



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](mailto:christelle.fumey@csa.eu)

Stéphanie LAFFARGUE, Directrice d'études

01 57 00 58 97 / [stephanie.laffargue@csa.eu](mailto:stephanie.laffargue@csa.eu)

Abigaïl VACHER, Chargée d'études

01 57 00 58 96 / [abigail.vacher@csa.eu](mailto: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 française 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 graphic of a maze. A red line traces a path through the maze, starting from the left side and moving towards the right. The background is a blurred image of a person's hands holding a device.

**L'ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE DES FRANÇAIS**

**(PRESQUE) TOUS CONNECTÉS !**

# DES FRANÇAIS ÉQUIPÉS

LES PLUS DE 70 ANS LE SONT EN REVANCHE MOINS BIEN

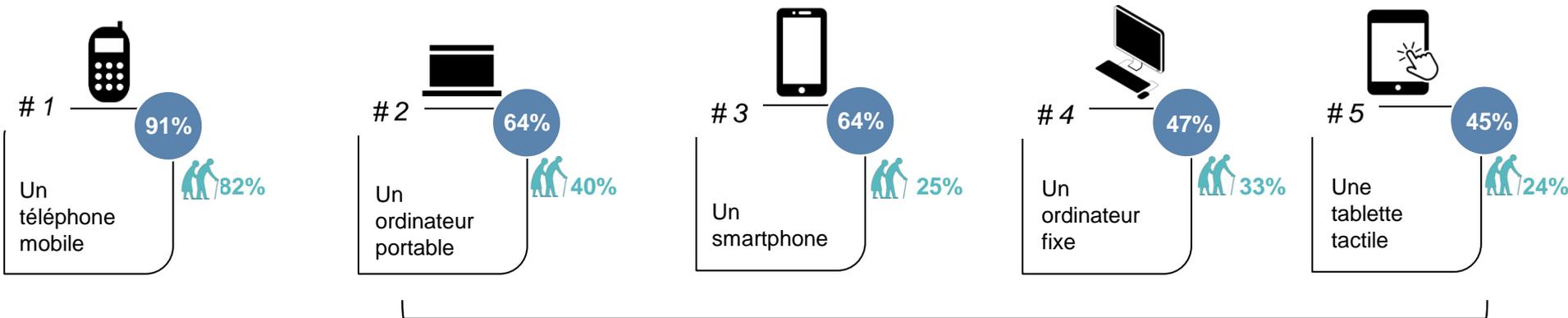
Q1. Disposez-vous, personnellement, des équipements suivants ?

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 ?

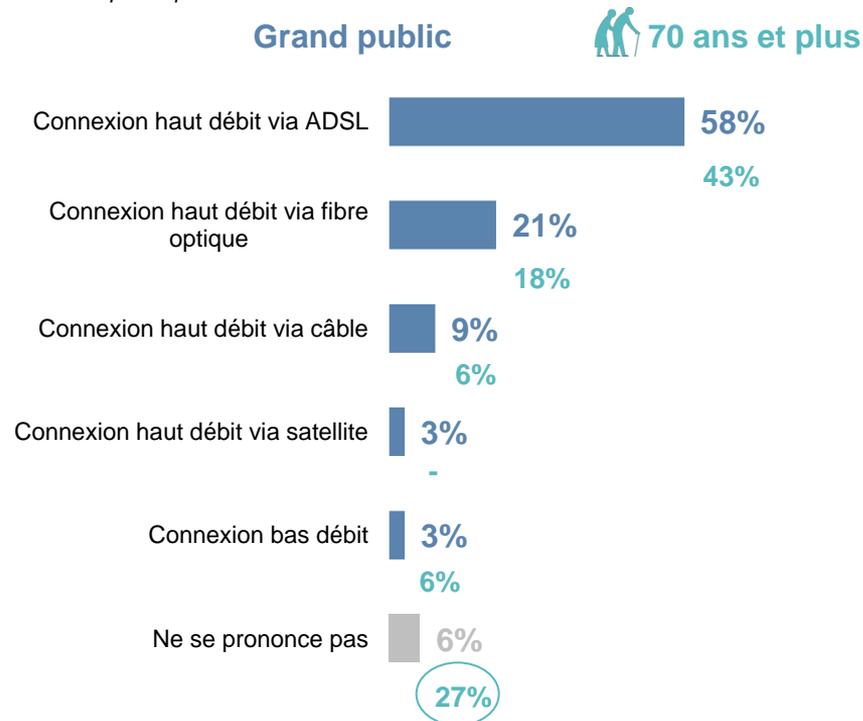
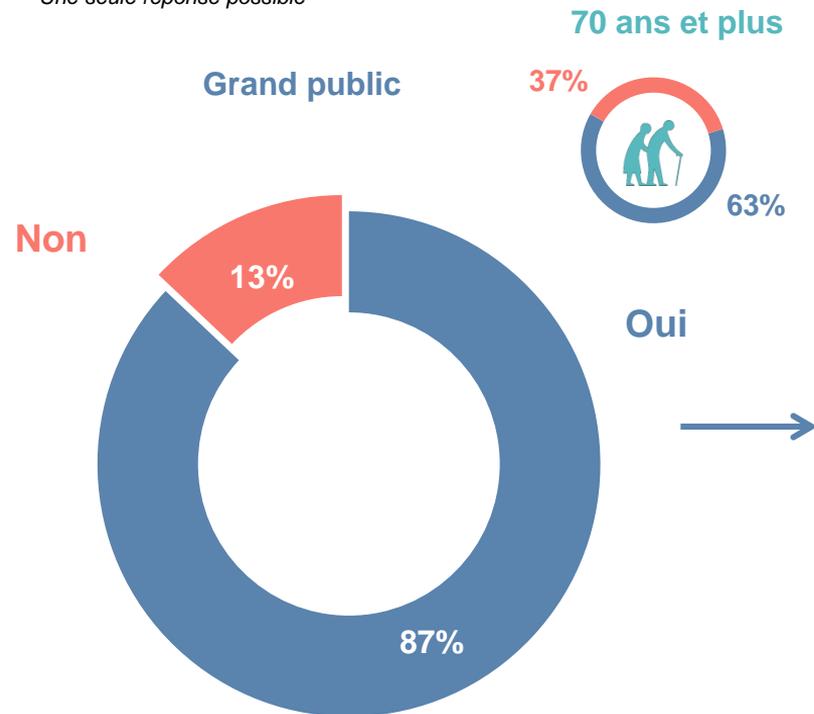
Base : grand public (n=1214) et 70 ans et plus (n=368)

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

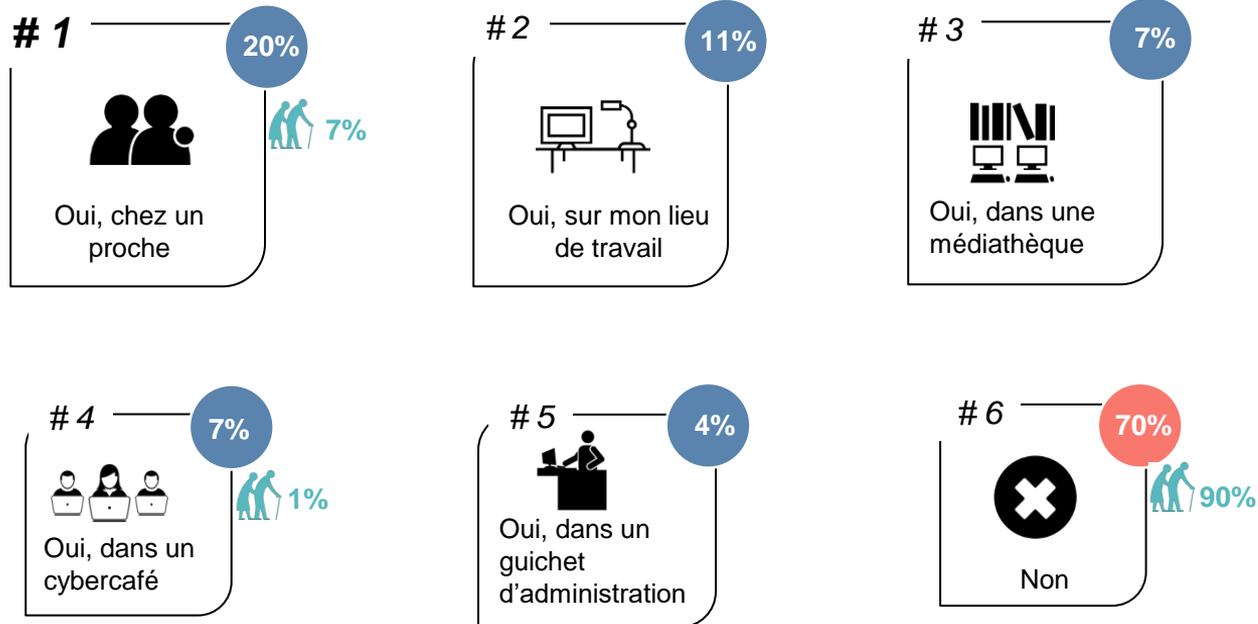


# LES FRANÇAIS SANS CONNEXION À DOMICILE SE CONNECTENT PEU AILLEURS

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





**LES USAGES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS**

---

**DES PRATIQUES ANCRÉES  
DANS LE QUOTIDIEN DES FRANÇAIS**

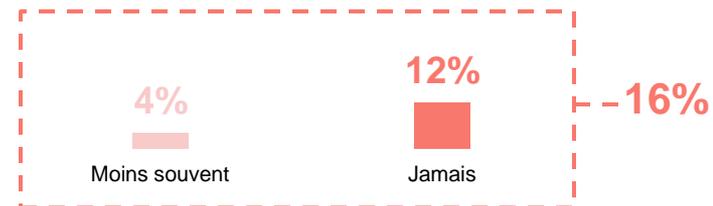
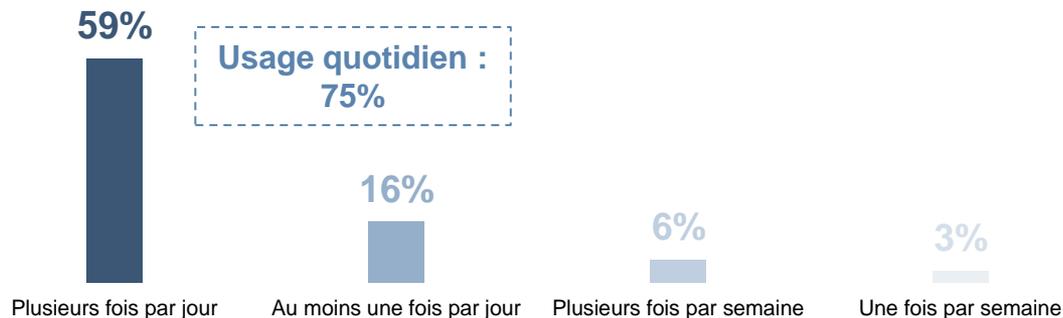
# TROIS-QUARTS DES FRANÇAIS UTILISENT INTERNET QUOTIENNEMENT

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 ?

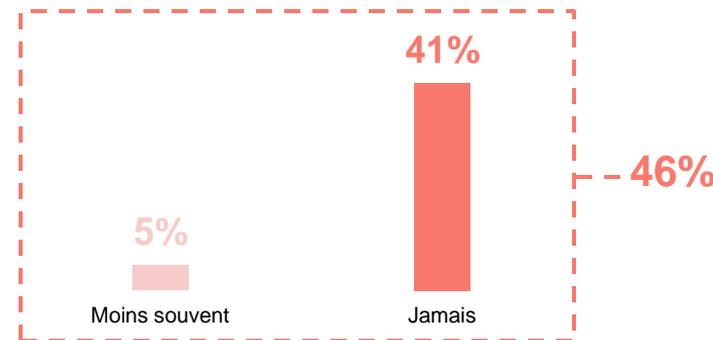
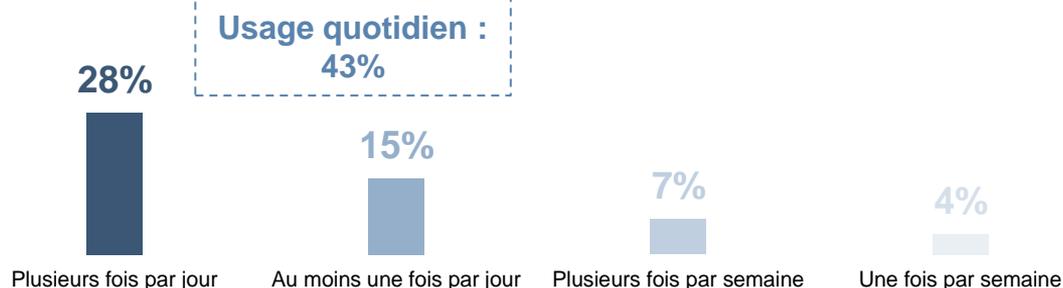
Base : grand public (n=1214) et 70 ans et plus (n=368) – Une seule réponse possible



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 ?

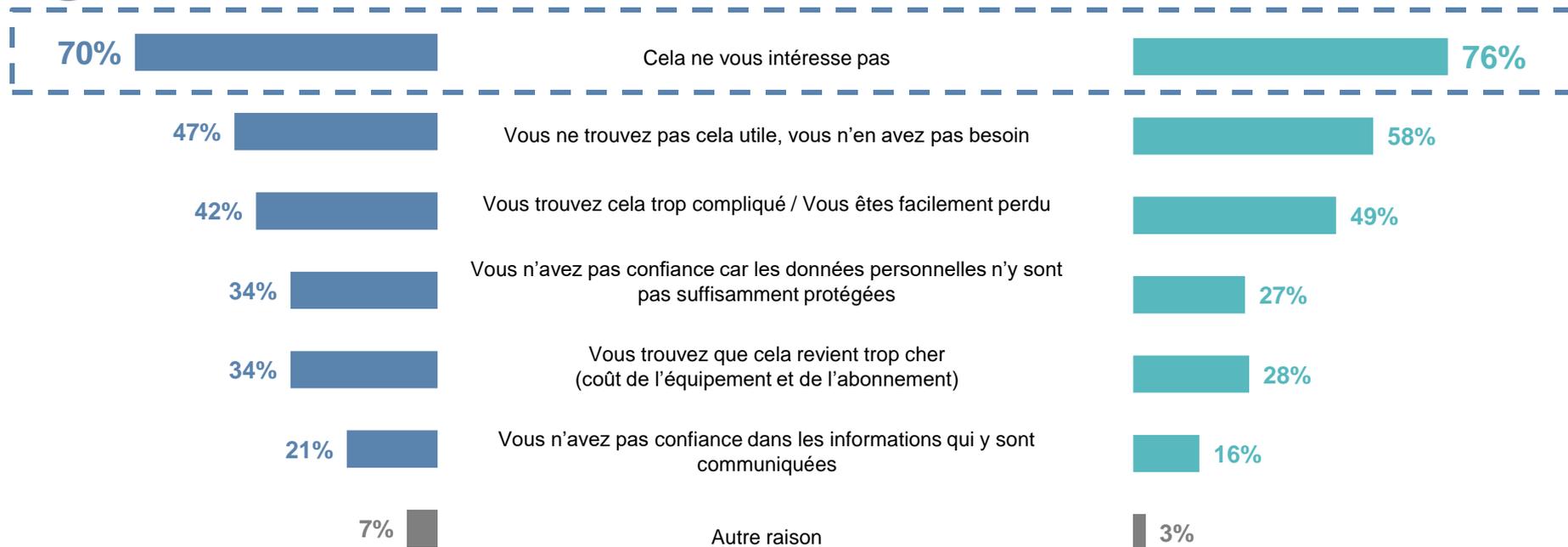
Base : à ceux qui n'utilisent jamais Internet (grand public n=198 et 70 ans et plus n=142) – Plusieurs réponses possibles



Grand public



70 ans et plus



Total supérieur à 100 car plusieurs réponses étaient possibles

CSA pour Syndicat de la presse sociale - Mars 2018

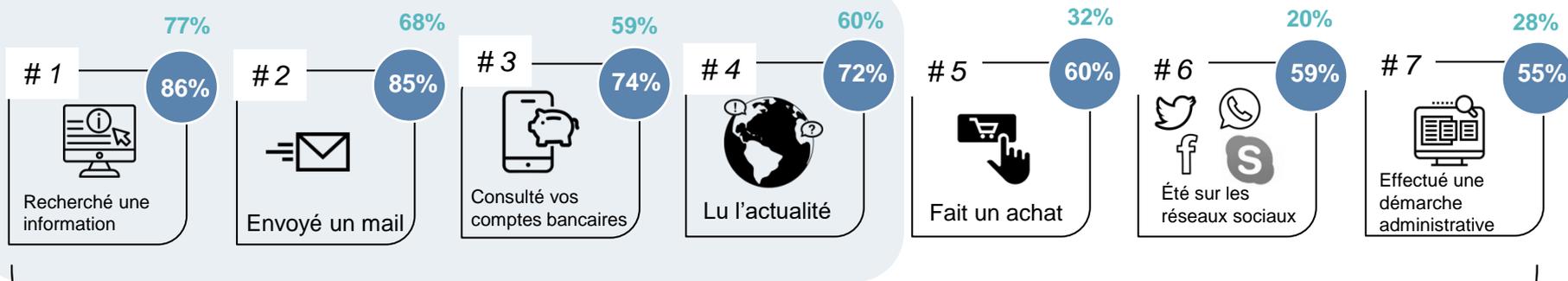
# LES PRINCIPAUX USAGES D'INTERNET

## S'INFORMER, COMMUNIQUER, CONSULTER SES COMPTES

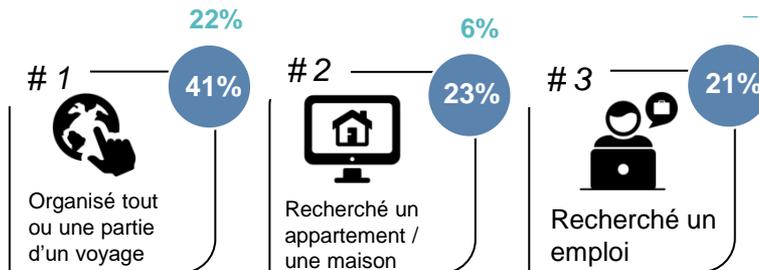
Q7. Au cours du dernier mois, sur Internet, avez-vous au moins une fois...?

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

### Grand public / 70 ans et plus



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)



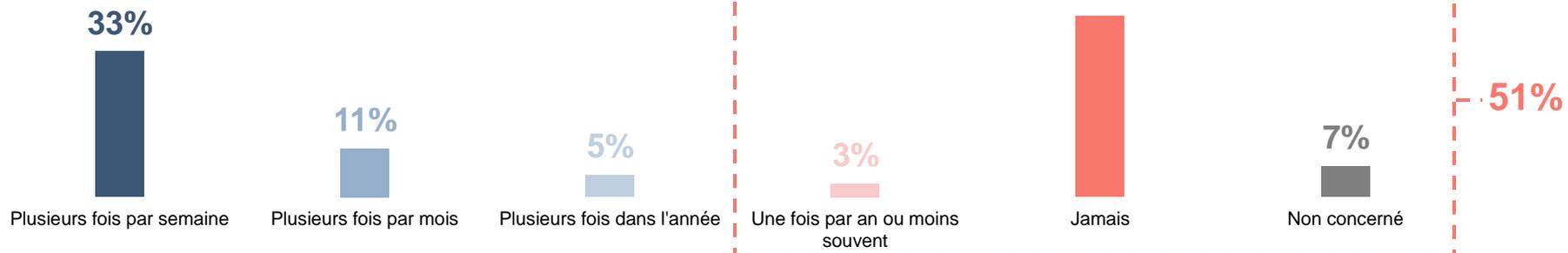
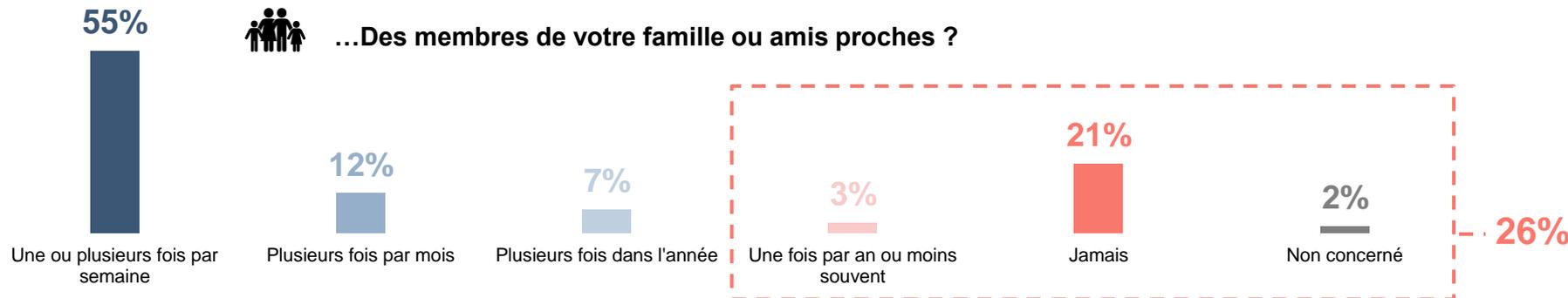
# RESTER EN CONTACT AVEC SES PROCHES : UN USAGE IMPORTANT D'INTERNET – MAIS MOINS RÉPANDU CHEZ LES 70+

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



...Des membres de votre famille ou amis proches ?



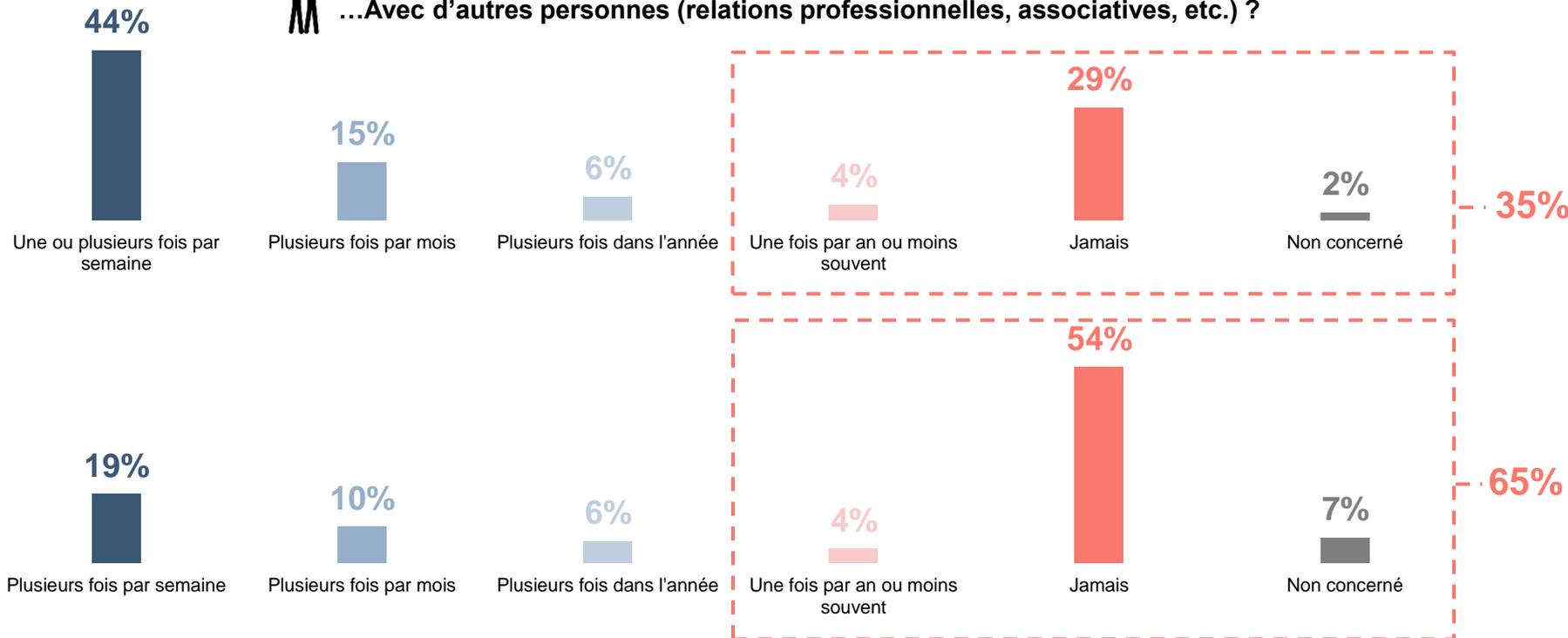
# INTERNET, UN LIEU DE SOCIABILITÉ POUR UNE MAJORITÉ DE FRANÇAIS – MAIS UNE MINORITÉ DES PLUS DE 70 ANS

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



...Avec d'autres personnes (relations professionnelles, associatives, etc.) ?





**L' AISANCE NUMÉRIQUE DES FRANÇAIS**

---

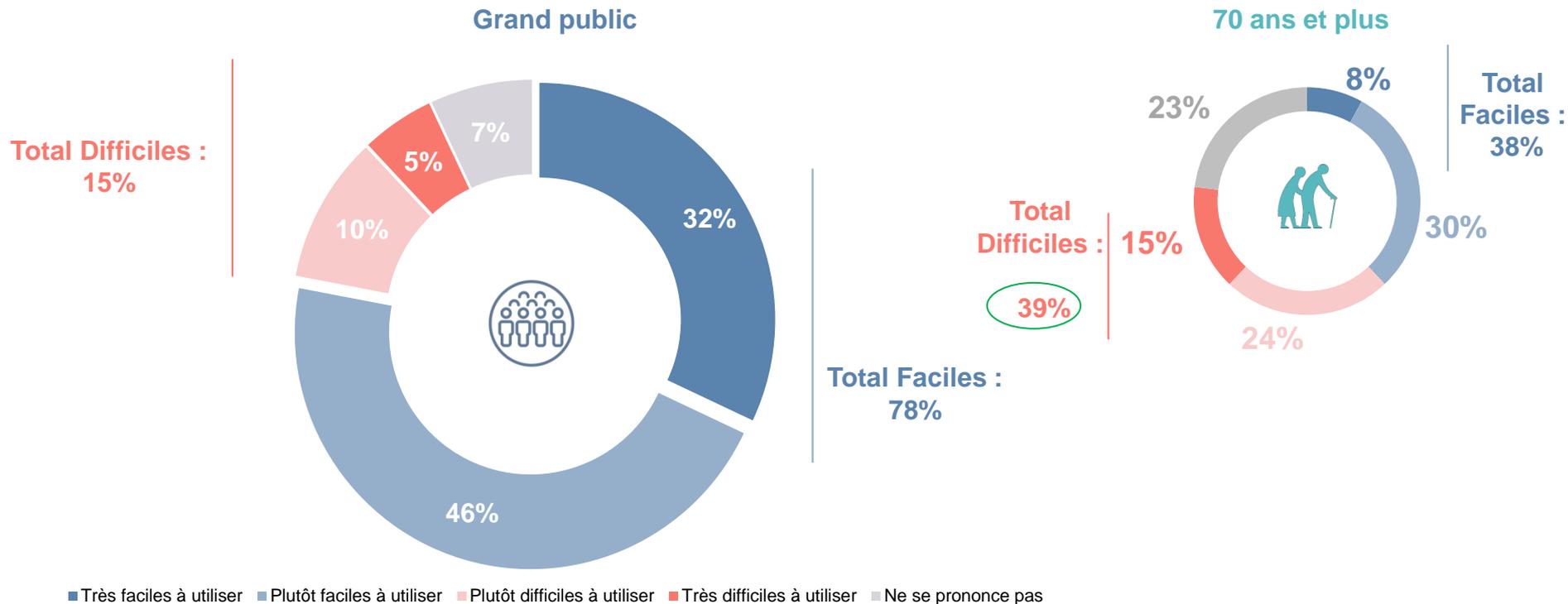
**DES OUTILS FACILES À UTILISER...  
EN TOUTES CIRCONSTANCES ?**

# 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...?

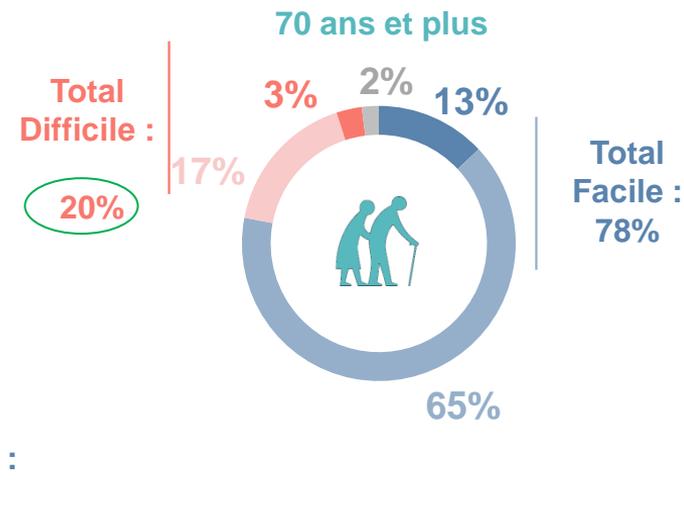
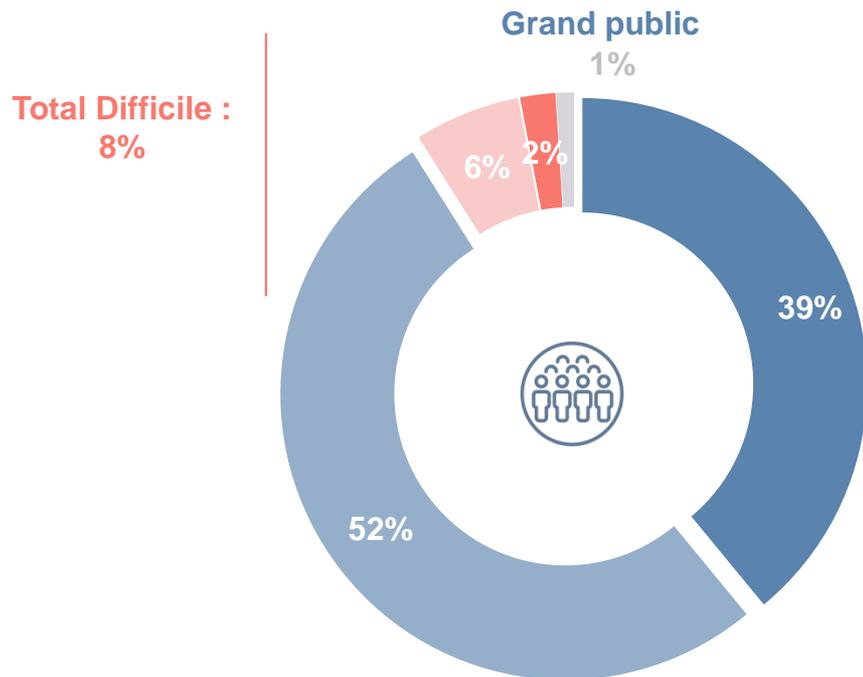
Base : grand public (n=12 14) et 70 ans et plus (n=368) – Une seule réponse possible



# 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

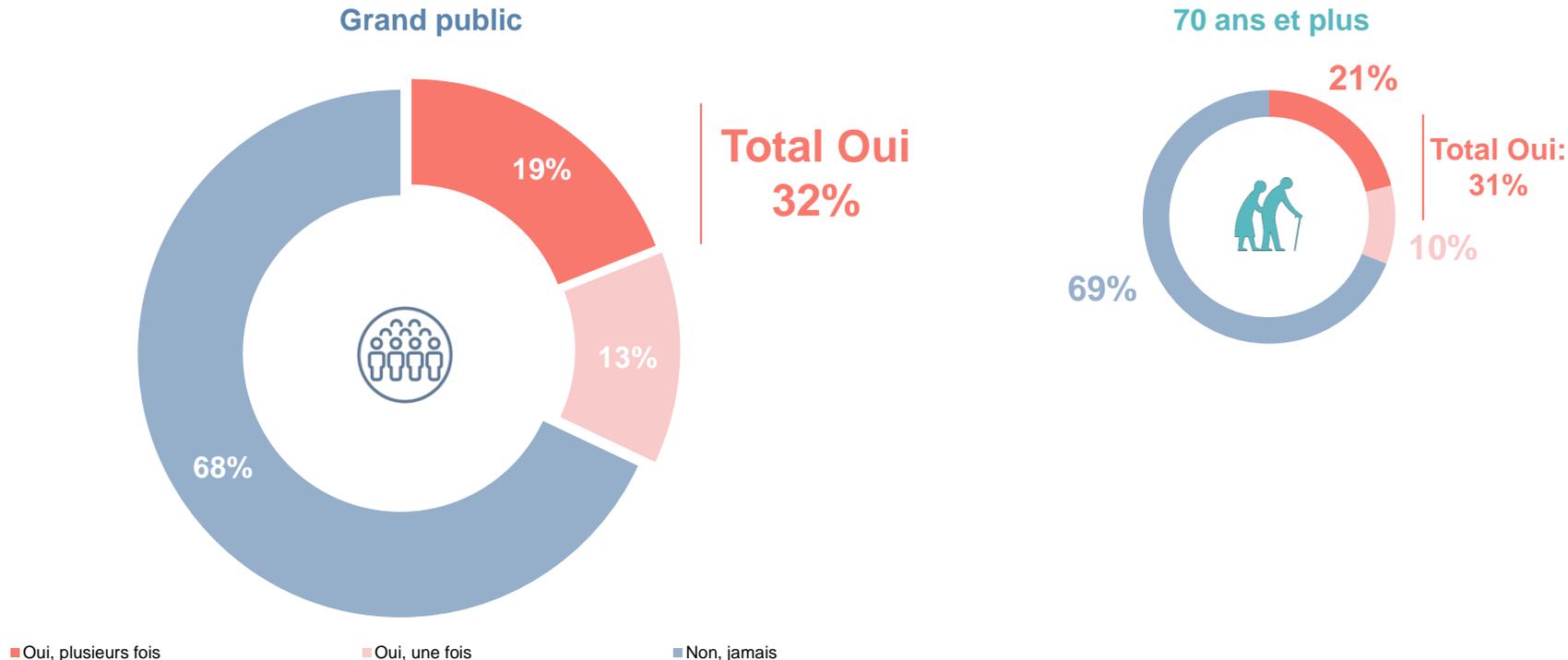


■ La navigation est très facile ■ La navigation est plutôt facile ■ La navigation est plutôt difficile ■ La navigation est très difficile ■ Ne se prononce pas

# 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



■ 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 :

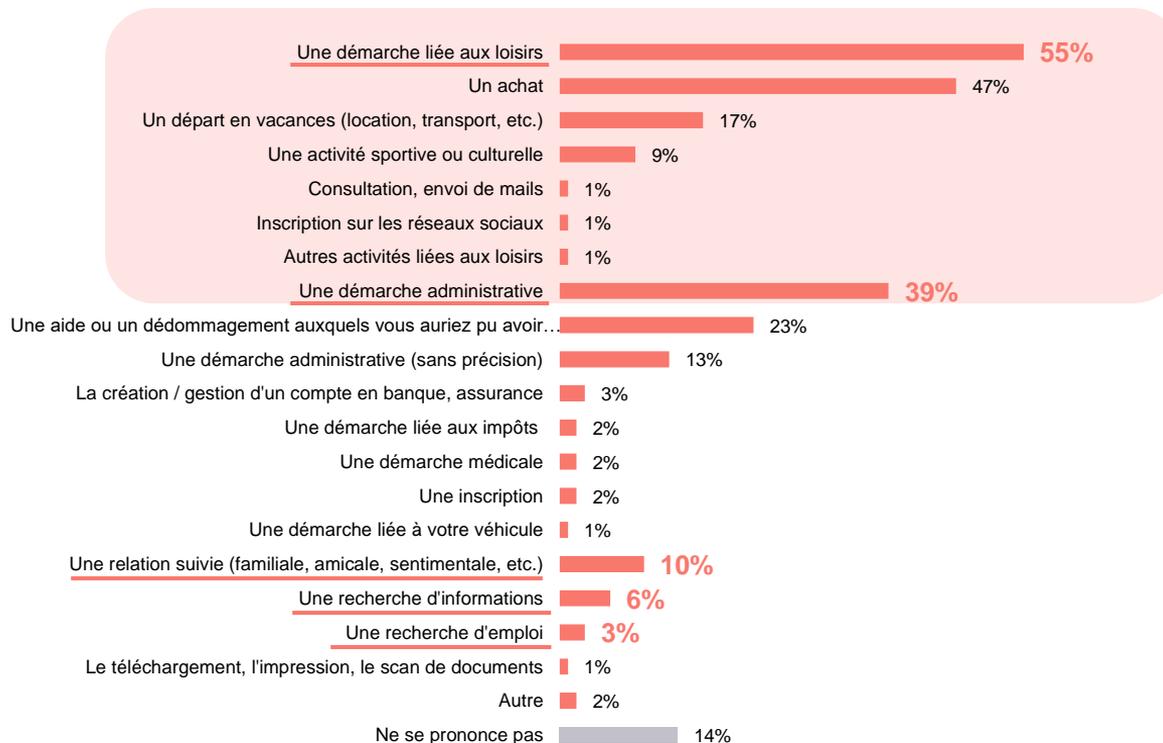
- Deux-tiers sont des actifs ;
- 50% sont des hommes, 50% des femmes ;
- Un tiers sont âgés entre 50-64 ans et 21% sont des digital natives (âgés de moins de 35 ans) ;
- Près de 30% vivent dans de grandes agglomérations (100 000 habitants et plus – hors agglomération parisienne) et un quart dans des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

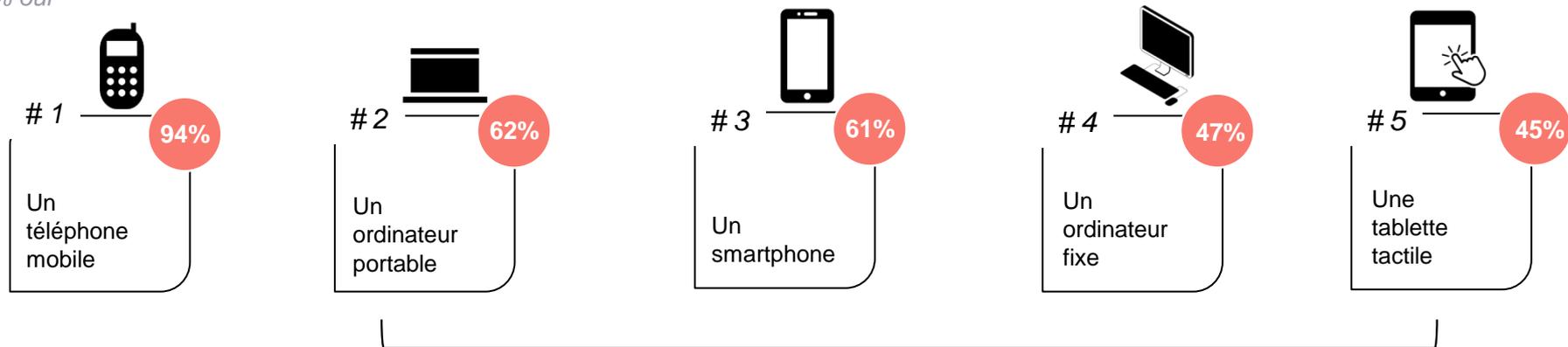


# LES « ABANDONNISTES » SONT AUSSI – VOIRE PLUS – ÉQUIPÉS QUE LA MOYENNE DES FRANÇAIS...

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

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

% oui



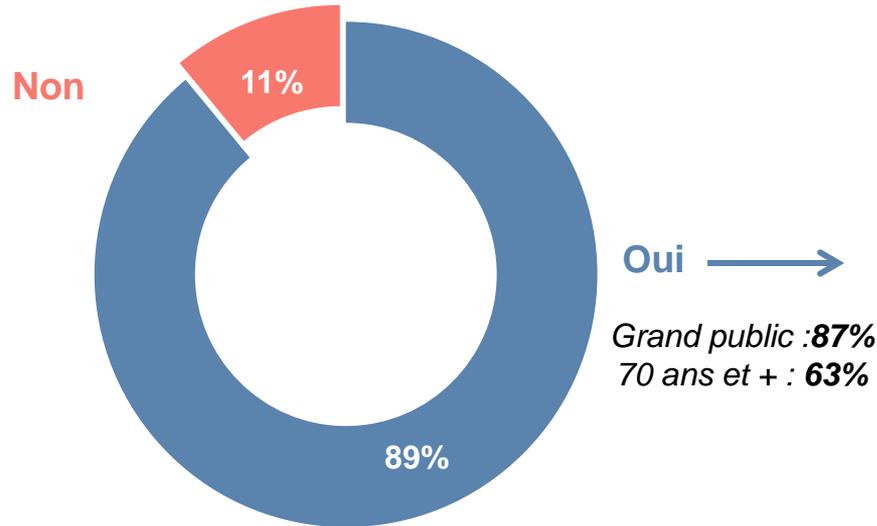
Taux d'équipement en device permettant de se rendre sur Internet : 94% (Grand Public 89% ; 70 ans et + 67%)

# ... Y COMPRIS CONCERNANT LEUR CONNEXION INTERNET

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

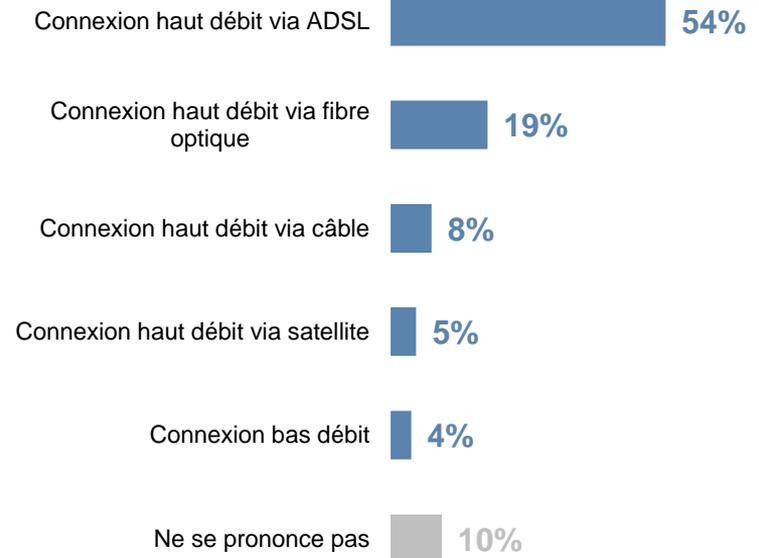
Base : « abandonnistes » (n=234)

Une seule réponse possible



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

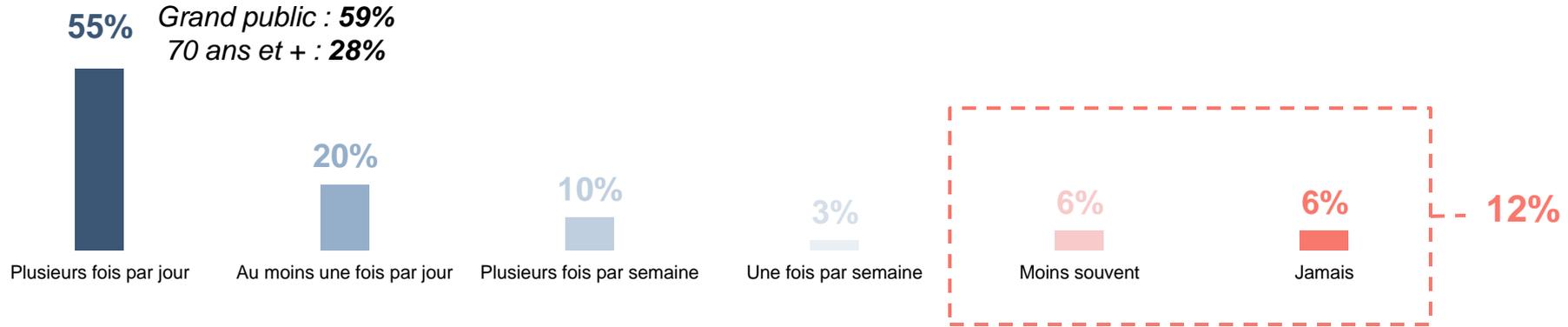
Base : aux abandonnistes qui disposent d'une connexion Internet (n=206) – Une réponse par ligne



# 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

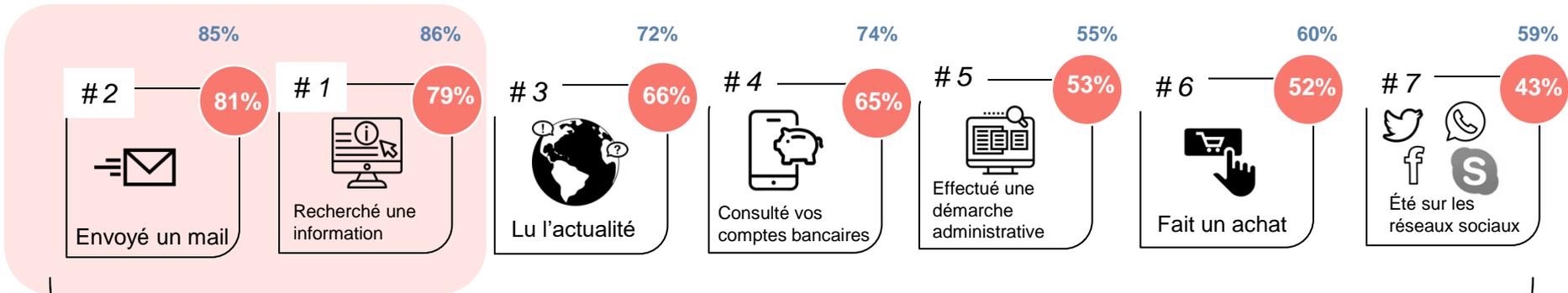


# POUR DES USAGES TRÈS PROCHES DE CEUX DES FRANÇAIS

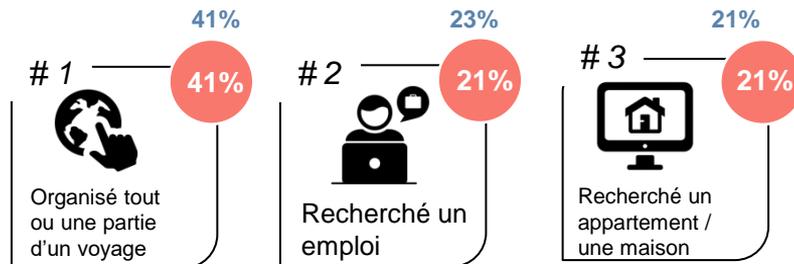
Q7. Au cours du dernier mois, sur Internet, avez-vous au moins une fois...?

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

Rappel ensemble des Français



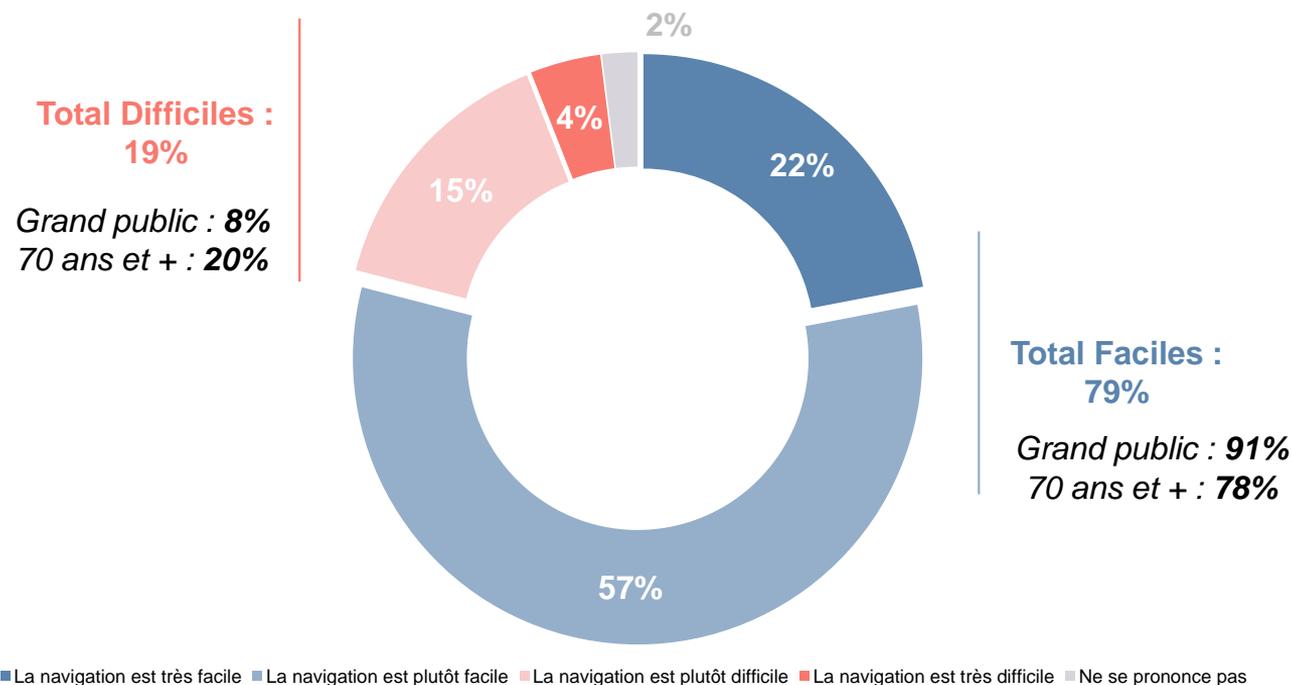
96% des « abandonnistes » disposant d'une connexion à Internet ont effectué au moins une de ces actions au cours du dernier mois / Soit 85% d'entre eux



# 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...?

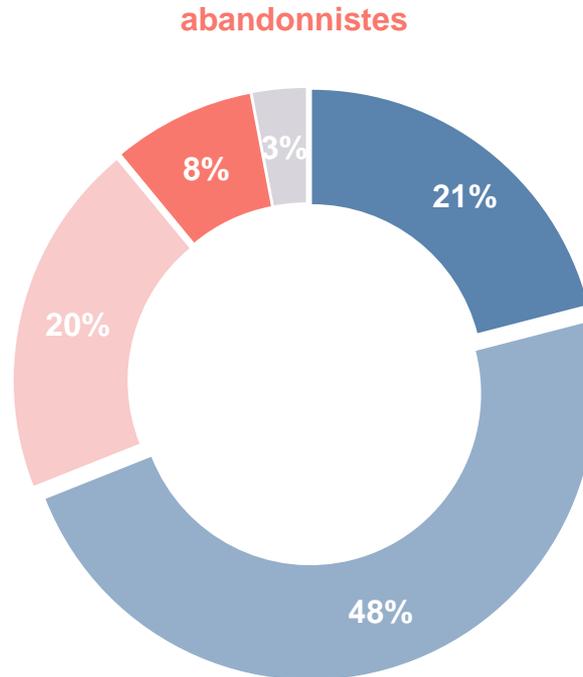
Base : « abandonnistes » (n=234) – Une seule réponse possible

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%**



**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.*

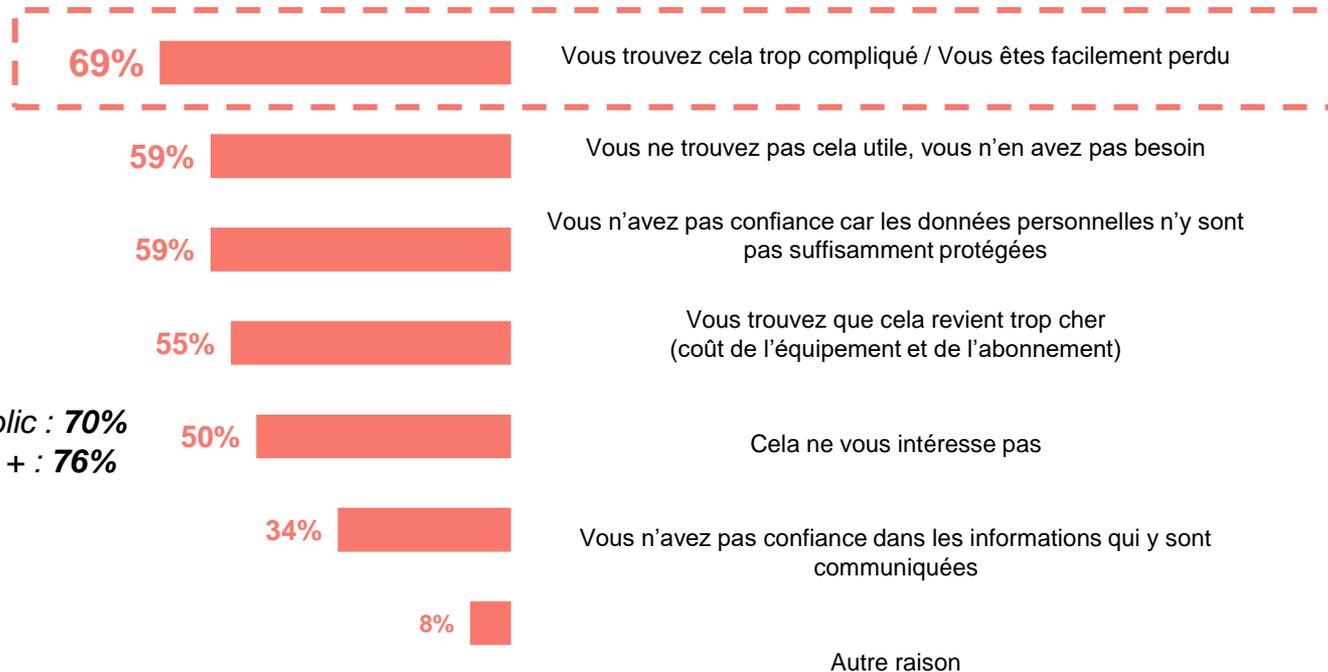
*5% des Français : environ 2,4 millions de personnes.*

# POUR LES « ABANDONNISTES » : INTERNET, UN OUTIL AVANT TOUT COMPLEXE, MAIS DIGNÉ 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%**

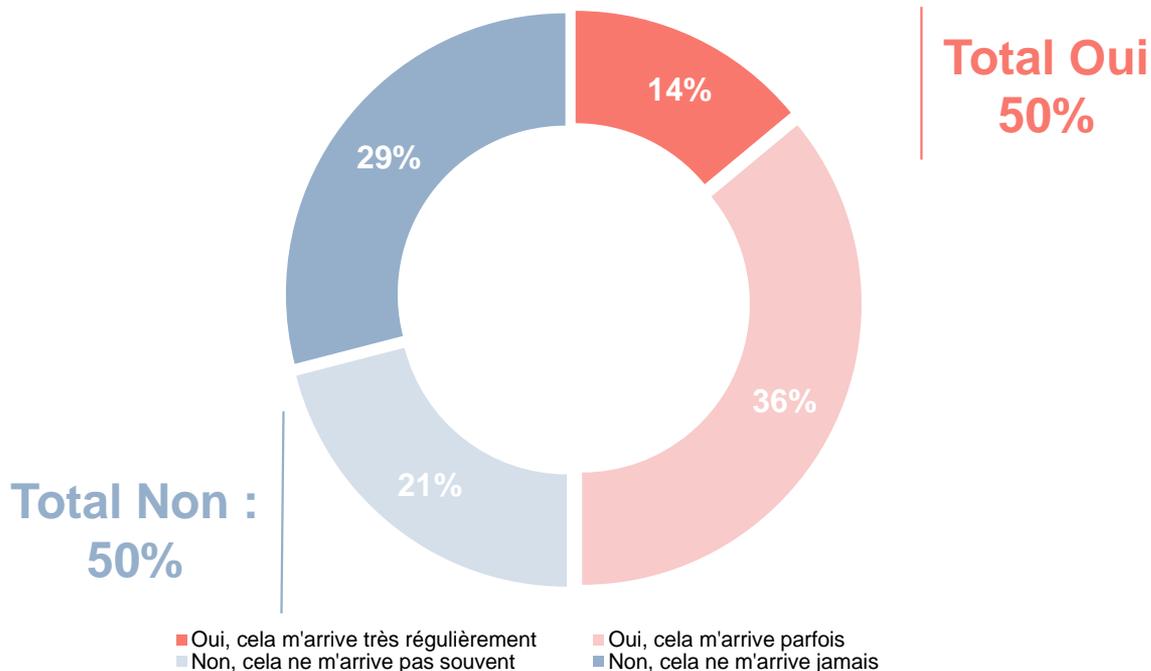
Total supérieur à 100 car plusieurs réponses étaient possibles

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) ?

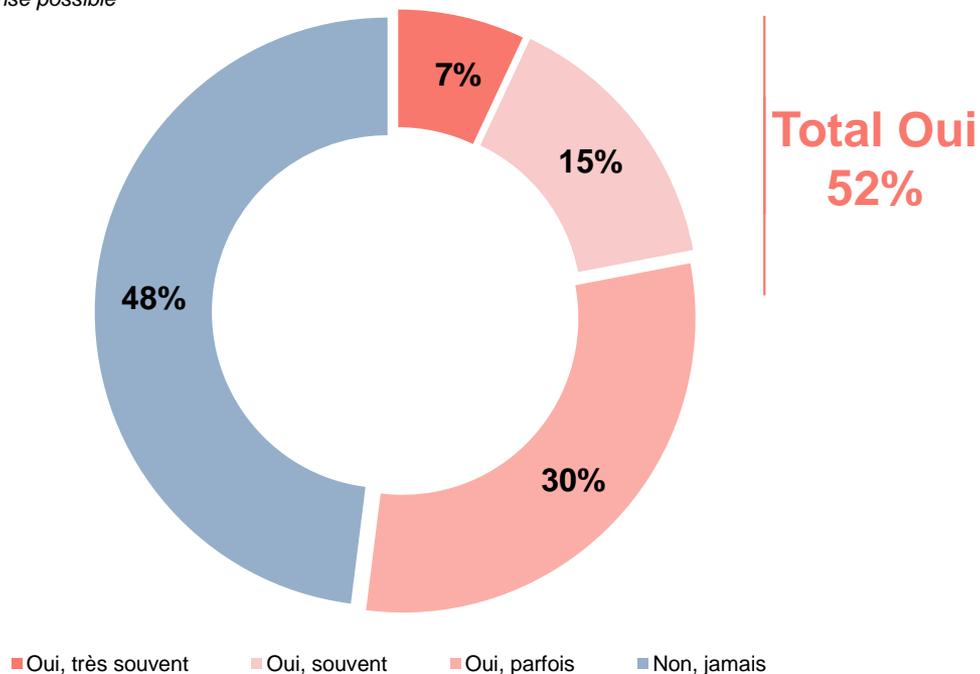
Base : « abandonnistes » (n=234) – Une seule réponse possible



# 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. ?)

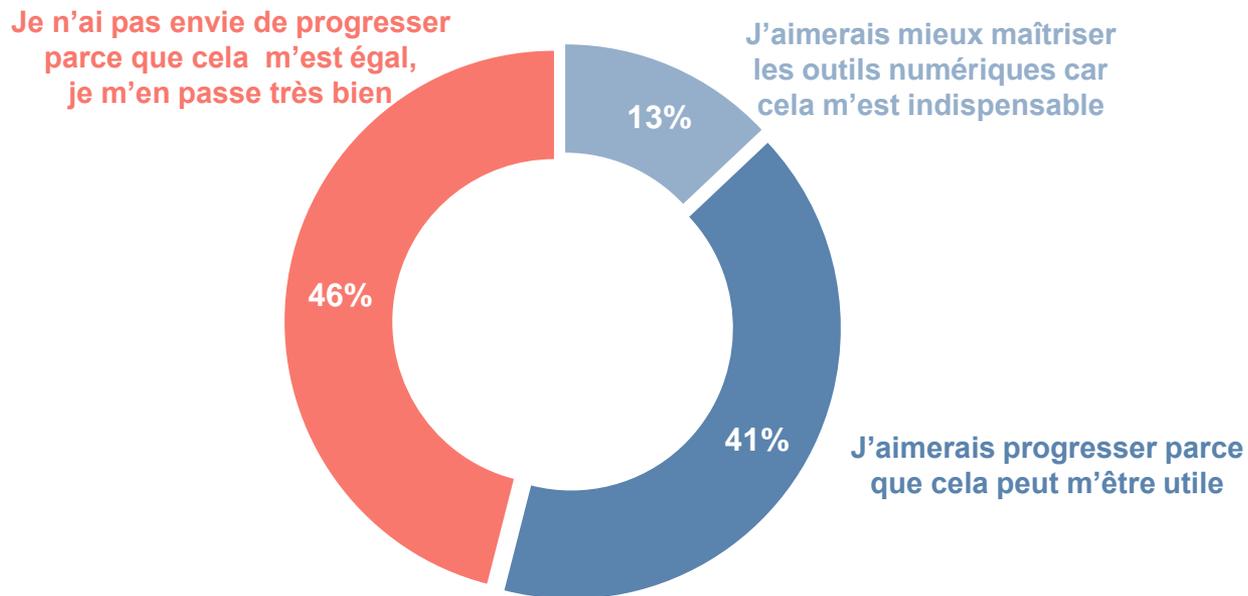
Base : « abandonnistes » (n=234) – Une seule réponse possible



# DES « ABANDONNISTES » ENCLINS À SE PERFECTIONNER...

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

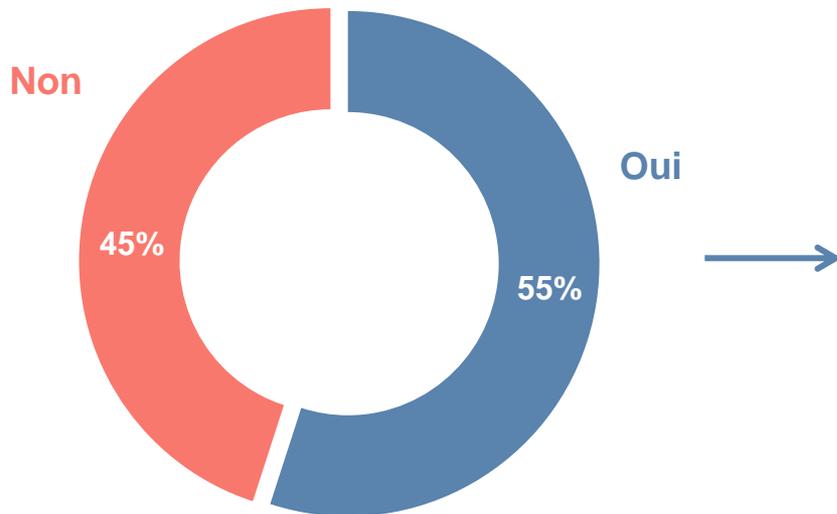
Base : « abandonnistes » (n=234) – Une seule réponse possible



# ...ET QUI CHERCHENT À SE FAIRE ACCOMPAGNER (ESSENTIELLEMENT PAR LEUR FAMILLE)

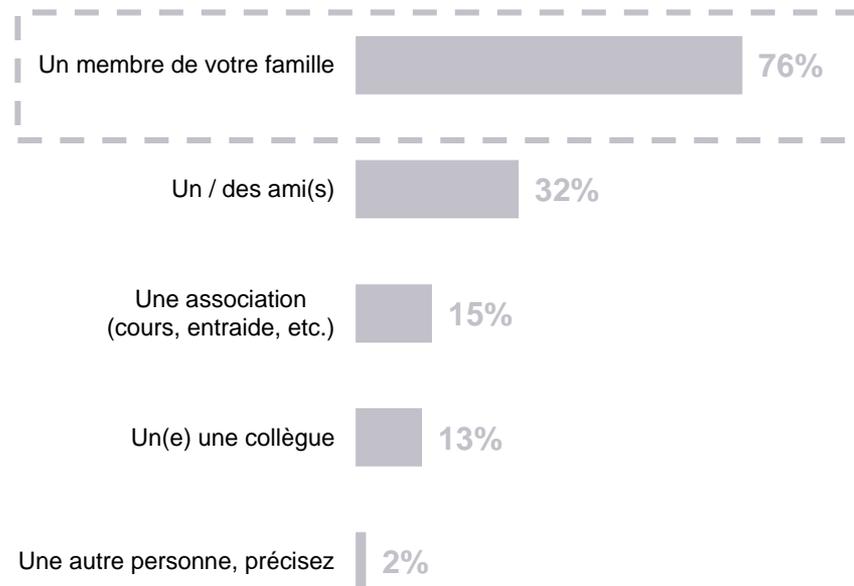
Q13. Avez-vous été accompagné(e) / aidé(e) face à ces difficultés ?

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) »

## CONTACTS – Pôle Society

Christelle FUMEY – 01 57 00 58 94 – [christelle.fumey@csa.eu](mailto:christelle.fumey@csa.eu)

Stéphanie LAFFARGUE – 01 57 00 58 97 – [stephanie.laffargue@csa.eu](mailto:stephanie.laffargue@csa.eu)

Abigail VACHER – 01 57 00 58 96 – [abigail.vacher@csa.eu](mailto:abigail.vacher@csa.eu)

---



SYNDICAT DE LA  
PRESSE  
SOCIALE



---

# **ANNEXES**

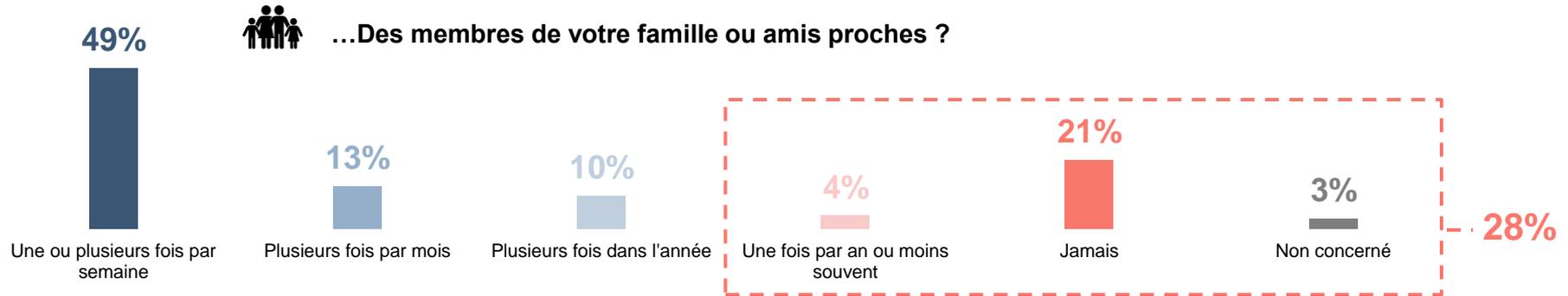
## **RÉSULTATS COMPLÉMENTAIRES**

# 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 TIERS 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

