

ENQUÊTE ILLECTRONISME :

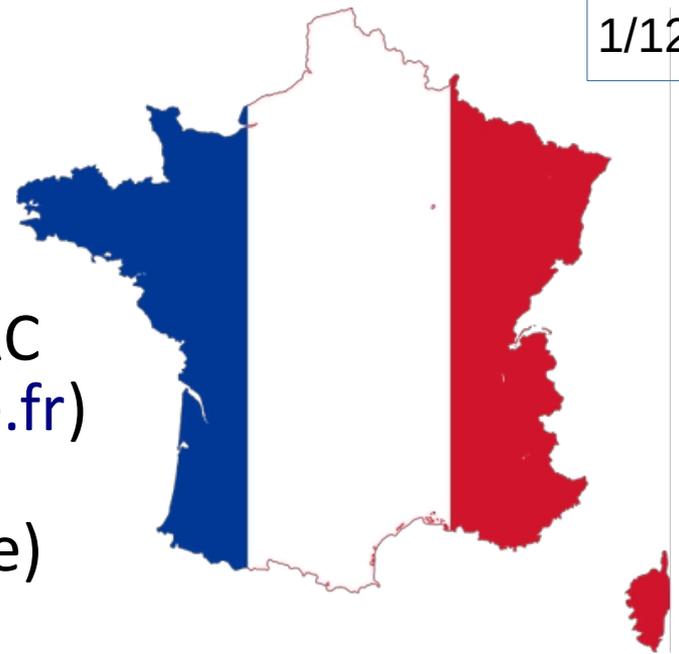
A silver laptop is open on a white desk. The screen displays the text 'ANALYSE FRANCE' in white. To the left of the laptop is a white vase with dried branches and a wooden pencil holder with colored pencils. To the right is a large white ceramic vase with a geometric pattern.

ANALYSE
FRANCE

Les résultats du sondage national CTCRC/SRA

Analyse FRANCE

- Analyse propriété des CTRC/SRA
- Menée par Colette Sautière, présidente du CTRC (0664522215 colette.sautiere@ctrc-bourgogne.fr)
- Analyse effectuée par Vincent Lecoq, étudiant à l'IAE DIJON (université de Bourgogne)
- Remerciements aux bénévoles et salariés



Enquête menée de septembre à décembre 2019

CTRC / SRA = Centre Technique Régional de la Consommation, Structures Régionales Assimilées

AFOC

adéic

Familiales
rurales
Vivre mieux !


www.clcv.org

afl

ASSECO
Cfdt:

la
cni

Une force pour
partir vivre
CSF
Confédération Syndicale des Familiales

 Défense
des consommateurs
leo lagrange


LES
ASSOCIATIONS
FAMILIALES
CATHOLIQUES

INDUSTRIE
ASSOCIATION
la cgt
CONSUM' ACTION


Familiales de France

UFS
Union
Féminine
Civique et
Sociale
Les femmes agissent. Et le monde change !



Difficulté, voire incapacité, que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement.

Définition *wikipedia*



ILLECTRONISME

AVANT DE COMMENCER

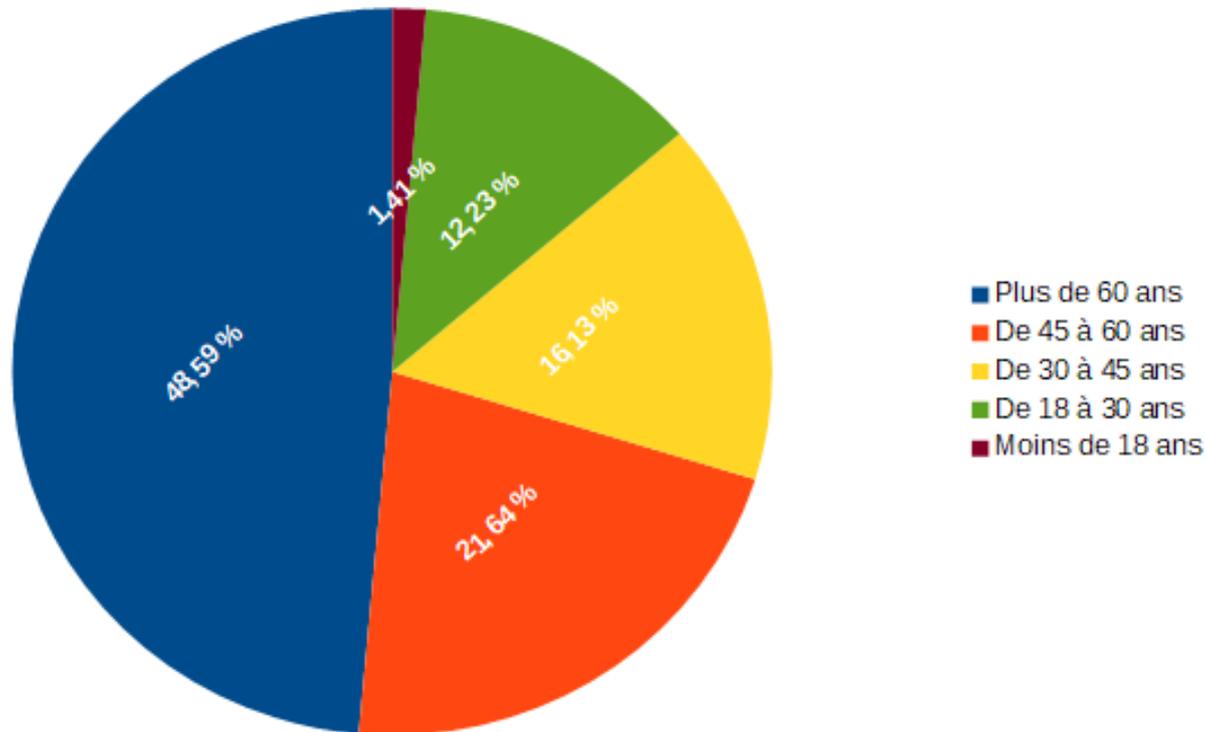
Selon les régions, les questionnaires différaient légèrement. C'est pourquoi est précisé en bas de chaque page le nombre de personnes sondées sur la question. Quoi qu'il en soit, le nombre de réponses reste suffisant pour une analyse.

Toutes les catégories ne sont pas également représentées : par exemple, les plus de 60 ans ont un poids important sur les résultats. C'est pourquoi sont proposées tout au long du document des analyses détaillées basées sur les différences démographiques.

Sur 2708
questionnaires



Les interrogés : caractéristiques de l'échantillon



Voici les tranches d'âge de notre échantillon :

- Les plus de 60 ans représentent près de la moitié (48,59 %) des sondés,
- suivis par les 45 à 60 ans qui sont 21,64 %.
- les 30 à 45 ans forment 16,13 % de l'échantillon
- tandis que les 18 à 30 ans représentent 12,23 %
- Et 1,41 % de mineurs.

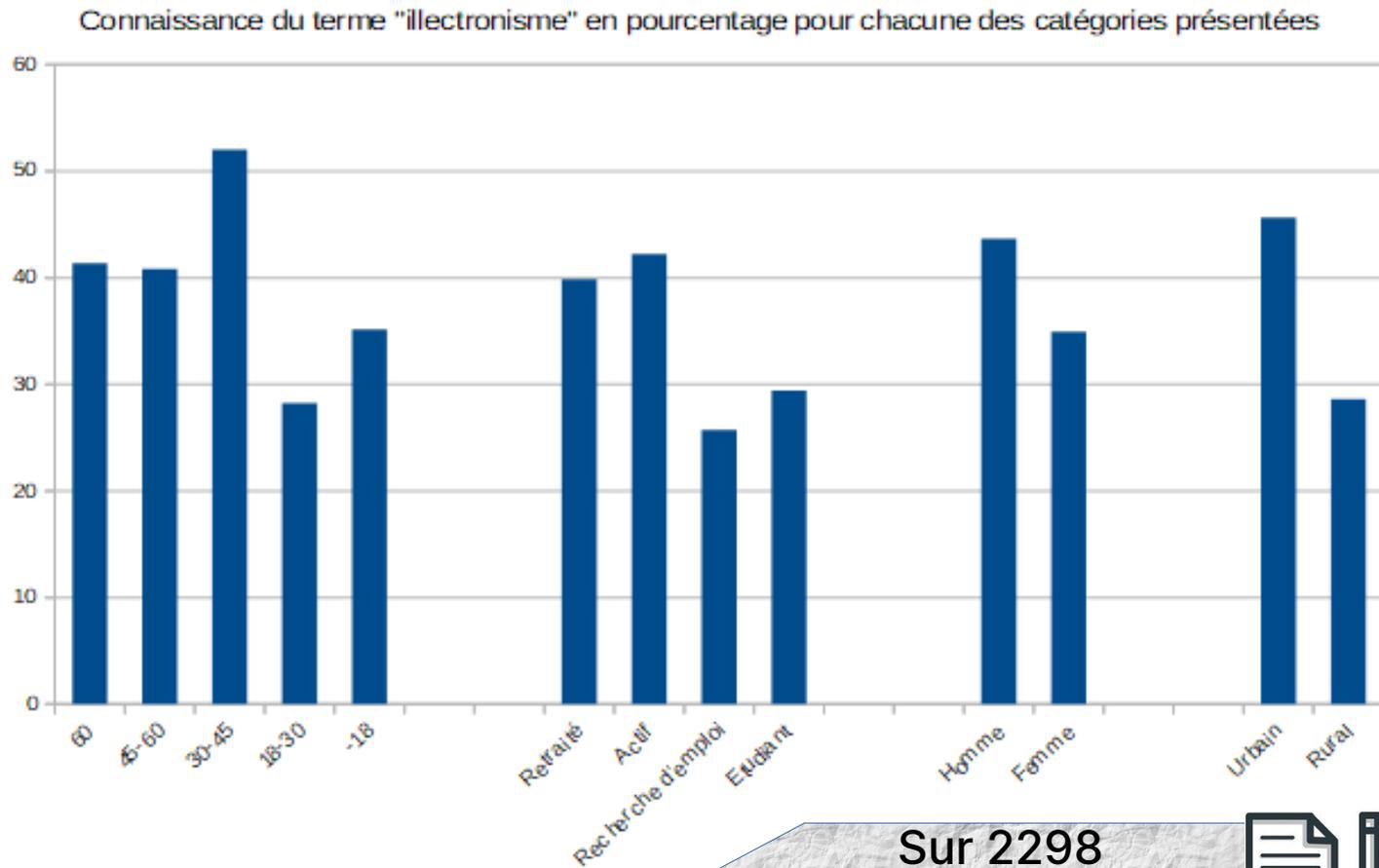
Sur 2298
questionnaires



Connaissez-vous le terme « illettronisme » ? 1/2

Moins de la moitié des sondés (47,79 %) affirment connaître ce terme, du moins par déduction.

En revanche, certains se sont essayés à une définition qui est bien loin de la réalité (par exemple, dans toutes tranches d'âge, des personnes ont cru lire illettrisme).



Sur 2298
questionnaires



Connaissez-vous le terme « illectronisme » ? 2/2

En fonction des régions, échantillon donc plus faible, on pouvait parfois observer des critères d'analyse (âge, lieu de vie, activité professionnelle, genre) pour lesquels les pourcentages étaient équivalents entre les différentes classes.

→ Exemple : dans une région, urbains et ruraux connaissant le terme « illectronisme » respectivement à 39 et 42 %, l'écart n'est pas significatif.

En revanche, l'analyse globale nous permet d'établir des conclusions.

De profondes différences sont notables entre les Français interrogés. Arrondi à l'unité, moyenne 38 %.

- **26 % des personnes en recherche d'emploi, 30 % des étudiants**
- **43 % des ruraux pour 51 % des urbains**
- **28 % des 18 à 30 ans**

Ont connaissance du terme parmi les répondants. C'est bel et bien minorité pour ces derniers.

△ *Les jeunes, personnes en recherche d'emploi, ou en études, sont-ils mal informés sur ce sujet ? Ont-ils des difficultés à deviner le sens étymologique ? Ou préfèrent-ils ne pas affirmer connaître le terme s'ils ne sont pas totalement sûrs ?*

Quoi qu'il en soit, il ressort une tendance pour ces personnes.

Sur 2298
questionnaires



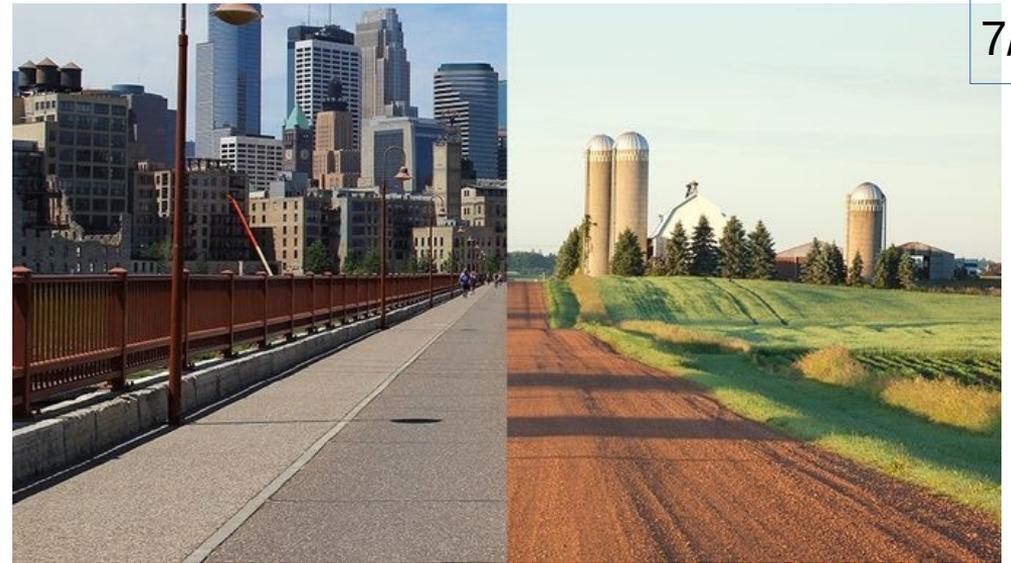
URBAINS & RURAUX

3 sondés sur 5

2 sondés sur 5

Illectronisme / lieu de vie :

- Les répondants n'ayant pas d'ordinateur au domicile* (26,15 %, environ un quart !) viennent pour 447 d'entre eux de zone rurale et pour 140 d'entre eux de zone urbaine.
- 496 d'entre eux (22 % des sondés) ne savent pas faire de recherche sur internet (411 de zone rurale).
- 74 affirment avoir un accès internet faible (34 de zone urbaine et 40 de zone rurale).



7/12

Nous observons une différence sur la connaissance du terme illectronisme entre *urbain* (51,45 %) et *rural* (42,59 %), et on note une différence pour les sondés qui en sont victimes : elles viennent en majorité de zone rurale. En ce qui concerne le ressenti pour l'accès à internet, une faible inégalité apparaît. En terme de proportion : Si l'accès était le même entre ville et campagne, pour le même nombre de plaignants, on aurait obtenu ← 29 de zone rurale et 44 de zone urbaine.

*Sur 2245
questionnaires



JEUNES & SENIORS

Qui ne sait pas faire de
recherche sur internet ?

Illectronisme / âge :

- Les répondants n'ayant pas d'ordinateur au domicile sont pour 61 % d'entre eux âgés de plus de 60 ans.
- Recherches sur internet : ceux ne sachant pas en faire sont à 89 % les plus de 60 ans !
- 103 affirment avoir un accès internet faible (61 % de plus de 60 ans).
- De nombreux sondés de 18 à 30 ans privilégient les espaces informatiques partagés.



La majorité des personnes sans ordinateur sont les personnes âgées, certes, mais n'oublions pas qu'elles sont aussi les plus nombreuses de l'échantillon (48,85 %, et 61,02 % de ceux sans ordinateur). En revanche, c'est plus alarmant en ce qui concerne les recherches sur internet, avec 89,14 % de victimes âgées de plus de 60 ans ! Enfin, rappelons que c'est à la question « pour quelle raison n'avez-vous pas d'ordinateur personnel ? » que les sondés pouvaient évoquer leur accès difficile à internet. Les personnes âgées font-elles preuve de dénégation, se trouvent-elles une excuse pour se justifier quant à l'absence de PC chez elles ? On peut imaginer après l'analyse de [la page précédente](#) que le lieu de vie puisse être à prendre en compte, mais les plus de 60 ans de notre échantillon vivent pour 2/3 en zone urbaine. Penchons-nous peut-être sur l'utilisation, plus consommatrice en ressources ? Ou est-ce peut-être du à un mauvais équipement, avec corrélation illusoire (attribuer le problème à la mauvaise origine).

Sur **2298**
questionnaires



ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

Est-elle corrélée à l'illectronisme ?



Illectronisme / activité :

- Les répondants n'ayant pas d'ordinateur au domicile sont pour plus de la moitié d'entre eux âgés de plus de 60 ans.
- Recherches sur internet : ceux ne sachant pas en faire sont à 73,26 % des retraités !
- Bon à savoir : 5 % des sondés en recherche d'emploi utilisent l'ordinateur sur leur lieu de travail.
- Les étudiants sont ceux, en proportion, à avoir le moins de difficultés.

Naturellement, les personnes retraitées et celles de plus de 60 ans sont à peu de chose près les mêmes. On retrouve donc des statistiques équivalentes. Intéressons-nous plutôt aux autres catégories. Le raisonnement sera le suivant : comparer les proportions. 7,52 % des sondés sont en recherche d'emploi, ils sont pourtant 12,14 % de ceux n'ayant pas d'ordinateur au domicile et 9,30 % de ceux ne sachant pas faire de recherche sur internet. On comprend que cela peut-être un frein si l'on veut travailler. En ce qui concerne étudiants (7,52 % de l'échantillon) et actifs (41,19 %), ils sont respectivement 1,74 % et 15,7 % des victimes de la non-maîtrise de l'internet. Pourcentages dérisoires, catégories subissant le moins.

Sur **2463**
questionnaires

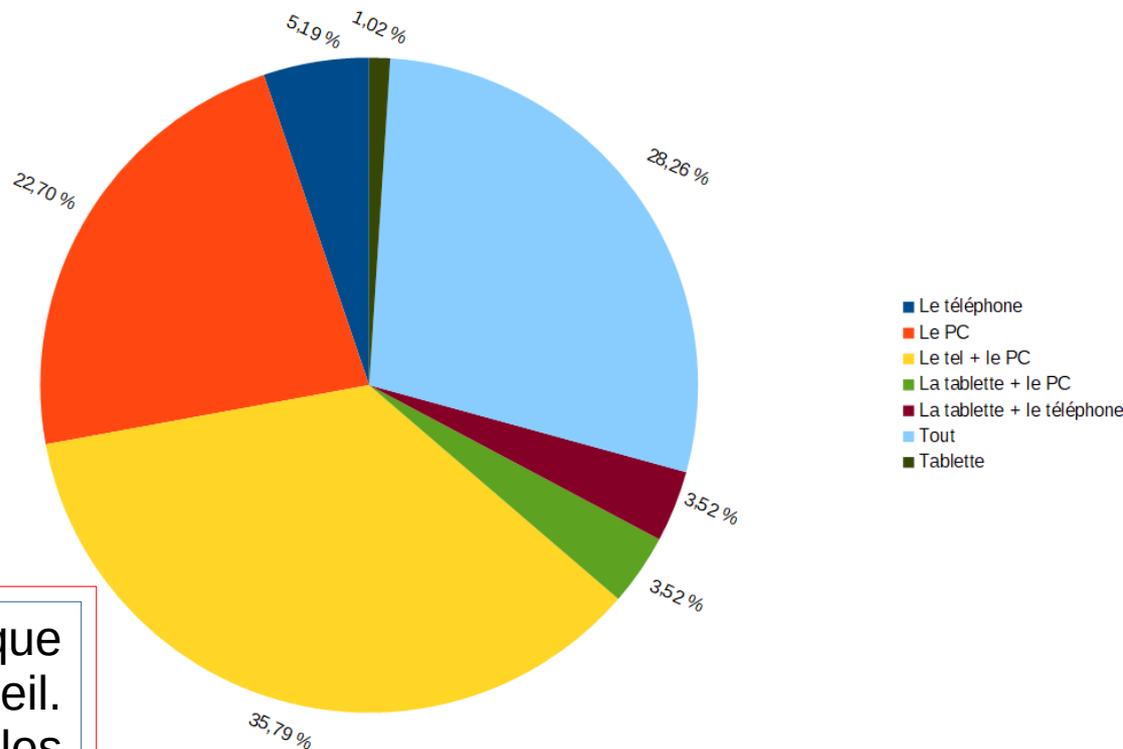


Les appareils utilisés pour aller sur internet

Concernant les périphériques utilisés pour effectuer des recherches, sur les 2470 questionnaires obtenant une réponse à cette question :

- ORDINATEUR : 90,27 %
- TÉLÉPHONE : 72,76 %
- TABLETTE : 36,32 % (1,02 % ne se servant que de la tablette).
- Pour finir : 28,26 % de ces sondés accèdent à internet par l'ensemble de ces supports.

En aucun cas cela montre une quelconque incapacité à se servir de tel ou tel appareil. Cependant, cela met en lumière que les versions mobiles (dites « nomades ») des sites sont plutôt importantes pour faciliter l'accès en tout lieu, pour tous ceux utilisant tablette et téléphone portable.



Sur 2470
questionnaires





Facebook :
48,74 % des
sondés l'utilisent



Whatsapp :
37,6 % des
sondés l'utilisent



Messenger :
37,16 % des
sondés l'utilisent

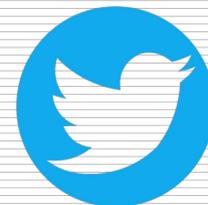


Instagram :
19,05 % des
sondés l'utilisent



Snapchat :
19,7 % des
sondés l'utilisent

Twitter :
12,83 % des
sondés l'utilisent



13,55 % des sondés
utilisent d'autres réseaux sociaux

Sur 2463
questionnaires





De nombreuses personnes, principalement les plus âgées, refusent catégoriquement les réseaux sociaux. Il y a une crainte importante liée à la vie privée, ainsi qu'à la liberté d'expression qui exclue une partie de la population des plateformes d'échange.

12/19

Snapchat est le réseau le plus utilisé par les mineurs

1/3 des plus de 60 ans utilisent Facebook, le réseau qu'ils utilisent le plus

Les 18 à 30 ans sont ceux utilisant le plus Twitter

Un quart des plus de 60 ans utilisent Whatsapp

Plus on monte Dans les âges, Moins on observe d'utilisateurs d'Instagram

Messenger est principalement utilisé par les 18 à 30 ans

5 % des sondés de plus de 60 ans utilisent d'autres réseaux sociaux. (sur une moyenne générale de 13,55 %)

POURCENTAGES :

- 19,32 % ne l'enregistrent que sur l'ordinateur,
- 31,27 % impriment toujours leurs documents,
- 26,01 % vont jusqu'à enregistrer leurs documents sur un stockage externe physique (disque dur),
- 11,23 % ne les conservent jamais,
- Seuls 12,17 % enregistrent ces documents sur une plateforme en ligne (cloud)

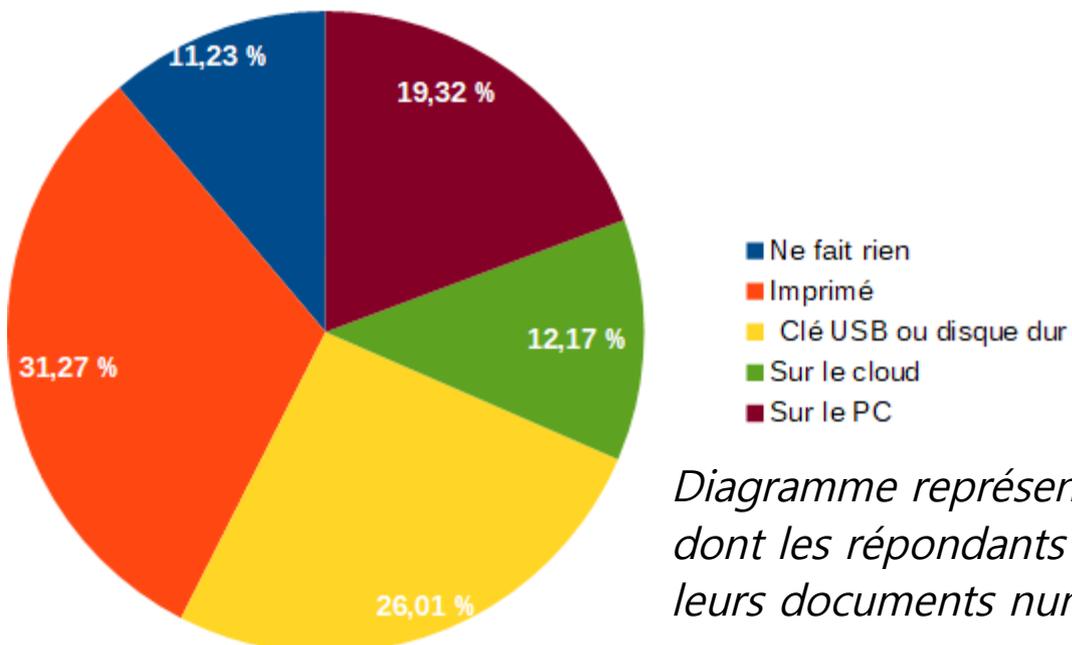


Diagramme représentant la manière dont les répondants conservent leurs documents numériques

Sur 2336 questionnaires





PROTECTION ET SÉCURITÉ

Concernant leur sécurité, par cumul des résultats,

- 34,02 % des sondés pensent à changer régulièrement leurs mots de passe.
- 69,88 % affirment que les mises à jour de leurs logiciels sont faites régulièrement,
- 89,57 % ont un antivirus.
- Pour finir, seuls 24,96 % des sondés effectuent l'ensemble de ces actions. Cela représente tout de même un sondé sur 4.

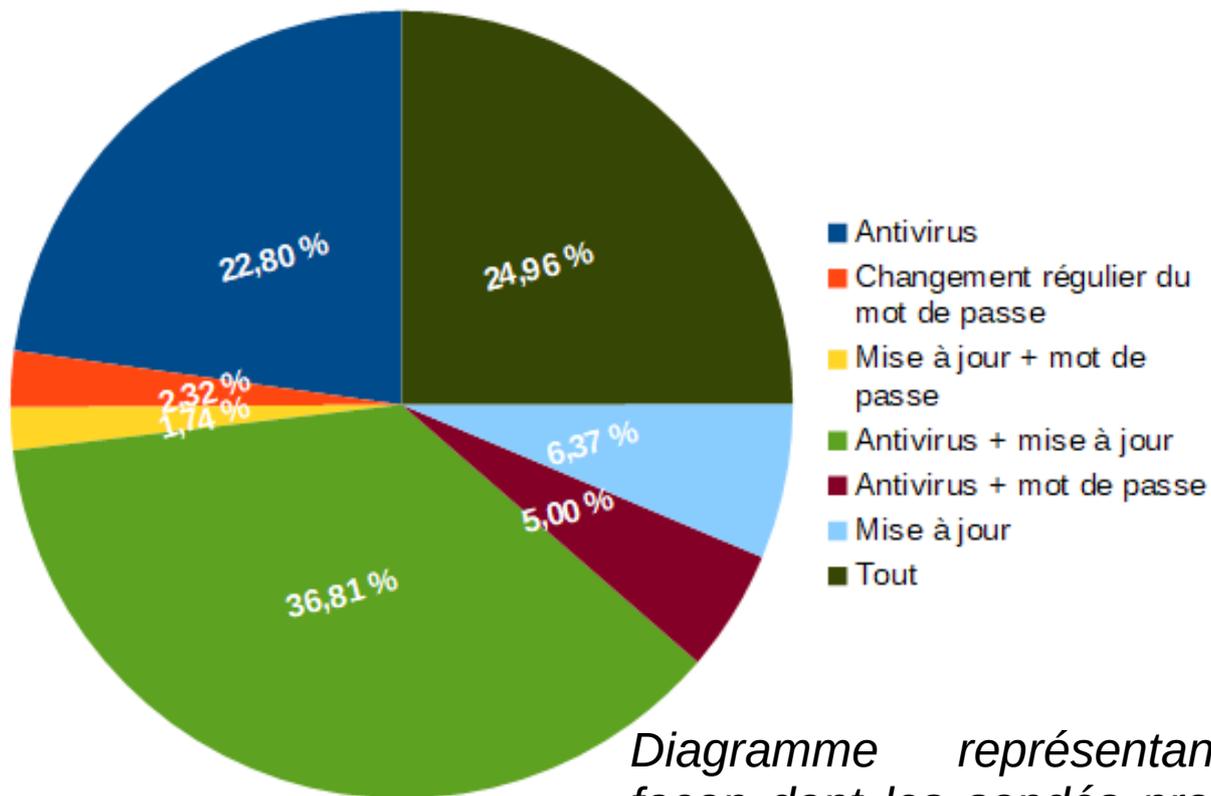


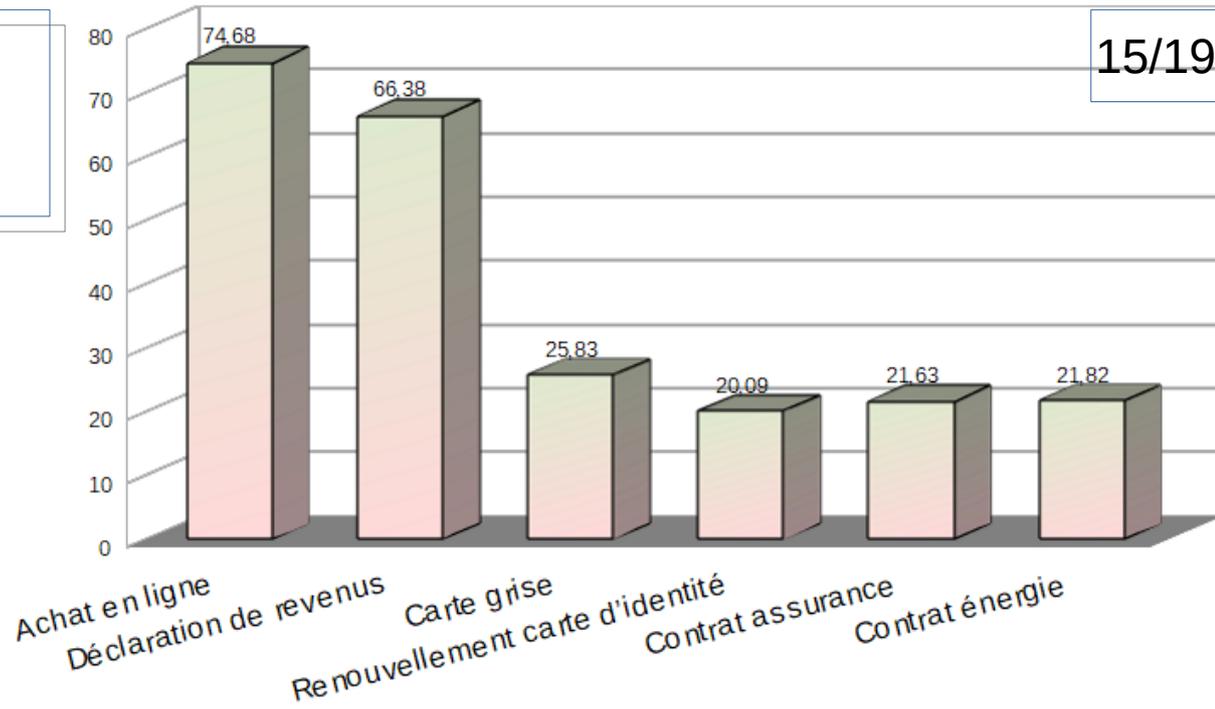
Diagramme représentant la façon dont les sondés protègent leurs comptes et équipements.

Sur 2113
questionnaires



ACTIVITÉ EN LIGNE (hors réseaux sociaux) 1/2

Parmi les sondés de la région, 3/4 ont déjà effectué un achat en ligne, et 2/3 ont pu déclarer leurs revenus par internet. En revanche, beaucoup (3/4 en moyenne) n'ont encore jamais fait les 4 autres démarches, pas encore eu le besoin pour une partie d'entre eux.



15/19



En lien avec cette partie, de nombreuses personnes s'inquiètent des services publics dématérialisés : pour tous ceux mal à l'aise avec internet, les démarches administratives leur semblent de plus en plus inaccessibles.

Sur 2462
questionnaires



ACTIVITÉ EN LIGNE (hors réseaux sociaux) 2/2

16/19

38,24 % (presque 2/5) des +60 ans, qui privilégient le commerce de proximité.

Seuls 2,75 % des 18 à 30 ans n'ont jamais effectué un achat en ligne.

Sur ces questions, les mineurs ne sont pas vraiment à prendre en compte, il en va de même pour une partie des 18 à 30 ans fraîchement arrivés dans la vie active. On peut imaginer qu'ils sauront faire, mais ces services en ligne sont-ils assez intuitifs pour ceux n'ayant jamais effectué ces actions ?

De la même manière, quid de ceux ayant l'habitude de ces démarches autrement qu'en ligne ? Pour chaque activité, on retrouve une tendance : les plus de 60 ans utilisent moins les services en ligne.

Mais pour une partie de ces derniers, on peut l'expliquer simplement : ces personnes ont déjà souscrit ces contrats, obtenu leur carte grise. Il sera important de les accompagner vers le service dématérialisé lors des renouvellements. Pour certains, ces formalités ne sont pas aisées, d'autant plus s'ils n'ont pas fait ainsi la fois précédente.



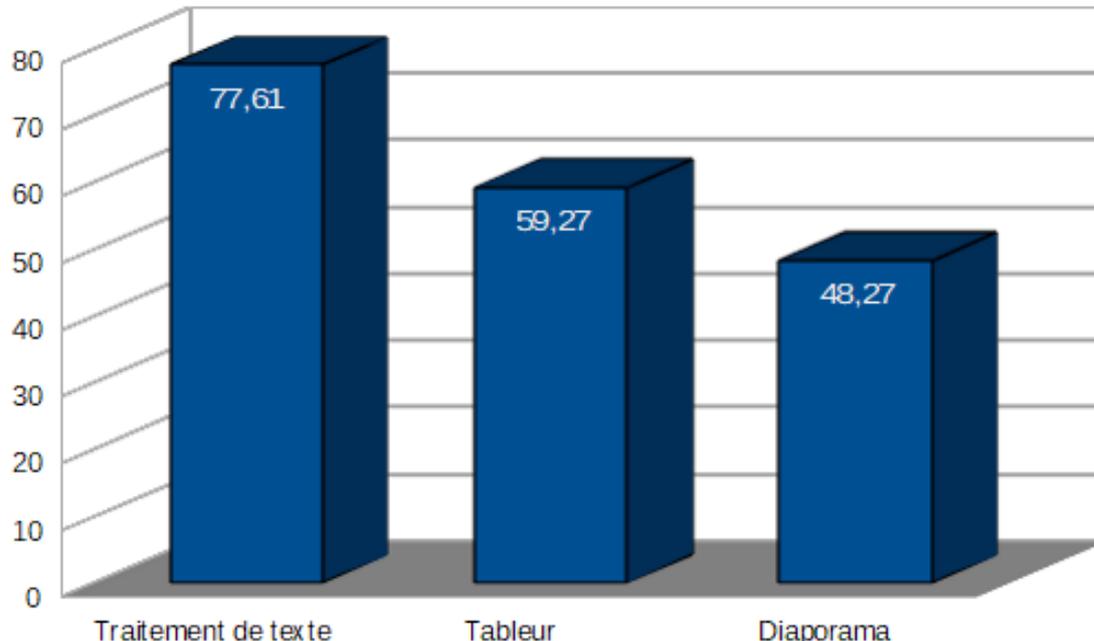
Sur 2462
questionnaires



LOGICIELS :

- Tableur
- Diaporama
- Traitement de texte

Logiciels maîtrisés par les sondés en France



- 1) 77,61 % des sondés affirment maîtriser les logiciels de traitement de texte (type Microsoft Word),
- 2) 59,27 % d'entre eux pour le tableur (Excel, Calc,...),
- 3) 48,27 % enfin affirment savoir se servir d'un logiciel de présentation (Powerpoint,...).

Cependant, de nombreuses personnes rapportent ne pas suivre l'évolution des logiciels, voire pensent ne pas réellement savoir encore s'en servir (utilisé lors d'un précédent emploi par exemple), par manque de pratique. Il en va de même pour les formations non appliquées par la suite.

Sur 2298
questionnaires



Les petits mots : des sondés se sont exprimés sur leur feuille

19/19

Cet ensemble de témoignages plus personnels dévoile certains problèmes évoqués dans cette analyse : craintes de la dématérialisation, suggestions pour l'accessibilité à internet ou à une meilleure sécurité, actions, problèmes rencontrés, peur des réseaux sociaux,...

« Problème : je veux des factures papier, malgré mes demandes de + en + d'organisations ne font plus que par internet. Il faut comprendre et c'est pas facile. Il faut des codes et on en peut plus. Même plus de document pour détails de nos retraites de nos remboursements sécu et mutuelle... et que font ceux qui n'ont pas d'ordi ? Ou qui ne peuvent s'en servir !!! »

« Internet = la meilleure et la pire des choses – Une horreur pour la manipulation des clics et clacs qui font tout disparaître etc ... Ha ! L'ancien temps »

« En tant que conseiller au CA de la CPAM de l'AIN, on lutte régulièrement contre la généralisation de la dématérialisation notamment vis-à-vis des assurés sociaux en situation de précarité afin que cela ne devienne pas un point d'exclusion supplémentaire »

« Espace info commun ouvert seulement 3h par semaine ! Et pas sûr qu'il y ait à disposition un ordinateur. Je m'y rends non par préférence mais par nécessité, pas moyen de payer un abonnement et un ordinateur ou une tablette ou un smartphone. Et je peux bien dire que je maîtrise les logiciels, mais en plusieurs années, c' est oublié. »

« Bientôt un PC. J'ai appris Powerpoint mais en 94, manque de pratique et aucun suivi des mises à jour. Refuse tous les réseaux sociaux. Vivant en ville, et retraitée, c'est une occasion pour moi d'aller sur place et de bouger. Je ne me sers d'un PC uniquement en médiathèque pour ce qui est obligatoire et les mails. A 80 ans, je me forme pour le strict minimum. Je recommande pour les 13M d'illectronistes en France de leur installer des ordinateurs à disposition dans des lieux publics, avec quelques créneaux horaire de suivi, réguliers pour aller vite. »

« Ce serait pas mal de voir un peu de vulgarisation sécurité / VPN »

« Je n'ai pas besoin d'Internet mais aujourd'hui, tout est organisé, en particulier pour les demandes administratives, pour nous obliger à nous équiper alors que ce n'est pas un produit de première nécessité et que cela coûte cher ! On s'en passe très bien !!! »

En réponse à la question "Savez-vous faire une recherche sur Internet ?"
« Je suis donc un privilégié imprudent. Mais trop de concitoyens, notamment âgés, sont très perturbés par l'exigence de trop nombreux services de toute traite par INTERNET »

« J'en ai marre d'Internet !!!
STOP INTERNET +++ de relations Humaines en direct !!!
+++ d'emplois physiques »

« 6 mois j'attends la fibre, faites une étude sur le sujet oh »

CONCLUSION

- Ce document est à mettre en relation avec les résultats des régions françaises individuellement.
- Remerciements à l'ensemble des structures CTRC/SRA participantes, qui ont permis l'obtention de résultats pertinents, et l'élaboration d'une analyse aussi complète et correcte que possible.

Vincent LECOQ

<https://www.linkedin.com/in/profilvincentlecoq/>