**Transcription de l'infographie :**

Logo de la Fédération Française des Télécoms.

**Titre : Inclusion numérique, pratiques et perceptions.**

* **88%** des Français estiment indispensable d'avoir accès à Internet (95% des 18/24 ans) ;
* **16%** des Français apparaissent comme distants des outils numériques (ils sont à l'aise avec 2 outils ou moins), davantage chez les femmes (20%) que les hommes (11%).

**Et ils se sentent à l'aise quand ils utilisent :**

* **91%** Télévision ;
* **82%** Internet ;
* **81%** Ordinateur ;
* **73%** Smartphone ;
* **67%** GPS ;
* **67%** Tablette tactile.

**Pratiques numériques ou traditionnelles, quelles préférences ?**

* **Écrire un email (64%) /** Écrire une lettre papier (33%) ;
* **Déclarer ses impôts en ligne (63%) /** Déclarer ses impôts par papier (32%) ;
* **Réserver des billets sur Internet (62%) /** Réserver des billets en agence de voyage ou au guichet (30%) ;
* **Écouter la musique en format numérique (52%) /** Écouter de la musique sur CD, cassette, vinyle (40%) ;
* **Lire les journaux sur Internet (34%) /** Lire la presse papier (60%) ;
* **Lire un livre sur une liseuse (5%) /** Lire un livre papier (89%).
* **43%** des internautes indiquent avoir besoin d'aide de temps en temps lorsqu'ils utilisent Internet (64% des 65 ans et +) ;
* **44%** des Français estiment que les outils numériques sont aujourd'hui trop compliqués à utiliser (67% des 65 ans et +).

**Et le plus souvent ils cherchent alors de l'information :**

* 77% auprès de leurs proches ;
* 48% sur Internet ;
* 16% auprès d'un informaticien professionnel.

**Pour les Français, l'accès aux outils numériques des personnes qui éprouvent des difficultés va plutôt :**

* **60%** s'améliorer ;
* **18%** se dégrader ;
* **20%** ni s'améliorer, ni se dégrader.

**Quels acteurs pour aider les Français qui ont des difficultés avec le numérique ?**

* **82%** Les associations ;
* **89%** Les proches, familles, amis ;
* **79%** Les collectivités locales.

**Quelles solutions sont perçues comme étant les plus efficaces ?**

* **46%** une plus grande transmission des connaissances des proches ou des jeunes générations ;
* **40%** l'organisation d'ateliers de prise en main d'outils numériques ;
* **35%** le développement d'outils numériques plus simples à utiliser.

Enquête Harris Interactive pour la Fédération Française des Télécoms réalisée par téléphone du 3 au 8 septembre 2018. Échantillon de 1 008 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).