

LES DIFFICULTÉS DES FRANÇAIS FACE AU NUMÉRIQUE

Enquête réalisée pour

SIMPLON
.CO

Mars 2022

Contacts ifop :

Pôle « Actualités »

Paul CEBILLE

TEL : 01 72 34 94 08

Paul.cebille@ifop.com



Etude réalisée par l'Ifop pour **SIMPLON**
.CO

Echantillon



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1 501** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Méthodologie



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas au regard :

- De **critères sociodémographiques** : sexe, âge de l'individu ;
- De **critères socioprofessionnels** : profession de l'individu
- De **critères géographiques** : région et taille de l'unité urbaine de la commune résidence

Mode de recueil



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne **du 24 au 25 février 2022**.



IMPORTANT : Si vous citez cette étude, merci de vous conformer à la [loi du 25 avril 2016](#) qui impose de citer le nom de l'institut de sondage, le nom et la qualité du commanditaire, le nombre des personnes interrogées ainsi que les dates auxquelles il a été procédé aux interrogations. L'Ifop rappelle que « le fait de publier ou laisser publier, diffuser ou laisser diffuser un sondage en violation de la présente loi et des textes réglementaires applicables » est désormais puni d'une **amende de 75 000 €**.

POUR CITER CETTE ETUDE, IL FAUT UTILISER A MINIMA LA FORMULATION SUIVANTE :

« Étude Ifop pour Simplon.co réalisée par questionnaire auto-administré en ligne du 24 au 25 février 2022, auprès d'un échantillon de 1 501 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. »

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUETE

Notre étude sur les attentes des Français vis-à-vis du numérique met en exergue plusieurs éléments notables : une part majoritaire de la population reconnaît avoir des difficultés avec le numérique alors même que cette compétence est jugée déterminante que ce soit pour gérer sa vie professionnelle comme quotidienne.

Nombreux sont donc les Français qui surestiment leurs compétences alors même que ceux ayant suivi des formations sur le numérique sont largement minoritaires. Ce constat reste toutefois marqué par de fortes disparités en fonction de critères sociaux variés, tel le genre, l'âge, ou bien le niveau de diplôme.

Si savoir utiliser les outils numériques est considéré comme « indispensable » par une large part des personnes interrogées (69%), moins d'un quart d'entre eux estime que cela est « facile » (24%) et 20% jugent même que cette compétence est « compliquée ».

Ce manque de compétence est reconnue par une très largement majorité des Français comme pouvant constituer un frein dans plusieurs domaines de la vie, en particulier dans la vie professionnelle : 88% des personnes interrogées déclarent que cela peut l'être pour trouver un travail, en particulier parmi les plus de 65 ans (92%) et ceux se sentant compétents sur le numérique (90%), 86% pour évoluer professionnellement et 78% pour garder un travail.

Près des trois-quarts (74%) des Français affirment ne pas rencontrer de difficultés sur leurs compétences numériques, et 12% suggèrent même se situer au-dessus de la moyenne. Ceux se sentant le plus en difficulté (26% au global) se retrouvent particulièrement au sein de catégories éloignées de la « socialisation numérique », que ce soit à cause de leur âge (43% des 65 ans et plus sont dans cette situation) ou de leur milieu social (35% parmi les personnes ayant un diplôme inférieur au bac). A contrario, les cadres expriment massivement ne pas avoir de difficultés (94%), tout comme ceux ayant suivi une formation sur le numérique (83%).

Les difficultés que peuvent rencontrer les utilisateurs des outils numériques sont plurielles : cela peut impliquer la modification des paramètres d'un appareil (66% déclarent avoir rencontré des difficultés dans ce domaine au cours de l'année), la consultation des comptes auprès d'une administration ou de sa banque (60%), l'utilisation d'un outil de bureautique (58%) ou encore la simple gestion des mails (53%, dont 22% ont même des difficultés dans ce domaine tous les jours).

Au global, 83% des Français confessent avoir rencontré au moins une difficulté au cours de l'année écoulée dans l'utilisation d'au moins une compétence numérique, et même 53% au cours de la dernière semaine. Ces chiffres démontrent la différence entre le sentiment d'être compétent et les difficultés rencontrées au quotidien vis-à-vis du numérique et illustrent leur large sous-estimation, y compris dans le domaine professionnel : 80% des répondants reconnaissent avoir eu des problèmes dans la gestion d'outils numériques indispensables dans le milieu professionnel.

Quand les Français éprouvent des difficultés face au numérique, les premières personnes sollicitées sont le conjoint ou le membre de la famille (54%), devant un proche plus jeune (49%) ou un collègue de travail pour les actifs (48%). Symptôme des stigmates reposant sur les plus anciens face au numérique, seulement 22% des Français ayant rencontré des difficultés font appel à un proche plus âgé. Notons que les professionnels sont eux aussi peu sollicités, seuls 22% faisant appel à un vendeur d'outils numériques, les Français allant visiblement au plus pratique.

La crise sanitaire et ses effets ne sont pas à négliger en ce qui concerne les compétences en matière de numérique. Même si pour 71% des personnes interrogées la crise n'a rien changé, et que 14% en ont même profité pour améliorer leurs compétences, 15% des répondants reconnaissent que leurs problèmes se sont aggravés ou révélés durant la crise. Ces résultats font apparaître un cercle vicieux de la compétence numérique : ceux utilisant quotidiennement internet sont 7% à considérer que leurs difficultés se sont aggravées contre 19% de ceux s'en servant de manière hebdomadaire et 21% s'en servant moins souvent encore.

Malgré l'importance accordée au numérique, seuls 30% des Français déclarent avoir suivi une formation liée à l'utilisation des outils numériques (dont 4% seulement au cours de l'année écoulée). C'est le cas notamment des femmes (32%), des cadres (47%), des salariés du public (42%), des plus aisés (34%) et des diplômés du supérieur (42%). La formation au numérique demeure donc largement ciblée vers les plus dotés en capitaux, économiques et scolaires, et ceux qui ont le moins tendance à rencontrer des problèmes dans ce domaine.

Les formations sont par ailleurs largement suivies soit dans le milieu professionnel, pour les salariés (78%), ou au cours du parcours scolaire, que ce soit au cours d'une formation universitaire (44%) ou au cours du parcours scolaire (42%), isolant donc les catégories de la population qui ne sont ni en âge de travailler, ni n'ayant bénéficié du développement du numérique dans leur jeunesse.

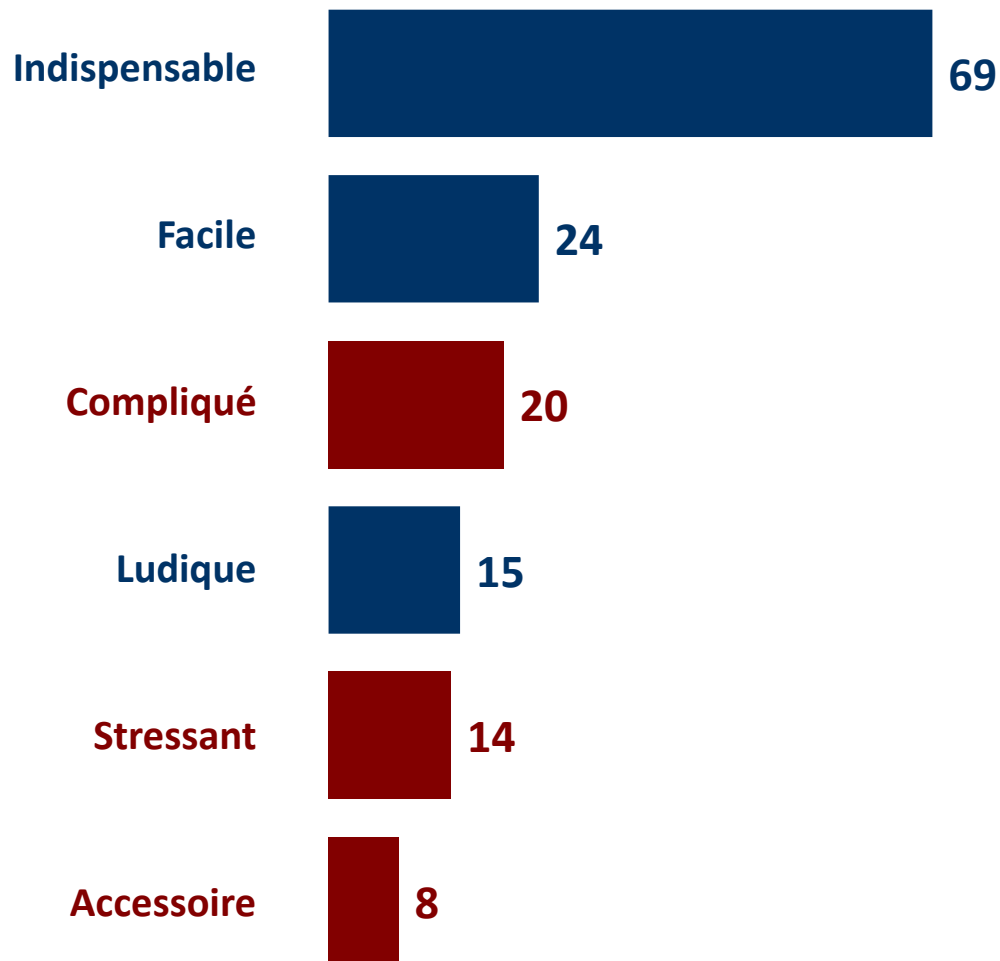
Les freins à l'accès à la formation sur l'utilisation des outils numériques sont là aussi pluriels : 67% évoquent la méconnaissance des offres disponibles (76% des plus jeunes), 66% le manque de moyen financier (79% des plus pauvres), 59% le manque de temps (64% des femmes), mais aussi, non négligeable, 50% identifient la honte d'avouer des lacunes. Ces différents éléments vont dans le sens d'une accentuation des inégalités, les moins dotés ayant moins la capacité d'accéder à ces formations sur un domaine pourtant jugé essentiel et capital dans notre monde de plus en plus numérisé.

Pour venir en aide aux personnes présentant des difficultés à gérer les outils numériques, 85% des actifs privilégient des formations dans le cadre de leur travail, 80% le transfert de connaissances par les proches et 79% des formations classiques proposées par des organismes de formation en présentiel contre seulement 57% jugeant efficaces les formations en ligne.

A | LES DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES FRANÇAIS FACE A L'ESSOR DU NUMERIQUE

Question : Selon vous, savoir utiliser les outils numériques est ... ?

Base : à tous.



(*) Total supérieur à 100%, les personnes interrogées ayant pu donner trois réponses possibles.



Zoom sur le profil des Français pour qui savoir utiliser les outils numériques est indispensable

Note de lecture : 72% des femmes sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français située à **69%**

Sexe



Age



Niveau de diplôme



Catégorie socioprofessionnelle



Niveau de vie



Catégorie d'agglomération



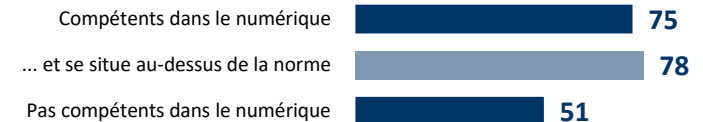
Présence d'enfants dans le foyer



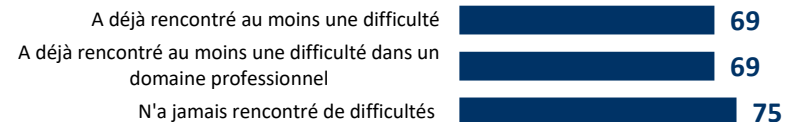
Fréquence d'utilisation d'internet



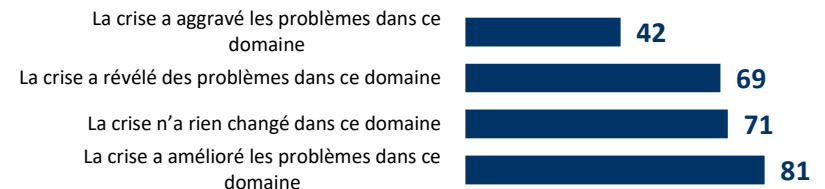
Auto-évaluation de ses compétences numériques



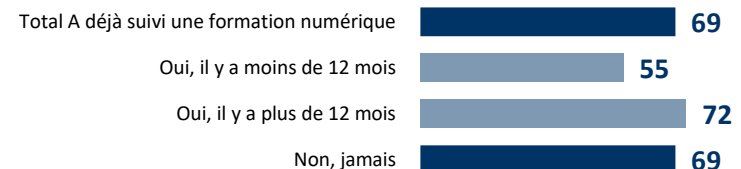
Difficultés rencontrées dans le numérique



Influence de la crise covid sur son utilisation du numérique



Expérience d'une formation numérique





Zoom sur le profil des Français pour qui savoir utiliser les outils numériques est **compliqué**

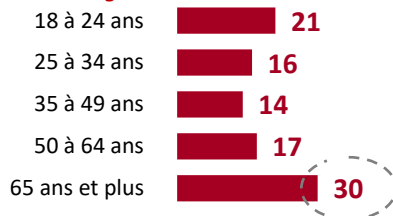
Note de lecture : 30% des 65 ans et plus sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français située à **20%**

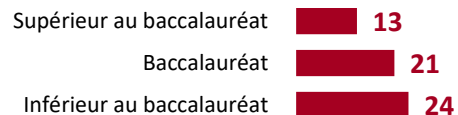
Sexe



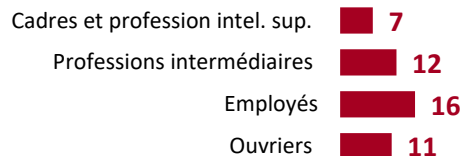
Age



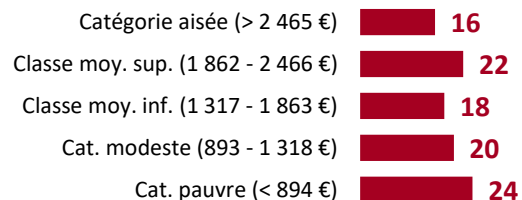
Niveau de diplôme



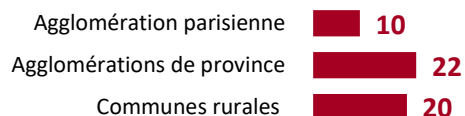
Catégorie socioprofessionnelle



Niveau de vie



Catégorie d'agglomération



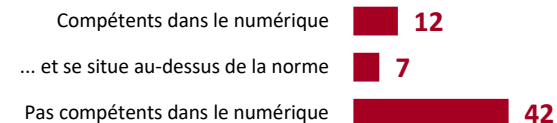
Présence d'enfants dans le foyer



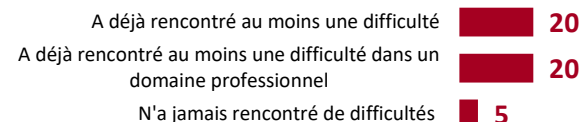
Fréquence d'utilisation d'internet



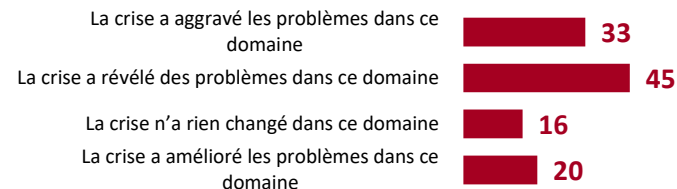
Auto-évaluation de ses compétences numériques



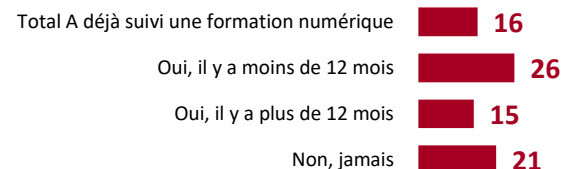
Difficultés rencontrées dans le numérique



Influence de la crise covid sur son utilisation du numérique



Expérience d'une formation numérique



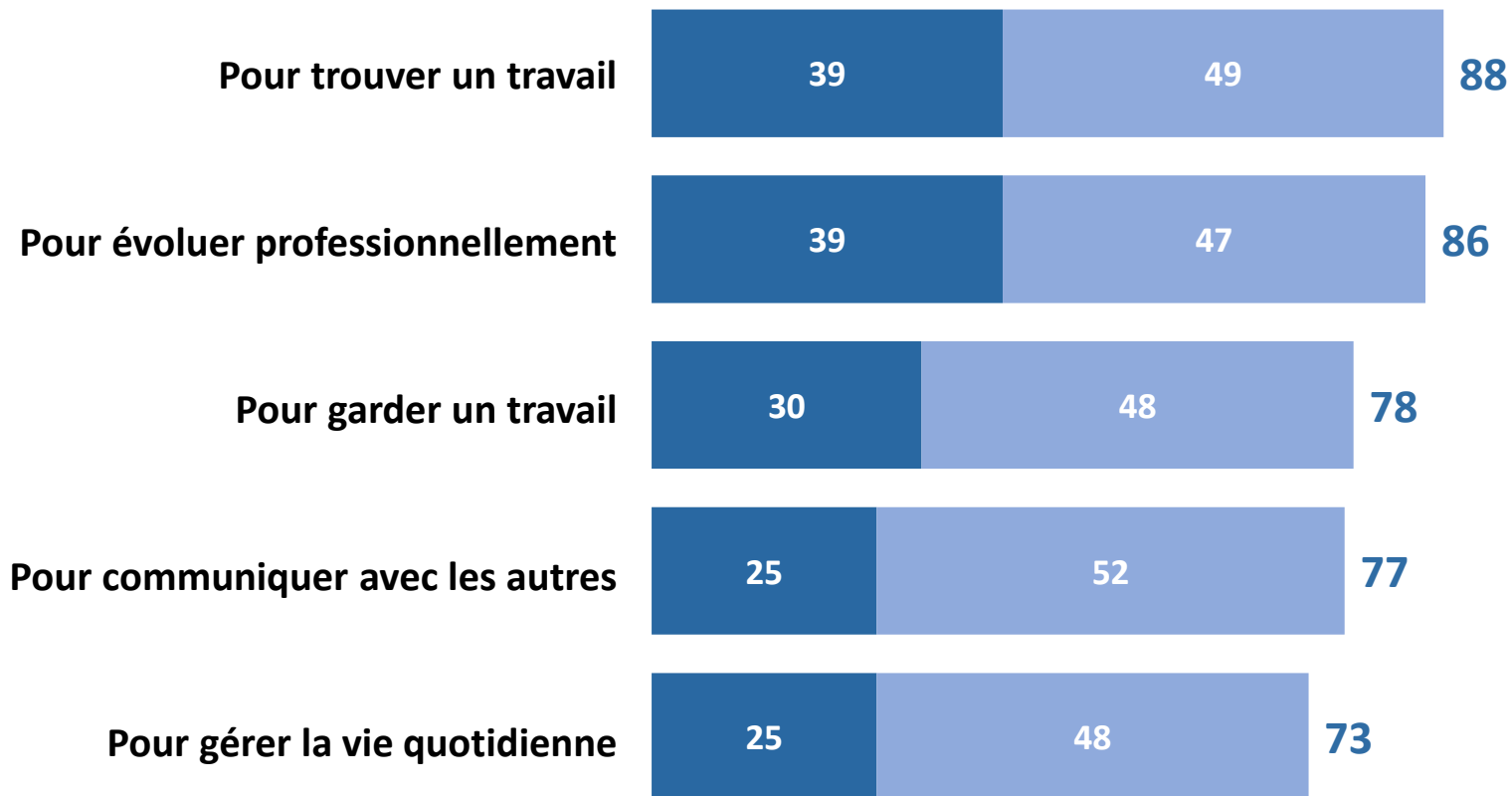
Question : Selon vous, le manque de compétence dans le domaine du numérique constitue-t-il un frein... ?

Base : à tous.



■ Très important ■ Assez important

Proportion de Français jugeant
que le manque de compétence
numérique est un frein ...
(en %)

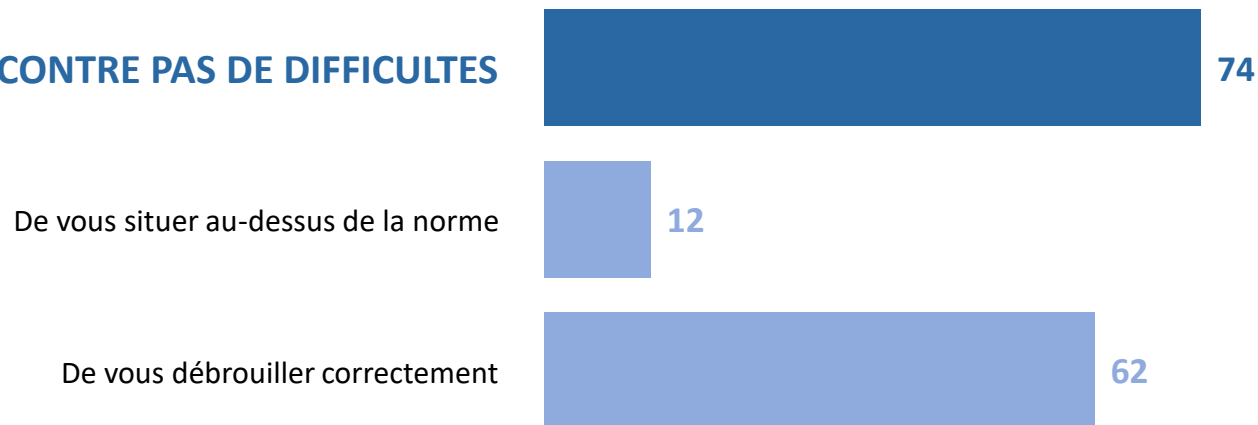


Question : En ce qui concerne vos compétences numériques, avez-vous le sentiment ... ?

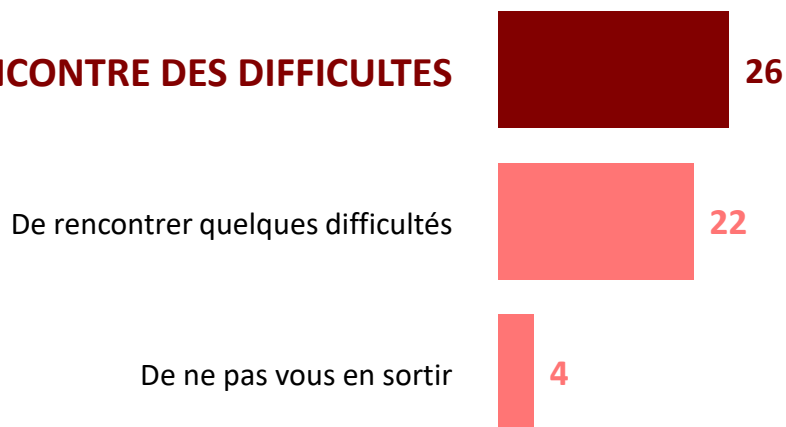
Base : à tous.



TOTAL NE RENCONTRE PAS DE DIFFICULTES



TOTAL RENCONTRE DES DIFFICULTES





Zoom sur le profil des Français rencontrant des difficultés en ce qui concerne leurs compétences numériques

Note de lecture : 35% des diplômés d'un niveau inférieur au bac sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français située à **26%**

De rencontrer quelques difficultés

Ne pas vous sentir à l'aise

Sexe

Hommes 20 5 25

Femmes 23 3 26

Age

18 à 24 ans 11 5 16

25 à 34 ans 13 4 17

35 à 49 ans 15 3 18

50 à 64 ans 20 4 24

65 ans et plus 39 4 43

Niveau de diplôme

Supérieur au baccalauréat 12 1 13

Baccalauréat 20 2 22

Inférieur au baccalauréat 29 6 35

Catégorie socioprofessionnelle

Cadres et profession intel. sup. 6 6

Professions intermédiaires 14 4 18

Employés 17 1 18

Ouvriers 22 2 24

Niveau de vie

Catégorie aisée (> 2 465 €) 16 1 17

Classe moy. sup. (1 862 - 2 466 €) 25 5 30

Classe moy. inf. (1 317 - 1 863 €) 26 2 28

Cat. modeste (893 - 1 318 €) 22 3 25

Cat. pauvre (< 894 €) 17 7 24

Catégorie d'agglomération

Agglomération parisienne 16 5 21

Agglomérations de province 22 3 25

Communes rurales 26 3 29

Présence d'enfants dans le foyer

Aucun enfant 23 4 27

Avec enfant 17 3 20

Fréquence d'utilisation d'internet

Quotidienne 20 2 22

Hebdomadaire 51 19 70

Moins souvent 30 26 56

Auto-évaluation de ses compétences numériques

Compétents dans le numérique

... et se situe au-dessus de la norme

Pas compétents dans le numérique

Difficultés rencontrées dans le numérique

A déjà rencontré au moins une difficulté 25 3 28

A déjà rencontré au moins une difficulté dans un domaine professionnel 25 3 28

N'a jamais rencontré de difficultés 2 4

Influence de la crise covid sur son utilisation du numérique

La crise a aggravé les problèmes dans ce domaine 25 15 40

La crise a révélé des problèmes dans ce domaine 45 2 47

La crise n'a rien changé dans ce domaine 21 2 23

La crise a amélioré les problèmes dans ce domaine 12 6 18

Expérience d'une formation numérique

TOTAL A DÉJÀ SUIVI UNE FORMATION 15 2 17

... il y a moins de 12 mois 13 3 16

... il y a plus de 12 mois 16 1 17

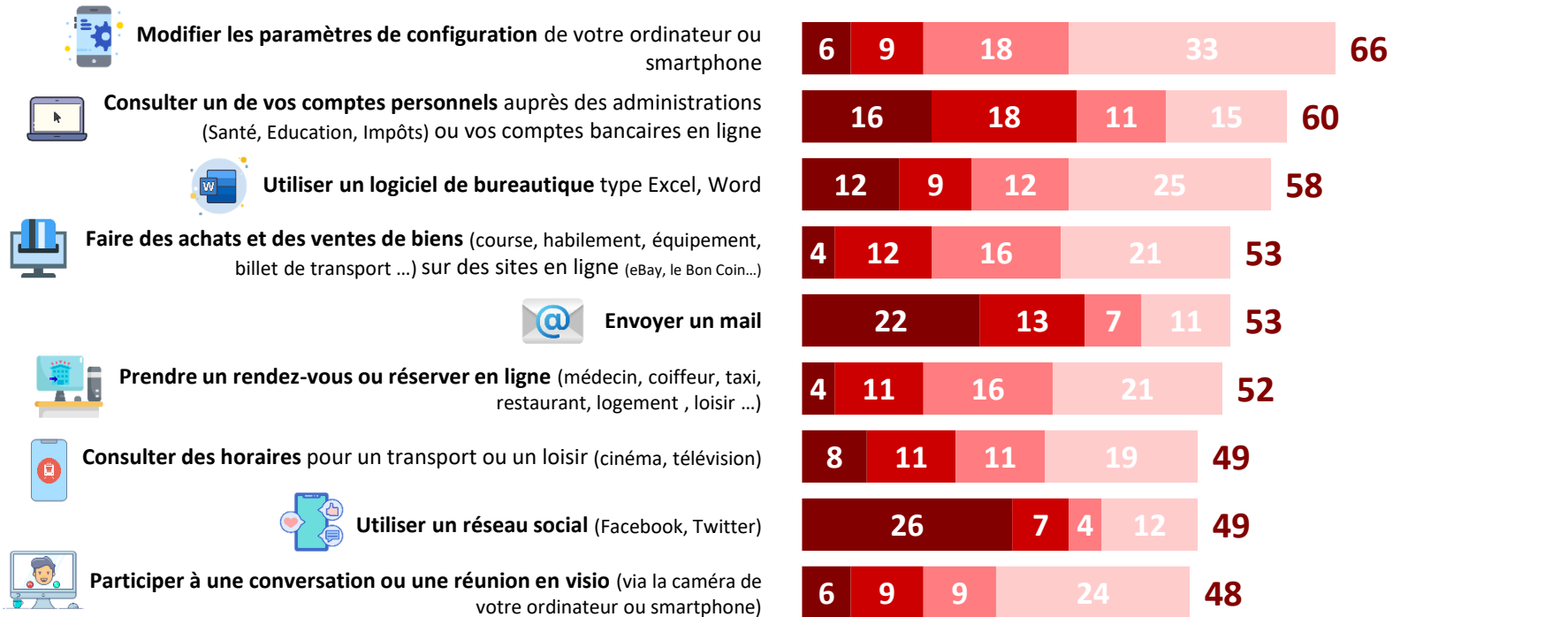
JAMAIS SUIVI DE FORMATION 24 5 29

Question : Au cours des douze derniers mois, avez-vous déjà rencontré des difficultés à utiliser des outils numériques (ordinateur, applications, logiciels) dans chacune des situations suivantes ?

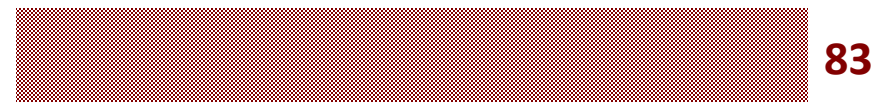
Base : à tous.

■ Tous les jours ou presque
 ■ Au moins une fois par semaine
 ■ Au moins une fois par mois
 ■ Moins souvent

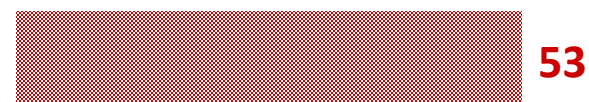
PROPORTION DE FRANÇAIS AYANT DÉJÀ RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS POUR ... (EN %)



PROPORTION TOTALE DE PERSONNES AYANT RENCONTRE AU MOINS UNE DIFFICULTE DANS UN DOMAINE AU COURS DE L'ANNEE



PROPORTION TOTALE DE PERSONNES AYANT RENCONTRE AU MOINS UNE DIFFICULTE DANS UN DOMAINE AU COURS DE LA SEMAINE





Zoom sur le profil des Français ayant rencontré au moins une difficulté dans un domaine au cours de la semaine

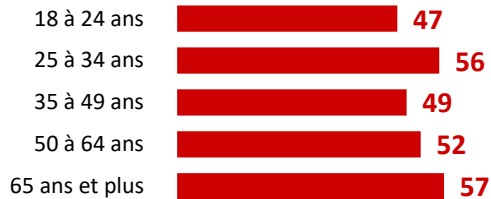
Note de lecture : 57% des ouvriers sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français située à **53%**

Sexe



Age



Niveau de diplôme



Catégorie socioprofessionnelle



Niveau de vie



Catégorie d'agglomération



Présence d'enfants dans le foyer



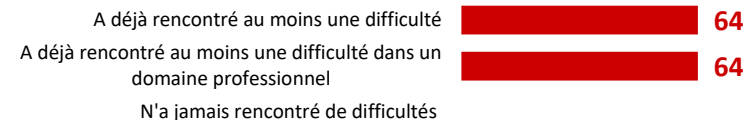
Fréquence d'utilisation d'internet



Auto-évaluation de ses compétences numériques



Difficultés rencontrées dans le numérique



Influence de la crise covid sur son utilisation du numérique



Expérience d'une formation numérique

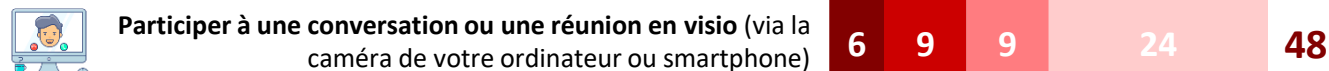
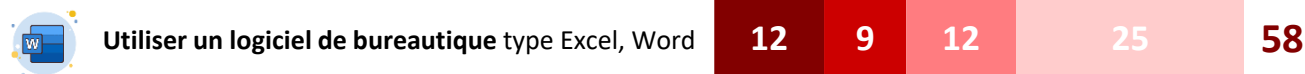
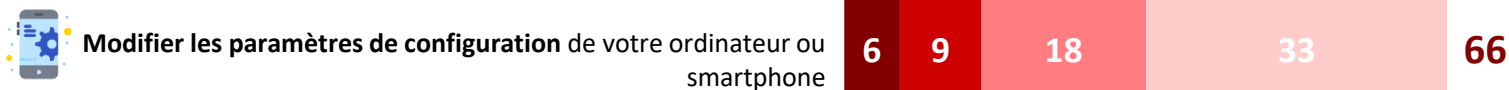


Question : Au cours des douze derniers mois, avez-vous déjà rencontré des difficultés à utiliser des outils numériques (ordinateur, applications, logiciels) dans chacune des situations suivantes ?

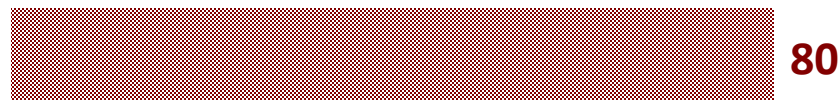
Base : à tous.

PROPORTION DE FRANÇAIS AYANT DÉJÀ RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS POUR ... (EN %)

■ Tous les jours ou presque
 ■ Au moins une fois par semaine
 ■ Au moins une fois par mois
 ■ Moins souvent



PROPORTION TOTALE DE PERSONNES AYANT RENCONTRE AU MOINS UNE DIFFICULTE DANS UN DOMAINE PROFESSIONNEL AU COURS DE L'ANNEE





Zoom sur le profil des Français ayant rencontré des difficultés tous les jours ou presque pour envoyer un mail



Note de lecture : 25% des employés sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français située à **22%**

Sexe



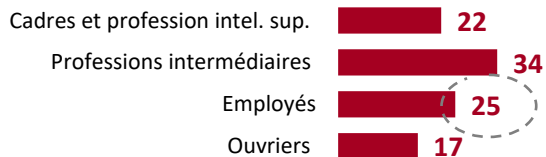
Age



Niveau de diplôme



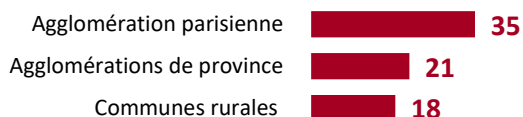
Catégorie socioprofessionnelle



Niveau de vie



Catégorie d'agglomération



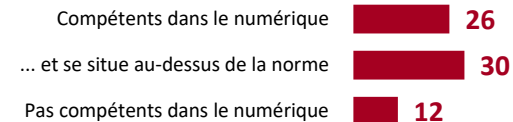
Présence d'enfants dans le foyer



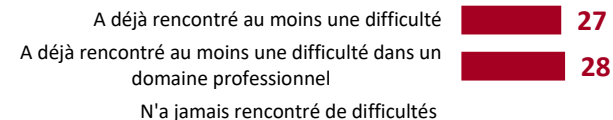
Fréquence d'utilisation d'internet



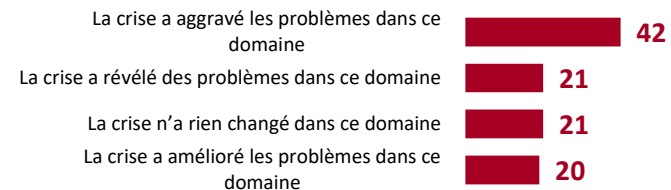
Auto-évaluation de ses compétences numériques



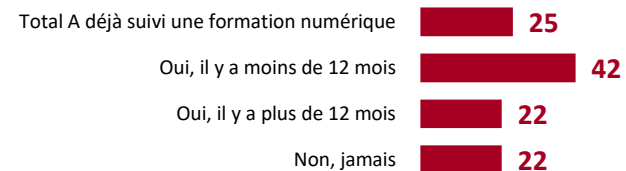
Difficultés rencontrées dans le numérique



Influence de la crise covid sur son utilisation du numérique



Expérience d'une formation numérique



B I L'EXPERIENCE DE DIFFICULTES FACE AU NUMERIQUE

Question : Personnellement, quelles ont été les conséquences de la crise sanitaire sur vos compétences en matière de numérique ?

Base : à tous.

TOTAL LA CRISE A AGGRAVÉ LES PROBLÈMES

La crise a beaucoup aggravé les problèmes que vous rencontriez

La crise a plutôt aggravé les problèmes que vous rencontriez

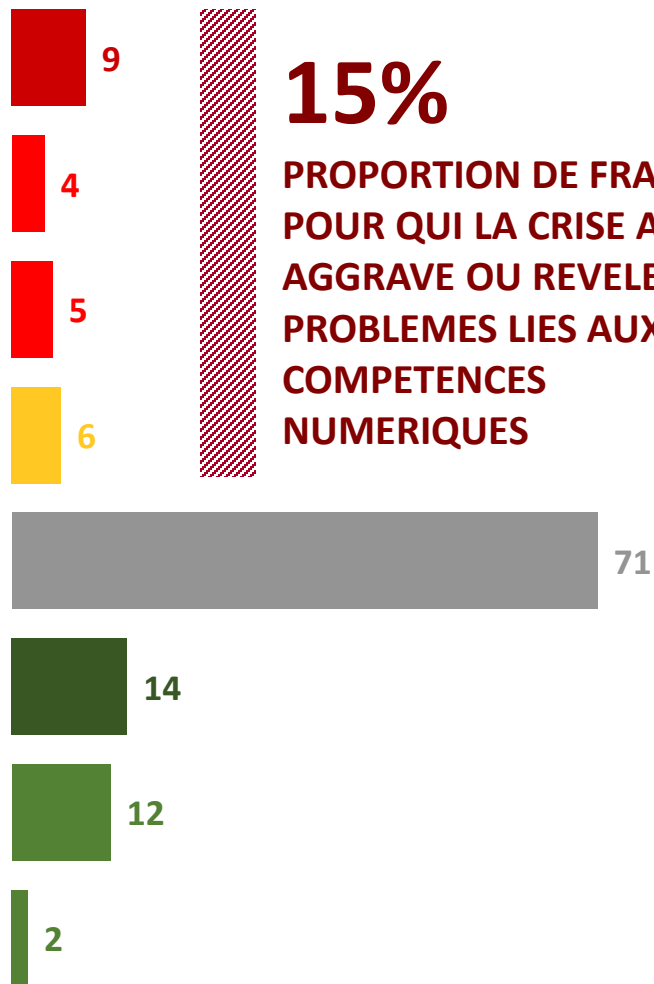
LA CRISE A RÉVÉLÉ DES PROBLÈMES CONCERNANT VOS COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE NUMÉRIQUE

LA CRISE N'A RIEN CHANGÉ

TOTAL LA CRISE A AMÉLIORÉ LES COMPÉTENCES

La crise a plutôt amélioré vos compétences en matière de numérique

La crise a beaucoup amélioré vos compétences en matière de numérique





Zoom sur le profil des Français pour qui la crise a aggravé les problèmes concernant les compétences en matière de numérique

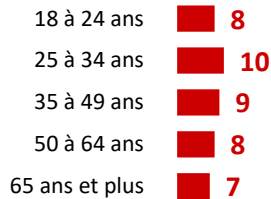
Note de lecture : 11% des hommes sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français situe à **9%**

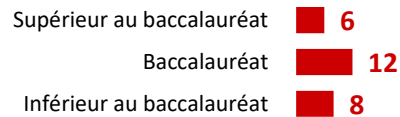
Sexe



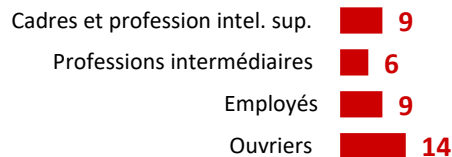
Age



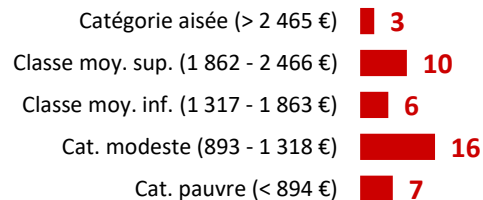
Niveau de diplôme



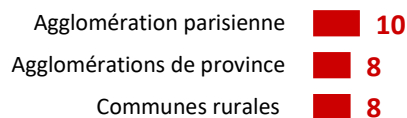
Catégorie socioprofessionnelle



Niveau de vie



Catégorie d'agglomération



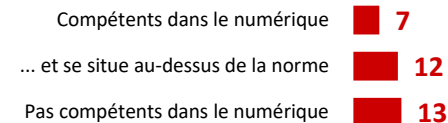
Présence d'enfants dans le foyer



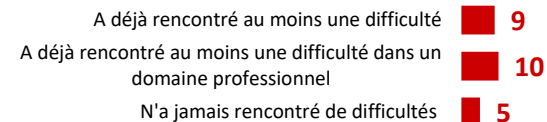
Fréquence d'utilisation d'internet



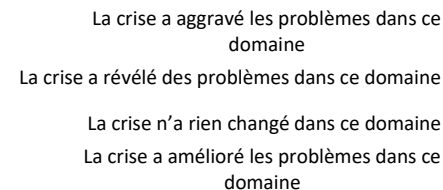
Auto-évaluation de ses compétences numériques



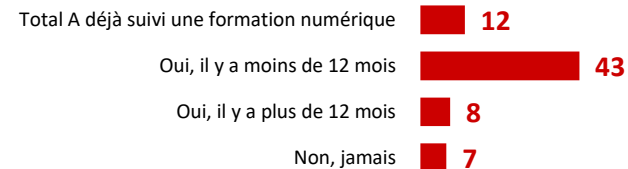
Difficultés rencontrées dans le numérique



Influence de la crise covid sur son utilisation du numérique



Expérience d'une formation numérique



Question : Face aux difficultés que vous pouvez ou que vous avez pu rencontrer face aux outils numériques, avez-vous déjà été amené à demander de l'aide à chacune des personnes suivantes ?

Base : personnes qui rencontrent des difficultés, soit 83% de l'échantillon..

Oui, au cours des 12 derniers mois

Oui, mais il y a plus d'un an

Proportion de Français ayant demandé de l'aide à ... (en %)



Votre conjoint ou un membre de votre famille



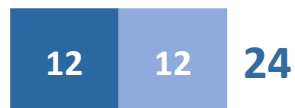
Un proche plus jeune que vous



Un collègue de travail aux actifs uniquement



Un service d'aide par téléphone



Un vendeur d'outils numérique dans un magasin



Un proche plus âgé que vous





Zoom sur le profil des Français ayant rencontré des difficultés et ayant fait appel à un proche plus jeune que soi



Note de lecture : 62% des 65 ans et plus sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français ayant eu des difficultés située à **49%**

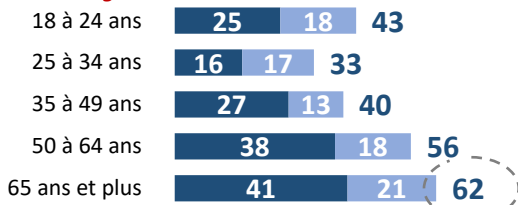
Oui, au cours des 12 derniers mois

Oui, mais il y a plus d'un an

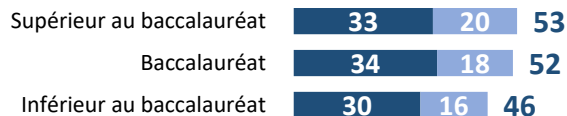
Sexe



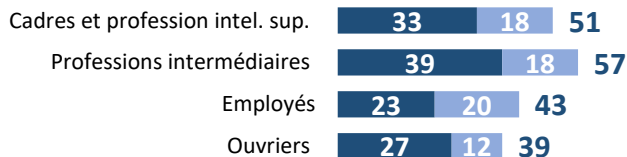
Age



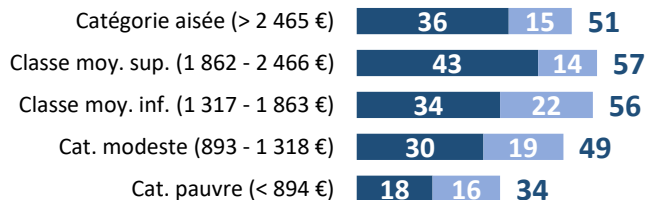
Niveau de diplôme



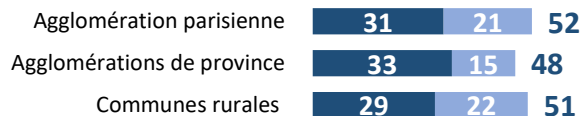
Catégorie socioprofessionnelle



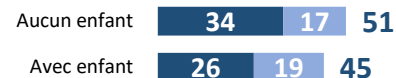
Niveau de vie



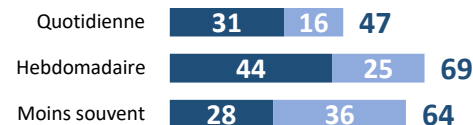
Catégorie d'agglomération



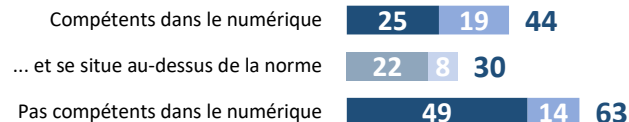
Présence d'enfants dans le foyer



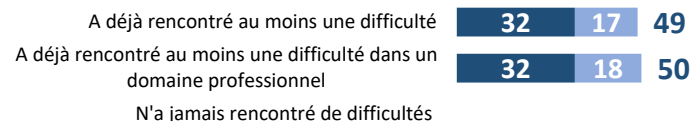
Fréquence d'utilisation d'internet



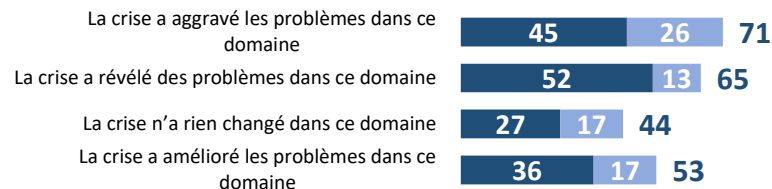
Auto-évaluation de ses compétences numériques



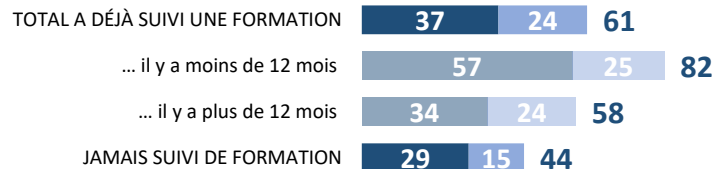
Difficultés rencontrées dans le numérique



Influence de la crise covid sur son utilisation du numérique



Expérience d'une formation numérique





Zoom sur le profil des Français ayant rencontré des difficultés et ayant fait appel à un collègue de travail



Note de lecture : 73% des cadres sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français ayant eu des difficultés située à **48%**

Oui, au cours des 12 derniers mois

Oui, mais il y a plus d'un an

Sexe

Hommes	31	16	47
Femmes	31	17	48

Age

18 à 24 ans	30	20	50
25 à 34 ans	24	20	44
35 à 49 ans	35	12	47
50 à 64 ans	33	17	50
65 ans et plus			

Niveau de diplôme

Supérieur au baccalauréat	38	20	58
Baccalauréat	21	17	38
Inférieur au baccalauréat	30	13	43

Catégorie socioprofessionnelle

Cadres et profession intel. sup.	53	20	73
Professions intermédiaires	45	15	60
Employés	21	21	42
Ouvriers	20	11	31

Niveau de vie

Catégorie aisée (> 2 465 €)	42	20	62
Classe moy. sup. (1 862 - 2 466 €)	41	14	55
Classe moy. inf. (1 317 - 1 863 €)	32	14	46
Cat. modeste (893 - 1 318 €)	25	20	45
Cat. pauvre (< 894 €)	21	19	40

Catégorie d'agglomération

Agglomération parisienne	46	11	57
Agglomérations de province	27	16	43
Communes rurales	26	23	49

Présence d'enfants dans le foyer

Aucun enfant	28	18	46
Avec enfant	36	15	51

Fréquence d'utilisation d'internet

Quotidienne	32	15	47
Hebdomadaire	38	19	57
Moins souvent	15	44	59

Auto-évaluation de ses compétences numériques

Compétents dans le numérique	32	15	47
... et se situe au-dessus de la norme	32	7	39
Pas compétents dans le numérique	30	21	51

Difficultés rencontrées dans le numérique

A déjà rencontré au moins une difficulté	31	17	48
A déjà rencontré au moins une difficulté dans un domaine professionnel	32	17	49
N'a jamais rencontré de difficultés			

Influence de la crise covid sur son utilisation du numérique

La crise a aggravé les problèmes dans ce domaine	55	21	76
La crise a révélé des problèmes dans ce domaine	46	24	70
La crise n'a rien changé dans ce domaine	25	15	40
La crise a amélioré les problèmes dans ce domaine	36	18	54

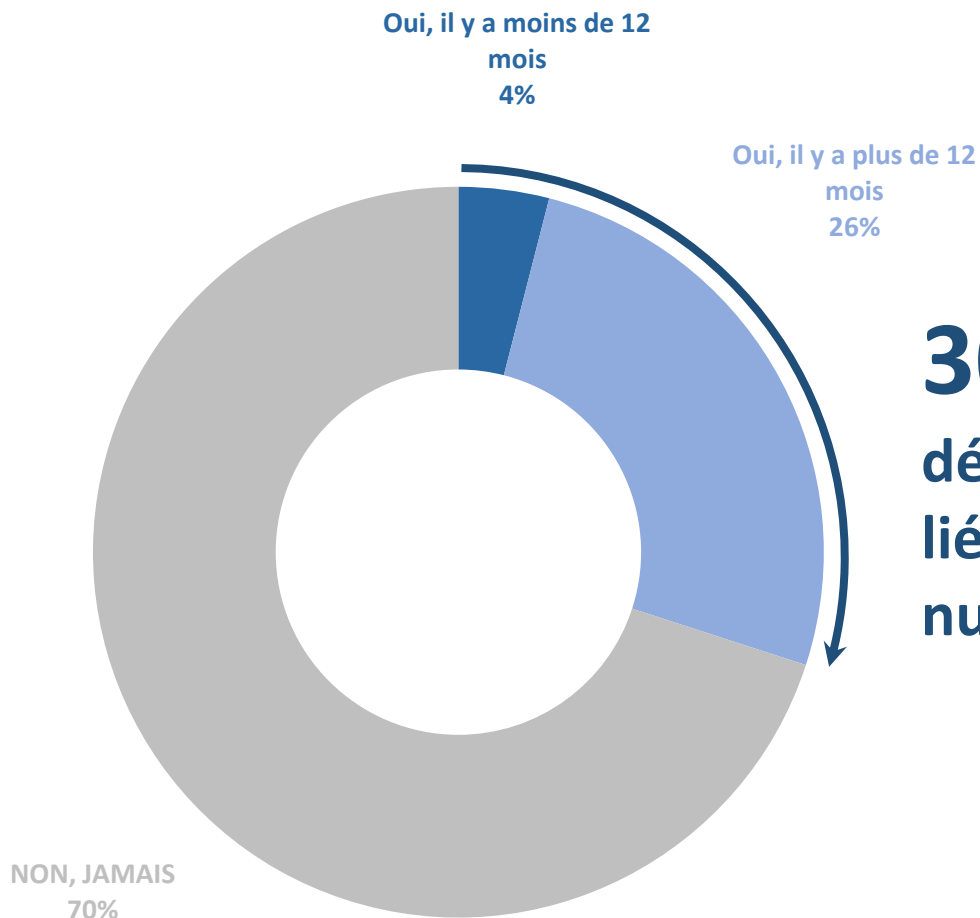
Expérience d'une formation numérique

TOTAL A DÉJÀ SUIVI UNE FORMATION	47	23	70
... il y a moins de 12 mois	64	20	84
... il y a plus de 12 mois	44	24	68
JAMAIS SUIVI DE FORMATION	23	12	35

C | LE REGARD DES FRANÇAIS SUR LA FORMATION NUMERIQUE

Question : Vous-même, avez-vous déjà suivi une formation liée à l'utilisation des outils numériques ?

Base : à tous.



30% des Français ont déjà suivi une formation liée à l'utilisation des outils numériques.

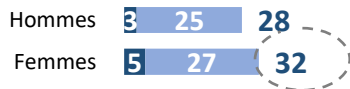


Zoom sur le profil des Français ayant déjà suivi une formation liée à l'utilisation des outils numériques

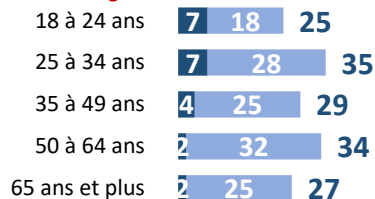
Note de lecture : 32% des femmes sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français située à **30%**

Sexe



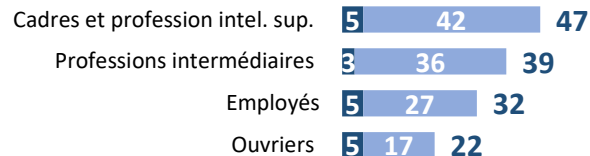
Age



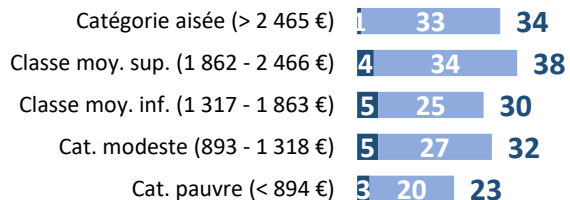
Niveau de diplôme



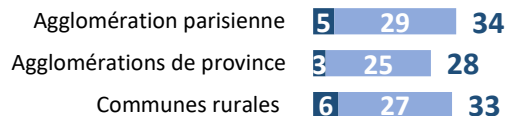
Catégorie socioprofessionnelle



Niveau de vie



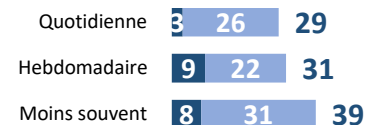
Catégorie d'agglomération



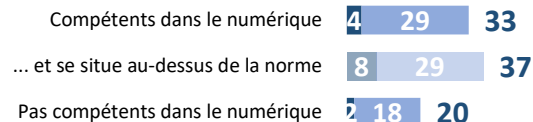
Présence d'enfants dans le foyer



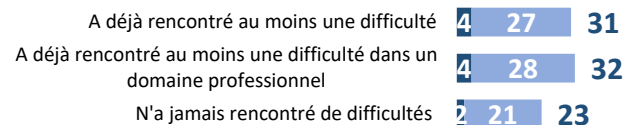
Fréquence d'utilisation d'internet



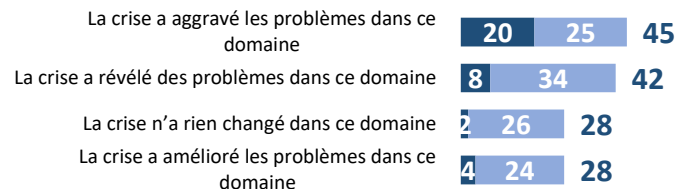
Auto-évaluation de ses compétences numériques



Difficultés rencontrées dans le numérique



Influence de la crise covid sur son utilisation du numérique



Expérience d'une formation numérique

TOTAL A DÉJÀ SUIVI UNE FORMATION

... il y a moins de 12 mois

... il y a plus de 12 mois

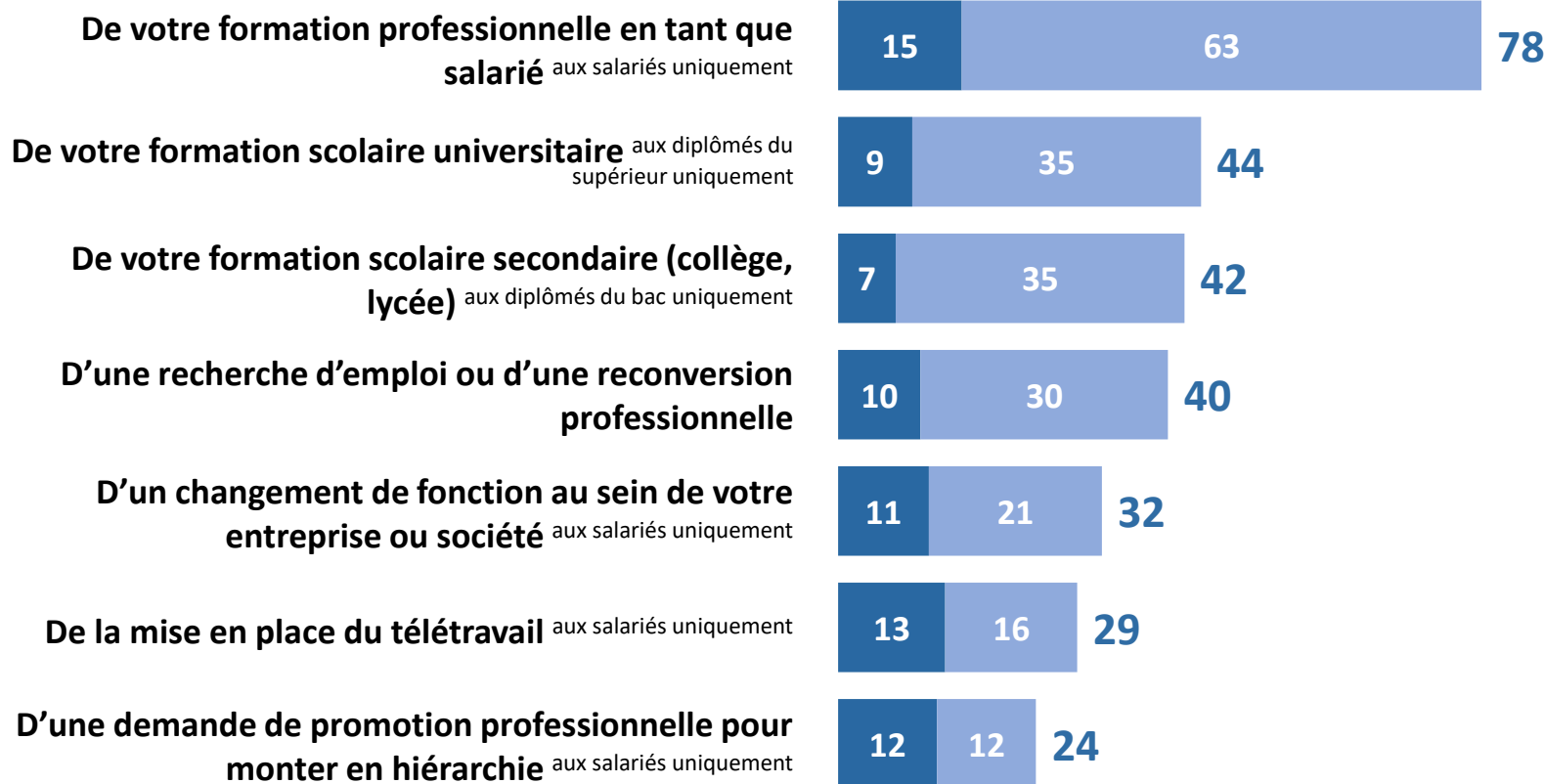
JAMAIS SUIVI DE FORMATION

Question : Et avez-vous suivi ce type de formation liée à l'utilisation des outils numériques dans le cadre ... ?

Base : personnes ayant suivi une formation, soit 30% de l'échantillon..

■ Oui, il y a moins de 12 mois
 ■ Oui, il y a plus de 12 mois

Proportion de Français ayant suivi une formation dans le cadre de ... (en %)



Question : Selon vous, chacun des éléments suivants constitue-t-il un frein ou non à l'accès à la formation sur l'utilisation des outils numériques ?

Base : à tous..

■ Oui, un frein très important

■ Oui, un frein plutôt important

Proportion de Français considérant commun un frein ... (en %)



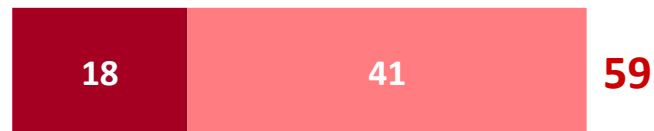
La méconnaissance des offres disponibles



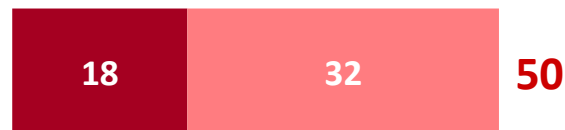
Le manque de moyen financier



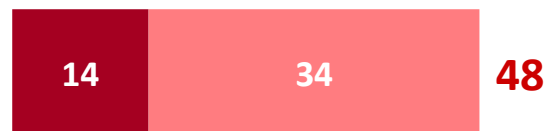
Le manque de temps



Le complexe d'avouer ses lacunes et problèmes dans le domaine du numérique



Le problème d'accessibilité et de transports pour se rendre à la formation



Question : Pour chacune des solutions suivantes, représente-t-elle selon vous une solution efficace ou non pour venir en aide aux personnes présentant des difficultés à gérer les outils numériques ?

Base : à tous..

Proportion de Français jugeant qu'est efficace... (en %)

■ Très efficace ■ Plutôt efficace

