

Les Français et l'inclusion numérique



Rapport de résultats
Septembre 2020



Contacts BVA OPINION

Christelle CRAPLET

Directrice de clientèle

christelle.craplet@bva-group.com

Gautier JARDON

Chargé d'études

gautier.jardon@bva-group.com

Méthodologie



Recueil

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de 1000 personnes réparties comme suit :

- **Grand public : 702 Français âgés de 18 ans et plus** interrogés par téléphone du 15 au 23 septembre 2020
- **Dirigeants de TPE : 300 dirigeants d'entreprises de moins de 10 salariés** interrogés par internet du 15 au 23 septembre 2020.



Echantillons

La représentativité de l'échantillon « Grand public » est assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, profession de la personne interrogée, région et catégorie d'agglomération.

La représentativité de l'échantillon « Dirigeants de TPE » est assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : taille d'entreprise, secteur et région.

Principaux enseignements

Principaux enseignements

L'accès au numérique reste compliqué pour certains Français

Si globalement, la très grande majorité des Français déclarent disposer au sein de leur foyer d'un ordinateur (88%) ou d'un smartphone (79%) et que 91% ont un accès Internet (à domicile ou via le smartphone), **certaines populations restent toujours plus exclues que la moyenne en terme d'accès au numérique** : c'est le cas notamment des **plus âgés** (21% des 65 ans et plus n'ont pas d'accès à Internet) et des personnes **disposant de faibles revenus** (17% de celles touchant moins de 1500€ par mois n'y ont pas accès). On observe également un clivage entre Province et région parisienne sur ce sujet et les personnes vivant en zone rurale sont moins nombreuses à déclarer avoir accès à un smartphone ou Internet.

Les personnes qui n'ont pas accès à internet à leur domicile l'expliquent en partie par une absence de besoin ressenti (35%) ou un manque d'intérêt (33%, 53% chez les plus âgés); mais **pour plus d'une personne sur dix, c'est aussi lié au fait d'habiter dans une zone mal reliée à internet** (15% des personnes concernées, 20% dans les petites agglomérations), **au coût des équipements** (13%) ou **au fait de ne pas savoir s'en servir** (12%, 20% chez les plus âgés), signe qu'une partie de la population reste exclue du numérique pour des raisons exogènes.

En ce qui concerne les TPE, l'utilisation du numérique est encore largement dominée par le recours aux e-mails (93%) et au téléphone (88%), tandis que les services de stockage via le cloud (18%) ou la visio-conférence (15%) sont moins utilisés au quotidien. La plupart des dirigeants interrogés s'estiment dans la moyenne en termes d'utilisation d'outils numériques (71%) mais on notera qu'un peu plus d'un sur dix (15%) a le sentiment d'être en retard dans ce domaine.

Un Français sur quatre a du mal à effectuer ses démarches administratives en ligne

De manière générale, **58% des Français estiment qu'il est compliqué pour tout un chacun d'effectuer des démarches du quotidien par Internet**. De fait, quand on les interroge sur leurs pratiques au quotidien, une minorité non négligeable de Français avoue avoir des difficultés à effectuer des démarches administratives en ligne (25%) ou effectuer des achats sur Internet (13%). Si ces démarches sont rentrées dans les mœurs d'une grande partie de la population (respectivement 69% et 76% jugent cela facile), cela reste difficile pour certaines personnes, notamment celles qui ne disposent pas d'Internet (48% ont du mal à faire des démarches en ligne) ou en ont un usage ponctuel (45% de ceux qui se connectent moins d'une fois par jour à Internet éprouvent des difficultés à accomplir ces démarches).

Au-delà même des difficultés ressenties par la minorité de Français peu à l'aise avec les outils numériques, **soulignons qu'une majorité des interviewés déclare avoir déjà dû renoncer à une démarche administrative en ligne (51%), essentiellement en raison du manque de clarté de cette dernière (68%)**. Certains ont donc également du mal à se familiariser avec la démarche, y compris parmi ceux qui utilisent Internet tous les jours (55%).

Par ailleurs, **les lieux où l'on peut trouver de l'aide pour effectuer ses démarches en ligne sont encore peu connus des Français** : seul un Français sur deux sait qu'il peut trouver de l'aide auprès de services de proximité comme Pôle Emploi (49%) et des mairies (49%). Ils ne sont que 42% à savoir que les médiathèques peuvent les aider et seul un Français sur cinq identifie les PIMMS ou les MSAP. Ces services restent par ailleurs encore peu utilisés des Français (entre 3% et 13% déclarent y avoir eu recours).

Principaux enseignements

Le confinement a plutôt renforcé les inégalités d'accès au numérique selon les Français

Le confinement a mis à jour l'importance des outils numériques dans le quotidien des Français : 65% ont eu le sentiment que pendant cette période, ces outils étaient devenus indispensables et 48% indiquent les avoir davantage utilisés qu'auparavant. Ce sont néanmoins surtout les jeunes (61%), les cadres (74%) et les personnes exerçant une profession intermédiaire (66%) qui s'en sont davantage emparés, alors que **les personnes un peu moins familières du numérique n'ont pas vraiment accru leur usage de ces outils**, à l'image des 65 ans et plus (63% ne les ont ni plus ni moins utilisés que d'habitude) ou des personnes utilisant peu Internet en temps normal (moins d'une fois par jour) : 54% de ces derniers n'ont ni plus ni moins utilisé les outils numériques durant le confinement, et 18% (contre 7% en moyenne) les ont même moins utilisés qu'en temps normal.

En définitive, le constat dressé par les Français est assez sévère : **46% pensent que le confinement a plutôt renforcé les inégalités d'accès et d'utilisation au numérique contre 35% qui pensent que cela n'a pas eu d'impact et 8% qui pensent que cela les a plutôt atténuées.**

Dans les faits, la majorité des Français n'a pas vraiment éprouvé de difficultés en raison d'un moindre accès au numérique durant le confinement mais là encore, on remarquera qu'**une minorité non négligeable d'interviewés indique avoir souffert de la situation** : 31% des personnes concernées par l'envoi de documents n'ont pas pu les imprimer (40% chez les foyers avec enfants), 29% n'ont pas pu acheter tous les produits dont ils avaient besoin et 28% ont eu le sentiment de passer à côté de certaines informations. Enfin, **une personne sur cinq a souffert d'isolement** en ne pouvant pas communiquer avec ses proches (22%) ou en se sentant exclu avec l'impression d'être laissé seul avec ses difficultés (22%).

Logiquement, la principale priorité des Français pour l'avenir est donc **d'améliorer l'accès des populations défavorisées au numérique (51%), mais aussi d'améliorer la couverture du territoire en haut débit (38%)**. 33% insistent sur la nécessité d'apprendre aux enfants à utiliser les outils numériques à l'école. Ils sont moins nombreux à prioriser les thématiques environnementales dans ce domaine : 29% évoquent le recyclage des appareils numériques, 18% la nécessité de limiter la surconsommation d'outils numériques.

Les dirigeants de TPE sont partagés sur le bilan qu'ils tirent du confinement en termes de soutien et d'accompagnement

Quant aux dirigeants de TPE, **s'ils estiment dans leur grande majorité avoir été bien équipés sur le plan informatique pendant cette période, près d'un sur dix s'est senti sous-équipé (8%)**. La plupart ont réussi à maintenir une activité (67%) sans avoir à faire appel à une aide extérieure pour cela (93%) et ceux qui ont dû arrêter leur activité (33%) l'expliquent avant tout par le contexte extérieur (secteur à l'arrêt), seuls 4% imputant l'arrêt de leur activité à des difficultés personnelles : gestion des obligations familiales, manque de compétences adaptées au contexte...

La moitié des dirigeants de TPE interrogés déclarent par ailleurs avoir bénéficié d'aides publiques (49%) et parmi eux, 84% ont jugé les démarches claires et l'interface en ligne aisée. Ceux qui n'en ont pas bénéficié (44%) l'expliquent par une absence de besoin ou d'éligibilité, mais on notera que **17% d'entre eux ont renoncé à ces aides en raison de leur complexité** : 12% parce qu'ils trouvaient cela trop compliqué ou mal expliqué, 6% en raison de l'interface web et 4% parce qu'ils n'ont pas trouvé l'aide nécessaire sur Internet. Parmi les personnes ayant bénéficié d'aides publiques, on soulignera également qu'un tiers (36%) a dû se faire aider pour effectuer ses démarches.

Des résultats qui expliquent sans doute le bilan relativement mitigé que les TPE dressent du confinement : **55% estiment ainsi que les entreprises comme la leur n'ont pas été suffisamment soutenues par les pouvoirs publics et 50% qu'elles ont été insuffisamment accompagnées.**

Résultats détaillés

Bva

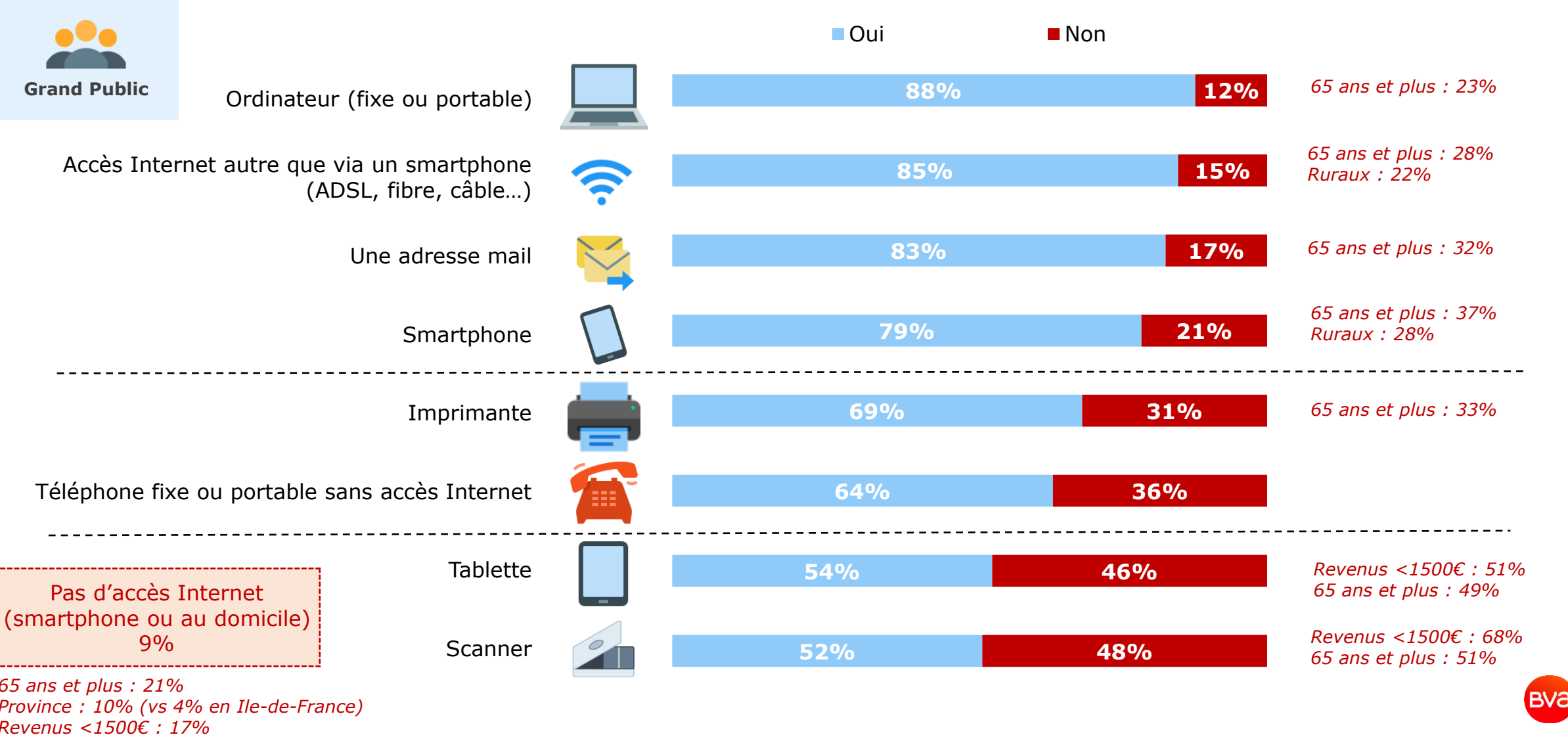
***L'équipement numérique des Français
et des dirigeants de TPE***

Bva

Certains Français, notamment parmi les plus âgés, les moins aisés ou ceux vivant en zone rurale, restent moins bien équipés sur le plan numérique aujourd'hui

Au sein de votre foyer, disposez-vous des équipements suivants ?

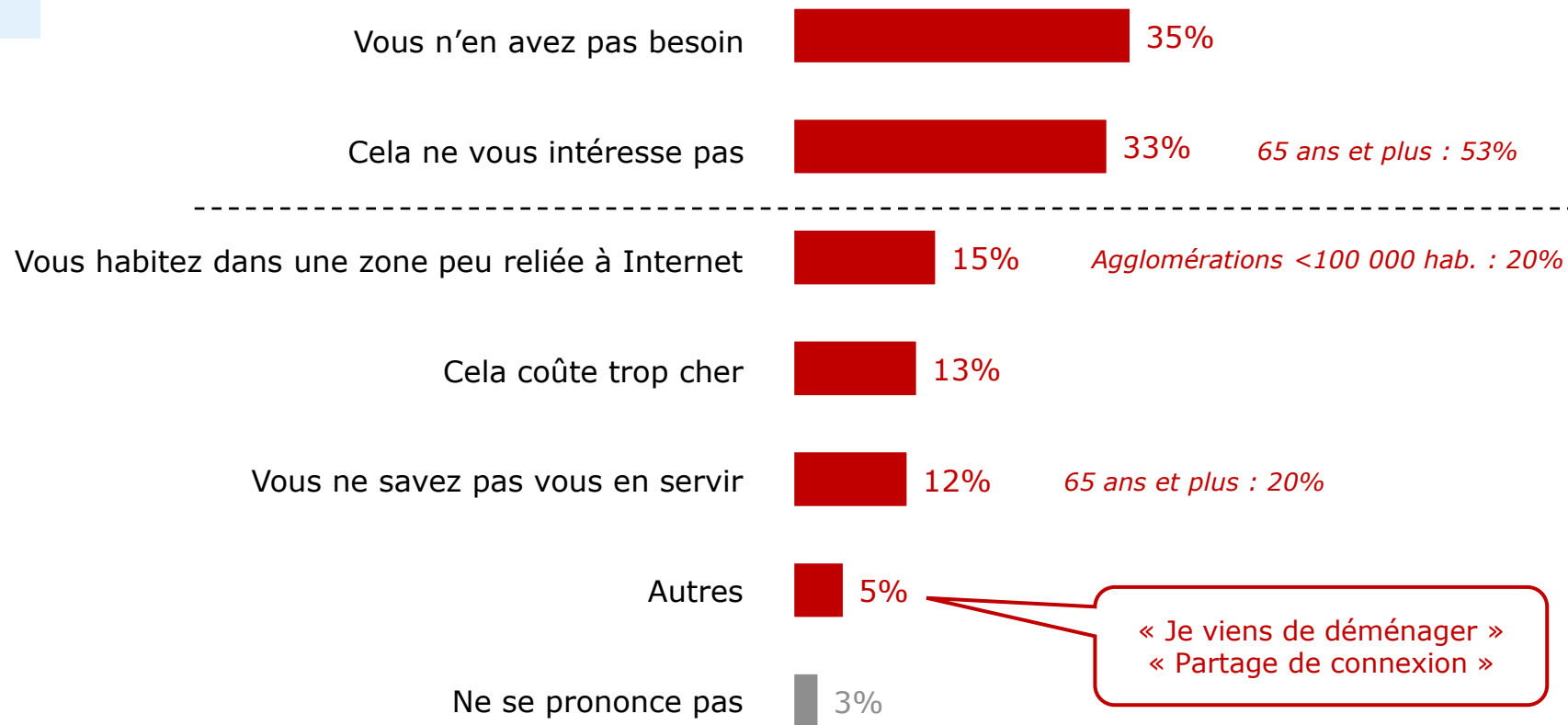
Base : Ensemble des Français (702)



L'absence d'accès à internet à domicile n'est pas toujours un choix : pour plus d'1 personne sur 10, c'est lié à la zone d'habitation ou au coût de l'équipement

Pour quelles raisons n'avez-vous pas accès à Internet chez vous ?

Base : A ceux qui n'ont pas d'accès à internet chez eux (111)

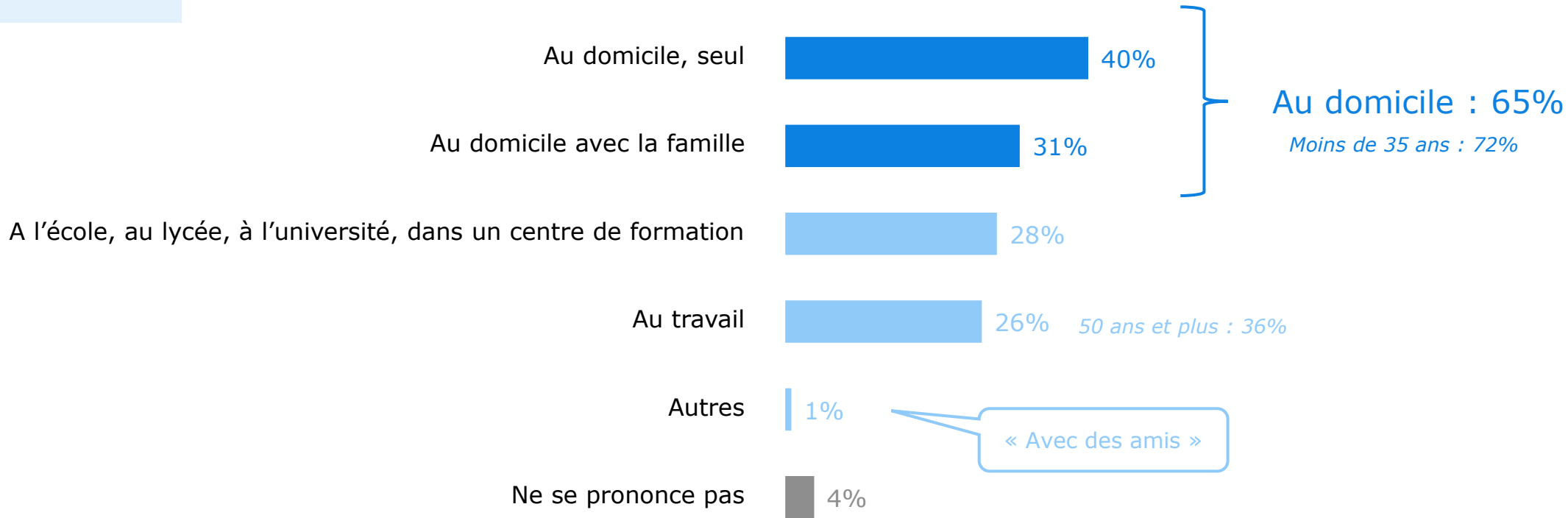


Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles.

Les deux tiers des Français ont appris à utiliser les outils numériques chez eux, dont beaucoup en autonomie

Où avez-vous appris à utiliser des outils numériques ?

Base : Ensemble des Français (702)



Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles.

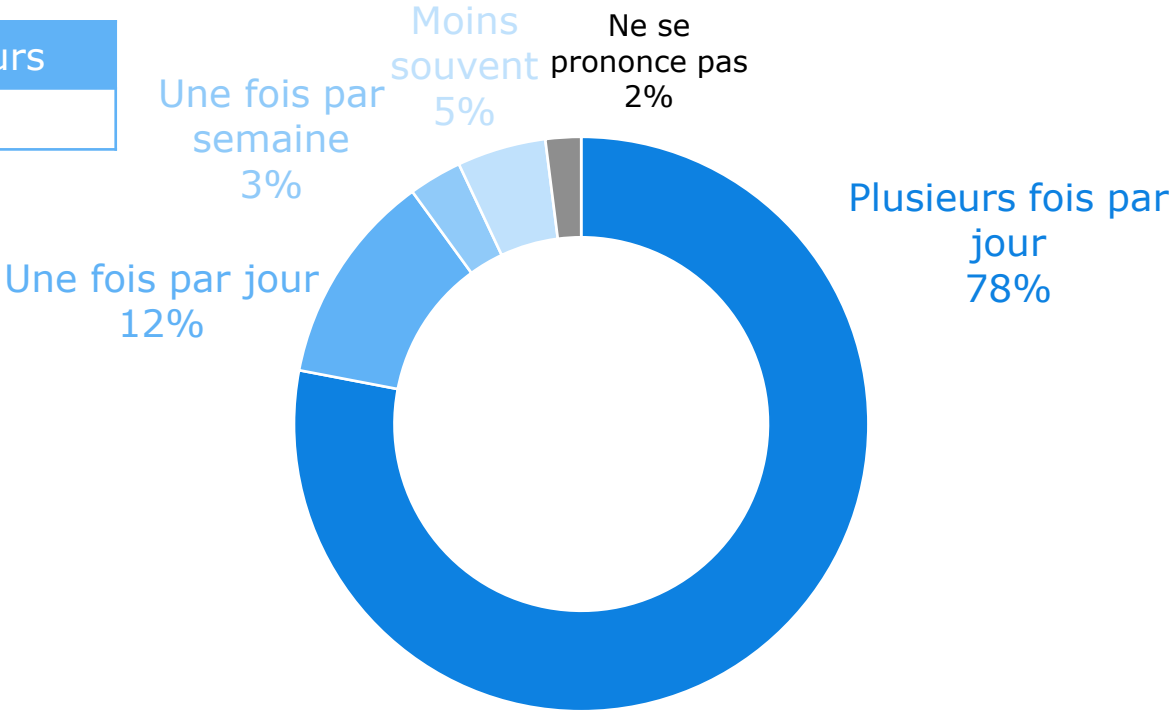
La très grande majorité des Français ayant accès à internet s’y connecte plusieurs fois par jour, notamment les jeunes, les cadres et les professions intermédiaires

En moyenne, combien de fois vous connectez-vous à internet, quel que soit le type d’équipement avec lequel vous vous connectez et quelle que soit votre activité (mails, recherches...) ?

Base : A ceux qui ont accès à Internet ou ont un smartphone (630)



Tous les jours
90%

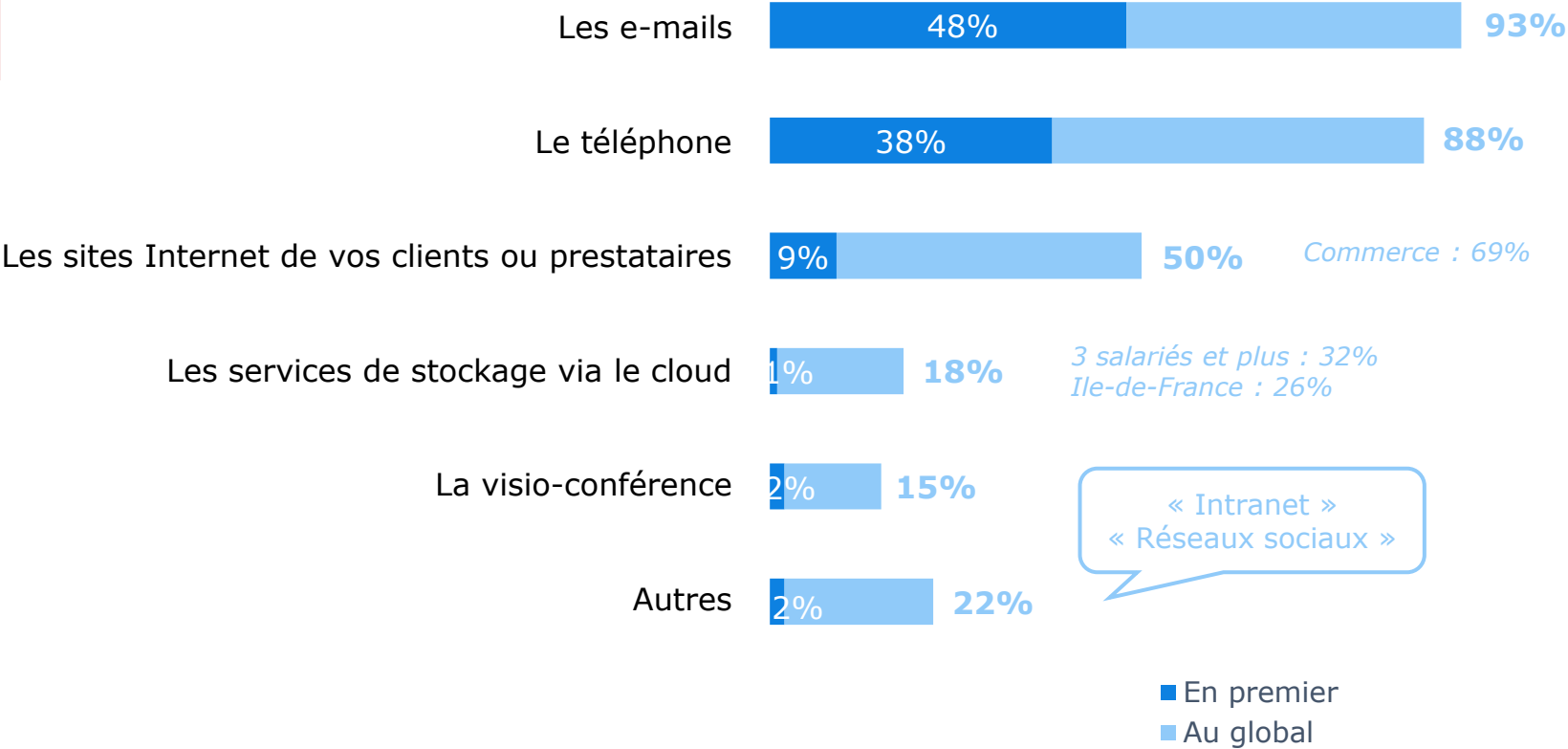


	Plusieurs fois/jour	Au moins 1 fois/jour	Pas chaque semaine
Hommes	78%	91%	5%
Femmes	78%	89%	6%
18-34 ans	88%	96%	4%
35-49 ans	88%	97%	-
50-64 ans	71%	86%	4%
65 ans et plus	57%	77%	16%
Cadres	91%	100%	-
Professions intermédiaires	94%	98%	1%
Employés et ouvriers	78%	90%	5%
Commune rurale	67%	83%	8%
Moins de 20 000 hab.	77%	91%	4%
De 20 000 à 100 000 hab.	82%	88%	11%
Plus de 100 000 hab.	80%	91%	4%
Agglo parisienne	81%	96%	2%

Du côté des dirigeants de TPE : e-mails et téléphones sont encore les outils numériques incontournables de l'activité professionnelle, loin devant tous les autres

Quels sont parmi les outils numériques suivants ceux que vous utilisez le plus souvent dans le cadre de votre activité professionnelle ? En 1er ? En 2e ? En 3e ?

Base : TPE (300)



Total supérieur à 100 car trois réponses possibles

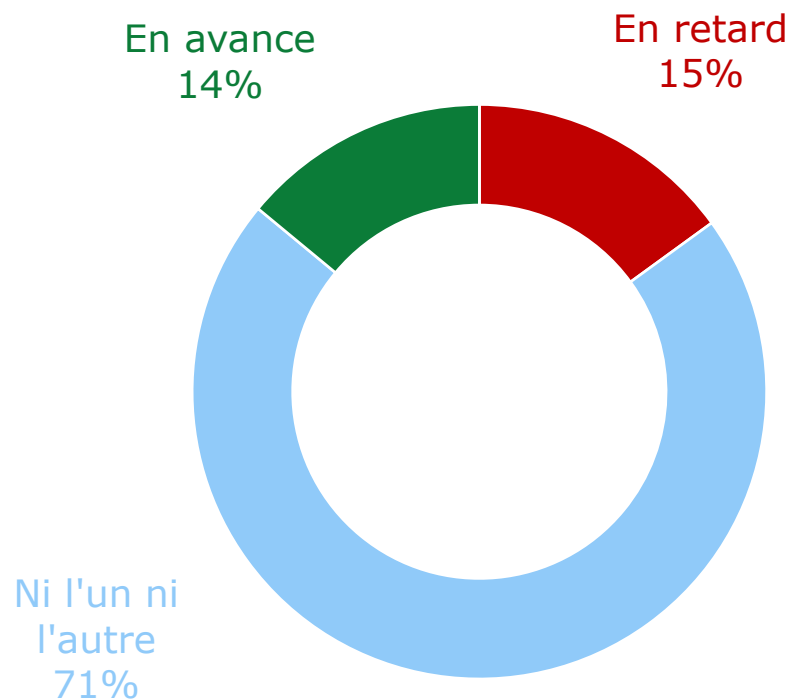
La plupart des dirigeants de TPE françaises considèrent que leur entreprise est dans la norme en matière d'avancée dans l'utilisation des outils numérique

De manière générale, diriez-vous que votre entreprise est plutôt en avance ou en retard dans l'utilisation des outils numériques ?

Base : TPE (300)



Dirigeants de
TPE



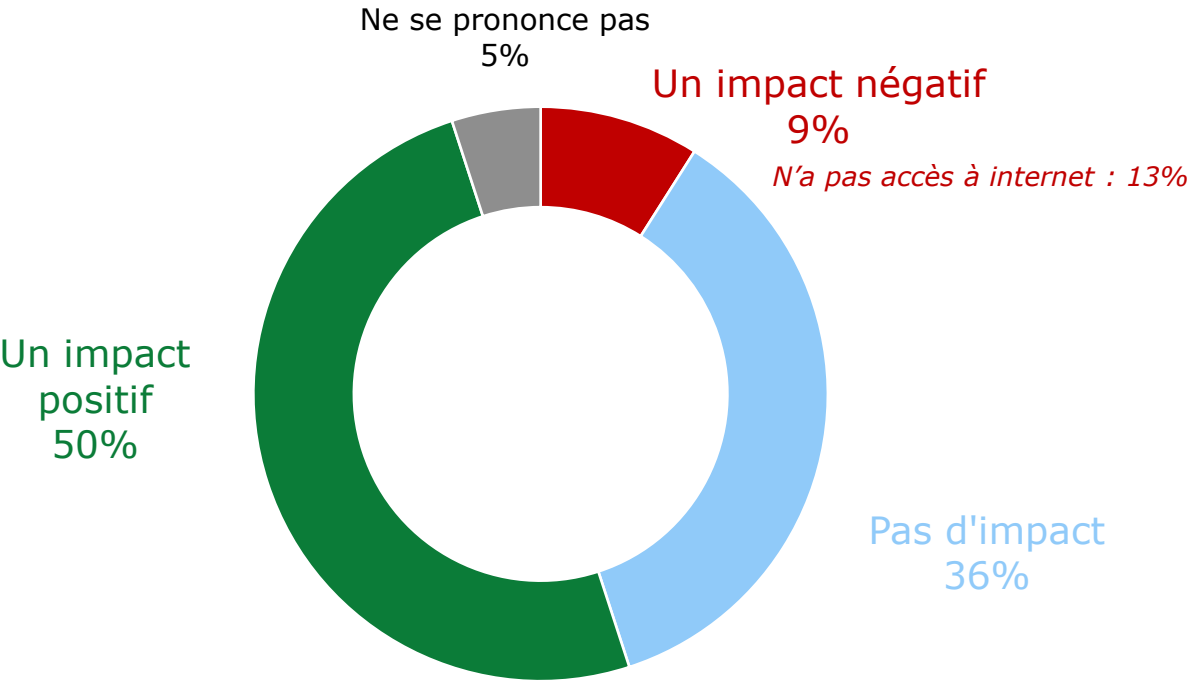
Le numérique au quotidien

Bva

L'impact du numérique sur leur quotidien apparaît positif à la moitié des Français au niveau de leur territoire

Là où vous habitez, le numérique a-t-il selon vous un impact positif, négatif ou pas d'impact sur votre quotidien (qualité de la couverture numérique, démarches en ligne proposées...) ?

Base : Ensemble des Français (702)

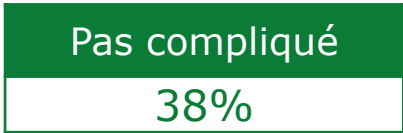
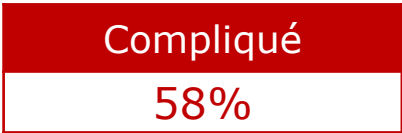


	Impact positif	Pas d'impact	Impact négatif
Hommes	53%	34%	9%
Femmes	47%	38%	9%
18-34 ans	59%	33%	6%
35-49 ans	56%	31%	10%
50-64 ans	44%	39%	11%
65 ans et plus	39%	43%	8%
Cadres	68%	23%	5%
Professions intermédiaires	65%	25%	7%
Employés et ouvriers	49%	39%	9%
Commune rurale	41%	46%	9%
Moins de 20 000 hab.	46%	37%	13%
De 20 000 à 100 000 hab.	56%	33%	6%
Plus de 100 000 hab.	51%	36%	6%
Agglo parisienne	58%	26%	11%

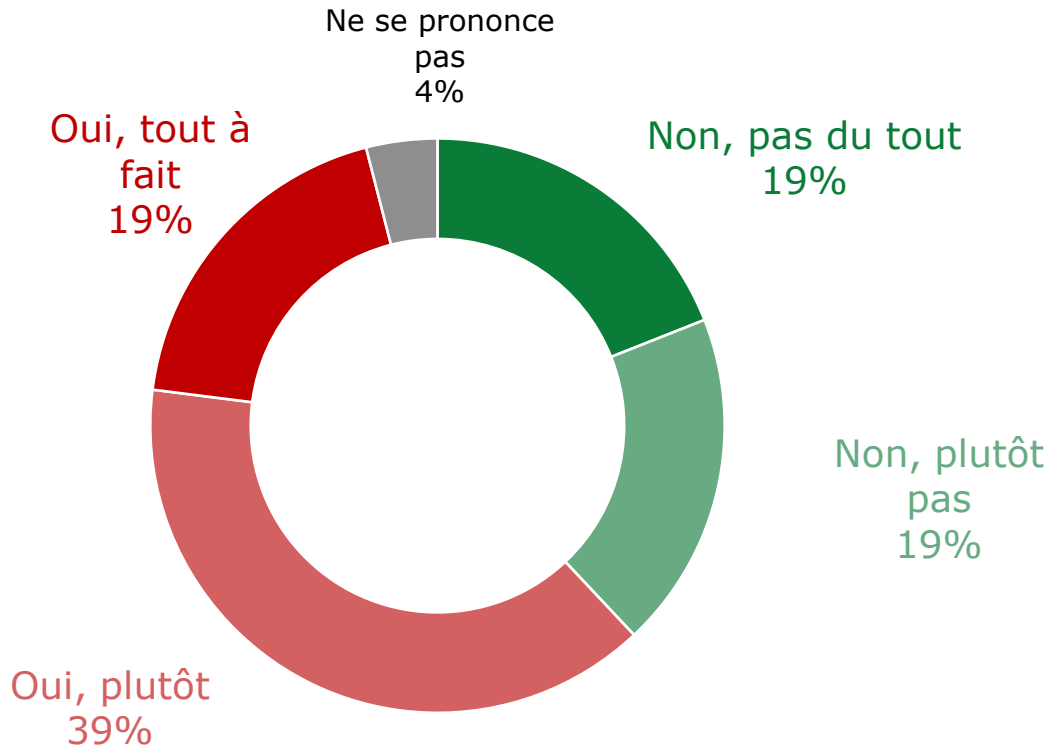
Une majorité de Français considère qu'il est aujourd'hui compliqué pour tout un chacun d'effectuer ses démarches du quotidien sur Internet

De manière générale, avez-vous le sentiment qu'il est aujourd'hui compliqué pour n'importe quel citoyen d'effectuer ses démarches du quotidien sur Internet (courses, démarches administratives...) ?

Base : Ensemble des Français (702)



Agglo < 100 000 hab. : 62%



	Compliqué	Pas compliqué
Hommes	59%	38%
Femmes	58%	38%
18-34 ans	49%	48%
35-49 ans	60%	38%
50-64 ans	67%	31%
65 ans et plus	58%	35%
Cadres	61%	38%
Professions intermédiaires	56%	43%
Employés et ouvriers	59%	37%
Commune rurale	62%	34%
Moins de 20 000 hab.	58%	39%
De 20 000 à 100 000 hab.	68%	28%
Plus de 100 000 hab.	54%	42%
Agglo parisienne	55%	40%

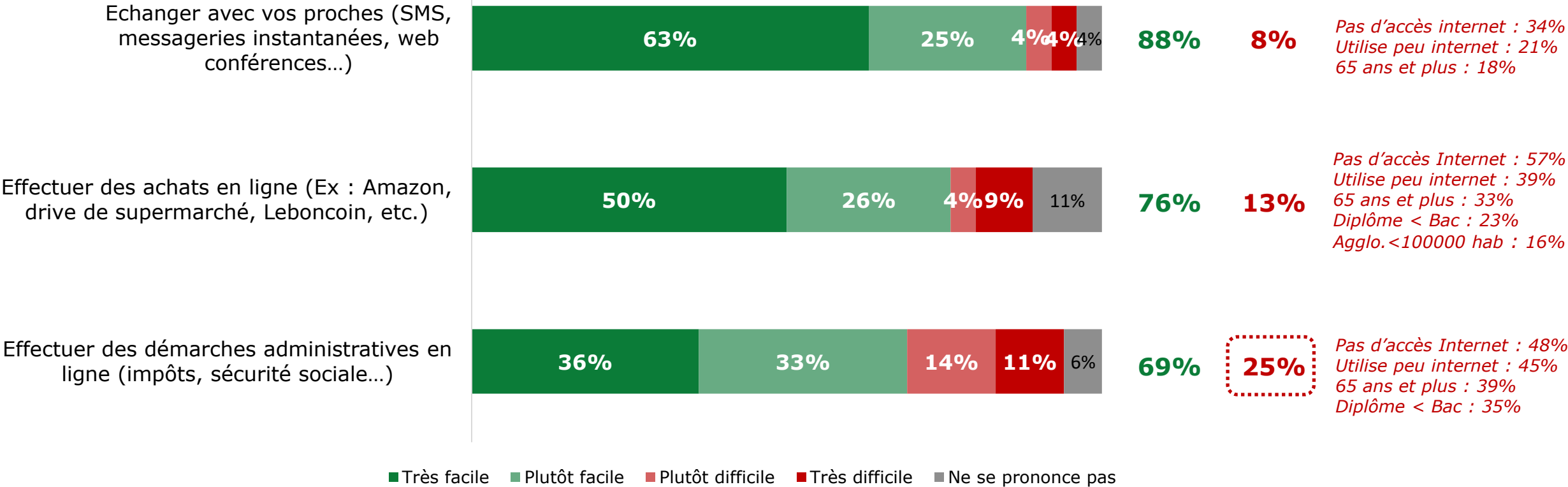
Dans les faits, un accès au numérique jugé globalement facile mais une minorité est confrontée à des difficultés notamment pour effectuer des démarches administratives

De manière générale, diriez-vous qu'il est pour vous facile ou difficile de faire les choses suivantes ?

Base : Ensemble des Français (702)



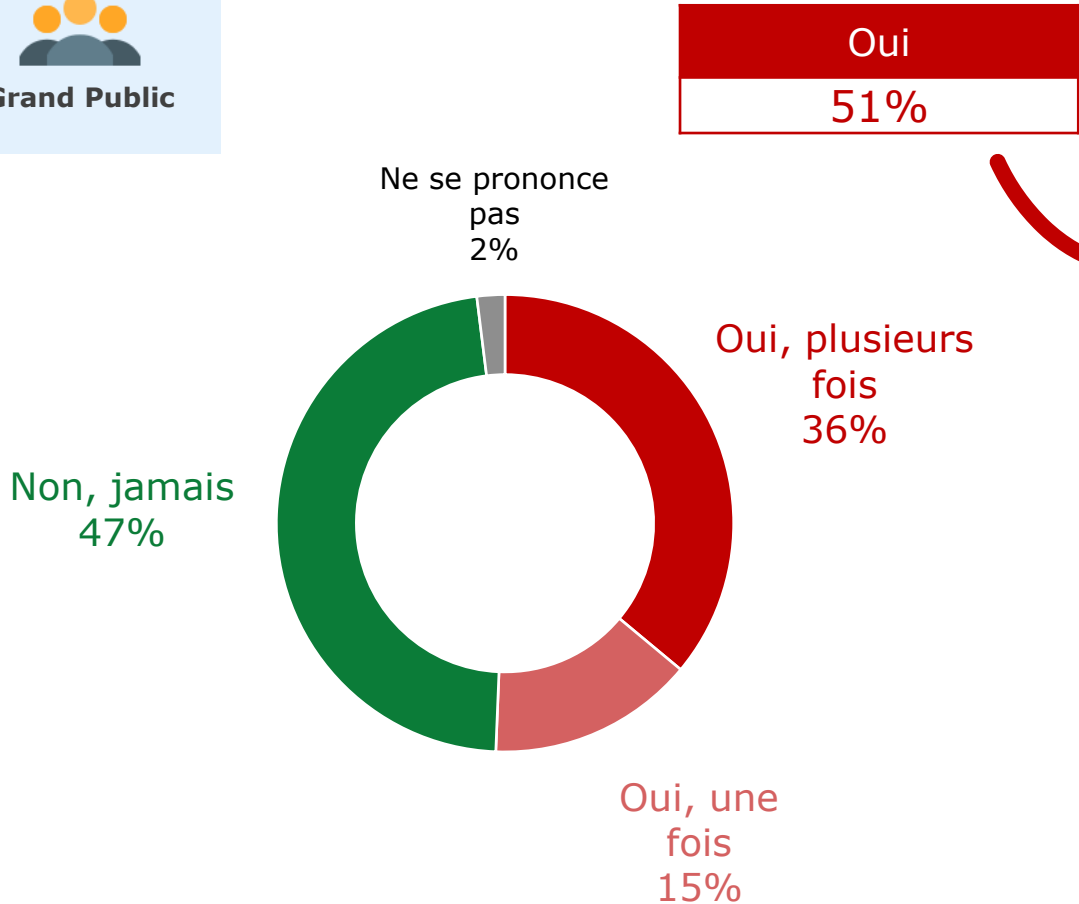
Grand Public



La moitié des Français a déjà renoncé à finaliser une démarche administrative en ligne, généralement en raison du manque de clarté de celle-ci

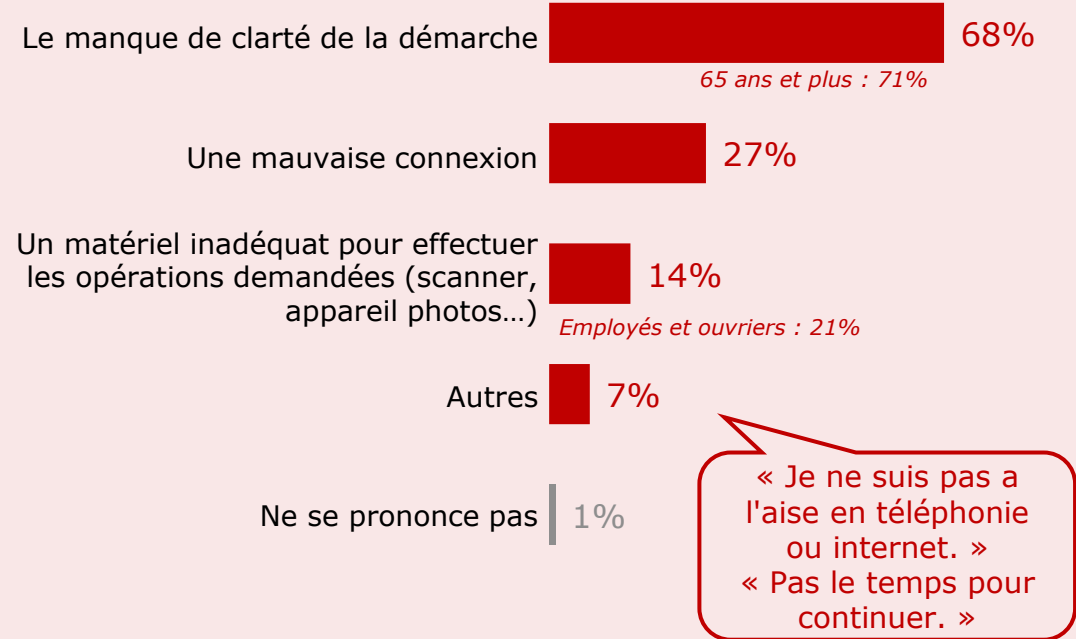
Avez-vous déjà commencé une démarche administrative en ligne et renoncé car vous n'arriviez pas à finaliser votre demande ?

Base : Ensemble des Français (702)



Quelles sont les principales difficultés que vous avez rencontrées ?

Base : A ceux qui ont déjà renoncé à une démarche administrative en ligne (364)



Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles.

Les lieux où l'on peut trouver de l'aide concernant le numérique ne sont pas encore très connus, notamment les PIMMS et MSAP

Les personnes ayant des difficultés d'accès ou d'utilisation des outils numériques peuvent se rendre dans certains lieux pour se faire aider dans leurs démarches. Saviez-vous que les lieux suivants proposaient ce type d'aide ?

Base : Ensemble des Français (702)



Certains services publics de proximité comme Pôle Emploi



Oui

49%

Les mairies



49%

Les médiathèques



42%

Les PIMMS (Point Information Médiation Multiservices mobile)



20%

Les maisons France Service / MSAP



20%

- Oui, et vous avez déjà fait appel à eux pour vos démarches
- Oui, mais vous n'avez jamais fait appel à eux pour vos démarches
- Non
- Ne se prononce pas

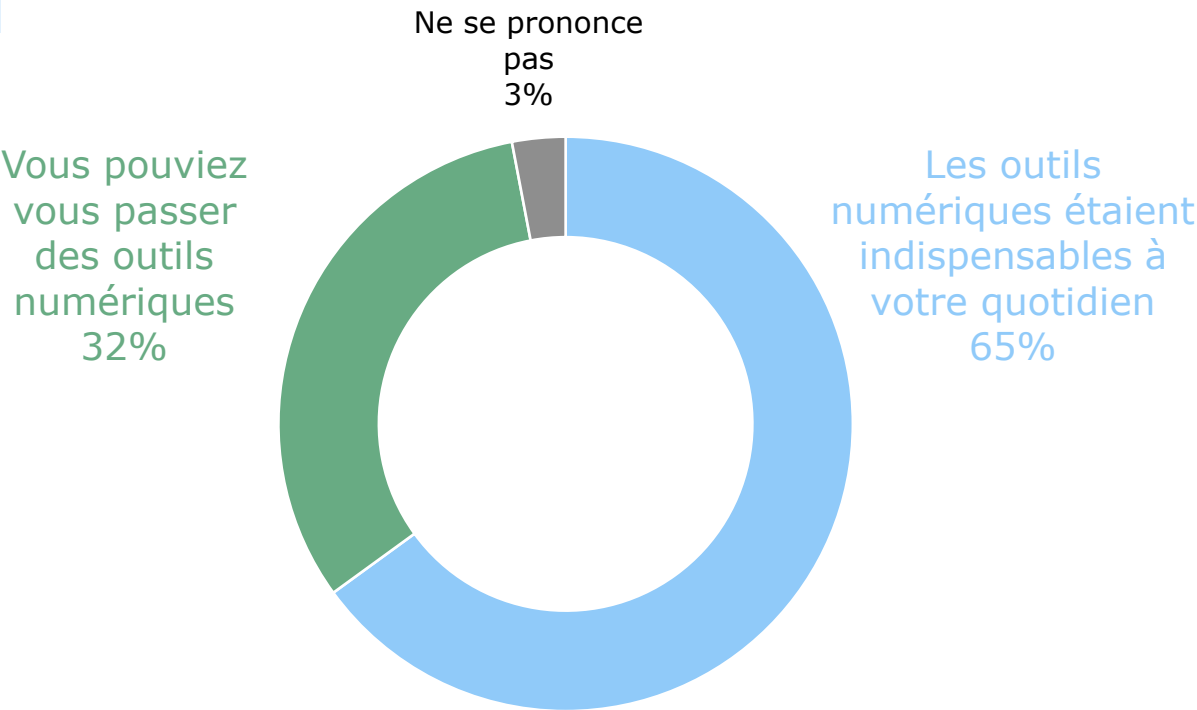
L'accès au numérique pendant le confinement

Bva

Pendant le confinement, les outils numériques sont apparus indispensables à une nette majorité de Français...

Pendant le confinement, avez-vous eu le sentiment que ...

Base : Ensemble des Français (702)

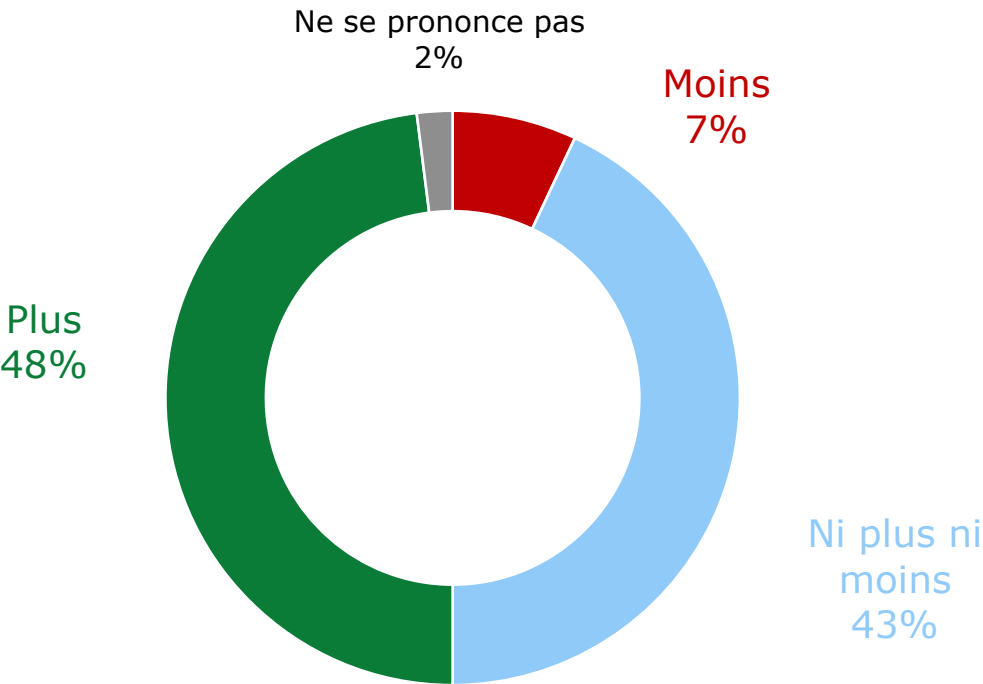


	Vous pouviez vous en passer	Indispensables
Hommes	36%	62%
Femmes	29%	67%
18-34 ans	21%	77%
35-49 ans	22%	76%
50-64 ans	41%	57%
65 ans et plus	48%	45%
Cadres	20%	79%
Professions intermédiaires	20%	79%
Employés et ouvriers	34%	64%
Commune rurale	37%	61%
Moins de 20 000 hab.	34%	63%
De 20 000 à 100 000 hab.	31%	67%
Plus de 100 000 hab.	33%	62%
Agglo parisienne	24%	72%

... et ces outils numériques ont été globalement plus utilisés qu'auparavant

Pendant le confinement, avez-vous utilisé plus, moins ou ni plus ni moins vos outils numériques (ordinateur, imprimante, téléphone...) qu'avant le confinement ?

Base : Ensemble des Français (702)

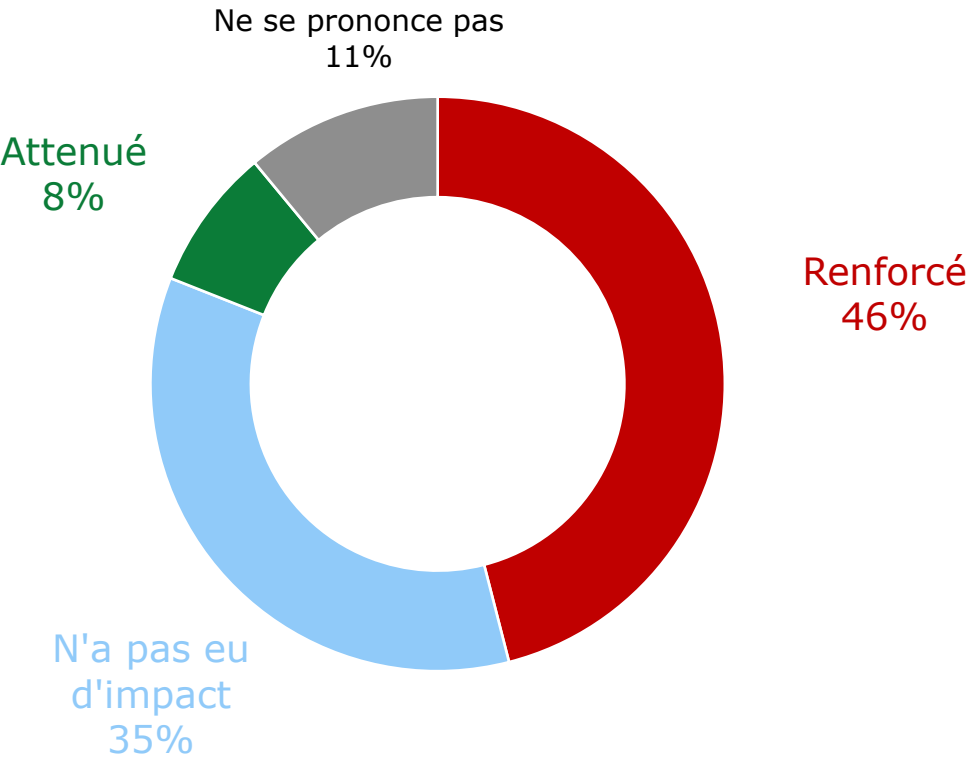


	Plus	Ni plus ni moins	Moins
Hommes	48%	41%	9%
Femmes	48%	45%	6%
18-34 ans	61%	31%	7%
35-49 ans	52%	39%	7%
50-64 ans	51%	41%	6%
65 ans et plus	24%	63%	8%
Cadres	74%	20%	6%
Professions intermédiaires	66%	30%	3%
Employés et ouvriers	51%	39%	8%
Commune rurale	40%	44%	13%
Moins de 20 000 hab.	48%	45%	6%
De 20 000 à 100 000 hab.	45%	52%	3%
Plus de 100 000 hab.	51%	37%	8%
Agglo parisienne	55%	41%	3%

Un recours aux outils numériques qui paraît toutefois inégalitaire : près d'un Français sur deux pense que le confinement a renforcé les inégalités d'accès au numérique

Globalement, diriez-vous qu'en France, le confinement a renforcé, atténué ou n'a pas eu d'impact sur les inégalités d'accès et d'utilisations du numérique ?

Base : Ensemble des Français (702)

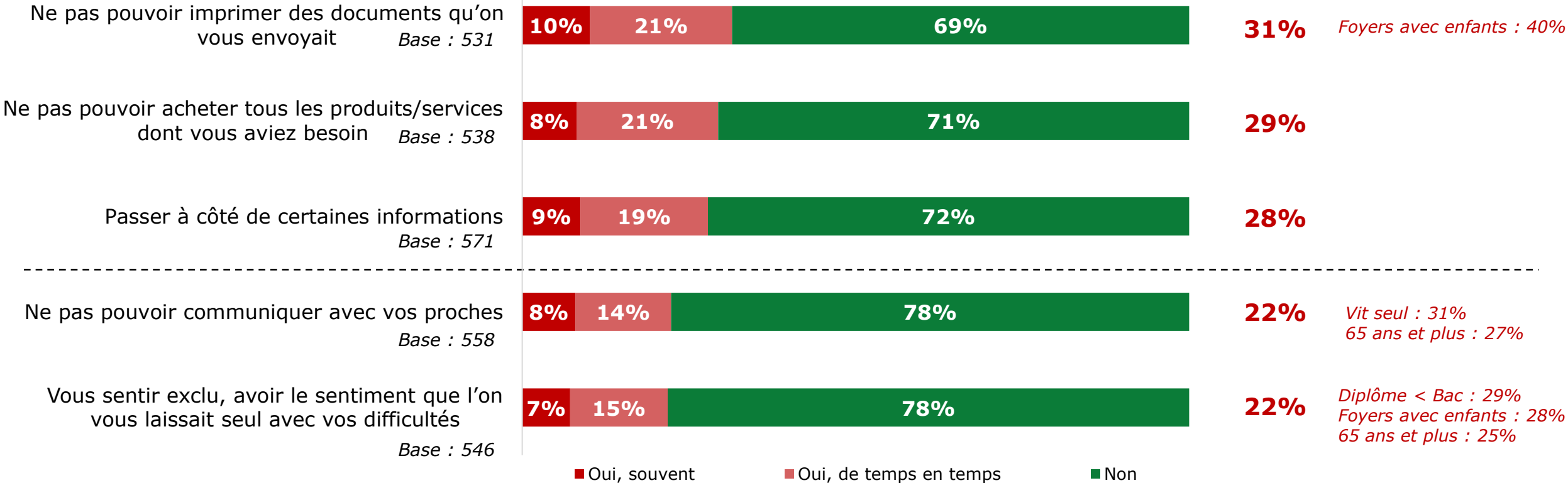


	Atténué	N'a pas eu d'impact	Renforcé
Hommes	9%	33%	47%
Femmes	7%	37%	44%
18-34 ans	12%	28%	53%
35-49 ans	6%	31%	57%
50-64 ans	8%	37%	40%
65 ans et plus	7%	45%	32%
Cadres	6%	21%	61%
Professions intermédiaires	9%	28%	57%
Employés et ouvriers	9%	33%	47%
Commune rurale	8%	40%	40%
Moins de 20 000 hab.	7%	33%	48%
De 20 000 à 100 000 hab.	7%	26%	47%
Plus de 100 000 hab.	8%	37%	46%
Agglo parisienne	7%	35%	51%

Près d'un Français sur trois a connu des difficultés techniques liées aux outils numériques durant le confinement tandis qu'un sur cinq a souffert d'isolement

Pendant le confinement, avez-vous rencontré les difficultés suivantes car vous n'aviez pas les outils numériques nécessaires ou que ceux-ci ne fonctionnaient pas bien ?

Base : Ensemble des Français (hors non concernés)



Un quart des télétravailleurs a également rencontré des difficultés, souvent d'ordre technique, durant le confinement

Avez-vous fait du télétravail pendant le confinement ?

Base : Aux actifs occupés (395)

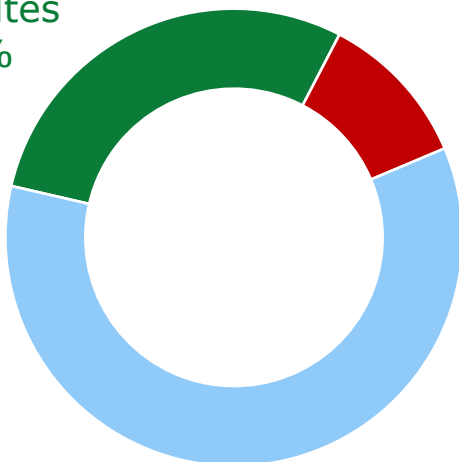


Grand Public

Oui, et vous
n'avez pas
rencontré de
difficultés
29%

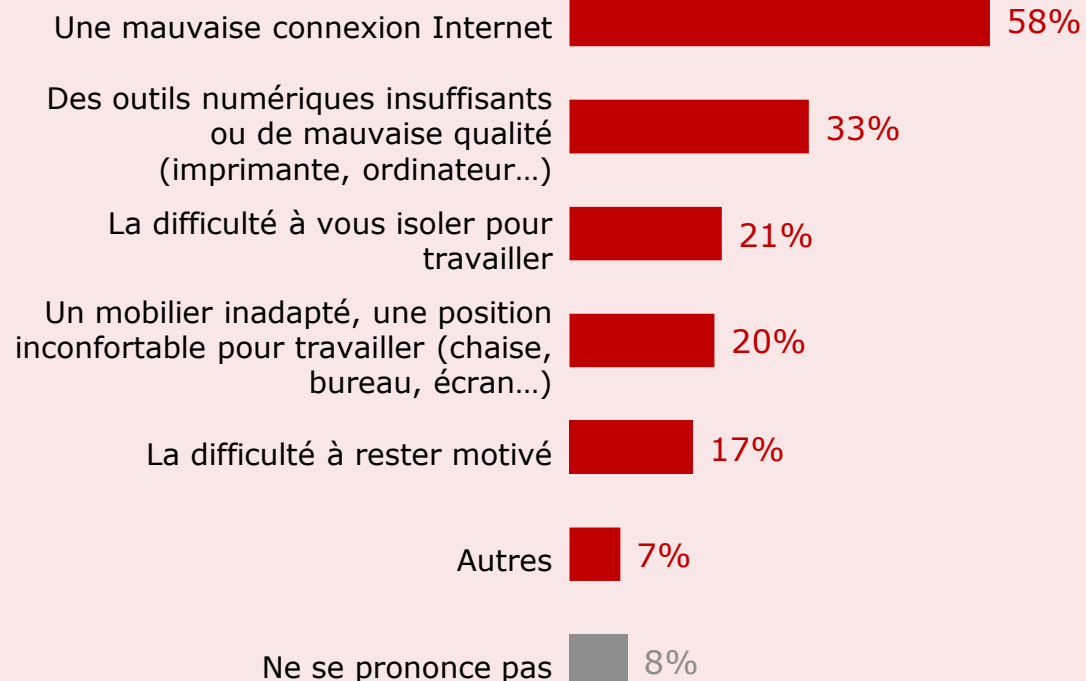
Oui, mais vous
avez rencontré
des difficultés
11%

Non
60%



Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

Base : A ceux qui ont eut des difficultés (43)



Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles.

De leur côté, les dirigeants de TPE se sont globalement sentis bien équipés pendant le confinement ; près d'un sur dix s'est toutefois trouvé en difficulté

Globalement, diriez-vous que pendant le confinement, vous étiez bien ou mal équipé au niveau de vos équipements informatiques pour faire face à la crise et continuer votre activité ?

Base : TPE (300)



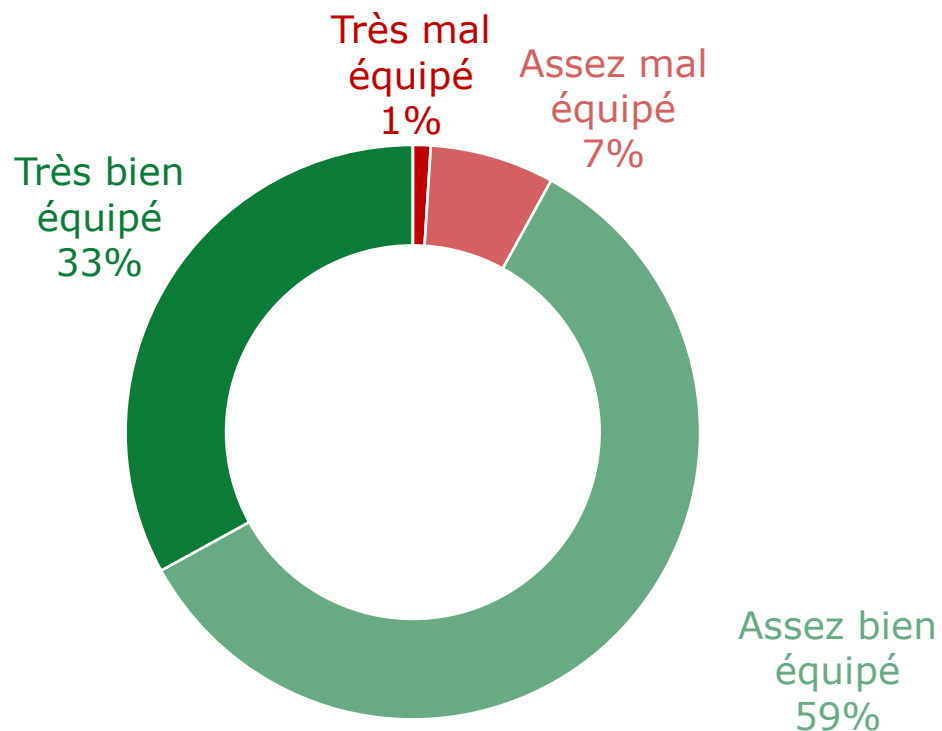
Dirigeants de
TPE

Bien équipé

92%

Mal équipé

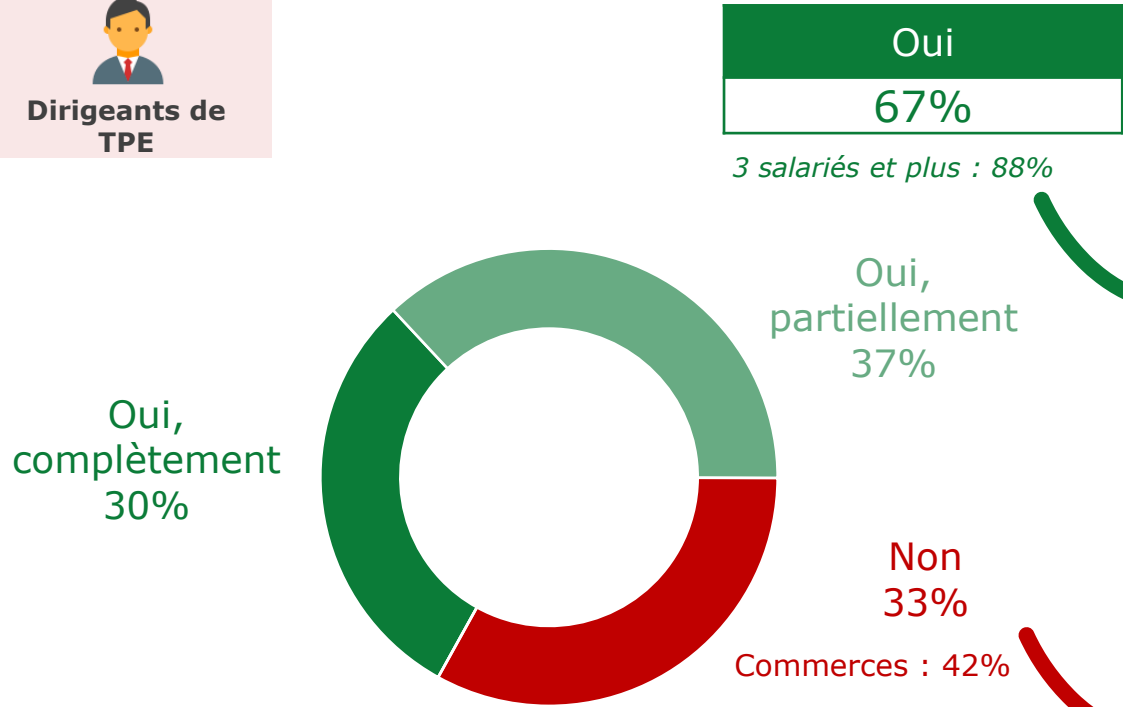
8%



Peu de dirigeants ont été confrontés à des difficultés personnelles (autres que celles liées au contexte général) telles que cela les a contraint à arrêter leur activité

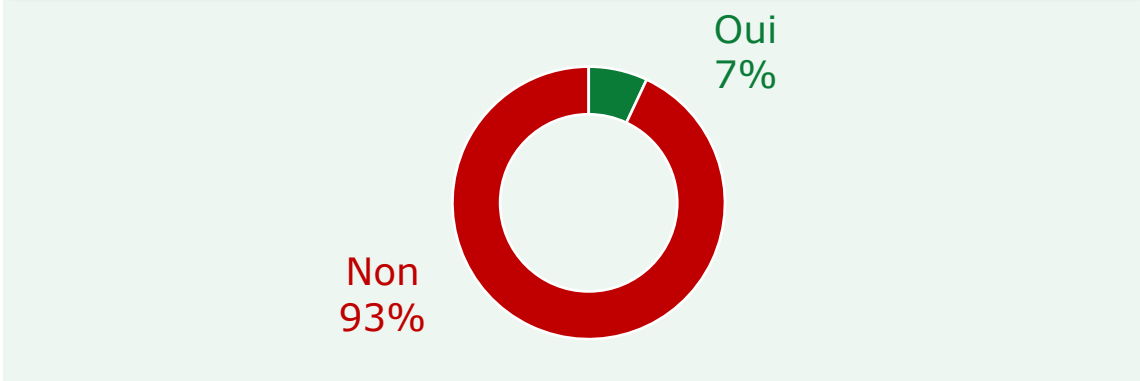
Pendant le confinement, avez-vous pu maintenir votre activité ?

Base : TPE (300)



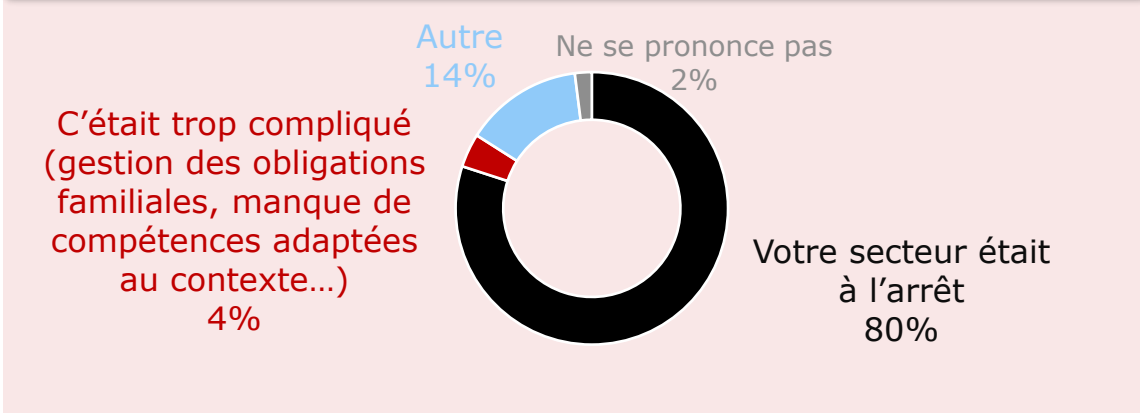
Avez-vous fait appel à une aide extérieure (famille, prestataire...) pour vous aider à maintenir votre activité ?

Base : A ceux qui ont pas pu maintenir leur activité (203)



Pourquoi n'avez-vous pas pu maintenir votre activité ?

Base : A ceux qui n'ont pas pu maintenir leur activité (97)



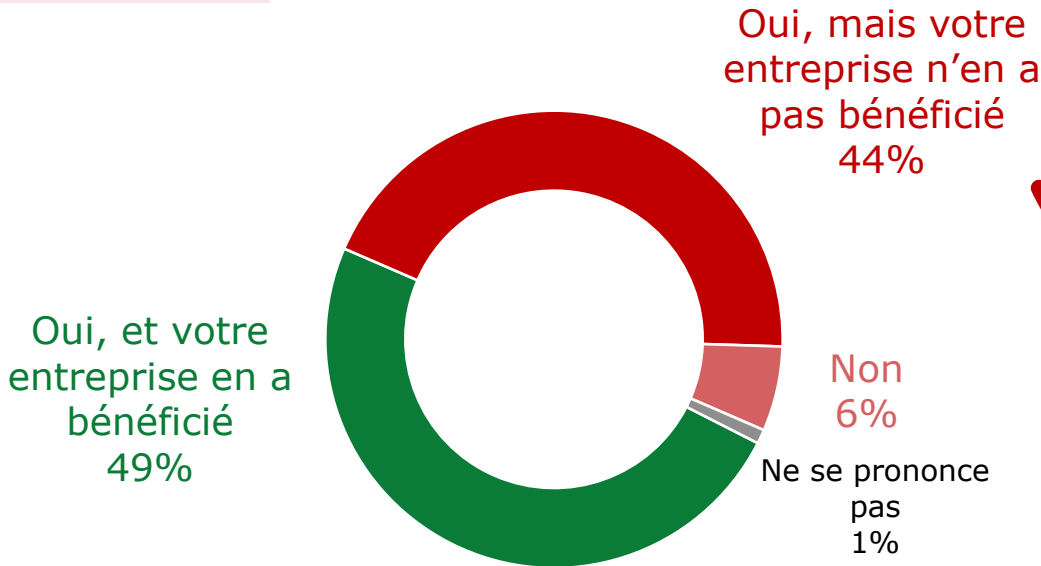
La moitié des dirigeants interrogés ont bénéficié de mesures publiques de soutien économique durant la crise ; ceux qui ne les ont pas perçues n'étaient globalement pas éligibles, même si une petite minorité a dû y renoncer face à la complexité des démarches

L'Etat a mis en place des mesures de soutien économique exceptionnelles aux entreprises pendant la crise sanitaire. En avez-vous entendu parler ?

Base : TPE (300)

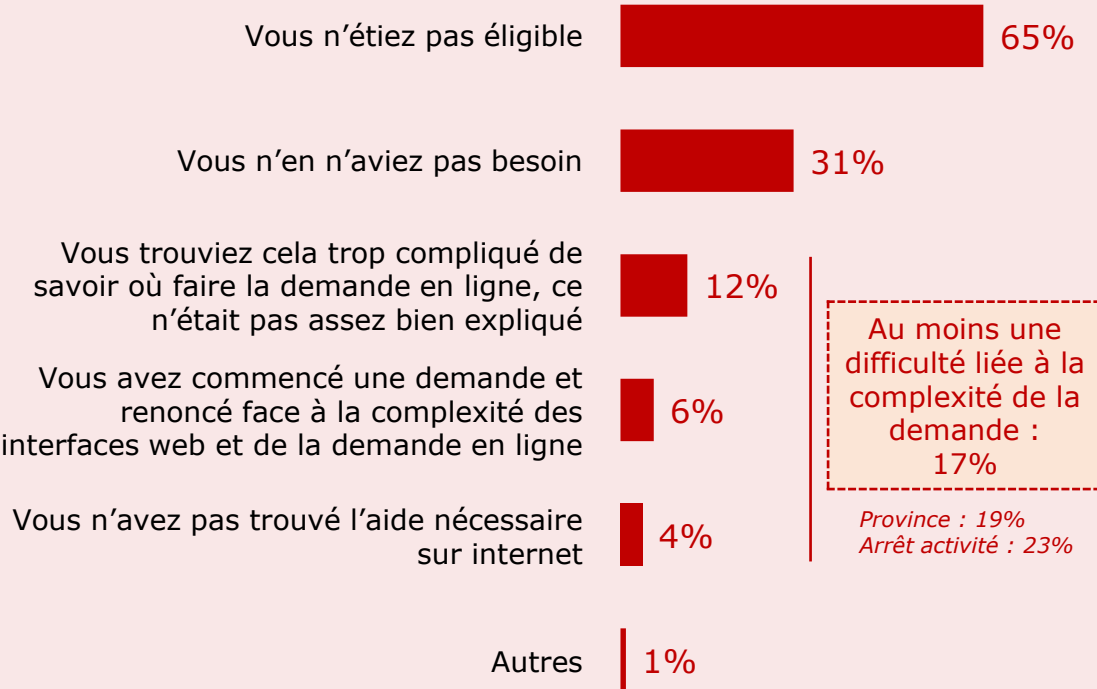


Dirigeants de TPE



Pour quelles raisons votre entreprise n'a-t-elle pas bénéficié de ces aides ?

Base : A ceux qui n'ont pas bénéficié d'aides (133)



Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles.

Si les démarches en ligne pour obtenir ces aides sont apparues claires à la grande majorité des dirigeants de TPE en ayant bénéficié, un tiers a tout de même dû se faire aider

De manière générale, diriez-vous que...

Base : A ceux qui ont bénéficié des aides exceptionnelles de l'État (146)



Les démarches en ligne à faire étaient clairement expliquées, les interfaces simples d'utilisation



Oui Non

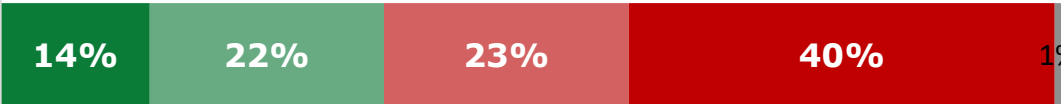
84% 15%

Les critères d'éligibilité étaient clairs et facilement accessibles en ligne



83% 17%

Vous avez sollicité de l'aide pour effectuer ces démarches en ligne



36%

73%

■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Ne se prononce pas

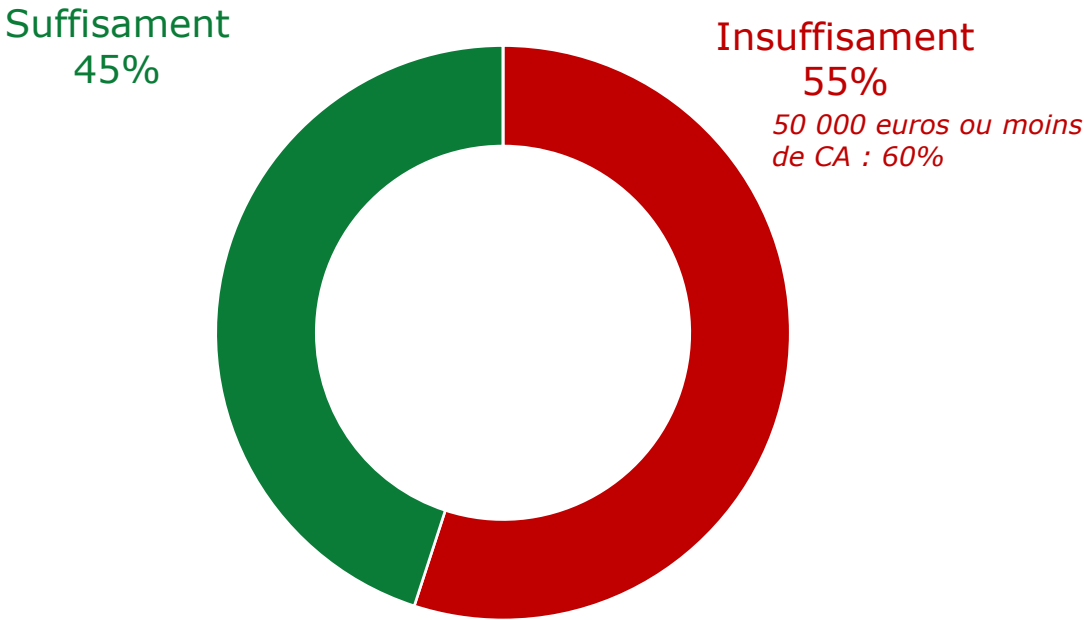
Au final, les dirigeants des TPE sont partagés concernant le soutien institutionnel et l'accompagnement dont ils ont pu bénéficier sur la période : la moitié estime qu'il n'a pas été suffisant

De manière générale, diriez-vous que pendant le confinement, les entreprises comme la vôtre ont été suffisamment ou insuffisamment...

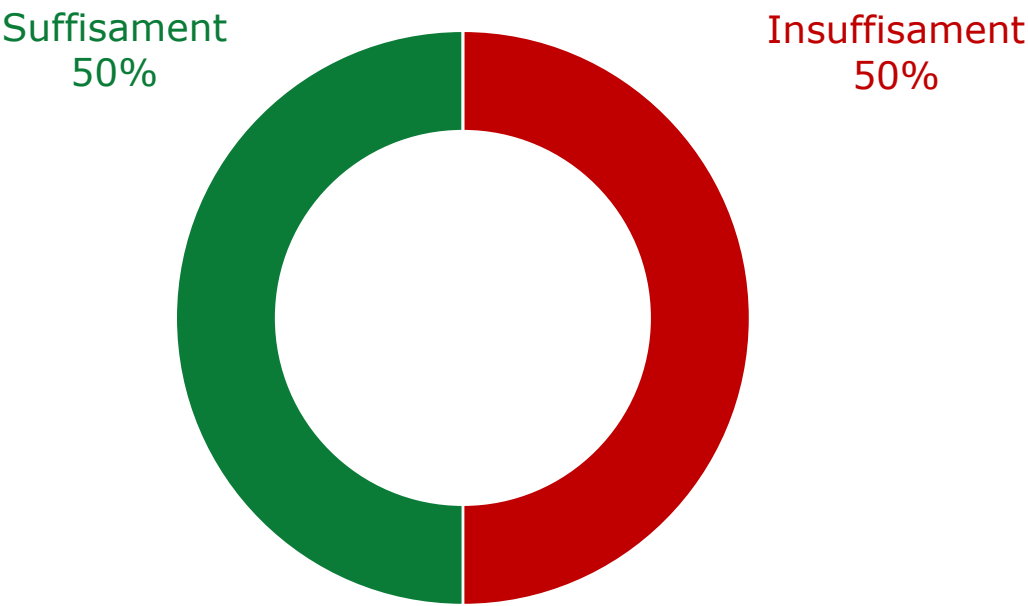
Base : TPE (300)



Soutenues par les pouvoirs publics



Accompagnées dans leurs démarches



Et l'avenir ?

Bva

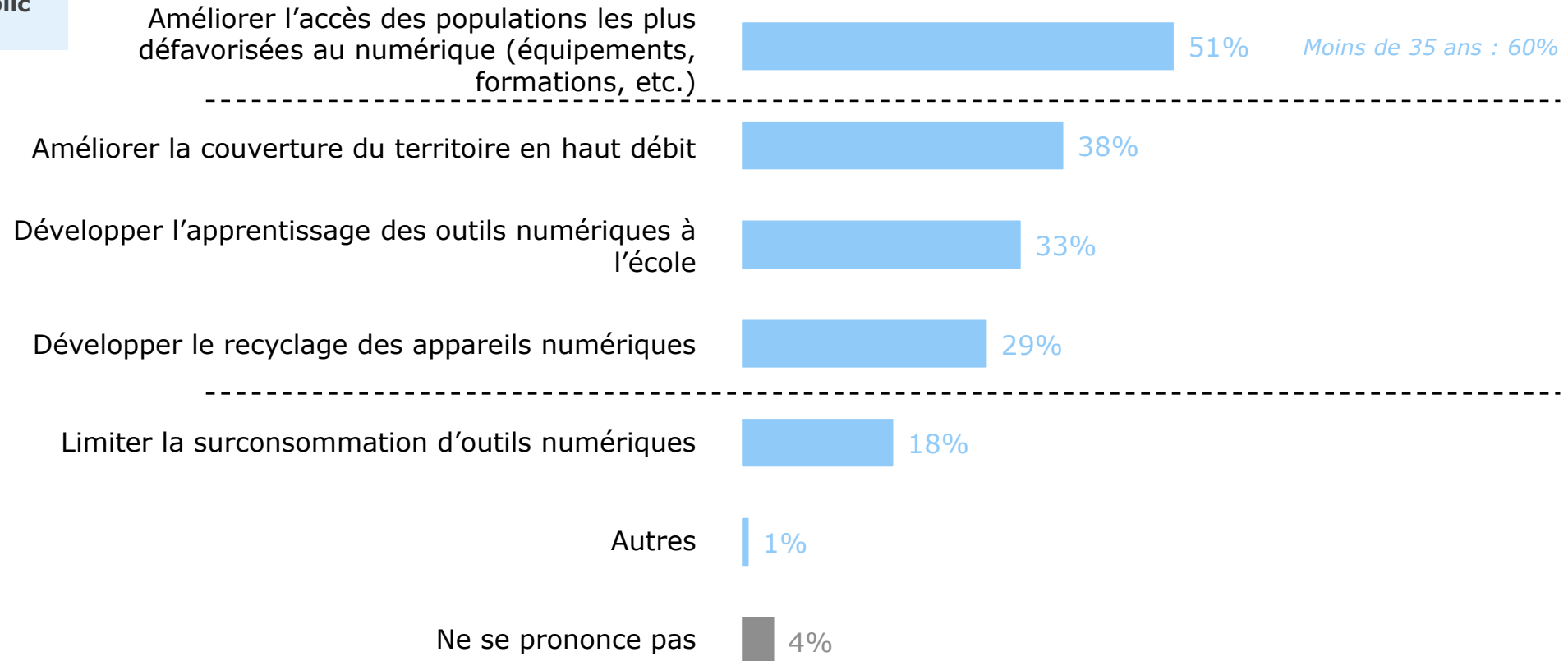
Pour une majorité de Français, la priorité est de diminuer les inégalités d'accès au numérique, devant l'amélioration de la couverture du territoire

Selon vous, quels sont les deux principaux sujets sur lesquels il faudrait agir à l'avenir dans le domaine du numérique ?

Base : Ensemble des Français (702)



Grand Public



Total supérieur à 100 car deux réponses possibles.