Un numérique vraiment pour tous ?   
Perception par les Français des inégalités d’accès   
et d’utilisation des outils numériques.

**Une étude Harris Interactive pour la Fédération Française des Télécoms.**

**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 : page 3 ;
* Premiers enseignements : page 5 ;
* Place du numérique et sentiment de maîtrise : page 9 ;
* Besoin d’accompagnement dans l’utilisation des outils numériques : page 20 ;
* Acteurs et solutions pour améliorer l’accès de tous aux outils numériques : page 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 maitrisé (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 maitriser les outils numériques). Les femmes expriment également moins de certitudes que les hommes dans leur maitrise 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 maitrise 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 maitrise 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’État 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 »

* 51% : tout à fait indispensable ;
* 37% : plutôt indispensable ;
* 5% : plutôt pas indispensable ;
* 7% : pas du tout indispensable.

Soit :

* **88% : indispensable :**
  + 95% chez les 18-24 ans ;
  + 98% chez les 25-34 ans ;
  + 94% chez les 35-49 ans ;
  + 87% chez les 50-64 ans ;
  + 69% chez les 65 ans et plus.
* **12% : indispensable :**
  + 5% chez les 18-24 ans ;
  + 2% chez les 25-34 ans ;
  + 6% chez les 35-49 ans ;
  + 13% chez les 50-64 ans ;
  + 30% chez les 65 ans et plus.

## 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 »

* 44% : tout à fait indispensable ;
* 49% : plutôt indispensable ;
* 3% : plutôt pas indispensable ;
* 2% : pas du tout indispensable ;
* 2% : ne se prononce pas.

Soit :

* **93% : indispensable :**
  + 96% chez les 18-24 ans ;
  + 97% chez les 25-34 ans ;
  + 93% chez les 35-49 ans ;
  + 92% chez les 50-64 ans ;
  + 89% chez les 65 ans et plus.
* **5% : indispensable :**
  + 4% chez les 18-24 ans ;
  + 3% chez les 25-34 ans ;
  + 6% chez les 35-49 ans ;
  + 6% chez les 50-64 ans ;
  + 8% chez les 65 ans et plus.

## 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 %).

**Vous utilisez la télévision :**

* 62% : très à l’aise ;
* 29% : plutôt à l’aise (soit 91% à l’aise) ;
* 5% : plutôt pas à l’aise ;
* 1% : pas du tout à l’aise (soit 6% pas à l’aise) ;
* 3% : n’en a jamais utilisé / ne se prononce pas.

**Vous utilisez Internet :**

* 46% : très à l’aise ;
* 36% : plutôt à l’aise (soit 82% à l’aise) ;
* 8% : plutôt pas à l’aise ;
* 6% : pas du tout à l’aise (soit 14% pas à l’aise) ;
* 4% : n’en a jamais utilisé / ne se prononce pas.

**Vous utilisez un ordinateur :**

* 42% : très à l’aise ;
* 39% : plutôt à l’aise (soit 81% à l’aise) ;
* 9% : plutôt pas à l’aise ;
* 6% : pas du tout à l’aise (soit 15% pas à l’aise) ;
* 4% : n’en a jamais utilisé / ne se prononce pas.

**Vous utilisez un smartphone :**

* 41% : très à l’aise ;
* 32% : plutôt à l’aise (soit 73% à l’aise) ;
* 8% : plutôt pas à l’aise ;
* 8% : pas du tout à l’aise (soit 16% pas à l’aise) ;
* 11% : n’en a jamais utilisé / ne se prononce pas.

**Vous utilisez un GPS :**

* 35% : très à l’aise ;
* 32% : plutôt à l’aise (soit 67% à l’aise) ;
* 7% : plutôt pas à l’aise ;
* 8% : pas du tout à l’aise (soit 15% pas à l’aise) ;
* 18% : n’en a jamais utilisé / ne se prononce pas.

**Vous utilisez une tablette numérique :**

* 35% : très à l’aise ;
* 32% : plutôt à l’aise (soit 67% à l’aise) ;
* 7% : plutôt pas à l’aise ;
* 8% : pas du tout à l’aise (soit 15% pas à l’aise) ;
* 18% : n’en a jamais utilisé / ne se prononce pas.

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 »).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Catégorie** | **Moins de 35 ans** | **Plus de 65 ans** |
| **Vous utilisez une télévision** | 92% | 94% |
| **Vous utilisez Internet** | 98% | 55% |
| **Vous utilisez un ordinateur** | 93% | 57% |
| **Vous utilisez un smartphone** | 97% | 41% |
| **Vous utilisez un GPS** | 80% | 44% |
| **Vous utilisez une tablette numérique** | 89% | 32% |

## 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 %).

* **16% :** Rapport distant au numérique (à l’aise dans l’utilisation de 2 outils ou moins sur 6) ;
* **19% :** Rapport médiant au numérique (à l’aise dans l’utilisation de 3 à 4 outils sur 6) ;
* **65% :** 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).

**Sexe :**

* 11% : Hommes ;
* 20% : Femmes.

**Âge :**

* Inférieur à 1% chez les 18-24 ans ;
* 2% chez les 25-34 ans ;
* 8% chez les 35-49 ans ;
* 19% chez les 50-64 ans ;
* 40% chez les 65 ans et plus.

**Catégorie socioprofessionnelle des actifs :**

* 11% : catégories populaires ;
* 3% : catégories aisées.

**Diplôme :**

* 30% : inférieur au Bac ;
* 9% : Bac ;
* 4% : supérieur à Bac + 2.

**Région :**

* 15% : Nord-Ouest de la France ;
* 20% : Nord-Est de la France ;
* 21% : Sud-Ouest de la France ;
* 16% : Sud-Est de la France ;
* 8% : Région parisienne ;
* 18% : Ensemble Province.

**Taille d’agglomération :**

* 19% : Zone rurale ;
* 19% : 2 000 à 19 999 habitants ;
* 15% : 20 000 à 99 999 habitants ;
* 17% : Plus de 100 000 habitants ;
* 8% : Agglomération parisienne.

Note de lecture : 16% des Français ont un rapport « distant » au numérique. Ils sont 40% à l’être parmi les Français âgés de 65 ans et plus et 30% parmi ceux ayant un diplôme inférieur au Bac.

## 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).

**Sexe :**

* 74% : Hommes ;
* 57% : Femmes.

**Âge :**

* 92% chez les 18-24 ans ;
* 87% chez les 25-34 ans ;
* 77% chez les 35-49 ans ;
* 57% chez les 50-64 ans ;
* 30% chez les 65 ans et plus.

**Catégorie socioprofessionnelle des actifs :**

* 72% : catégories populaires ;
* 84% : catégories aisées.

**Diplôme :**

* 46% : inférieur au Bac ;
* 75% : Bac ;
* 80% : supérieur à Bac + 2.

**Région :**

* 67% : Nord-Ouest de la France ;
* 61% : Nord-Est de la France ;
* 58% : Sud-Ouest de la France ;
* 65% : Sud-Est de la France ;
* 74% : région parisienne ;
* 63% : ensemble Province.

**Taille d’agglomération :**

* 59% : zone rurale ;
* 62% : 2 000 à 19 999 habitants ;
* 64% : 20 000 à 99 999 habitants ;
* 67% : plus de 100 000 habitants ;
* 74% : agglomération parisienne.

**Note de lecture :** 65% des Français ont un rapport « aisé » au numérique. Ils sont 92% à l’être parmi les Français âgés de 18 à 24 ans plus de 84% parmi les catégories aisées.

## 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 %).

* 38% : toujours ;
* 52% : souvent ;
* 5% : rarement ;
* 3% : jamais ;
* 2% : ne se prononce pas.

Soit :

* **90% : trouvent toujours / souvent :**
  + 98% chez les 18-24 ans ;
  + 98% chez les 25-34 ans ;
  + 94% chez les 35-49 ans ;
  + 86% chez les 50-64 ans ;
  + 78% chez les 65 ans et plus.
* **8% : trouvent rarement / difficilement :**
  + 2% chez les 18-24 ans ;
  + 2% chez les 25-34 ans ;
  + 5% chez les 35-49 ans ;
  + 13% chez les 50-64 ans ;
  + 16% chez les 65 ans et plus.

## 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 %).

* **Écrire un e-mail (64%) /** Écrire une lettre papier (33%) ;
* **Déclarer vos impôts en ligne (63%) /** Déclarer vos impôts par papier (32%) ;
* **Réserver des billets sur Internet (62%) /** Réserver des billets de train ou d’avion en agence de voyage ou au guichet (30%) ;
* **Écouter la musique en format numérique (MP3, Deezer, Spotify, etc.) (52%) /** Écouter de la musique sur CD, cassette, vinyle (40%) ;
* **Lire les journaux sur Internet (34%) /** Lire la presse papier (60%) /

**Naviguer sur Internet depuis un smartphone (31%) /** Naviguer sur Internet depuis un ordinateur (59%) ;

* **Lire un livre sur une liseuse (5%) /** Lire un livre papier (89%).

Pour chaque ligne la somme du résultat n’équivaut pas à 100% car certains Français ne sont pas concernés par ces types d’activités.

## 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 %).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Catégorie** | Moins de 35 ans | Plus de 65 ans |
| **Écrire un email** | 75% | 44% |
| **Déclarer vos impôts en ligne** | 65% | 50% |
| **Réserver des billets de train ou d'avion sur Internet** | 79% | 35% |
| **Écouter de la musique en format numérique** | 82% | 19% |
| **Lire les journaux sur Internet** | 48% | 17% |
| **Naviguer sur Internet depuis un smartphone** | 53% | 8% |
| **Lire un livre sur une liseuse** | 9% | 2% |

# 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 %)

* 12% : souvent ;
* 31% : de temps en temps ;
* 25% : rarement ;
* 32% : jamais.

Soit :

* **43% : souvent / de temps en temps :**
  + 13% chez les 18-24 ans ;
  + 21% chez les 25-34 ans ;
  + 39% chez les 35-49 ans ;
  + 57% chez les 50-64 ans ;
  + 64% chez les 65 ans et plus.
* **57% : 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 %)

**…auprès de vos proches :**

* 42% : souvent ;
* 35% : de temps en temps ;
* 14% : rarement ;
* 8% : jamais ;
* 1% : ne se prononce pas.

Soit 77% souvent / de temps en temps :

* 63% chez les 18-24 ans ;
* 70% chez les 25-34 ans ;
* 73% chez les 35-49 ans ;
* 85% chez les 50-64 ans ;
* 78% chez les 65 ans et plus.

**…sur une page internet type forum, réseaux sociaux, etc. :**

* 23% : souvent ;
* 25% : de temps en temps ;
* 18% : rarement ;
* 33% : jamais ;
* 1% : ne se prononce pas.

Soit 48% souvent / de temps en temps :

* 66% chez les 18-24 ans ;
* 59% chez les 25-34 ans ;
* 54% chez les 35-49 ans ;
* 46% chez les 50-64 ans ;
* 32% chez les 65 ans et plus.

**…auprès d’un informaticien professionnel :**

* 6% : souvent ;
* 10% : de temps en temps ;
* 19% : rarement ;
* 64% : jamais ;
* 1% : ne se prononce pas.

Soit 16% souvent / de temps en temps :

* 16% chez les 18-24 ans ;
* 12% chez les 25-34 ans ;
* 18% chez les 35-49 ans ;
* 17% chez les 50-64 ans ;
* 19% chez les 65 ans et plus.

## 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 %).

* 54% : oui, et vous pensez être assez compétent(e) pour le faire ;
* 29% : oui, mais vous craignez de ne pas être assez compétent(e) pour le faire ;
* 17% : non.

Soit 83% de « oui » :

* 97% chez les 18-24 ans ;
* 93% chez les 25-34 ans ;
* 91% chez les 35-49 ans ;
* 76% chez les 50-64 ans ;
* 60% chez les 65 ans et plus.

## 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.

Êtes-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 %).

**L’utilisation qui peut être faite de vos données personnelles vous inquiète :**

* 53% : tout à fait d’accord ;
* 30% : plutôt d’accord (soit 83% d’accord) ;
* 7% : plutôt pas d’accord ;
* 9% : pas du tout d’accord (soit 16% pas d’accord) ;
* 1% : ne se prononce pas.

**Les outils numériques coûtent trop cher :**

* 34% : tout à fait d’accord ;
* 41% : plutôt d’accord (soit 75% d’accord) ;
* 17% : plutôt pas d’accord ;
* 6% : pas du tout d’accord (soit 23% pas d’accord) ;
* 2% : ne se prononce pas.

**Les technologies constituent une menace pour l’emploi :**

* 23% : tout à fait d’accord ;
* 30% : plutôt d’accord (soit 53% d’accord) ;
* 30% : plutôt pas d’accord ;
* 15% : pas du tout d’accord (soit 45% pas d’accord) ;
* 2% : ne se prononce pas.

**Les outils numériques sont aujourd’hui trop compliqués à utiliser :**

* 17% : tout à fait d’accord ;
* 27% : plutôt d’accord (soit 44% d’accord) ;
* 35% : plutôt pas d’accord ;
* 20% : pas du tout d’accord (soit 55% pas d’accord) ;
* 1% : ne se prononce pas.

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

Êtes-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.**

* 30% chez les 18-24 ans ;
* 23% chez les 25-34 ans ;
* 35% chez les 35-49 ans ;
* 54% chez les 50-64 ans ;
* 67% chez les 65 ans et plus.

## 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 %).

* 60% : va plutôt s’améliorer ;
* 20% : ne va ni s’améliorer, ni se dégrader ;
* 18% : va plutôt se dégrader ;
* 2% : ne se prononce pas.

Va plutôt s’améliorer :

* 60% chez les 18-24 ans ;
* 64% chez les 25-34 ans ;
* 60% chez les 35-49 ans ;
* 59% chez les 50-64 ans ;
* 58% chez les 65 ans et plus.

# 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 %).

**Les proches, famille, amis :**

* 44% : très important ;
* 45% : plutôt important (soit 89% important) ;
* 7% : plutôt pas important ;
* 3% : pas du tout important (soit 10% pas important) ;
* 1% : ne se prononce pas.

**Les associations :**

* 31% : très important ;
* 51% : plutôt important (soit 82% important) ;
* 11% : plutôt pas important ;
* 6% : pas du tout important (soit 17% pas important) ;
* 1% : ne se prononce pas.

**Les collectivités locales :**

* 29% : très important ;
* 50% : plutôt important (soit 82% important) ;
* 13% : plutôt pas important ;
* 7% : pas du tout important (soit 17% pas important) ;
* 1% : ne se prononce pas.

**Les opérateurs de télécoms :**

* 28% : très important ;
* 44% : plutôt important (soit 72% important) ;
* 15% : plutôt pas important ;
* 12% : pas du tout important (soit 27% pas important) ;
* 1% : ne se prononce pas.

**L’État :**

* 34% : très important ;
* 36% : plutôt important (soit 70% important) ;
* 15% : plutôt pas important ;
* 13% : pas du tout important (soit 28% pas important) ;
* 2% : ne se prononce pas.

## 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).

* 91% : les proches, familles, amis ;
* 80% : les associations ;
* 78% : les collectivités locales ;
* 73% : les opérateurs de télécoms ;
* 61% : l’État.

## 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 %).

**Une plus grande transmission des connaissances des proches ou des jeunes générations qui connaissent les outils numériques vers ceux qui ne les maîtrisent pas :**

* 46% : en premier / en deuxième ;
* 23% : dont en premier.

**L’organisation d’ateliers de prise en main d’outils numériques :**

* 40% : en premier / en deuxième ;
* 23% : dont en premier.

**Le développement d’outils numériques plus simples à utiliser, facilement accessibles pour tous :**

* 35% : en premier / en deuxième ;
* 18% : dont en premier.

**La publication de vidéos expliquant comment utiliser les outils numériques :**

* 27% : en premier / en deuxième ;
* 14% : dont en premier.

**La mise à disposition de brochures expliquant le fonctionnement du numérique :**

* 19% : en premier / en deuxième ;
* 8% : dont en premier.

**Le développement de sites Internet et d’applications pour Smartphones plus clairs, plus facilement utilisables :**

* 18% : en premier / en deuxième ;
* 8% : dont en premier.

**L’explication des possibilités offertes par les outils numériques :**

* 9% : en premier / en deuxième ;
* 4% : dont en premier.

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).

* **45% :** Une plus grande transmission des connaissances des proches ou des jeunes générations qui connaissent les outils numériques vers ceux qui ne les maîtrisent pas ;
* **38% :** Le développement d’outils numériques plus simples à utiliser, facilement accessibles pour tous ;
* **30% :** L’organisation d’ateliers de prise en main d’outils numériques ;
* **23% :** La mise à disposition de brochures expliquant le fonctionnement du numérique ;
* **19% :** La publication de vidéos expliquant comment utiliser les outils numériques ;
* **15% :** Le développement de sites Internet et d’applications pour Smartphones plus clairs, plus facilement utilisables ;
* **9% :** L’explication des possibilités offertes par les outils numériques.

# 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](http://www.harris-interactive.com) ;
* Facebook ;
* Twitter ;
* LinkedIn.

**Contacts Harris Interactive en France :**

* Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - [jdlevy@harrisinteractive.fr](mailto:jdlevy@harrisinteractive.fr)
* Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - [llavernhe@harrisinteractive.fr](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)

*« Ahead of what’s next ».*