

Une étude



pour



Un numérique vraiment pour tous ?

Perception par les Français des inégalités d'accès et d'utilisation des outils numériques

Septembre 2018

Magalie Gérard, Directrice adjointe du Département Politique – Opinion

Pierre-Hadrien Bartoli, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

Antoine Gautier, Chargé d'études au Département Politique – Opinion

Sommaire

| | |
|--|-------------|
| Méthodologie d'enquête | P.3 |
| Premiers enseignements | P.5 |
| Place du numérique et sentiment de maîtrise | P.9 |
| Besoin d'accompagnement dans l'utilisation des outils numériques | P.20 |
| Acteurs et solutions pour améliorer l'accès de tous aux outils numériques | P.27 |



Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **par téléphone** du **3 au 8 septembre 2018**.



Échantillon de **1008** personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e)**.



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Dans cette étude, les « outils numériques » regroupent les supports physiques (Ordinateurs, tablettes, smartphones...) et les services (Internet).

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

| Taille de l'échantillon | 5% ou 95% | 10% ou 90% | 20% ou 80% | 30% ou 70% | 40% ou 60% | 50% |
|-------------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-----|
| 100 interviews | 4,4 | 6,0 | 8,0 | 9,2 | 9,8 | 10 |
| 200 interviews | 3,1 | 4,3 | 5,7 | 6,5 | 6,9 | 7,1 |
| 300 interviews | 2,5 | 3,5 | 4,6 | 5,3 | 5,7 | 5,8 |
| 400 interviews | 2,2 | 3,0 | 4,0 | 4,6 | 4,9 | 5,0 |
| 500 interviews | 2,0 | 2,7 | 3,6 | 4,1 | 4,4 | 4,5 |
| 600 interviews | 1,8 | 2,4 | 3,3 | 3,8 | 4,0 | 4,1 |
| 800 interviews | 1,5 | 2,1 | 2,8 | 3,2 | 3,4 | 3,5 |
| 1 000 interviews | 1,4 | 1,8 | 2,5 | 2,9 | 3,0 | 3,1 |
| 2 000 interviews | 1,0 | 1,3 | 1,8 | 2,1 | 2,2 | 2,3 |
| 3 000 interviews | 0,8 | 1,1 | 1,5 | 1,7 | 1,8 | 1,8 |
| 4 000 interviews | 0,7 | 0,9 | 1,3 | 1,5 | 1,6 | 1,6 |
| 6 000 interviews | 0,6 | 0,8 | 1,1 | 1,3 | 1,4 | 1,4 |

Note de lecture : dans le cas d'un échantillon de 1 000 personnes, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est égale à 1,8. Il y a donc 95% de chance que le pourcentage réel soit compris entre 8,2% et 11,8% (plus ou moins 1,8 points).

Premiers enseignements



Les premiers enseignements de cette étude 1/3

Le spectaculaire développement des technologies, notamment des outils numériques, dans les foyers et les vies des Français au cours des 20 dernières années laisse parfois penser que l'ensemble de la population maîtrise aujourd'hui ces nouvelles technologies et y a recours régulièrement. **88% des Français indiquent ainsi qu'il est pour eux indispensable aujourd'hui d'avoir accès à Internet** (et même plus d'1 sur 2 « tout à fait indispensable »), alors que **12% de nos concitoyens se montrent davantage distants de cette technologie** (dont 7% la trouvant « pas du tout indispensable »).

Cet important recours à Internet s'inscrit dans un contexte de **maîtrise déclarée par une majorité de Français** des différentes technologies existantes. Certes, la **télévision** reste l'outil dont l'usage est le plus maîtrisé (91%), mais **les autres outils développés ces dernières années (Internet, ordinateur, Smartphone, GPS et tablettes numériques)** le sont également, dans une moindre mesure. Ainsi, il est possible de distinguer **trois types de rapport au numérique** : une majorité de Français (65%) indique maîtriser toutes les technologies testées ou presque, un deuxième groupe (19%) se montre plus partagé, affirmant être à l'aise avec 3 ou 4 outils sur 6, alors que **16% des Français appartiennent à un troisième groupe, qui fait montre d'une maîtrise très limitée de ces diverses technologies.**

Certaines **sous catégories de la population s'avèrent particulièrement peu à l'aise avec les technologies.** C'est le cas des **plus âgés** (au-delà de 50 ans, et plus encore pour les séniors ayant dépassé les 65 ans qui sont 40% à estimer particulièrement mal maîtriser les outils numériques). Les **femmes** expriment également moins de certitudes que les hommes dans leur maîtrise de ces technologies. Plus nette encore, la différence entre **catégories populaires** (11% de personnes en difficulté) et catégories aisées (seulement 3%), ou entre **moins diplômés** (30% des Français n'ayant pas le Bac rencontrent des difficultés) et plus diplômés (4% ayant une maîtrise incertaine parmi les Français ayant au moins un Bac +2). Et les différences géographiques mettent particulièrement en exergue une disparité entre les **Franciliens** (8% font montre de difficultés) et les habitants de province (18%).

Les premiers enseignements de cette étude 2/3

Au-delà de ces différences qui portent essentiellement sur la perception de leur propre niveau de maîtrise, les Français ont été invités pour un certain nombre de pratiques à indiquer s'ils **préfèrent plutôt sa version traditionnelle ou sa version numérique**. Ici, les réponses s'avèrent plus nuancées encore. Certes, les **activités pratiques** sont davantage préférées dans leur version numérique, qu'il s'agisse **d'écrire un message** (64% préfèrent l'e-mail contre 33% la lettre papier), de **déclarer ses revenus** (63% préfèrent le faire en ligne et 32% en version papier) ou encore de **réserver des billets de train ou d'avion** (62% privilégient Internet contre 30% préférant les guichets). En ce qui concerne les **activités de loisir**, l'équilibre est davantage respecté : 52% des Français préfèrent **écouter de la musique** en format numérique contre 40% sur CD, cassette ou vinyle. Voire, l'activité traditionnelle séduit davantage que sa version numérique : 89% des Français préfèrent **lire un livre** papier (contre 5% sur une liseuse) et, dans une moindre mesure, 60% préfèrent **lire la presse** imprimée (plutôt que sa version numérique, 34%).

Preuve supplémentaire d'une maîtrise imparfaite, 44% des Français estiment que **les outils numériques sont aujourd'hui trop compliqués à utiliser**. Ce constat peut alerter sur la **nécessité d'un accompagnement** à l'utilisation de ces technologies. Aujourd'hui ce sont **43% des Internautes qui affirment souvent (12%) ou de temps en temps (31%) avoir besoin d'être aidés** lorsqu'ils se rendent sur Internet. Et ces derniers cherchent aujourd'hui cette aide davantage auprès de leurs **proches** (77%) que sur des **tutoriels vidéos en ligne** (48%) ou auprès d'un **professionnel** (16%). Or, **seul 1 Internaute sur 2 se sent assez compétent** pour venir en aide aux proches qui lui demanderaient de les accompagner.

Par ailleurs, les Français identifient une autre limite à une meilleure accessibilité aux outils numériques : leur **prix, jugé onéreux** par 3 Français sur 4 (75%).

Les premiers enseignements de cette étude 3/3

Quid de **l'avenir de l'accessibilité** aux outils numériques pour ces catégories de population qui en sont aujourd'hui distantes ? Si 60% des Français se montrent **confiants**, 20% estiment que le **statu quo** prévaudra, et **18% anticipent même un accroissement de cette fracture numérique**. Dès lors, quels **acteurs** pour promouvoir une meilleure acculturation au numérique ? Si les Français attendent des évolutions de la part de tous les acteurs **institutionnalisés** (de l'Etat comme des collectivités locales, des opérateurs télécoms comme des associations), ils mettent également en avant (et plus encore) le rôle des **proches** des personnes aujourd'hui en difficulté. Et logiquement, c'est cette **transmission des connaissances de la part des proches** (ou plus largement dans le cadre d'ateliers) qu'ils considèrent comme la meilleure solution pour rapprocher ces Français du numérique (parmi la liste de propositions testées). Ainsi que, dans une moindre mesure, de développer des outils numériques plus adaptés à ce public, plus simples à utiliser.

**Place du numérique et
sentiment de maîtrise**

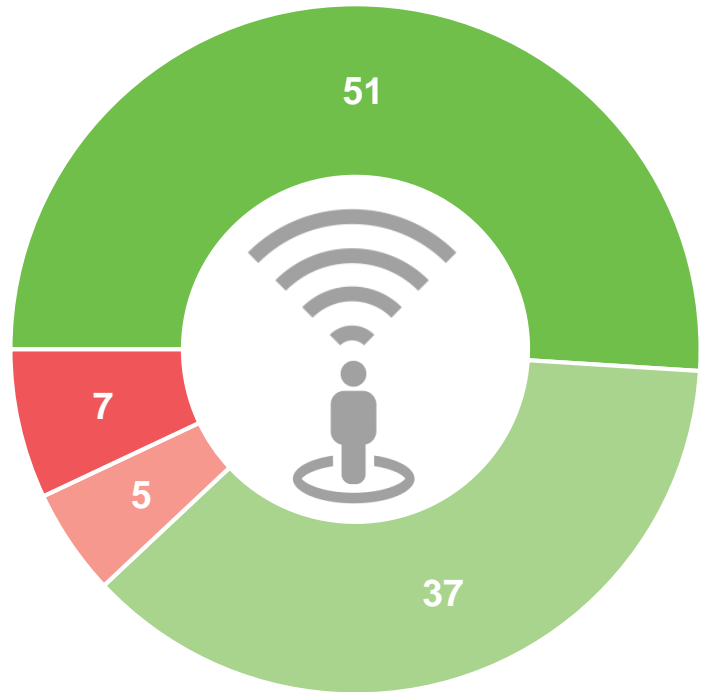


Près de 9 Français sur 10 estiment aujourd'hui indispensable pour eux d'avoir accès à Internet, un sentiment d'utilité qui décroît avec l'âge

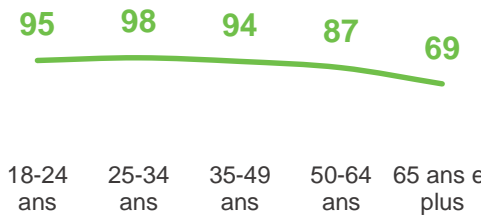
Diriez-vous qu'il est tout à fait indispensable, plutôt indispensable, plutôt pas indispensable ou pas du tout indispensable pour vous d'avoir accès à Internet ?

- À tous, en % -

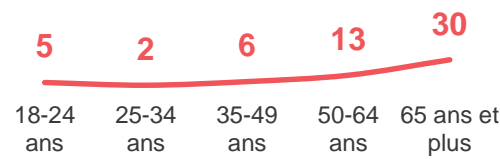
« Pour vous »



Indispensable : **88%**



Pas indispensable : **12%**



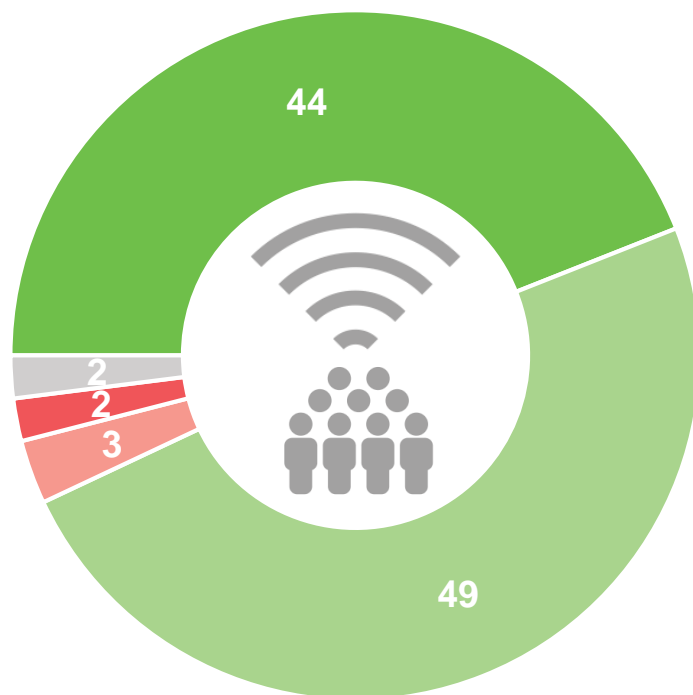
- Tout à fait indispensable
- Plutôt indispensable
- Plutôt pas indispensable
- Pas du tout indispensable

En dehors de leur situation personnelle, les Français se montrent par ailleurs majoritairement convaincus que l'accès à Internet est aujourd'hui indispensable pour tout un chacun

Et diriez-vous qu'il est tout à fait indispensable, plutôt indispensable, plutôt pas indispensable ou pas du tout indispensable pour les Français en général d'avoir accès à Internet ?

- À tous, en % -

« Pour les Français en général »



Indispensable : **93%**

96 97 93 92 89

18-24 ans 25-34 ans 35-49 ans 50-64 ans 65 ans et plus

Pas indispensable : **5%**

4 3 6 6 8

18-24 ans 25-34 ans 35-49 ans 50-64 ans 65 ans et plus

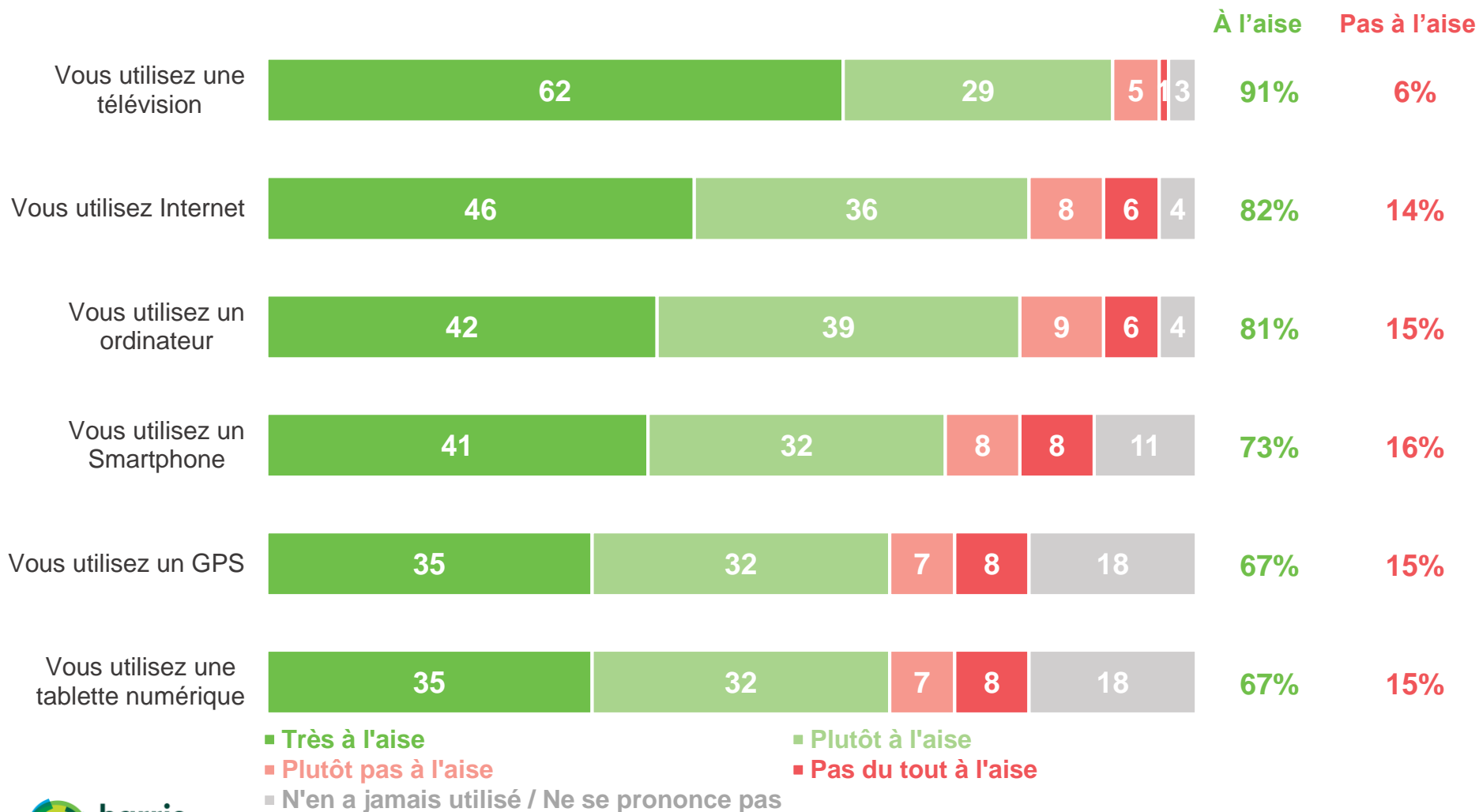
- Tout à fait indispensable
- Plutôt pas indispensable
- Ne se prononce pas

- Plutôt indispensable
- Pas du tout indispensable

Si 8 Français sur 10 se disent aujourd'hui à l'aise pour utiliser Internet, 15% des Français reconnaissent avoir des difficultés avec les outils numériques

Diriez-vous que vous vous sentez très à l'aise, plutôt à l'aise, plutôt pas à l'aise ou pas du tout à l'aise lorsque... ?

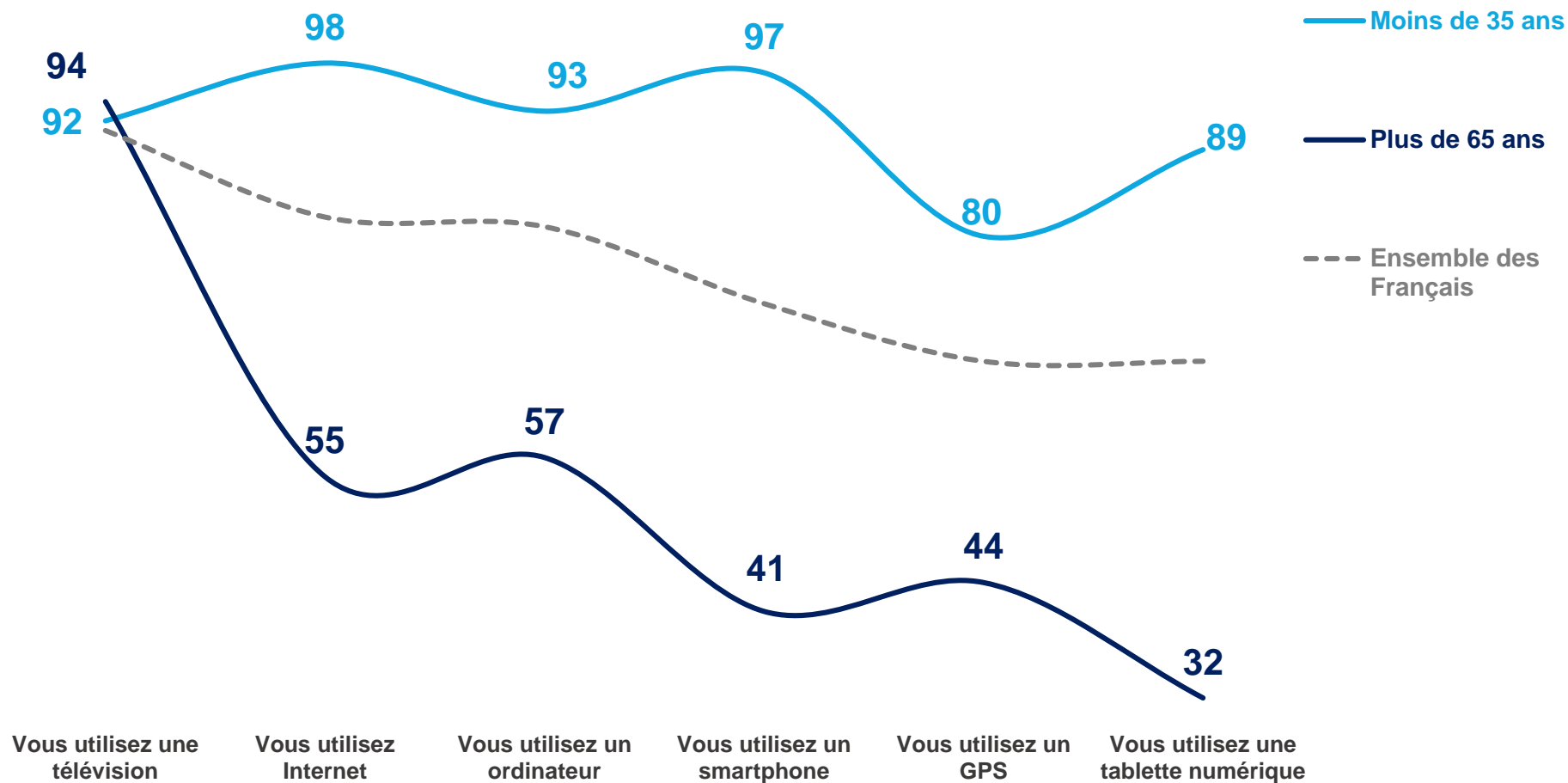
- À tous, en % -



Si l'utilisation de la TV fait consensus, le niveau d'aisance d'utilisation des outils numériques est très différent en fonction de l'âge

Diriez-vous que vous vous sentez très à l'aise, plutôt à l'aise, plutôt pas à l'aise ou pas du tout à l'aise lorsque... ?

- À tous, en % de « À l'aise » -



16% des Français se déclarent à l'aise dans l'utilisation de seulement deux outils numériques ou moins sur les six testés

Diriez-vous que vous vous sentez très à l'aise, plutôt à l'aise, plutôt pas à l'aise ou pas du tout à l'aise lorsque... ?

- À tous, en % -

Rapport distant au numérique
(à l'aise dans l'utilisation de 2 outils ou moins sur 6)



Rapport médiant au numérique
(à l'aise dans l'utilisation de 3 à 4 outils sur 6)



Rapport aisé au numérique
(à l'aise dans l'utilisation de 5 ou 6 outils sur 6)

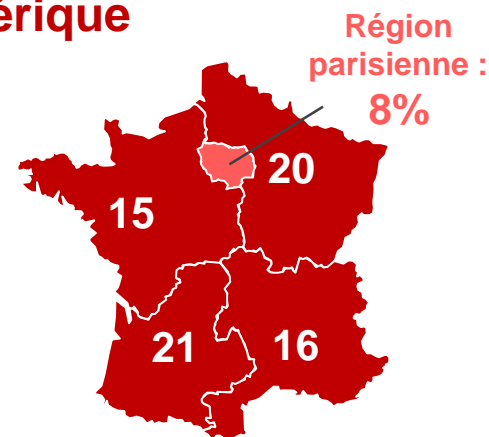


Quelles sont les catégories de la population les moins à l'aise avec le numérique ?

Diriez-vous que vous vous sentez très à l'aise, plutôt à l'aise, plutôt pas à l'aise ou pas du tout à l'aise lorsque... ?

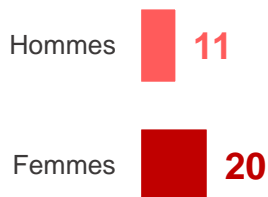
16%

des Français ont un rapport « distant » au numérique
(à l'aise dans l'utilisation de 2 outils ou moins sur 6)



Ensemble Province : 18%

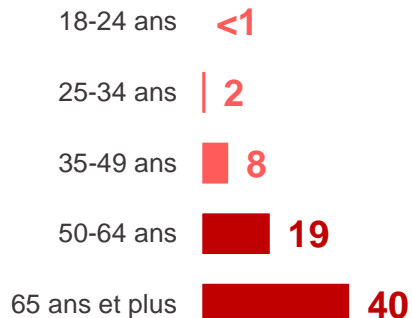
Sexe



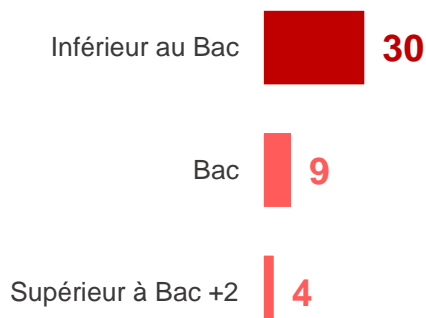
Catégorie socio-professionnelle des actifs



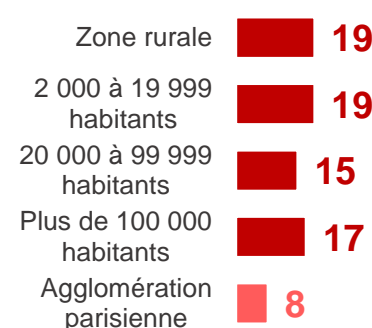
Age



Diplôme



Taille d'agglomération



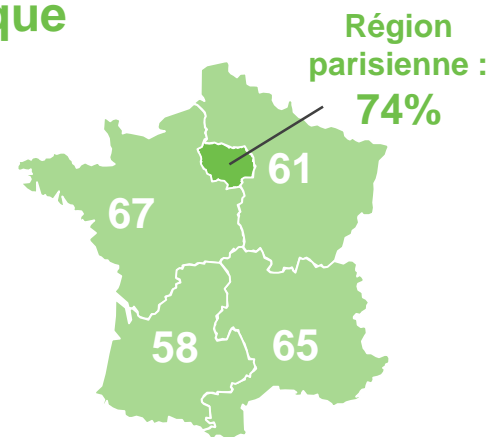
Quelles sont les catégories de la population les plus à l'aise avec le numérique ?

Diriez-vous que vous vous sentez très à l'aise, plutôt à l'aise, plutôt pas à l'aise ou pas du tout à l'aise lorsque... ?

65%

des Français ont un rapport « aisé » au numérique

(à l'aise dans l'utilisation de 5 ou 6 outils sur 6)



Ensemble Province : 63%

Sexe

Hommes 74

Femmes 57

Catégorie socio-professionnelle des actifs

Catégories populaires 72

Catégories aisées 84

Age

18-24 ans 92

25-34 ans 87

35-49 ans 77

50-64 ans 57

65 ans et plus 30

Diplôme

Inférieur au Bac 46

Bac 75

Supérieur à Bac +2 80

Taille d'agglomération

Zone rurale 59

2 000 à 19 999 habitants 62

20 000 à 99 999 habitants 64

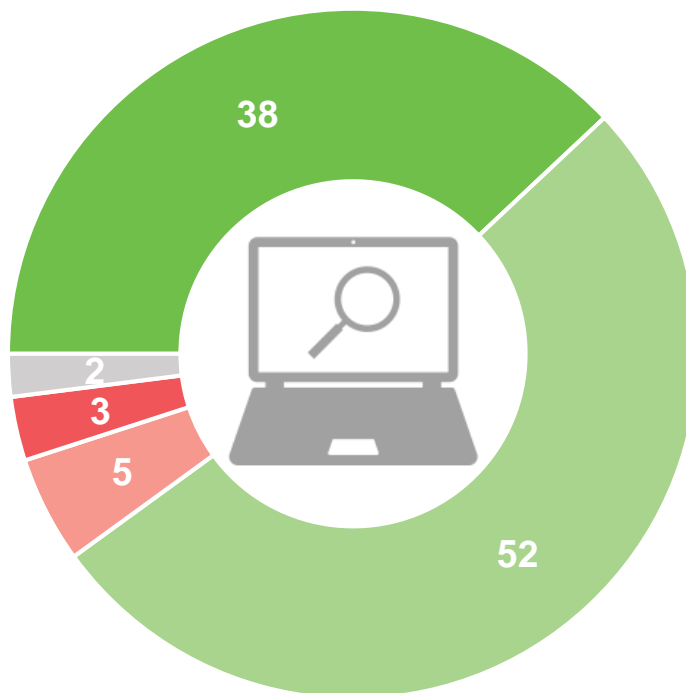
Plus de 100 000 habitants 67

Agglomération parisienne 74

Si 9 Français utilisant Internet sur 10 déclarent trouver la plupart du temps l'information qu'ils recherchent sur Internet, 8% indiquent avoir des difficultés (et même 16% parmi les plus de 65 ans)

Lorsque vous cherchez une information sur Internet, diriez-vous que vous trouvez toujours, souvent, rarement ou jamais ce que vous cherchez ?

- À ceux qui ont déjà utilisé Internet, en % -

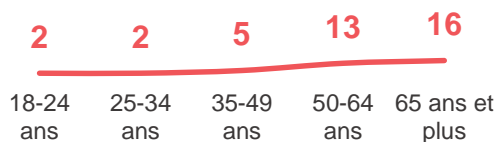


Trouvent toujours / souvent : **90%**



18-24 ans 25-34 ans 35-49 ans 50-64 ans 65 ans et plus

Trouvent rarement / difficilement : **8%**

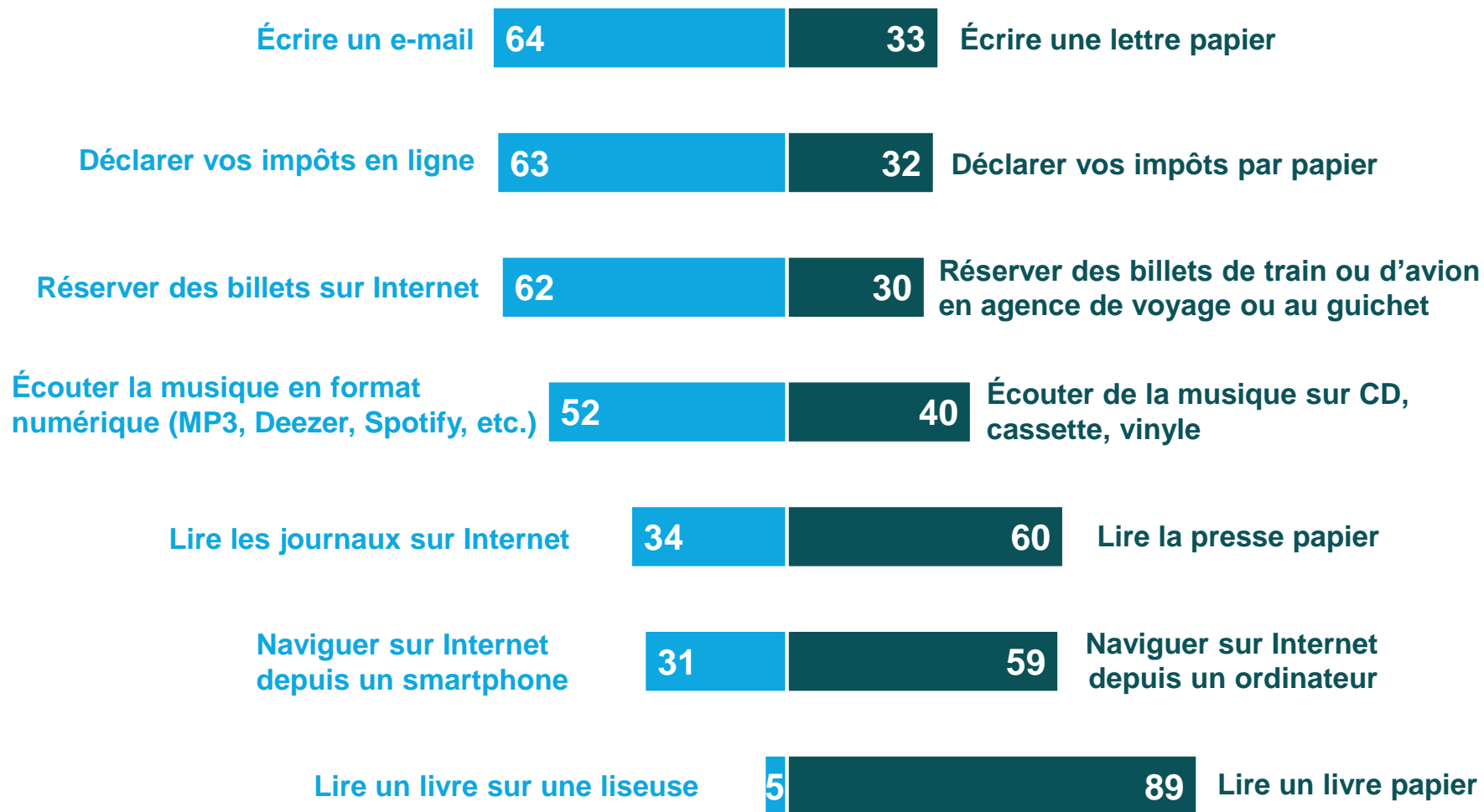


■ Toujours ■ Souvent ■ Rarement ■ Jamais ■ Ne se prononce pas

En termes de préférence entre digital et non-digital l'e-mail se distingue de la lettre papier, la déclaration d'impôts en ligne et la réservation de billets sur Internet plutôt que dans un point de vente physique. Seule la lecture (de livres et dans une moindre mesure de journaux), semble résister.

D'une manière générale, préférez-vous... ?

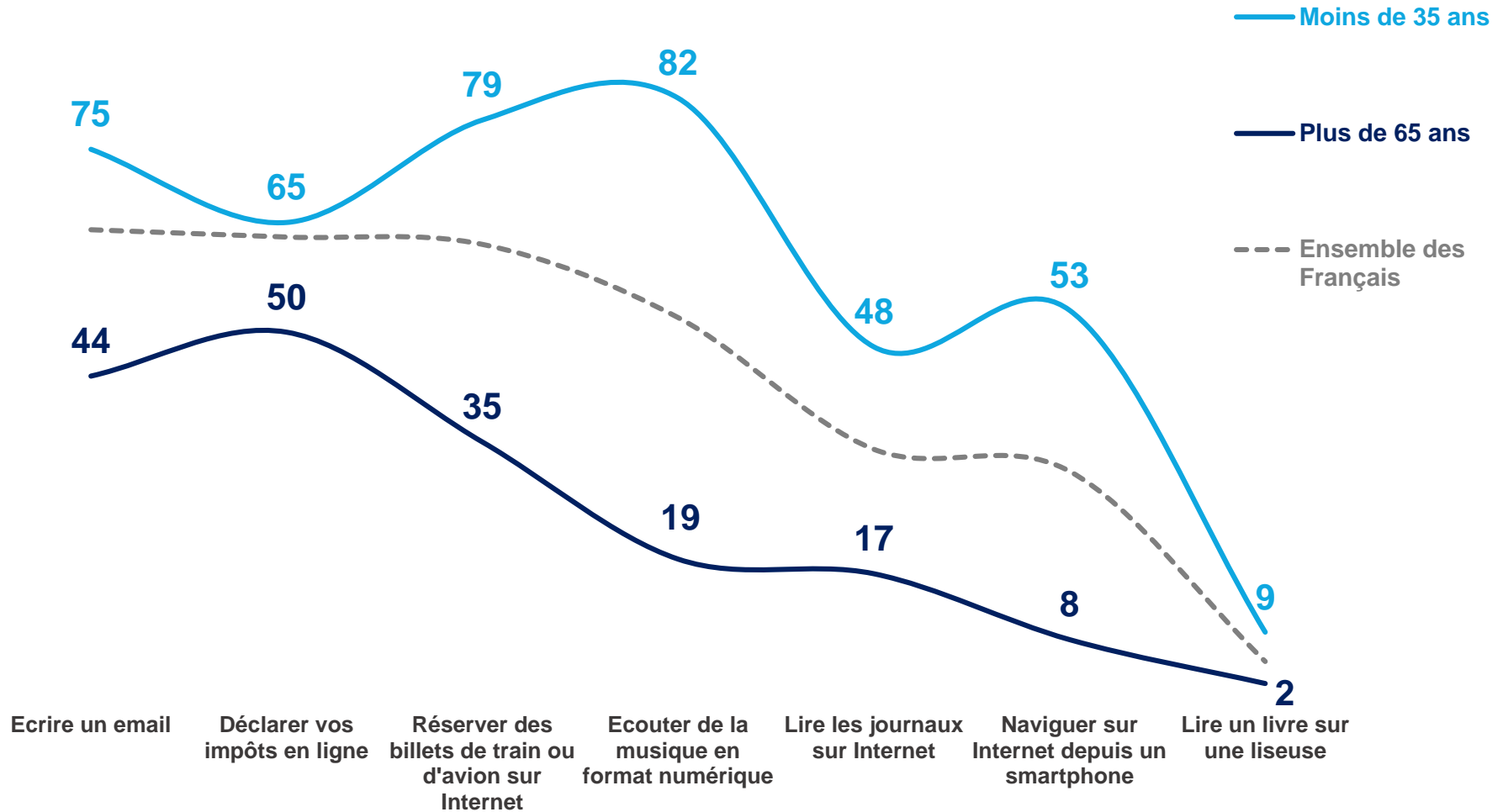
- À tous, en % -



De façon générale, les moins de 35 ans se montrent plus attirés par chacune des options digitales qui s'offrent à eux

D'une manière générale, préférez-vous... ?

- À tous, en % -



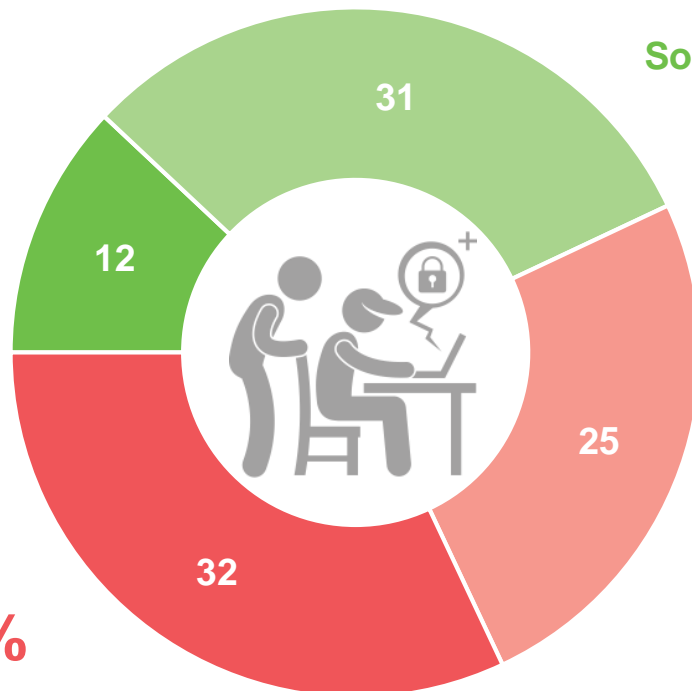
Besoin d'accompagnement dans l'utilisation des outils numériques



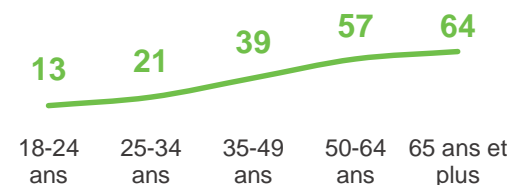
4 Français sur 10 disent avoir parfois besoin d'aide lorsqu'ils utilisent Internet ou un équipement numérique. C'est le cas de près des deux tiers des Français âgés de 65 ans et plus.

Vous arrive-t-il d'avoir besoin que l'on vous aide lorsque vous utilisez Internet ou un équipement numérique ?

- À ceux qui ont déjà utilisé Internet, en % -



Souvent / de temps en temps : **43%**



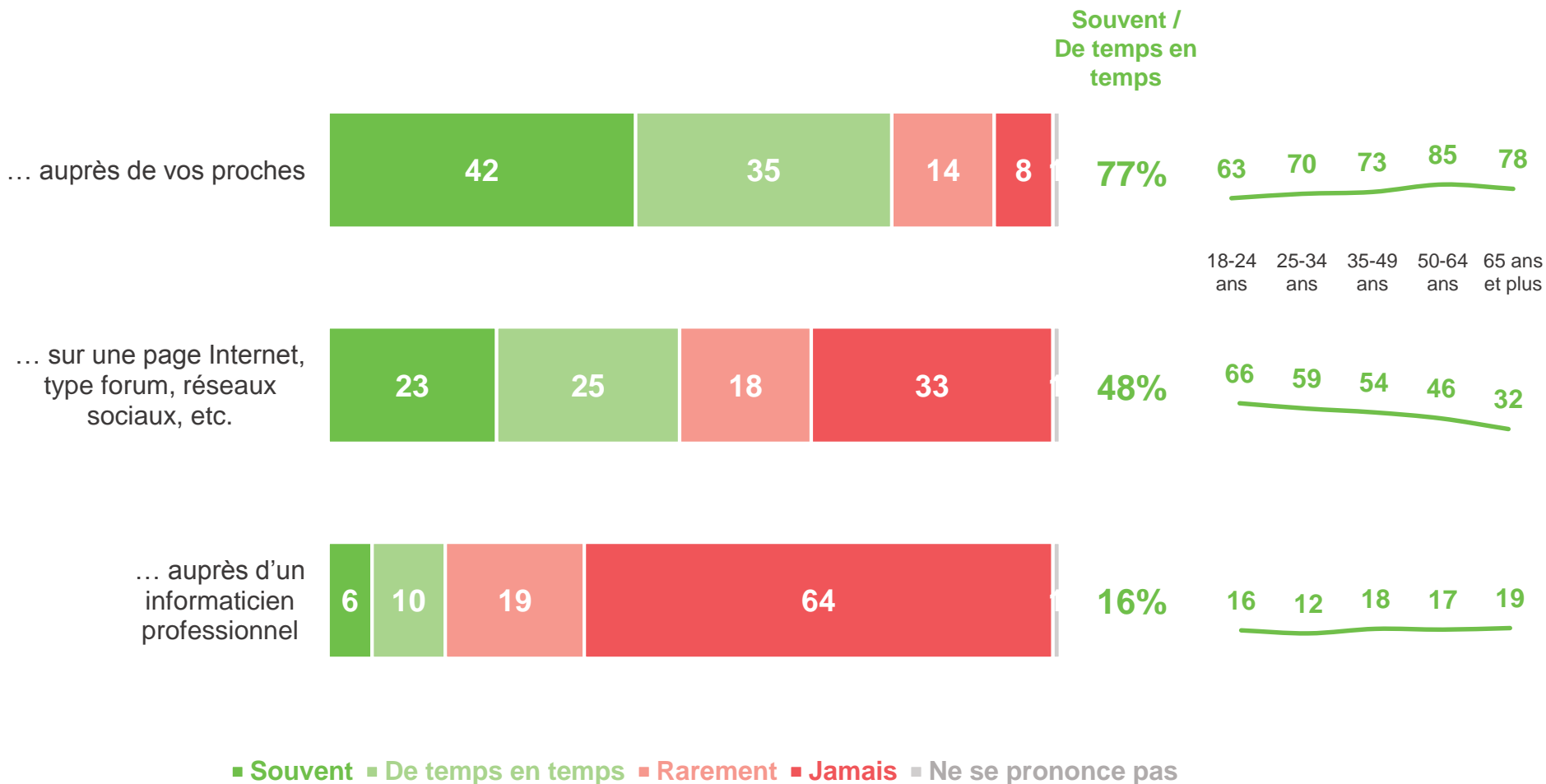
Rarement / jamais : **57%**

■ Souvent ■ De temps en temps ■ Rarement ■ Jamais

Les personnes ayant besoin d'aide pour l'utilisation d'Internet ou des outils numériques se tourneraient en priorité vers leurs proches, bien que le recours aux aides en ligne les supplantent chez les utilisateurs les plus jeunes

Lorsque vous avez besoin d'aide lors de l'utilisation d'un outil numérique, cherchez-vous de l'information... ?

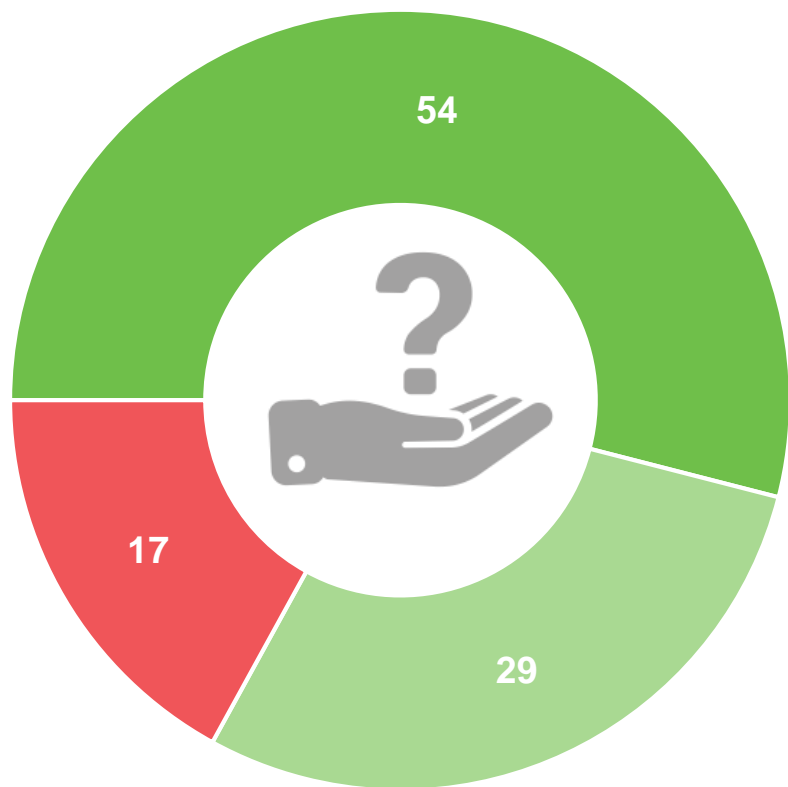
- À ceux qui déclarent avoir déjà eu besoin d'aide lors de l'utilisation d'un outil numérique, en % -



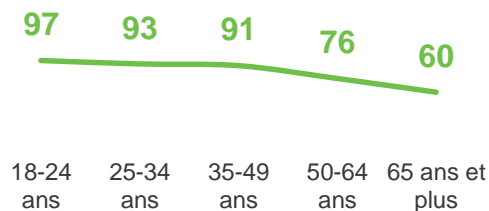
Plus de 8 Français 10 déclarent ainsi qu'ils pourraient aider un proche qui se sentirait moins à l'aise avec ces outils numériques, et plus d'un sur deux s'estime assez compétent pour le faire

Pourriez-vous aider un proche qui serait moins à l'aise que vous dans l'utilisation d'Internet ou d'un équipement numérique ?

- À ceux qui ont déjà utilisé Internet, en % -



Oui : **83%**

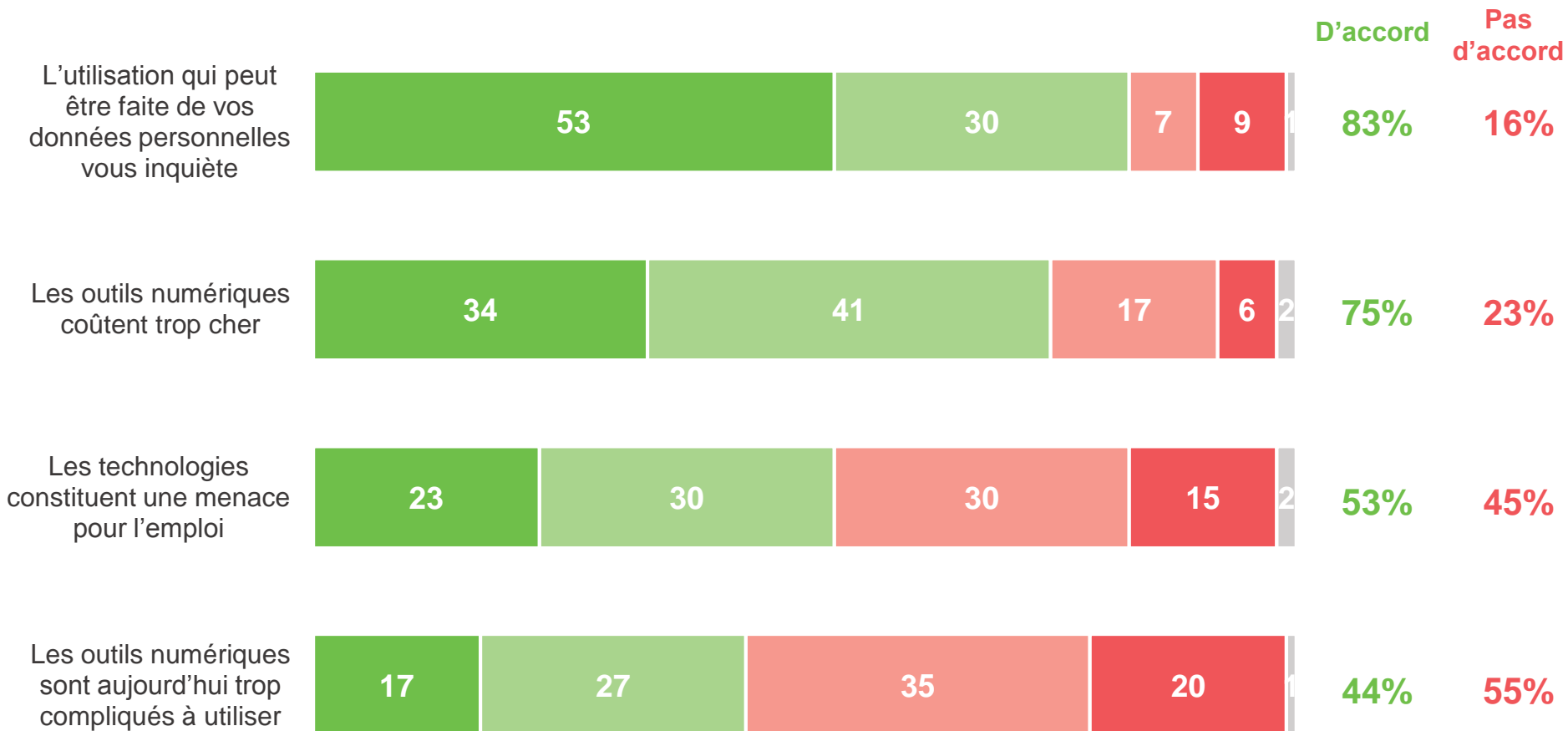


- Oui, et vous pensez être assez compétent(e) pour le faire
- Oui, mais vous craignez de ne pas être assez compétent(e) pour le faire
- Non

Si les Français se montrent assez peu critiques sur la facilité d'accès des outils numériques, l'utilisation qui pourrait être faite de leurs données personnelles les inquiète personnellement bien plus

Etes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les phrases suivantes ?

- À tous, en % -



■ Tout à fait d'accord
■ Pas du tout d'accord

■ Plutôt d'accord
■ Ne se prononce pas

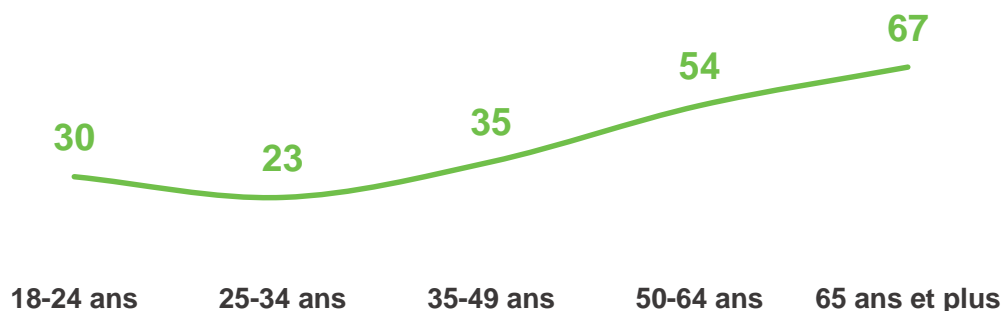
■ Plutôt pas d'accord

Les seniors estiment bien davantage que les plus jeunes que les outils numériques sont particulièrement compliqués à utiliser aujourd'hui

Etes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les phrases suivantes ?

- À tous, en % -

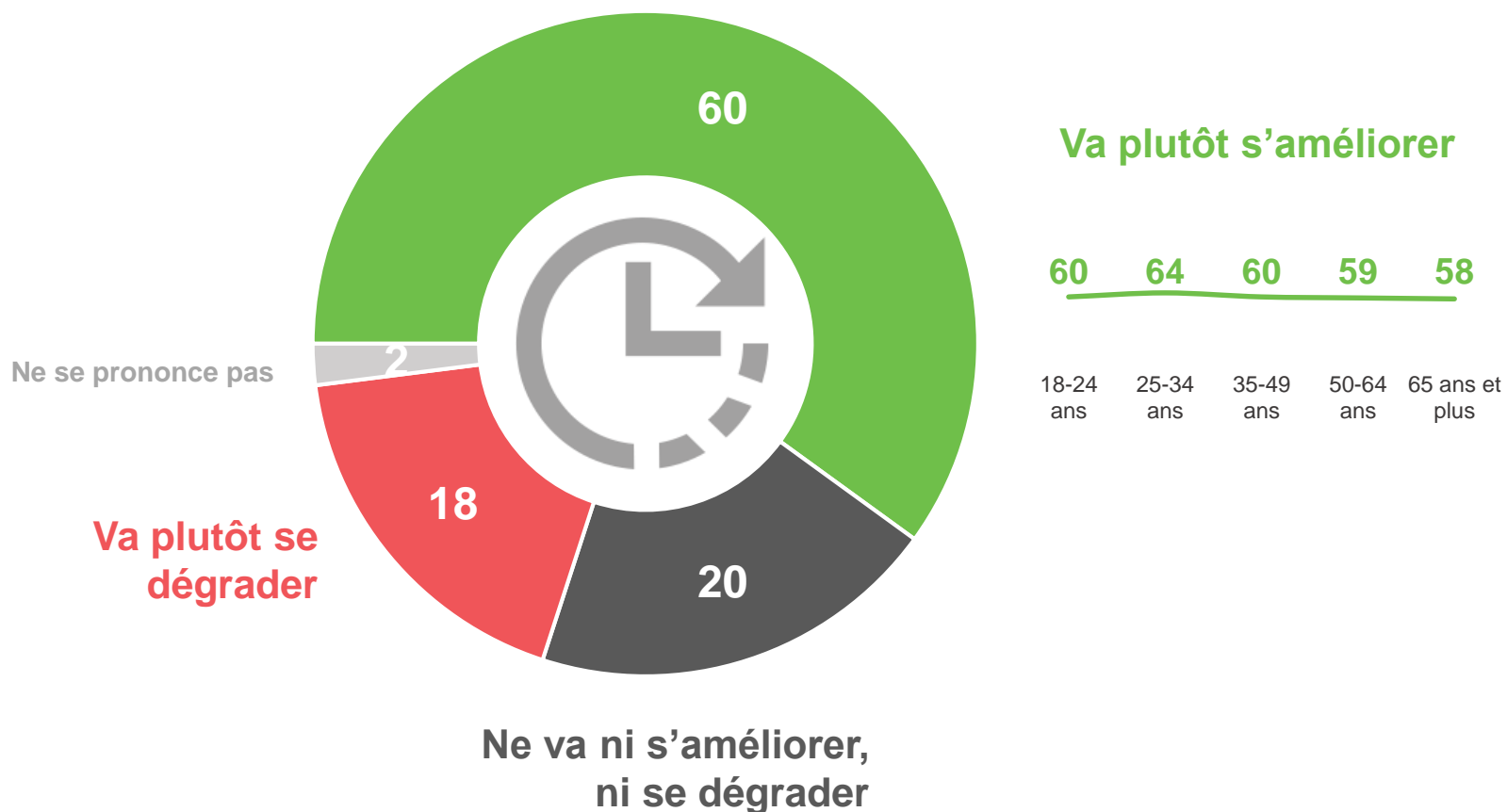
44% des Français estiment que les outils numériques sont aujourd'hui trop compliqués à utiliser



Cependant les Français se montrent plutôt optimistes quant à l'évolution de l'accessibilité des outils numériques : 6 Français sur 10 estiment que cela ira en s'améliorant, un constat partagé par toutes les générations

Pensez-vous qu'au cours des 10 prochaines années, l'accès aux outils numériques des personnes qui éprouvent des difficultés va plutôt s'améliorer, va plutôt se dégrader ou ne va ni s'améliorer ni se dégrader ?

- À tous, en % -



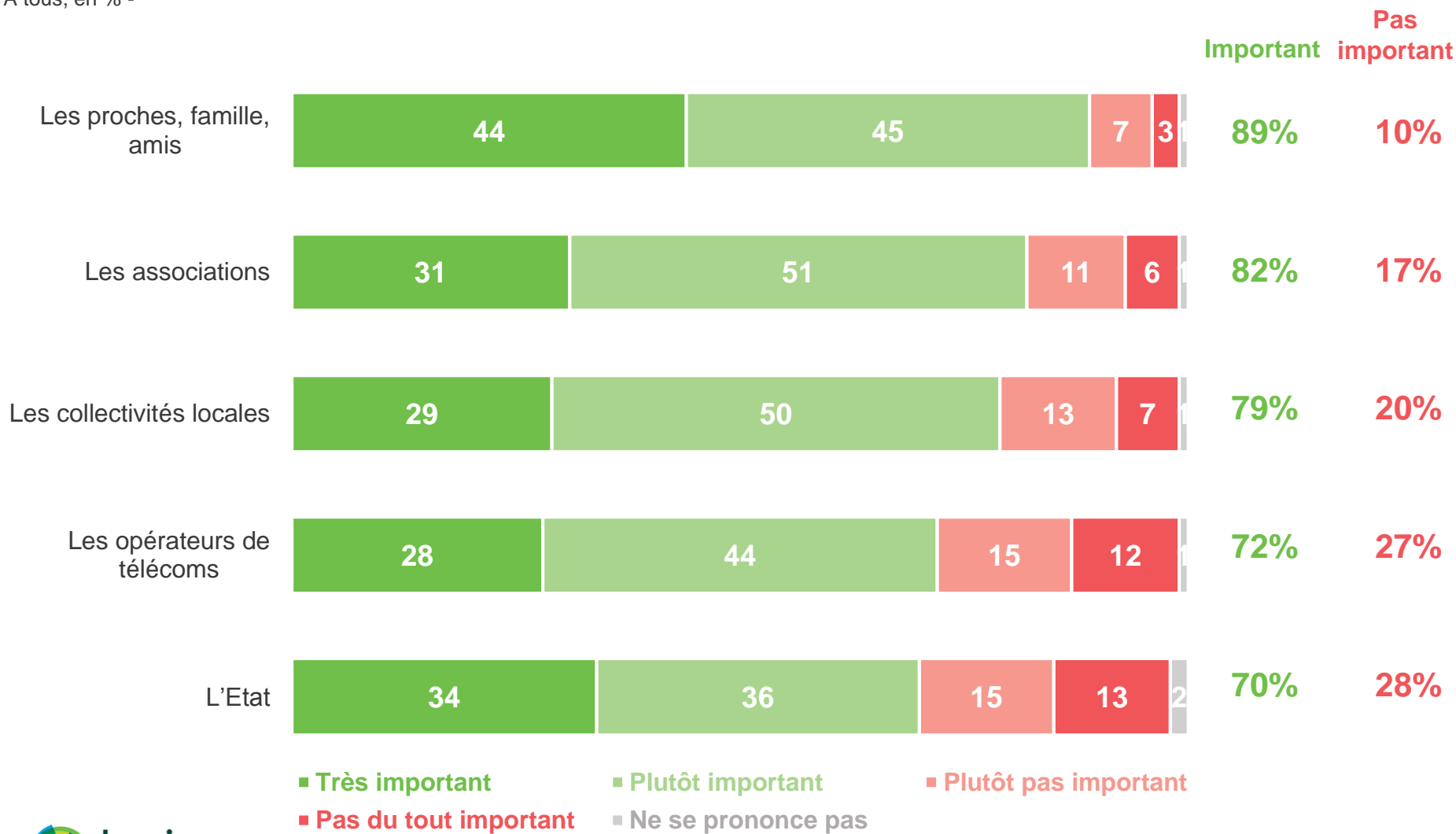
Acteurs et solutions pour améliorer l'accès de tous aux outils numériques



Pour aider ceux qui ont des difficultés avec le numérique les Français mettent principalement en avant l'importance de l'aide des proches, de la famille et des amis

Chacun des acteurs suivants doit-il selon vous, jouer un rôle très important, plutôt important, plutôt pas important ou pas du tout important pour aider les Français qui ont des difficultés avec le numérique ?

- À tous, en % -



Ce recours prioritaire à la famille et aux amis est partagé notamment par les personnes les moins à l'aise avec les outils numériques

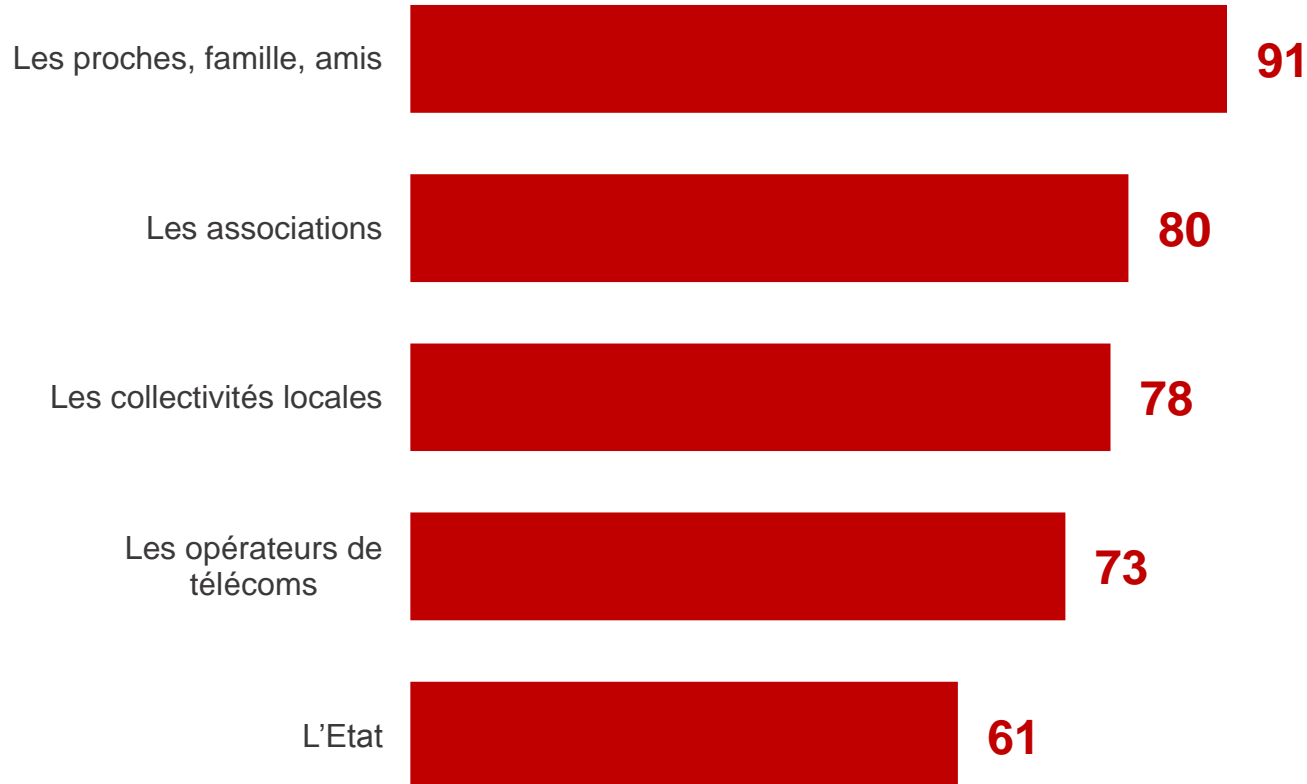
Chacun des acteurs suivants doit-il selon vous, jouer un rôle très important, plutôt important, plutôt pas important ou pas du tout important pour aider les Français qui ont des difficultés avec le numérique ?

- À tous, en % de « Important » -



Auprès des « Distants »...

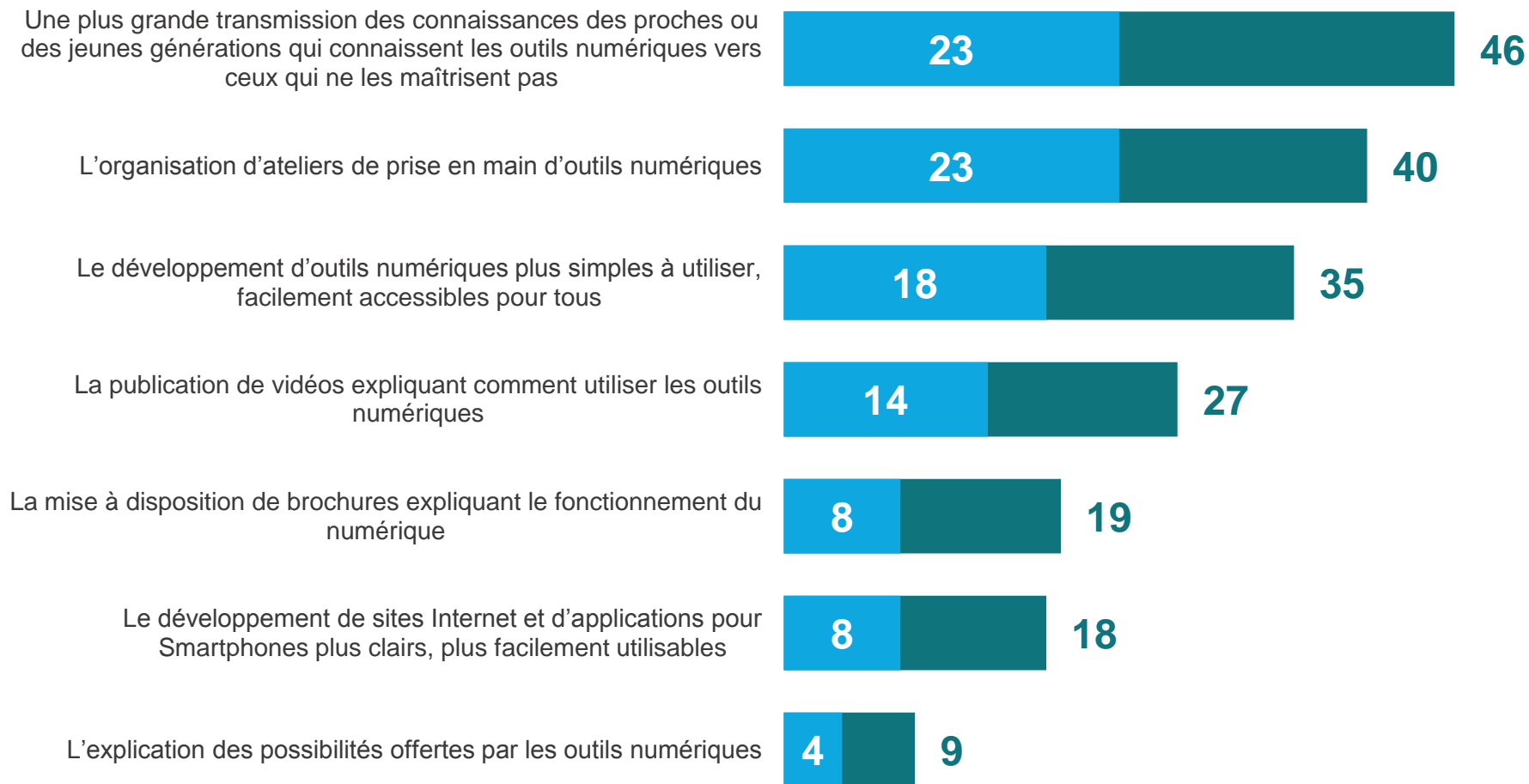
(se déclarent à l'aise avec 2 outils numériques sur 6 ou moins)



Les Français estiment avant tout que les solutions aux difficultés numériques se trouvent dans l'entraide intergénérationnelle, et dans l'organisation d'ateliers de prise en main d'outils numériques

Et parmi les solutions suivantes permettant d'aider les Français qui ont des difficultés avec le numérique, quelles sont celles qui vous paraissent les plus efficaces ? En premier ? En deuxième ?

- À tous, en % -



Cette solidarité intergénérationnelle est mise en avant notamment par les personnes les plus éloignées des outils numériques

Et parmi les solutions suivantes permettant d'aider les Français qui ont des difficultés avec le numérique, quelles sont celles qui vous paraissent les plus efficaces ? En premier ? En deuxième ?

- À tous, en % de « En premier/En deuxième » -



Auprès des « Distants »...

(se déclarent à l'aise avec 2 outils numériques sur 6 ou moins)



Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats** doit être accompagnée des éléments techniques suivants :
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](https://www.facebook.com/harrisinteractive)



[Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive)



[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive)

Contacts Harris Interactive en France :

Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

ahead of what's next