



SYNDICAT DE LA
PRESSE
SOCIALE

ENQUÊTE SUR « L'ILLECTRONISME » EN FRANCE

Vos contacts:

Christelle FUMEY, Co-directrice du Pôle SOCIETY

01 57 00 58 94 / christelle.fumey@csa.eu

Stéphanie LAFFARGUE, Directrice d'études

01 57 00 58 97 / stephanie.laffargue@csa.eu

Abigaïl VACHER, Chargée d'études

01 57 00 58 96 / abigail.vacher@csa.eu



Mars 2018 / Étude 1800067



SOMMAIRE

MÉTHODOLOGIE

L'ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE
DES FRANÇAIS

(PRESQUE) TOUS
CONNECTÉS !

LES USAGES NUMÉRIQUES
DES FRANÇAIS

DES PRATIQUES
ANCRÉES
DANS LE QUOTIDIEN
DES FRANÇAIS

L'AISANCE NUMÉRIQUE
DES FRANÇAIS

DES OUTILS FACILES
À UTILISER...
EN TOUTES
CIRCONSTANCES ?

UNE FRACTURE
DES USAGES ?

FOCUS SUR LES
« ABANDONNISTES »

csa

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



MODE DE RECUEIL

Questionnaire
administré par téléphone



DATES DE TERRAIN

FÉVRIER 2018

15

FÉVRIER 2018

23

CIBLES INTERROGÉES



Un échantillon national de **1 011 Français** représentatifs de la population âgée de 18 ans et plus, construit selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession, région de résidence et taille d'agglomération) au sein duquel nous avons naturellement **165** personnes âgées de 70 ans et plus)

+



Un boost de **203 PERSONNES ÂGÉES DE 70 ANS ET PLUS** représentatifs de la population des personnes âgées de 70 ans et plus (quotas sur le sexe et la région)

>> Soit au total 368 personnes âgées de 70 ans et plus dans notre échantillon

PRÉSENTATION DE L'ÉCHANTILLON INTERROGÉ



GRAND PUBLIC
(n=1214)

Le grand public renvoie à la totalité de
notre échantillon

Un échantillon représentatif de la
population français âgée de 18 ans et
plus

Au total 1011 répondants



→ **Dont**
16% d'individus âgés de
70 ans et +

70 ANS ET PLUS
(n=368)

A person's hands are shown holding a transparent rectangular maze. A red line traces a path through the maze, starting from the left edge and ending at the right edge. The background is a blurred image of a person's face and hands.

L'ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE DES FRANÇAIS

(PRESQUE) TOUS CONNECTÉS !

DES FRANÇAIS ÉQUIPÉS

LES PLUS DE 70 ANS LE SONT EN REVANCHE MOINS BIEN

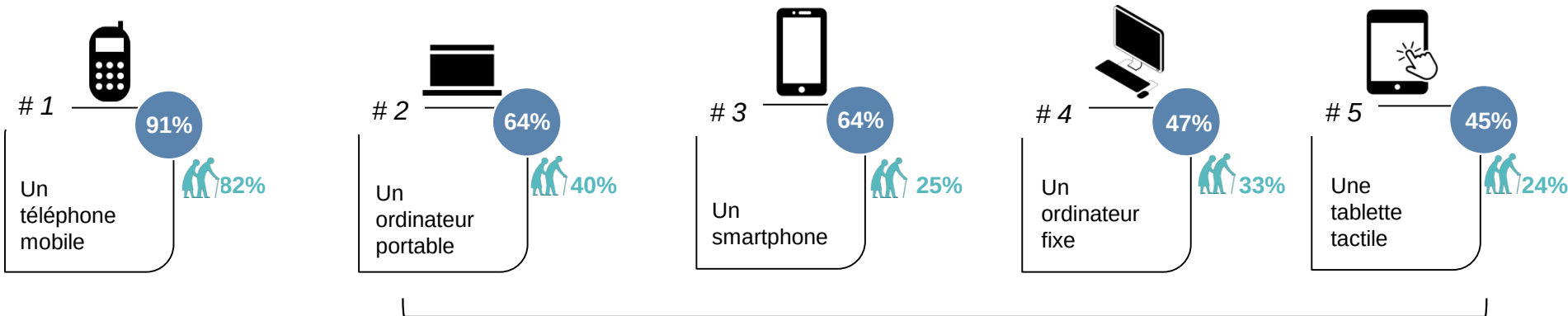
Q1. Disposez-vous, personnellement, des équipements suivants ?

Base : grand public (n=1214) et 70 ans et plus (n=368) – Une réponse par ligne

**Une très large majorité des Français possède
au moins un équipement permettant de se rendre sur internet**

% oui

Grand public / 70 ans et plus



**89% des personnes interrogées possèdent
au moins l'un de ces équipements permettant de se rendre sur internet
(vs. 67% des 70 ans et plus)**

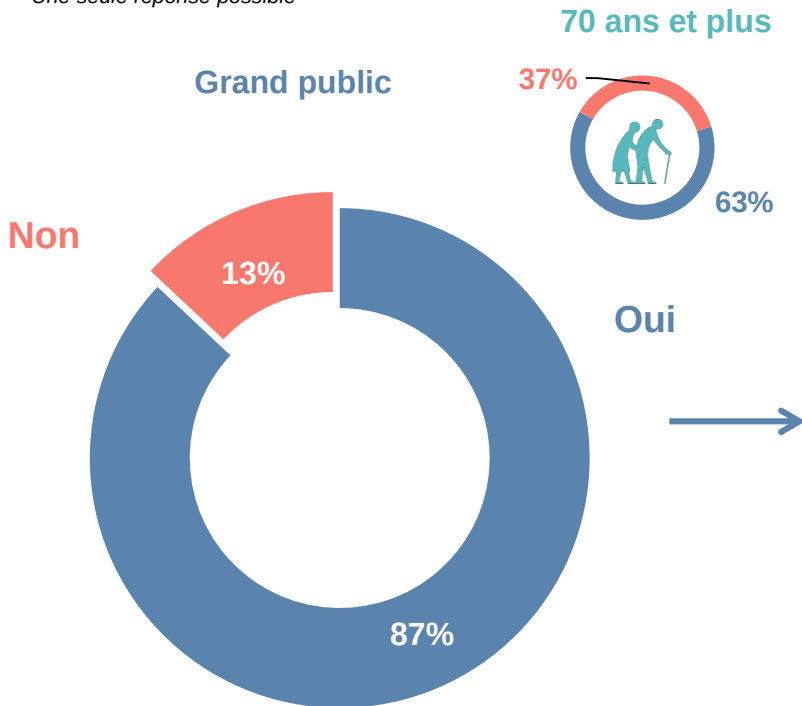
DES FRANÇAIS CONNECTÉS

MAIS PLUS D'1/3 DES 70+ NE DISPOSENT PAS DE CONNEXION INTERNET

Q2. Disposez-vous à votre domicile, d'une connexion Internet ?

Base : grand public (n=1214) et 70 ans et plus (n=368)

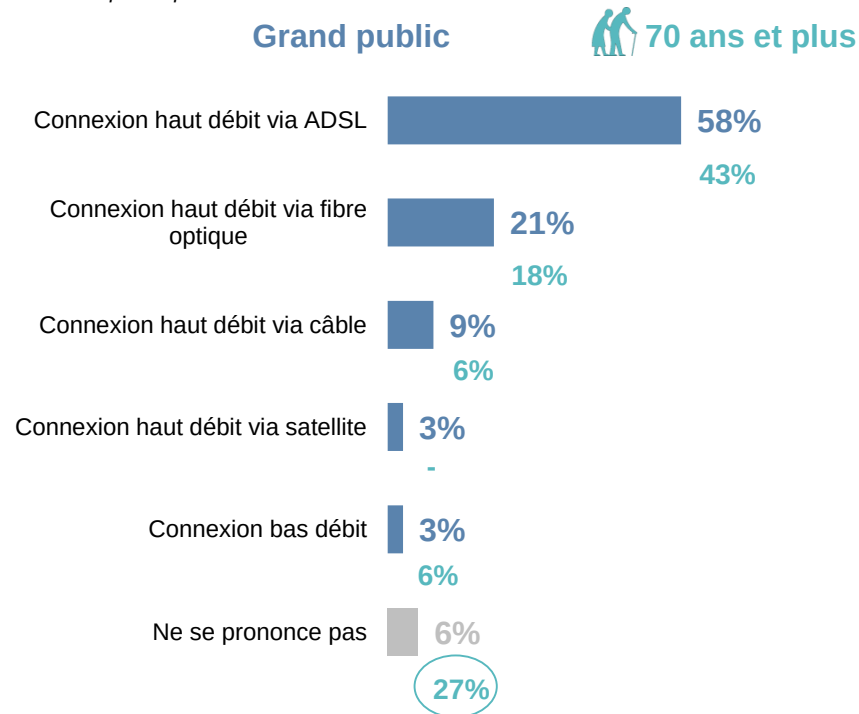
Une seule réponse possible



Q3. Quel mode d'accès à Internet utilisez-vous à votre domicile ?

Base : à ceux qui disposent d'une connexion Internet (n=1006 et 235)

Une seule réponse possible

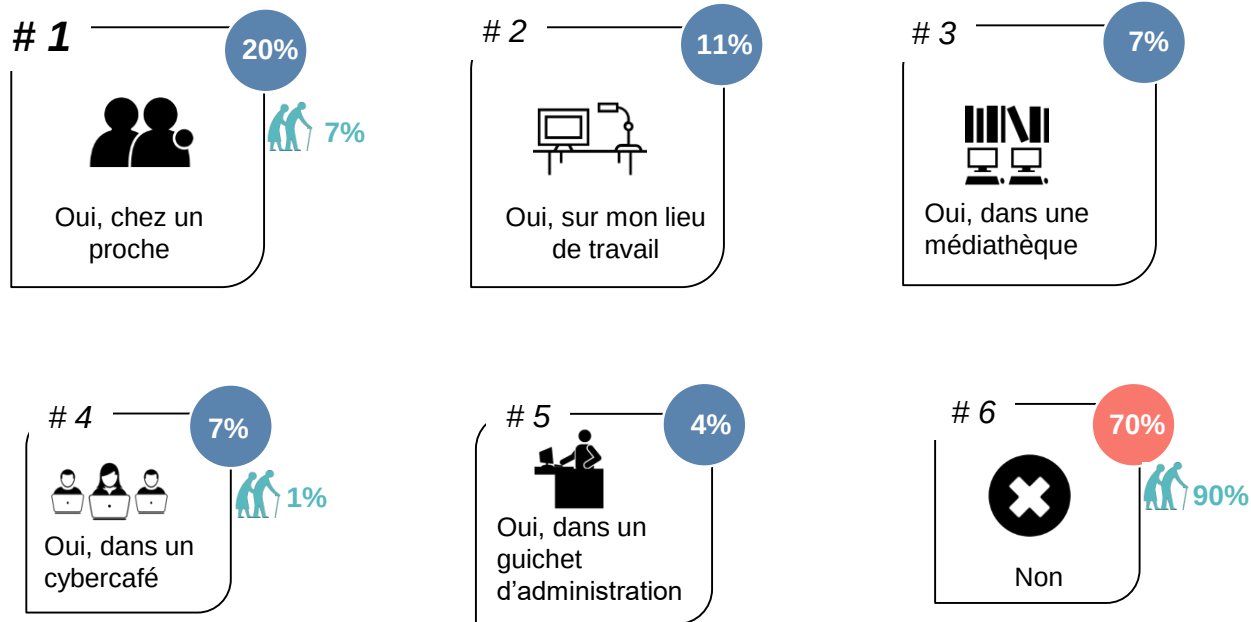


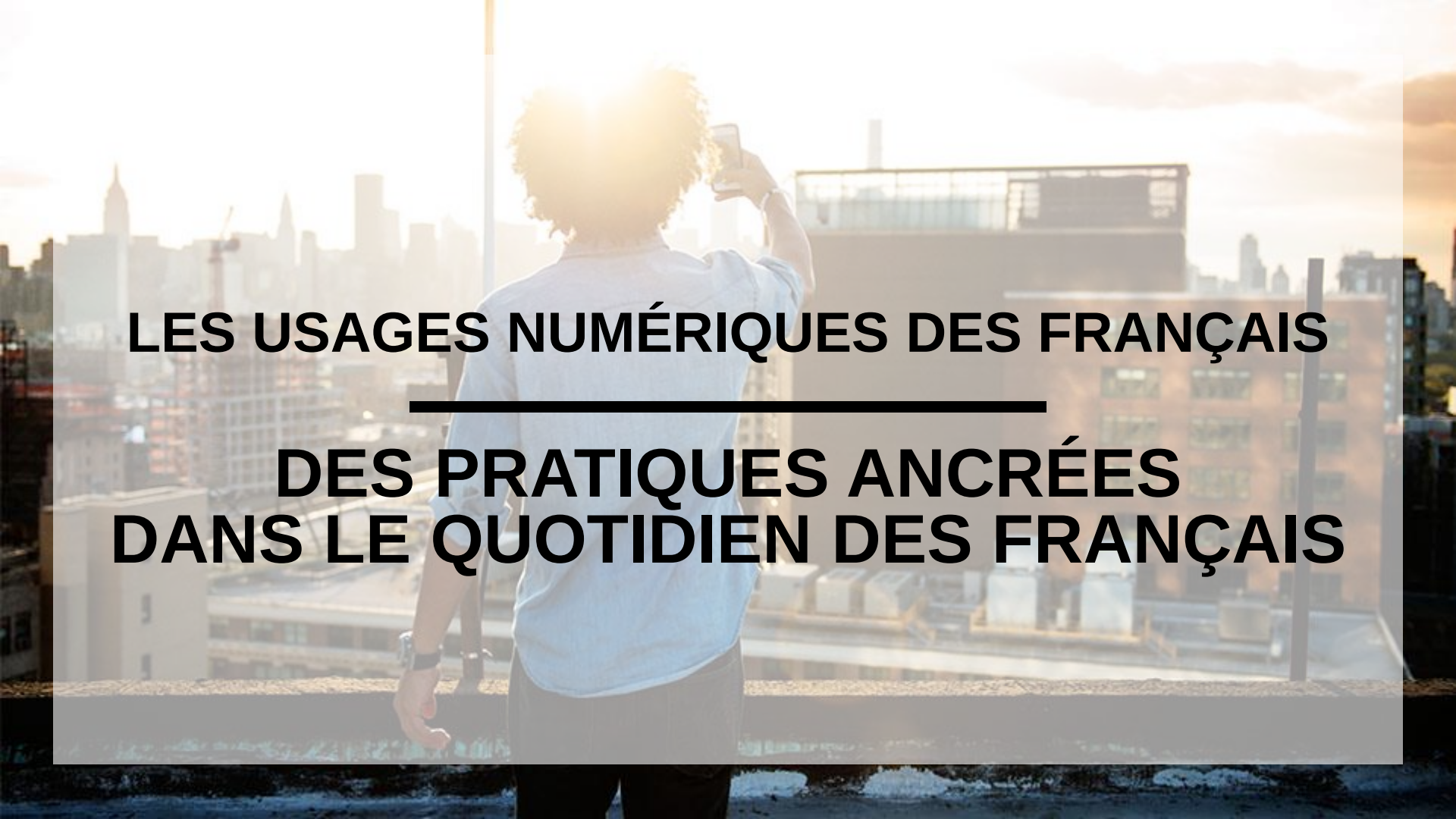
LES FRANÇAIS SANS CONNEXION À DOMICILE SE CONNECTENT PEU AILLEURS

Q4. Vous arrive t-il de vous connecter à Internet en dehors de votre domicile?

Base : à ceux qui ne disposent pas d'une connexion Internet à leur domicile (grand public n=208 et 70 ans et plus n=133) – Plusieurs réponses possibles parmi les « Oui »

Grand public / 70 ans et plus



A person with curly hair, seen from behind, is standing on a rooftop or balcony. They are holding a smartphone up to take a photo of a city skyline at sunset. The sun is low on the horizon, creating a strong lens flare and a warm, golden glow over the scene. The city skyline includes various buildings, some with distinctive architectural features like spires. The person is wearing a light blue t-shirt and dark pants. A watch is visible on their left wrist. The overall mood is serene and contemplative, capturing a moment of digital documentation in a real-world setting.

LES USAGES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS

DES PRATIQUES ANCRÉES DANS LE QUOTIDIEN DES FRANÇAIS

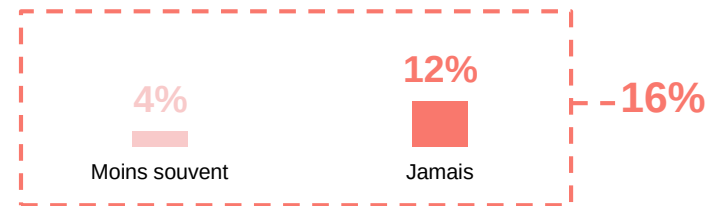
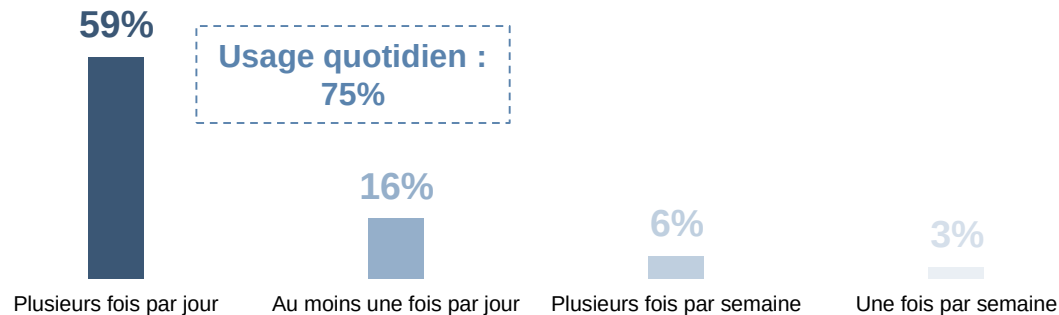
TROIS-QUARTS DES FRANÇAIS UTILISENT INTERNET QUOTIDIENNEMENT

Q5. A quelle fréquence utilisez-vous Internet, que ce soit pour surfer sur Internet, pour envoyer/recevoir des mails ou pour aller sur les réseaux sociaux ?

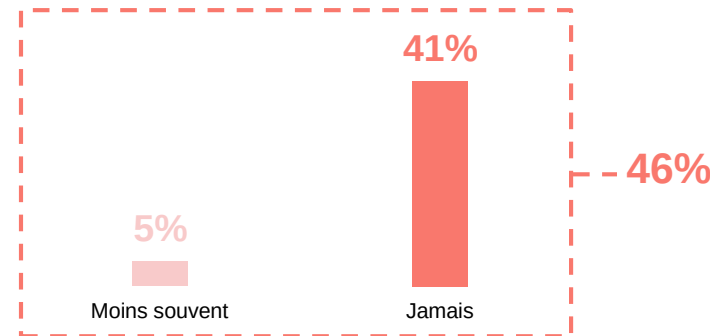
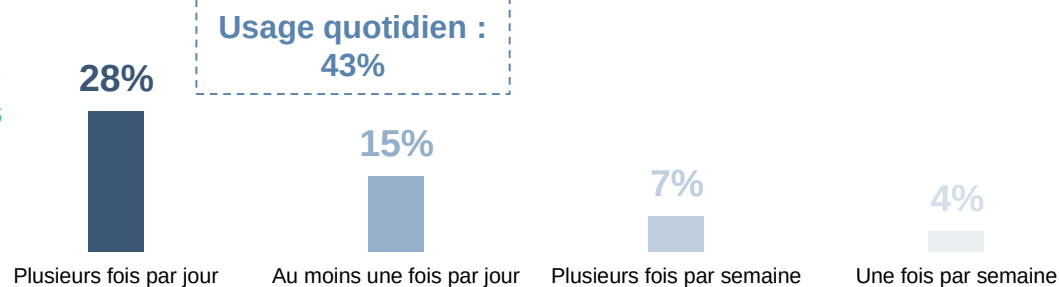
Base : grand public (n=1214) et 70 ans et plus (n=368) – Une seule réponse possible



Grand public



70 ans et plus



CEUX QUI N'UTILISENT JAMAIS INTERNET INVOQUENT UN MANQUE D'INTÉRÊT

Q11. Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas Internet ?

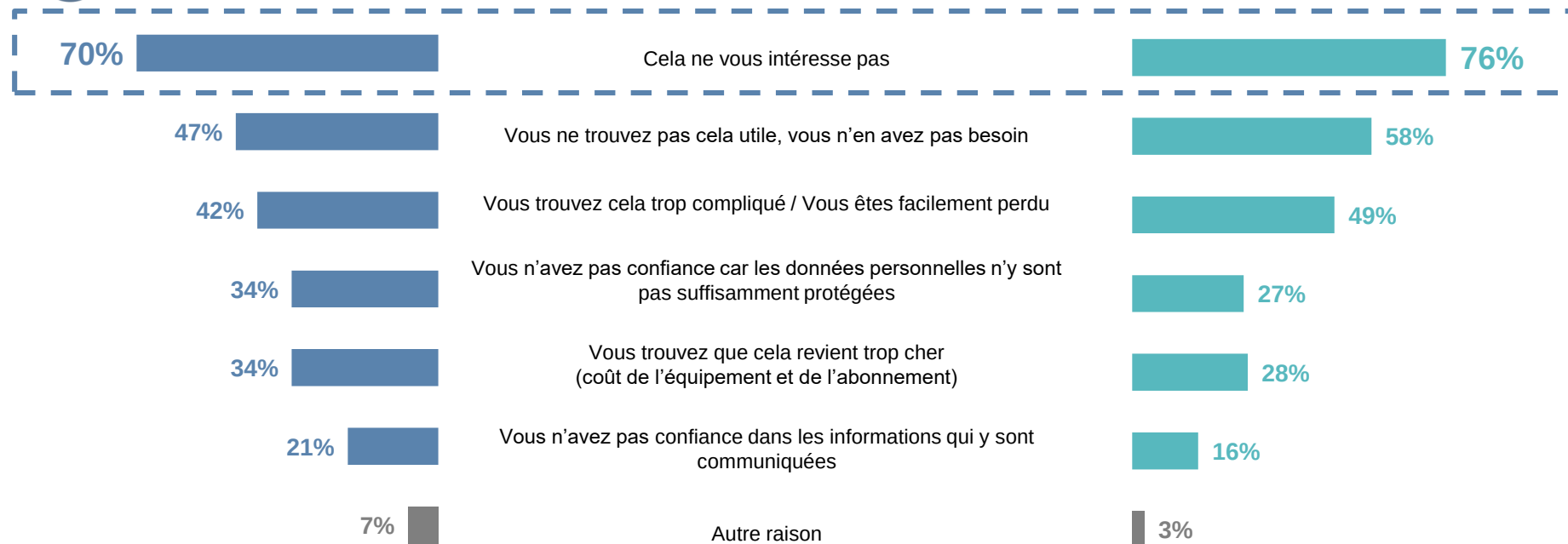
Base : à ceux qui n'utilisent jamais Internet (grand public n=198 et 70 ans et plus n=142) – Plusieurs réponses possibles



Grand public



70 ans et plus



Total supérieur à 100 car plusieurs réponses étaient possibles

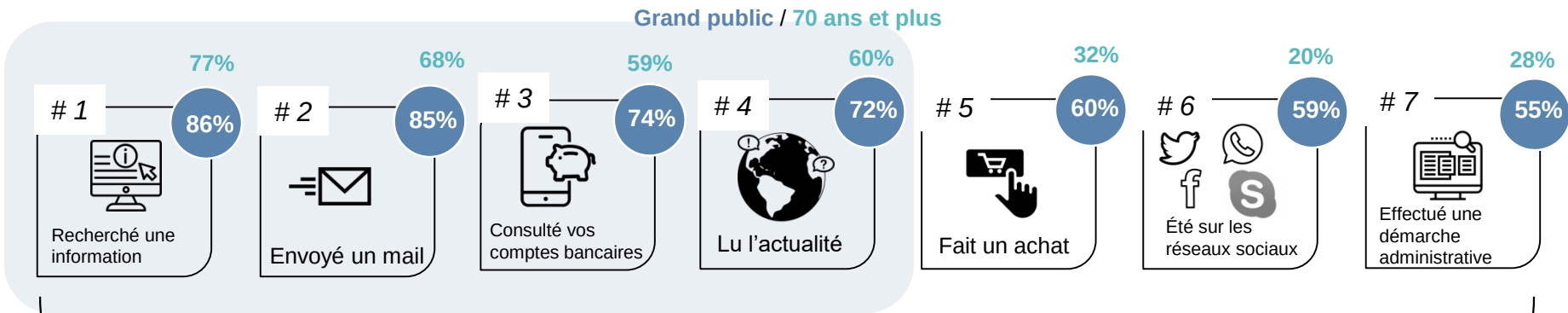
CSA pour Syndicat de la presse sociale - Mars 2018

LES PRINCIPAUX USAGES D'INTERNET

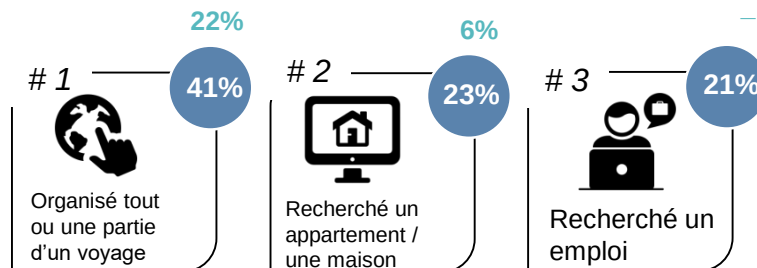
S'INFORMER, COMMUNIQUER, CONSULTER SES COMPTES

Q7. Au cours du dernier mois, sur Internet, avez-vous au moins une fois...?

Base : à ceux ayant une connexion Internet (grand public n=1006 et plus de 70 ans n=235) – Une seule réponse possible par ligne



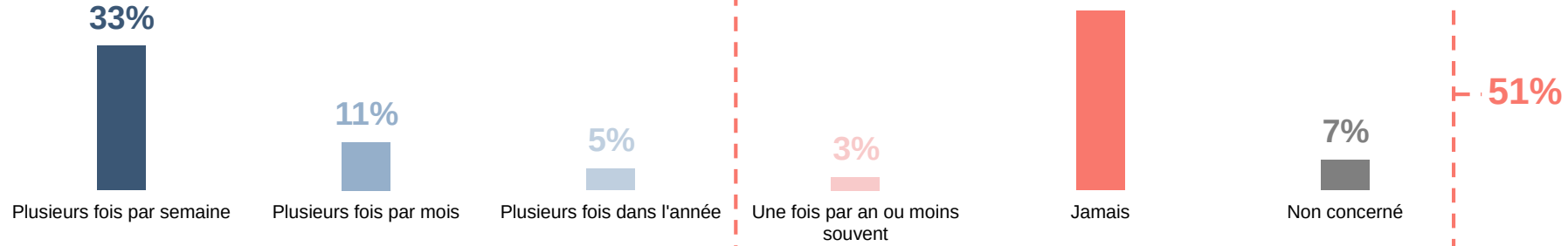
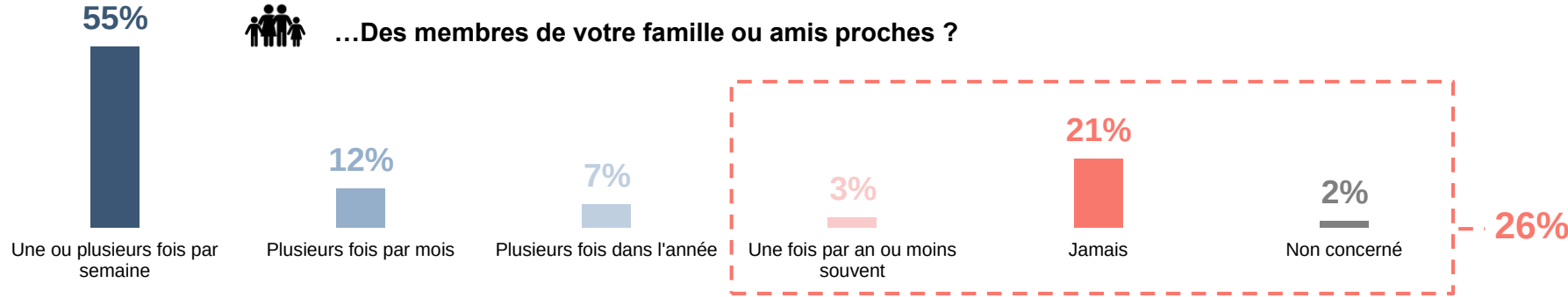
97% des personnes disposant d'une connexion à Internet ont effectué au moins une de ces actions au cours du dernier mois (vs. 89% des 70 ans et plus) / Soit 84% des Français (vs. 56% des 70 ans et plus)



RESTER EN CONTACT AVEC SES PROCHES : UN USAGE IMPORTANT D'INTERNET – MAIS MOINS RÉPANDU CHEZ LES 70+

Q6. En moyenne, à quelle fréquence avez-vous des contacts par Internet avec...?

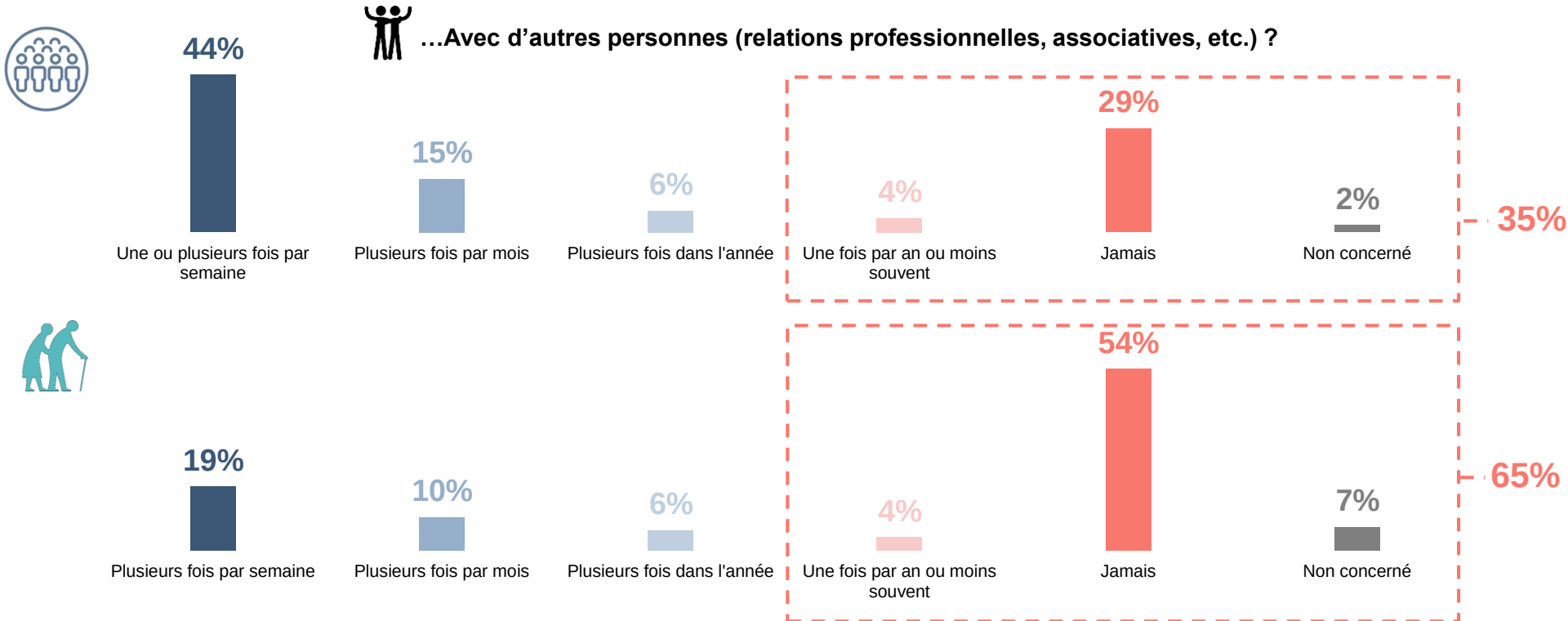
Base : grand public (n=1214) et 70 ans et plus (n=368) – Une seule réponse possible



INTERNET, UN LIEU DE SOCIABILITÉ POUR UNE MAJORITÉ DE FRANÇAIS – MAIS UNE MINORITÉ DES PLUS DE 70 ANS

Q6. En moyenne, à quelle fréquence avez-vous des contacts par Internet avec...?

Base : grand public (n=1214) et 70 ans et plus (n=368) – Une seule réponse possible



A person with curly hair, seen from behind, is holding a smartphone up to take a photo of a city skyline at sunset. The sun is low on the horizon, creating a strong lens flare effect. The city skyline includes various buildings, including a prominent skyscraper on the left. The person is wearing a light blue t-shirt and dark pants. The overall scene is bathed in the warm, golden light of the setting sun.

L'AISANCE NUMÉRIQUE DES FRANÇAIS

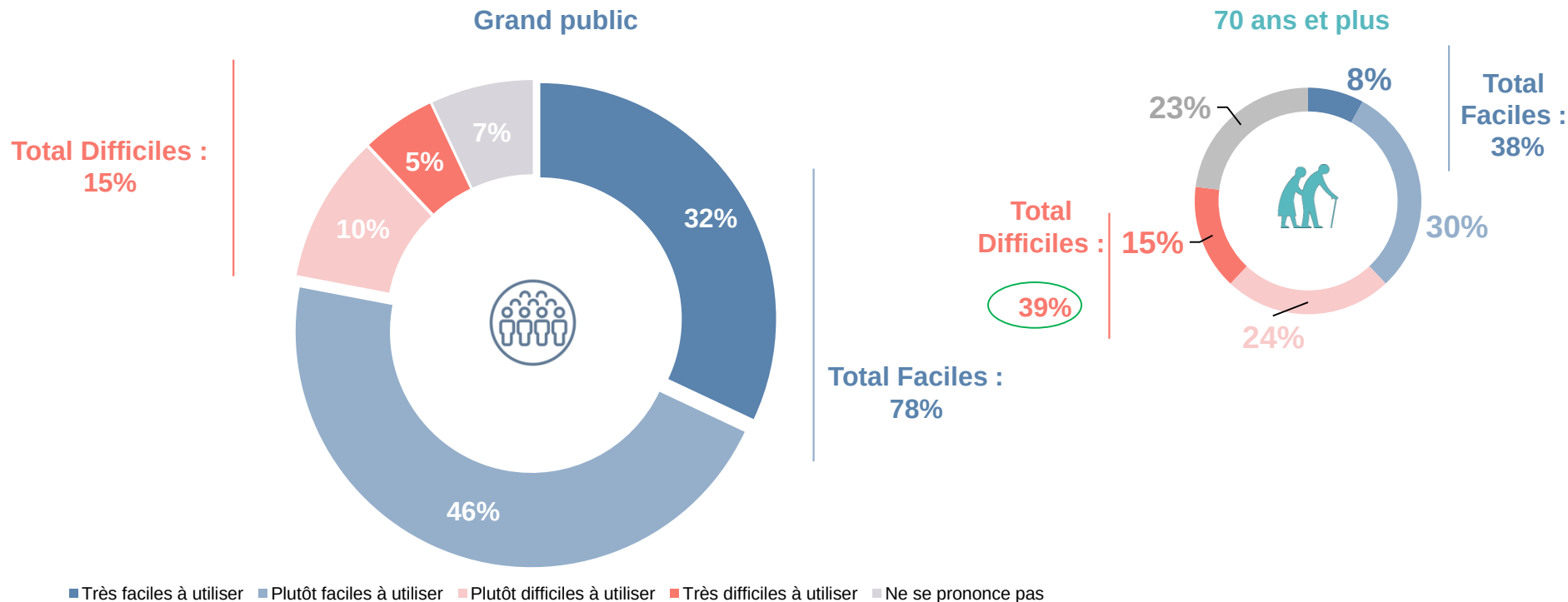
**DES OUTILS FACILES À UTILISER...
EN TOUTES CIRCONSTANCES ?**

DES OUTILS FACILES À UTILISER POUR 3 FRANÇAIS SUR 4

UN TIERS SONT TRÈS À L'AISE

Q8. De manière générale, trouvez-vous que les équipements de nouvelles technologies (smartphone, tablette, ordinateur, etc.) sont...?

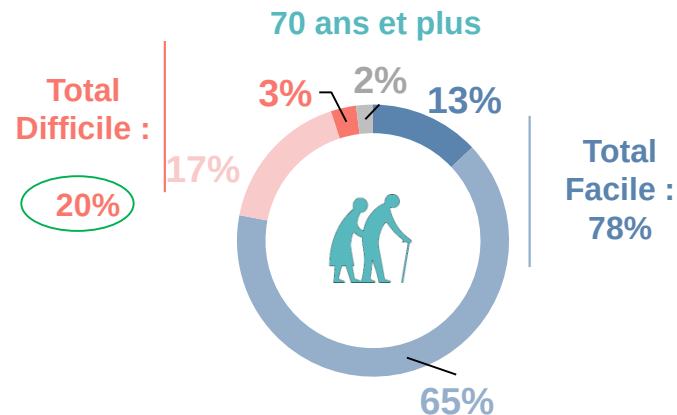
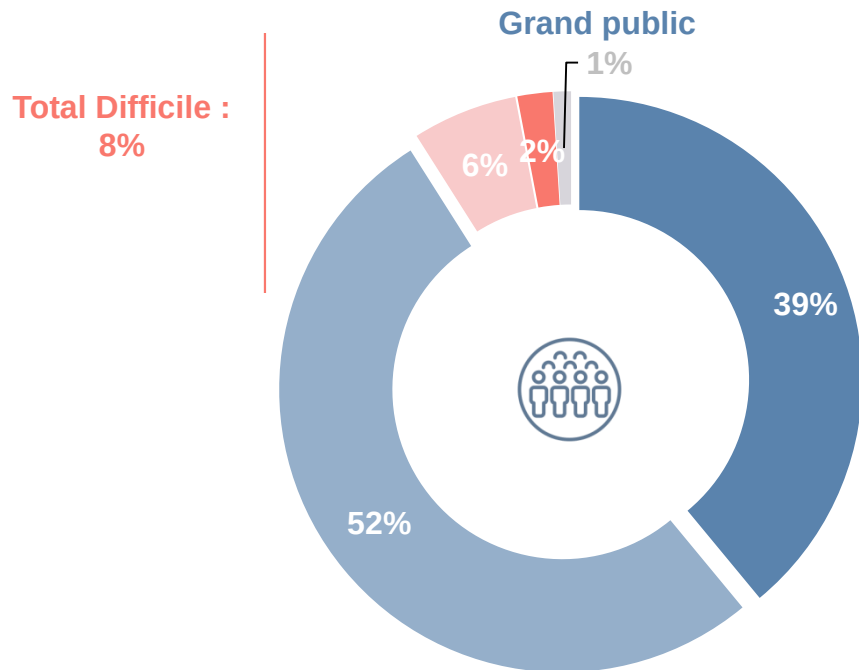
Base : grand public (n=1214) et 70 ans et plus (n=368) – Une seule réponse possible



NAVIGATION SUR INTERNET : PAS DE DIFFICULTÉ *A PRIORI* MAIS UN NET ÉCART GÉNÉRATIONNEL

Q9. Quand vous pensez à la navigation sur Internet, diriez-vous que...

Base : à ceux qui utilisent Internet au moins une fois par semaine (grand public n=960 et plus de 70 ans n=204) – Une seule réponse possible

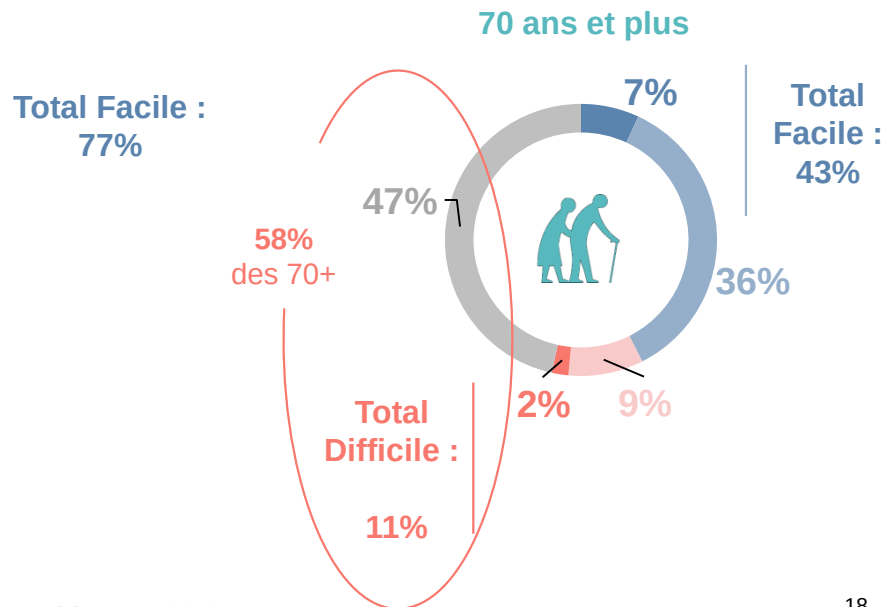
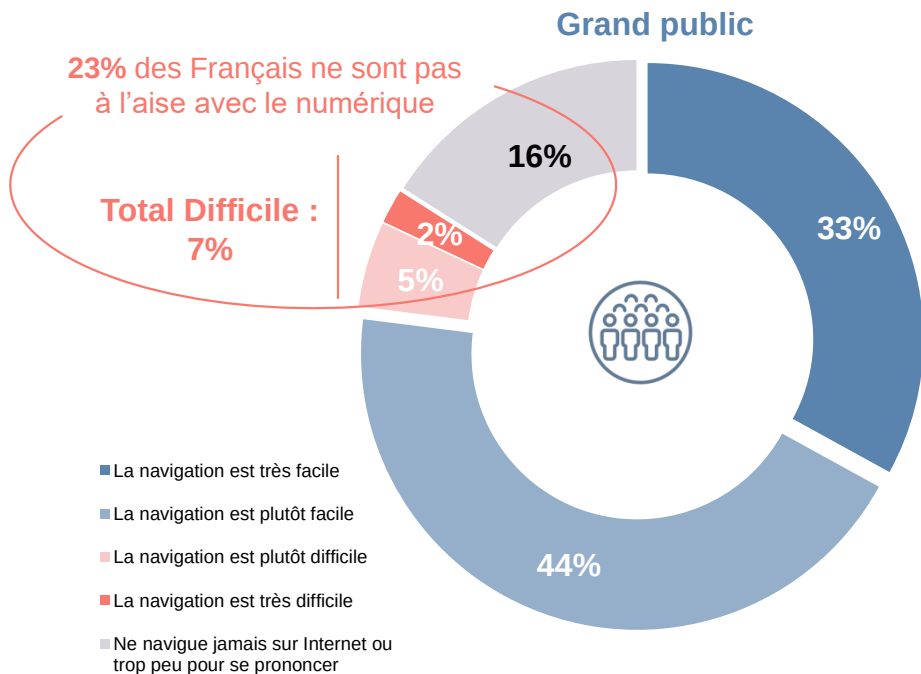


■ La navigation est très facile ■ La navigation est plutôt facile ■ La navigation est plutôt difficile ■ La navigation est très difficile ■ Ne se prononce pas

NAVIGATION SUR INTERNET : PAS DE DIFFICULTÉ *A PRIORI* MAIS UN NET ÉCART GÉNÉRATIONNEL

Q9. Quand vous pensez à la navigation sur Internet, diriez-vous que...
Base : grand public (n=1214) et 70 ans et plus (n=368) – Une seule réponse possible

NB. : Même question que celle de la page précédente, mais présentée sur l'ensemble des Français, tenant donc compte de ceux qui consultent Internet moins d'une fois par semaine, voire jamais : l'écart générationnel est encore plus net.

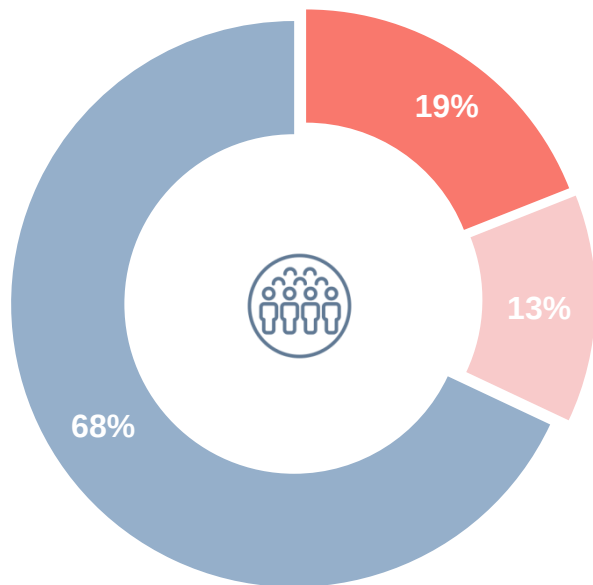


EN REVANCHE, PRÈS D'UN TIERS DES FRANÇAIS ONT DÉJÀ RENONCÉ À FAIRE QUELQUE CHOSE PARCE QU'IL FALLAIT UTILISER INTERNET

Q10. Au cours des douze derniers mois, avez-vous déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet et que vous ne pouviez/vouliez pas ?

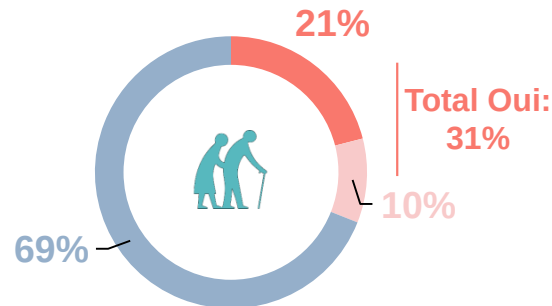
Base : grand public (n=1214) et 70 ans et plus (n=368) – Une seule réponse possible

Grand public



Total Oui
32%

70 ans et plus



Total Oui:
31%

■ Oui, plusieurs fois

■ Oui, une fois

■ Non, jamais



UNE FRACTURE DES USAGES ?

FOCUS SUR LES « ABANDONNISTES »

LES « ABANDONNISTES » : DES « ILLECTRONISTES » ?

19% d'illectronistes en France ?

19%

**Part des Français qui,
au cours des 12 derniers mois,
ont renoncé à faire quelque chose
parce qu'il fallait utiliser Internet
et qu'ils ne le pouvaient pas**

Ce comportement de « blocage » se retrouve dans toutes les catégories de la population française :

- Les hommes (19%) comme les femmes (18%) ;
- Surtout les jeunes seniors (50-64 ans : 25%), mais aussi les moins de 35 ans (15%) ;
- Les CSP+ (20%*), les CSP- (18%) comme les inactifs (18%) ;
- Les habitants des régions (19%) comme de l'Île-de-France (18%) ;
- Les habitants de communes rurales (20%) comme de l'agglomération parisienne (18%).

Par conséquent, le profil de ces « abandonnistes » est très proche de celui de la population française :

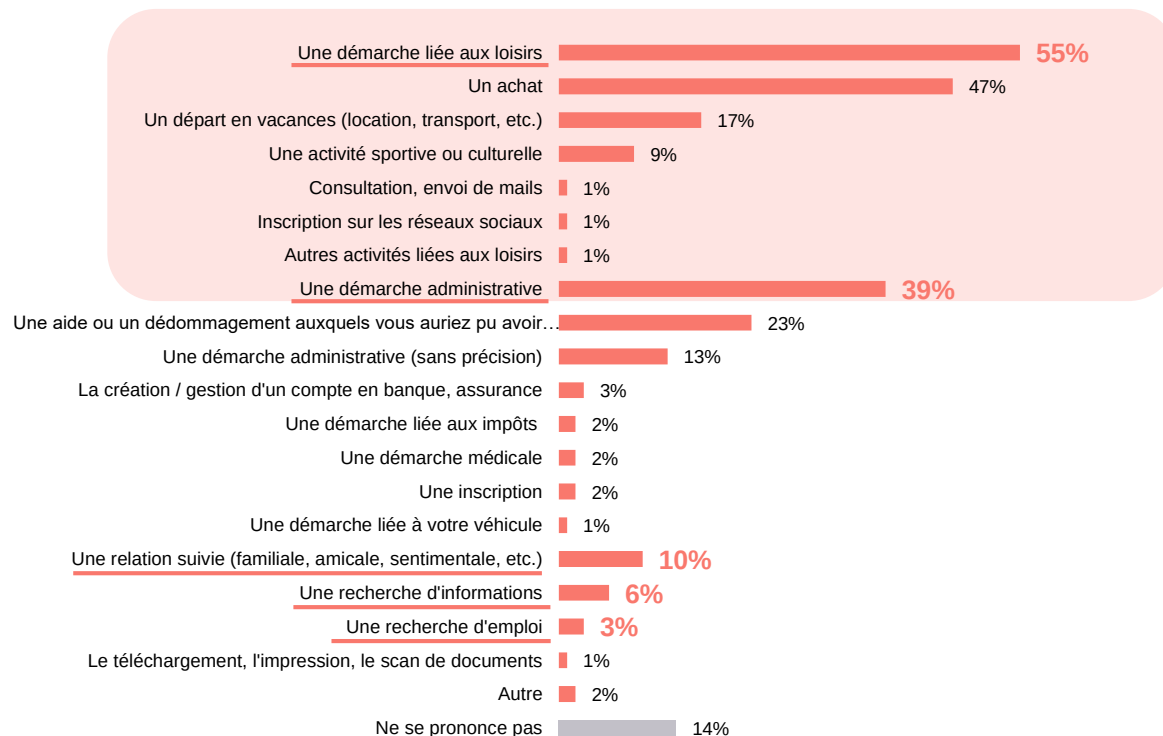
- Deux-tiers sont des actifs ;
- 50% sont des hommes, 50% des femmes ;
- Un tiers sont âgés entre 50-64 ans et 21% sont des digital natives (âgés de moins de 35 ans) ;
- Près de 30% vivent dans de grandes agglomérations (100 000 habitants et plus – hors agglomération parisienne) et un quart dans des communes rurales

** 32% des artisans / commerçants / chefs d'entreprise vs. 14% des cadres supérieurs / professions libérales.*

PRÈS DE 4 « ABANDONNISTES » SUR 10 ONT RENONCÉ À UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE

Q16. Vous nous avez indiqué que vous aviez déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet et que vous ne le pouviez pas. À quoi avez-vous renoncé ?

Base : « abandonnistes » (n=234)– Plusieurs réponses possibles

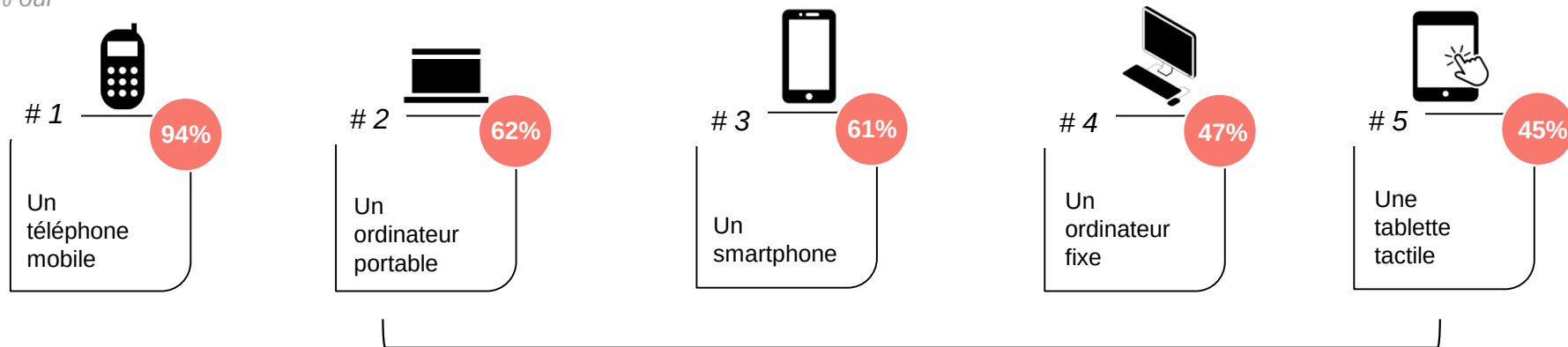


LES « ABANDONNISTES » SONT AUSSI – VOIRE PLUS – ÉQUIPÉS QUE LA MOYENNE DES FRANÇAIS...

Q1. Disposez-vous, personnellement, des équipements suivants ?

Base : « abandonnistes » (n=234) – Une réponse par ligne

% oui



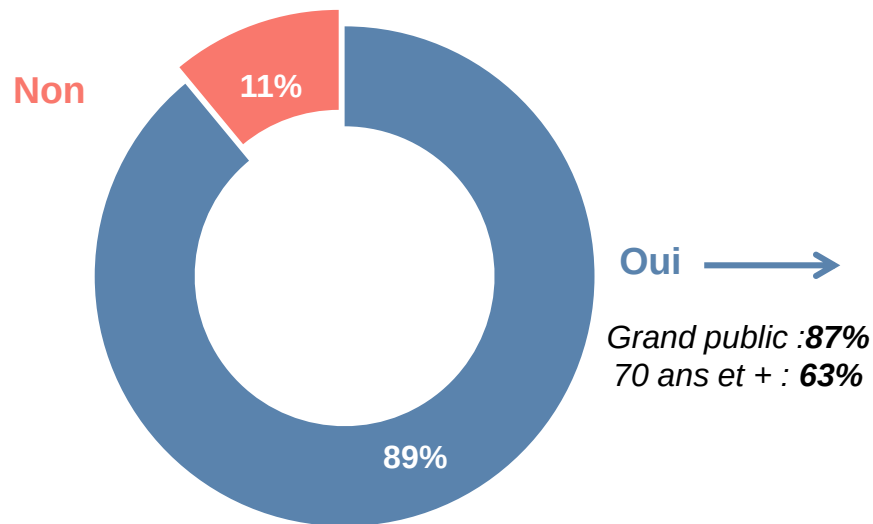
Taux d'équipement en device permettant de se rendre sur Internet : 94% (Grand Public 89% ; 70 ans et + 67%)

... Y COMPRIS CONCERNANT LEUR CONNEXION INTERNET

Q2. Disposez-vous à votre domicile, d'une connexion Internet ?

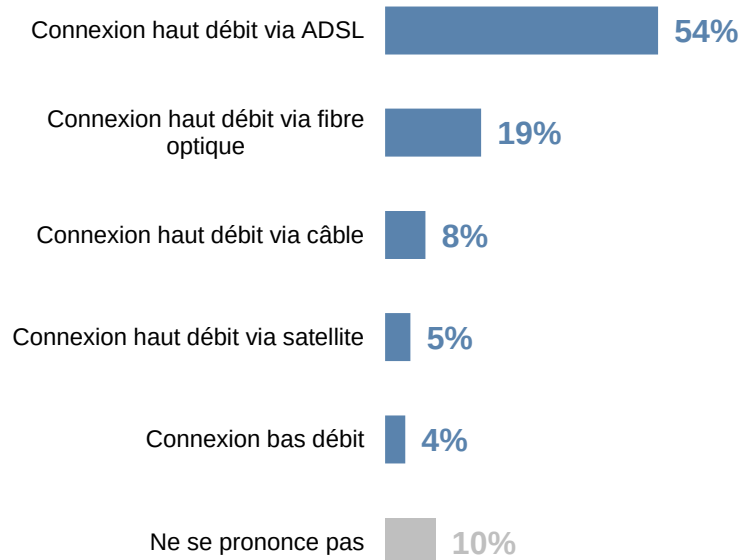
Base : « abandonnistes » (n=234)

Une seule réponse possible



Q3. Quel mode d'accès à Internet utilisez-vous à votre domicile ?

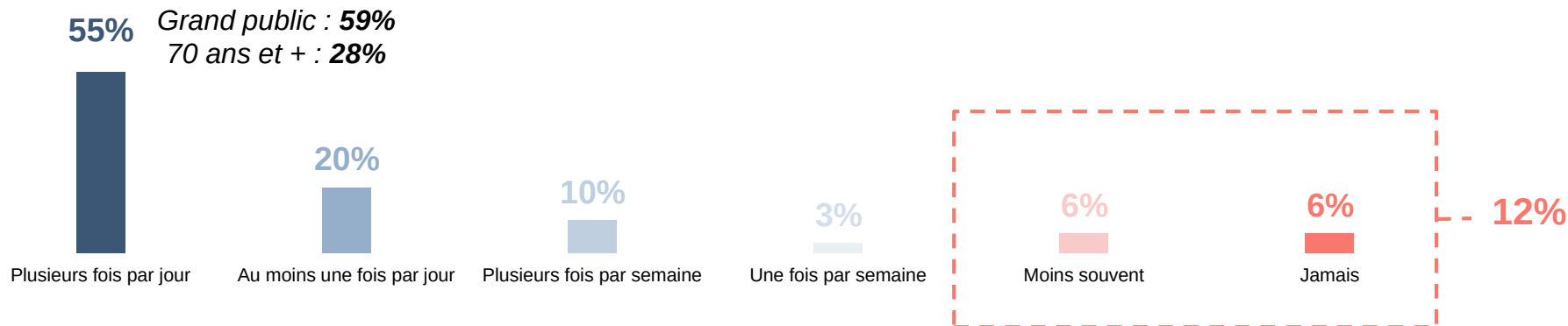
Base : aux abandonnistes qui disposent d'une connexion Internet (n=206) – Une réponse par ligne



ILS UTILISENT ÉGALEMENT INTERNET AU QUOTIDIEN

Q5. A quelle fréquence utilisez-vous Internet, que ce soit pour surfer sur Internet, pour envoyer/recevoir des mails ou pour aller sur les réseaux sociaux ?

Base : « abandonnistes » (n=234) – Une seule réponse possible

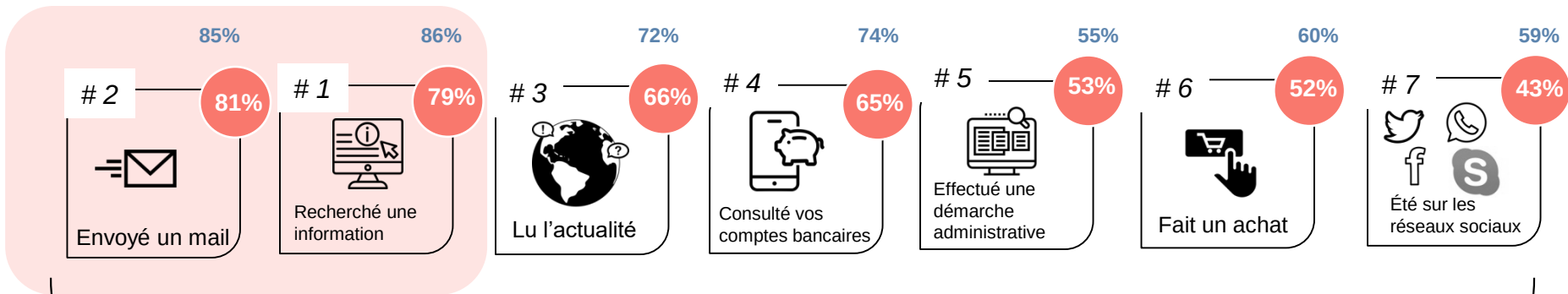


POUR DES USAGES TRÈS PROCHES DE CEUX DES FRANÇAIS

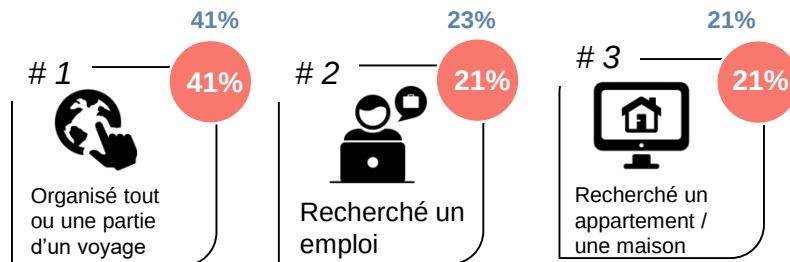
Q7. Au cours du dernier mois, sur Internet, avez-vous au moins une fois...?

Base : à ceux ayant une connexion Internet (« abandonnistes » n=206) – Une seule réponse possible par ligne

Rappel ensemble des Français



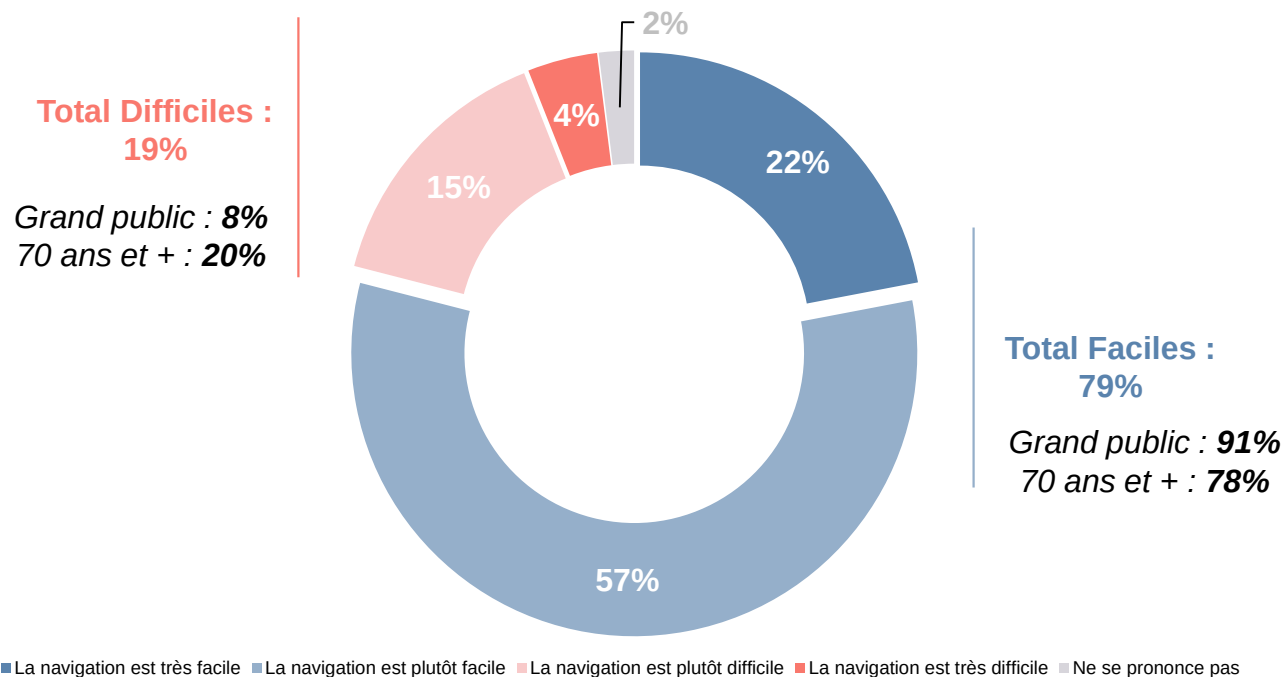
96% des « abandonnistes » disposant d'une connexion à Internet ont effectué au moins une de ces actions au cours du dernier mois / Soit 85% d'entre eux



MAIS LA NAVIGATION SUR INTERNET REPRÉSENTE UNE DIFFICULTÉ POUR PRÈS DE 20% D'ENTRE EUX

Q9. Quand vous pensez à la navigation sur Internet, diriez-vous que...

Base : aux « abandonnistes » qui utilisent Internet au moins une fois par semaine (« abandonnistes » : n=202) – Une seule réponse possible



POUR PLUS D'UN QUART D'ENTRE EUX, L'USAGE DES ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES POSE DES DIFFICULTÉS

Q8. De manière générale, trouvez-vous que les équipements de nouvelles technologies (smartphone, tablette, ordinateur, etc.) sont...?

Base : « abandonnistes » (n=234) – Une seule réponse possible

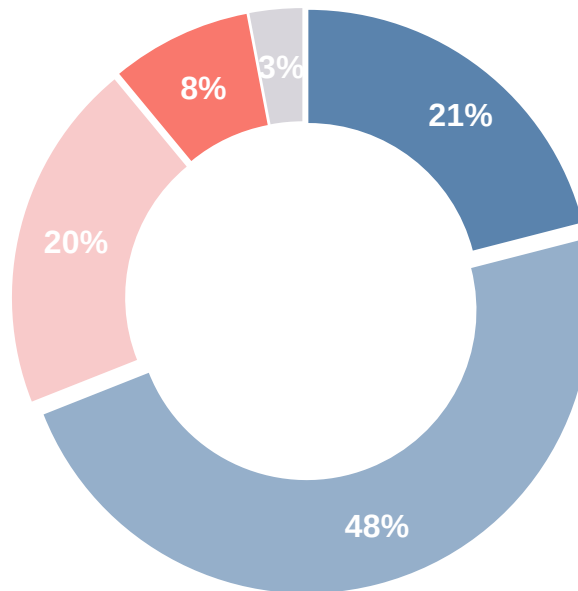
Alors que 94% possèdent au moins un équipement leur permettant de se rendre sur Internet, près de **30%** les jugent difficiles à utiliser



Total Difficiles : 28%

Grand public : **15%**
70 ans et + : **39%**

abandonnistes



Total Faciles : 69%

Grand public : **78%**
70 ans et + : **38%**

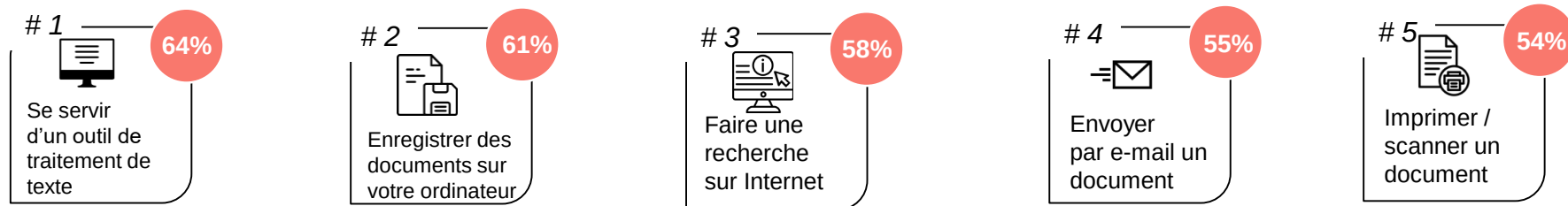
■ Très faciles à utiliser ■ Plutôt faciles à utiliser ■ Plutôt difficiles à utiliser ■ Très difficiles à utiliser ■ Ne se prononce pas

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR 5% DES FRANÇAIS*

Q12. Vous nous avez indiqué que vous trouviez les équipements de nouvelles technologies plutôt difficiles à utiliser. Parmi les tâches suivantes, lesquelles vous posent le plus de difficultés au quotidien ?

Base : à ceux qui considèrent que les nouvelles technologies sont difficiles à utiliser (« abandonnistes » : n=77) – Une seule réponse possible

% Difficultés



** i.e. Français qui, au cours des 12 derniers mois, ont renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet et qu'ils ne le pouvaient pas (« abandonnistes »)*

ET qui trouvent que, de manière générale, les équipements de nouvelles technologies (smartphone, tablette, ordinateur, etc.) sont difficiles à utiliser.

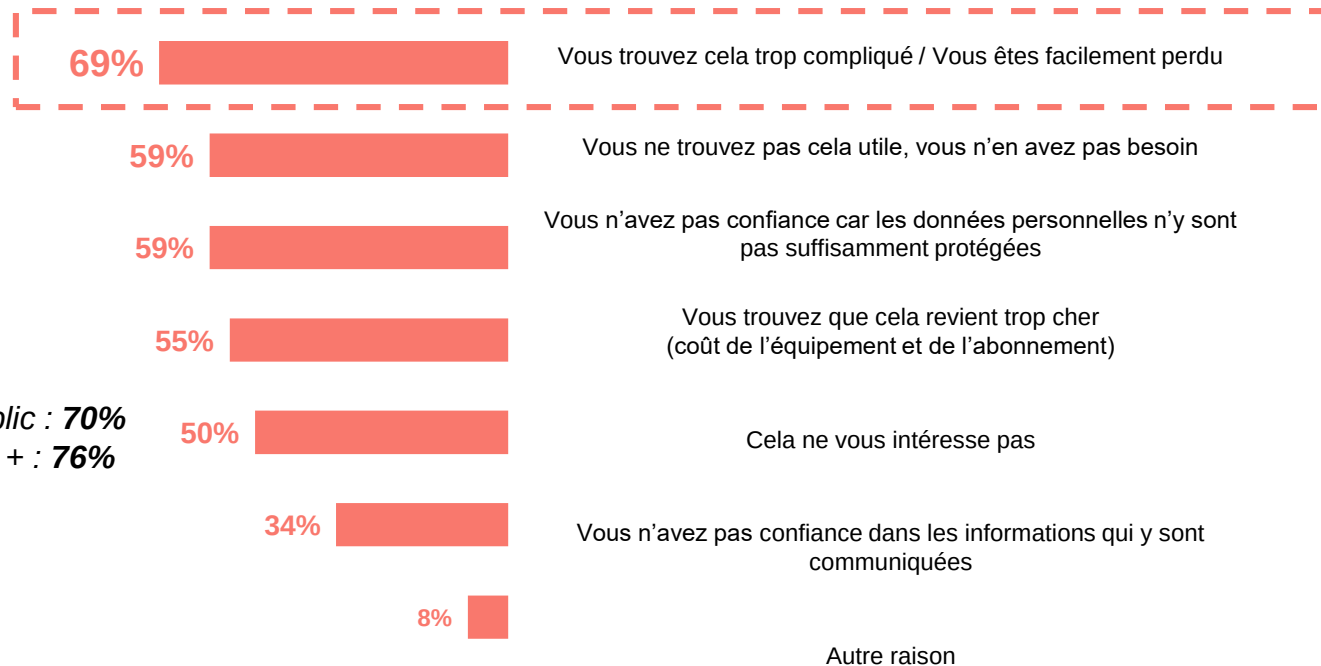
5% des Français : environ 2,4 millions de personnes.

POUR LES « ABANDONNISTES » : INTERNET, UN OUTIL AVANT TOUT COMPLEXE, MAIS DIGNE D'INTÉRÊT

Q11. Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas Internet ?

Base : à ceux qui n'utilisent jamais Internet (« abandonnistes » : n=19) – Plusieurs réponses possibles – Attention base de répondants faible, résultats à interpréter en tendance

Grand public : **41%**
70 ans et + : **49%**



Grand public : **70%**
70 ans et + : **76%**

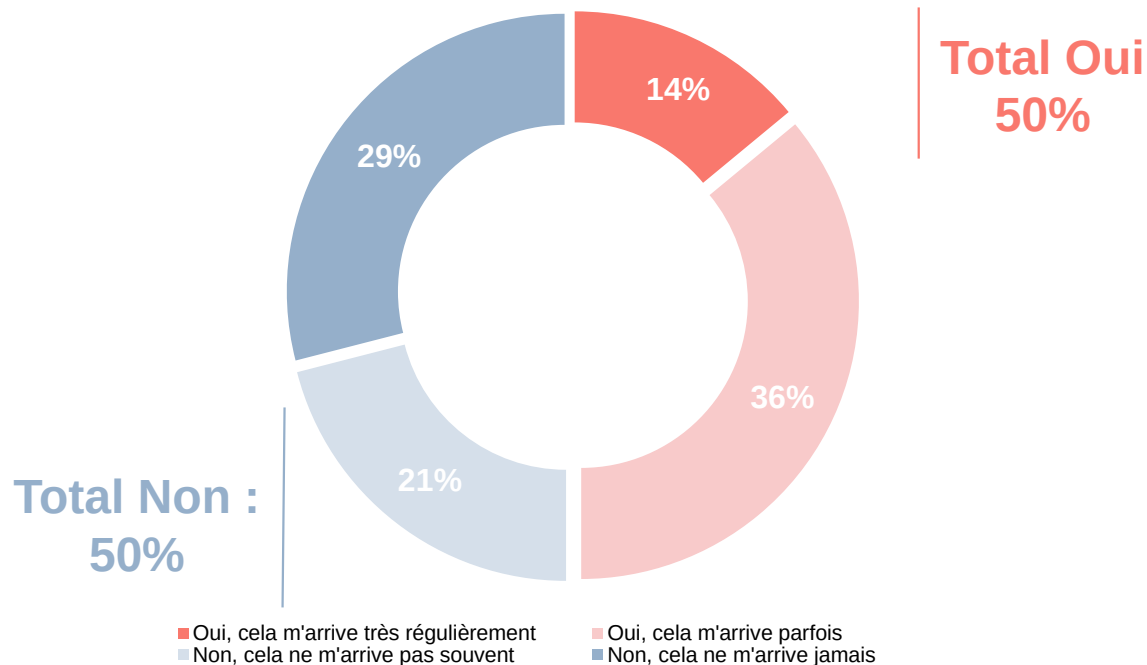
Total supérieur à 100 car plusieurs réponses étaient possibles

CSA pour Syndicat de la presse sociale - Mars 2018

LA MOITIÉ DE CES USAGERS, SOIT 9% DES FRANÇAIS, A DÉJÀ RESENTI UNE SENSATION DE DÉCALAGE DANS L'EMPLOI DU NUMÉRIQUE AU POINT DE SE SENTIR SEUL(E)

Q15. Avez-vous déjà ressenti une sensation de décalage avec votre entourage dans l'emploi de certaines technologies au point de vous sentir seul(e) ?

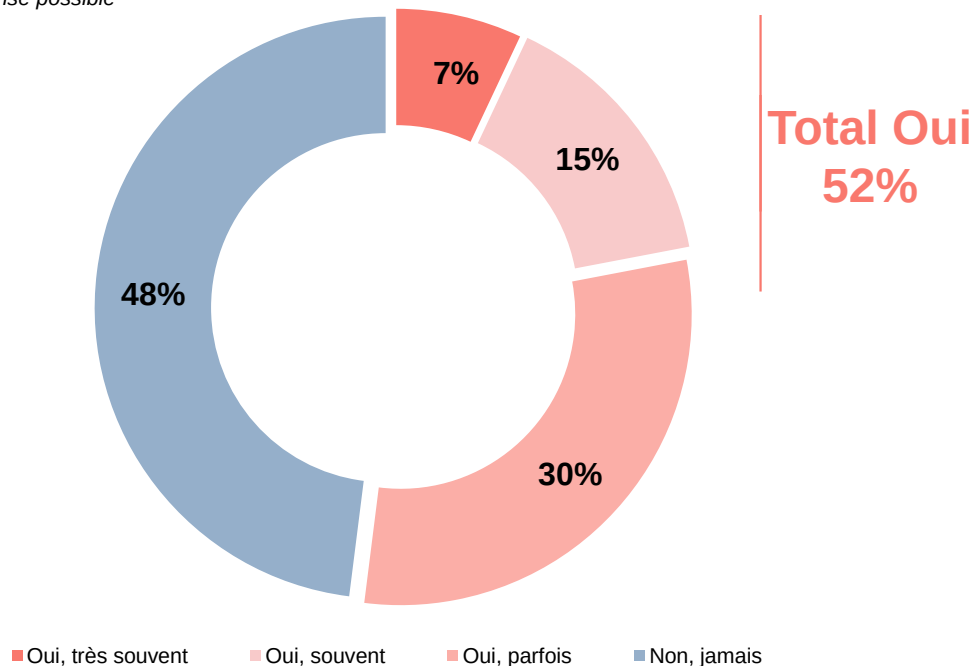
Base : « abandonnistes » (n=234) – Une seule réponse possible



ACTIVITÉS LIMITÉES OU ANNULÉES À CAUSE DE L'EMPLOI INDISPENSABLE D'INTERNET : UNE RÉALITÉ POUR UNE MAJORITÉ DE CES USAGERS – SOIT 10% DES FRANÇAIS

Q16bis. Avez-vous le sentiment que vos activités ont déjà été limitées ou annulées à cause de l'emploi indispensable d'Internet (comme par exemple une inscription en ligne pour profiter d'un service, etc. ?)

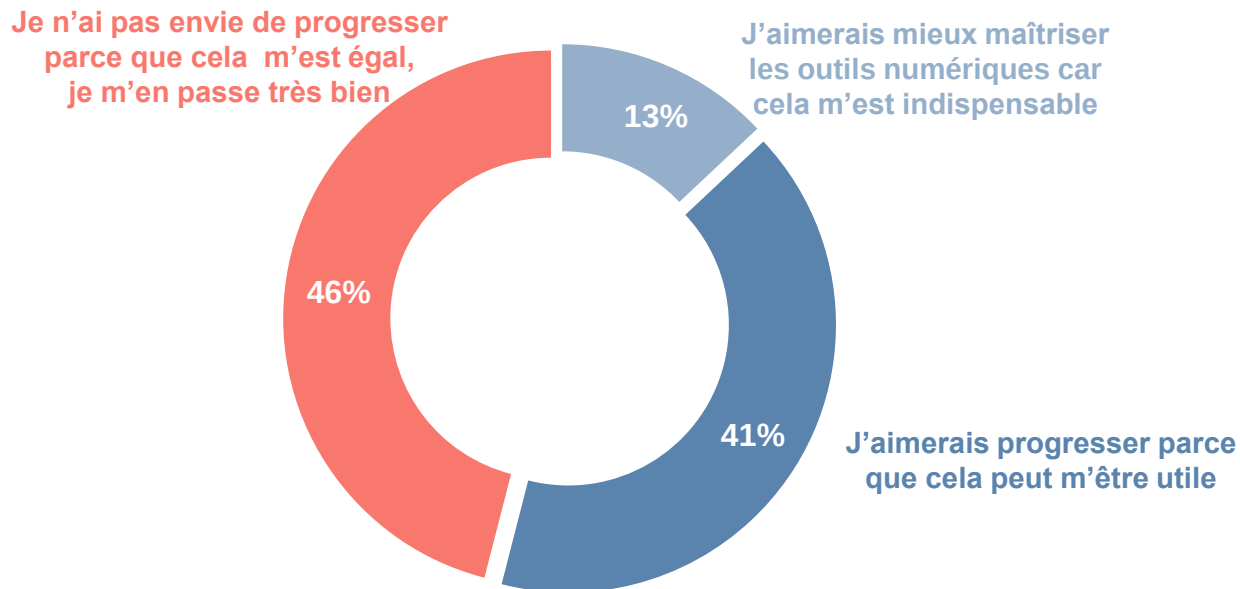
Base : « abandonnistes » (n=234) – Une seule réponse possible



DES « ABANDONNISTES » ENCLINS À SE PERFECTIONNER...

Q18. Parmi les affirmations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre situation ?

Base : « abandonnistes » (n=234) – Une seule réponse possible

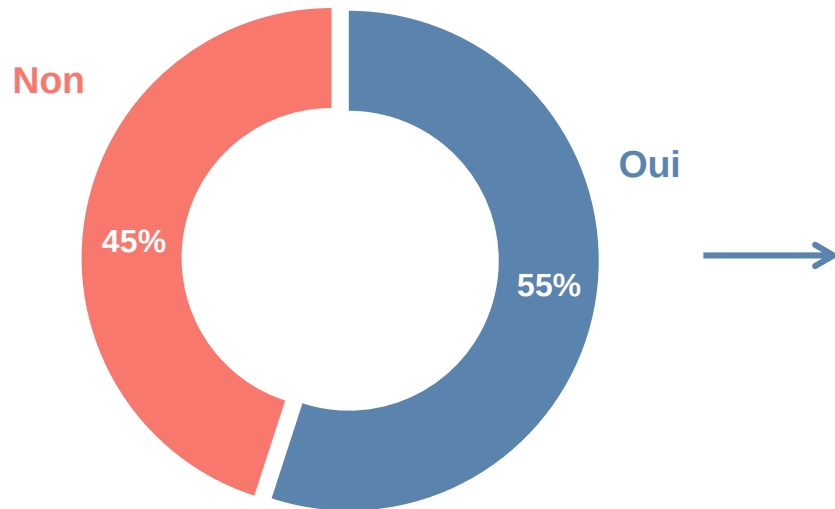


...ET QUI CHERCHENT À SE FAIRE ACCOMPAGNER

(ESSENTIELLEMENT PAR LEUR FAMILLE)

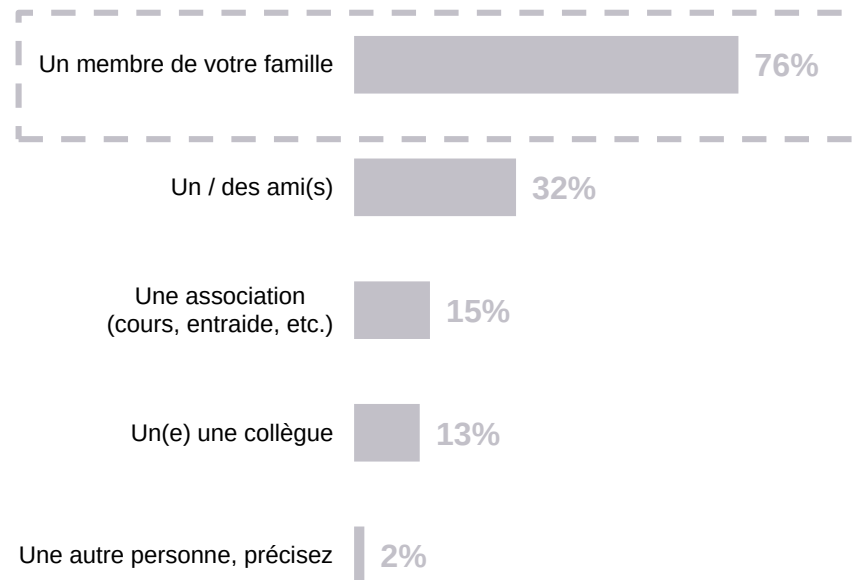
Q13. Avez-vous été accompagné(e) / aidé(e) face à ces difficultés ?

Base : à ceux qui considèrent que les nouvelles technologies sont difficiles à utiliser
(« abandonnistes » : n=77) – Une seule réponse possible



Q14. Qui vous a accompagné(e) / aidé(e) face à ces difficultés ?

Base : à ceux qui ont été accompagnés (« abandonnistes » : n=43)
– Plusieurs réponses possibles



Total supérieur à 100 car plusieurs réponses étaient possibles

COMPRENDRE ET SIMPLIFIER LES SITES : DEUX AXES POUR PLUS D'AUTONOMIE

Q17. Qu'est-ce qui pourrait vous aider à être plus autonome avec Internet ?

Base : ensemble

« Je pense qu'il faut que je prenne des cours »

« C'est de connaître déjà comment ça fonctionne »

« Que ce soit plus clair, des leçons aux personnes âgées »

« Ce sont surtout les applications sur mon téléphone qui me posent problème »

« Déjà me familiariser avec les possibilités d'Internet. On a un abonnement mais les gens de notre génération n'ont aucune culture là-dessus alors que c'est un outil très intéressant »

« Que certains sites soient plus simplifiés (comme celui pour avoir le code de carte grise) »



SYNDICAT DE LA
PRESSE
SOCIALE

ENQUÊTE SUR « L'ILLECTRONISME » EN FRANCE

TYPOLOGIE

Vos contacts au Pôle Society :

Christelle FUMEY, *Co-directrice*

01 57 00 59 06 – christelle.fumey@csa.eu

Stéphanie LAFFARGUE, *Directrice d'études*

01 57 00 58 94 – stephanie.laffargue@csa.eu

Abigail VACHER, *Chargée d'études*

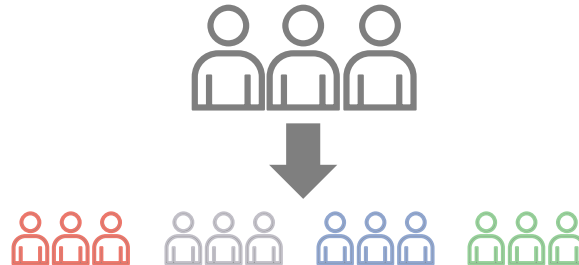
01 57 00 58 96 – abigail.vacher@csa.eu



LES GRANDS PRINCIPES DE LA TYPOLOGIE

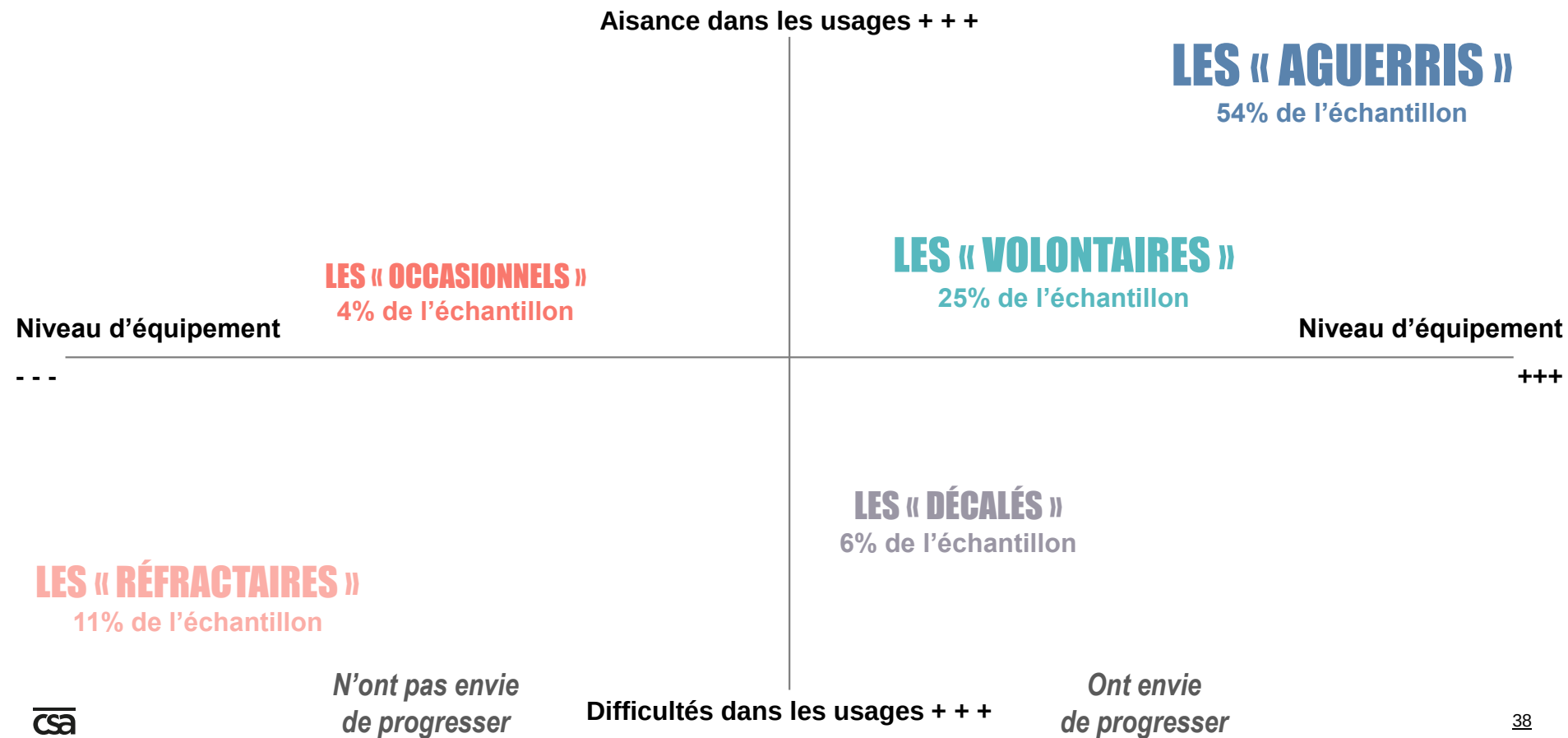
La **TYPLOGIE** est une technique statistique qui permet d'éclater un ensemble d'individus, **en groupes homogènes et bien séparés**.

Cette technique permet de minimiser les différences entre les mêmes individus d'un groupe, et de maximiser les différences entre les groupes.



Les résultats présentés correspondent à des niveaux de réponses significativement différents de l'ensemble.

5 GRANDS TYPES DE RELATION AU NUMÉRIQUE



LES « AGUERRIS » – 54% DE L'ÉCHANTILLON

TRÈS BIEN ÉQUIPÉS ET TOTALEMENT À L'AISE AVEC INTERNET

Qui sont-ils ?

En quoi se distinguent-ils des Français en général et des autres familles en particulier ?

- Près d'un tiers (32%) ont moins de 35 ans, autant ont entre 35 et 49 ans. Seuls 13% ont plus de 65 ans, ce qui en fait une population plus jeune que la moyenne des Français.
- Les foyers CSP+ y sont sur-représentés (36%), notamment cadres ou professions intermédiaires, ainsi que les revenus supérieurs à 4 000 € nets mensuels pour le ménage). Ils sont plus souvent diplômés du supérieur (49%), notamment Bac+5.
- 50% d'entre eux vivent dans de grandes agglomérations (> 100 000 hab. et région parisienne) et les foyers sont le plus souvent (79%) composés de plusieurs personnes (couples et surtout familles).

Équipement

- La quasi-totalité des aguerris (plus de 99%) possèdent un équipement permettant d'aller sur Internet. Les trois-quarts ont un smartphone (77%) ou un ordinateur portable (76%) ; plus de la moitié une tablette tactile (54%) et un ordinateur fixe (53%). Ils sont « multi-équipés » : ils disposent en moyenne de 3,6 équipements.
- Ils ont tous une connexion Internet à leur domicile.

Usages

- Près des trois quart (73%) utilisent Internet plusieurs fois par jour pour surfer, envoyer / recevoir des mails ou aller sur les réseaux sociaux.
- Pour les deux-tiers d'entre eux (66%), Internet leur permet de rester en contact avec leur famille ou amis proches plusieurs fois par semaine.
- Ils ont un usage très varié d'Internet pour la grande majorité d'entre eux (recherche d'informations, achats, consultation de comptes, actualité, etc.).

Aisance

- 94% trouvent les équipements de nouvelles technologies faciles à utiliser, voire « très » faciles (pour 45%).
- Au cours des 12 derniers mois, aucun d'entre eux n'a eu à renoncer à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet.

LES « VOLONTAIRES » – 25% DE L'ÉCHANTILLON

TRÈS FAMILIERS D'INTERNET ET AYANT À CŒUR DE PROGRESSER POUR EN PROFITER PLEINEMENT

Bien équipés, à l'aise avec le digital (notamment par rapport aux autres familles), il semble qu'ils aimeraient en faire davantage...

Qui sont-ils ?

En quoi se distinguent-ils des Français en général et des autres familles en particulier ?

- Ce profil est présent dans toutes les tranches d'âge, mais les 50-64 ans y sont légèrement sur-représentés et les plus de 70 ans, sous-représentés.
- Il est également présent dans toutes les catégories sociales. Les revenus moyens (de 2 à 4 000 € nets mensuels pour le ménage) y sont sur-représentés. Ils sont un peu plus souvent diplômés du supérieur (45%), notamment Bac+3/4.
- Comme l'ensemble des Français, ils sont 46% à vivre dans de grandes agglomérations (> 100 000 hab. et région parisienne) et les foyers sont le plus souvent (78%) composés de plusieurs personnes.

Équipement

- Les volontaires sont très proches des aguerris en termes d'équipement. La quasi-totalité (plus de 98%) possèdent un équipement permettant d'aller sur Internet. Près des trois-quarts ont un smartphone (70%) ou un ordinateur portable (72%) ; plus de la moitié une tablette tactile (51%) et un ordinateur fixe (55%). Ils sont « multi-équipés » : ils disposent en moyenne de 3,5 équipements.
- Ils ont tous une connexion Internet à leur domicile.

Usages

- Près des deux-tiers (65%) utilisent Internet plusieurs fois par jour pour surfer, gérer des mails ou aller sur les réseaux sociaux.
- Pour 60% d'entre eux, Internet leur permet de rester en contact avec leur famille ou amis proches plusieurs fois par semaine.
- Ils font partie de ceux qui se servent le plus d'Internet, même si, par rapport aux aguerris, ils en ont un usage un peu plus modéré (moins d'achats, moins d'usage des réseaux sociaux et consultation des comptes bancaires moins répandue).

Aisance

- 86% trouvent les équipements de nouvelles technologies faciles à utiliser (26% « très » faciles).
- Ce qui les distingue surtout des aguerris, c'est qu'au cours des 12 derniers mois, tous ont dû renoncer à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet (dont 55% plusieurs fois).

Focus sur leurs difficultés

- 41% d'entre eux ont déjà ressenti une sensation de décalage avec leur entourage dans l'emploi de certaines technologies au point de se sentir seuls... une minorité certes, mais qui n'est pas négligeable. Par ailleurs, près de la moitié (48%) ont déjà vu leurs activités limitées ou annulées à cause de l'emploi indispensable d'Internet.
- Ils sont nombreux (57%) à avoir envie de progresser.

LES « DÉCALÉS » – 6% DE L'ÉCHANTILLON

PLUS ÂGÉS, ÉQUIPÉS MAIS EN DIFFICULTÉ, ANIMÉS PAR L'ENVIE DE PROGRESSER

Qui sont-ils ?

En quoi se distinguent-ils des Français en général et des autres familles en particulier ?

- Les décalé-e-s sont un peu plus souvent des femmes (58%).
- Surtout, c'est un profil qui concerne plus particulièrement les personnes d'un certain âge : 96% ont plus de 35 ans, 50% plus de 65 ans, 39% plus de 70 ans.
- Les retraités y sont donc sur-représentés (56%), avec des niveaux de revenus similaires à l'ensemble des Français.
- Ils sont un peu plus urbains que la moyenne des Français : près de la moitié vivent dans des villes moyennes ou de grandes agglomérations (> 100 000 hab. et région parisienne) et vivent le plus souvent (49%) en couple.

Équipement

- Les décalés n'ont pas de problème d'équipement : 98% d'entre eux possèdent un équipement permettant d'aller sur Internet. Avec 2,7 équipements en moyenne, ils sont moins « multi-équipés » que les aguerris et volontaires – et leurs équipements sont plus « classiques » : 54% ont un ordinateur portable, 53% un ordinateur fixe, 35% un smartphone et 34% une tablette tactile.
- La quasi-totalité d'entre eux bénéficie d'une connexion Internet à domicile (99%).

Usages

- Plus du tiers (35%) utilisent Internet plusieurs fois par jour pour surfer, gérer des mails ou aller sur les réseaux sociaux. Pour 46% d'entre eux, Internet leur permet de rester en contact avec leur famille ou amis proches plusieurs fois par semaine.
- Ils utilisent Internet de manière moins intense que les volontaires et, surtout, les aguerris (moins d'achats, de démarches administratives, de lecture de l'actualité, d'usage des réseaux sociaux, de consultation des comptes bancaires...).

Aisance

- Tous (100% !) jugent les équipements de nouvelles technologies difficiles à utiliser, notamment les outils de traitement de texte (64% estiment avoir des difficultés avec), ou les manipulations telles qu'enregistrer des documents sur leur ordinateur.
- Ils se font tous accompagner, et dans la majorité des cas par un membre de leur famille (78%).
- Logiquement, ils sont relativement nombreux (56%) à avoir dû renoncer à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet.

Focus sur leurs difficultés

- Près des deux-tiers (65%) ont déjà ressenti une sensation de décalage avec leur entourage dans l'emploi de certaines technologies au point de se sentir seuls... C'est le groupe le plus affecté. Par ailleurs, 40% ont déjà vu leurs activités limitées ou annulées à cause de l'emploi indispensable d'Internet.
- Ils sont nombreux (59%) à avoir envie de progresser.

LES « RÉFRACTAIRES » – 11% DE L'ÉCHANTILLON

PEU ÉQUIPÉS ET QUASIMENT PAS D'USAGE D'INTERNET...

Mais pas de sentiment de décalage ou de frustration pour autant : leur vie est ailleurs

Qui sont-ils ?

En quoi se distinguent-ils des Français en général et des autres familles en particulier ?

- Les réfractaires sont en majorité des femmes (69%).
- C'est le profil le plus âgé d'entre tous : 98% ont plus de 35 ans, 64% plus de 65 ans, 56% plus de 70 ans.
- Les retraités y sont donc sur-représentés (74%), avec des niveaux de revenus plus faibles que le moyenne des Français (54% ont un revenu de moins de 2 000 € nets mensuels pour le ménage).
- Ils habitent plus souvent en province (92%), et notamment en milieu rural pour un tiers d'entre eux. L'agglomération parisienne y est sous-représentée (7%). Ils vivent en majorité seuls (41%) ou à deux (35%).

Équipement

- Moins d'un quart des réfractaires (22%) possèdent un équipement permettant d'aller sur Internet. Seuls 9% ont un smartphone, 10% un ordinateur fixe et 11% un ordinateur portable. Mal équipés, ils disposent en moyenne de moins d'1 équipement.
- Plus des trois-quarts d'entre eux (77%) n'ont pas de connexion Internet à leur domicile.

Usages

- Aucun d'entre eux n'utilise Internet pour surfer, envoyer/recevoir des e-mails ou se rendre sur les réseaux sociaux – jamais ! Mais en creusant bien, ils sont quand même 8% (!) à avoir utilisé Internet au cours du dernier mois, notamment pour rechercher une information.
- Internet permet de rester en contact avec leur famille ou amis proches plusieurs fois par semaine pour seulement 4% d'entre eux...

Aisance

- Ils sont peu nombreux à juger l'usage des nouvelles technologies faciles (20%), 38% les jugent difficiles et 43% n'en ont même aucune idée...
- Globalement, ils n'utilisent pas Internet car cela ne les intéresse pas et ils ne se sentent pas concernés. Parmi ceux qui avouent rencontrer des difficultés, une large part ne s'est pas fait accompagner (87%)... Si bien qu'ils sont finalement peu nombreux à déclarer avoir dû renoncer au cours des 12 derniers mois à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet, tant leur vie s'organise, de toutes façons, sans Internet.

Focus sur leurs difficultés

- Par conséquent ils sont relativement peu nombreux (25%) à avoir déjà ressenti une sensation de décalage avec leur entourage dans l'emploi de certaines technologies au point de se sentir seuls. 83% d'entre eux n'ont jamais eu le sentiment que leurs activités étaient limitées ou annulées à cause de l'emploi indispensable d'Internet.
- Ils sont très nombreux (86%) à ne pas avoir envie de progresser.

LES « OCCASIONNELS » – 4% DE L'ÉCHANTILLON

UNE POPULATION MAL ÉQUIPÉE QUI N'EST PAS PARTICULIÈREMENT EN DIFFICULTÉ DANS LES USAGES

Qui sont-ils ?

En quoi se distinguent-ils des Français en général et des autres familles en particulier ?

- Les occasionnels sont en majorité des hommes (61%).
- C'est le profil le plus jeune d'entre tous : 41% ont moins de 35 ans.
- Les CSP - y sont sur-représentées (49%), et notamment les ouvriers (38%), avec des niveaux de revenus plus faibles que la moyenne des Français (55% ont un revenu > 2 000 € nets mensuels pour le ménage et 26% > 1 000 €). Ils ont plus souvent un niveau inférieur au Bac (46%).
- Ils sont légèrement moins nombreux (43%) à vivre dans de grandes agglomérations (> 100 000 hab. et région parisienne) et ils vivent le plus souvent seuls (45%), voire en couple ou à trois.

Équipement

- 60% des occasionnels possèdent un équipement permettant d'aller sur Internet. C'est bien mieux que les réfractaires, mais bien moins que les aguerris, les volontaires, ou même les décalés. Si près de la moitié possède un smartphone (47%), ils sont peu nombreux à disposer d'un ordinateur, portable (24%) ou fixe (16%). Avec moins de 2 équipements en moyenne, ils sont moins bien équipés que les autres (hormis les réfractaires).
- Surtout, ce qui caractérise ce groupe est qu'aucun de ses individus ne dispose d'une connexion Internet à domicile. Les trois-quarts se connectent néanmoins à l'occasion en dehors de chez eux, essentiellement chez un proche (53%) ou sur leur lieu de travail (36%).

Usages

- Bien que pas du tout équipés à domicile, ils sont malgré tout 30% à utiliser Internet quotidiennement – (et 64% au moins une fois par semaine) – certes loin des niveaux des aguerris ou des volontaires, mais proche de celui des décalés, bien mieux équipés. Au regard de leur équipement et de l'absence de connexion à domicile, gageons qu'il s'agit avant tout d'un usage via un forfait d'Internet mobile.
- Pour 46% d'entre eux (i.e. comme les décalés), Internet leur permet de rester en contact avec leur famille ou amis proches plusieurs fois par semaine.

Aisance

- 76% trouvent les équipements de nouvelles technologies faciles à utiliser.
- Ils ne font pas partie de ceux qui ont le plus dû renoncer à faire quelque chose au cours des 12 derniers mois parce qu'il fallait utiliser Internet, même si c'est arrivé à une minorité non négligeable (44%).

Focus sur leurs difficultés

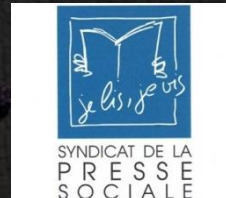
- Ils ne ressentent pas vraiment de décalage (39%) avec leur entourage dans l'emploi de certaines technologies au point de se sentir seuls... Mais plus de la moitié (51%) ont déjà vu leurs activités limitées ou annulées à cause de l'emploi indispensable d'Internet.
- Globalement, ils ne ressentent pas de besoin ni d'envie de progresser (64%)... sans doute car leur principal souci est l'équipement, et non pas les usages.

CONTACTS – Pôle Society

Christelle FUMEY – 01 57 00 58 94 – christelle.fumey@csa.eu

Stéphanie LAFFARGUE – 01 57 00 58 97 – stephanie.laffargue@csa.eu

Abigaïl VACHER – 01 57 00 58 96 – abigail.vacher@csa.eu





ANNEXES

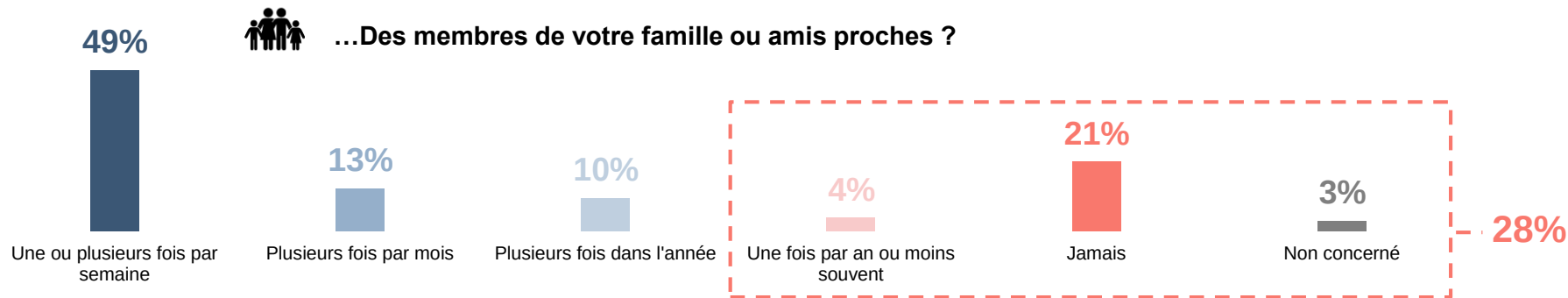
RÉSULTATS COMPLÉMENTAIRES

LA MOITIÉ DES « ABANDONNISTES » EST EN CONTACT AVEC SA FAMILLE/SES AMIS AU MOINS UNE FOIS PAR SEMAINE MAIS PLUS D'UN QUART LES VOIT UNE FOIS PAR AN OU MOINS SOUVENT

Q6. En moyenne, à quelle fréquence avez-vous des contacts par Internet avec...?

Base : « abandonnistes » (n=234) – Une seule réponse possible

abandonnistes



ILS SONT PLUS DU TIER À NE PAS AVOIR DE CONTACTS AVEC D'AUTRES PERSONNES

Q6. En moyenne, à quelle fréquence avez-vous des contacts par Internet avec...?

Base : « abandonnistes » (n=234) – Une seule réponse possible

abandonnistes

