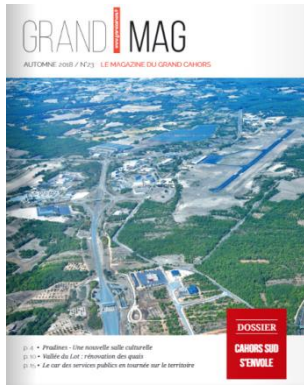


# RAPPORT D'ENQUETE

# L'AVENIR *en 2.0*

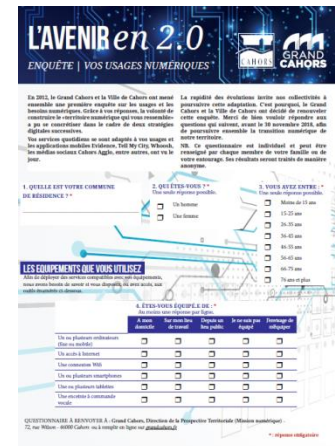
# Méthodologie

# Méthodologie & diffusion



- .Enquête réalisée du 1<sup>er</sup> novembre au 15 décembre 2018
- .Diffusion **papier** via le numéro 23 du Grand Mag,
- .Diffusion **numérique** via les sites Internet, médias sociaux des communes et du Grand Cahors,
- .Information par voie de **presse**.

**.467** réponses ont été reçues dont **120** questionnaires papiers parmi lesquels **17** sont inexploitable.  
**.La base statistique est donc de 450** contre **366** en 2012.



# Caractéristiques du panel

# Profil des répondants

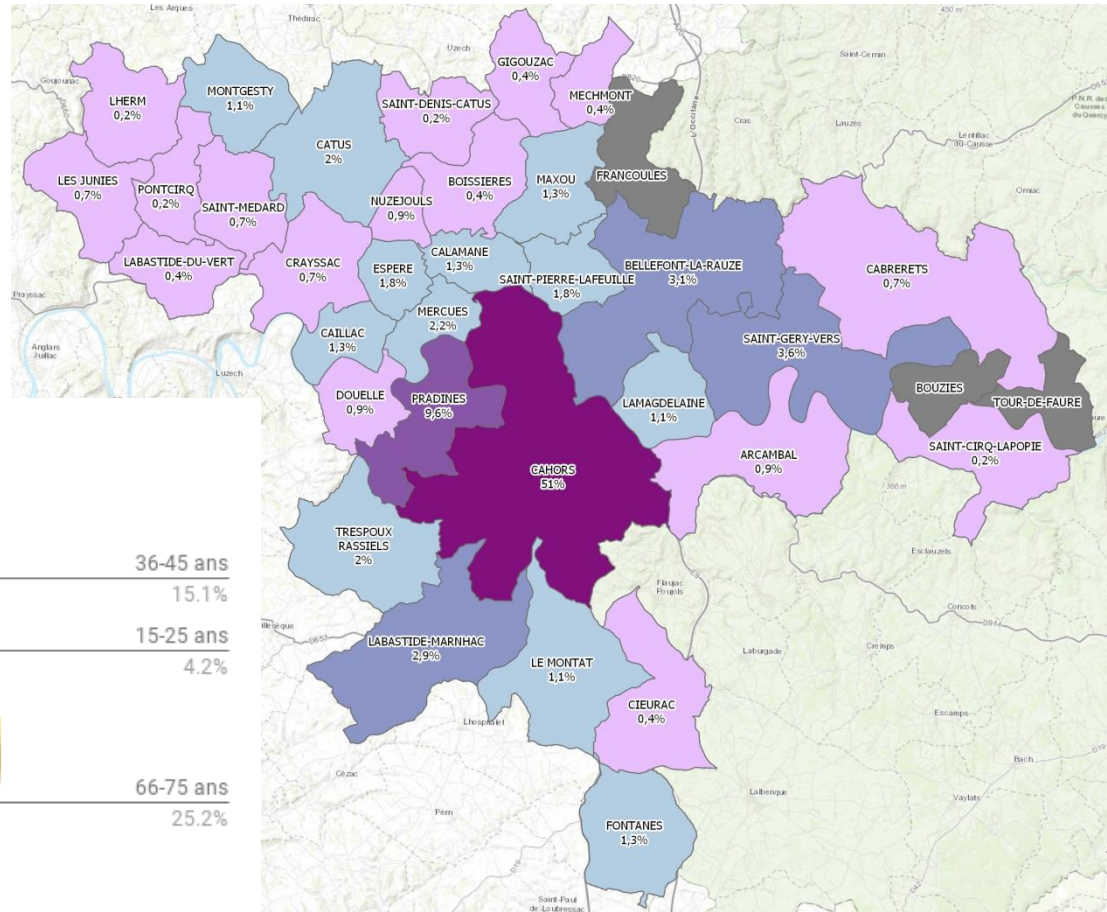
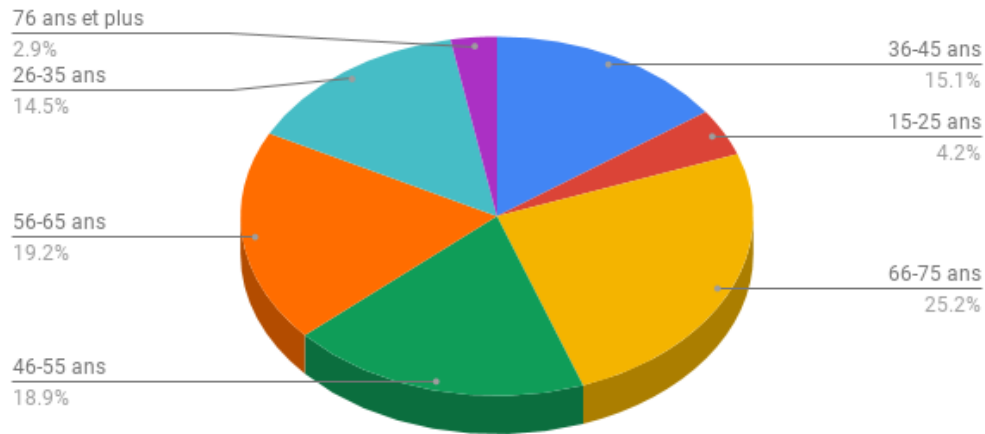


L'AVENIR en 2.0



55,5 % 44,5 %

## ÂGE DES RÉPONDANTS



# L'AVENIR *en 2.0*

## Equipements et usages

# Equipement des répondants



L'AVENIR en 2.0



.**97,3 %** déclarent être équipés d'au moins un ordinateur (personnel et/ou professionnel) et **1,3 %** y accèdent depuis un lieu public,  
.La moitié d'entre eux en a un **usage professionnel**,  
.L'équipement d'un ordinateur s'accompagne dans tous les cas d'une connexion à Internet.

.**2,9 %** déclarent ne pas être équipé d'Internet à leur domicile (2,45 % sur leur lieu de travail),  
.0,4 % se connectent à Internet depuis un lieu public,  
.Un réseau performant (Très haut débit...) est réclamé par **la moitié** des répondants ayant laissé un commentaire.  
.Concernant le Wifi, le mode de connexion privilégié est le domicile pour **93,5 %** des répondants. **34,7 %** s'y connectent également depuis leur travail et **8,5 %** depuis un lieu public.



# Équipement des répondants



.89,8 % déclarent être équipés d'un smartphone et 66,8 % d'une tablette (personnels et/ou professionnels). Ils étaient respectivement .46 % et 18 % en 2012. Ces équipements sont très majoritairement possédés à titre personnel.



.Avec 8 % de taux d'équipement, les enceintes à commande vocale commencent timidement à investir les foyers.  
.7 % des répondants envisagent toutefois de s'équiper.

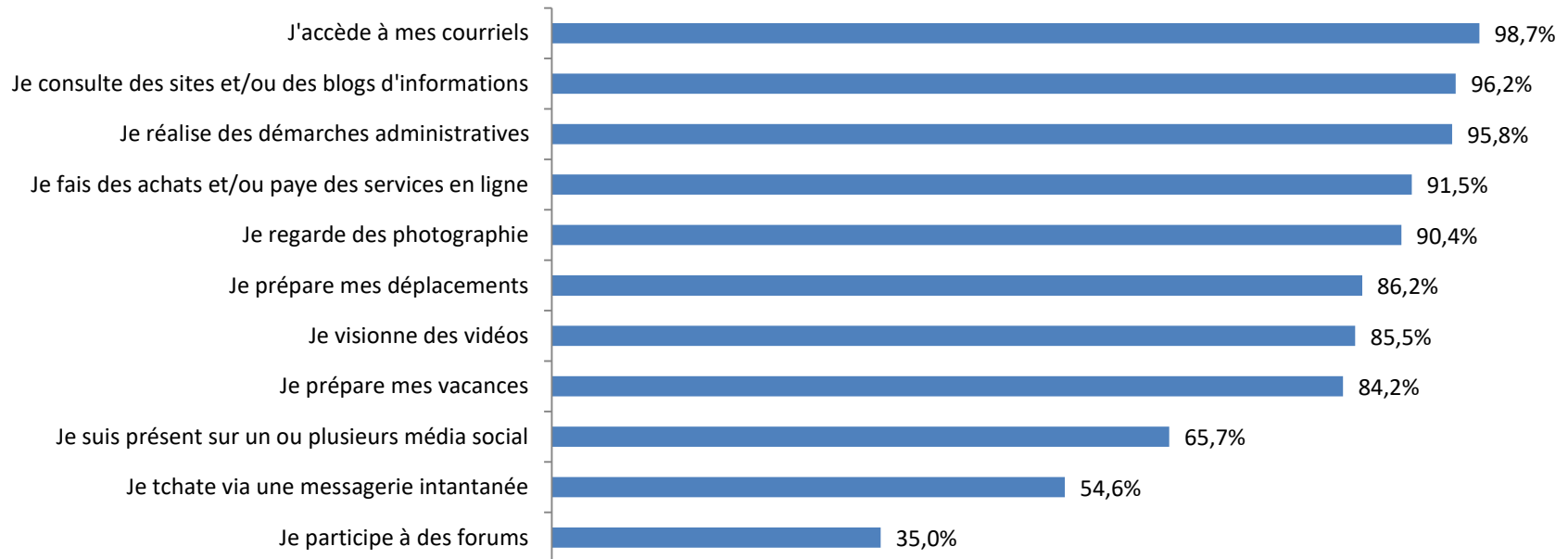




# Les usages sur Internet



L'AVENIR en 2.0



**A noter :** l'augmentation, par rapport à 2012, du paiement en ligne (78 > 91,5 %), des démarches administratives (87 > 95,8 %), les autres usages restant stables. Par ailleurs, l'usage des messageries instantanées pour 1 répondant sur 2 vient confirmer l'augmentation nationale exponentielle de cet usage depuis 2014.

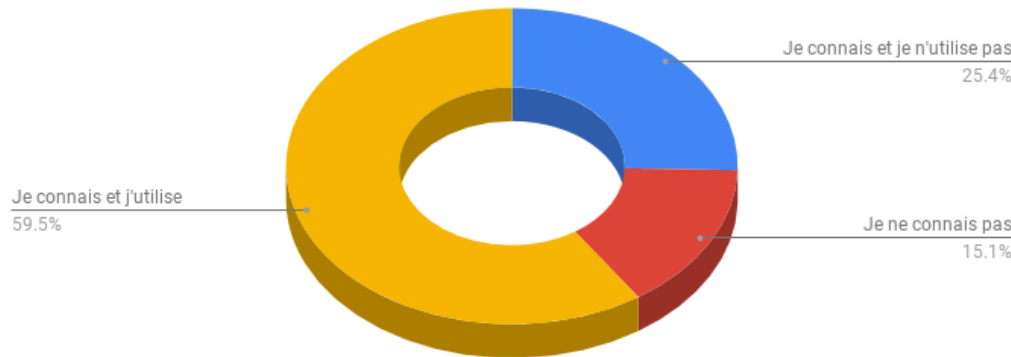
# L'AVENIR *en 2.0*

## Usages de nos services

# Usage des sites Internet



SITE INTERNET DE MA COMMUNE

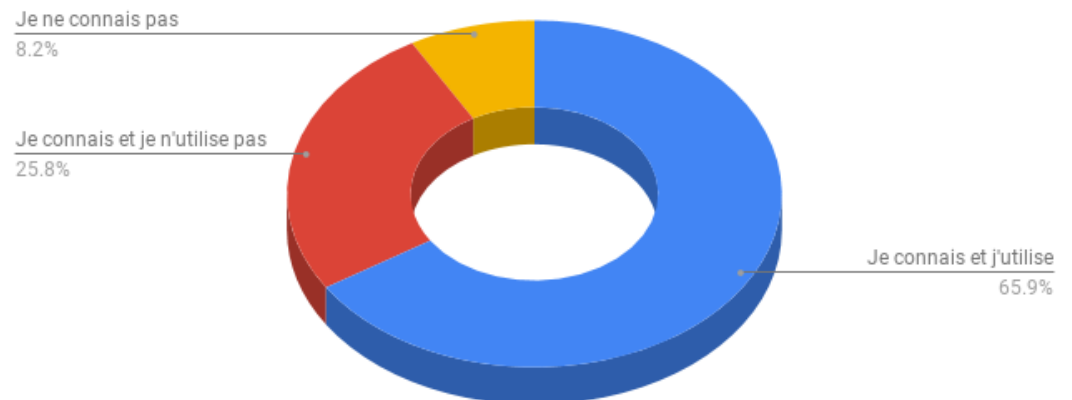


## A noter :

.70,6 % des cadurciens utilisent le site du Grand Cahors (69,3 le site de la Ville)

.61,1 % des habitants des autres communes utilisent le site du Grand Cahors (49 % le site de leur commune)

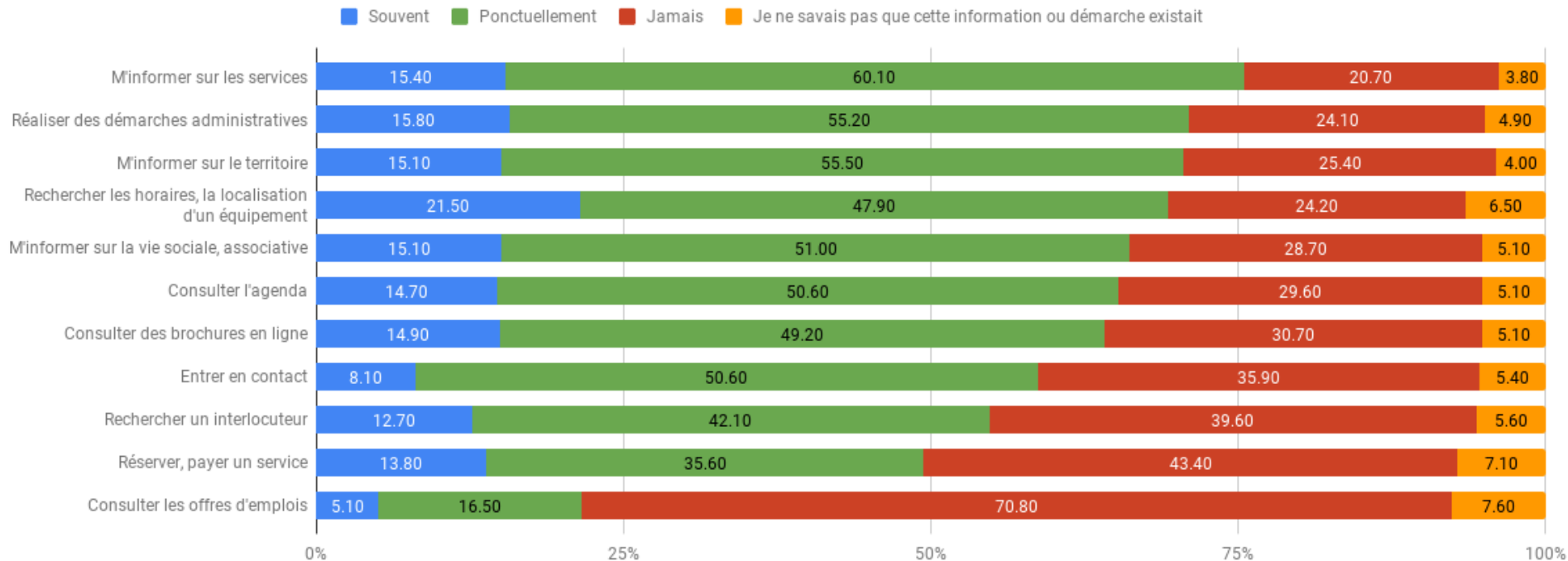
SITE INTERNET DU GRAND CAHORS



## Commentaire :

La notoriété du site du Grand Cahors conforte la pertinence de l'approche du nouveau site plateforme cahorsagglo.fr avec accès vers l'ensemble des communes.

# Usages des sites Internet



## Commentaire :

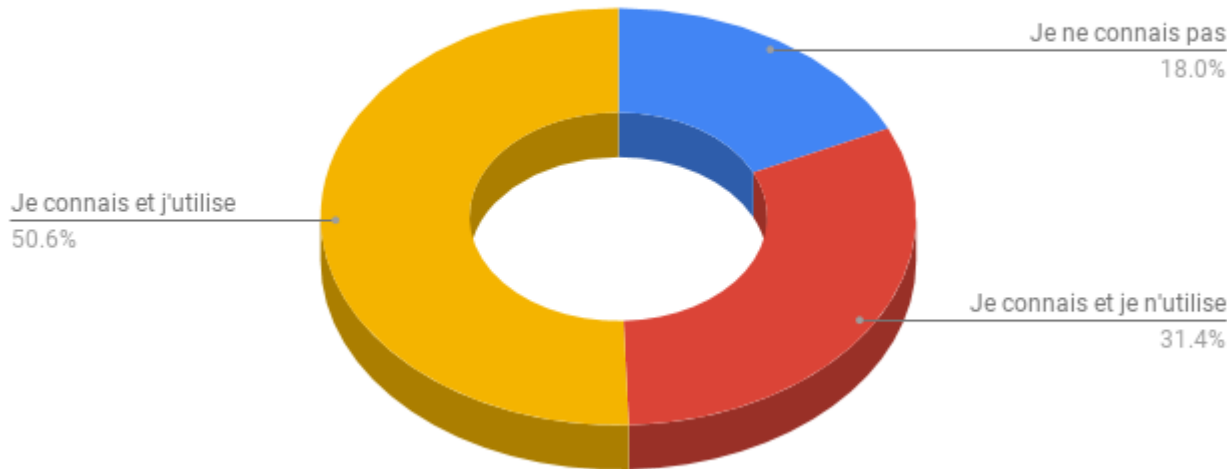
Les participants plébiscitent la dématérialisation des démarches administratives. Un usage pris en compte dans la stratégie digitale de nos collectivités et amené à se généraliser sous l'impulsion du plan gouvernemental « 100 % dématérialisation pour 2022 ».

La localisation des équipements est une demande forte, et la rubrique « Offres d'emploi sur le territoire », prévue en partenariat avec Pôle emploi, doit permettre de rendre plus attractive cette rubrique. Enfin, l'usage du paiement en ligne par la moitié des répondants encourage la collectivité à poursuivre l'élargissement de cette modalité de paiement à d'autres services.

# Usage de la carte Grand Pass



## CARTE GRAND PASS



### Commentaire :

Si l'outil bénéficie d'une bonne notoriété, 1 habitant sur 2 ne l'utilise pas.

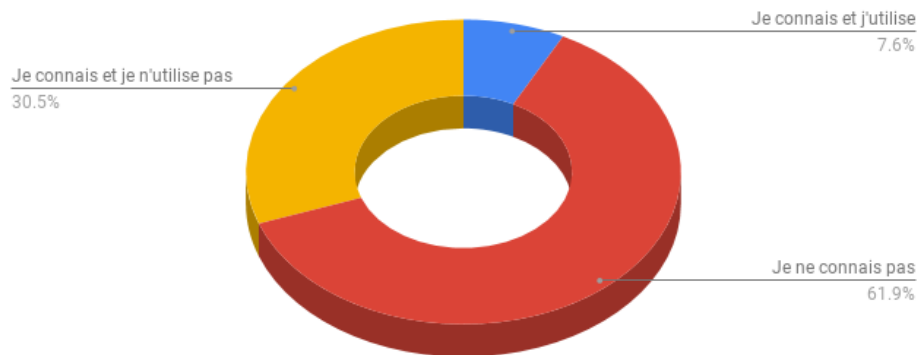
84,6 % d'entre eux (voir page 23) souhaitent que de nouveaux services soient intégrés dans cette carte. Une demande qui rejoint l'appétence exprimée en page 12 pour la simplification des démarches administratives (paiement, formulaires dématérialisés...).

Rappelons ici que les objectifs de simplification administrative et de développement du sentiment d'appartenance au territoire poursuivis par cet outil ont été reconnus par la profession en 2013 par l'obtention du [Label Territoire Innovant](#).

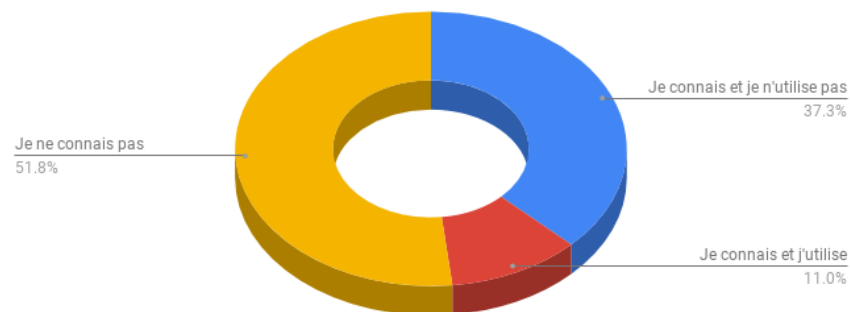
# Usage de Tell My City



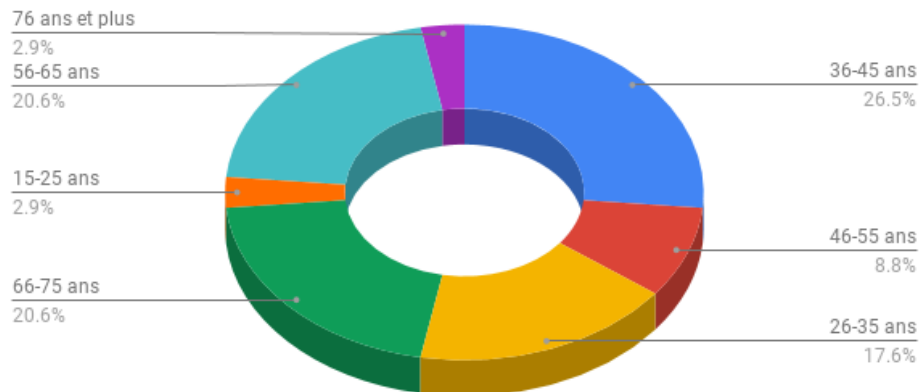
APPLICATION TELL MY CITY (Tous les habitants)



APPLICATION TELL MY CITY (Habitants de Cahors)



APPLICATION TELL MY CITY (Utilisateurs par tranches d'âge)



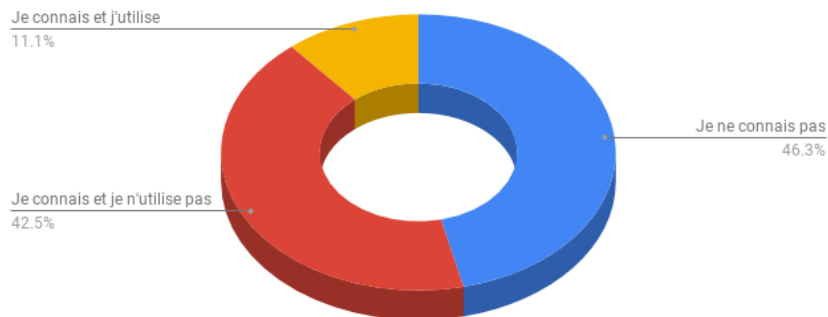
## Commentaire :

Ce mode de signalement souffre globalement d'un déficit de notoriété.

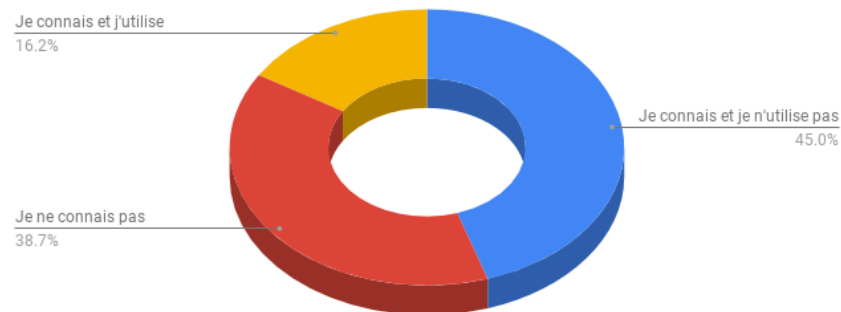
# Usage de l'appli Evidence



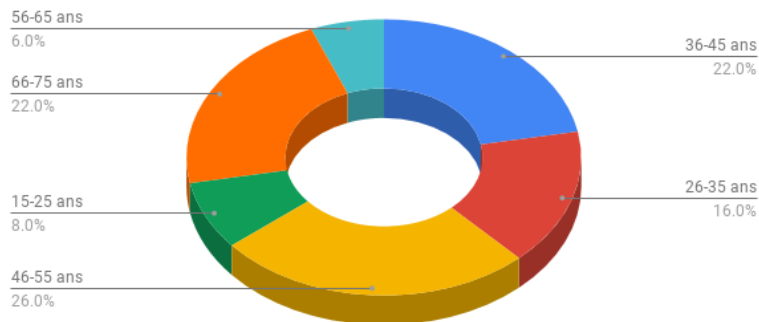
APPLICATION EVIDENCE (Tous les habitants)



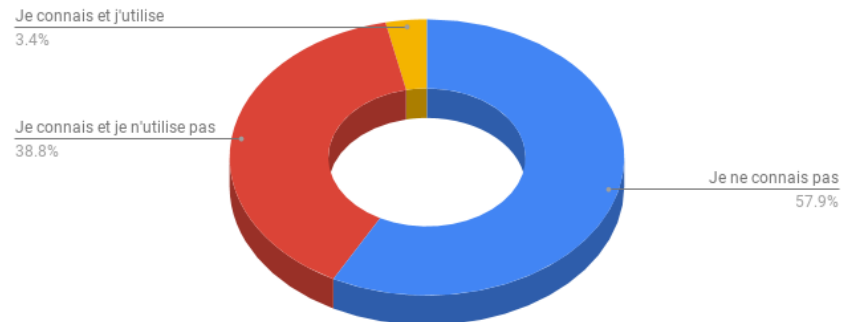
APPLICATION ÉVIDENCE (Habitants Cahors & Pradines)



APPLICATION ÉVIDENCE (Utilisateurs par tranches d'âge)



APPLICATION ÉVIDENCE (Autres communes)



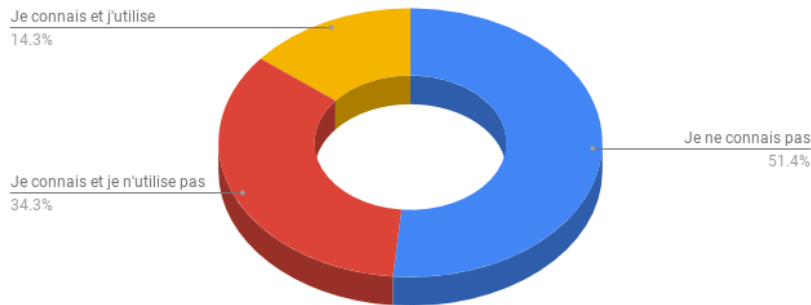
## Commentaire :

L'usage de cette appli demeure, à ce jour, confidentiel auprès des habitants desservis par le réseau Evidence (Cahors, Pradines) et pour les autres habitants. L'application fait toutefois ses preuves auprès des utilisateurs du réseau, En effet, selon l'enquête d'octobre 2018 menée par le service mobilité, 63 % d'entre eux déclarent l'utiliser et, parmi eux, 79 % la juge utile et qu'elle facilite leur déplacement en bus (89 %). L'enjeu est donc aujourd'hui de capter les non-<sup>15</sup>usagers afin de les inciter à utiliser ce mode de transport.

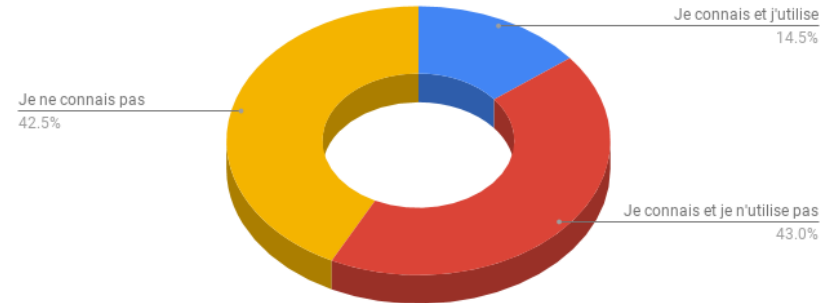
# Usage de l'appli Woosh



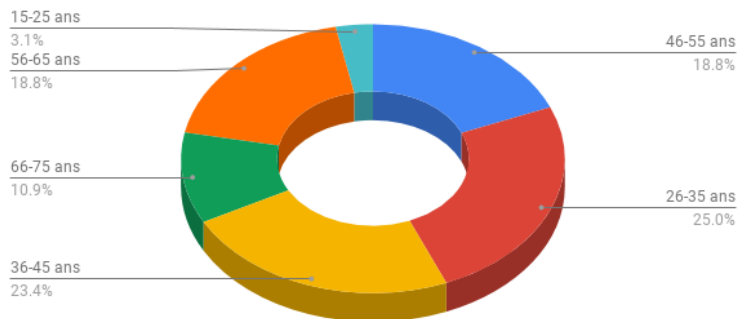
APPLICATION WOOSH (Tous les habitants)



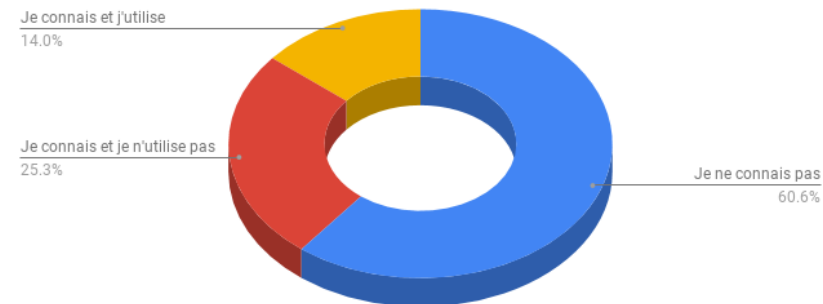
APPLICATION WOOSH (Habitants de Cahors)



APPLICATION WOOSH (Utilisateurs par tranches d'âge)



APPLICATION WOOSH (Autres communes)



## Commentaire :

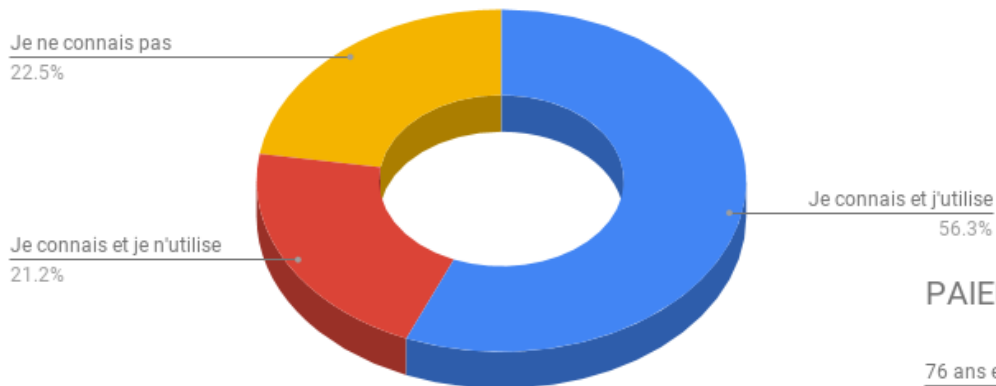
Au-delà des habitants de Cahors, cette application s'adresse aux automobilistes des communes alentours qui fréquentent les services et commerces de la ville centre. Ce public est toutefois moins au courant que les cadurciens de son existence alors que le taux d'utilisation est identique lorsque celle-ci est connue.



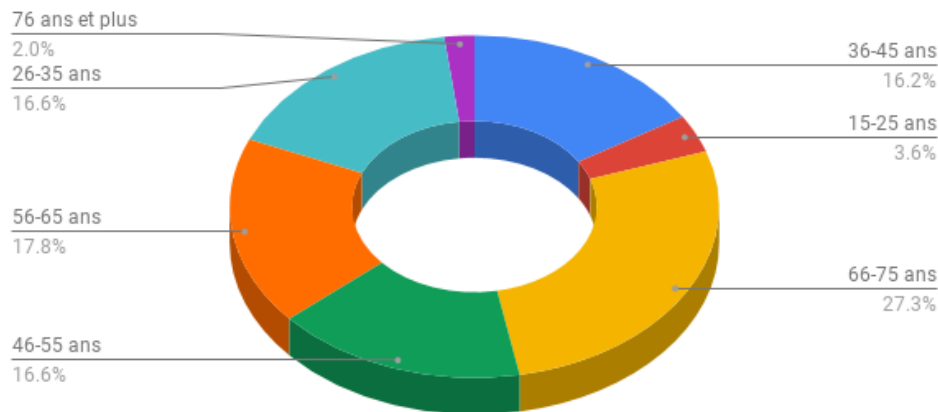
# Usage du paiement en ligne



## PAIEMENT EN LIGNE



## PAIEMENT EN LIGNE (Utilisateurs par tranches d'âge)



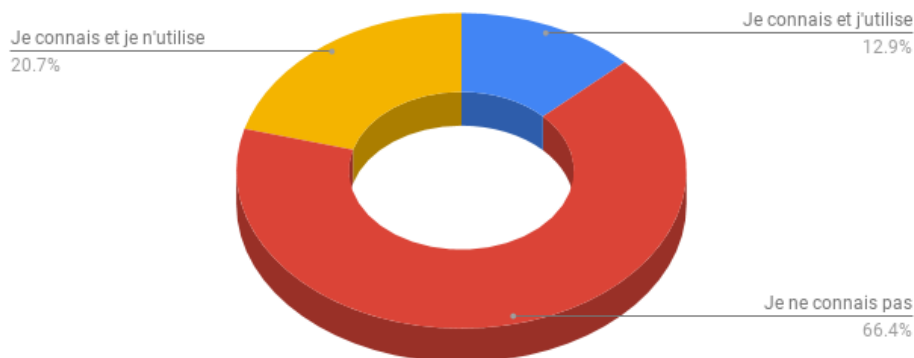
### Commentaire :

L'appétence pour l'usage du paiement en ligne (voir page 9) se confirme ici pour 1 usager sur 2 de nos services. Il est par ailleurs intéressant de croiser cette donnée avec les besoins listés en page 23. Parmi eux, 74,1 % des usagers demandent l'élargissement de nos possibilités de paiement dématérialisé.

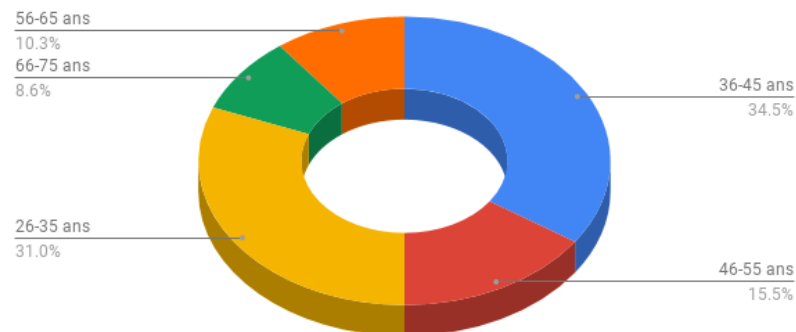
# Usage du portail familles



PORTAIL FAMILLE



PORTAIL FAMILLES (Utilisateurs par tranches d'âge)



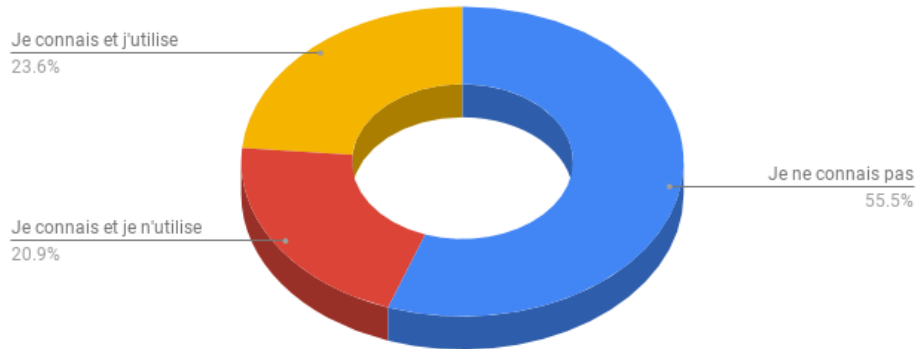
## Commentaire :

A ce jour, tous les habitants ne sont pas susceptibles d'utiliser ce portail dont les services sont majoritairement orientés sur l'enfance et la petite enfance. Bien qu'il souffre d'un déficit de notoriété, le dispositif semble donc, à ce stade, atteindre ses cibles.

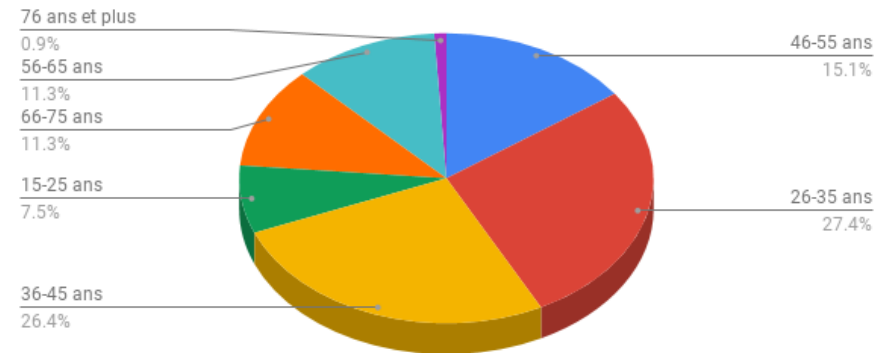
# Usage des médias sociaux



## MÉDIAS SOCIAUX CAHORS AGGLO



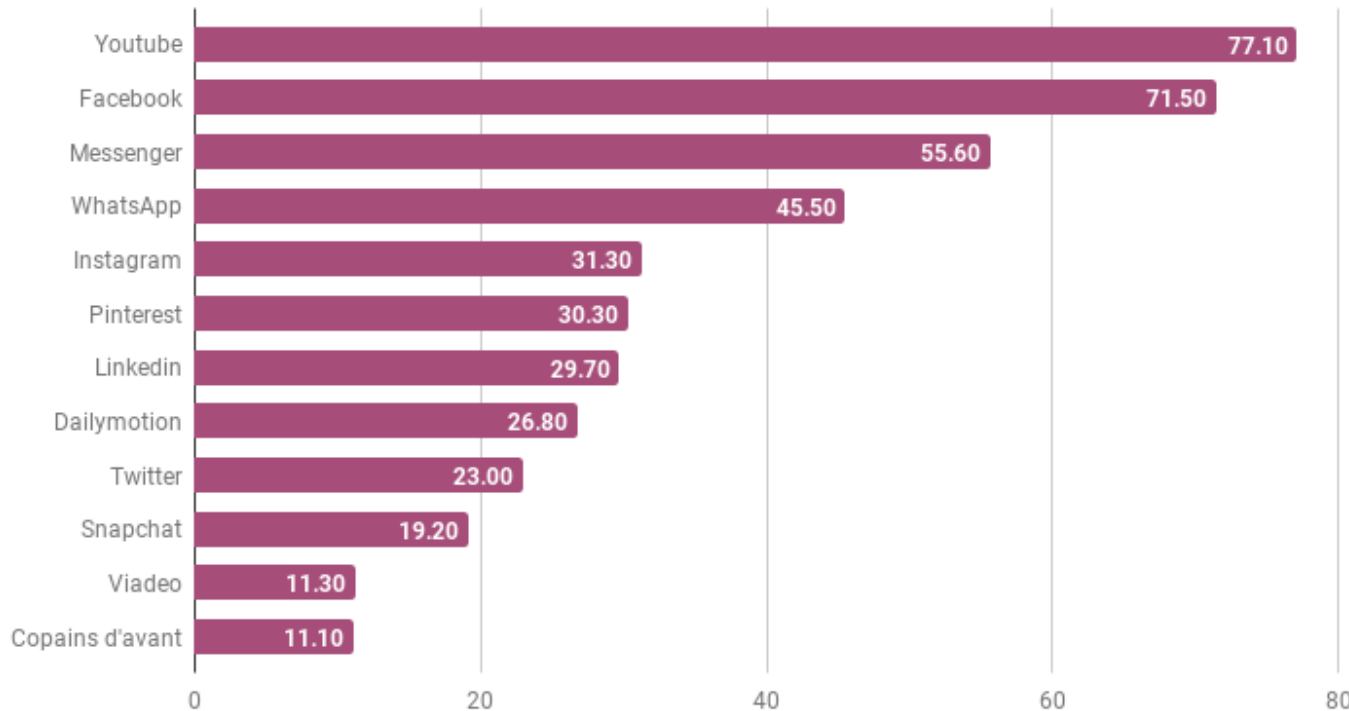
## MÉDIAS SOCIAUX CAHORS AGGLO (Utilisateurs par tranches d'âge)



### Commentaire :

65,7 % des répondants déclarent utiliser un ou plusieurs média social (voir page 9). Parmi eux, 51,9 % connaissent les médias sociaux Cahors Agglo et 32,2 % les utilisent. Les cadurciens sont plus nombreux à les utiliser (64 %) que les autres habitants du territoire.

# Utilisation des médias sociaux

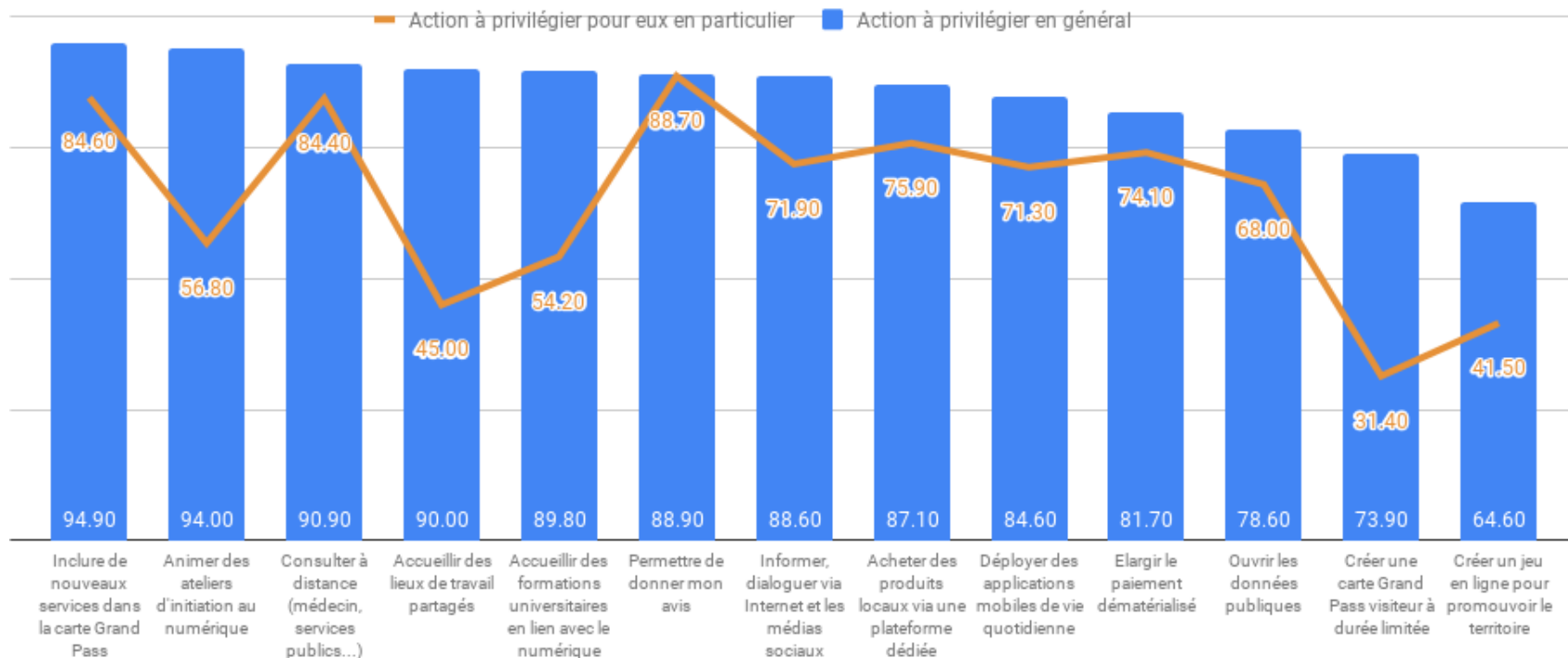


## Commentaire :

Les tendances nationales sont ici confirmées notamment le recours, en évolution constante depuis 2014, aux messageries instantanées (Messenger, WhatsApp...). Un usage auquel nous répondons via le Messenger lié à notre page Facebook. D'autre part, nos collectivités sont présentes sur les réseaux suivants : Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Snapchat, et Viadeo.

# Appréciation de la stratégie digitale

# Avis sur les actions à privilégier

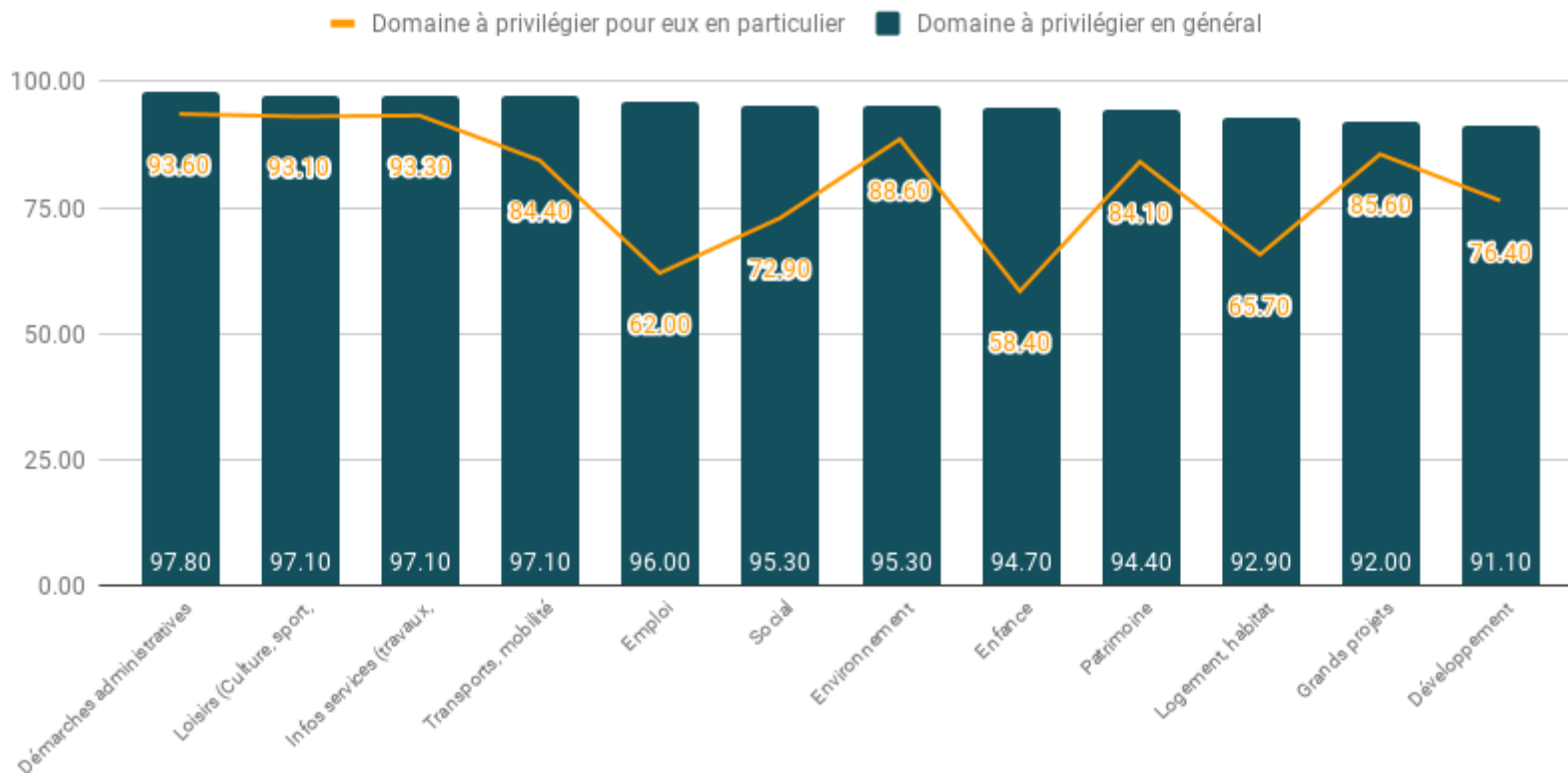


## Commentaire :

Trois axes principaux se dégagent : les actions numériques améliorant le dialogue, les consultations à distance et la carte Grand Pass.

NB : Les actions listées ci-dessus ont été identifiées par nos collectivités dans le cadre de leur [stratégie digitale](#).

# Avis sur les domaines à privilégier



## Commentaire :

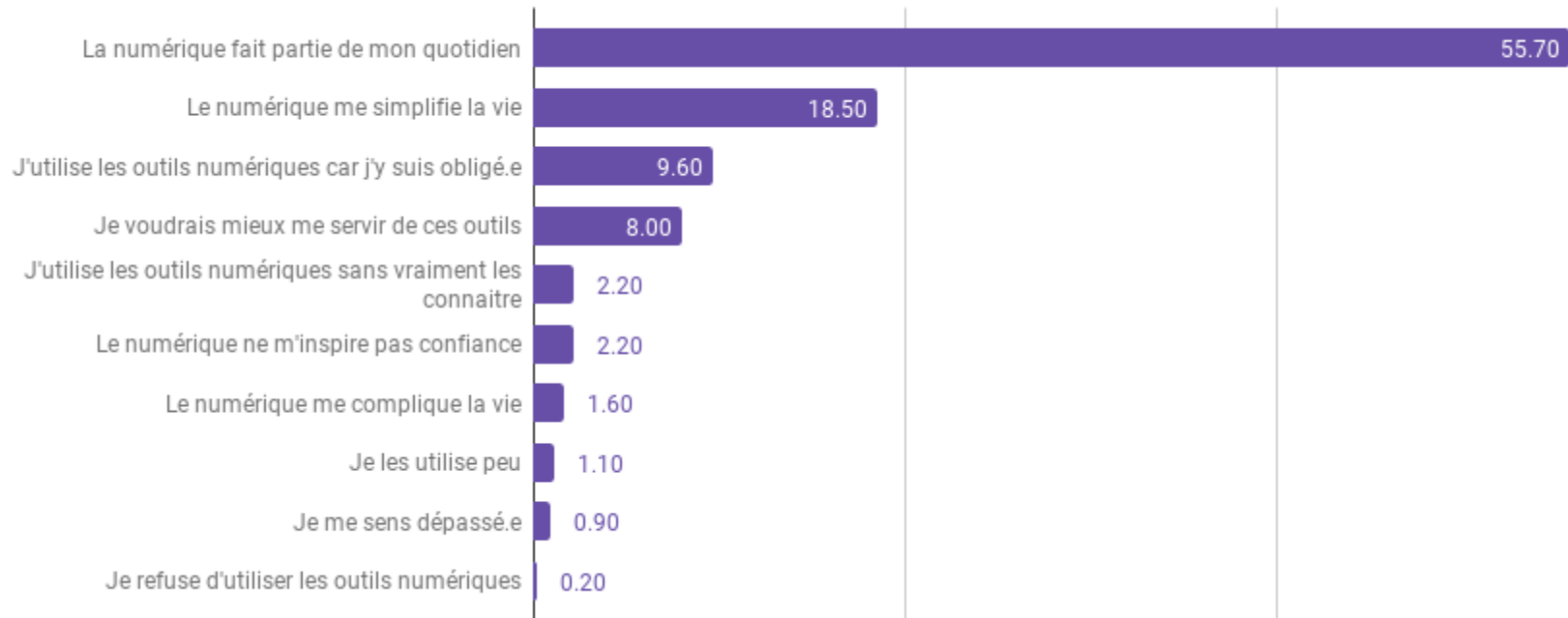
Les usages et outils visant à développer l'administration, l'information, la mobilité et à valoriser l'environnement sont à privilégier.

# L'AVENIR *en 2.0*

## Le rapport au numérique



# Le rapport au numérique



### Commentaire :

Si le numérique a largement investi le quotidien de nos administrés, 1 habitant sur 5 en a un usage contraint et/ou approximatif.

# L'AVENIR *en 2.0*

## MERCI !

Le Grand Cahors et la Ville de Cahors remercient les habitants ayant répondu à cette enquête. Merci également aux communes et services publics du territoire ayant participé à sa diffusion.

Retrouvez l'actualité numérique du territoire dans la page dédiée de notre site Internet [cahorsagglo.fr](http://cahorsagglo.fr)

