



# Enquête Habitants

## Résultats

Octobre 2020



TARN-ET-GARONNE  
LE DÉPARTEMENT.fr

---

**COHDA**

75Ter Boulevard Pierre 1<sup>er</sup>  
33 110 LE BOUSCAT

---



## Présentation de l'étude

Fiche signalétique de l'étude	p. 3
Méthodologie	p. 4

## Synthèse

Ce qu'il faut retenir de l'étude	p. 6
----------------------------------	------

## Résultats détaillés

Profil de l'échantillon	p. 12
Accès aux équipements numériques	p. 15
Utilisateurs d'Internet, usages et comportements numériques	p. 20
Administration numérique	p. 28

# Fiche signalétique de l'étude

## 300 questionnaires



*Habitants de Tarn-et-Garonne de 18 ans et plus*



*Par téléphone, sur les plateaux internalisés de Cohda*



*Fichier loué auprès d'un prestataire*



*Questionnaire élaboré par Idate et Cohda et validé par le CD82*



*Du 5 au 9 octobre 2020*



*7 minutes 30'*

## Objectifs :

Quels sont les équipements TIC des foyers Tarn-et-Garonnais ?

Qui sont les utilisateurs d'Internet et quels sont leurs usages et leur autonomie sur Internet ?

Pourquoi certains habitants ne sont pas informatisés ou utilisateurs d'Internet ?

Quels impacts au quotidien pour ceux qui ne pratiquent pas ou maîtrisent mal internet ?

Quels sont les lieux publics ou associatifs fréquentés ou jugés utiles en cas de difficulté ?

Quels sont les leviers pour réduire les difficultés perçues lors des démarches administratives ?

**Volet d'enquête quantitative auprès du grand public**, entrant dans l'élaboration d'une stratégie départementale d'inclusion numérique 2020-2025 dans le Tarn-et-Garonne, avec pour partenaires :

# Méthodologie

## Échantillon et lecture des résultats :



- **Échantillon représentatif de la population des Tarn-et-Garonnais de 18 ans et plus** sur les **critères de genre, d'âge, de CSP et de taille de communes** (méthode des quotas, source Insee 2016), avec un léger sur-échantillonnage des 18-24 ans.

- **Puis, redressement statistique** pour rétablir le poids réel, notamment des âges.

- **Les % sont redressés contrairement aux effectifs qui sont bruts pour juger de leur robustesse.**

*L'intervalle de confiance pour une base de 300 répondants et un taux de 20% ou de 80% est de  $\pm 4,53$  points.*

- **L'ensemble des questions a été trié par les variables suivantes :** genre, âge, CSP, nombre de personne(s) au foyer, enfant(s) au foyer ou non, niveau d'études, taille de communes, rural/urbain, informatisation ou non, utilisateurs d'Internet ou non.

- **Un test de significativité statistique (test de Student) a été implémenté et se lit de la manière suivante :**

**X%** % significativement > au résultat global (toute population confondue)

**X%** % significativement < au résultat global

**Mise en garde :** les bases inférieures à 30 répondants sont statistiquement faibles. Les résultats sont à interpréter avec prudence. 4

## Ventilation des questionnaires :

- **Un respect global des quotas :**

SEXE	Quotas (en nbre d'interviews)	Réalisé (en nbre d'interviews)	Réalisé (en %)	Redressement
				%
Homme	144	144	48,0%	48,1%
Femme	156	156	52,0%	51,9%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

AGE	Quotas (en nbre d'interviews)	Réalisé (en nbre d'interviews)	Réalisé (en %)	Insee
				%
18-24 ans	23	40	13,3%	7,8%
25-34 ans	40	40	13,3%	13,5%
35-49 ans	77	71	23,7%	25,5%
50-65 ans	82	77	25,7%	27,4%
66 ans et +	78	72	24,0%	25,8%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

PCS	Quotas (en nbre d'interviews)	Réalisé (en nbre d'interviews)	Réalisé (en %)	Insee
				%
PCS+	71	71	23,7%	23,6%
PCS-	101	102	34,0%	33,5%
Retraités	95	92	30,7%	31,8%
Autres	33	35	11,7%	11,1%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Taille de commune	Quotas (en nbre d'interviews)	Réalisé (en nbre d'interviews)	Réalisé (en %)	Insee
				%
Moins de 2000 hab	127	127	42,3%	42,2%
2000-9999 hab.	86	86	28,7%	28,6%
10000-29999 hab.	16	16	5,3%	5,4%
30000 hab et +	71	71	23,7%	23,8%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



100%

# Synthèse



## Des foyers du Tarn-et-Garonne plutôt bien équipés, avec un niveau d'usage Internet récurrent élevé mais des fractures persistantes

**Foyers non informatisés**

**13%**

**Peu ou pas d'usage Internet**

**11%**

**Des démarches administratives complexifiées par le numérique**

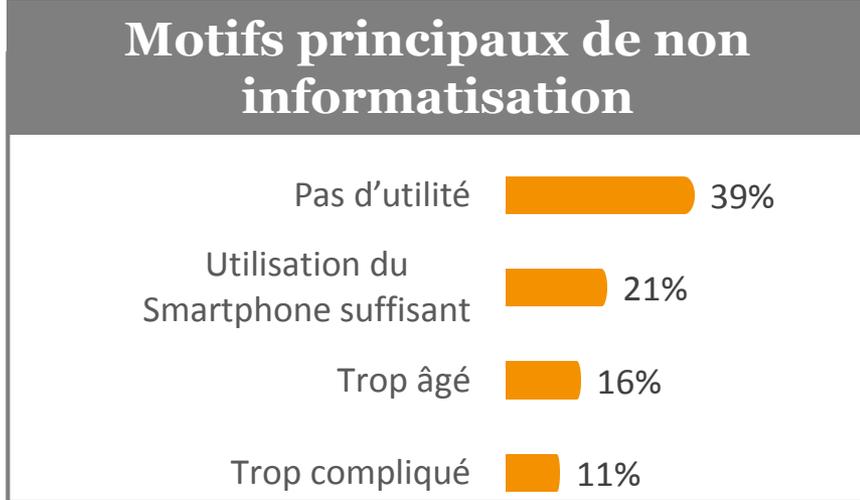
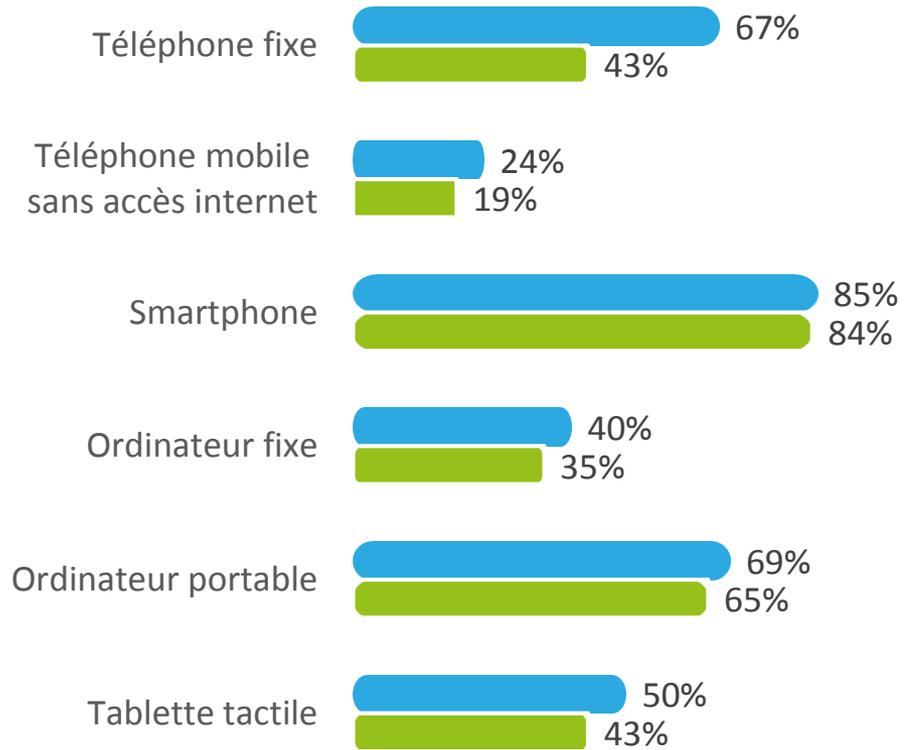
**29%**

*7% des utilisateurs d'Internet déclarent manquer d'autonomie face à l'utilisation d'Internet (se font aider)*

# Une utilisation des équipements centrée sur des outils nomades : le Smartphone combiné à un ordinateur portable ou une tablette tactile

Base totale Tarn-et-Garonnais de 18 ans et +

■ % foyers équipés en... ■ % utilisation personnelle en...



Des équipements majoritairement achetés à titre privé (>91%)

# Des internautes très consommateurs d'Internet pour la gestion courante et dans une moindre mesure pour la gestion administrative

Utilisateurs d'Internet réguliers



Rares sont ceux qui déclarent le faire sans être à l'aise ou ne pas savoir le faire.

## ■ Principales utilisations



Les autres propositions testées sont plus en retrait avec 19 à 38% d'utilisation : « Utiliser d'autres services en ligne proposés par la collectivité » (38%) ; « Participer à la vie politique et citoyenne » (19%) ; « Jouer en ligne » (32%) ; « Utiliser Internet pour rechercher un emploi » (36%) ; « Faire des téléconsultations / visio avec votre médecin » (22%) ; « Faire de la formation/enseignement en ligne » (20%)



Seulement 5% estiment que leur maîtrise d'Internet est insuffisante au vu de leurs usages actuels

Une absence d'usage plus justifiée par un manque de besoin ou d'envie que par une « conscience » d'absence de maîtrise.

## Une notoriété des lieux de médiation à renforcer

**Seuls 10% des Tarn-et-Garonnais** déclarant mal maîtriser le numérique **se tournent vers un lieu public ou associatif** en cas de difficultés

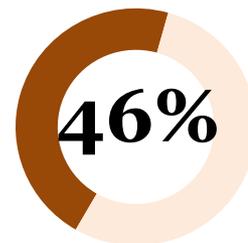
Et sur la totalité des habitants, si une difficulté liée à une démarche administrative se présente, **peu d'entre eux savent citer un lieu public ou associatif vers qui se tourner**, les mairies arrivant toutefois en 1<sup>er</sup> lieu (72% ne savent pas donner de lieux)...



... une réalité encore plus vraie quand il s'agit de formation au numérique.

*... pourtant près d'un Tarn-et-Garonnais sur 2 déclare connaître l'existence de MSAP/MFS ou de MDS*

*sans pour autant savoir les localiser autour de chez lui*



## Un numérique qui complexifie les démarches administratives pour près de 3 Tarn-et-Garonnais sur 10

**La diffusion du numérique, faisant partie prenante des démarches administratives, complique les relations de presque 3 Tarn-et-Garonnais sur 10**

**29%**

- 28% estiment « qu'aujourd'hui, le numérique complique les relations avec les administrations publiques ».
- Et/ou 2% « que le numérique risque de leur faire perdre des droits sociaux ».



24 à 32% des Tarn-et-Garonnais en difficulté estiment **qu'un maillage plus dense et une plus forte visibilité des lieux d'accompagnement** ainsi qu'une **aide personnalisée via un bus itinérant** permettraient de diminuer leurs difficultés.

## En synthèse

*Un niveau d'équipement numérique des Tarn-et-Garonnais élevé.  
Un niveau d'usages important et varié avec notamment des démarches administratives sur Internet intégrées par une majorité des interrogés.*

*Des interviewés qui justifient plus leur absence d'usage par une absence de besoin ou d'envie que par un manque de maîtrise.*

*Mais, ramené à la population totale (Tarn-et-Garonnais de +18 ans), 28% des Tarn-et-Garonnais déclarent que le numérique complexifie leurs relations avec l'administration, soit près de 56 000 habitants.*

*Pour ces derniers, un renforcement de la visibilité de l'offre territoriale en matière d'accompagnement et des démarches pour « aller vers » les publics éloignés du numérique seraient appréciés.*



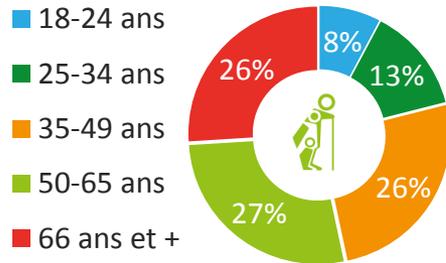
# *Profil de l'échantillon*



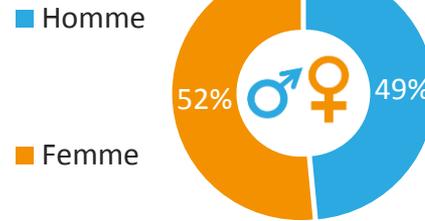
# Un échantillon représentatif de la population du Tarn-et-Garonne en termes d'âge, de genre, de CSP et de taille de communes

Base = ensemble, n=300

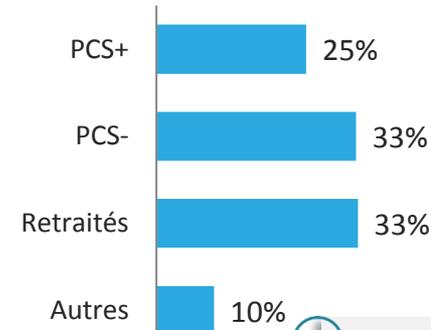
## Âge du répondant



## Genre du répondant



## Catégorie professionnelle

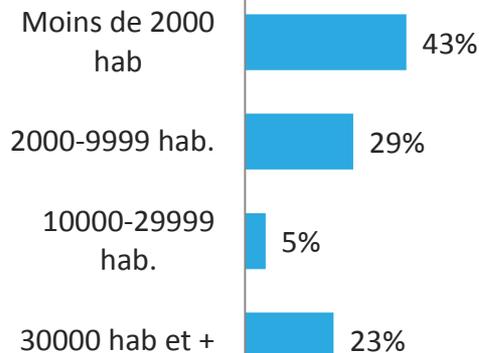


CSP « + » : Artisans, commerçants, chefs d'entreprise + Cadres, professions intellectuelles supérieures + Professions intermédiaires  
 CSP « - » : Agriculteurs exploitants + Employés + Ouvriers  
 Autres inactifs : scolaires, sans emploi, femmes au foyer...

Etudiant (post bac) : 2%  
 Lycéen/collégien : 0%  
 Chômeur/En recherche d'emploi : 4%  
 Autre sans activité professionnelle : 3%



## Taille de communes

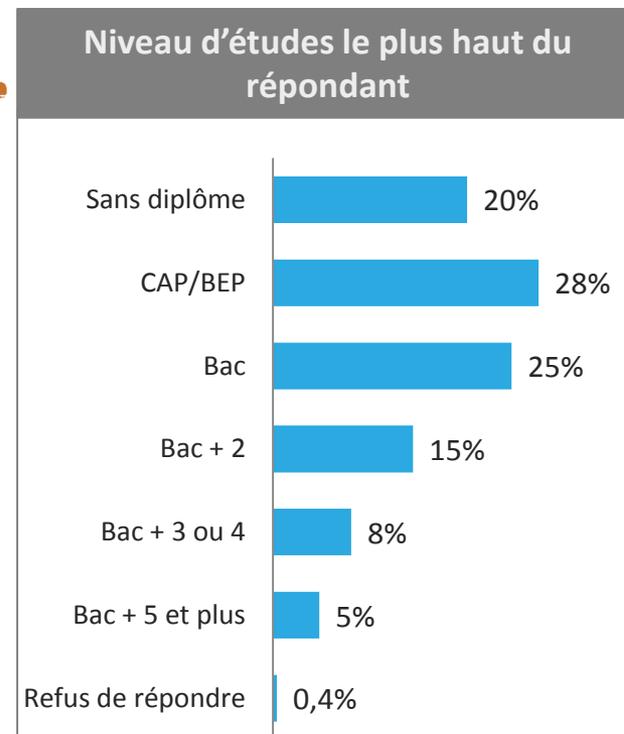
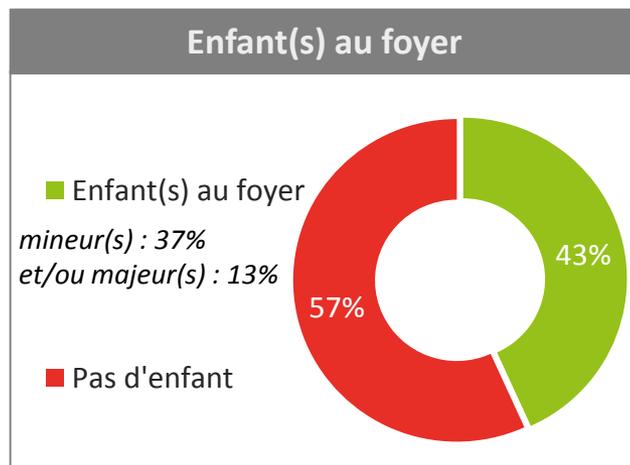
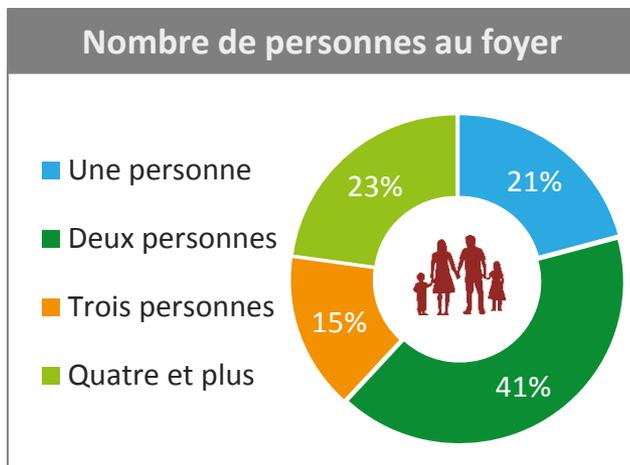


Urbanité	Total
RURAL	39%
URBAIN	62%
<b>Communes isolée</b>	
Oui	8%
Non	92%
<b>Total</b>	<b>300</b>

EPCI	%
CA Grand Montauban	27%
CC Grand Sud Tarn et Garonne	16%
CC Terres des Confluences	13%
CC Quercy Vert-Aveyron	13%
CC du Quercy Caussadais	8%
CC des Deux Rives	7%
CC de la Lomagne Tarn-et-Garonnaise	6%
CC Coteaux et Plaines du Pays Lafrançaisain	5%
CC du Quercy Rouergue et des Gorges de l'Aveyron	3%
CC du Pays de Serres en Quercy	3%
<b>Total</b>	<b>300</b>

# Des foyers majoritairement composés de 2 personnes et de formation CAP/BEP à BAC +2

Base = ensemble, n=300





PROFESSIONNALISME

Envoyé en préfecture le 31/03/2021

Reçu en préfecture le 31/03/2021

Affiché le 31/03/2021

ID : 082-228200010-20210324-CD20210324\_14-DE



# Accès aux équipements TIC

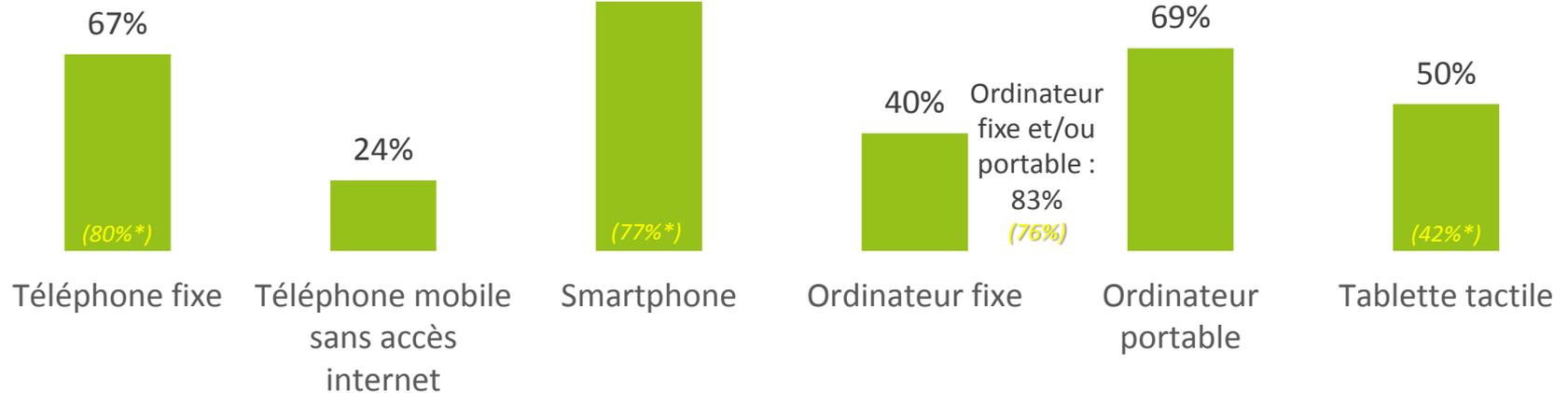
# Des foyers bien informatisés, plus équipés en outils fixes, achetés en majorité à titre privé

Base = ensemble, n=300

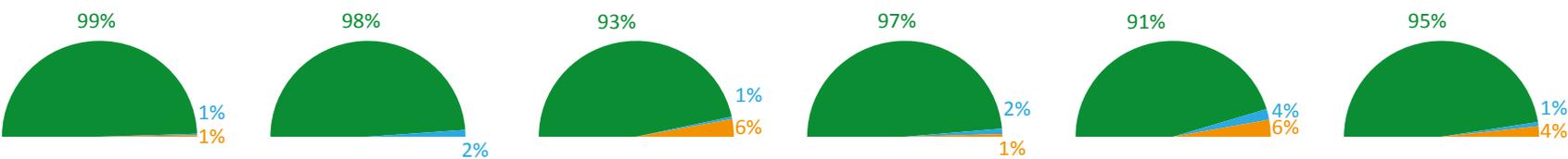


**87% des foyers Tarn-et-Garonnais sont informatisés**  
 (au moins un des équipements suivants : ordinateur fixe, ordinateur portable ou tablette)

% foyers équipés en...



Acheté à titre privé  
 Fourni à titre professionnel  
 Privé + professionnel



\* (xx%) : comparaison

Q9-14 : Dans votre foyer, tous membres confondus, y a-t-il au moins l'un des équipements suivants, que ce soit à titre privé ou à titre professionnel ?

# Des foyers non informatisés principalement composés de personnes seules ou de couples sans enfant contrairement aux informatisés dont la structure est plus familiale

## Profil des foyers non informatisés : 13%

- Une personne au foyer
- Deux personnes au foyer
- Trois personnes au foyer
- Quatre personnes ou + au foyer



- Enfant(s) au foyer
- Pas d'enfant au foyer



- Moins de 500 hab.
- 500-1999 hab.
- 2000-9999 hab.
- 10000 hab. et +



## Profil des foyers informatisés : 87%

- Une personne au foyer
- Deux personnes au foyer
- Trois personnes au foyer
- Quatre personnes et + au foyer



- Enfant(s) au foyer
- Pas d'enfant au foyer



- Moins de 500 hab.
- 500-1999 hab.
- 2000-9999 hab.
- 10000 hab. et +

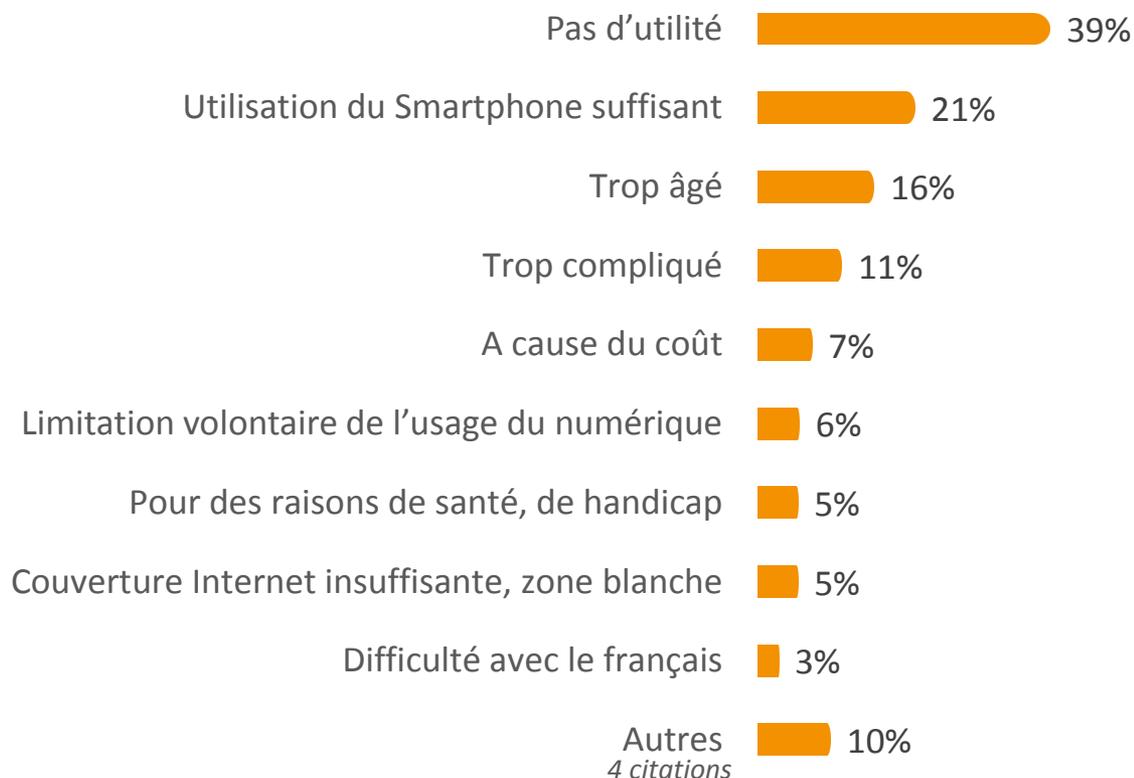


# Si le manque d'utilité des outils informatiques pour les personnes non informatisées, l'utilisation seule du Smartphone est une réalité



## **Motifs de non informatisation des foyers** (13% de foyers non équipés)

Base = non informatisés, n=41



Dès lors que les foyers en sont équipés, les équipements sont fortement utilisés, Smartphone en tête, suivi de l'ordinateur portable

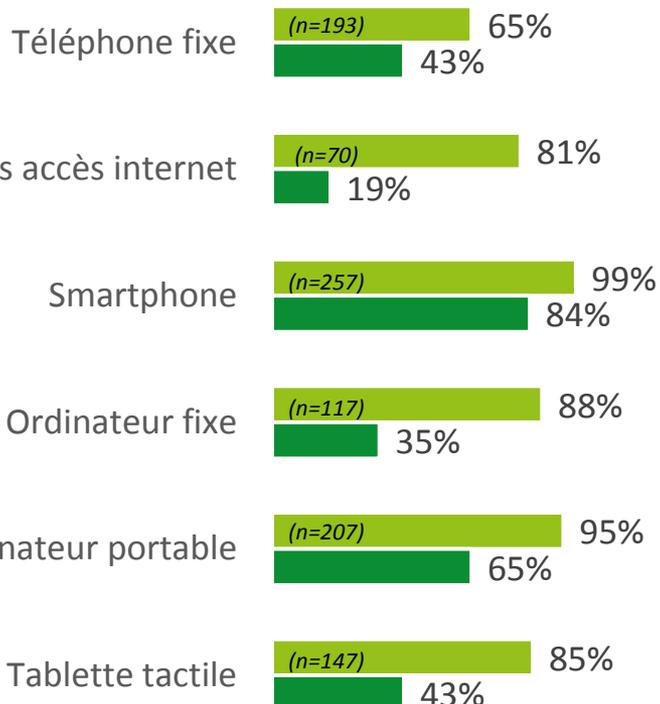
## Utilisateurs des équipements...

Base = foyers disposant des équipements

Q15-20 : Et vous diriez... ?

■ ... sur la base des foyers équipés

■ ... sur la base totale (300)



9%

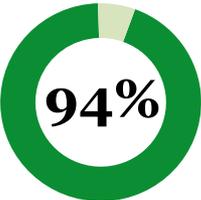
**ont un usage exclusif de leur smartphone : ils n'utilisent que cet équipement que leur foyer dispose ou non d'autres terminaux**



# Utilisateurs d'Internet, usages et comportements numériques

# Une majorité de Tarn et garonnais avec un usage d'Internet, le plus souvent en autonomie

Base = ensemble, n=300



**des Tarn-et-Garonnais déclarent utiliser Internet mais 5% ne le font qu'occasionnellement**

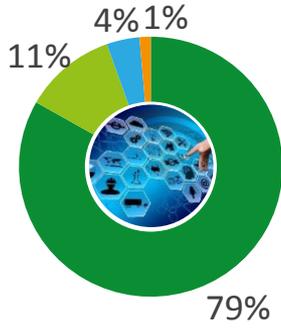
## Fréquence d'utilisation personnelle d'internet

- N'utilise pas Internet, aucun usage d'internet ni en propre ni en demandant à quelqu'un
- N'utilise pas Internet, mais quelqu'un le fait à sa place
- Utilise Internet



Base = utilisateurs d'Internet, n=284

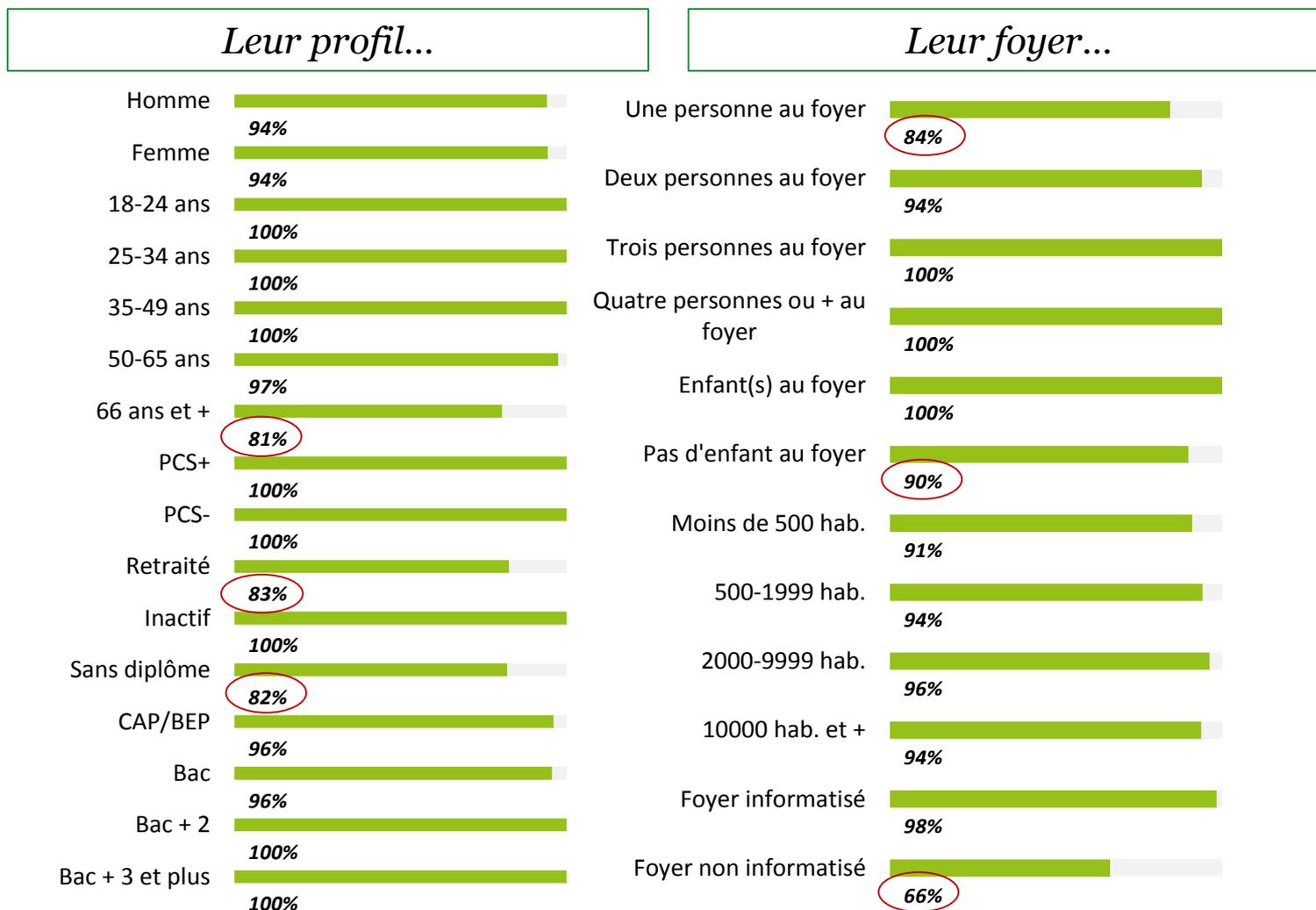
- Quasiment tous les jours
- Plusieurs fois par semaine
- Quelques fois par mois
- Très occasionnellement



- ➔ 93% des utilisateurs en autonomie complète
- ➔ 4% des utilisateurs avec l'aide d'un tiers
- ➔ 3% des utilisateurs aidés mais seulement pour certains usages

# Moins d'utilisateurs d'Internet parmi les plus âgés, seuls au foyer, sans enfant et surtout non informatisés

## Profil des utilisateurs d'Internet : 94%

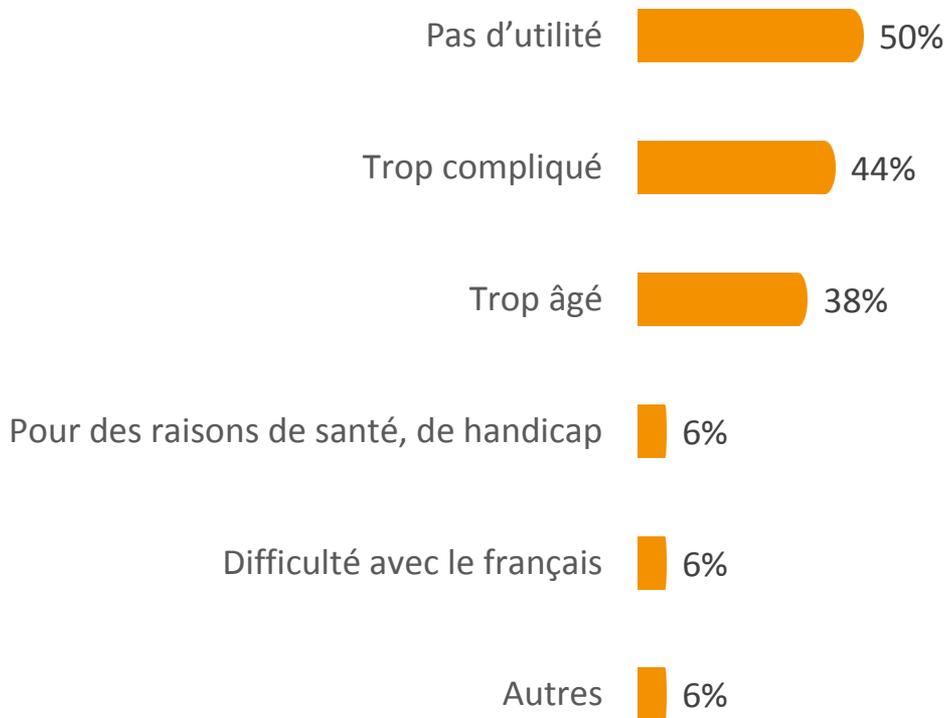


# Des non utilisateurs d'Internet qui ne voient pas l'utilité de ce dernier car se voyant trop âgé ou le trouvant trop complexe



## Motifs de non utilisation d'internet (6% des interrogés)

Base = non utilisateurs d'Internet, n=16



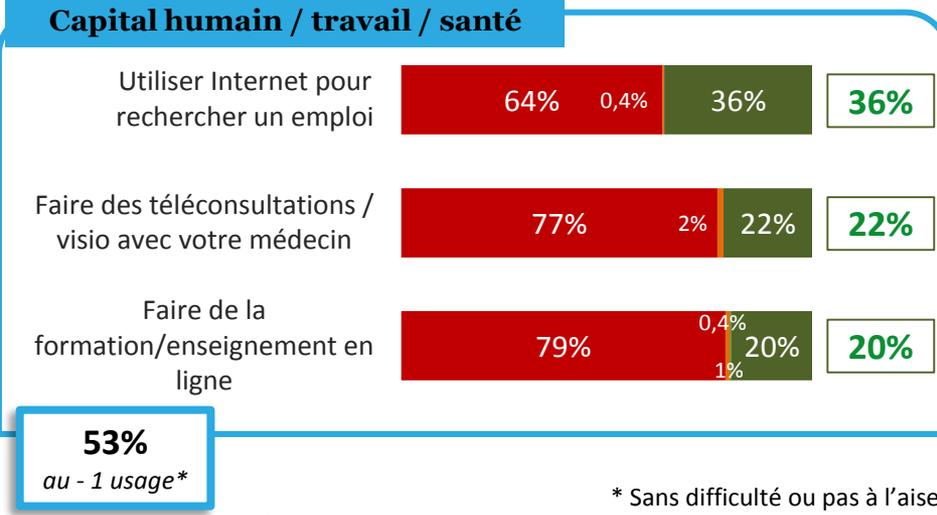
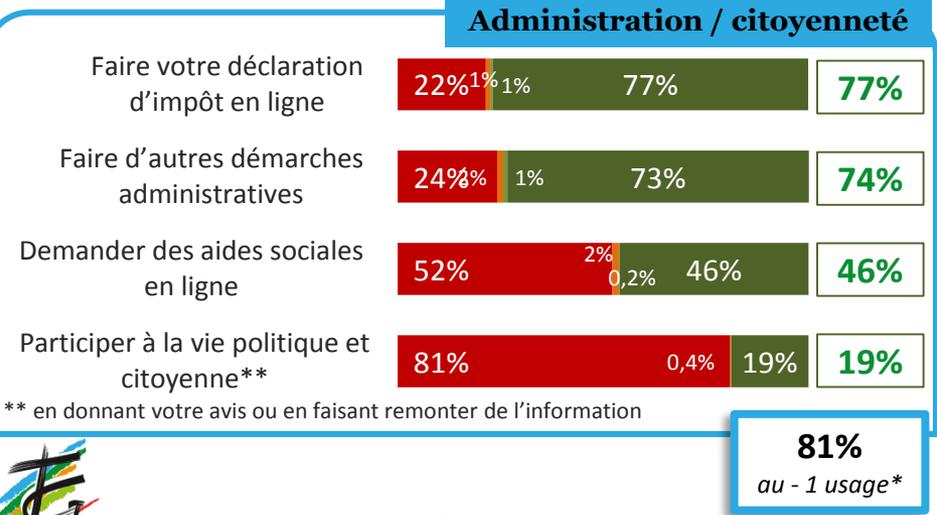
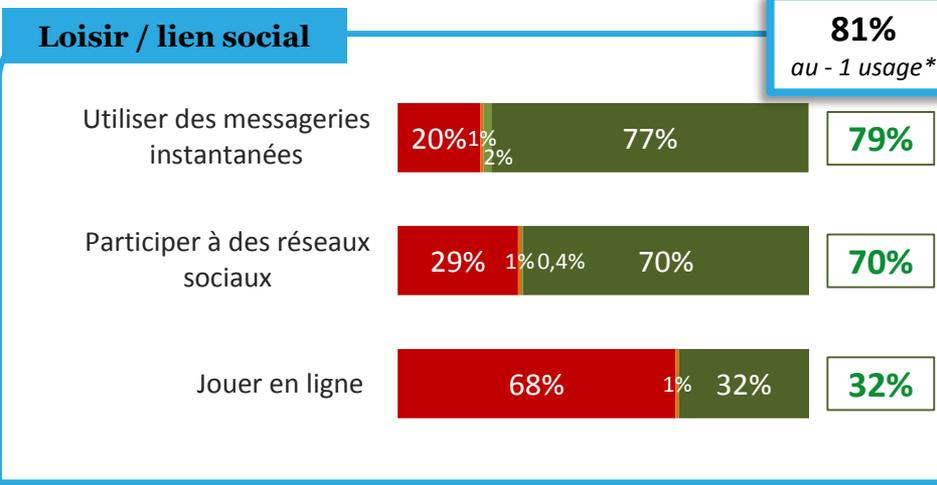
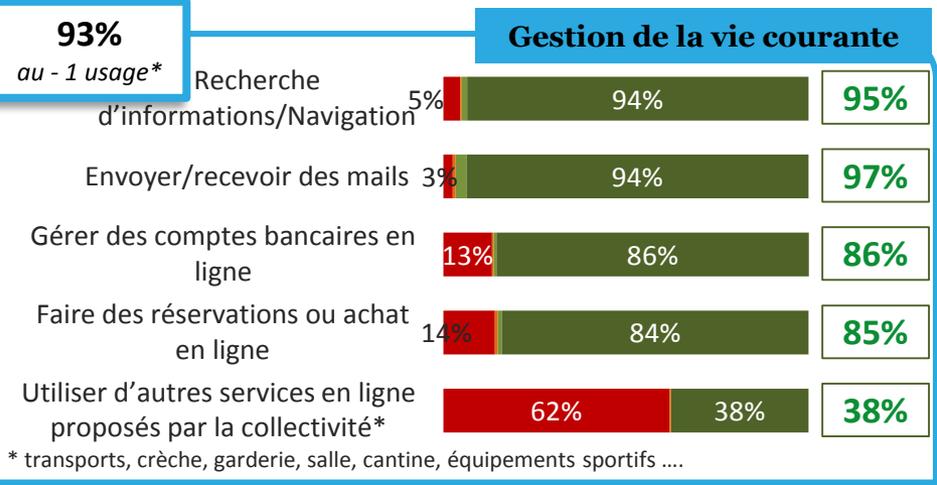
2 citations

# Un plébiscite pour les usages facilitateurs de la vie courante administratifs en ligne encore « évités » par environ 25% des répondants

Base = utilisateurs d'Internet, n=284

## TOTAL USAGE PERSONNEL

Non (parce que n'en a pas besoin ni envie) | Ne pas fait pas car ne sait pas faire mais aimerait | Le fait mais n'est pas à l'aise | Le fait sans difficulté

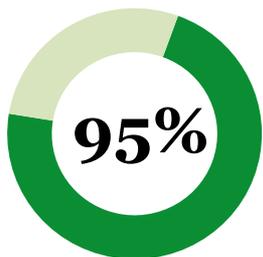


Q25-Q39 A titre personnel, utilisez-vous Internet aujourd'hui pour les usages suivants ?

\* Sans difficulté ou pas à l'aise  
 En raison des arrondis, le % total des réponses peut être différent de 100%

Dans la sphère privée, des utilisateurs qui n'évaluent pas leur niveau de « maîtrise » qu'au regard de leurs usages actuels

Base = utilisateurs d'Internet, n=284



**des utilisateurs d'Internet déclarent que leur maîtrise globale d'internet leur paraît suffisante pour le niveau d'usages qu'il en ont**



***Seuls 5% des utilisateurs d'Internet trouvent leur maîtrise globale d'internet insuffisante par rapport à leurs usages***



***Des « stratégies d'évitement » autour des usages non maîtrisés :  
En cas de non usage ⇒ l'absence de besoin ou d'envie est très évoquée***

Q40 Globalement, votre maîtrise d'internet vous paraît-elle suffisante pour vos usages ?

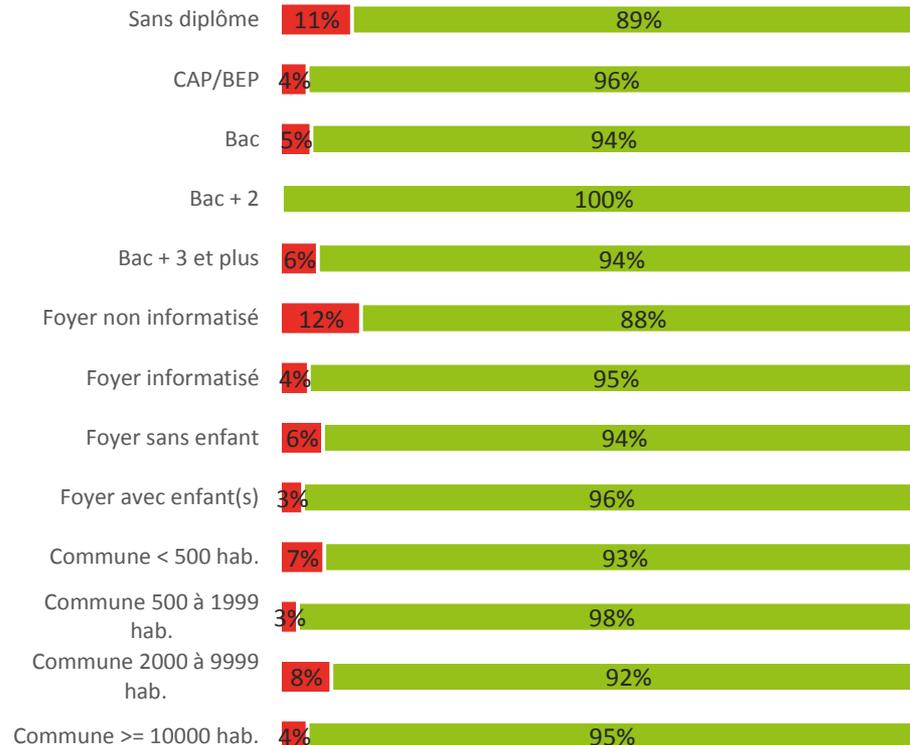
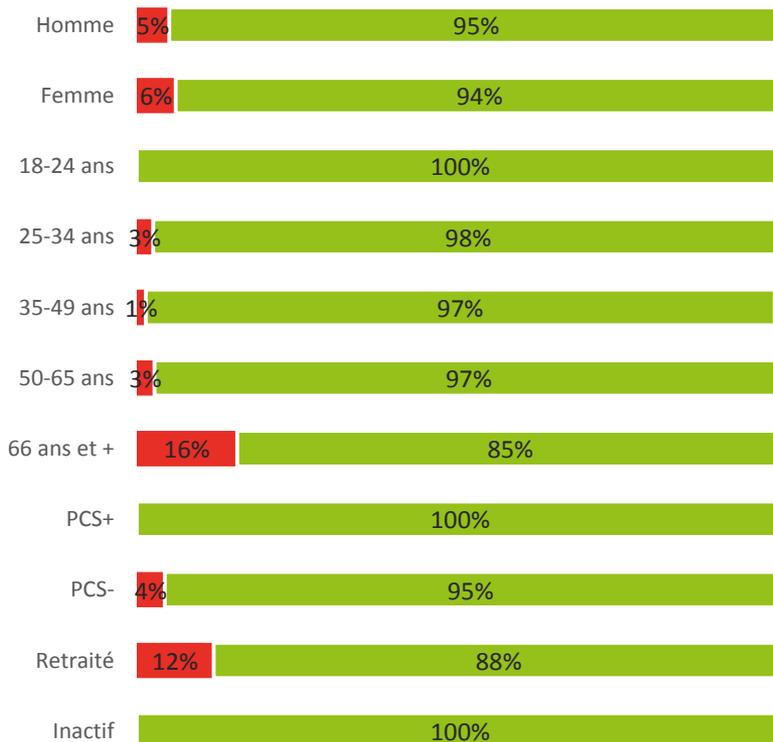
# Les utilisateurs d'Internet jugeant leur maîtrise insuffisante sont plus souvent âgés, retraités, sans diplôme et non informatisés



## Quels sont les utilisateurs d'Internet qui déclarent avoir une maîtrise d'internet suffisante ou insuffisante pour leurs usages ?

■ Maîtrise jugée insuffisante  
 ■ Maîtrise jugée suffisante

Base = utilisateurs d'Internet, n=284



Q40 Globalement, votre maîtrise d'internet vous paraît-elle suffisante pour vos usages ?

# Une maîtrise insuffisante d'Internet qui les pénalise surtout dans leurs relations sociales

Base = non utilisateurs + utilisateurs déclarant avoir une maîtrise d'internet insuffisante pour leurs usages, n=29 

Taux de non utilisateurs d'Internet ou faibles utilisateurs qui ont une maîtrise insuffisante d'internet : **5% de l'échantillon**



Le fait de n'avoir aucune utilisation ou une maîtrise jugée insuffisante pose des problèmes...

(% oui)



*...pour 9% d'entre eux, ces problèmes se sont accentués avec la crise sanitaire actuelle*

*Base = au moins 1 problème parmi les 4 ci-contre (n=11)*



Q41-Q44 Le fait que vous n'ayez aucune utilisation ou une maîtrise que vous jugez insuffisante d'internet vous pose-t-elle des problèmes... ? / Q45 Avec la crise sanitaire actuelle, ces problèmes et risques se sont-ils accentués ?

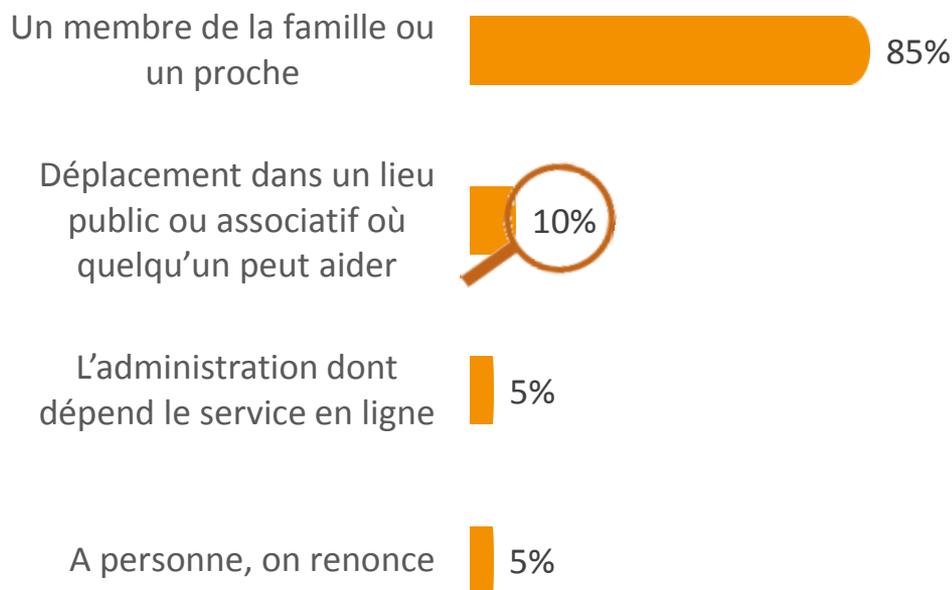


# Administration numérique : parcours d'accompagnement et connaissance de l'offre de médiation territoriale

# Un membre de sa famille / un proche reste la source de sollicitation la plus naturelle en cas de mauvaise maîtrise d'Internet

## ***Vers qui se tourner en cas de problèmes (informatique ou démarches en ligne) lorsque sa maîtrise d'internet est faible ou inexistante ?***

Base = utilisateurs d'Internet qui déclarent avoir une maîtrise d'internet insuffisante pour leurs usages et non utilisateurs d'Internet mais qui ont quelqu'un pour utiliser internet à leur place , n=20 

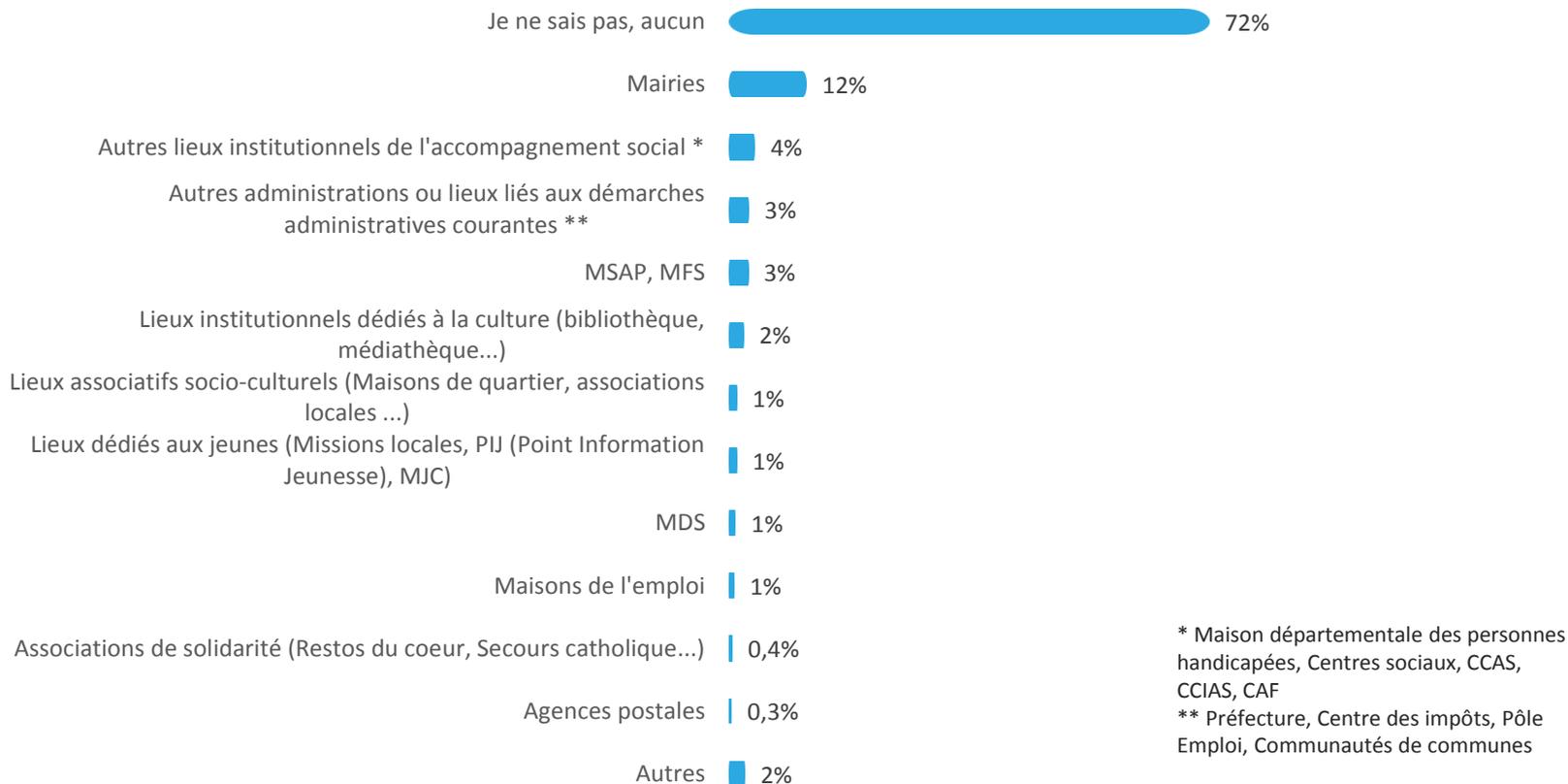


# En cas de difficultés dans les démarches administratives, 28% des Tarn-et-Garonnais citent un lieu public ou associatif vers lequel se tourner, les mairies en 1<sup>er</sup> lieu...

## Vers quels lieux publics ou associatifs juge-t-on utile de se tourner pour... ?

### ...résoudre une difficulté liée à une démarche administrative ou une aide sociale en ligne

Base = ensemble, n=300



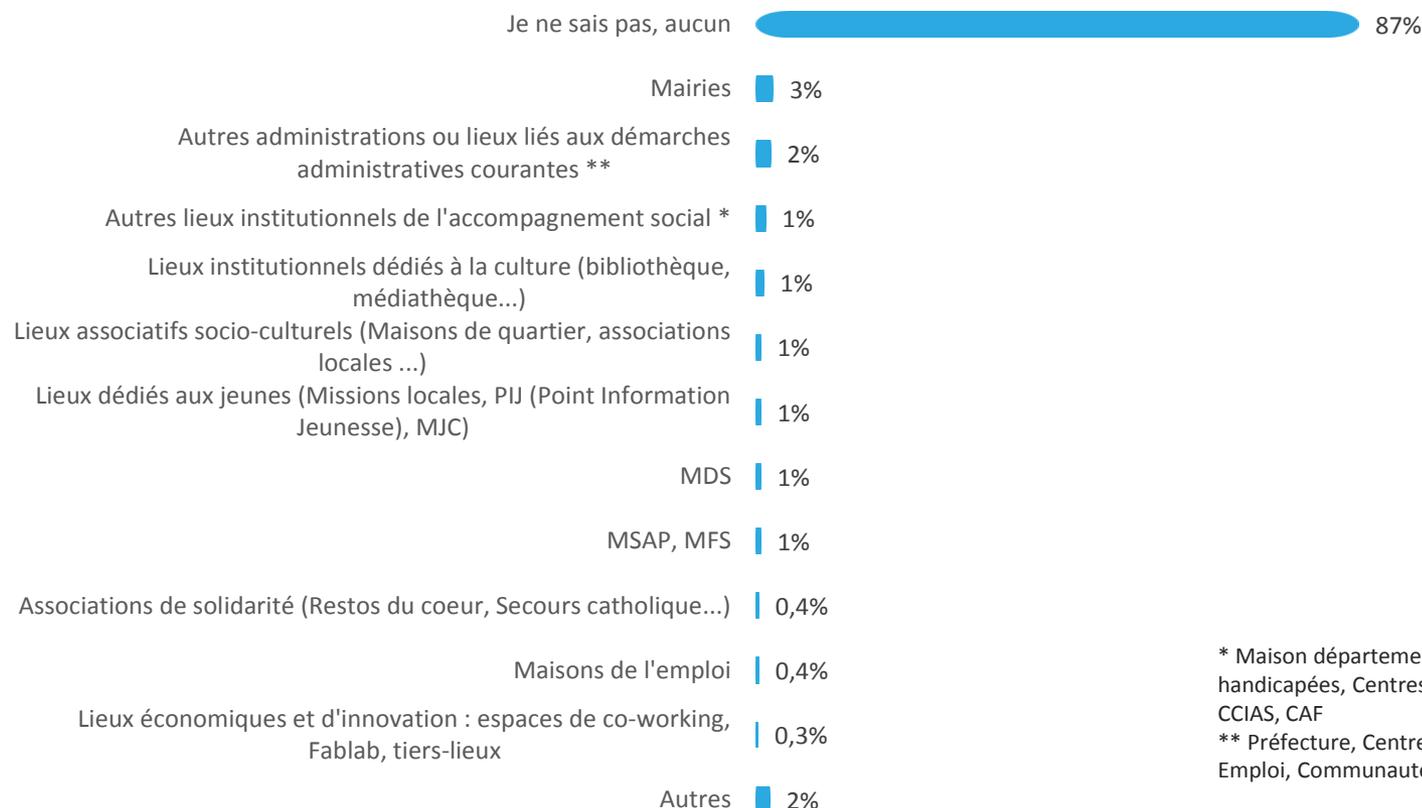
Q48 Même si vous ne l'avez jamais fait, vers quels lieux publics ou associatifs autour de chez vous trouveriez-vous utile d'aller pour... ?  
 Total > 100% : plusieurs réponses possibles

... en revanche, quasiment personne ne sait citer un lieu public ou associatif pour se former au numérique ou avoir des conseils

## Vers quels lieux publics ou associatifs juge-t-on utile de se tourner pour... ?

...se former au numérique ou avoir des conseils pour progresser sur des points spécifiques qui bloquent les usages

Base = ensemble, n=300



\* Maison départementale des personnes handicapées, Centres sociaux, CCAS, CCIAS, CAF

\*\* Préfecture, Centre des impôts, Pôle Emploi, Communautés de communes

Q49 Même si vous ne l'avez jamais fait, vers quels lieux publics ou associatifs autour de chez vous trouveriez-vous utile d'aller pour... ?  
Total > 100% : plusieurs réponses possibles

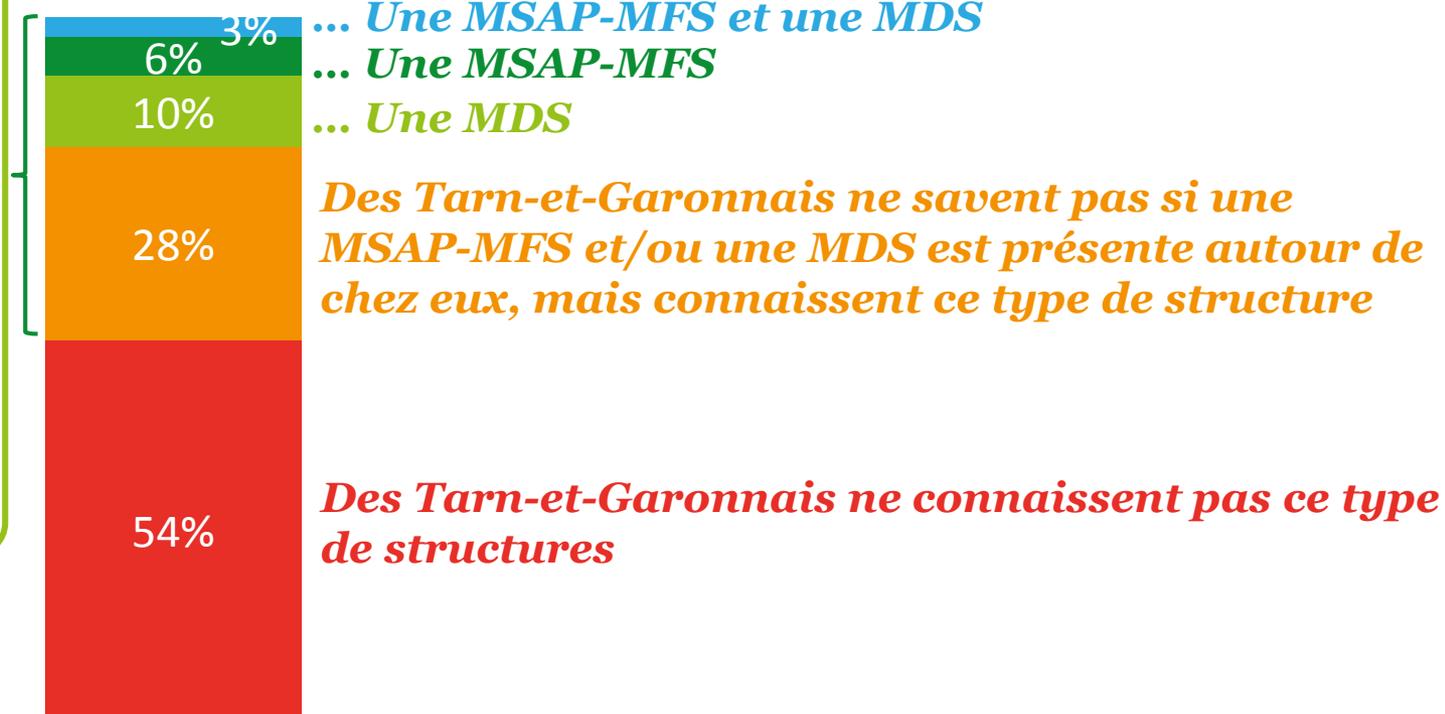
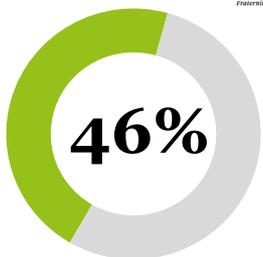
# MSAP – MFS : des maisons connues par près de foyers Tarn-et-Garonnais

## Quelle notoriété pour les Maisons de Service au Public/Maison France Service et Maison Départementale des Solidarités ?

Base = ensemble, n=300

% des Tarn-et-Garonnais connaissant AUTOUR DE CHEZ EUX ...

### Notoriété globale

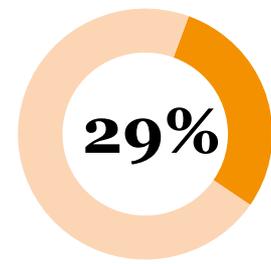
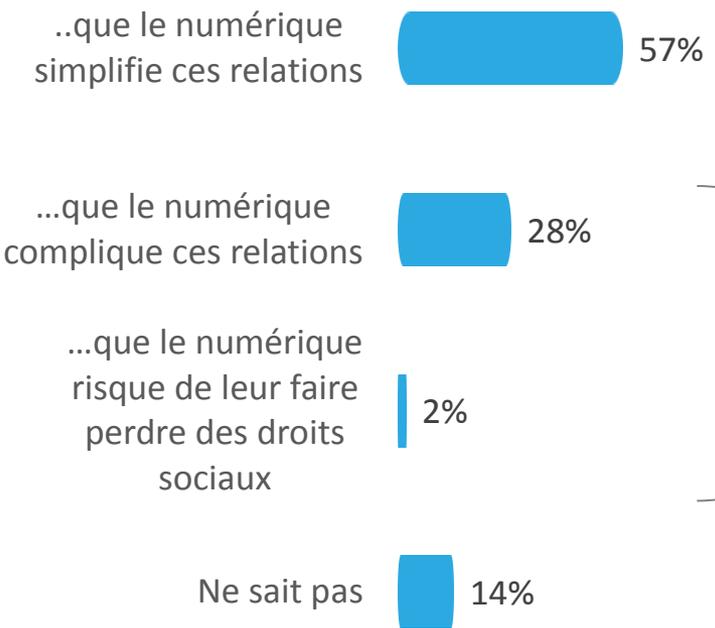


Q50 Connaissez-vous autour de chez vous une Maison de Service Au Public / Maison France Service (MSAP / MFS) ou une Maison Départementale des Solidarités (MDS ou centre médico-social) ?

# Si près de 6 Tarn-et-Garonnais sur 10 estiment que le numérique simplifie leurs relations avec les administrations publiques, près de 3 sur 10 en pâtissent...

## Aujourd'hui, les Tarn-et-Garonnais pensent...

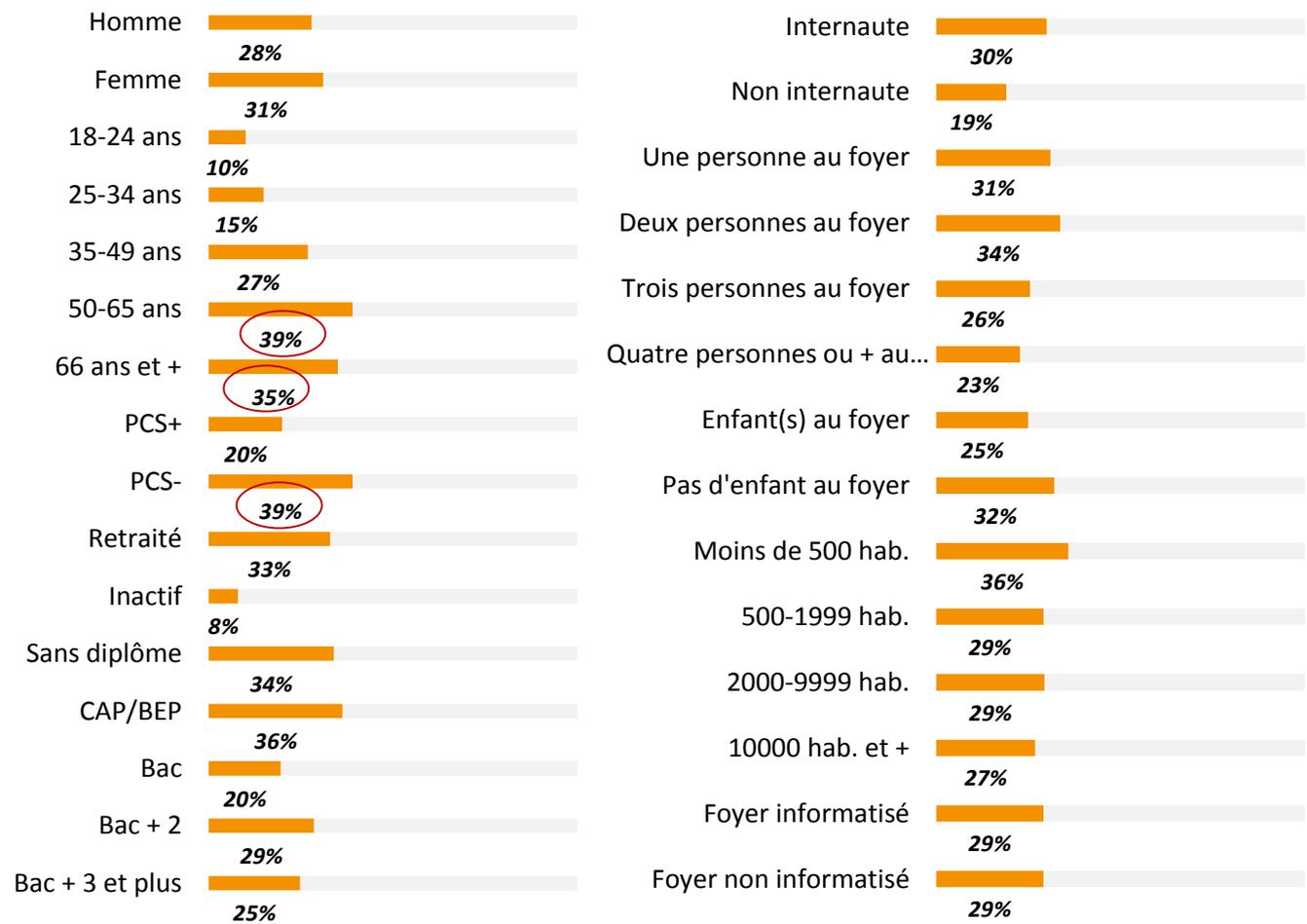
Base = ensemble, n=300



*des Tarn-et-Garonnais trouvent que le numérique complique les relations avec les administrations publiques et/ou peut faire perdre des droits sociaux*

# ...des difficultés nettement plus ressenties chez les internautes et les PCS -

## Profil de ceux qui trouvent que le numérique complique les relations avec les administrations publiques ou peut faire perdre des droits sociaux (29% de l'échantillon)

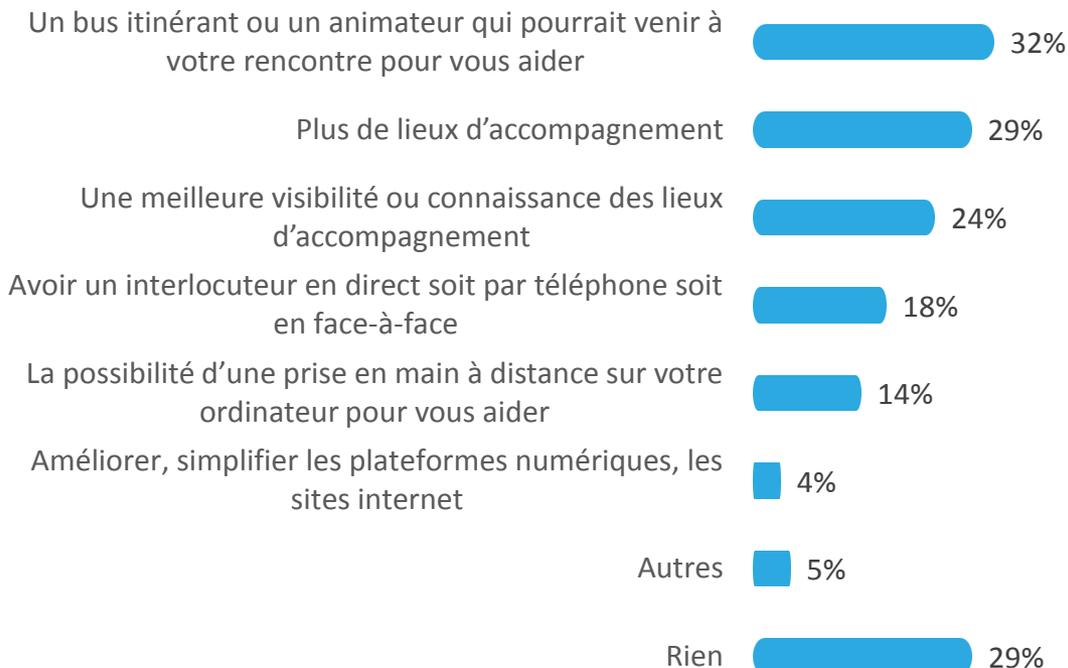


Des Tarn-et-Garonnais en difficulté avec les administrations apprécieraient un traitement individualisé sur place via un bus itinérant, plus de lieux d'accompagnement ou une meilleure visibilité de ces deniers

## Propositions pour réduire les difficultés rencontrées dans les démarches administratives en ligne

Base = Tarn-et-Garonnais pour qui le numérique complique les relations avec les administrations publiques ou qui peut faire perdre des droits sociaux, n=84

% de oui



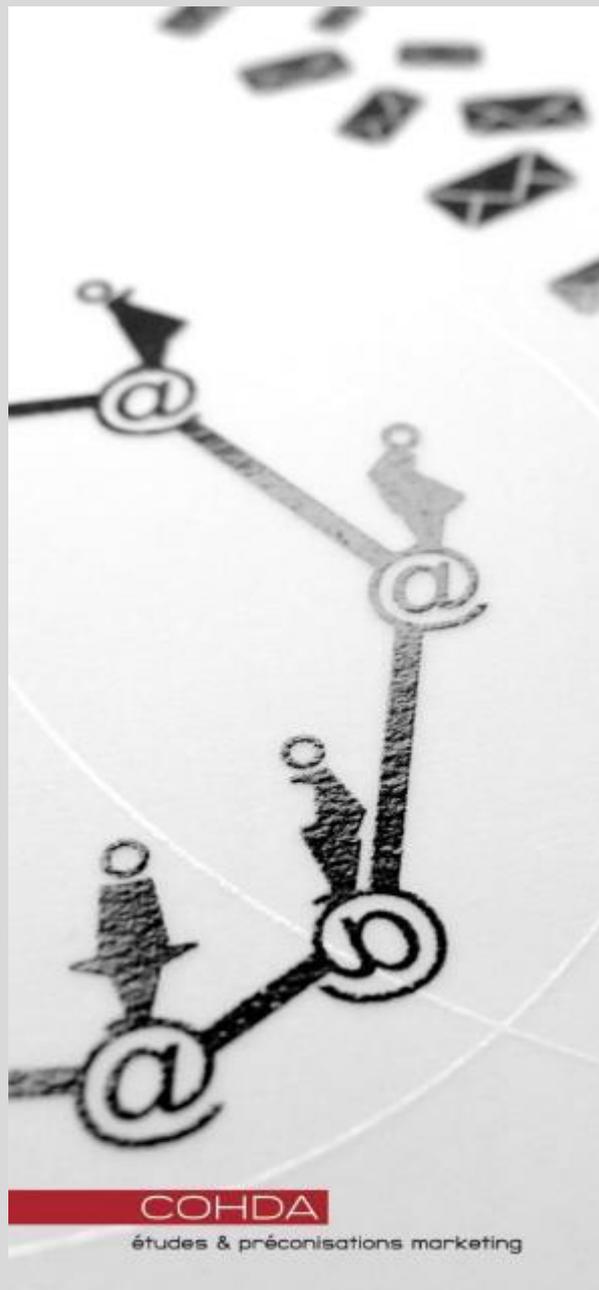
Envoyé en préfecture le 31/03/2021

Reçu en préfecture le 31/03/2021

Affiché le 31/03/2021

**SLOW**

ID : 082-228200010-20210324-CD20210324\_14-DE



---

Séverine GOASGUEN  
Présidente fondatrice  
[s.goasguen@cohda.fr](mailto:s.goasguen@cohda.fr)

---

Elodie COURRÈGELONGUE  
Directrice d'études  
[e.couregelongue@cohda.fr](mailto:e.couregelongue@cohda.fr)

---

Véronique THOMAS  
Chargée d'études senior  
[v.thomas@cohda.fr](mailto:v.thomas@cohda.fr)

---

COHDA  
75Ter Boulevard Pierre 1<sup>er</sup>  
33 110 LE BOUSCAT

---