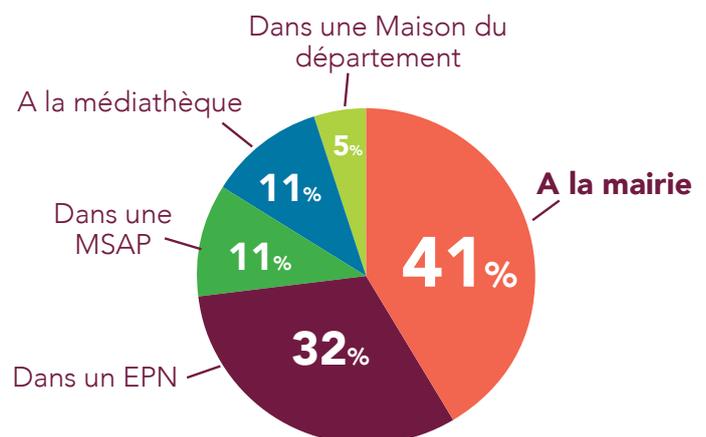
85%

des collectivités **n'ont pas** de **politique de sécurité numérique**

Localisation des lieux d'accès public à internet

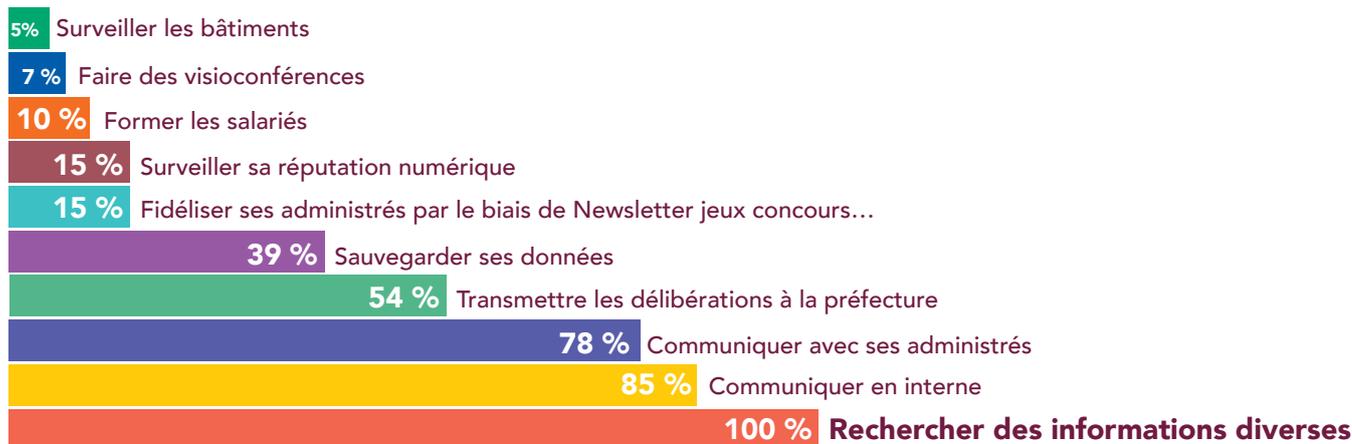
46%

des collectivités du panel possèdent un **lieu d'accès public à internet**



USAGES D'INTERNET

Activités sur internet

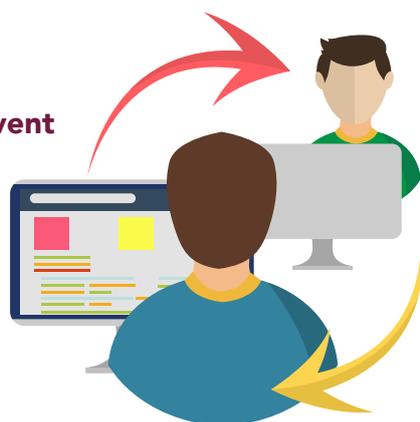
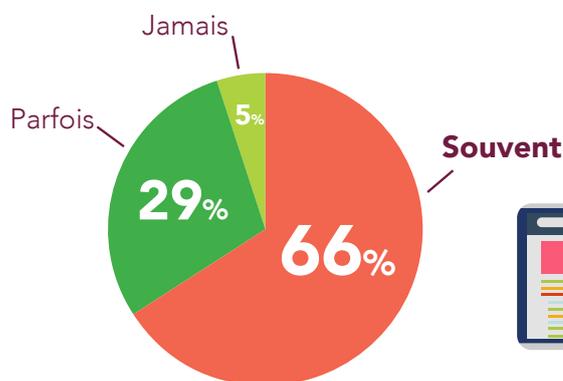


100%
des collectivités **disposent**
d'une **adresse de**
messagerie électronique

MAIS

18%
des collectivités **utilisent la**
terminaison «@mairie19.fr»

Fréquence des échanges via internet entre les collectivités et leurs administrés



92%
de ces échanges sont **gérés**
par le secrétariat qui met
en moyenne une **journée**
pour répondre

Réseaux sociaux utilisés



71%

des collectivités **disposent** d'un **site internet**

Mais

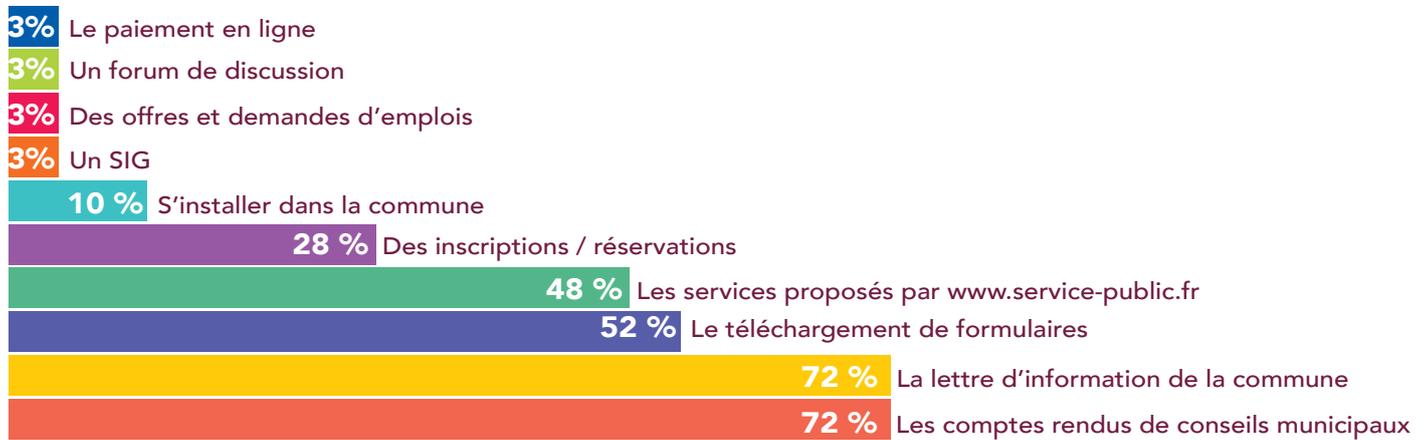
48%

des collectivités n'**analysent pas** les **statistiques de fréquentation** de leur site

Frein à la création d'un site internet



Informations et services en ligne proposés aux administrés



Ressources humaines

74%

des collectivités n'**envisagent pas de former leurs agents** au **numérique**

88%

des collectivités n'**emploient pas de personne qualifiée** dans le numérique

Aucune

collectivité **envisage de recruter du personnel spécialisé** dans le numérique

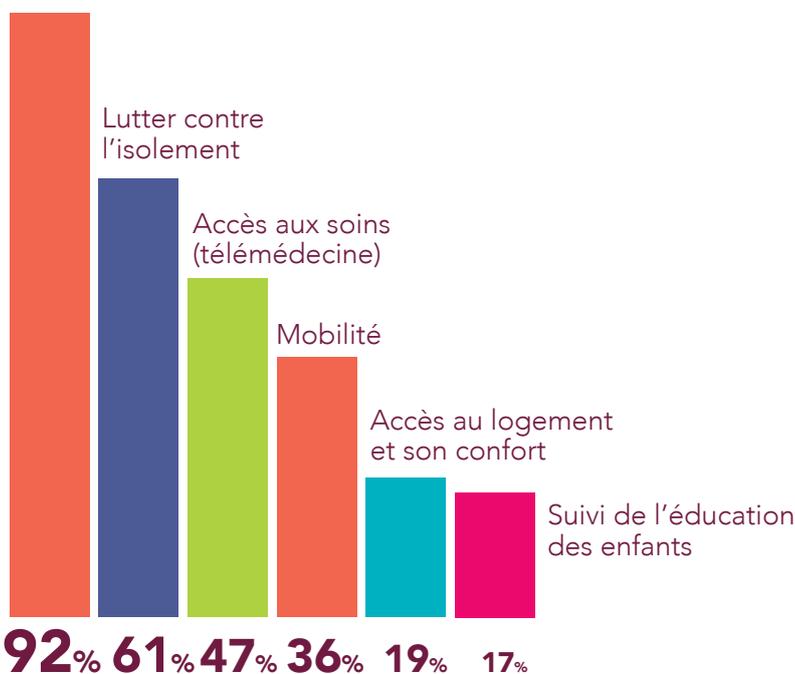
BESOINS ET ATTENTES

Le numérique : pour quoi faire ?



Services à développer pour faciliter la vie quotidienne des administrés

Démarches administratives



55%
des collectivités **ont besoin d'information sur le numérique**

et

49%
des collectivités **souhaitent participer à des échanges sur le numérique**

Synthèse

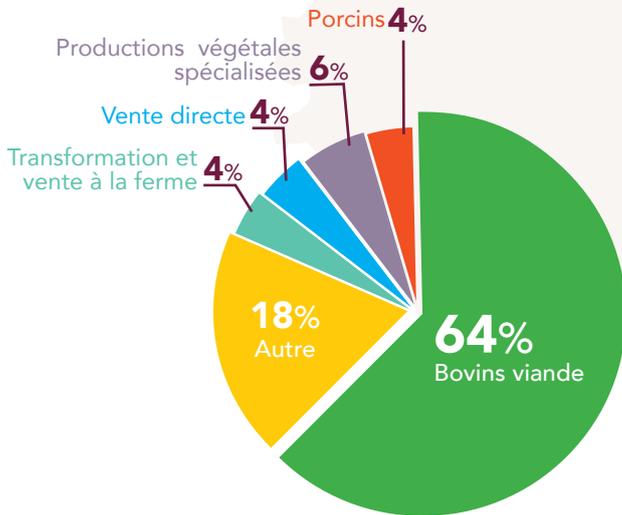
- La moitié des collectivités qui ont participé à l'enquête juge leur vitesse de connexion insuffisante
- Les collectivités n'ont pas de politique de sécurité numérique
- Les collectivités disposent toutes d'une adresse e-mail mais très peu utilisent le nom de domaine « @mairie19.fr »
- De nombreuses collectivités disposent d'un site Internet mais très peu sont visibles sur les réseaux sociaux et près de la moitié n'analyse pas les statistiques de fréquentation
- Les principaux services mis en ligne pour les administrés sont les comptes rendus des conseils municipaux et les lettres d'information de la commune
- Les collectivités souhaitent développer et faciliter les procédures administratives

AGRICULTEURS

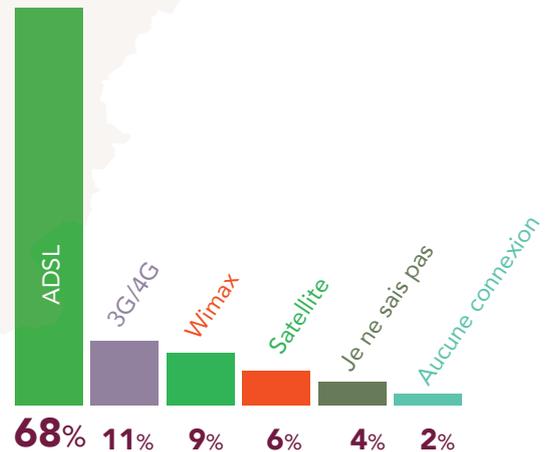
Panel :52

IDENTIFICATION

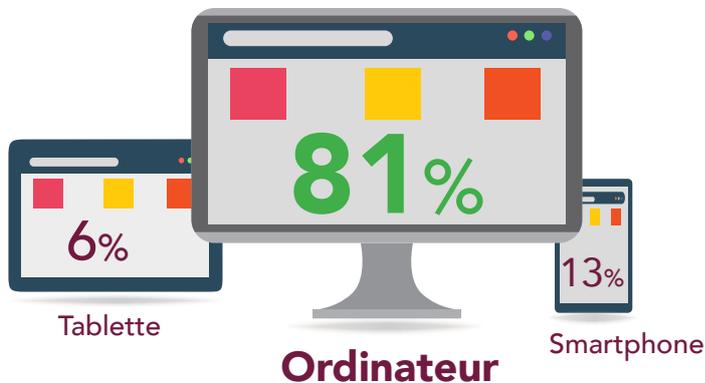
Secteurs d'activité



Principal mode d'accès à internet



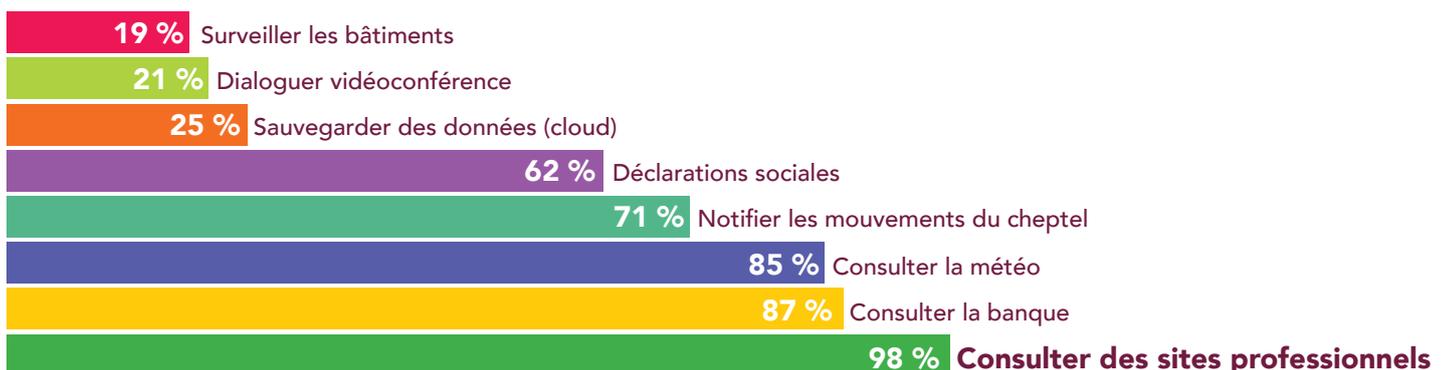
Matériel utilisé pour se connecter



87%
des agriculteurs corréziens
jugent que la **vitesse** de leur
connexion est **insuffisante**

USAGES D'INTERNET

Activités sur internet



Présence sur internet



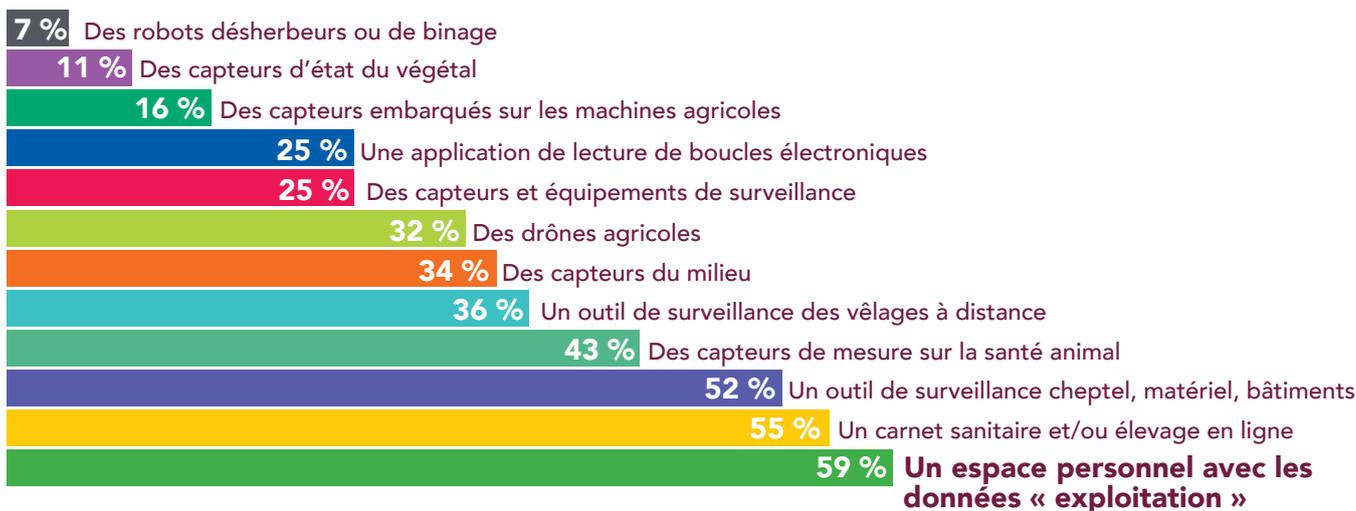
88%
des agriculteurs **n'ont pas**
de **site internet par**
manque de temps

81%
des agriculteurs **passent** des **commandes**
sur **internet** via le site de leurs fournisseurs.

Réseaux sociaux utilisés

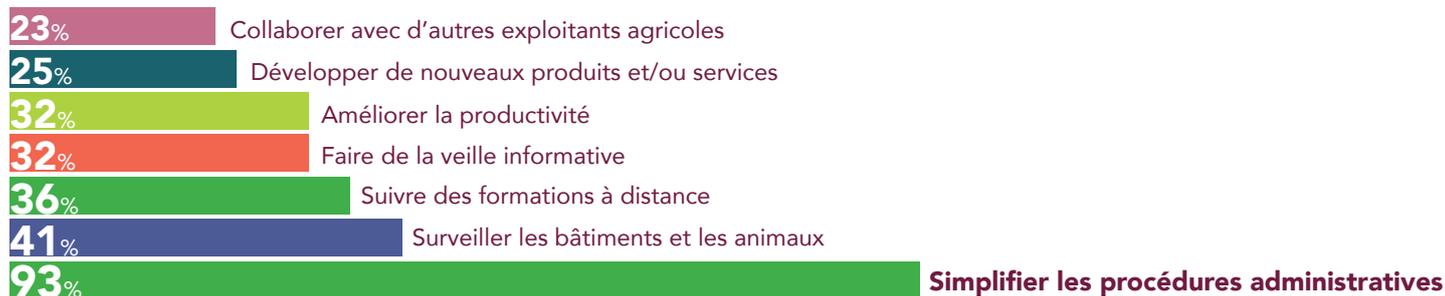


Outils et services pour lesquels les agriculteurs ont le plus d'intérêt



BESOINS ET ATTENTES

Le numérique : pour quoi faire ?



96%
des agriculteurs **n'ont pas fait appel à un professionnel** pour les aider dans leur projet numérique

40%
des agriculteurs **ont besoin d'information sur le numérique et souhaitent participer à des échanges**

Synthèse

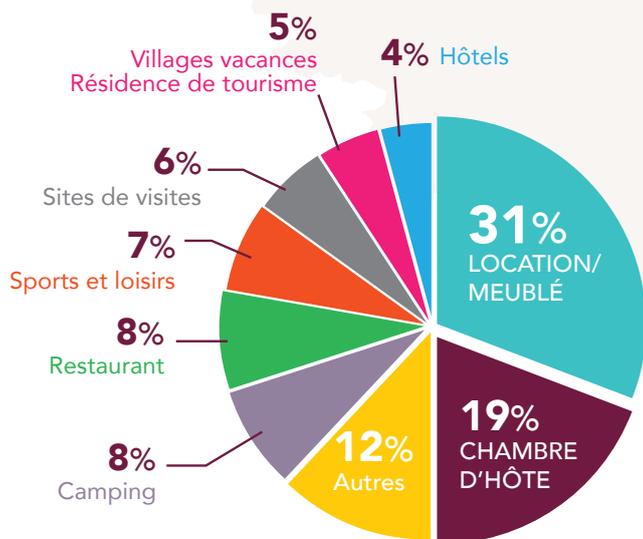
- Les agriculteurs jugent leur vitesse de connexion insuffisante ; ils utilisent plus que les autres publics les connexions en 3G/4G
- Les outils et services qui intéressent le plus les agriculteurs sont : un espace personnel avec les données de leur exploitation et un carnet sanitaire et/ou d'élevage en ligne
- La principale attente des agriculteurs, dans le domaine du numérique, est la simplification des procédures administratives

PROFESSIONNELS DU TOURISME

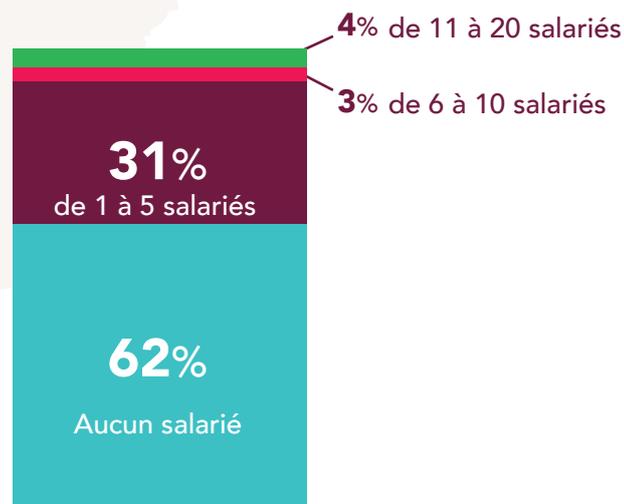
Panel : 233

IDENTIFICATION

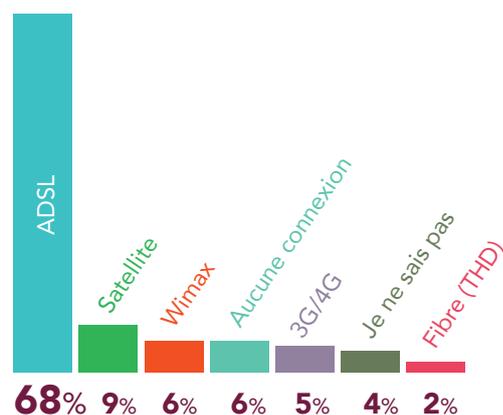
Secteurs d'activité



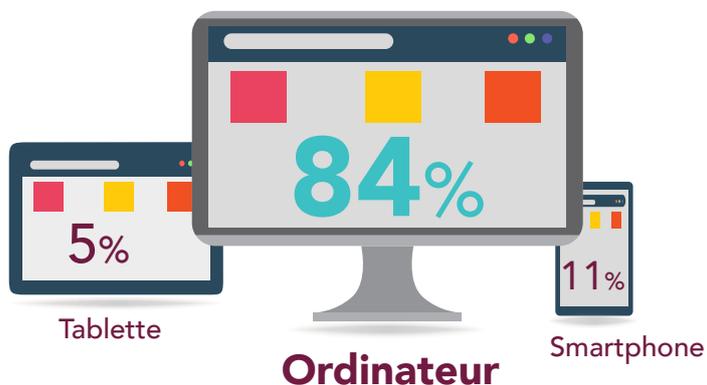
Répartition du nombre des salariés



Principal mode d'accès à internet



Matériel utilisé pour se connecter



70% des professionnels du tourisme jugent que la **vitesse** de leur **connexion** est **insuffisante**

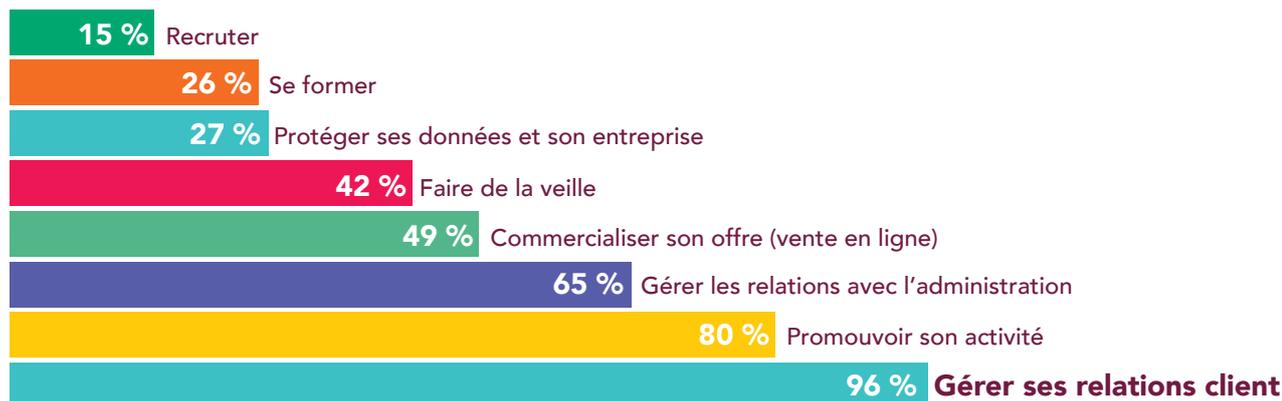
71%

des professionnels du tourisme n'ont pas d'**adresse e-mail personnalisée**

72%

des professionnels du tourisme **répondent** en **quelques heures** à une **demande client par e-mail**

Activités sur internet



Site web

21%

des professionnels du tourisme **n'ont pas de site internet** car ils considèrent que **c'est trop cher**

42%

des sites internet des professionnels du tourisme ne **sont mis à jour qu'une fois par an**

59%

des sites internet des professionnels du tourisme permettent une **consultation mobile via smartphone ou tablette**

26%

des professionnels du tourisme n'**analysent jamais** les **statistiques de fréquentation** de leur site

58%

des professionnels du tourisme ne proposent pas le **paiement** de la **réservation en ligne**

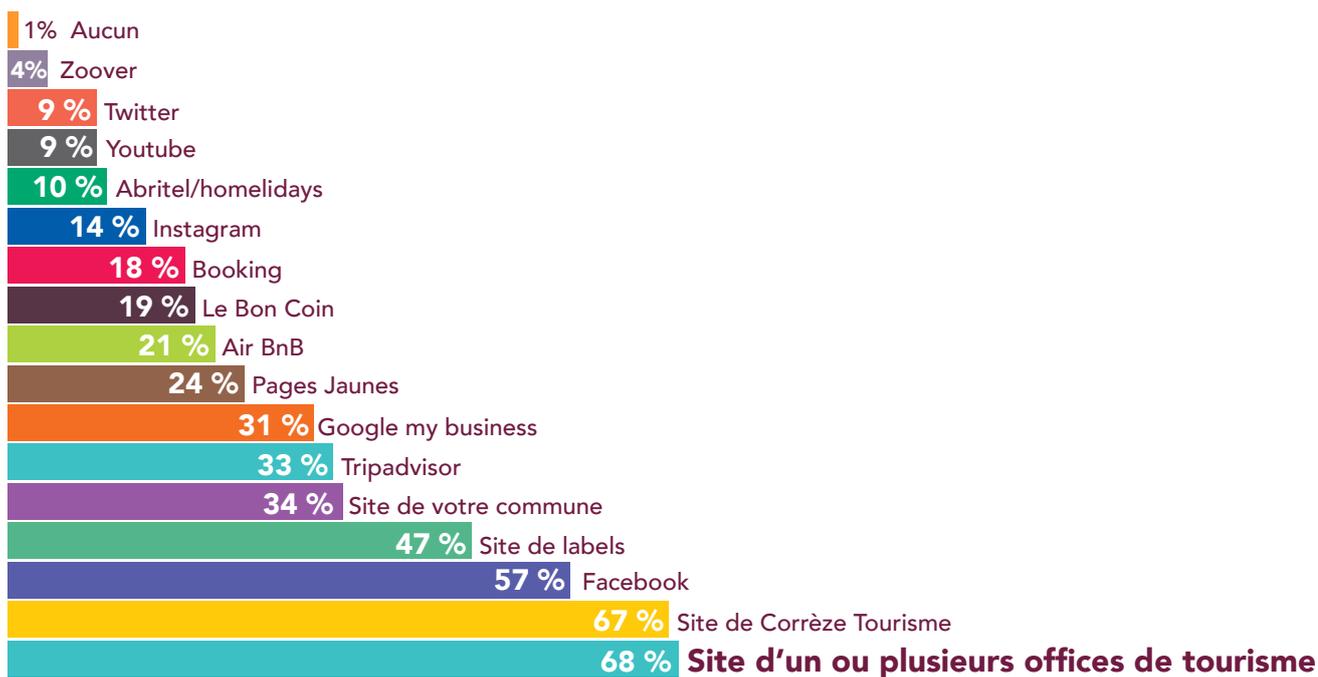
73%

des professionnels du tourisme prennent régulièrement **connaissance des avis clients** les concernant sur internet

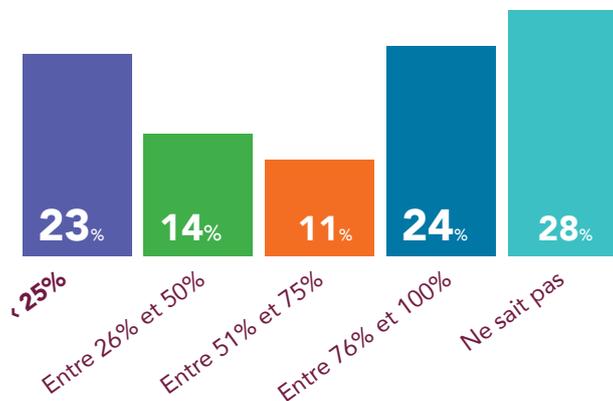
63%

des professionnels du tourisme incitent leurs clients à **laisser** leurs **commentaires** sur les sites d'avis et **y répondent**

Sites internet et réseaux sociaux utilisés par les professionnels du tourisme



Part des ventes en ligne (en % du chiffre d'affaire)



69%

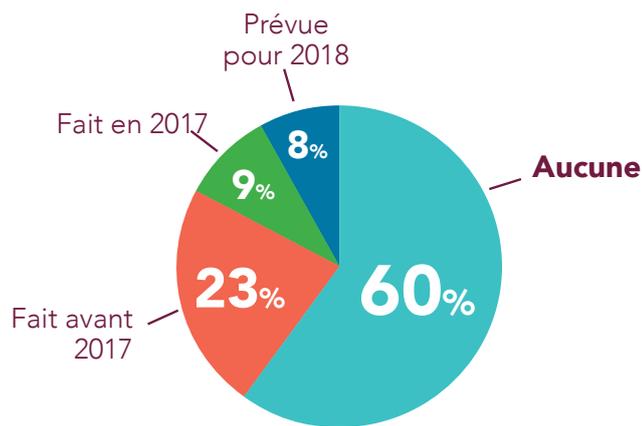
des professionnels du tourisme proposent **gratuitement** un **accès Wifi** à leurs clients

MAIS

62%

des professionnels du tourisme ne **connaissent pas** la **réglementation** relative à la mise à disposition du Wifi à la clientèle

Formation numérique suivie ou envisagée

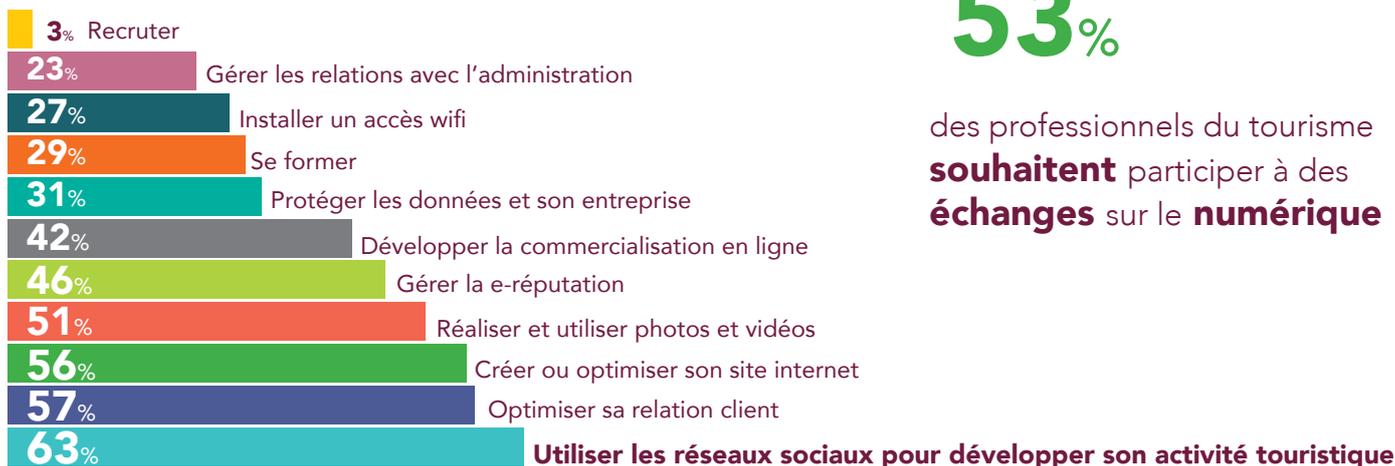


2%

des professionnels du tourisme ont **recruté du personnel** ayant des **compétences** dans le numérique

BESOINS ET ATTENTES

Le numérique : pour quoi faire ?



53%

des professionnels du tourisme **souhaitent** participer à des **échanges** sur le **numérique**

Synthèse

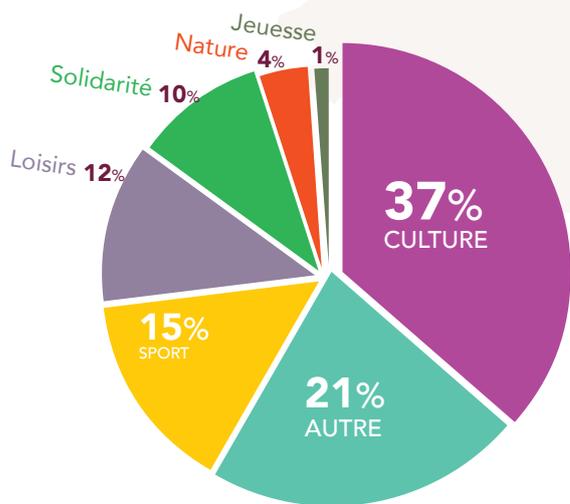
- Les professionnels du tourisme jugent leur vitesse de connexion insuffisante
- Les professionnels utilisent Internet pour gérer leur relation client et promouvoir leur activité
- Ils sont réactifs en répondant aux e-mails des clients en quelques heures
- Ils n'emploient pas de personnel spécialisé dans le numérique et pour plus de la moitié d'entre eux, n'envisage pas de suivre de formation dans ce domaine
- Ils sont présents sur les sites des offices de tourisme mais peu sur le site de leur commune
- Ils proposent de plus en plus un accès wi-fi à leurs clients mais méconnaissent la réglementation
- Plus d'1/3 des professionnels ne met à jour son site web qu'une fois par an
- Près des 2/3 d'entre eux ne proposent pas le paiement de la réservation en ligne
- La principale attente des professionnels du tourisme, dans le domaine du numérique, est de savoir utiliser les réseaux sociaux pour développer son activité touristique

ASSOCIATIONS

Panel : 83

IDENTIFICATION

Secteurs d'activité

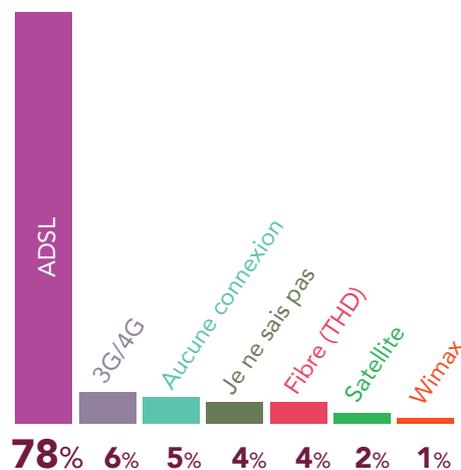
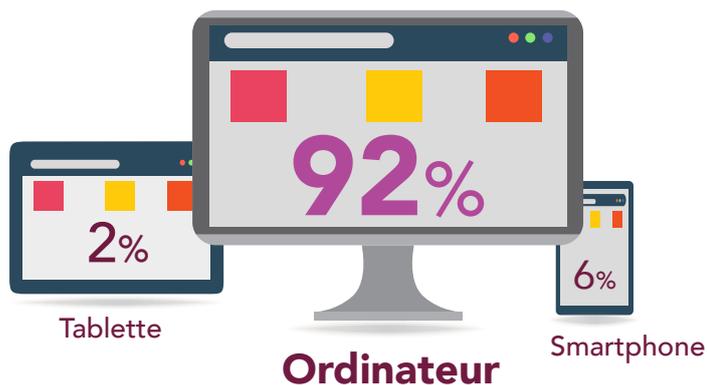


68% des associations **n'ont pas de salarié**

88% des associations **ont moins de 50 bénévoles**

Principal mode d'accès à internet

Matériel utilisé pour se connecter

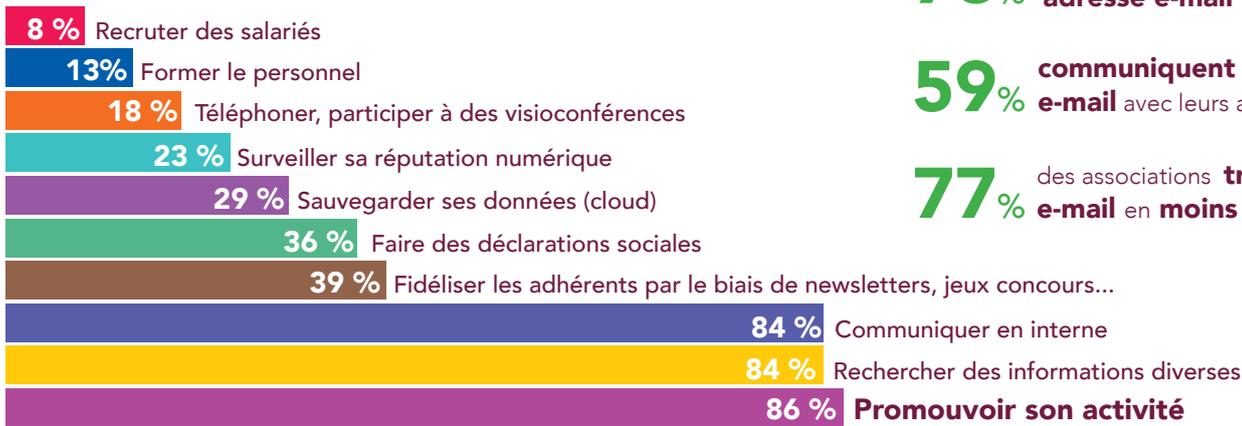


56%

des associations jugent que la **vitesse** de leur **connexion** est **insuffisante**

USAGES D'INTERNET

Activités sur internet



78% des associations utilisent une **adresse e-mail**

59% **communiquent souvent** par **e-mail** avec leurs adhérents

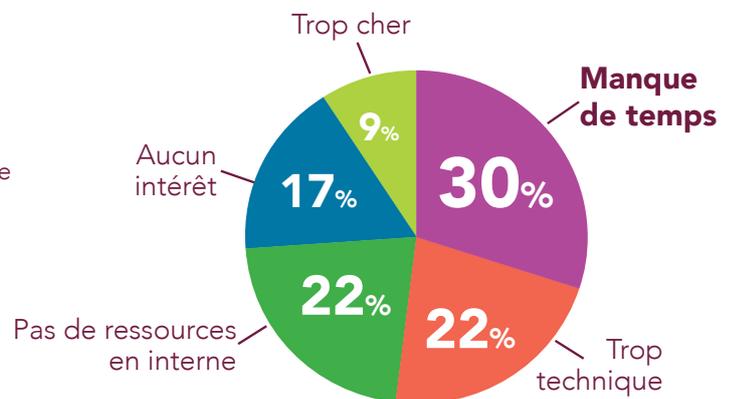
77% des associations **traitent** leurs **e-mail** en **moins** d'une **journée**

Freins à la création d'un site web

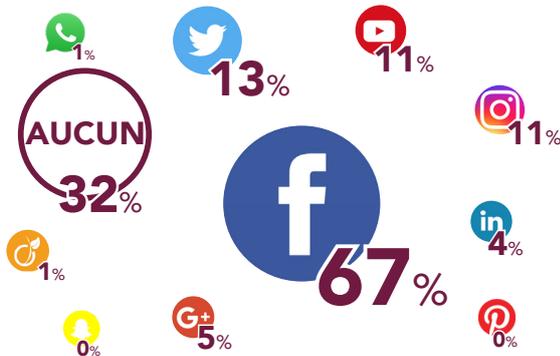
35% des associations **n'ont pas de site internet**

ET

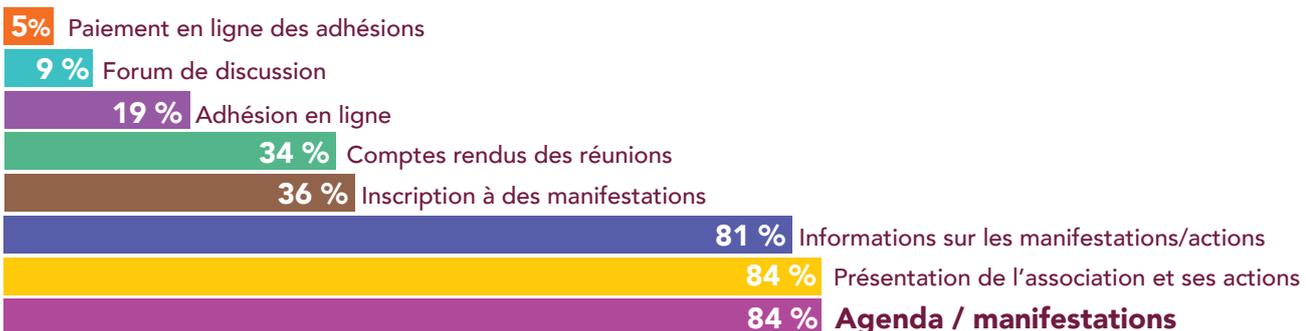
54% des associations **n'analysent jamais** les **statistiques de fréquentation** de leur site



Réseaux sociaux utilisés



Informations et services proposés sur les sites internet



BESOINS ET ATTENTES

Le numérique : pour quoi faire ?



63%

des associations **ont besoin d'informations et conseils** sur le **numérique**

68%

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

Synthèse

- Les associations jugent leur vitesse de connexion insuffisante
- La plupart des associations utilisent le numérique pour promouvoir leur activité mais elles restent assez nombreuses à ne pas avoir leur propre site internet
- Les associations qui possèdent un site internet présentent l'association et fournissent l'agenda de leurs manifestations
- Les principales attentes des associations en terme de numérique sont de développer les échanges et d'améliorer leur notoriété ; elles souhaitent participer à des échanges sur le numérique