

# QUESTION 1 : LE SMARTPHONE

**Pour la première fois en 2019, le smartphone est l'équipement préféré de 77% des Français-es pour se connecter à Internet.** Il devance l'ordinateur, considéré comme plus coûteux. L'utilisation de la tablette reste stable, et plus particulièrement sollicitée par une population adulte.



**LES USAGES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS-ES**

**LE QUIZ22**

## QUESTION 2 : 66%

2 personnes sur 3 n'ont jamais utilisé un autre navigateur que celui installé à l'origine sur leur ordinateur, sur leur tablette ou leur smartphone. Pourquoi ?

**Parce qu'on va souvent au plus simple.** Celui préinstallé correspond à leurs besoins, mais aussi parce que certaines personnes ne savent pas que l'on peut changer de navigateur, ou ne savent pas comment faire.



**LES USAGES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS-ES**

**LE QUIZ22**

## QUESTION 3 : 63%

Les Français·es sont de plus en plus nombreux à suivre l'actualité via Internet : en 2019, ils·elles étaient 63%. Si cette pratique est davantage suivie par les moins de 40 ans, **elle se démocratise pour toutes les populations, y compris celles initialement les moins connectées.**



**LES USAGES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS-ES**

**LE QUIZ22**

## QUESTION 4 : OUI

**Internet semble avoir un impact positif sur la vie professionnelle pour une courte majorité des Français (51%). Ce qui n'est pas une franche majorité !** Il faut distinguer les personnes qui ont découvert Internet avant leurs 40 ans des personnes qui l'ont découvert après : les premières en ressentent des effets positifs, tandis que les secondes sont plus sceptiques.



**LES USAGES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS-ES**

**LE QUIZ22**



## QUESTION 5 : 68%

**Pour 68% des Français, avoir accès à Internet est important pour se sentir intégré dans la société.** La digitalisation croissante des services, la réalisation de démarches administratives en ligne ou encore la socialisation via Internet sont des facteurs déterminants pour expliquer ce chiffre. **On remarque cependant que pour 32 %, il n'est pas indispensable d'avoir accès à Internet pour se sentir intégré...**



**LES USAGES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS-ES**

**LE QUIZ22**

## QUESTION 6 : FAUX

**62% des Français-es voient les ordinateurs et Internet comme une menace pour l'environnement.** Il y a donc une grosse prise de conscience des impacts des équipements informatiques mais aussi des usages pour la planète. On commence par réguler ses usages et augmenter la durée de vie de nos équipements ?



**LES USAGES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS-ES**

**LE QUIZ22**

## QUESTION 7 : LES DEUX

La réponse n'est pas si simple :  
**pour 37% des Français-es, les relations  
avec l'administration se sont  
complexifiées ces dernières années,**  
alors que pour 19% d'entre eux-elles,  
elles se sont simplifiées.



**LES USAGES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS-ES**

**LE QUIZ22**

## **QUESTION 8 : les démarches administratives sont trop compliquées**

L'e-administration est au cœur du débat autour des fractures numériques, puisque 2/3 des Français-es sont confronté-es à des difficultés pour réaliser leurs démarches en ligne. Même si toutes les raisons citées sont des causes de difficultés, **la première reste la réalisation des démarches administratives en elles-mêmes suivie de près par l'aisance à utiliser les outils numériques et le manque de contact avec un-e interlocuteur-trice.**



**LES USAGES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS-ES**

**LE QUIZ22**



## **QUESTION 9 : elles cherchent de l'aide**

**Près de la moitié (44%) des personnes en difficulté avec les outils numériques demandent de l'aide de préférence auprès de leur entourage puis à des personnes extérieures. Si une part non négligeable préfère, quant à elle, se débrouiller seule face à une difficulté (31%), 16% abandonnent ou n'utilisent jamais les outils numériques.**



**LES USAGES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS-ES**

**LE QUIZ22**

# Fiche RECAP' pour les formateurs

**Q1 – Quel est le terminal le plus utilisé pour se connecter à Internet ?**

le **smartphone**, la tablette, l'ordinateur, la console

**Q2 – Combien de personnes n'ont jamais testé un autre navigateur que celui préinstallé sur leur outils numériques ?**

33%, 44%, **66%**, 88%

**Q3 – Quelle part des Français-es s'informe sur Internet ?**

37%, 45%, **63%**, 78%

**Q4 – Les Français-es pensent qu'Internet aurait un impact positif sur leur vie professionnelle...**

**oui**, non

**Q5 – Pour quel pourcentage de Français l'accès à Internet est important pour se sentir intégré dans la société ?**

48%, **68%**, 88%

**Q6 – Pour les Français-es, les ordinateurs et Internet sont plutôt une chance pour l'environnement.**

Vrai, **Faux**

**Q7 – Selon les Français-es, Internet a-t-il plutôt tendance à simplifier ou à complexifier les relations avec l'administration**

complexifier, simplifier, **ça dépend**

**Q8 – Selon vous, quel est le principal frein à la réalisation de démarches administratives en ligne en 2019 ?**

- les sites sont mal conçus
- **les démarches administratives sont trop compliquées**
- les usagers ne sont pas à l'aise avec l'informatique et Internet
- il est difficile de contacter un interlocuteur pour réaliser ses démarches

**Q9 – La majorité du temps, comme réagissent les personnes rencontrant des difficultés d'utilisation des outils numériques ?**

**elles cherchent de l'aide**  
elles se débrouillent seules  
elles abandonnent