

Une enquête de

Observatoire de la Famille du Gard



Mars 2021



L'accès au numérique dans le Gard

Equipements, usages, besoins

Sommaire

Objectifs de l'enquête	4
Méthodologie de l'enquête	5
<u>1.</u> Caractéristiques de l'échantillon	7
1.1 Une légère sur-représentation des femmes	7
1.2 Une bonne représentation des situations conjugales	7
1.3 Moins de familles avec enfants à charge.....	8
1.4 La moitié des répondants a 55 ans ou +	9
1.5 Une bonne dispersion du niveau d'enseignement des répondants.....	9
1.6 Une bonne dispersion du niveau d'enseignement des répondants.....	10
1.7 Des situations professionnelles diverses.....	11
1.8 Des difficultés financières pour 47%.....	12
1.9 Une bonne répartition des répondants dans le département.....	12
<u>2</u> L'équipement numérique des habitants du Gard.....	13
2.1 Les habitants du Gard en majorité équipés, mais les 55 ans et plus le sont moins bien	13
2.2 Taux d'équipement plus faible pour les hommes et les CSP les moins favorisées.....	14
2.3 Le coût des outils numériques et le manque de connaissance dans leur utilisation comme principaux freins à l'équipement... ..	15
2.4 40% n'ont pas de connexion à Internet à domicile, et 56% des 55 ans et plus.....	16
2.5 ... principalement en raison du coût et d'un manque de connaissances de son utilisation.....	17
2.6 Le quart ne se connecte ni chez eux, ni ailleurs, dont 43% chez les 55 ans et plus.....	17
2.7 Le tiers des répondants n'a pas de compte mail	19
2.8 Ne pas savoir comment faire, ne pas savoir s'en servir et ne pas être équipé sont les principaux freins à la création d'un compte mail	20
2.9 16% se connectent peu, voire jamais à leur messagerie électronique.....	21
<u>3.</u> L'usage du numérique des habitants du Gard	23
3.1 Faible usage des outils numériques au-delà de 55 ans	23
3.2 Faible maîtrise de l'outil informatique au-delà de 55 ans	24
3.3 Les outils numériques moins bien maîtrisés par les hommes et les « CSP - ».....	26
3.4 31% ne se connectent jamais à Internet.....	27
3.5 ...principalement parce qu'ils ne savent pas s'en servir, trouvent cela compliqué et/ou ne sont pas équipés.....	27
3.6 Le smartphone, 1 ^{er} équipement pour accéder à Internet.....	28
3.7 Internet, très utilisé pour les recherches, la communication et les démarches administratives	29
3.8 Entre 40% et 54% n'ont jamais de contact avec leur entourage par Internet.....	30
3.9 L'utilisation des outils numérique et la navigation sur Internet difficiles pour la moitié	32
3.10 Des renoncements fréquents lorsqu'il faut utiliser Internet, notamment pour les démarches administratives	34
3.11 Le tiers ne fait jamais de démarches administratives en ligne	36
3.12 Le manque de connaissance des outils informatiques et d'Internet freinent les démarches en ligne	37
3.13 58% n'ont pas rempli leur déclaration d'impôts en ligne.....	38
3.14 Environ un tiers met en avant des problèmes de compréhension et de lisibilité des sites internet des administrations	39
3.15 La dématérialisation complexifient les relations avec les administrations	41

3.16 Un budget annuel moyen de 224€ à 371€ pour le numérique.....	42
2.17 Face à une difficulté, 17% abandonnent leur utilisation	43
4. Les besoins numériques des habitants du Gard	45
4.1 Une faible connaissance des lieux ressources	45
4.2 Des lieux ressources pas toujours accessibles	46
4.3 27% de réfractaires aux outils numériques.....	47
4.4 Des besoins pour un meilleur usage de l'ordinateur et du téléphone portable.....	48
4.5 Plus du tiers a besoin d'améliorer ses compétences les des démarches administratives en ligne.....	49
4.6 Un intérêt pour acquérir du matériel à moindre frais et/ou pour disposer de matériel avec une aide humaine.....	50
4.7 Un lieu de proximité regroupant plusieurs services pour accompagner les habitants dans leurs démarches administratives en ligne	51
4.8 Des ménages pénalisés pendant le confinement	52
Synthèse	55
Table des matières des graphiques.....	57
Annexe : Questionnaire	59

Objectifs de l'enquête

Le Comité de Pilotage de l'Observatoire de la Famille a souhaité lancer une **enquête sur l'inclusion numérique** afin de mieux connaître le niveau d'équipement et d'usage des habitants du Gard et repérer les difficultés pour mieux connaître les besoins. Il s'agit également de détecter quelles personnes sont les plus éloignées du numérique afin de pouvoir cibler les actions à mettre en œuvre.

Aujourd'hui, la grande majorité des démarches administratives sont dématérialisées, certaines ne sont même accessibles qu'en ligne. Visant à simplifier l'accès à l'information et les démarches pour les usagers, la dématérialisation des services publics peut renforcer les facteurs d'inégalités existants : personnes en situation de précarité sociale et/ou économique, personnes peu à l'aise avec l'écrit, personnes éloignées de l'outil internet...

« Comme l'illettrisme est une source de difficultés quotidiennes dans une société de l'écrit, "l'illectronisme" dissuade ceux qui ne savent pas utiliser Internet à accomplir certaines tâches, notamment leurs démarches en ligne. ». Une dématérialisation des services publics totale, trop rapide, et sans accompagnement des usagers, risque d'entraîner une augmentation du non-recours aux droits et favoriser les risques d'exclusion.

Internet demeure un univers éloigné pour une partie de la population, qui, parfois même bien équipée, a un usage moins développé des démarches en ligne. Selon le baromètre du numérique 2017 du CREDOC (Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie), un français sur trois n'a jamais eu recours à l'e-administration. Pour sa part, France Stratégie, dans un rapport remis en juillet 2018 au secrétaire d'Etat chargé du numérique et consacré aux bénéfices d'une meilleure autonomie numérique, évalue à 14 millions le nombre de français éloignés du numérique, soit 28% de la population de 18 ans. Dans ce contexte, une stratégie nationale pour un numérique inclusif a été présentée au gouvernement en 2018, prévoyant des actions visant à ce que chacun puisse être formé ou accompagné dans ses usages numériques.

L'objectif de cette étude est de faire le point dans le département du Gard sur le niveau d'équipement et les usages des outils numériques par les habitants. Il s'agit aussi de détecter ceux qui sont le plus éloignés du numérique, et mettre à jour leurs difficultés et leurs besoins.

876 habitants du département du Gard constitués d'allocataires de la Caisse d'Allocations Familiales du Gard et de la Mutualité Sociale Agricole du Languedoc Roussillon de tout horizon (familles, personnes seules, actifs, retraités...) ont participé à cette enquête.

Méthodologie de l'enquête

1. Echantillonnage

<u>La population de référence</u>	<p>A la différence des précédents travaux de l'Observatoire, la volonté a été pour cette enquête d'élargir la cible au-delà de la catégorie des familles, de manière à toucher les personnes les plus éloignées du numérique.</p> <p>Ainsi, pour cette étude on considère l'ensemble des habitants du département du Gard : les familles, les étudiants, les retraités...</p>
<u>La constitution de l'échantillon</u>	<p>Cette cible a été approchée sur la base des allocataires de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) du Gard ainsi que ceux de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) du Languedoc Roussillon.</p> <p>Afin de s'assurer de pouvoir toucher les personnes les plus éloignées du numérique, l'enquête a été diffusée en deux temps :</p> <ul style="list-style-type: none">- 1^{er} temps : envoi d'un questionnaire en ligne a un échantillon d'allocataires titulaires d'une adresse mail,- 2^{ème} temps : envoi d'un questionnaire papier à un échantillon d'allocataires ne possédant pas d'adresse mail. <p>Le questionnaire en ligne a été envoyé à 8 000 allocataires de la CAF et à 4 000 allocataires de la MSA, sélectionnés aléatoirement.</p> <p>Le questionnaire papier a été envoyé à 2 000 allocataires de la CAF et à 1 000 allocataires de la MSA, sélectionnés aléatoirement.</p>
<u>Le retour des questionnaires</u>	<p>Ce sont 876 habitants du Gard, allocataires de la CAF et de la MSA qui ont répondu à l'enquête, correspondant à taux de retour global de l'ordre de 6%.</p>

2. Les thématiques d'étude

L'enquête est construite autour des axes suivants :

- L'équipement en outils numérique (ordinateur, tablette, smartphone) et l'accès à Internet,
- Les usages des outils numériques et d'Internet : type d'usage, fréquence, nature des difficultés, possibilité de se faire aider,
- Les besoins de soutien : comment aider les familles en difficultés, éloignées des outils numériques, à rendre ces derniers plus accessibles pour elles et éviter le non-recours aux droits,
- La typologie des familles selon leur éloignement ou non des outils numériques et de leurs usages,

Le ciblage des familles en « précarité » numérique présentant des risques de non-recours aux droits.

2. Représentativité et redressement

Pour cet échantillon, constitué à partir de canaux différents (questionnaire en ligne et questionnaire papier, allocataires de la CAF et allocataires de la MSA), l'étude de la représentation au sens strict aurait été un travail ardu.

En revanche, l'ensemble des caractéristiques socio-démographiques de l'échantillon a été mis en perspective avec les données du recensement de l'INSEE afin de voir s'il approche de la population du Gard. Il s'avère que malgré de petits déséquilibres, à bien avoir en tête en lisant les résultats de l'enquête, l'échantillon est plutôt proche des caractéristiques de l'ensemble de la population du Gard.

On observe notamment dans l'échantillon une légère sur-représentation des personnes de 55 ans ou plus, 52% dans l'échantillon contre 47% parmi l'ensemble de la population gardoise. C'est entre autre cette frange de population qui est la fragile quant à l'usage du numérique, ce qui peut conduire à une légère sur-évaluation de certains chiffres, mais sans remettre en cause les principales tendances.

3. Traitement des données

- Les différents traitements statistiques ont été établis sur la base des répondants pour chaque question, sans tenir compte des non-réponses, dans la mesure où celles-ci ne dépassent pas en général plus de 5% du nombre total de répondants. En cas de questions à choix multiples, dont il est fait état dans le rapport, le total des pourcentages sera donc supérieur à 100%.

- L'exploitation statistique a consisté dans un premier temps à la réalisation de tris à plat permettant une lecture globale des résultats. Puis, pour approfondir l'analyse et mettre en avant des différences significatives entre certaines catégories, des tris croisés ont été effectués, avec l'appui de tests du Khi². Néanmoins, la taille de l'échantillon n'a pas toujours permis le croisement de certaines variables, nuisant à la fiabilité des résultats.

- La démarche de l'Observatoire de la Famille s'inscrit dans l'ensemble des principes requis par la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). La réponse des personnes sollicitées dans ce cadre reste facultative. L'Observatoire demeure le seul destinataire des données recueillies et le seul responsable de leur traitement statistique, et garantit l'anonymat et la confidentialité.

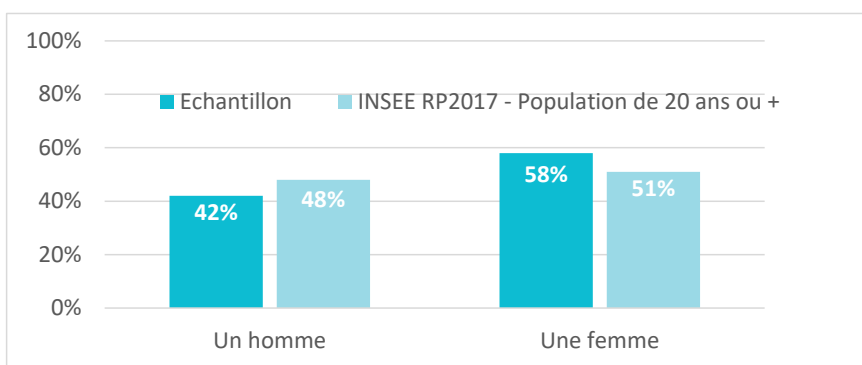
1. Caractéristiques de l'échantillon

L'échantillon se compose de 876 allocataires de la Caisse d'Allocations Familiales du Gard et de la Mutualité Sociale Agricole du Languedoc-Roussillon.

1.1 Une légère sur-représentation des femmes

L'échantillon des répondants est constitué de 58% de femmes pour 42% d'hommes. Les femmes sont en légère sur-représentation, puisque que l'on compte 51% de femmes parmi la population gardoise de 20 ans ou plus.

Figure 1 : *Etes-vous ?*

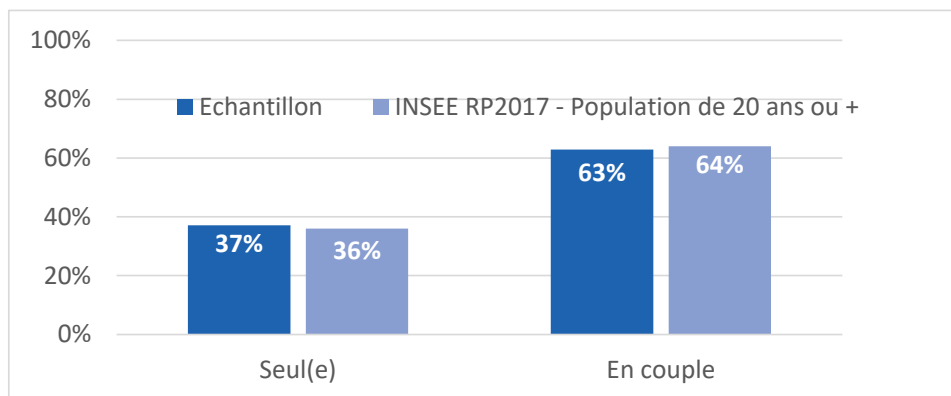


Population de référence : ensemble des répondants

1.2 Une bonne représentation des situations conjugales

37% des personnes de l'échantillon vivent seules et 63% vivent en couple. Cette répartition est représentative de celle de la population du Gard au regard des données du recensement de l'INSEE de 2017.

Figure 2 : *Vivez-vous ?*

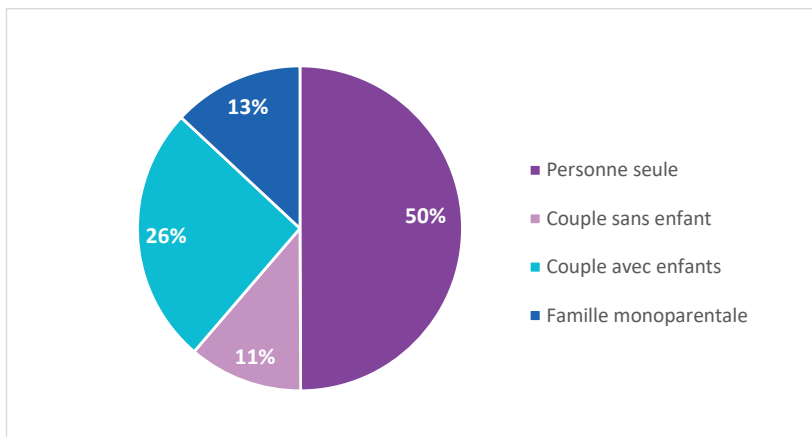


Population de référence : ensemble des répondants

1.3 Moins de familles avec enfants à charge

L'échantillon est constitué pour moitié de personnes seules sans enfant. On comptabilise, par ailleurs, 11% de couples sans enfant. 39% des répondants sont des familles avec enfants, dont 26% de couples avec enfants et 13% de familles monoparentales.

Figure 3 : *Situation des répondants*

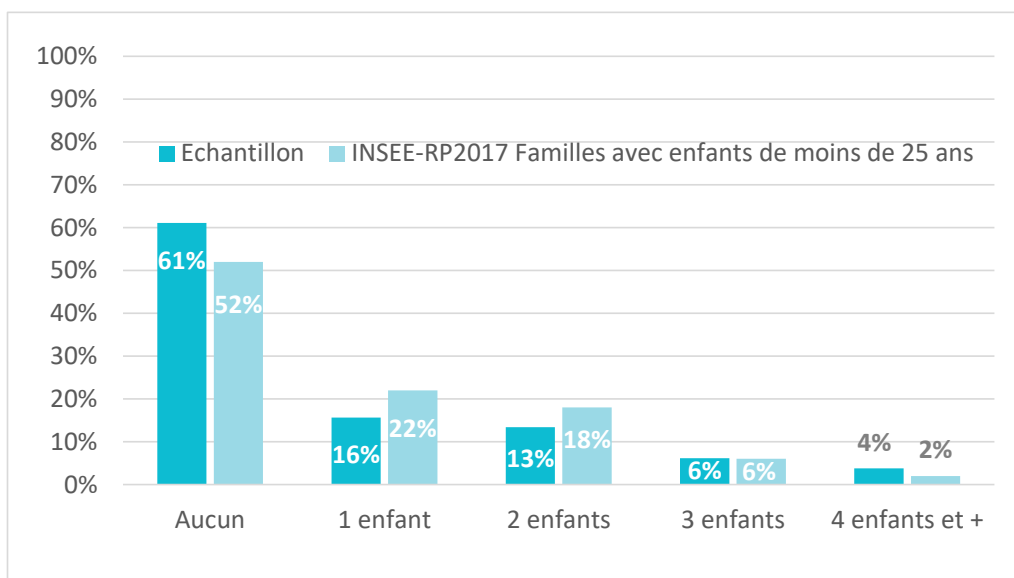


Population de référence : ensemble des répondants

61% des répondants n'ont donc pas d'enfants à charge. Parmi les 39% ayant des enfants, 16% ont un seul enfant, 13% ont deux enfants et 10% ont trois enfants ou plus. Bien que cette répartition suive globalement la tendance départementale, on observe une sur-représentation des personnes sans enfant : elles sont 61% dans l'échantillon, contre 52% dans la population gardoise.

Parmi les familles, on compte 7% de familles recomposées.

Figure 4 : *Combien d'enfants à charge avez-vous ?*



Population de référence : ensemble des répondants

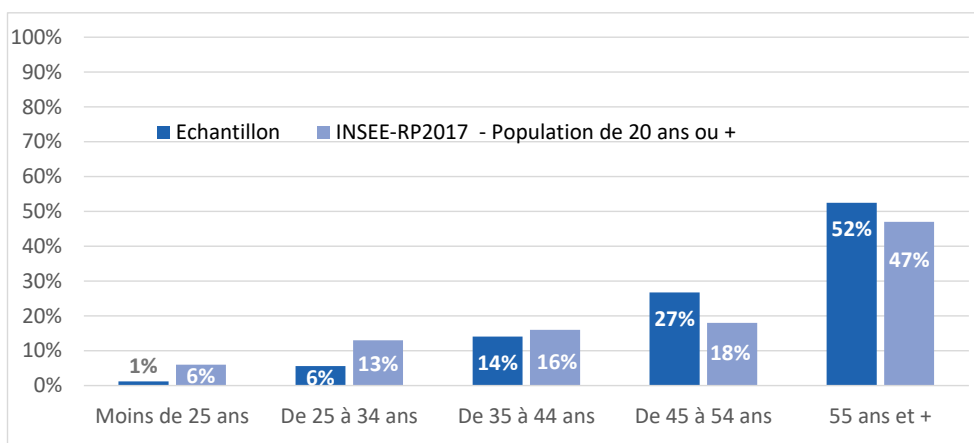
1.4 La moitié des répondants a 55 ans ou +

Un peu plus de la moitié des personnes de référence¹ des foyers composant l'échantillon a 55 ans ou plus (52%). Elles sont 27% à avoir entre 45 ans et 54 ans, 14% entre 35 ans et 44 ans, 6% entre 25 ans et 34 ans, et 1% à avoir moins de 20 ans.

On note une sur-représentation des répondants dans la tranche des 45-54 ans (27% contre 18% parmi l'ensemble de la population du Gard de 20 ans ou plus), ainsi que ceux de 55 ans ou plus (52% contre 47% parmi l'ensemble de la population du Gard de 20 ans ou plus). Inversement, les 25-34 ans sont en sous-représentation : ils sont 6% dans l'échantillon, contre 13% parmi l'ensemble de la population du Gard de 20 ans ou plus.

Malgré quelques écarts, la répartition par âge des répondants est plutôt proche de celle de la population gardoise selon les données du recensement.

Figure 5 : Quel est l'âge de la personne de référence du foyer ?



Population de référence : ensemble des répondants

1.5 Une bonne dispersion du niveau d'enseignement des répondants

La répartition du niveau d'étude des personnes de référence des foyers de l'échantillon est représentative de celle de l'ensemble de la population du Gard de 15 ans ou plus non scolarisée. On observe toutefois une légère sur-représentation des personnes sans diplôme. Elles sont 30% dans l'échantillon, contre 24% selon les données de l'INSEE.

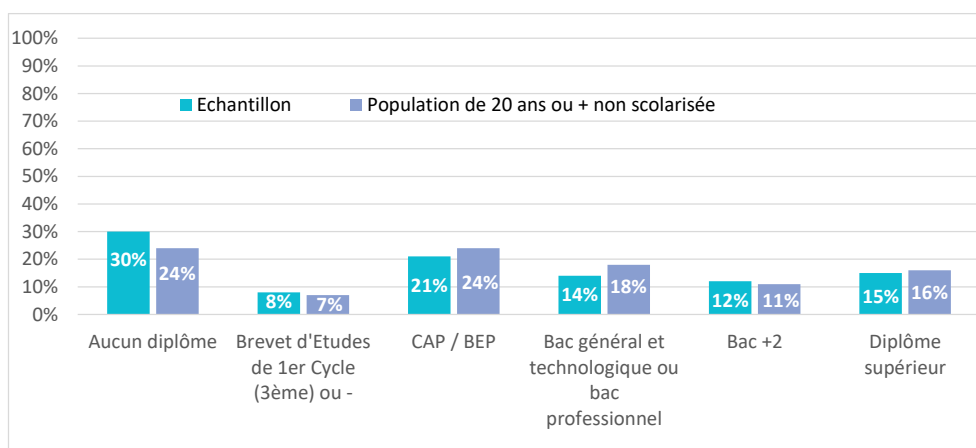
Dans 8% des cas, la personne de référence du foyer a arrêté sa scolarité en fin de collège. Elles sont 21% à détenir un CAP ou un BEP, et 14% à avoir arrêté leurs études au baccalauréat. 27% ont réalisé des études supérieures : 12% sont titulaires d'un diplôme Bac+2 et 15% d'un diplôme supérieur.

¹ Selon la définition de l'INSEE, la personne de référence de la famille est :

- Si la famille comprend un couple de personnes de sexe différent, l'homme du couple,
- Si la famille comprend un couple de personnes de même sexe, la personne active la plus âgée, ou si aucune des deux n'est active, la personne la plus âgée,

Si la famille est monoparentale, le parent.

Figure 6 : Quel est le diplôme le plus élevé de la personne de référence ?



Population de référence : ensemble des répondants

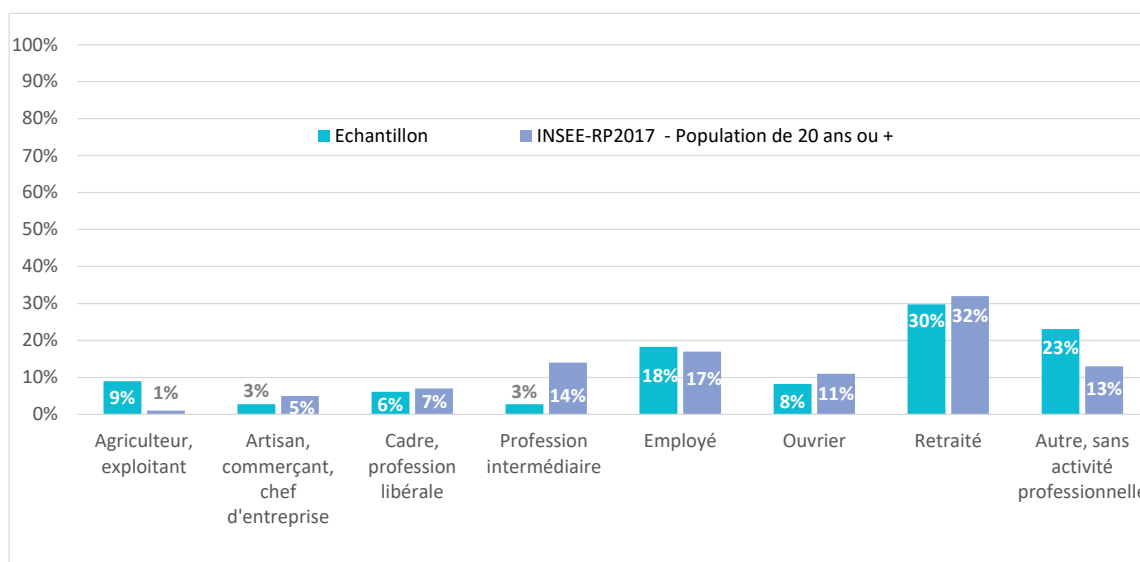
1.6 Une bonne dispersion du niveau d'enseignement des répondants

L'ensemble des catégories socio-professionnelles est représenté, garantissant un bon éventail des niveaux de vie des familles de l'échantillon. On note néanmoins certains écarts, principalement en lien avec la constitution de l'échantillon sur la base des allocataires de la Caisse d'Allocations Familiales et de la Mutualité Sociale Agricole. Les agriculteurs exploitants et les personnes sans activité professionnelle sont en sur-représentation dans l'échantillon.

On compte 9% d'agriculteurs, contre 1% parmi l'ensemble de la population du Gard de 20 ans et plus et 23% de personnes sans activité, contre 13% parmi l'ensemble de la population du Gard de 20 ans et plus. Inversement, les professions intermédiaires sont en sous-représentation (seulement 3% dans l'échantillon, contre 14% parmi l'ensemble de la population du Gard de 20 ans ou plus).

A noter que la CSP est une donnée manquant souvent de fiabilité. Les personnes en recherche d'emploi ont parfois tendance à s'assimiler à la catégorie « sans activité professionnelle », ce qui la sur-évalue. De même, les métiers classés sous l'intitulé « professions intermédiaires » ne sont pas toujours bien connus du grand public.

Figure 7 : Quelle est la catégorie socio-professionnelle de la personne de référence ?



Population de référence : ensemble des répondants

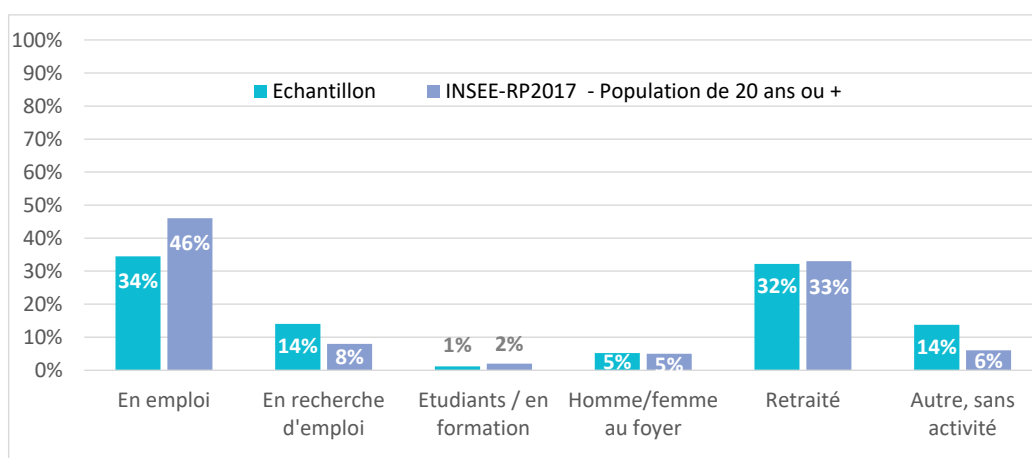
1.7 Des situations professionnelles diverses

L'échantillon est constitué pour 32% de répondants retraités, pour 34% de répondants en emploi et pour 14% de répondants en recherche d'emploi. On comptabilise par ailleurs 1% d'étudiants ou de personnes en formation et 5% d'hommes ou femmes au foyer.

Les 14% ayant répondu la modalité « autre » correspondent pour majorité à des personnes en arrêt maladie, invalidé ou situation de handicap les empêchant d'avoir une activité professionnelle.

La répartition de la situation professionnelle des répondants est plutôt proche de celle de l'ensemble de la population gardoise de 20 ans ou plus, malgré une légère tendance à la sur-représentation des personnes sans activité, liée, comme évoqué précédemment, à la cible de l'échantillon.

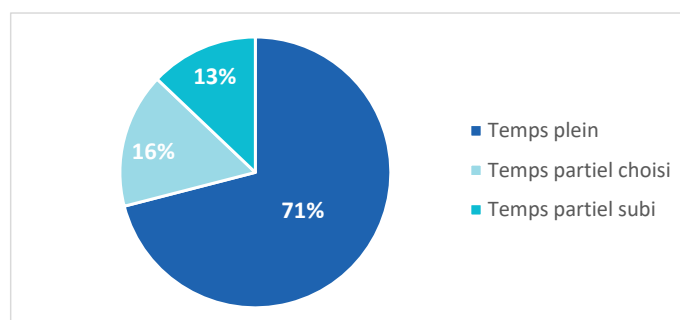
Figure 8 : Quelle est votre situation ?



Population de référence : ensemble des répondants

Parmi les personnes en emploi, la plupart travaille à temps plein (71%). 29% sont donc concernés par du temps partiel, et pour 13% d'entre elles cela est subi.

Figure 9 : Travaillez-vous à ?

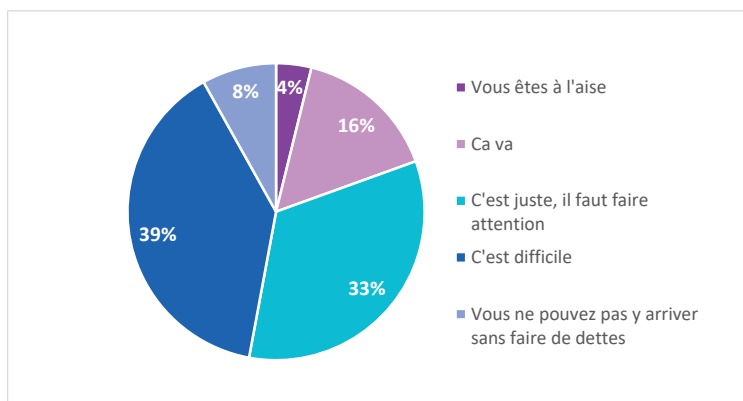


Population de référence : ensemble des répondants

1.8 Des difficultés financières pour 47%

Interrogés sur leur situation budgétaire, de nombreux répondants mettent en avant des difficultés financières. Si 20% sont plutôt confortables avec leur niveau de ressources, 33% déclarent devoir avoir une vigilance particulière sur leurs dépenses et 47% disent rencontrer des difficultés. Parmi eux, 8% déclarent ne pas y arriver sans faire de dettes.

Figure 10 : Actuellement, diriez-vous plutôt que financièrement ?

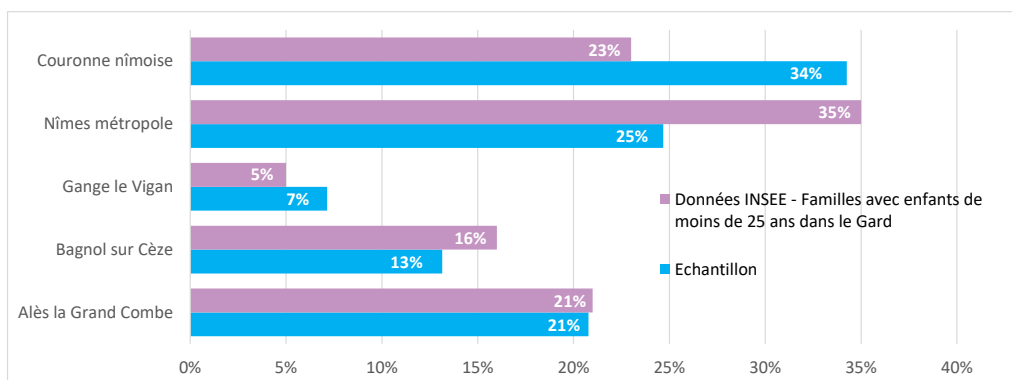


Population de référence : ensemble des répondants

1.9 Une bonne répartition des répondants dans le département

L'ensemble des territoires du Gard est représenté, avec une concentration plus particulière sur Nîmes métropole et sa couronne qui regroupe 59% des répondants, mais qui est également la zone la plus peuplée du département. 21% des répondants résident dans le bassin de vie d'Alès la Grand Combe, 13% dans celui de Bagnols sur Cèze et 7% dans celui de Gange le Vigan, ce qui est conforme à la répartition de la population du département.

Figure 11 : Répartition des répondants par bassin de vie



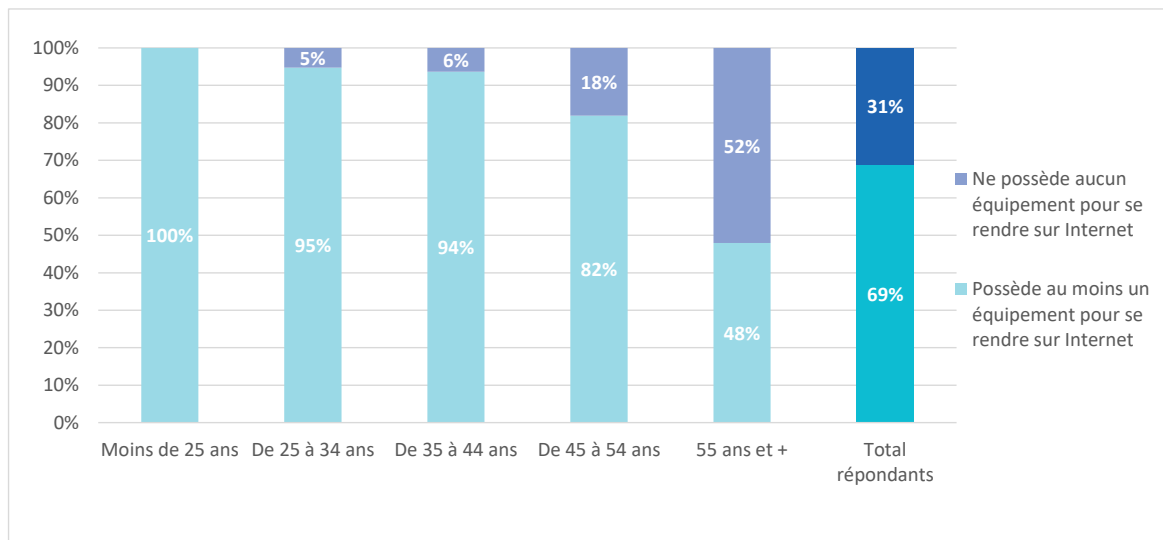
Population de référence : ensemble des répondants

2 L'équipement numérique des habitants du Gard

2.1 Les habitants du Gard en majorité équipés, mais les 55 ans et plus le sont moins bien

Une majorité des habitants du Gard possède au moins un équipement permettant de se rendre sur Internet (69%). Ils sont, néanmoins, 31% à ne posséder aucun équipement permettant d'accéder à Internet. Si les taux d'équipement atteignent 82% à 95% pour la tranche des 25-54 ans, voire même 100% pour les moins de 25 ans, plus de la moitié des 55 ans et plus ne dispose pas d'équipement permettant d'accéder à Internet.

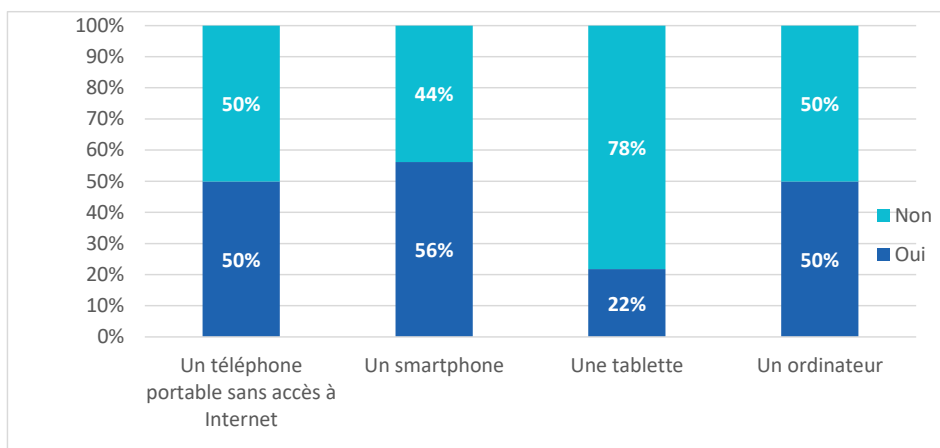
Figure 12 : Possession d'équipement permettant de se rendre sur Internet



Population de référence : ensemble des répondants

Plus précisément, plus de la moitié des répondant possède un smartphone (56%) et la moitié un ordinateur. La tablette est l'équipement le moins répandu : 22% des répondants en ont une. On note également que de nombreux répondants sont équipés d'un téléphone portable sans accès à internet (la moitié).

Figure 13 : Possédez-vous personnellement les équipements suivants :

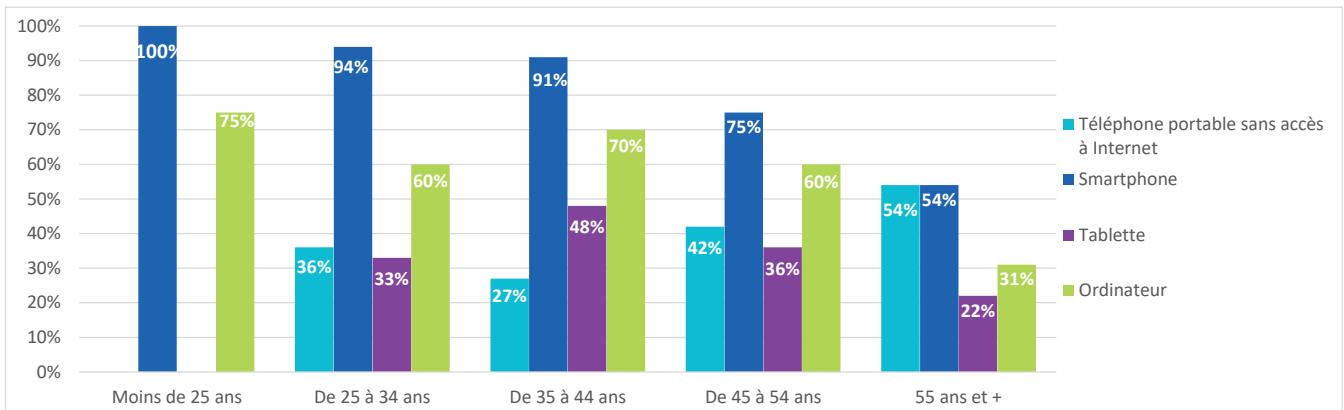


Population de référence : ensemble des répondants

Le type d'outils numérique en possession des répondants est significativement différent selon leur âge.

La tablette rencontre le plus de succès auprès des 35-44 ans. Ils sont 48% à en avoir une, contre 36% des 25-34 ans, 33% des 45-54 ans et 22% des 55 ans et plus. Les plus jeunes (les moins de 25 ans) possèdent exclusivement des smartphones et ordinateurs. Chez les 55 ans et plus le smartphone est bien moins répandu, ils sont 54% à en posséder un, contre 91% à 94% des 35-54 ans, tout comme l'ordinateur. Ils ne sont que 31% à en avoir contre 60% à 75% dans les autres catégories d'âge. En revanche, et en toute logique, ce sont ceux qui possèdent le plus fréquemment un téléphone portable basique, sans accès à internet (54% contre 27% à 36% des 35-54 ans).

Figure 14 : Type d'équipement numérique selon l'âge des répondants :



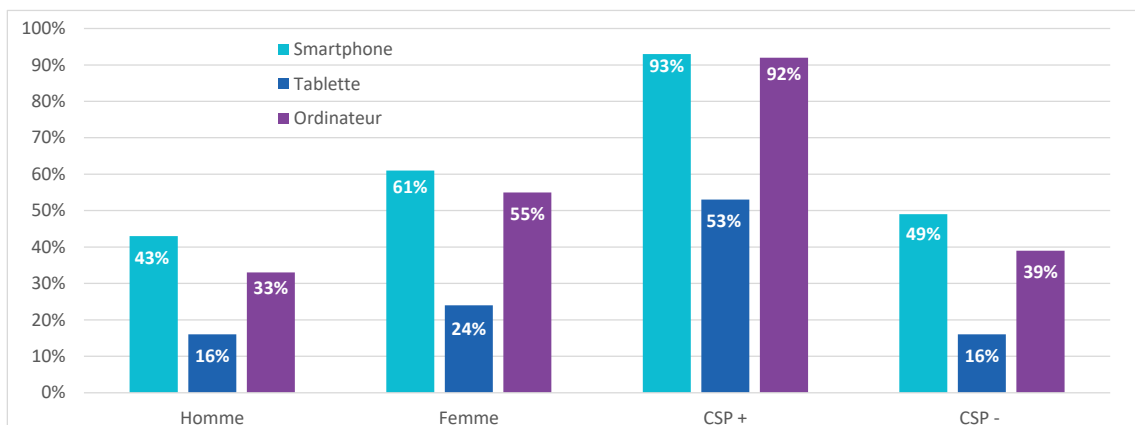
Population de référence : ensemble des répondants

2.2 Taux d'équipement plus faible pour les hommes et les CSP les moins favorisées

Les hommes sont moins bien équipés, de même que le niveau socio-économique a une influence significative. 43% des hommes possèdent un smartphone pour 61% des femmes, 16% ont une tablette pour 24% des femmes et 33% ont un ordinateur pour 55% des femmes.

Parmi les répondants appartenant à des catégories socio-professionnelles plus défavorisées, 49% ont un smartphone, 16% ont une tablette et 39% un ordinateur, alors que le taux d'équipement est respectivement de 93%, 53% et 92% parmi les personnes appartenant à des CSP favorisées.

Figure 15 : Type d'équipement numérique selon le sexe et la catégorie socio-professionnelle



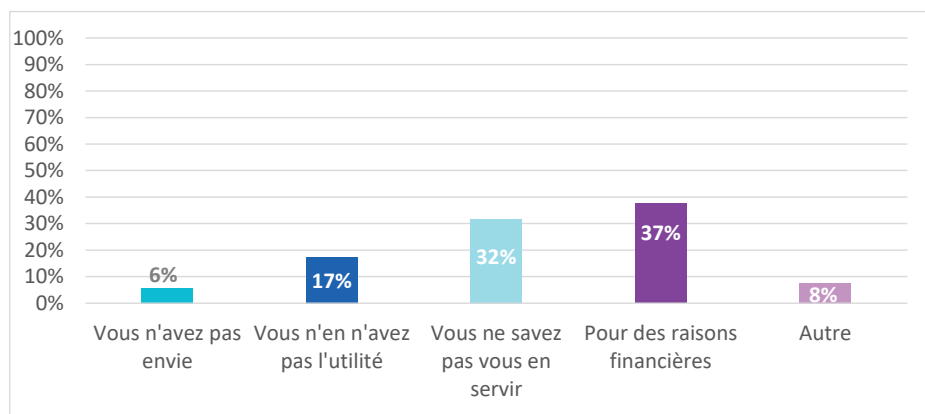
Population de référence : ensemble des répondants

2.3 Le coût des outils numériques et le manque de connaissance dans leur utilisation comme principaux freins à l'équipement

Lorsqu'ils ne possèdent pas certains outils numériques, la raison mise en avant par les répondants est avant tout financière. Ils sont 37% à évoquer le coût de l'acquisition de ces outils. Il s'agit ensuite d'un manque de connaissance de leur utilisation. 32% des répondants non équipés disent ne pas savoir s'en servir.

Ils sont par ailleurs 17% à déclarer ne pas en avoir l'utilité, et 6% à ne pas être intéressés. Les 8% de répondants à avoir coché la modalité « autre » correspondent essentiellement à des personnes qui sont opposées à ces outils, à des personnes souffrant d'un handicap qui les empêche de s'en servir ou encore à des personnes illettrées ou avec une mauvaise maîtrise de la langue française.

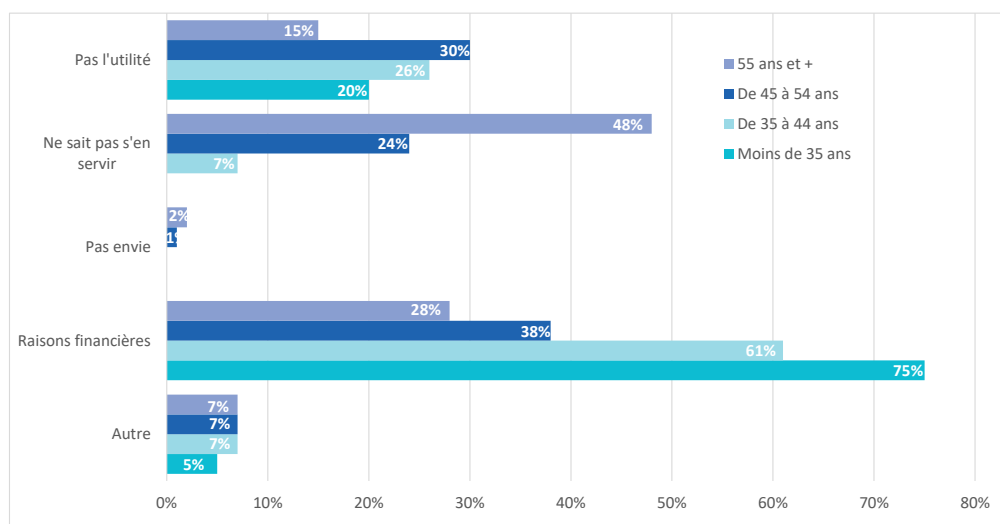
Figure 16 : Si vous ne possédez pas au moins un des outils numériques, pouvez-vous préciser pour quelle raison principale ?



Population de référence : ensemble des répondants ne possédant pas au moins un des outils numériques énumérés

Le frein financier est surtout mis en avant par les catégories d'âge les plus jeunes ; 75% des moins de 35 ans et 61% des 35-44 ans ; tandis que le manque de connaissances sur leur utilisation concerne plutôt les répondants les plus âgés (48% des 55 ans et plus, contre seulement 7% des 35-44 ans).

Figure 17 : Principal motif du non équipement selon l'âge



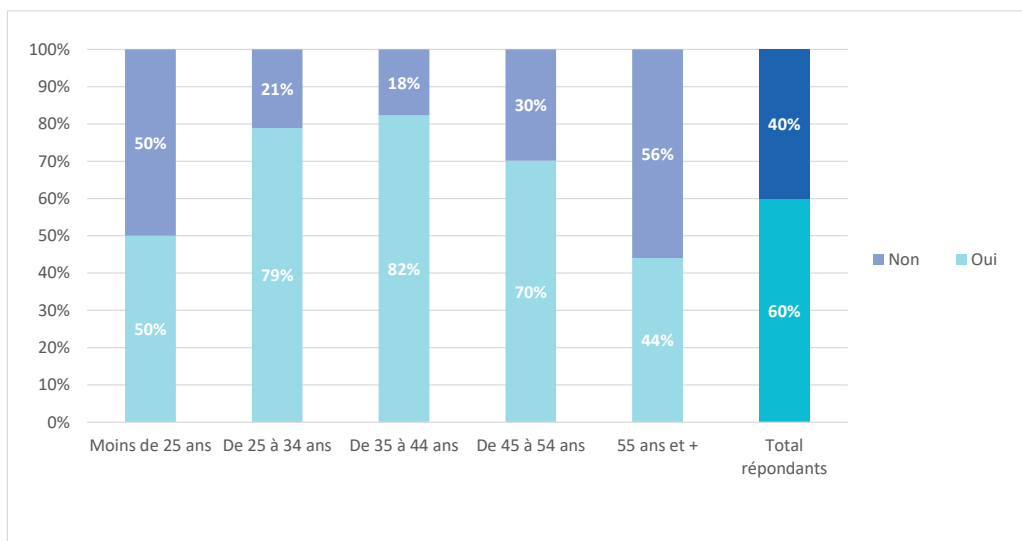
Population de référence : ensemble des répondants ne possédant pas au moins un des outils numériques énumérés

2.4 40% n'ont pas de connexion à Internet à domicile, et 56% des 55 ans et plus....

La majorité des habitants du Gard dispose d'une connexion à Internet à leur domicile (60%). 40% n'ont donc pas de connexion Internet chez eux.

Accédant principalement à Internet depuis leur smartphone, seulement la moitié des moins de 25 ans est connecté à Internet à domicile. La part de répondants disposant d'un abonnement à un fournisseur d'accès à Internet à domicile est plus importante chez les 25-34 ans et les 35-44 ans (entre 79% et 82%), puis diminue et devient plus faible chez les 55 ans et plus. 30% des 45-54 ans n'ont pas de connexion à Internet à leur domicile et cela concerne plus de la moitié des 55 ans et plus (56%).

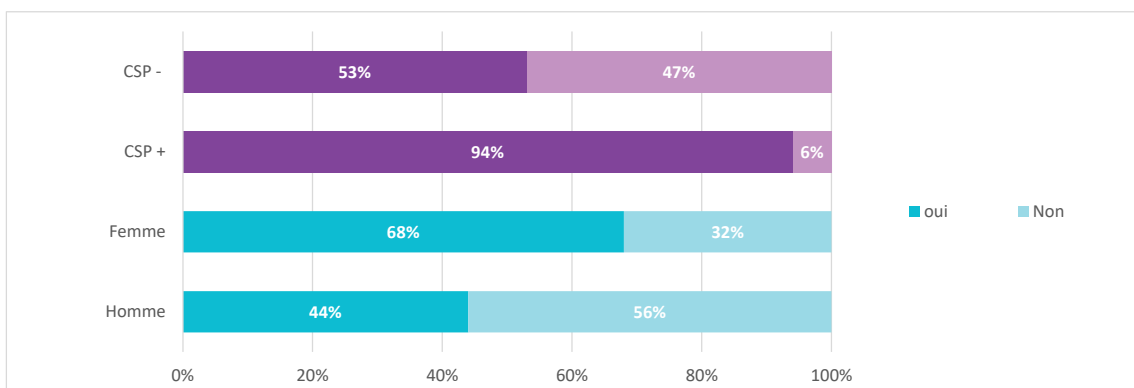
Figure 18 : *Disposez-vous à votre domicile d'un abonnement à un fournisseur d'accès à Internet ?*



Population de référence : ensemble des répondants

Non seulement les hommes et les personnes ayant un niveau socio-économique plus faible sont moins bien équipés, mais ils disposent également moins souvent d'une connexion à Internet à domicile. Alors que 68% des femmes sont abonnées à un fournisseur d'accès à Internet, les hommes sont 44%. Si 94% des répondants appartenant à des CSP favorisées disposent d'un abonnement à un fournisseur d'accès à Internet, ceux appartenant à des CSP plus défavorisées sont 53%.

Figure 19 : *Abonnement à un fournisseur d'accès à Internet à domicile selon le sexe et la CSP*



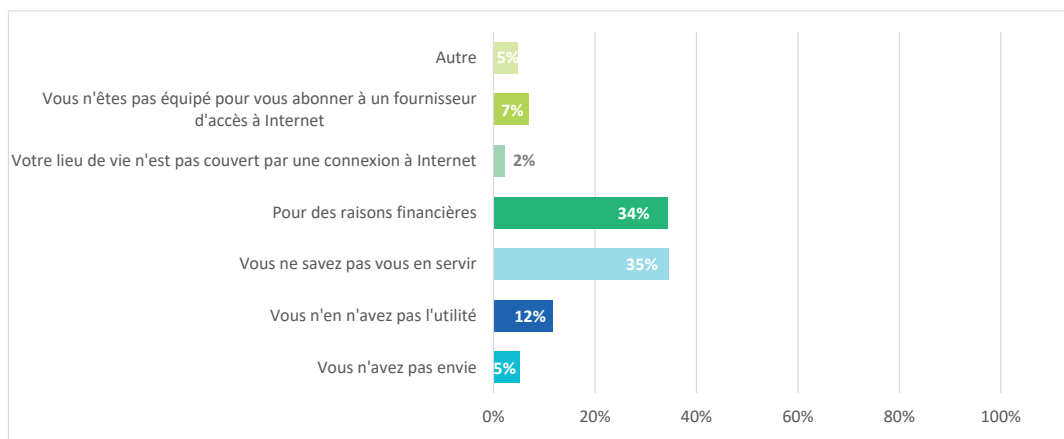
Population de référence : ensemble des répondants

2.5 ... principalement en raison du coût et d'un manque de connaissances de son utilisation

Tout comme concernant l'équipement des outils numériques, l'absence d'abonnement à Internet à domicile est principalement lié à des motifs financiers (pour 34% des répondants non équipés) ainsi qu'à un manque de connaissances pour s'en servir (pour 35% des répondants non équipés).

Les répondants sont 12% à déclarer ne pas en avoir l'utilité, 7% à ne pas être équipés pour s'abonner, et 5% à ne pas en avoir envie. L'absence de couverture par le réseau Internet n'est que très rarement mise en avant (2% seulement).

Figure 20 : Si vous ne disposez pas d'abonnement à un fournisseur d'accès à Internet chez vous, pouvez-vous préciser pour quelle raison principale ?

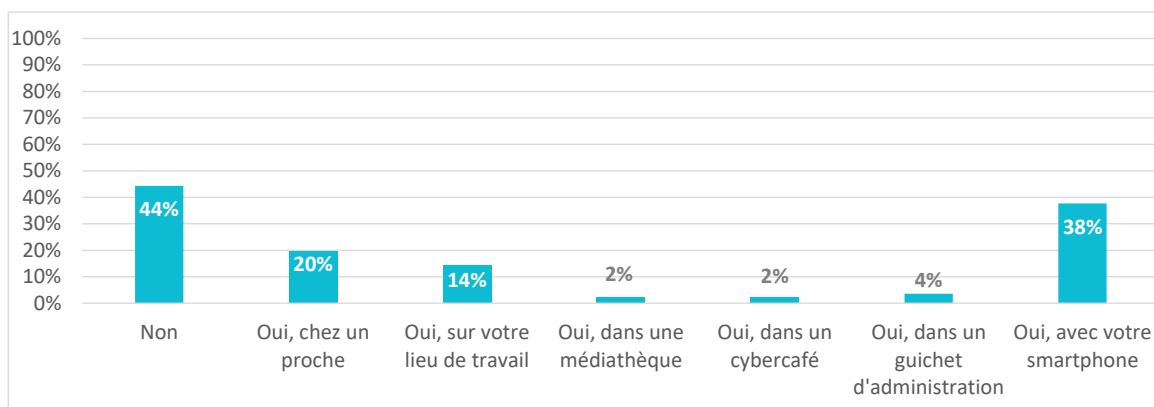


Population de référence : ensemble des répondants

2.6 Le quart ne se connecte ni chez eux, ni ailleurs, dont 43% chez les 55 ans et plus

Plus des deux tiers des répondants se connectent également à Internet à l'extérieur de leur domicile. La plupart a accès à Internet directement via leur smartphone (38%), mais il arrive aussi à 20% d'entre eux de se connecter à Internet chez un proche et à 14% sur leur lieu de travail. Ils sont, en revanche, peu nombreux à se rendre dans une médiathèque ou un cybercafé pour accéder à Internet (respectivement 2%), de même qu'au guichet d'une administration (seulement 4%).

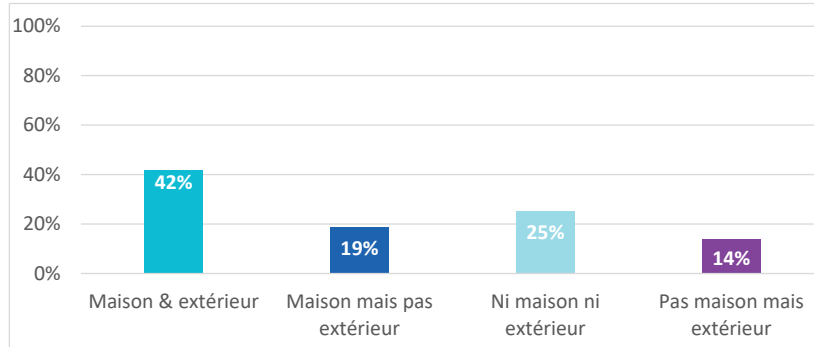
Figure 21 : Vous arrive-t-il de vous connecter à Internet en dehors de votre domicile ? (plusieurs réponses possibles)



Population de référence : ensemble des répondants

44% des répondants ne se connectent pas à Internet à l'extérieur de leur domicile. Si 14% n'ont pas de connexion à domicile mais se connectent tout de même à Internet à l'extérieur ou par un autre moyen, le quart n'ont ni connexion chez, ni autre mode d'accès à l'extérieur de leur domicile.

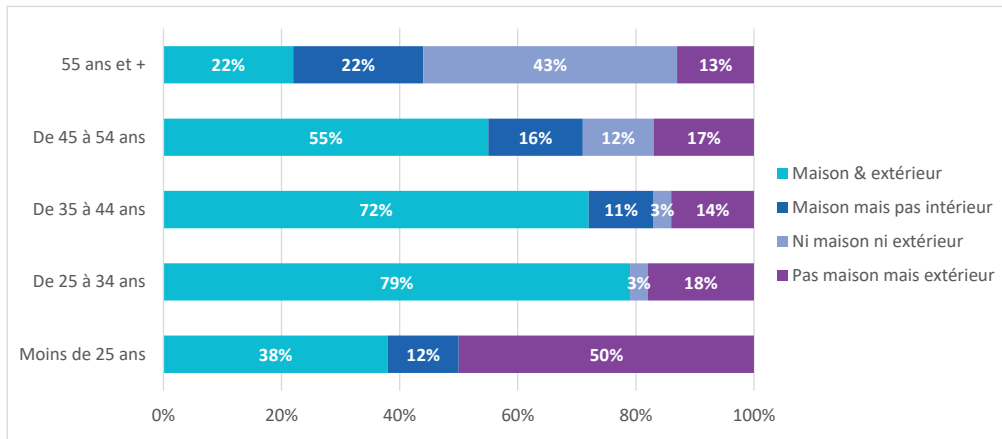
Figure 22 : *Lieu de connexion à Internet*



Population de référence : ensemble des répondants

Les moins de 25 ans disposent moins fréquemment d'un abonnement à Internet chez eux, mais sont, pour la quasi-totalité, équipé d'un smartphone leur donnant à un accès à Internet. A contrario, 43% des 55 ans et plus, n'ont pas d'abonnement à Internet à domicile et ne compensent pas par un accès à Internet à l'extérieur.

Figure 23 : *Lieu de connexion à Internet selon l'âge*

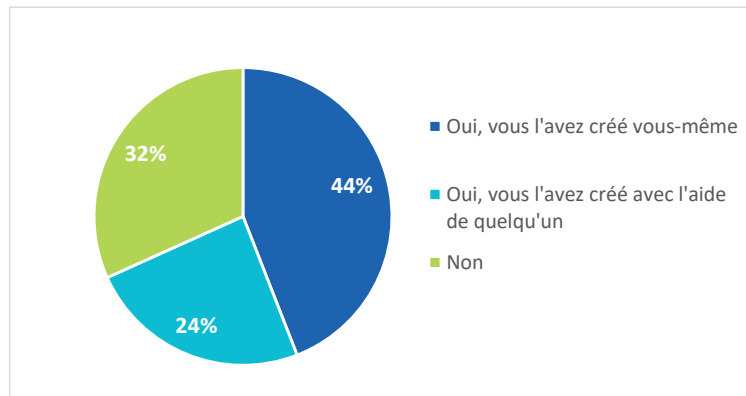


Population de référence : ensemble des répondants

2.7 Le tiers des répondants n'a pas de compte mail

Les gardois sont 32% à ne pas avoir de compte de messagerie électronique. Plus des deux tiers des répondants disposent d'un compte mail personnel (68%). Si la plupart a créé ce compte tout seul (44%), 24% se sont fait aider par une tierce personne.

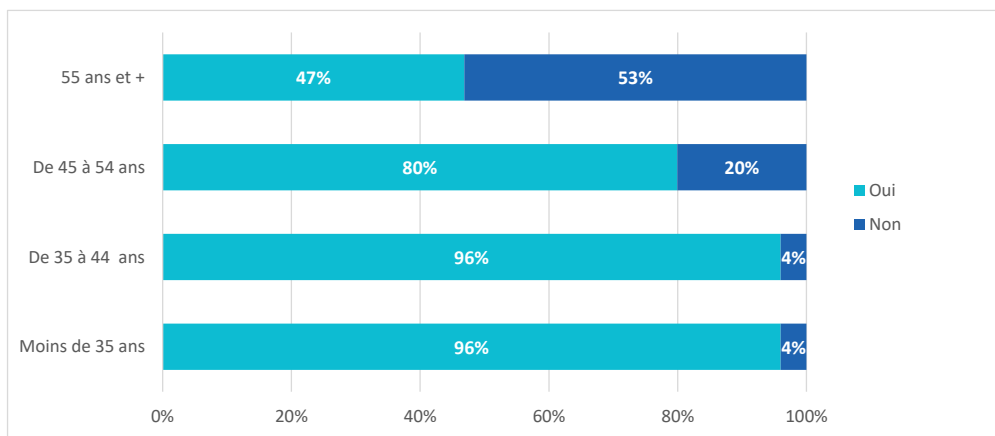
Figure 24 : *Avez-vous un compte mail personnel ?*



Population de référence : ensemble des répondants

Ce sont surtout les 55 ans et plus et les 45-54 ans qui ne possèdent pas de compte de messagerie électronique. Plus de la moitié des 55 ans et plus (53%) et 20% des 45-54 ans n'en n'ont pas, contre seulement 4% des 35-44 ans et des moins de 35 ans.

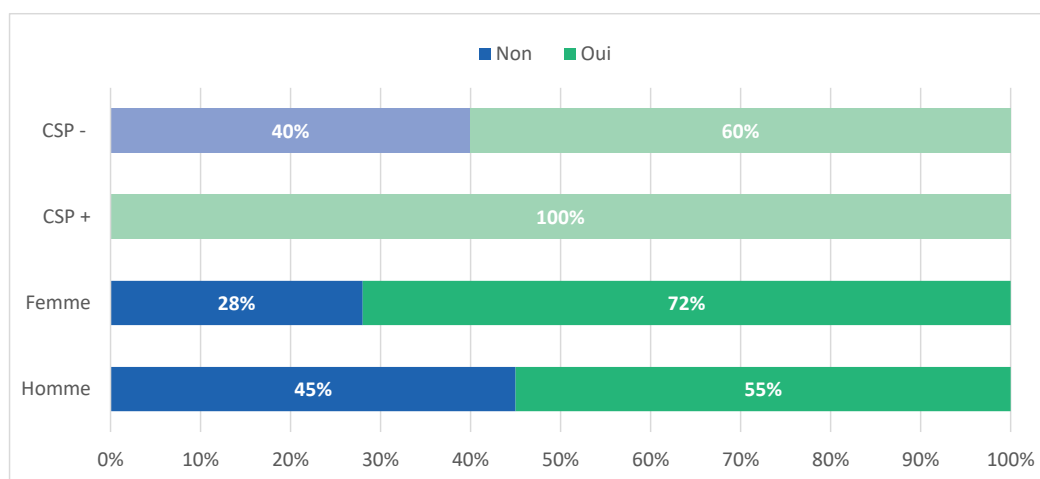
Figure 25 : *Possession d'un compte de messagerie électronique selon l'âge*



Population de référence : ensemble des répondants

Les hommes détiennent moins souvent un compte de messagerie électronique. Ils sont 55% à avoir un compte mail, contre 72% des femmes. C'est aussi le cas des personnes ayant un niveau socio-économique plus faible. 60% d'entre elles ont une adresse de messagerie électronique personnelle alors que la totalité des « CSP + » en a une.

Figure 26 : Possession d'un compte de messagerie électronique selon le sexe et la CSP

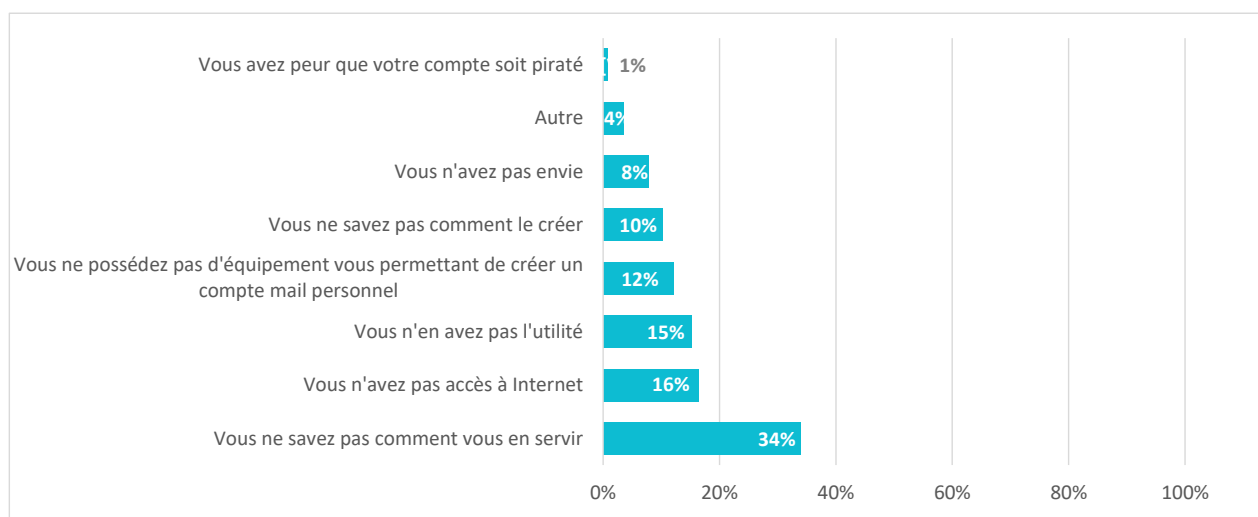


Population de référence : ensemble des répondants

2.8 Ne pas savoir comment faire, ne pas savoir s'en servir et ne pas être équipé sont les principaux freins à la création d'un compte mail

La principale raison pour laquelle les répondants n'ont pas de compte mail personnel est qu'ils ne savent pas s'en servir (34%). Viennent ensuite des freins liés à l'absence d'accès à Internet (16%), l'absence d'utilité (15%), l'absence d'équipement (12%) ou encore le manque de connaissance sur la manière de procéder (10%). Cela peut aussi parfois venir d'un manque d'envie (8%), mais plus rarement de la crainte de piratage du compte (1%).

Figure 27 : Si vous n'avez pas de compte mail personnel, pouvez-vous préciser pour quelle raison ?

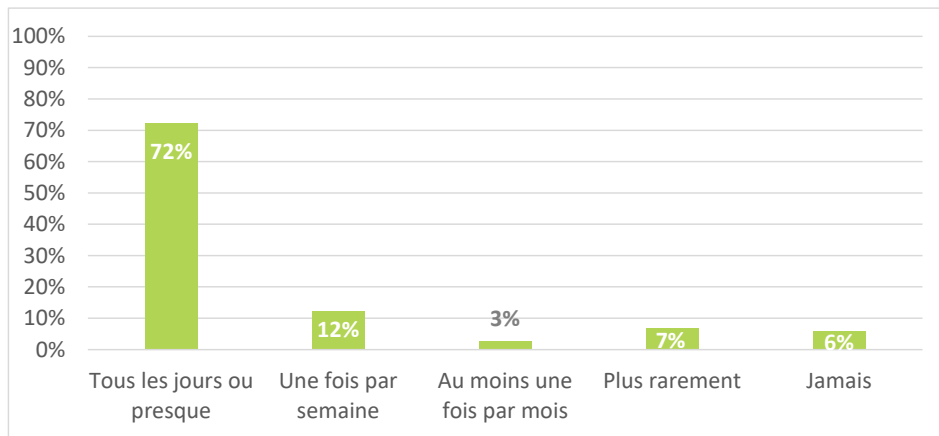


Population de référence : ensemble des répondants n'ayant pas de compte mail personnel

2.9 16% se connectent peu, voire jamais à leur messagerie électronique

Avoir une adresse de messagerie électronique ne signifie pas pour autant la consulter régulièrement. Si 72% se connectent à leur messagerie tous les jours ou presque, et 12% au moins une fois par semaine, 16% se connectent plus rarement. 10% ne le font qu'une fois par mois, voire moins souvent, et 6% ne se connectent jamais à leur compte de messagerie.

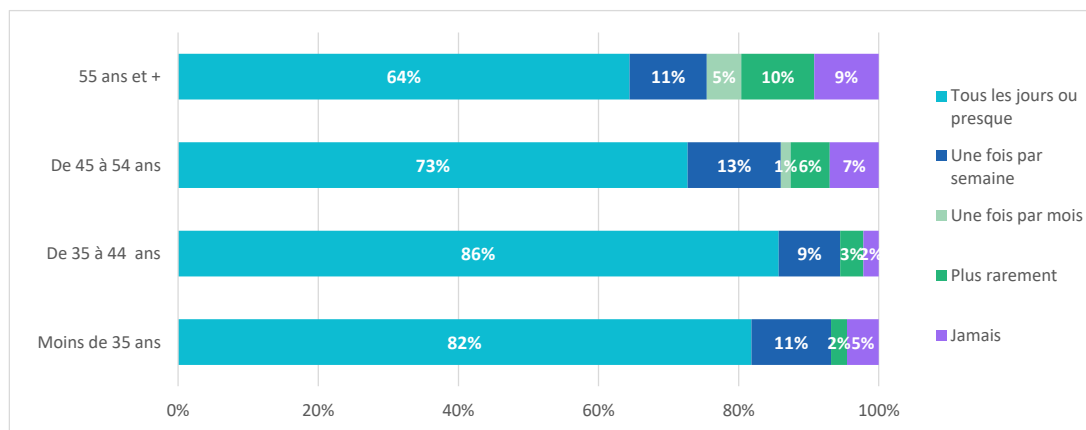
Figure 28 : A quelle fréquence vous connectez-vous à votre compte de messagerie personnelle ?



Population de référence : ensemble des répondants ayant un compte mail personnel

Les plus de 45 ans se connectent moins fréquemment à leur compte de messagerie. 13% des 45-54 ans et 19% des 55 ans et plus consultent moins d'une fois par mois, voire jamais leur messagerie électronique, contre seulement 5% à 7% des moins de 45 ans.

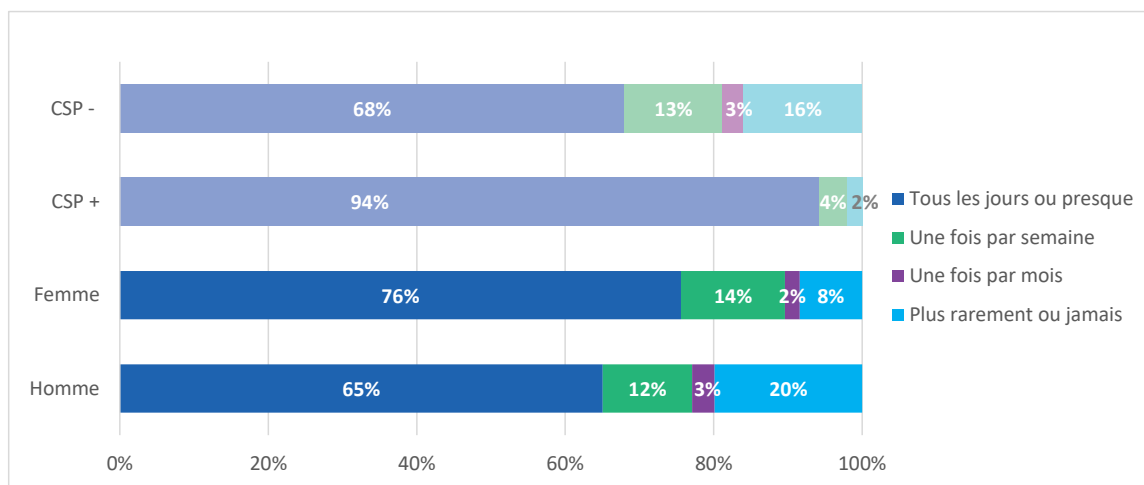
Figure 29 : Fréquence de connexion à la messagerie électronique selon l'âge



Population de référence : ensemble des répondants ayant un compte mail personnel

Il en va de même pour les hommes et pour les répondants appartenant à des « CSP - ». 20% des hommes se connectent peu, voire jamais à leur messagerie, contre 8% des femmes. Parmi les « CSP - », 16% ne consultent que rarement voire jamais leur messagerie, contre seulement 2% parmi les « CSP + ».

Figure 30 : Fréquence de connexion à la messagerie électronique selon le sexe et la CSP



Population de référence : ensemble des répondants ayant un compte mail personnel

Extrait des verbatims des répondants

« Je ne peux accéder à un ordinateur portable pour des raisons financières je n'ai pas pour le moment les moyens de payer un abonnement, je n'ai qu'un téléphone portable connecté à internet, ce qui déjà m'aide bien mais j'aimerais vraiment avoir un ordinateur portable plutôt que d'aller toujours embêter mes proches pour réaliser certaines démarches.»

« A notre âge (63 ans), on est dépassé par tout cela, et avec un petit salaire, on va au plus vital ! Ordinateur, imprimante, etc... trop cher pour mon budget. »

« Je suis trop âgée pour apprendre l'informatique maintenant. Cela me pose des difficultés pour les impôts. »

« Je préfère me déplacer dans les bureaux des services publics, Internet revient trop cher chez soi, mais cela complique toutes les démarches. »

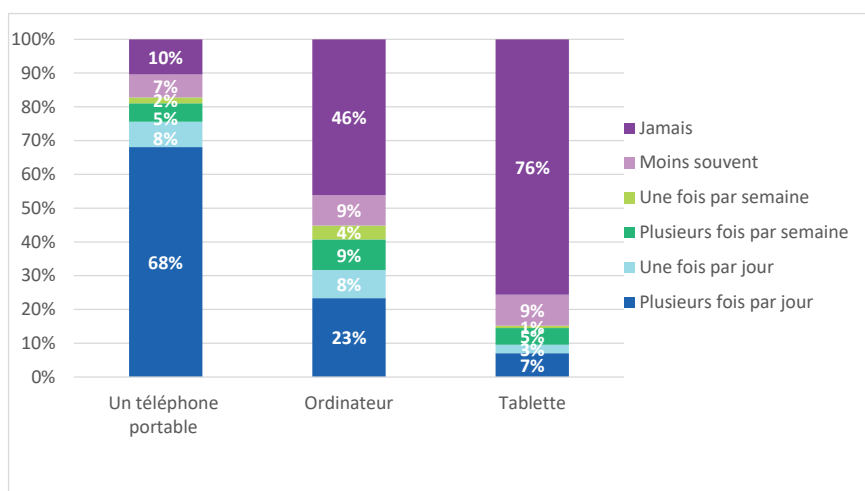
« Je suis âgé, je ne sais ni lire, ni écrire et je n'arrive pas à apprendre, tout ça me dépasse. »

3. L'usage du numérique des habitants du Gard

3.1 Faible usage des outils numériques au-delà de 55 ans

En dehors d'un éventuel usage professionnel, la plupart des répondants utilise un téléphone portable : 68% déclarent l'utiliser plusieurs fois par jour. Seuls 10% disent ne jamais en utiliser. En revanche, l'usage de l'ordinateur et de la tablette est plus restreint. L'utilisation journalière ne concerne plus que 31% des répondants pour l'ordinateur et seulement 10% pour la tablette. Ils sont même 46% à ne jamais se servir d'un ordinateur et 76% à ne jamais se servir d'une tablette.

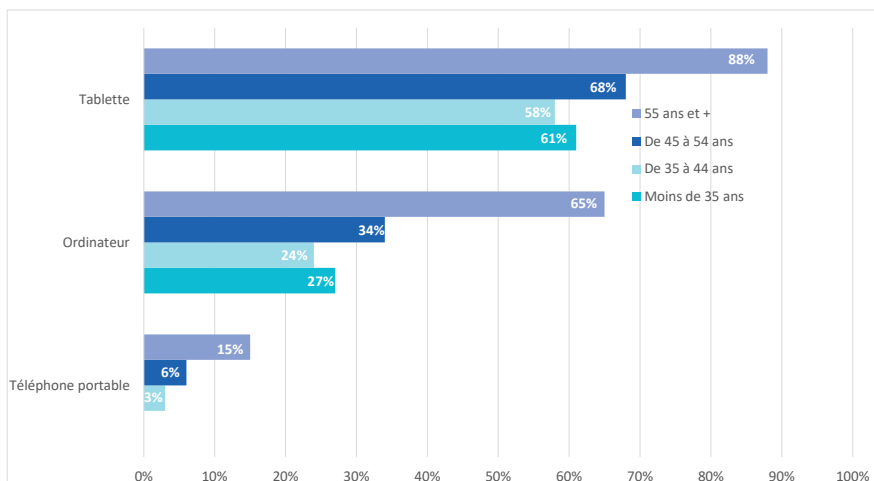
Figure 31 : A quelle fréquence utilisez-vous les équipements suivants, en dehors du cadre professionnel ?



Population de référence : ensemble des répondants

L'usage du téléphone portable, de l'ordinateur et de la tablette se réduit après 55 ans. Si seulement 3% des moins de 35 ans n'utilisent jamais de téléphone portable, les 55 ans et plus sont 15%. 65% des répondants de 55 ans et plus ne se servent jamais d'un ordinateur, alors que les moins de 35 ans sont 27%. Enfin, 88% des 55 ans et plus n'utilisent jamais de tablette, pour 61% des moins de 35 ans.

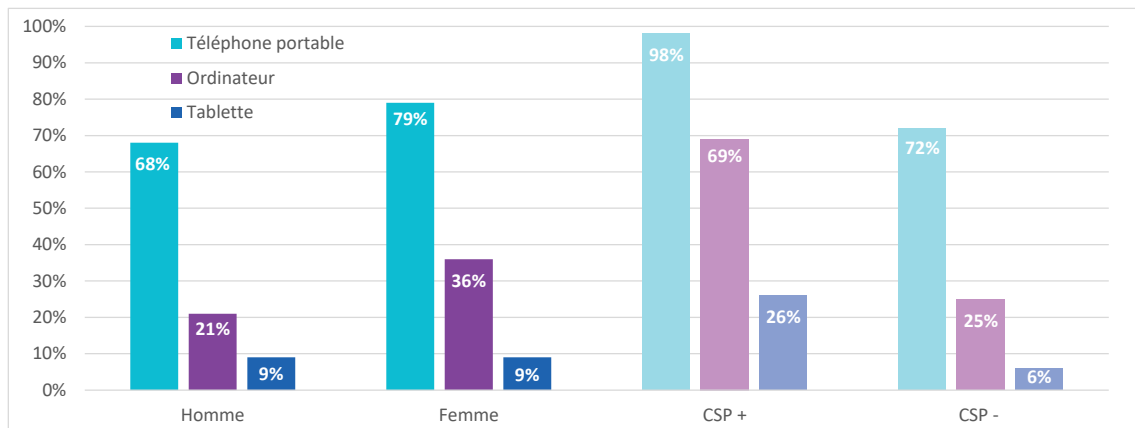
Figure 32 : Part des répondants ne se servant jamais des outils numériques suivants selon l'âge :



Population de référence : ensemble des répondants

On constate que les hommes ainsi que les répondants appartenant à des « CSP - » utilisent moins fréquemment les outils numériques. La part de répondants utilisant tous les jours les outils numériques est inférieure chez les hommes et les personnes ayant un niveau socio-économique plus faible.

Figure 33 : Part des répondants utilisant au moins une fois par jour les outils numériques suivants selon le sexe et la CSP :



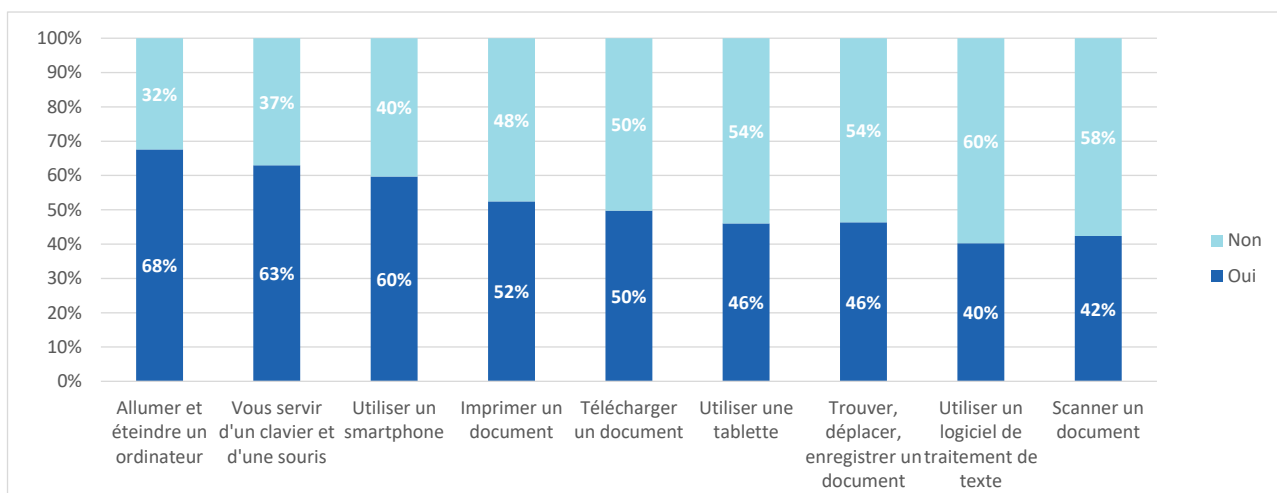
Population de référence : ensemble des répondants

3.2 Faible maîtrise de l'outil informatique au-delà de 55 ans

Le niveau de connaissance des habitants du Gard concernant les gestes et techniques les plus courants avec les outils numériques est assez partagé.

La majorité sait allumer et éteindre un ordinateur (68%), se servir d'un clavier et d'une souris (63%) et utiliser un smartphone (60%). Il devient déjà plus compliqué pour près de la moitié des répondants d'imprimer et télécharger un document. Respectivement 52% et 50% ne sont pas à l'aise avec ces techniques. Plus de la moitié ne maîtrise pas l'utilisation d'une tablette (54%), la gestion des dossiers informatiques (54%), le scan d'un document (58%), ou encore l'utilisation d'un logiciel de traitement de texte (60%).

Figure 34 : Etes-vous à l'aise avec les gestes et techniques suivantes :



Population de référence : ensemble des répondants

Le niveau de maîtrise de ces gestes et techniques varie sensiblement avec l'âge des répondants. Au-delà de 45 ans, les répondants sont moins à l'aise avec la manipulation des outils numériques, et le sont même très peu à partir de 55 ans. Si 71% à 95% des moins de 35 ans et 68% à 93% des 35-44 ans sont plutôt à l'aise avec les gestes et techniques listés ci-dessus, ce n'est le cas que de 19% à 45% des 55 ans et plus.

Seuls 45% des 55 ans et plus savent allumer et éteindre un ordinateur, 29% imprimer un document, 26% télécharger un document, alors que ce sont des tâches essentielles pour toutes les démarches administratives en ligne. De même, seuls 38% des répondants de 55 ans ou plus sont à l'aise avec l'utilisation du smartphone, et seuls 19% maîtrisent l'utilisation d'un logiciel de traitement de texte.

Figure 35 : Part de répondants maîtrisant les gestes et techniques suivantes selon l'âge



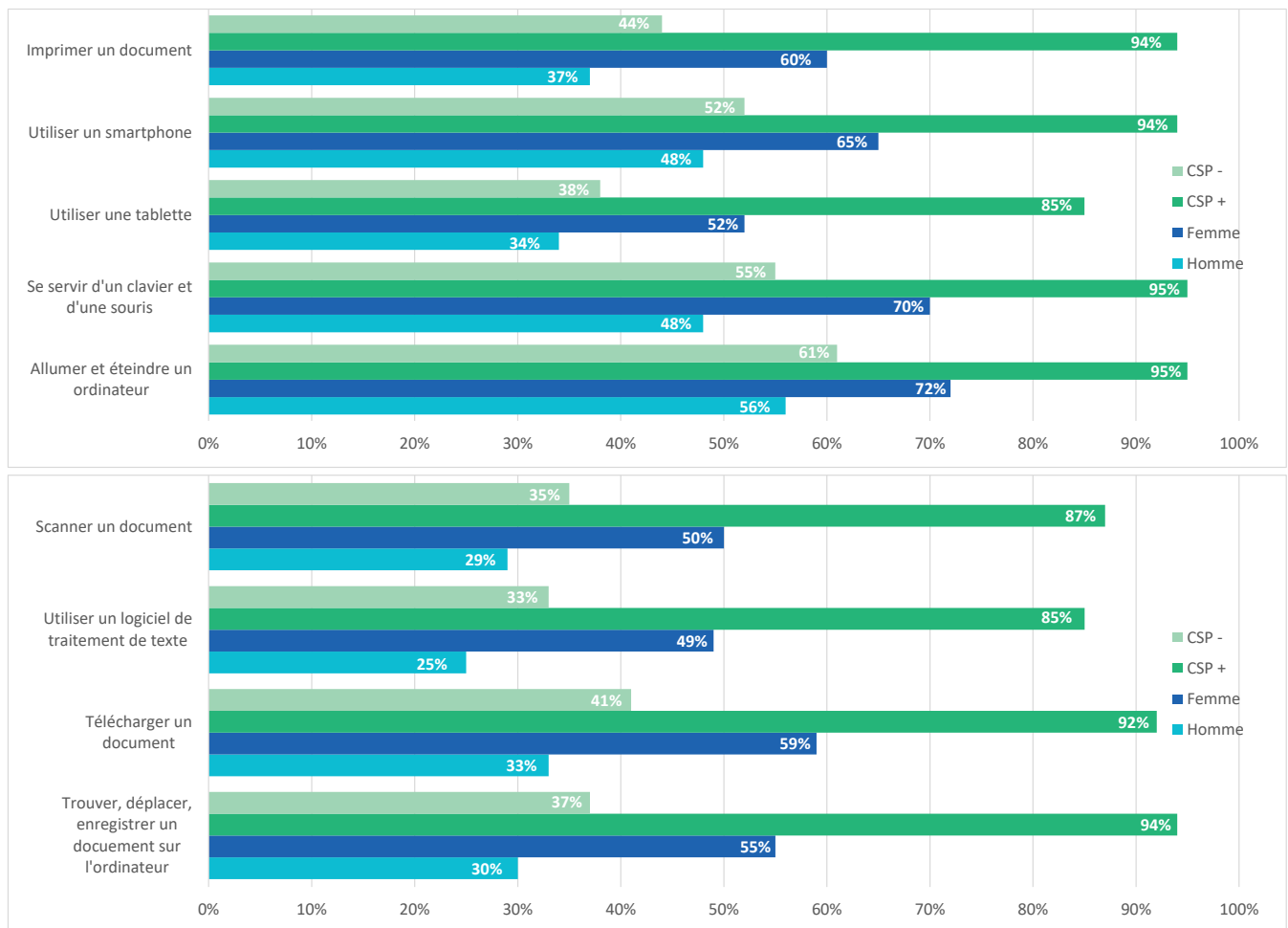
Population de référence : ensemble des répondants

3.3 Les outils numériques moins bien maîtrisés par les hommes et les « CSP - »

Les hommes et les répondants appartenant à des catégories socio-professionnelles plus défavorisées sont bien moins à l'aise avec l'utilisation des outils numériques.

Par exemple, si 72% des femmes savent parfaitement comment allumer et éteindre un ordinateur, les hommes ne sont que 56%. De même, 94% des répondants ayant un niveau de vie plutôt favorisé maîtrisent l'utilisation d'un smartphone, alors que ce n'est le cas que de 52% de ceux ayant un niveau socio-économique plus faible.

Figure 36 : Part de répondants maîtrisant les gestes et techniques suivantes selon le sexe et la CSP

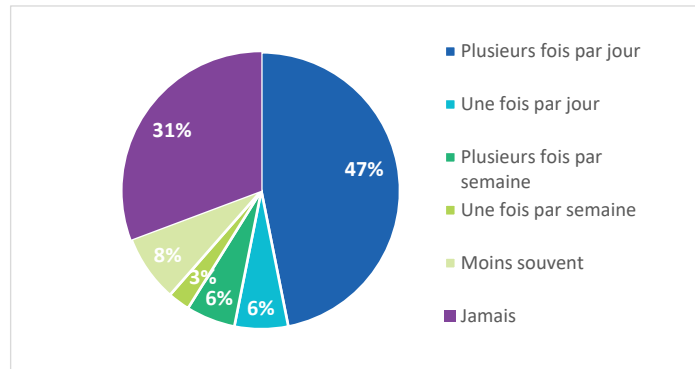


Population de référence : ensemble des répondants

3.4 31% ne se connectent jamais à Internet...

Si plus de la moitié des gardois utilise Internet tous les jours (53%), voire même plusieurs fois par jour pour bon nombre d'entre eux (47%), 47% se connectent peu, voire pas du tout. Ils sont 10% à utiliser Internet de manière hebdomadaire, 8% moins souvent, et 31% à ne pas utiliser Internet du tout.

Figure 37 : *A quelle fréquence utilisez-vous Internet ?*

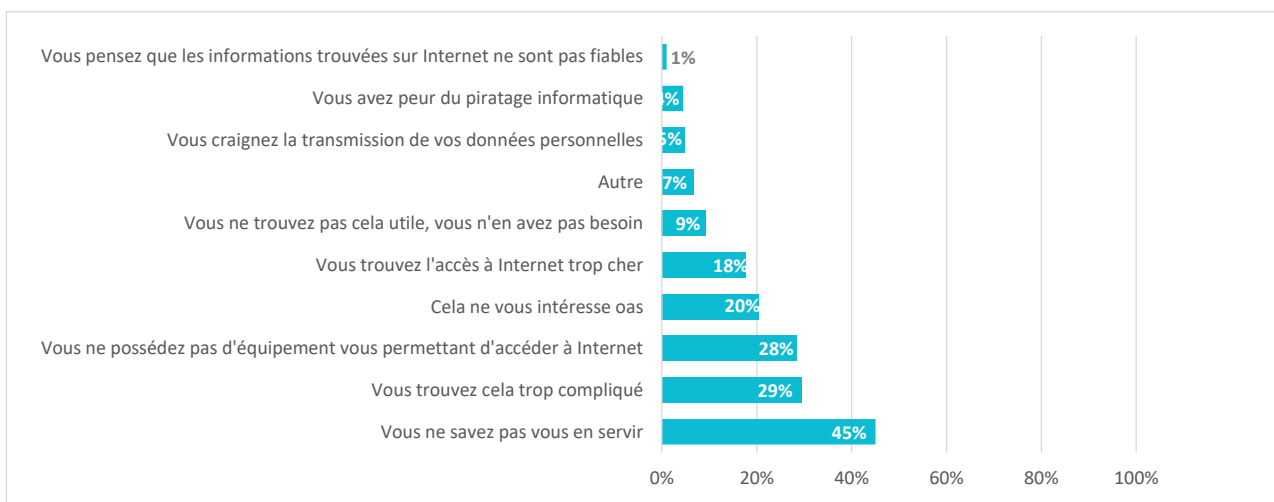


Population de référence : ensemble des répondants

3.5 ...principalement parce qu'ils ne savent pas s'en servir, trouvent cela compliqué et/ou ne sont pas équipés

Les répondants n'utilisant pas ou rarement Internet disent majoritairement ne pas savoir s'en servir (45%). Ils sont également nombreux à trouver cela trop compliqué (29%) et à ne pas avoir les équipements leur permettant d'accéder à Internet (28%). Par ailleurs, 20% disent ne pas être intéressés et pour 18% le frein est financier. Peu de répondants mettent en avant la peur du piratage informatique ou la crainte de la transmission de leurs données personnelles (entre 4% et 5% seulement).

Figure 38 : *Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas ou rarement Internet ? (plusieurs réponses possibles)*

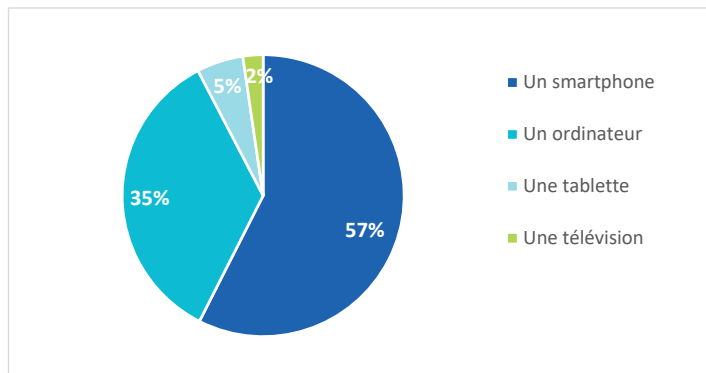


Population de référence : ensemble des répondants utilisant rarement voire jamais Internet

3.6 Le smartphone, 1^{er} équipement pour accéder à Internet

L'accès à Internet se fait principalement via un smartphone. Pour se connecter à Internet, 57% des répondants utilisent le plus souvent leur smartphone. Ils sont 35% à utiliser avant tout un ordinateur. En revanche, la tablette et la télévision sont rarement les premiers moyens d'accès à Internet (respectivement 5% et 2% des répondants).

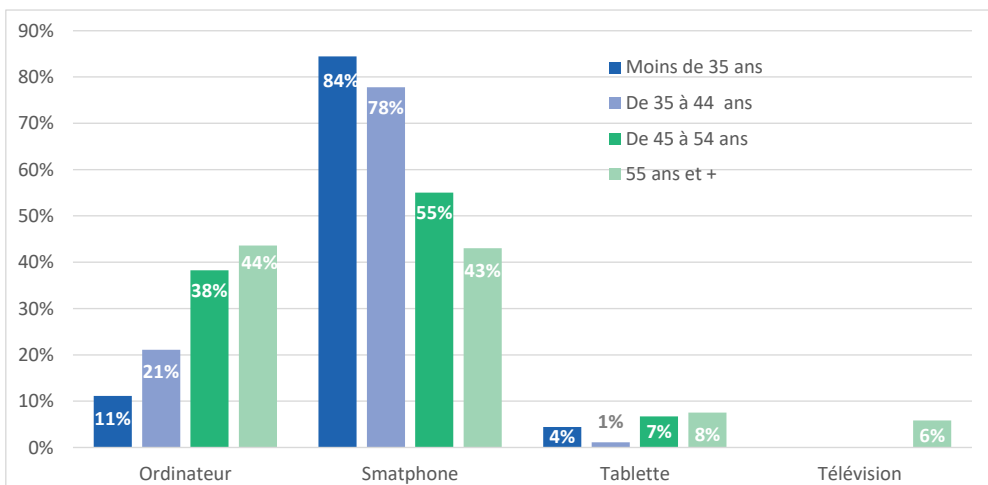
Figure 39 : *Quel équipement utilisez-vous le plus souvent pour vous connecter à Internet ?*



Population de référence : ensemble des répondants utilisant Internet

Les plus jeunes utilisent plutôt un smartphone pour se connecter à Internet, tandis que les plus âgés se servent davantage de l'ordinateur, ce qui est à mettre en lien avec le niveau d'équipement, les 55 ans et plus possédant moins souvent un smartphone. Pour se connecter à Internet, 84% des moins de 35 ans utilisent principalement leur smartphone, contre seulement 43% des 55 ans et plus. Inversement, ils ne sont que 11% à utiliser en premier un ordinateur pour se connecter à Internet, alors que les 55 ans et plus sont 44%.

Figure 40 : *Équipement principalement utilisé pour se connecter à Internet selon l'âge*

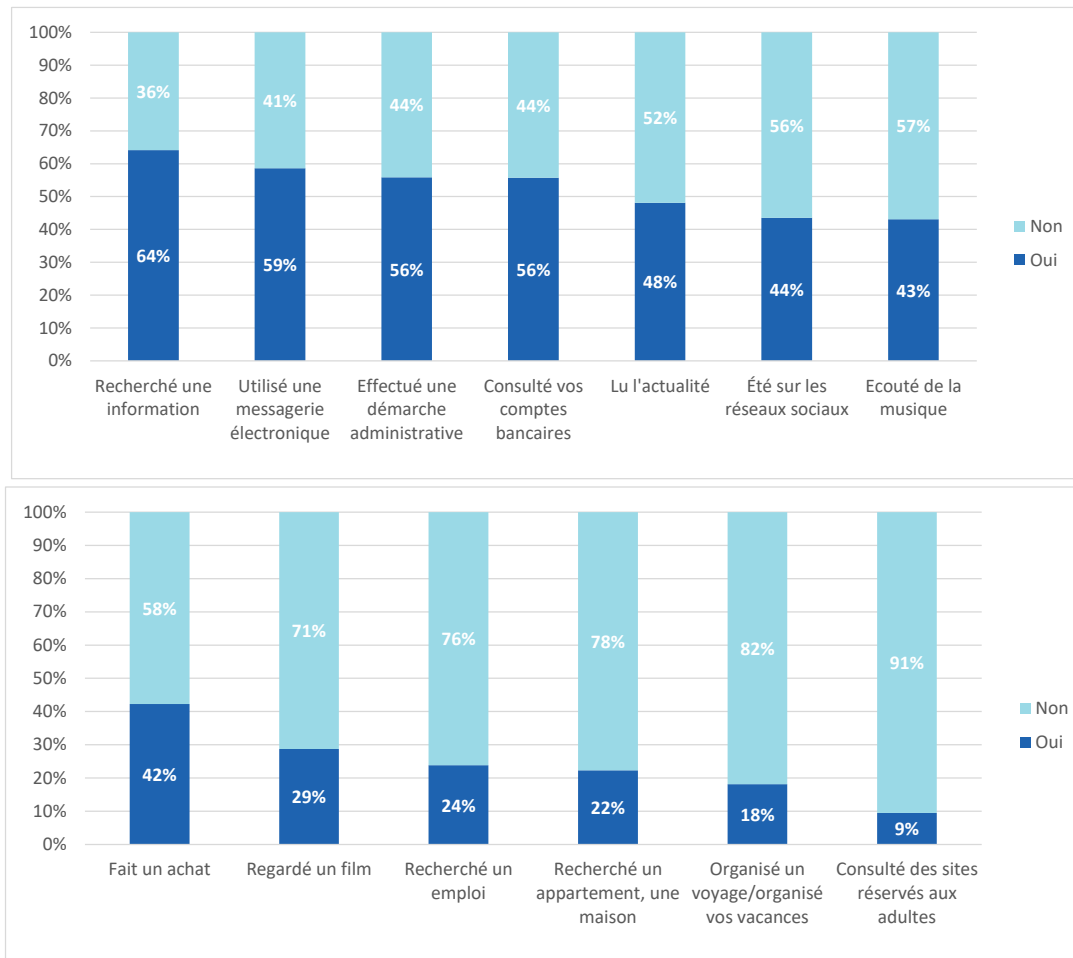


Population de référence : ensemble des répondants utilisant Internet

3.7 Internet, très utilisé pour les recherches, la communication et les démarches administratives

Parmi les utilisateurs d'Internet, nombre d'entre eux ont, au cours des six derniers mois, recherché une information (64%), utilisé une messagerie électronique (59%), effectué une démarche administrative (56%) et consulté leurs comptes bancaires (56%). Ils sont également nombreux à avoir été sur les réseaux sociaux (44%), écouté de la musique (43%), et fait un achat en ligne (42%). Certaines activités sont moins répandues, comme regarder film (29%), rechercher un emploi (24%), rechercher un logement (22%), organiser un voyage ou des vacances (18%).

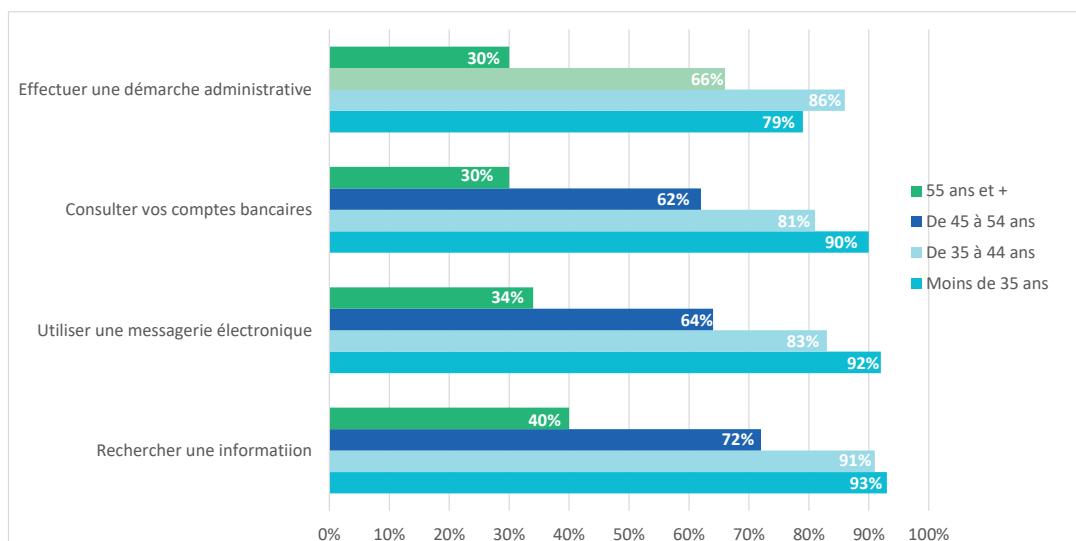
Figure 41 : Au cours des 6 derniers mois, sur Internet, avez-vous au moins une fois ?



Population de référence : ensemble des répondants utilisant Internet

Au cours des six derniers mois, les 55 ans et plus ont moins fréquemment utilisé Internet pour faire des recherches (40% contre 72% à 93% des autres tranches d'âges), utiliser une messagerie électronique (34% contre 64% à 92% des autres tranches d'âges), consulter leurs comptes bancaires (30% contre 62% à 90% des autres tranches d'âge) et effectuer des démarches administratives (30% contre 66% à 86% des autres tranches d'âge).

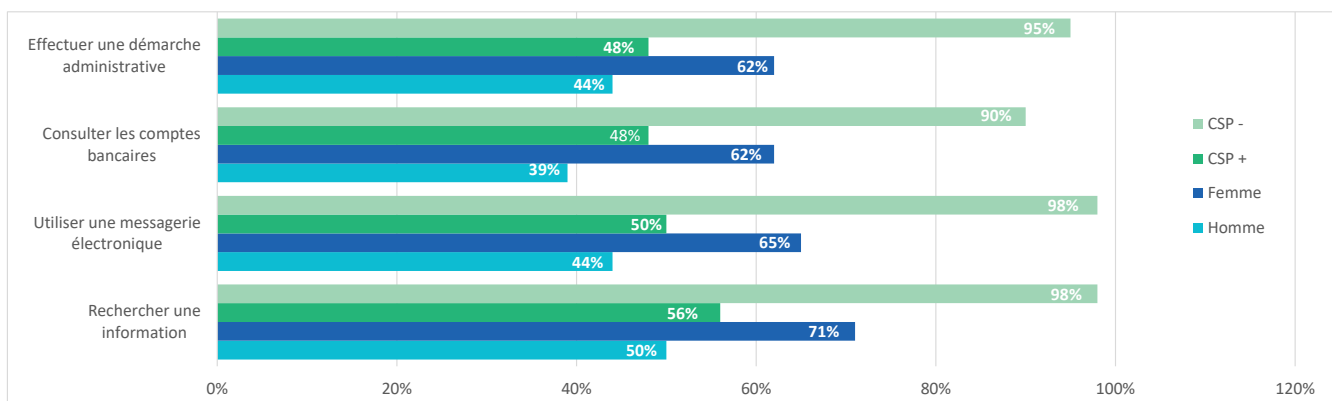
Figure 42 : Part de répondants ayant effectué les actions suivantes sur Internet au cours des 6 derniers mois selon l'âge



Population de référence : ensemble des répondants utilisant Internet

On pose le même constat pour les hommes ainsi que les « CSP - ». Par exemple, si 71% des femmes ont, au cours des six derniers mois utilisé Internet pour rechercher une information, ce n'est le cas que de 50% des hommes. 98% des « CSP + » ont dans les six derniers mois recherché une information sur Internet, contre 56% des « CSP - ».

Figure 43 : Part de répondants ayant effectué les actions suivantes sur Internet au cours des 6 derniers mois selon le sexe et la CSP

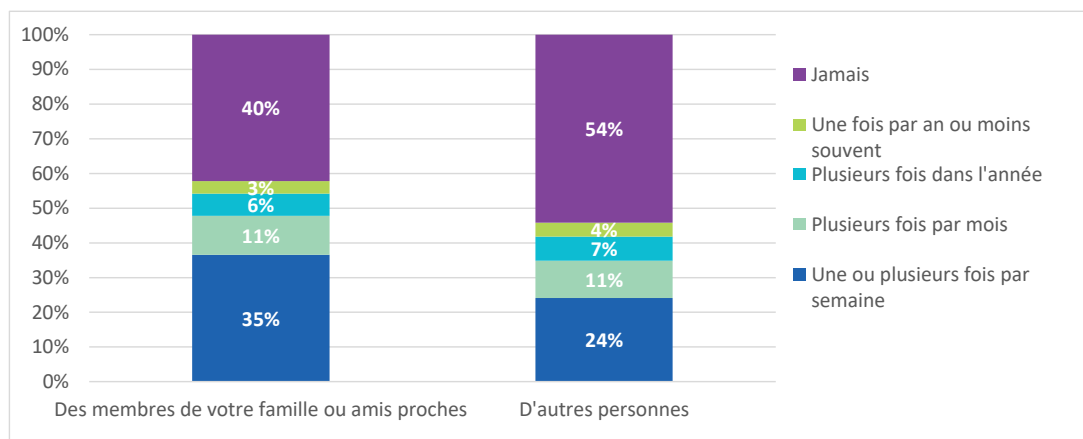


Population de référence : ensemble des répondants utilisant Internet

3.8 Entre 40% et 54% n'ont jamais de contact avec leur entourage par Internet

Bien qu'Internet soit un outil de communication indéniable qui permet de maintenir le lien avec l'entourage quelle que soit la distance, de nombreux répondants n'ont jamais de contact par Internet avec leur famille, leurs amis ou autre. Si entre 35% et 46% ont des contacts réguliers (une à plusieurs fois par mois, voire une à plusieurs fois par semaine) par le biais d'Internet avec leur entourage, entre 40% et 54% des répondants n'en n'ont jamais.

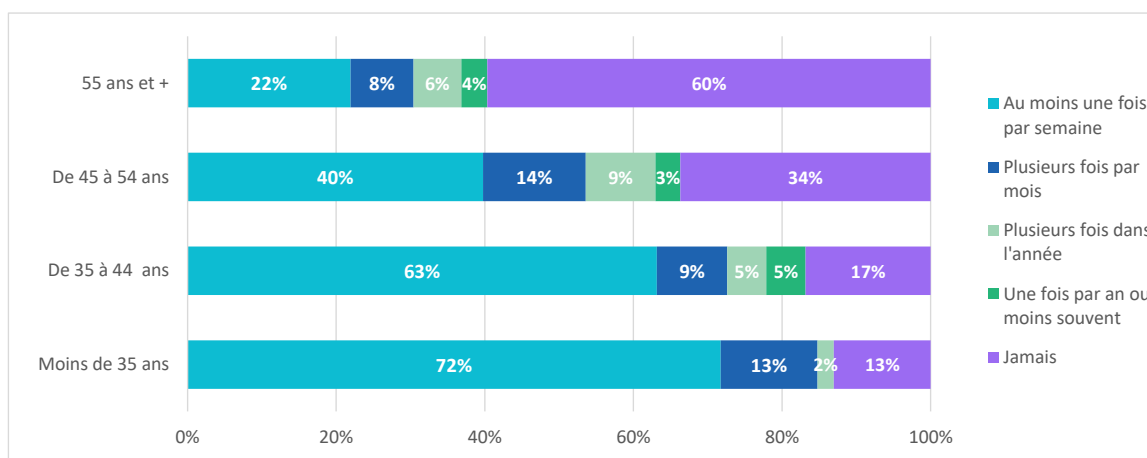
Figure 44 : En moyenne, à quelle fréquence avez-vous des contacts par Internet avec :



Population de référence : ensemble des répondants

Plus les répondants sont âgés, plus les contacts par Internet avec l'entourage deviennent rares, voire inexistants. Seulement 13% des moins de 35 ans et 17% des 35-44 ans n'entrent jamais en contact avec leur entourage via Internet, alors que les 45-54 ans sont 34% et les 55 ans et plus 60%.

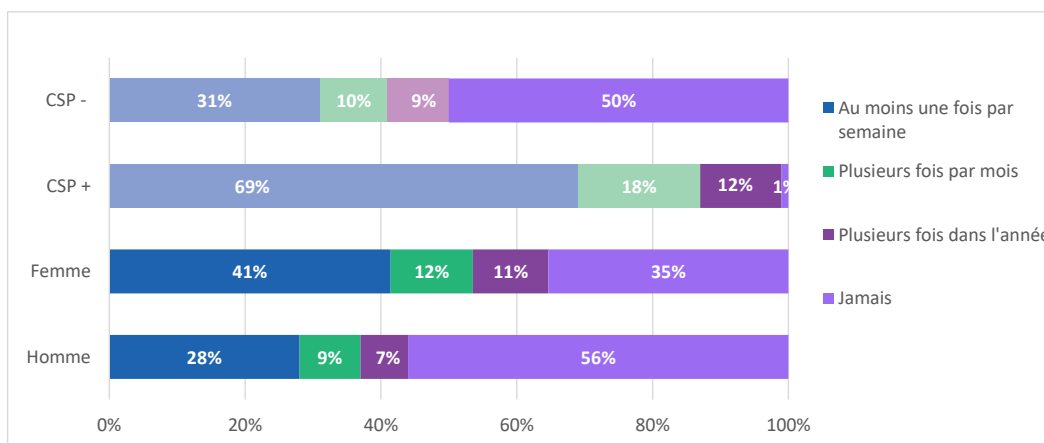
Figure 45 : Fréquence des contacts par Internet avec l'entourage selon l'âge



Population de référence : ensemble des répondants

Les hommes ainsi que les personnes ayant un niveau socio-économique plus faible ont moins de contacts par Internet avec leur entourage. Environ la moitié des hommes et des « CSP - » ne communique pas par Internet avec ses proches, pour 35% des femmes et seulement 1% des « CSP + ».

Figure 46 : Fréquence des contacts par Internet avec l'entourage selon le sexe et la CSP



Population de référence : ensemble des répondants

3.9 L'utilisation des outils numérique et la navigation sur Internet difficiles pour la moitié

L'aisance quant à l'utilisation des outils numériques et à la navigation sur Internet est assez partagée. La moitié des répondants rencontre des difficultés avec l'utilisation des équipements de technologies et la navigation sur Internet est plutôt difficile. Ils sont respectivement 32% à trouver cela très difficile.

Figure 47 : Les équipements de technologies sont pour vous :

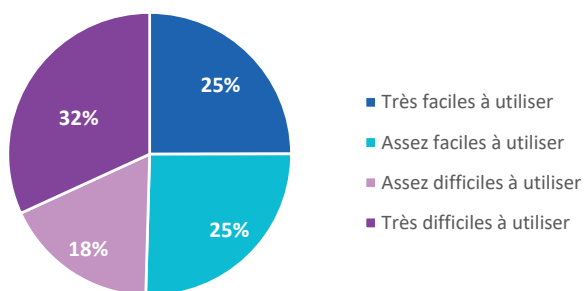
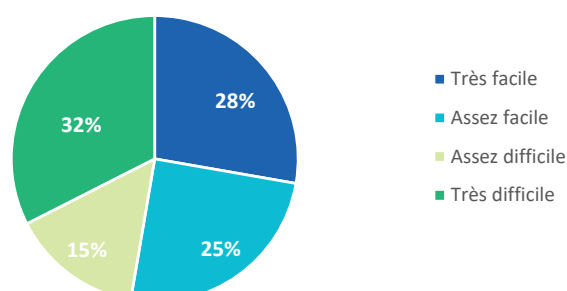


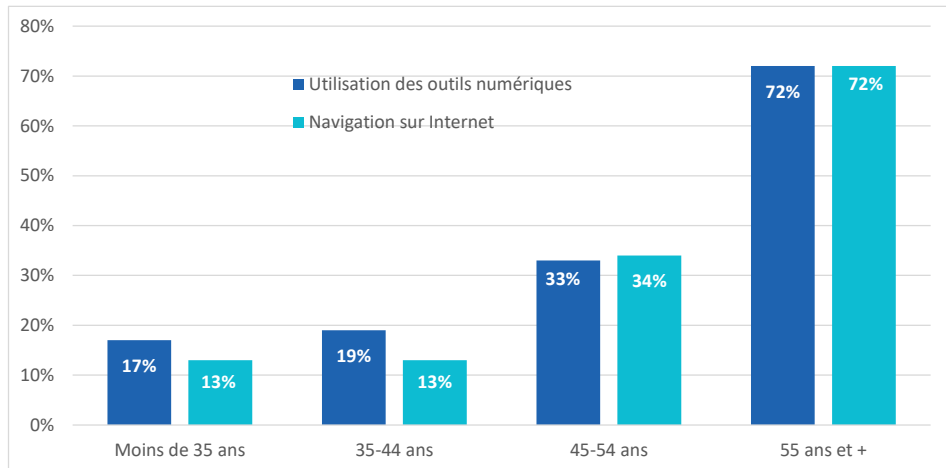
Figure 48 : La navigation sur Internet est pour vous :



Population de référence : ensemble des répondants

D'importantes disparités existent selon l'âge des répondants. Si seulement 13% à 17% des moins de 35 ans et 13% à 19% des 35-44 ans expriment des difficultés, ils sont un tiers parmi les 45-54 ans et quasiment trois quarts chez les 55 ans et plus. Respectivement 72% des répondants âgés de 55 ans ou plus perçoivent l'utilisation des outils de technologies et d'Internet comme difficile.

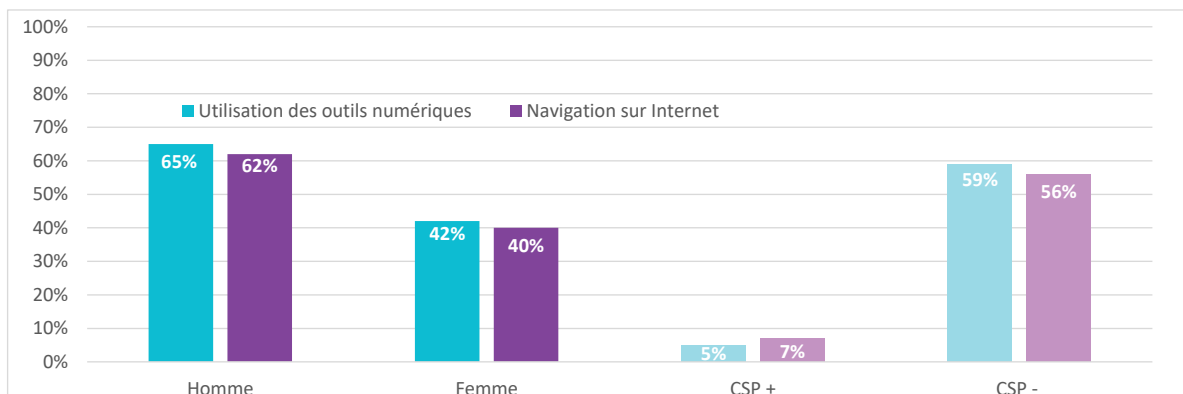
Figure 49 : Part de répondants ayant des difficultés à utiliser les équipements de technologies et à naviguer sur Internet selon l'âge



Population de référence : ensemble des répondants

Les hommes semblent aussi avoir davantage de difficultés (entre 62% et 65% contre 40% à 42% des femmes). Cela est aussi le cas des répondants appartenant à la catégorie des « CSP - ». Ils sont 56% à 59% à avoir des difficultés avec l'utilisation des équipements de technologies et la navigation sur Internet, contre seulement 5% à 7% des répondants des « CSP + ».

Figure 50 : Part de répondants ayant des difficultés à utiliser les équipements de technologies et à naviguer sur Internet selon le sexe et la CSP



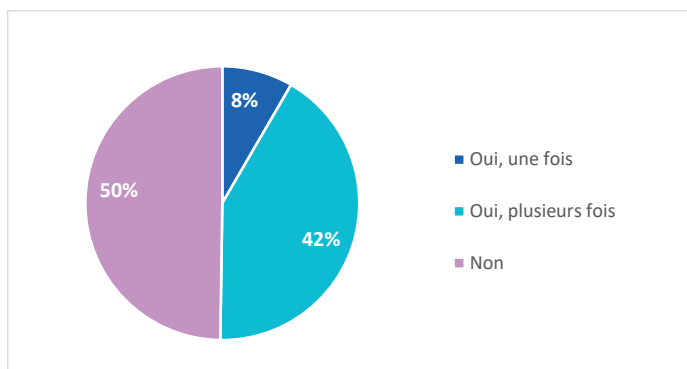
Population de référence : ensemble des répondants

3.10 Des renoncements fréquents lorsqu'il faut utiliser Internet, notamment pour les démarches administratives

La moitié déclare avoir au cours de l'année renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet, et ce même plusieurs fois pour 42% des répondants.

19% indiquent avoir déjà perdu des droits à une allocation (allocation chômage, allocation familiale...) parce qu'ils ne voulaient pas ou ne pouvaient pas faire les démarches sur Internet.

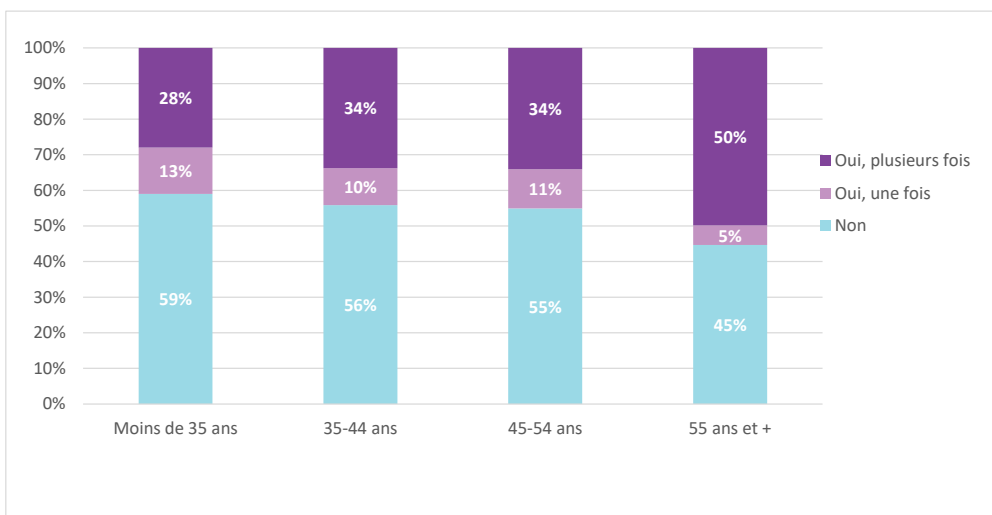
Figure 51 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet ?



Population de référence : ensemble des répondants

Le renoncement à des activités ou démarches directement en lien avec l'utilisation d'Internet concerne surtout les plus âgés. La moitié des 55 ans et plus a déjà renoncé plusieurs fois à des activités / démarches nécessitant l'utilisation d'Internet, contre 28% des moins de 35 ans et 34% des 35-44 ans et des 45-54 ans.

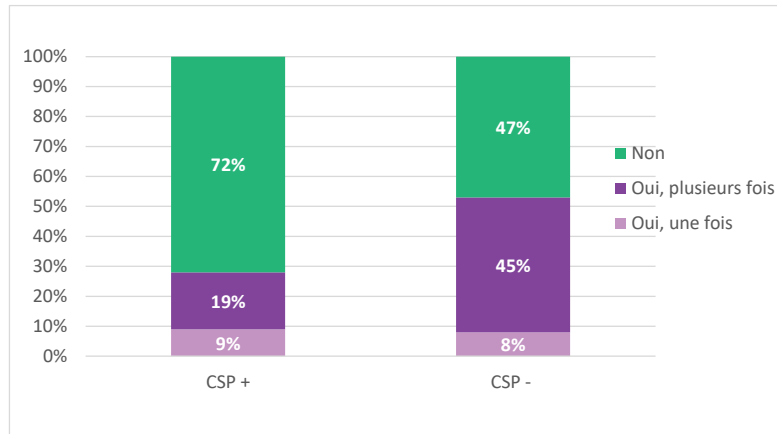
Figure 52 : Renoncement à des activités/démarches selon l'âge



Population de référence : ensemble des répondants

Les répondants dont le niveau socio-économique est plus faible sont aussi davantage concernés par des renoncements à des activités ou démarches conditionnées par l'usage d'internet. Cela concerne 53% des « CSP - », contre 28% des « CSP + ».

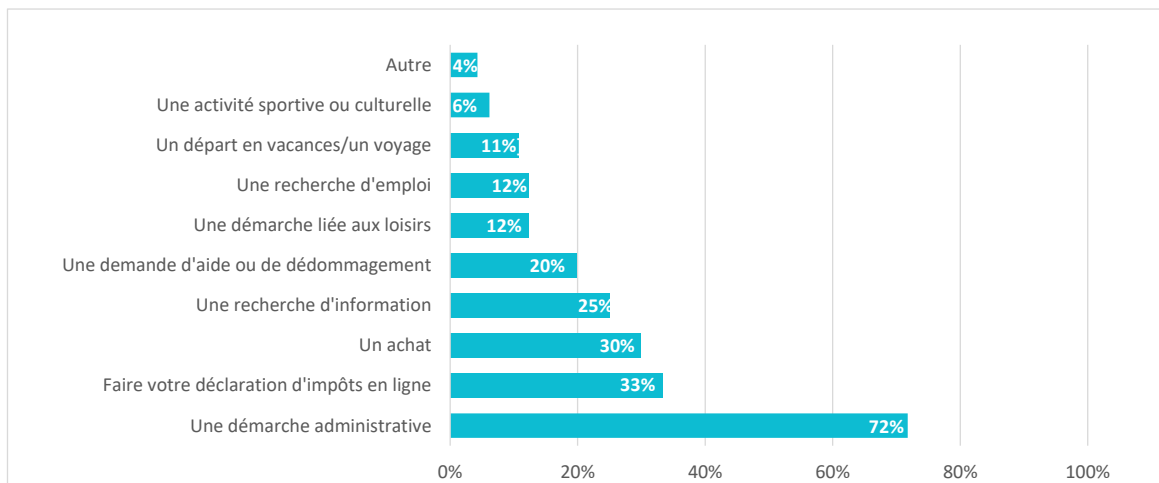
Figure 53 : *Renoncement à des activités/démarches selon la CSP*



Population de référence : ensemble des répondants

Dans ces cas-là, ils ont avant tout renoncé à des démarches administratives (72%). Ils sont même 77% parmi les 55 ans et plus. Ils sont également nombreux à avoir abandonné l'idée de faire leur déclaration d'impôts en ligne (33% et 39% parmi les 55 ans et plus), un achat (30%), une recherche d'information (25%) ou encore une demande d'aide ou de dédommagement (20%). Ces renoncements concernent moins souvent des démarches pour les loisirs (12%) ou les vacances (11%), une recherche d'emploi (12%), une recherche d'emploi (12%) ou les vacances (11%), une recherche d'emploi (12%).

Figure 54 : *Si oui, pouvez-vous préciser à quoi avez-vous renoncé ?*

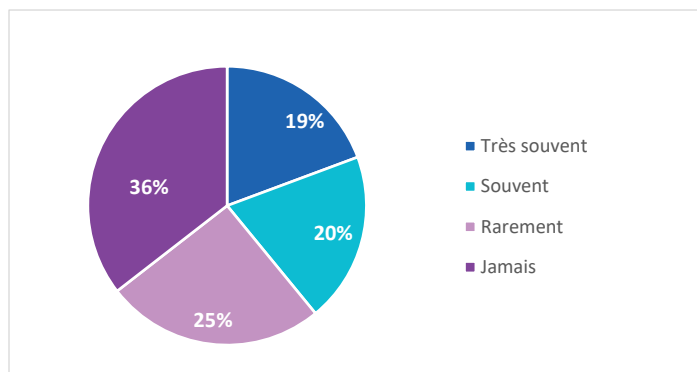


Population de référence : ensemble des répondants ayant renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet

3.11 Le tiers ne fait jamais de démarches administratives en ligne

Effectuer ses démarches administratives en ligne n'est aussi répandu que ce que l'on pourrait penser. De nombreux habitants du Gard ne font que rarement, voire pas du tout de démarches administratives sur Internet. C'est le cas de 61% d'entre eux. Ils sont même 30% à ne jamais faire de démarches administratives en ligne.

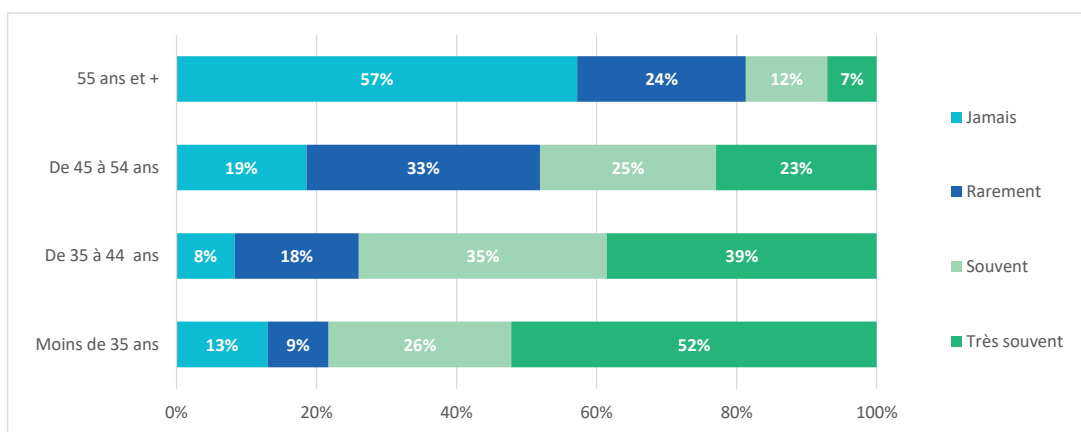
Figure 55 : A quelle fréquence effectuez-vous des démarches administratives sur Internet ?



Population de référence : ensemble des répondants

L'habitude d'effectuer ses démarches administratives sur Internet est fortement liée à l'âge. Les plus jeunes sont plus coutumiers, 78% des moins de 35 ans et 74% des 35-44 ans le font régulièrement, tandis que cela devient moins habituel à partir de 45 ans. Les 45-54 ans ne sont plus que 48% à avoir l'habitude de faire leurs démarches administratives en ligne, et les 55 ans et plus sont seulement 19%.

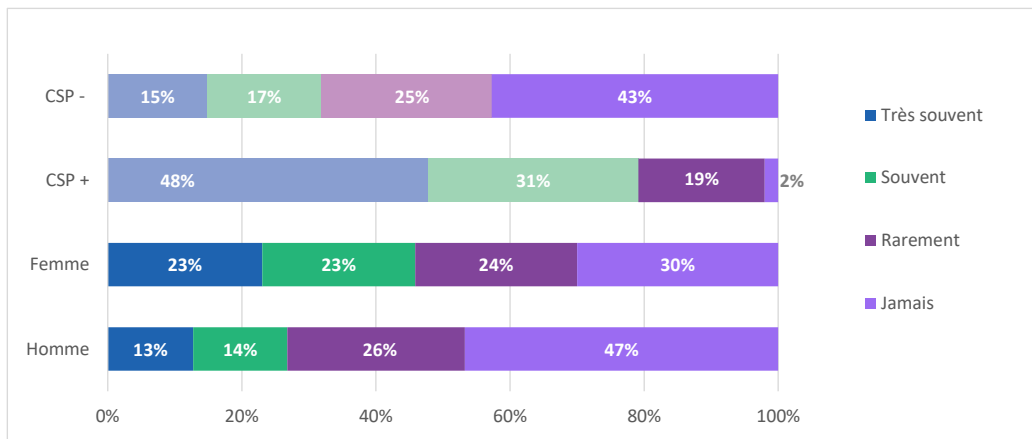
Figure 56 : Fréquence des démarches administratives selon l'âge



Population de référence : ensemble des répondants

Le sexe et la CSP ont aussi une influence significative. 47% des hommes n'utilisent jamais Internet pour leurs démarches administratives, contre 30% des femmes. Il en est de même pour 43% des répondants appartenant à « CSP - », contre seulement 2% des « CSP + ».

Figure 57 : *Fréquence des démarches administratives selon le sexe et la CSP*

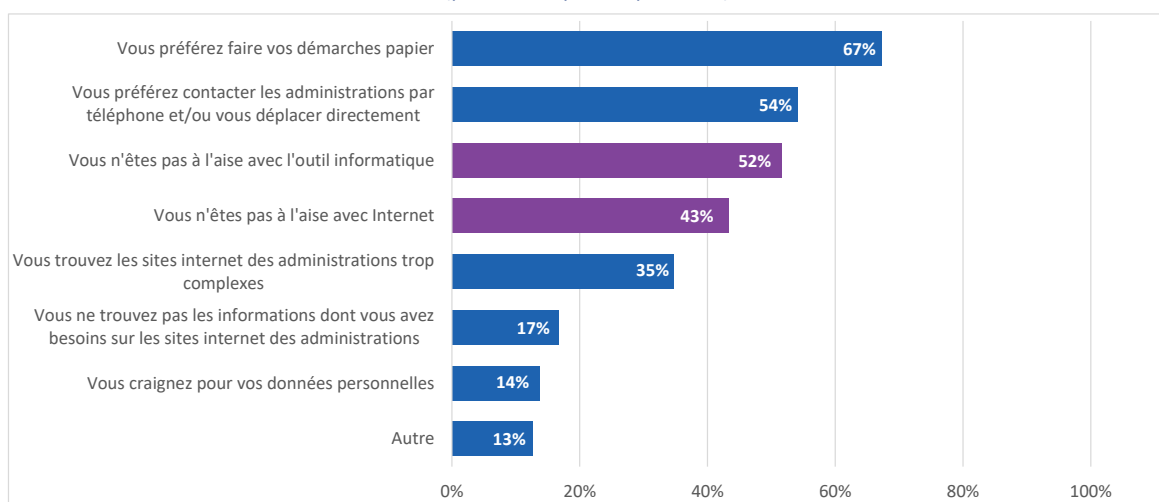


Population de référence : ensemble des répondants

3.12 Le manque de connaissance des outils informatiques et d'Internet freinent les démarches en ligne

Les répondants qui n'effectuent que rarement, voire pas du tout de démarches administratives en ligne disent préférer les démarches papiers (67%), et privilégier le contact avec les administrations par téléphone ou en se déplaçant directement (54%). Ils mettent aussi en avant le fait de ne pas être suffisamment à l'aise avec l'outil informatique (52%) et/ou avec Internet (43%). Ils sont également 35% à trouver que les sites internet des administrations sont trop complexes, et 17% à ne pas y trouver les informations dont ils ont besoin. Peu de répondants n'effectuent pas ou peu de démarches administratives en ligne par crainte pour leurs données personnelles (14%).

Figure 58 : *Si vous n'effectuez que rarement, voire jamais de démarches administratives sur Internet, pour quelles raisons ? (plusieurs réponses possibles)*

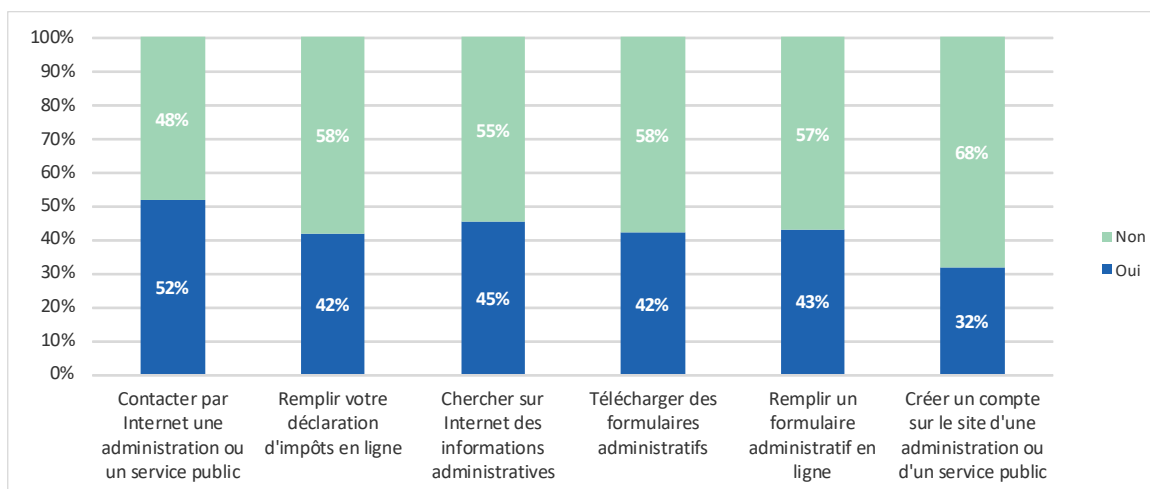


Population de référence : ensemble des répondants n'effectuant rarement voire jamais de démarches administratives en ligne

3.13 58% n'ont pas rempli leur déclaration d'impôts en ligne

Plus particulièrement, on remarque qu'au cours des douze derniers mois de nombreux répondants n'ont pas contacté une administration ou un service public par Internet (48%), 58% n'ont pas effectué leur déclaration d'impôts en ligne, 58% n'ont pas téléchargé de formulaires administratifs, 57% n'ont pas rempli de formulaires administratifs en ligne, et 55% n'ont pas cherché sur Internet d'informations administratives.

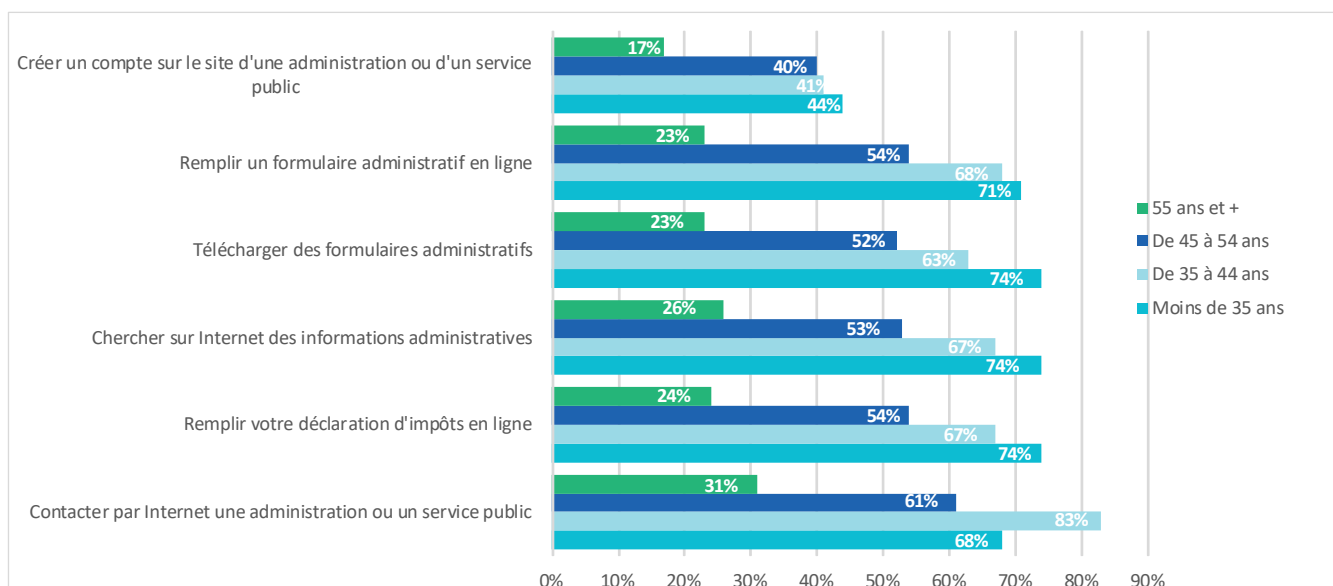
Figure 59 : Plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous déjà effectué les démarches suivantes :



Population de référence : ensemble des répondants

L'âge est un facteur déterminant pour la réalisation de ces diverses démarches administratives en ligne. Plus les répondants sont âgés, moins ils effectuent ces démarches sur Internet. Par exemple, 67% à 74% des moins de 35 ans et des 35-44 ans ont fait leur déclaration d'impôts en ligne, pour 54% des 45-54 ans et seulement 24% des 55 ans et plus. De même, si 67% à 74% des moins de 45 ans ont cherché des informations administratives en ligne, les 45-54 ans sont 53% et les 55 ans et plus seulement 26%

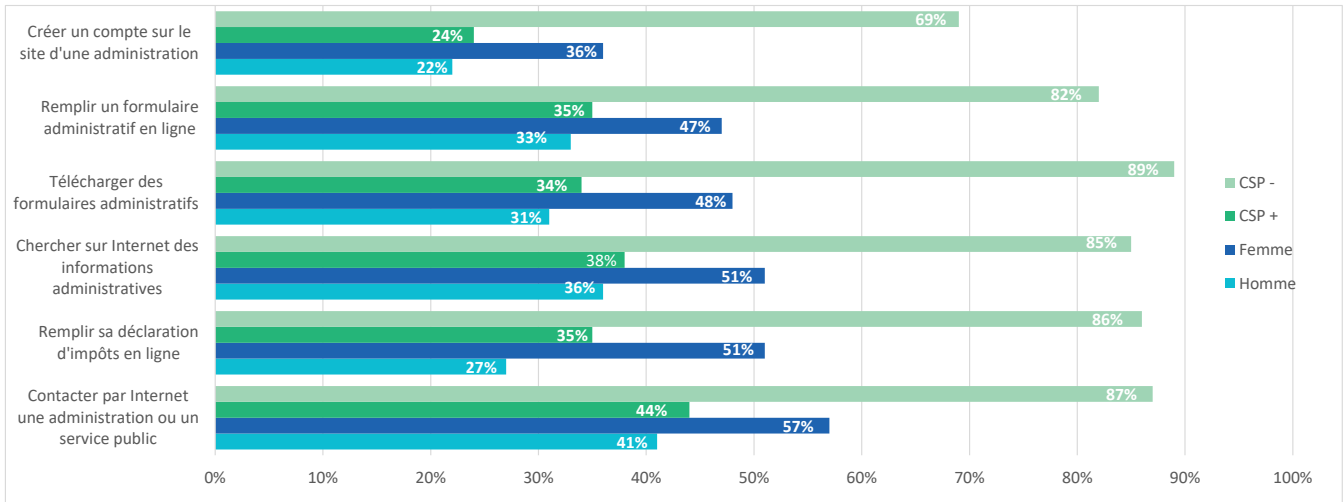
Figure 60 : Part de personnes ayant effectué les démarches en ligne suivantes au cours des 12 derniers mois selon l'âge :



Population de référence : ensemble des répondants

Les hommes ainsi que les personnes avec un niveau socio-économiques plus faible ont moins souvent eu recours à Internet au cours des douze derniers mois pour prendre contact avec une administration, remplir leur déclaration d'impôts en ligne, remplir un formulaire administratif en ligne...

Figure 61 : Part de personnes ayant effectué les démarches en ligne suivantes au cours des 12 derniers mois selon le sexe et la CSP :

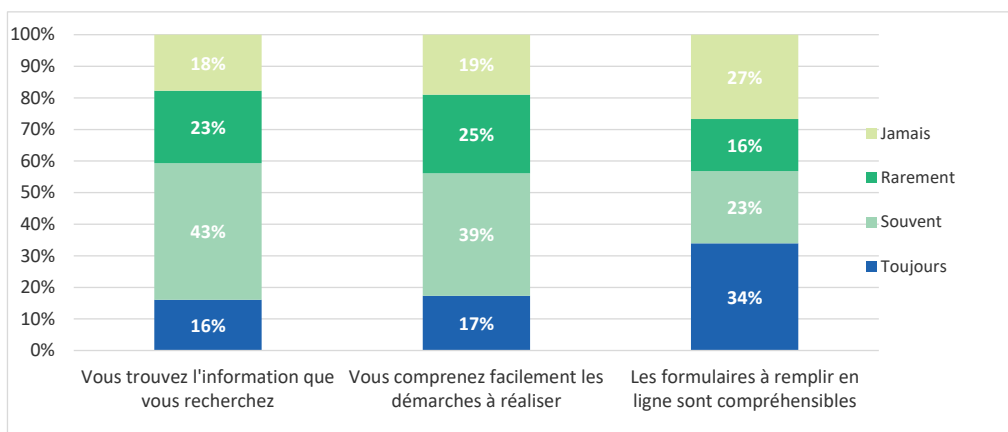


Population de référence : ensemble des répondants

3.14 Environ un tiers met en avant des problèmes de compréhension et de lisibilité des sites internet des administrations

Les sites internet des administrations ainsi que les diverses démarches administratives en ligne ne sont pas toujours chose simple même pour les personnes à l'aise avec l'outil informatique et avec Internet. Entre 41% et 44% déclarent avoir des difficultés pour y trouver l'information recherchée, pour comprendre facilement la nature des démarches à réaliser et pour comprendre les formulaires à remplir.

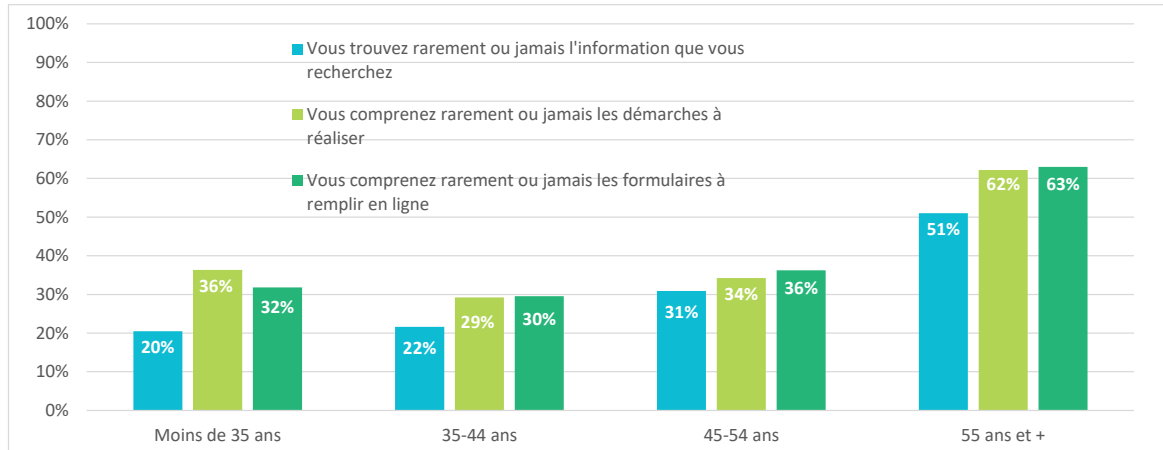
Figure 62 : Quand vous pensez aux sites internet des administrations et aux démarches administratives que vous effectuez sur Internet, diriez-vous qu'en général ?



Population de référence : ensemble des répondants utilisateurs d'Internet

Les personnes de 55 ans ou plus ont davantage de difficultés avec les sites internet des administrations. Elles sont 51% à y trouver difficilement les informations recherchées (contre 20% à 31% dans les autres tranches d'âge), 62% à ne pas comprendre les démarches à réaliser (contre 29% à 36% dans les autres tranches d'âge) et 63% à avoir des difficultés à comprendre les formulaires à remplir en ligne (contre 30% à 36% dans les autres tranches d'âge).

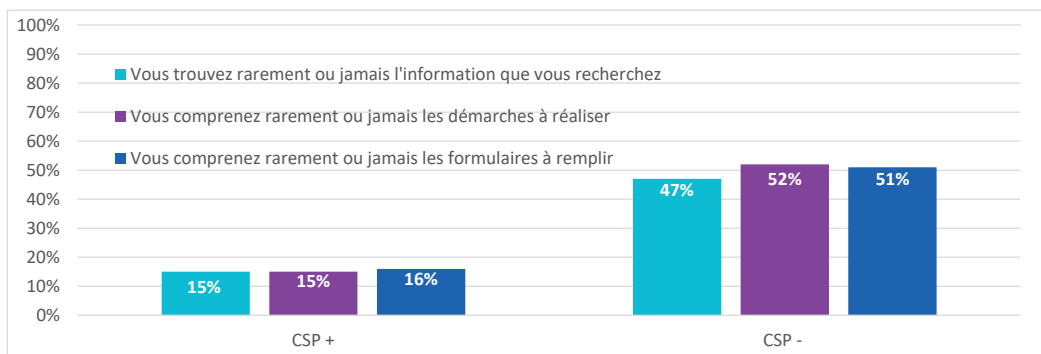
Figure 63 : Rapport avec les sites internet des administrations selon l'âge



Population de référence : ensemble des répondants utilisateurs d'Internet

Le rapport avec les sites Internet des administrations est également plus difficile pour les personnes faisant partie des catégories socio-professionnelles plus défavorisées. Entre 47% et 52% d'entre elles ont du mal à trouver l'information recherchée, à comprendre les démarches à réaliser et les formulaires à remplir, contre 15% à 16% des personnes appartenant aux « CSP + ».

Figure 64 : Rapport avec les sites internet des administrations selon la CSP

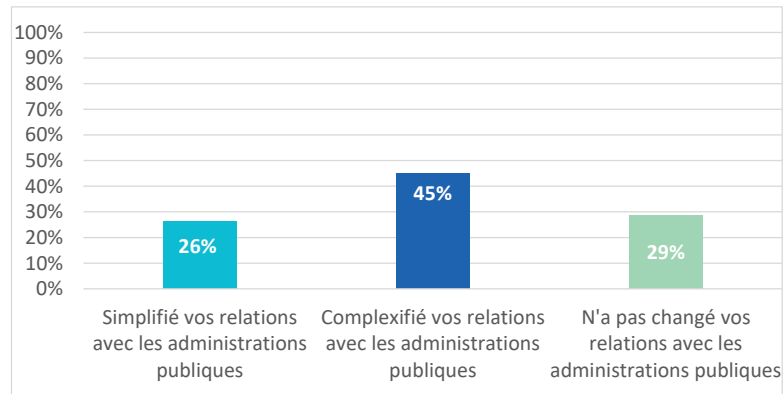


Population de référence : ensemble des répondants utilisateurs d'Internet

3.15 La dématérialisation complexifie les relations avec les administrations

La dématérialisation des démarches administratives a plutôt eu tendance à complexifier les relations avec les administrations publiques. Cela est le cas pour 45% des répondants. Ils sont 26% à déclarer, à l'inverse, que cela a plutôt permis la simplification des relations avec les administrations, et 29% que cela n'a rien changé du tout.

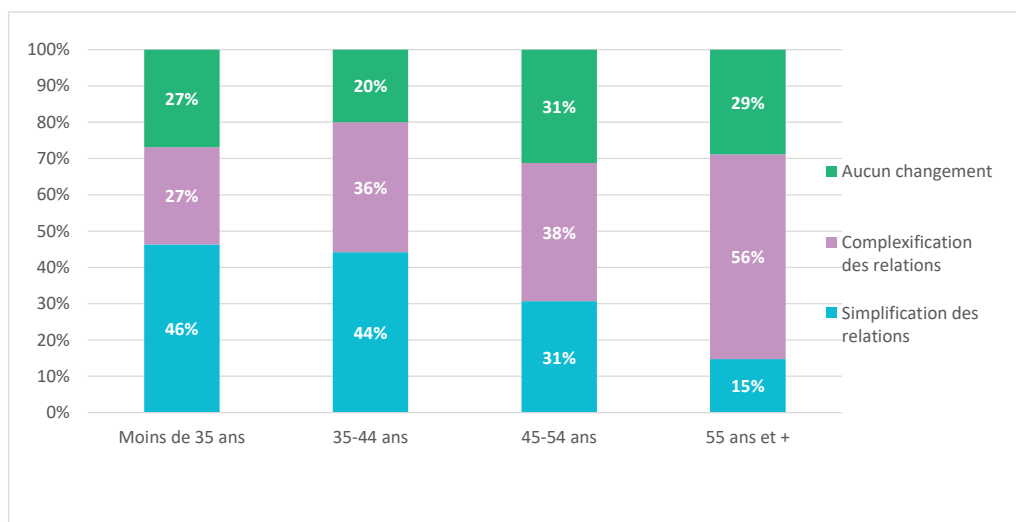
Figure 65 : *Diriez-vous que la dématérialisation des démarches administratives a :*



Population de référence : ensemble des répondants

Les plus jeunes perçoivent plus souvent la dématérialisation des démarches administratives comme quelque chose de facilitant. 46% des moins de 35 ans, 44% des 35-44 ans et 31% des 45-54 ans partagent ce sentiment. En revanche, plus de la moitié des 55 ans et plus déclare que cela a rendu plus complexe leurs relations avec les administrations publiques.

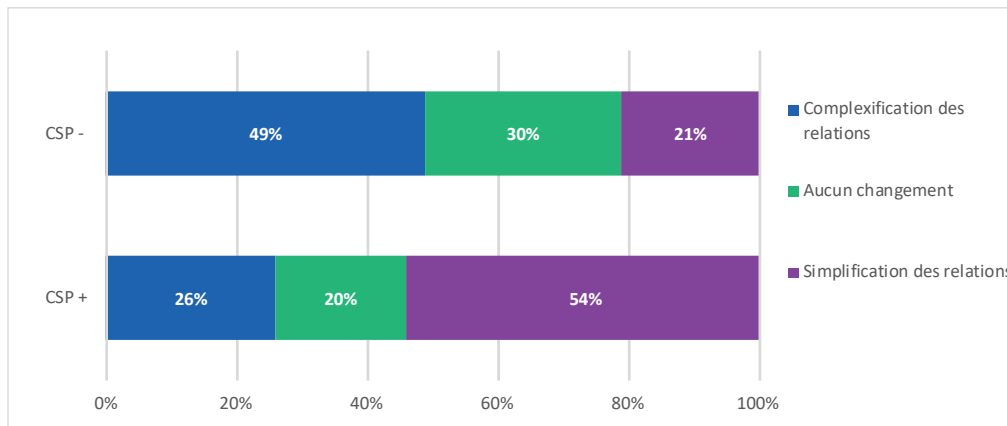
Figure 66 : *Impact de la dématérialisation des démarches administratives sur les relations avec les administrations publiques selon l'âge*



Population de référence : ensemble des répondants

Alors que la dématérialisation a plutôt eu tendance à simplifier les relations avec les administrations pour les personnes faisant partie des « CSP + », celle-ci est vécue comme plus complexe pour les personnes ayant un niveau socio-économiques plus faible. La moitié des personnes « CSP - » déclare que la dématérialisation a rendu plus difficile les relations avec les administrations publiques.

Figure 67 : *Impact de la dématérialisation des démarches administratives sur les relations avec les administrations publiques selon la CSP*



Population de référence : ensemble des répondants

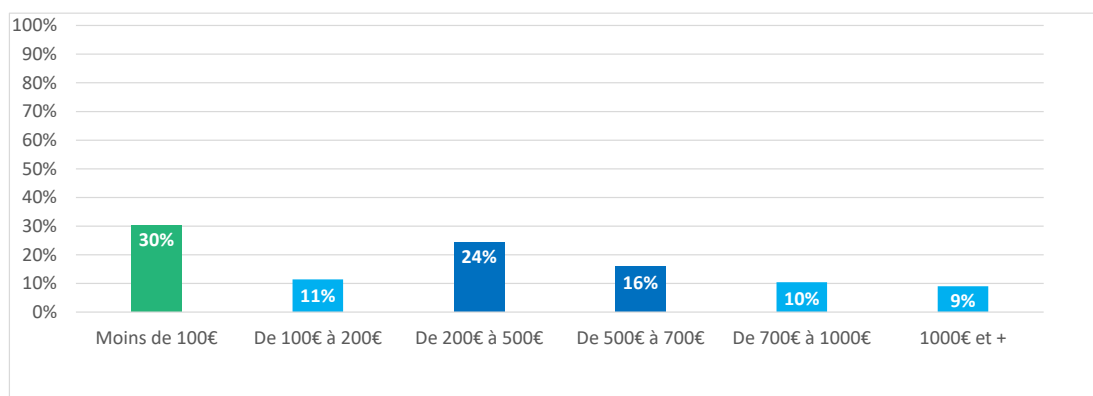
3.16 Un budget annuel moyen de 224€ à 371€ pour le numérique

Les répondants disent dépenser en moyenne 371€ par an pour les divers abonnements numériques (internet, téléphonie...) et 224€ par an pour l'acquisition d'équipements (ordinateur, smartphone...). Les deux tiers considèrent ce budget suffisant. Ils sont 36% à souhaiter pouvoir consacrer davantage de moyens financiers au numérique.

Ces budgets moyens laissent transparaître d'importantes disparités. Alors que certains répondants ont un budget plus conséquent, d'autres n'accordent que peu, voire pas du tout de dépenses liées au numérique.

De nombreux répondants ont un budget très restreint pour leurs abonnements numériques. 41% y accordent moins de 200€ par an, dont moins de 100€ par an pour 31%. Pour les autres, la fourchette de dépense annuelle se situe entre 200€ et 500€ pour 24% et entre 500€ et 700€ pour 16%. Ils sont 19% à consacrer 700€ ou plus par an pour les abonnements numériques.

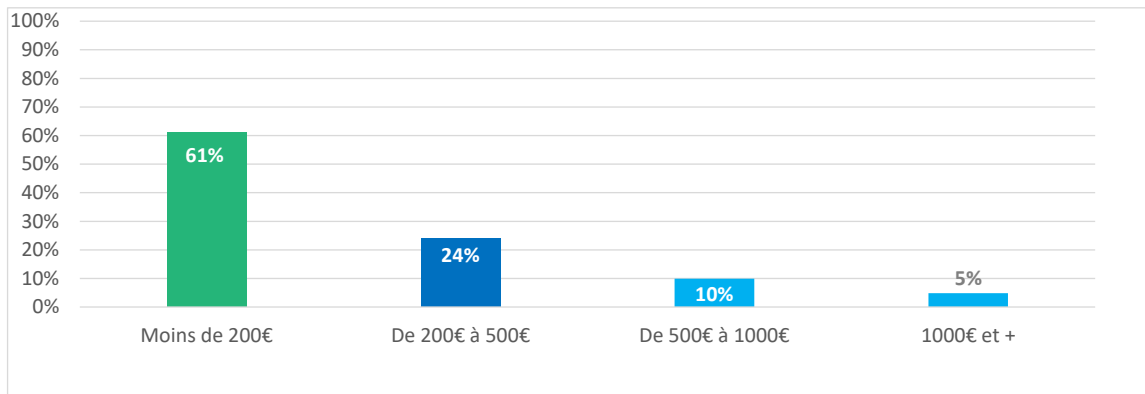
Figure 68 : *En moyenne, dans votre foyer, quelle somme dépensez-vous par an pour les abonnements numériques*



Population de référence : ensemble des répondants

Concernant les achats d'équipements, 61% dépensent moins de 200€ par an, 24% entre 200€ et 500€, et 15% 500€ par an ou plus. Il est difficile d'analyser le budget annuel consacré à l'achat d'équipements dans la mesure où il n'est pas forcément nécessaire de les renouveler chaque année.

Figure 69 : En moyenne, dans votre foyer, quelle somme dépensez-vous par an pour l'acquisition d'équipements ?



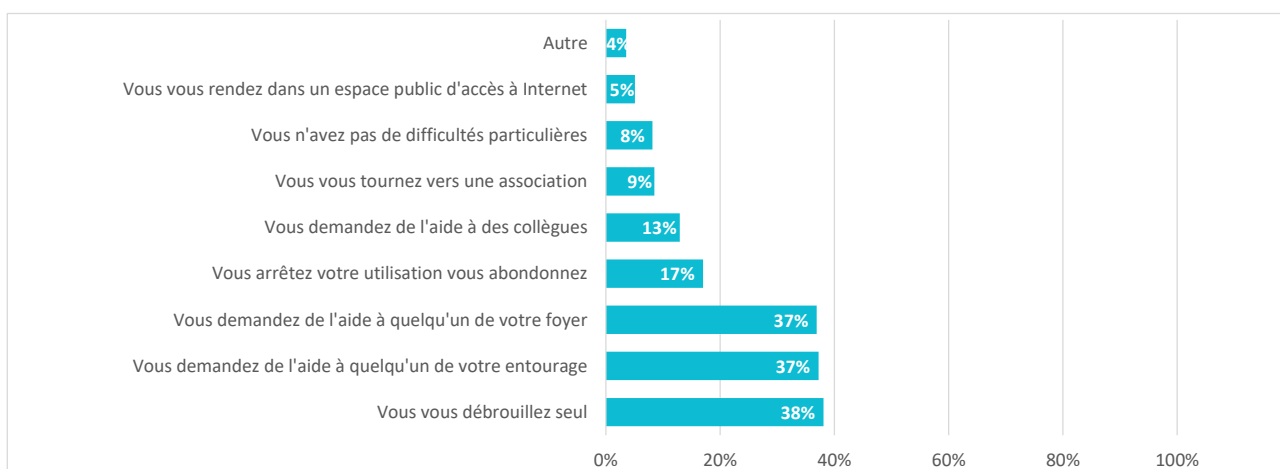
Population de référence : ensemble des répondants

2.17 Face à une difficulté, 17% abandonnent leur utilisation

En cas de difficultés liées à l'usage des outils informatiques et numériques, de nombreuses personnes déclarent se débrouiller toutes seules (38%). Le premier réflexe est ensuite de demander de l'aide soit à quelqu'un du foyer ; enfants, conjoints... ; soit à quelqu'un de l'entourage ; famille, amis, voisins... ; (respectivement 37%). Certains sollicitent un coup de main de leurs collègues de travail (13%). En revanche, le recours à une association ou à un espace public d'accès à Internet est plus limité (entre 5% et 9% seulement).

On relève que 17% des utilisateurs des outils informatiques et numériques abandonnent leur utilisation face à une difficulté.

Figure 70 : Quand vous rencontrez une difficulté, que faites-vous ? (plusieurs réponses possibles)

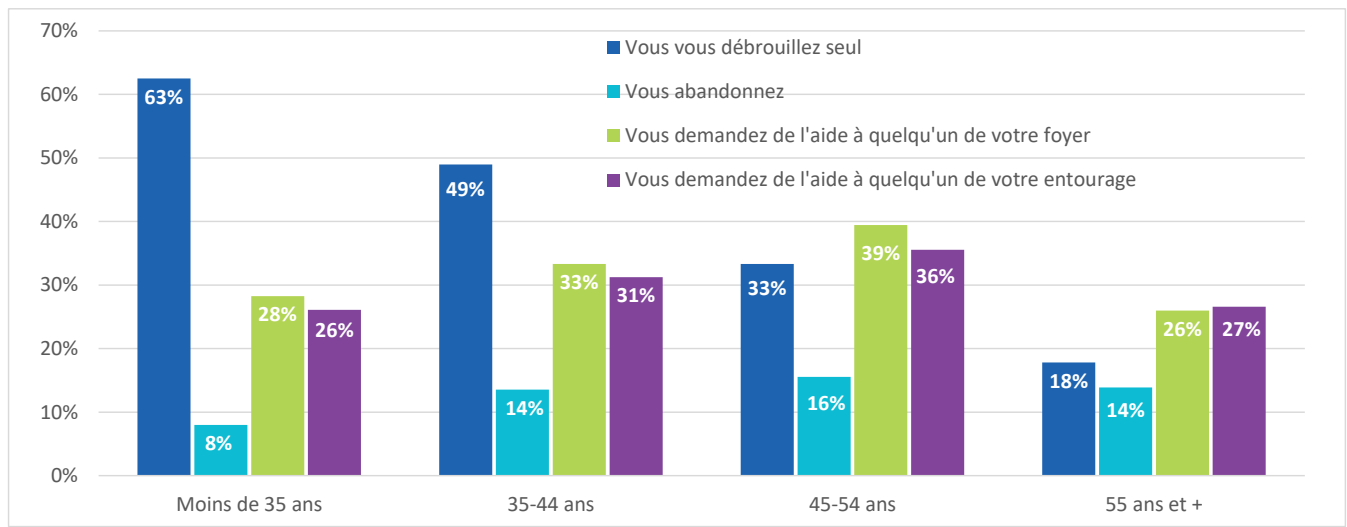


Population de référence : ensemble des répondants utilisateurs des outils informatiques et numériques

Des disparités existent selon l'âge des répondants. Les plus jeunes, aussi les plus à l'aise avec les outils numériques, se débrouillent très souvent seuls face à une difficulté. C'est le cas de 63% des moins de 35 ans et de 49% des 35-44 ans, contre 33% des 45-54 ans et 18% des 55 ans et plus. Ils sont donc moins fréquemment dans une situation d'abandon. Seuls 8% des moins de 35 ans disent arrêter leur utilisation, abandonner, contre 14% à 16% dans les autres tranches d'âge.

Inversement, les plus âgés demandent moins fréquemment de l'aide à quelqu'un de leur foyer ou de leur entourage : entre 26% et 27% contre entre 31% et 39% des 35-44 ans et des 45-54 ans.

Figure 71 : Réaction face à une difficulté liée à l'utilisation des outils numériques selon l'âge



Population de référence : ensemble des répondants utilisateurs des outils informatiques et numériques

Extrait des verbatims des répondants

« A 82 ans, l'utilisation des outils informatiques est impossible. Toutes les démarches sont faites par mes enfants. Sans mes enfants, il me serait impossible de faire toutes les démarches. »

« Je n'utilise jamais l'ordinateur, et donc Internet. Ma femme le fait car elle a la possibilité de le faire. Mais trop souvent, il n'y a pas de réseau, ou trop faible pour accéder aux différents sites administratifs. C'est la raison pour laquelle je préfère les formats papiers pour les choses essentielles. »

« Tout n'est pas accessible, malgré les connaissances en informatique, ce n'est pas toujours un problème technique qui est rencontré, mais davantage de recherche de réponses, notamment dans les démarches administratives, qu'on ne trouve pas sur Internet ou en ligne car situations trop générales. Il est parfois nécessaire d'avoir un contact humain pour avoir des orientations. »

« La principale difficulté est que lorsqu'on a un problème lors d'une démarche en ligne, on ne peut pas accéder à un service téléphonique, ou on tombe sur une boîte vocale qui ne nous aide pas beaucoup, ou sur un agent virtuel qui a des réponses préétablies qui ne correspondent pas au problème. »

« Je ne suis pas informaticien, les sites administratifs sont un vrai casse-tête et non pratiques, surtout si on ne rentre pas dans les cases. C'est la fin du service public ! dommage ! »

« Je ne sais ni lire, ni écrire, ce sont mes enfants qui m'aident à faire mes démarches. »

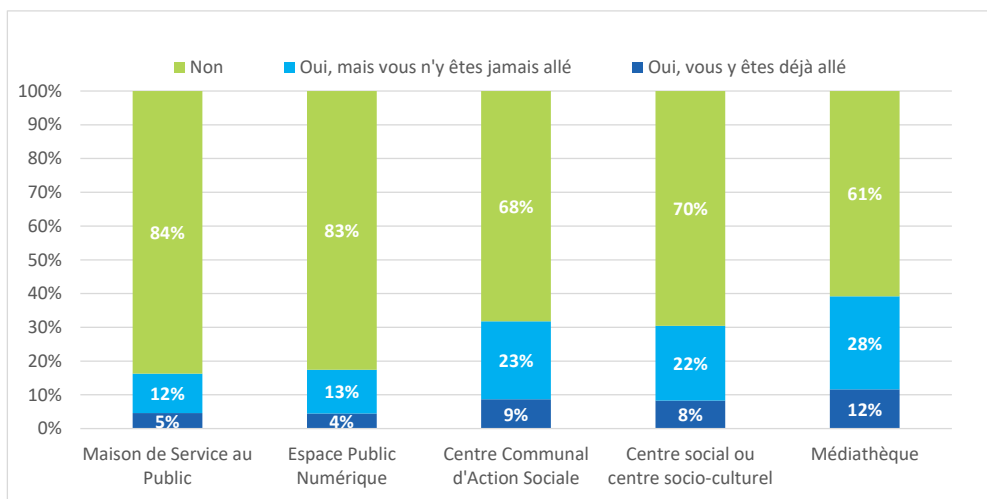
4. Les besoins numériques des habitants du Gard

4.1 Une faible connaissance des lieux ressources

Globalement, les habitants du Gard ont peu connaissance des lieux existants autour de chez eux et vers lesquels ils peuvent se tourner pour avoir accès à des outils numériques et/ou pour se faire aider dans leur utilisation, et seulement 5% à 12% s'y sont déjà rendu.

Les médiathèques, les CCAS et les Centres Sociaux sont un peu mieux identifiés (par 32% à 39% des répondants), mais restent majoritairement inconnus du grand public comme lieu ressource pour le numérique. Les Maisons de Services au Public et les Espaces Publics Numériques, pourtant dédiés à cet usage, sont très peu connus. Seulement 17% des répondants connaissent ces lieux.

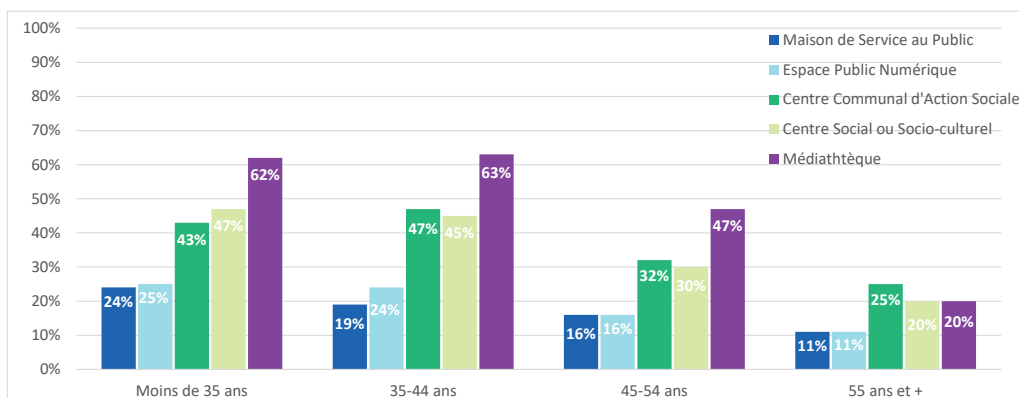
Figure 72 : *Avez-vous connaissance des lieux suivants existants autour de chez vous où vous pouvez avoir accès à des outils numériques et/ou vous faire aider ?*



Population de référence : ensemble des répondants

Le niveau de connaissance des lieux ressources en matière d'accès et d'usage des outils numériques est plus faible chez les 55 ans et plus. Seulement 11% d'entre eux connaissent les Maisons de Service au Public et les Espaces Publics Numériques, 25% les Centres Communaux d'Action Sociale, et 20% des centres sociaux ou centres socio-culturels et les médiathèques.

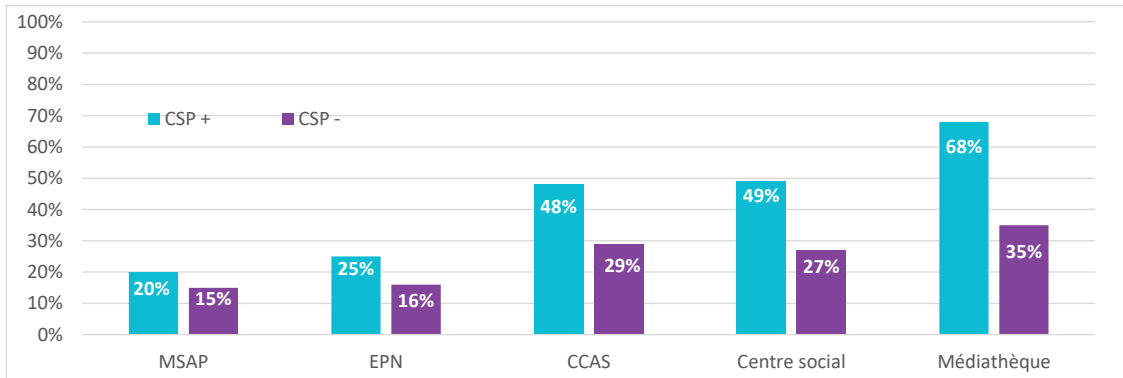
Figure 73 : *Connaissance des lieux ressources selon l'âge*



Population de référence : ensemble des répondants

Le niveau de connaissance de ces lieux ressources est également plus restreint chez les personnes ayant un niveau socio-économique plus faible. Par exemple, si 48% des « CSP + » disent connaître les centres sociaux, les « CSP - » ne sont que 27%.

Figure 74 : Connaissance des lieux ressources selon la CSP

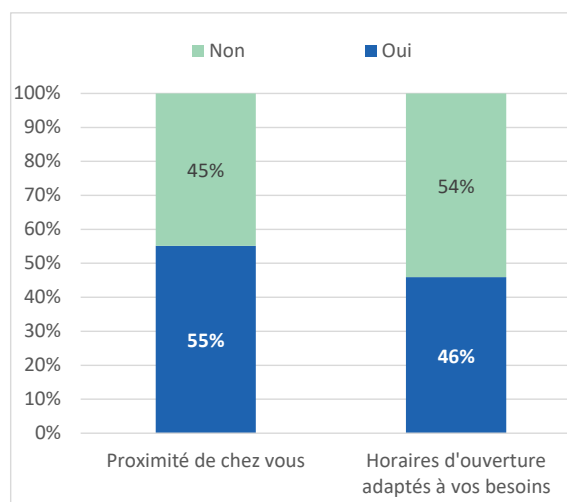


Population de référence : ensemble des répondants

4.2 Des lieux ressources pas toujours accessibles

Pour ceux ayant identifié les lieux ressources en matière de numérique, voire les ayant déjà fréquentés, le niveau de satisfaction quant à leur accessibilité est partagé. Ils sont nombreux à trouver que ces lieux ne sont pas très faciles d'accès en termes de proximité (55%) et d'horaires (46%), ce qui peut constituer un frein important à leur fréquentation.

Figure 75 : Trouvez-vous que ces lieux sont faciles d'accès ?



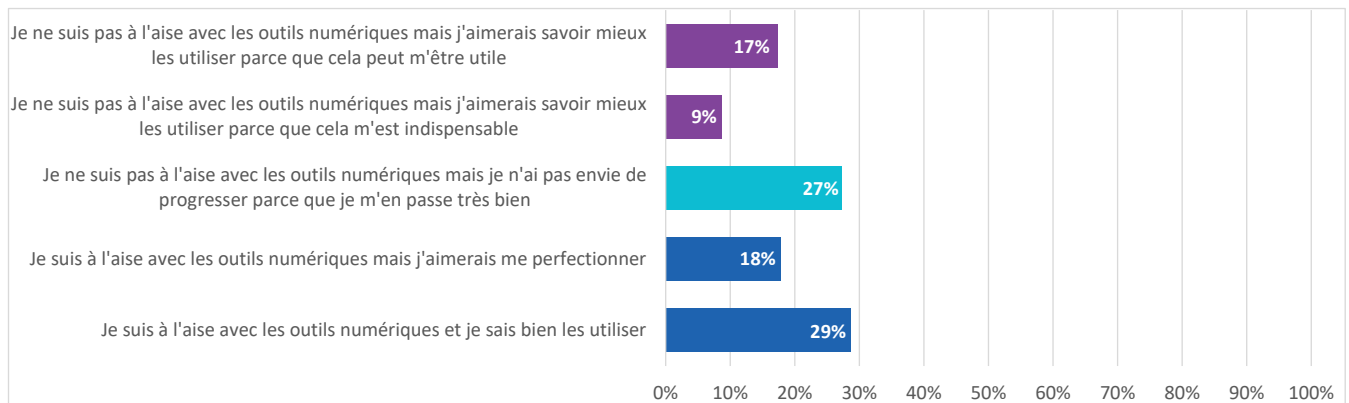
Population de référence : ensemble des répondants ayant connaissance des lieux ressources cités

4.3 27% de réfractaires aux outils numériques

Invités à se positionner sur leur situation face aux outils numériques et à leur usage, il ressort que près de la moitié est plutôt à l'aise : 29% déclarent savoir très bien les utiliser et n'ont rien besoin de plus, mais 18% ont un bon niveau d'usage mais aimeraient pouvoir se perfectionner. Un peu plus d'un quart exprime avoir des lacunes et souhaite savoir mieux les utiliser conscient de leur utilité (pour 17%), voire de leur caractère indispensable (9%).

27% des répondants sont plus réfractaires. Ils ne sont pas du tout à l'aise avec les outils numériques mais ne souhaitent pas pour autant se former et progresser car ils déclarent très bien s'en passer.

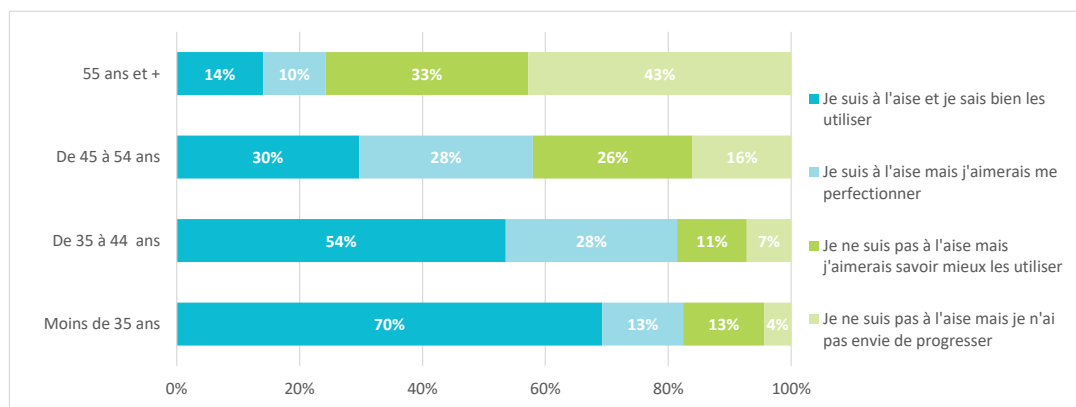
Figure 76 : Parmi les affirmations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre situation ?



Population de référence : ensemble des répondants

Plus les répondants sont jeunes, plus ils sont à l'aise avec les outils numériques et savent bien les utiliser. Cela est le cas de 70% des moins de 35 ans, 54% des 35-44 ans, contre 30% des 45-54 ans et 14% des 55 ans et plus. Plus les répondants sont âgés et moins ils maîtrisent les outils numériques, mais ne sont pas pour autant demandeurs de soutien. 43% des 55 ans et plus proclament ne pas être à l'aise mais ne pas avoir envie de progresser.

Figure 77 : Situation face aux outils numériques selon l'âge

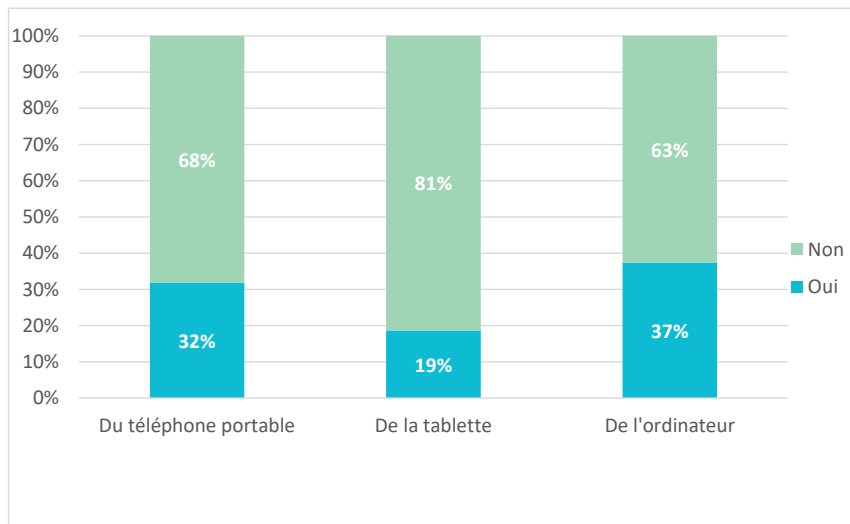


Population de référence : ensemble des répondants

4.4 Des besoins pour un meilleur usage de l'ordinateur et du téléphone portable

La majorité ne souhaite pas améliorer ses connaissances dans l'usage des outils numériques (entre 63% et 81%). Les répondants sont donc 19% à 37% à exprimer des besoins. 37% désirent améliorer les compétences pour se servir d'un ordinateur et 32% pour se servir d'un téléphone portable. Ils expriment plus rarement des besoins autour de l'usage de la tablette.

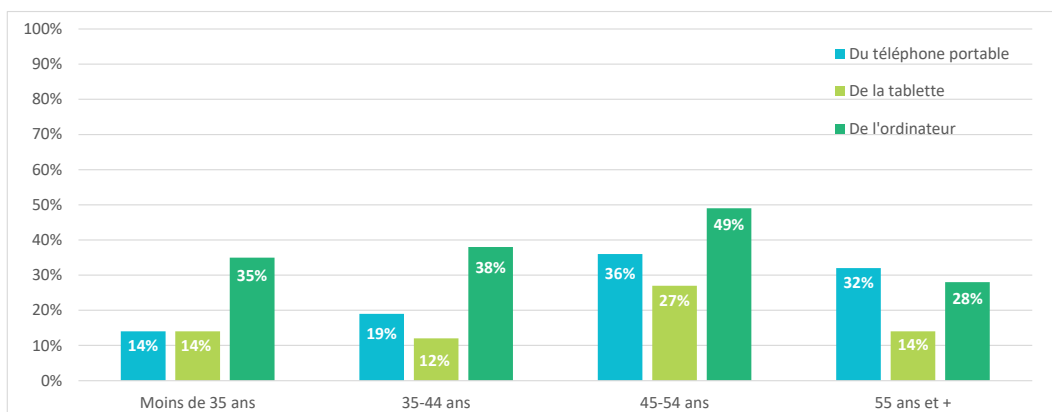
Figure 78 : *Souhaitez-vous améliorer vos connaissances dans l'usage ?*



Population de référence : ensemble des répondants

Les 45-54 ans sont ceux qui expriment le plus souvent des besoins d'amélioration des connaissances dans l'usage des outils numériques : 36% concernant le téléphone portable, 27% concernant la tablette et 49% concernant l'ordinateur. Les 55 ans et plus qui montrent pourtant le moins d'aisance ne sont pas plus demandeurs que cela.

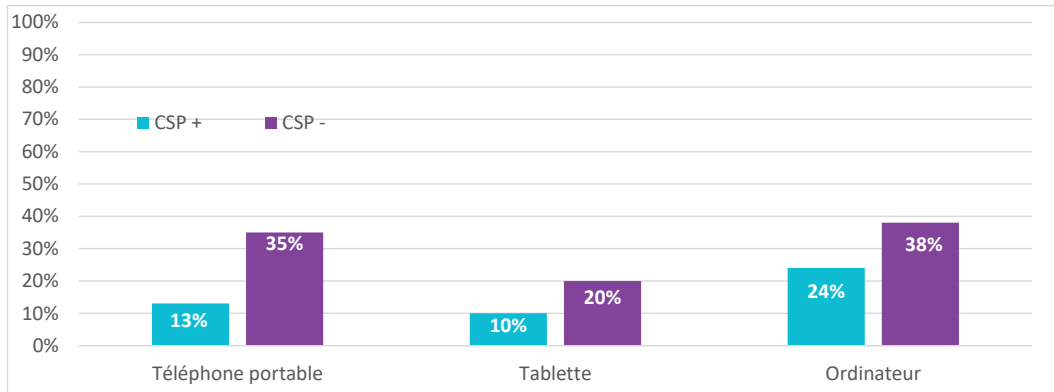
Figure 79 : *Besoin d'amélioration des connaissances dans l'usage des outils numériques selon l'âge*



Population de référence : ensemble des répondants

Les « CSP - » mettent aussi davantage en avant des besoins d'amélioration des connaissances dans l'usage du téléphone portable (35% contre 13% des « CSP + »), de la tablette (20% contre 10% des « CSP + ») et de l'ordinateur (38% contre 24% des « CSP + »).

Figure 80 : Besoin d'amélioration des connaissances dans l'usage des outils numériques selon la CSP

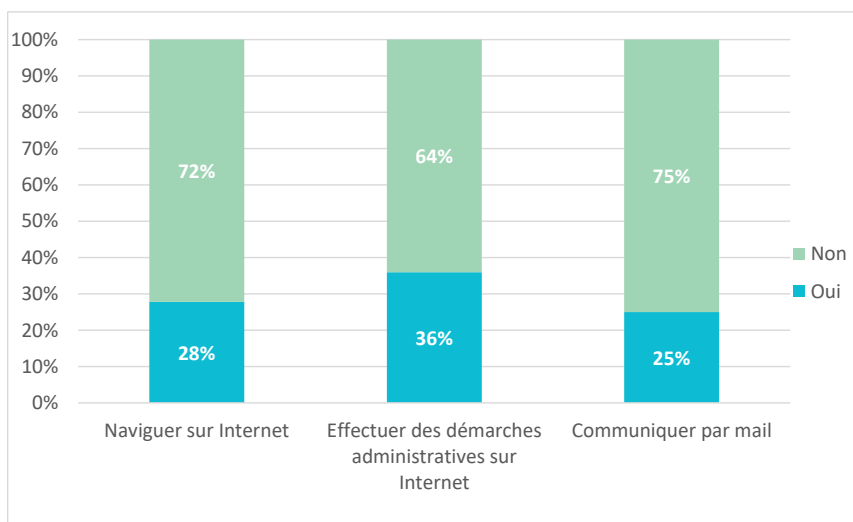


Population de référence : ensemble des répondants

4.5 Plus du tiers a besoin d'améliorer ses compétences les des démarches administratives en ligne

De même, la plupart ne met pas en avant de besoins particuliers concernant leurs compétences numériques (entre 64% et 72%). On relève, toutefois, que 36% souhaitent approfondir leurs compétences pour effectuer des démarches administratives en ligne, 28% pour naviguer sur Internet et 25% pour communiquer par mail.

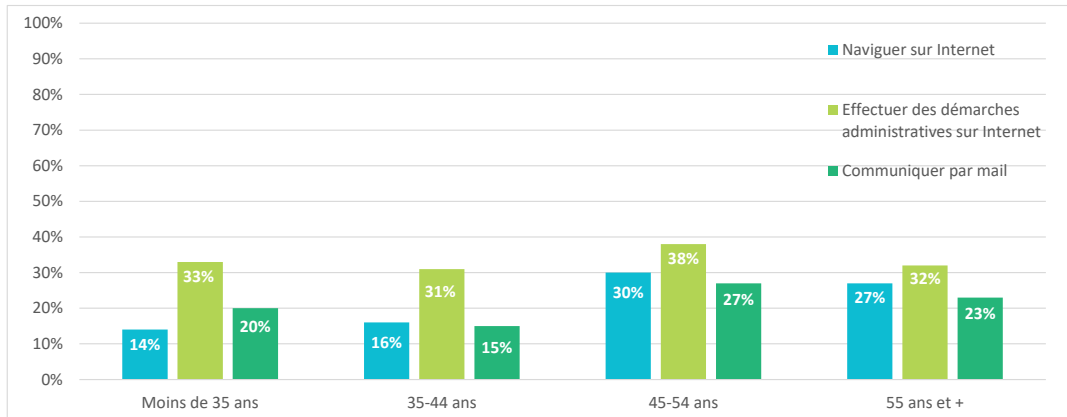
Figure 81 : Avez-vous besoin d'approfondir les compétences suivantes :



Population de référence : ensemble des répondants

Les 45-54 ans mettent aussi davantage en avant des besoins pour améliorer leurs compétences pour naviguer sur Internet, effectuer des démarches administratives en ligne ou encore communiquer par mail (entre 27% et 38%). Les 55 ans et plus expriment également des besoins plus importants concernant l'utilisation d'Internet (27%).

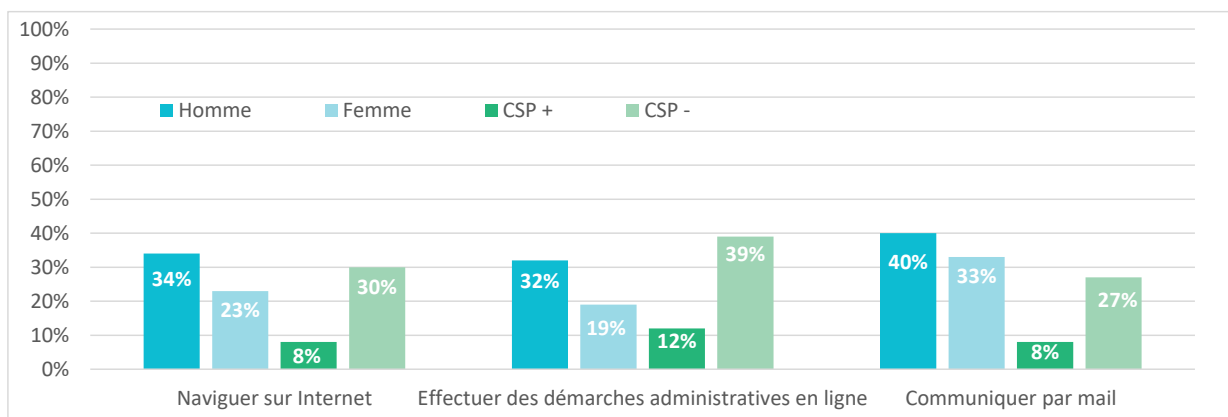
Figure 82 : *Besoin d'amélioration des compétences numériques selon l'âge*



Population de référence : ensemble des répondants

Les besoins d'amélioration des compétences numériques sont plus importants chez les hommes (entre 32% et 40% contre 19% à 33% chez les femmes) et les personnes appartenant aux catégories socio-professionnelles les moins favorisées (entre 27% et 39% contre seulement 8% à 12% chez les « CSP+ »).

Figure 83 : *Besoin d'amélioration des compétences numériques selon le sexe et la CSP*



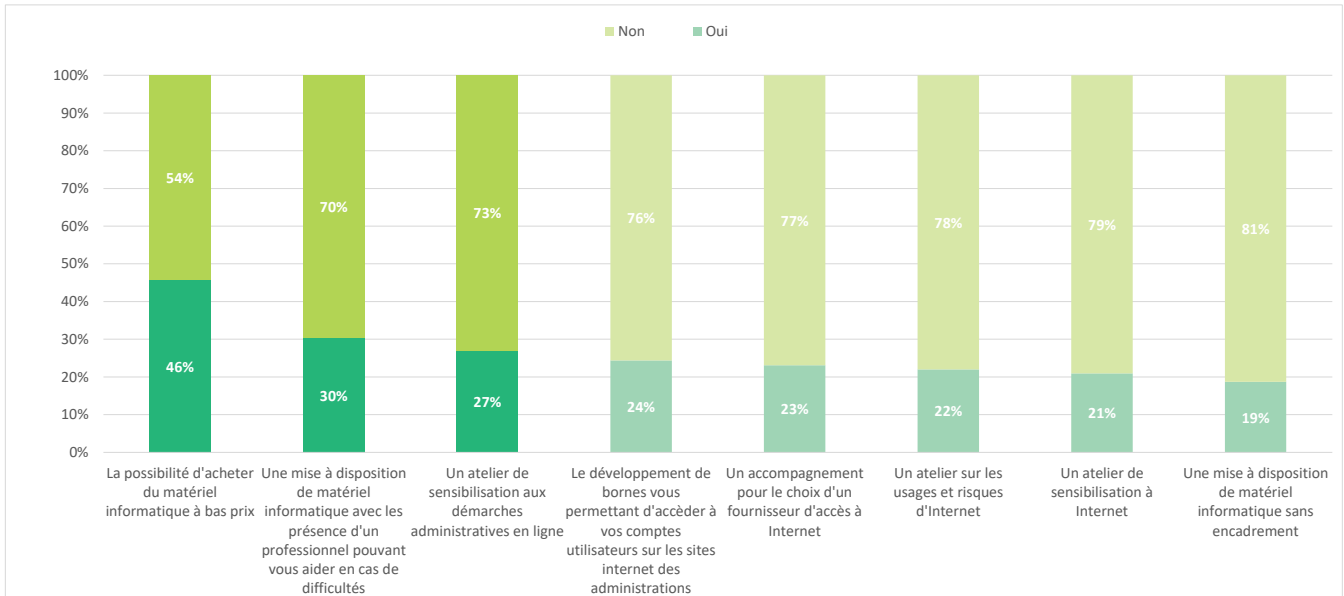
Population de référence : ensemble des répondants

4.6 Un intérêt pour acquérir du matériel à moindre frais et/ou pour disposer de matériel avec une aide humaine

Parmi la liste de propositions de soutien soumise aux répondants, ces derniers expriment avant tout être intéressés par des possibilités d'acheter du matériel informatique à bas prix afin de s'équiper (46%), l'enquête a d'ailleurs mis en avant qu'une part importante ne possède pas d'outils numériques, souvent en raison de freins financiers. Ils souhaitent ensuite pouvoir disposer de matériel informatique en présence d'un professionnel pouvant apporter son aide (30%) et participer à des ateliers de sensibilisation aux démarches administratives en ligne (27%).

Par ailleurs, le quart se montre intéressé par le développement de bornes permettant d'accéder à leurs comptes utilisateurs sur les sites internet des administrations. 23% aimeraient être accompagnés dans le choix d'un fournisseur d'accès à Internet. Entre 21% et 22% souhaitent des ateliers sur Internet, et notamment sur les risques.

Figure 84 : *Seriez-vous intéressés par :*

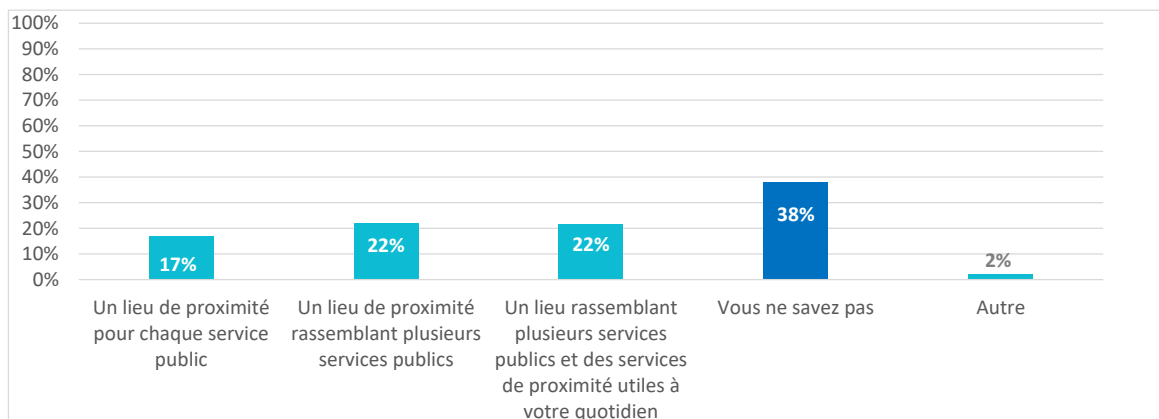


Population de référence : ensemble des répondants

4.7 Un lieu de proximité regroupant plusieurs services pour accompagner les habitants dans leurs démarches administratives en ligne

Les répondants semblent avoir des difficultés à se projeter sur un lieu « idéal » où ils pourraient être accompagnés dans leurs démarches administratives. 38% déclarent ne pas savoir. Quant aux autres, la tendance est plutôt à un lieu de proximité regroupant plusieurs autres services à la population publics ou non (centre social, médiathèque, Caisse d'Allocations Familiales...) (respectivement 22%) qu'un lieu spécifiquement dédié à chaque service (17%).

Figure 85 : *Quel serait le lieu idéal pour vous accompagner dans vos démarches administratives en ligne*



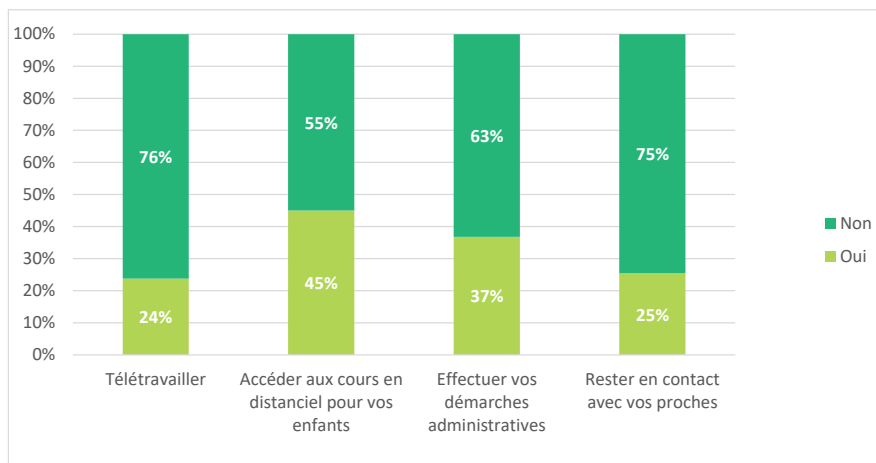
Population de référence : ensemble des répondants

4.8 Des ménages pénalisés pendant le confinement

La situation inédite du confinement a rendu l'utilisation des outils numériques indispensable pour de nombreuses tâches du quotidien. Les actifs, lorsque cela a été possible, ont travaillé depuis chez eux, les enfants et adolescents ont bénéficié de cours en distanciel. Pendant cette période, les outils numériques étaient incontournables pour les démarches administratives, mais aussi pour rester en contact avec ses proches.

Parmi les actifs, près du quart déclare que leur niveau d'équipement a été un frein pour télétravailler. Les équipements ont surtout fait défaut aux familles pour l'accès au cours en distanciel pour les enfants (pour 45% d'entre elles). Toutes ne disposaient pas nécessairement de suffisamment d'écrans pour répondre aux besoins simultanés. Par ailleurs, le niveau d'équipement a pénalisé 37% des répondants pour leurs démarches administratives et 25% pour maintenir le lien avec l'entourage.

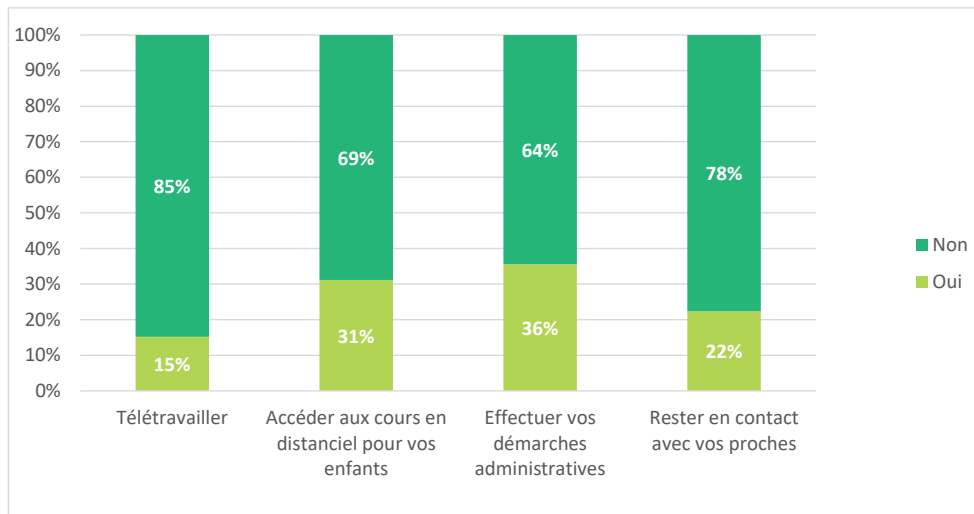
Figure 86 : Pendant la période du confinement, diriez-vous que votre niveau d'équipement a été un frein pour :



Population de référence : ensemble des répondants pour les modalités concernant les démarches administratives / strate sur les actifs pour la modalité sur le télétravail / strate sur les familles pour la modalité sur les cours en distanciel

Outre les équipements, le niveau de connaissances a pu également pénaliser certaines personnes durant le confinement. Si peu d'actifs évoquent des difficultés liées à leurs compétences numériques (seulement 15%), en revanche, celles-ci ont été un frein pour 31% des familles concernant les cours en distanciel pour leurs enfants, et pour 36% concernant les démarches administratives en ligne. D'autre part, 22% expriment que leur niveau de connaissance les a freiné pour rester en contact avec leurs proches.

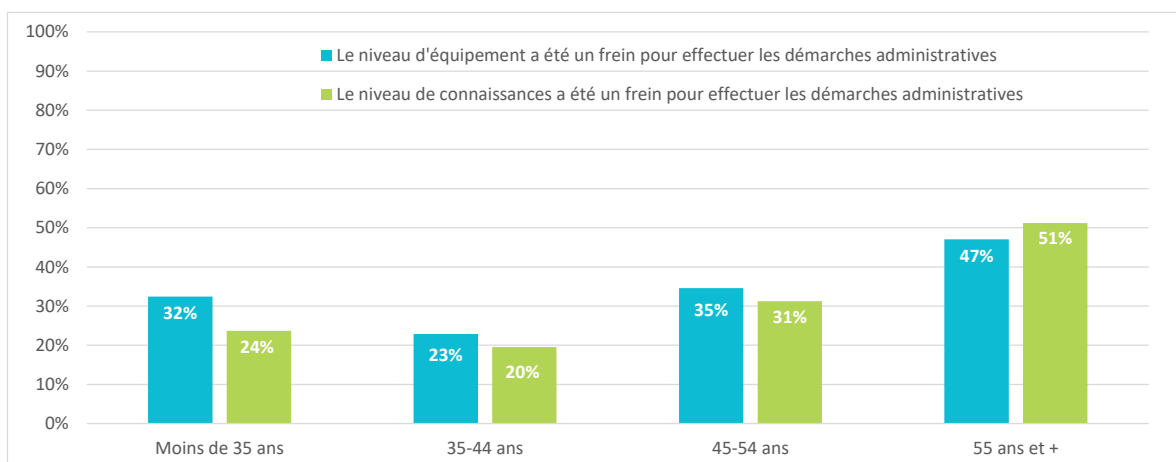
Figure 87 : Pendant la période du confinement, diriez-vous que vos connaissances dans l'utilisation des outils numériques ont été un frein pour :



Population de référence : ensemble des répondants pour les modalités concernant les démarches administratives / strate sur les actifs pour la modalité sur le télétravail / strate sur les familles pour la modalité sur les cours en distanciel

Concernant plus particulièrement les démarches administratives, le niveau d'équipement et le niveau de connaissances des ménages dans l'utilisation des outils numériques a surtout pénalisé les plus âgés. Près de la moitié des 55 ans et plus estime que cela a été un frein pour eux, contre 20% à 35% dans les autres tranches d'âge.

Figure 88 : Part de répondants pour lesquels le niveau d'équipement et le niveau de connaissance a été un frein pour les démarches administratives pendant la période du confinement



Population de référence : ensemble des répondants

Extrait des verbatims des répondants

« Je ne connais personnellement aucune difficulté avec les outils numériques, mais au vu des difficultés rencontrées par certaines personnes de mon entourage, un meilleur accompagnement et/ou des solutions de proximité sont clairement à renforcer ! »

« Pendant le confinement, j'ai eu beaucoup de mal à imprimer et accéder aux travaux de mes enfants car je n'avais ni imprimante, ni ordinateur. Je recopiais tout à la main et je n'avais que mon smartphone pour me connecter. »

Synthèse

Par le biais de cette étude, l'Observatoire de la Famille a pu dresser un état des lieux du niveau d'équipement et des usages des outils numériques par les habitants du Gard, et ainsi détecter quelles sont les personnes les plus éloignées du numérique.

Aujourd'hui, la grande majorité des démarches administratives étant dématérialisées, le recours à l'outil numérique est devenu incontournable. Si de nombreuses personnes sont bien équipées et sont à l'aise avec les usages, des facteurs tels que l'âge, le sexe ou encore le niveau socio-économique sont source de fragilité et d'inégalités quant à l'accès au numérique.

Entre smartphone, ordinateur, et tablette, les habitants du Gard sont en majorité équipés d'outils numériques, bien que l'enquête mette en évidence que 31% ne possèdent aucun équipement leur permettant de se rendre sur Internet. De même, si le plus grand nombre dispose d'une connexion à Internet chez eux, ce n'est pas le cas de 40% d'entre eux, qui ne se connectent pas forcément pour autant à Internet d'une autre manière (via un smartphone, chez un proche, au travail...). Parallèlement, le tiers des gardois ne dispose pas de compte mail personnel, sachant que c'est une étape clé pour toute démarche administrative en ligne.

L'équipement des habitants est principalement freiné par le coût des outils, mais aussi par la méconnaissance de leur utilisation. Les ordinateurs, les smartphones sont des biens coûteux, les abonnements téléphoniques et Internet nécessitent d'y consacrer un certain budget. Cet investissement n'est pas à la portée de tous ou n'apparaît pas utile aux yeux de tous ne sachant pas bien s'en servir.

La moitié déclare avoir des difficultés avec l'utilisation des équipements de technologie et avec la navigation sur Internet. Si l'usage du téléphone portable est largement répandu, de nombreuses personnes ne se servent jamais d'un ordinateur (46%) et ne maîtrisent pas les gestes et techniques de basiques tels qu'allumer un ordinateur (32%), utiliser un smartphone (40%), télécharger un document (50%), utiliser un logiciel de traitement de texte (60%)... Ces difficultés peuvent conduire à des renoncements lorsque l'utilisation d'Internet est nécessaire. La moitié a, au cours de l'année, renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet. Dans ce cas, ce sont surtout des démarches administratives qui font l'objet de renoncements. Par ailleurs, face à une difficulté, 17% abandonnent leur utilisation, sans se tourner vers une personne de leur foyer, de leur entourage, ou vers un lieu ressource pour demander de l'aide.

Le tiers n'effectue jamais de démarches administratives en ligne et plus de la moitié n'ont pas rempli leur déclaration d'impôts en ligne. Il s'avère que les sites internet des administrations ne sont pas toujours compréhensibles, ni bien lisibles pour les usagers, même en étant à l'aise avec les outils informatiques et Internet. D'ailleurs, 45% disent que la dématérialisation des démarches administratives a complexifié leurs relations avec les administrations publiques.

La situation inédite du confinement a rendu l'utilisation des outils numériques indispensables pour les tâches du quotidien (travailler, faire l'école aux enfants, rester en contact avec son entourage, contacter les administrations et les services publics...). Cette période a pu renforcer les fragilités, voire les inégalités des personnes moins bien équipées et/ou moins à l'aise avec les outils numériques. Tous ne disposaient pas de suffisamment d'écrans pour faire face aux besoins simultanés. Entre 36% et 37% disent avoir été pénalisés par leur niveau d'équipement et leur niveau de compétence pour leurs démarches administratives et entre 22% et 25% pour maintenir le lien avec leur entourage.

La connaissance de lieux ressources (Maison de Service au Public, Espace Public Numérique...) vers lesquels les habitants peuvent se tourner pour avoir accès à des outils numériques et/ou se faire aider dans leur utilisation est plutôt limitée, et lorsque ces lieux sont identifiés, ils ne leur sont pas toujours accessibles en termes de proximité et d'horaires.

Certains sont conscients de leurs lacunes et expriment le souhait de progresser et d'approfondir leurs compétences. Plus du tiers manifeste même le besoin d'améliorer ses compétences pour effectuer des démarches administratives en ligne. En revanche, 27% sont plutôt réfractaires. Bien que n'étant pas à l'aise avec les outils numériques, ils ne souhaitent pas pour autant se former et déclarent très bien s'en passer.

L'un des premiers besoins exprimés par les habitants du Gard est de favoriser l'équipement en leur permettant d'accéder à du matériel à bas coût en levant le frein financier. Seulement, lever uniquement le frein financier n'est pas suffisant, il est également nécessaire de pouvoir mettre en place un accompagnement pour les aider dans leurs usages. Pour cet accompagnement, ce sont les solutions de proximité qui sont à privilégier. Un lieu idéal pour accompagner les habitants dans leurs démarches administratives en ligne serait un lieu de proximité regroupant plusieurs services publics.

L'âge, le sexe, et le niveau socio-économique sont des facteurs discriminants concernant l'accès au numérique. Les hommes, âgés de 55 ans ou plus, et les personnes les plus socio-économiquement défavorisées sont les plus éloignés du numérique. Moins équipés, ils présentent également davantage de difficultés à utiliser les différents outils et à réaliser leurs démarches administratives en ligne. Tous ne perçoivent pas d'intérêt à les utiliser, et les personnes avec le plus de difficultés ne sont pas pour autant celles qui expriment le plus de besoin d'améliorer ces compétences.

Table des matières des graphiques

Figure 1 : Etes-vous ?	7
Figure 2 : Vivez-vous ?	7
Figure 3 : Situation des répondants	8
Figure 4 : Combien d'enfants à charge avez-vous ?	8
Figure 5 : Quel est l'âge de la personne de référence du foyer ?	9
Figure 6 : Quel est le diplôme le plus élevé de la personne de référence ?	10
Figure 7 : Quelle est la catégorie socio-professionnelle de la personne de référence ?	10
Figure 8 : Quelle est votre situation ?	11
Figure 9 : Travaillez-vous à ?	11
Figure 10 : Actuellement, diriez-vous plutôt que financièrement ?	12
Figure 11 : Répartition des répondants par bassin de vie	12
Figure 12 : Possession d'équipement permettant de se rendre sur Internet	13
Figure 13 : Possédez-vous personnellement les équipements suivants :	13
Figure 14 : Type d'équipement numérique selon l'âge des répondants :	14
Figure 15 : Type d'équipement numérique selon le sexe et la catégorie socio-professionnelle	14
Figure 16 : Si vous ne possédez pas au moins un des outils numériques, pouvez-vous préciser pour quelle raison principale ?	15
Figure 17 : Principal motif du non équipement selon l'âge	15
Figure 18 : Disposez-vous à votre domicile d'un abonnement à un fournisseur d'accès à Internet ?	16
Figure 19 : Abonnement à un fournisseur d'accès à Internet à domicile selon le sexe et la CSP	16
Figure 20 : Si vous ne disposez pas d'abonnement à un fournisseur d'accès à Internet chez vous, pour quelle raison principale ?	17
Figure 21 : Vous arrive-t-il de vous connecter à Internet en dehors de votre domicile ?	17
Figure 22 : Lieu de connexion à Internet	18
Figure 23 : Lieu de connexion à Internet selon l'âge	18
Figure 24 : Avez-vous un compte mail personnel ?	19
Figure 25 : Possession d'un compte de messagerie électronique selon l'âge	19
Figure 26 : Possession d'un compte de messagerie électronique selon le sexe et la CSP	20
Figure 27 : Si vous n'avez pas de compte mail personnel, pouvez-vous préciser pour quelle raison ?	20
Figure 28 : A quelle fréquence vous connectez-vous à votre compte de messagerie personnelle ?	21
Figure 29 : Fréquence de connexion à la messagerie électronique selon l'âge	21
Figure 30 : Fréquence de connexion à la messagerie électronique selon le sexe et la CSP	22
Figure 31 : A quelle fréquence utilisez-vous les équipements suivants, en dehors du cadre professionnel ?	23
Figure 32 : Part des répondants ne se servant jamais des outils numériques suivants selon l'âge :	23
Figure 33 : Part des répondants utilisant au moins une fois par jour les outils numériques suivants selon le sexe et la CSP :	24
Figure 34 : Etes-vous à l'aise avec les gestes et techniques suivantes :	24
Figure 35 : Part de répondants maîtrisant les gestes et techniques suivantes selon l'âge	25
Figure 36 : Part de répondants maîtrisant les gestes et techniques suivantes selon le sexe et la CSP	26
Figure 37 : A quelle fréquence utilisez-vous Internet ?	27
Figure 38 : Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas ou rarement Internet ?	27
Figure 39 : Quel équipement utilisez-vous le plus souvent pour vous connecter à Internet ?	28
Figure 40 : Equipement principalement utilisé pour se connecter à Internet selon l'âge	28
Figure 41 : Au cours des 6 derniers mois, sur Internet, avez-vous au moins une fois ?	29
Figure 42 : Part de répondants ayant effectué les actions suivantes sur Internet au cours des 6 derniers mois selon l'âge	30
Figure 43 : Part de répondants ayant effectué les actions suivantes sur Internet au cours des 6 derniers mois selon le sexe et la CSP	30
Figure 44 : En moyenne, à quelle fréquence avez-vous des contacts par Internet avec :	31
Figure 45 : Fréquence des contacts par Internet avec l'entourage selon l'âge	31
Figure 46 : Fréquence des contacts par Internet avec l'entourage selon le sexe et la CSP	32
Figure 47 : Les équipements de technologies sont pour vous :	32
Figure 47 : La navigation sur Internet est pour vous :	30
Figure 49 : Part ayant des difficultés à utiliser les équipements de technologies et à naviguer sur Internet selon l'âge	33
Figure 50 : Part ayant des difficultés à utiliser les équipements de technologies et à naviguer sur Internet selon le sexe et la CSP	33
Figure 51 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet ?	34
Figure 52 : Renoncement à des activités/démarches selon l'âge	34
Figure 53 : Renoncement à des activités/démarches selon la CSP	35
Figure 54 : Si oui, pouvez-vous préciser à quoi avez-vous renoncé ?	35
Figure 55 : A quelle fréquence effectuez-vous des démarches administratives sur Internet ?	36
Figure 56 : Fréquence des démarches administratives selon l'âge	36

Figure 57 : Fréquence des démarches administratives selon le sexe et la CSP	37
Figure 58 : Si vous n'effectuez que rarement, voire jamais de démarches administratives sur Internet, pour quelles raisons ?	37
Figure 59 : Plus précisément, au cours des 12 derniers mois, avez-vous déjà effectué les démarches suivantes :	38
Figure 60 : Part de personnes ayant effectué les démarches en ligne suivantes au cours des 12 derniers mois selon l'âge :	38
Figure 61 : Part de personnes ayant effectué les démarches en ligne suivantes au cours des 12 derniers mois selon le sexe et la CSP :	39
Figure 62 : Quand vous pensez aux sites internet des administrations, diriez-vous qu'en général ?	39
Figure 63 : Rapport avec les sites internet des administrations selon l'âge	40
Figure 64 : Rapport avec les sites internet des administrations selon la CSP	40
Figure 65 : Diriez-vous que la dématérialisation des démarches administratives a :	41
Figure 66 : Impact de la dématérialisation des démarches sur les relations avec les administrations publiques selon l'âge	41
Figure 67 : Impact de la dématérialisation des démarches sur les relations avec les administrations publiques selon la CSP	42
Figure 68 : En moyenne, dans votre foyer, quelle somme dépensez-vous par an pour les abonnements numériques	42
Figure 69 : En moyenne, dans votre foyer, quelle somme dépensez-vous par an pour l'acquisition d'équipements ?	43
Figure 70 : Quand vous rencontrez une difficulté, que faites-vous ?	43
Figure 71 : Réaction face à une difficulté liée à l'utilisation des outils numériques selon l'âge	44
Figure 72 : Avez-vous connaissance des lieux suivants existants autour de chez vous ?	45
Figure 73 : Connaissance des lieux ressources selon l'âge	45
Figure 74 : Connaissance des lieux ressources selon la CSP	46
Figure 75 : Trouvez-vous que ces lieux sont faciles d'accès ?	46
Figure 76 : Parmi les affirmations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre situation ?	47
Figure 77 : Situation face aux outils numériques selon l'âge	47
Figure 78 : Souhaitez-vous améliorer vos connaissances dans l'usage ?	48
Figure 79 : Besoin d'amélioration des connaissances dans l'usage des outils numériques selon l'âge	48
Figure 80 : Besoin d'amélioration des connaissances dans l'usage des outils numériques selon la CSP	49
Figure 81 : Avez-vous besoin d'approfondir les compétences suivantes :	49
Figure 82 : Besoin d'amélioration des compétences numériques selon l'âge	50
Figure 83 : Besoin d'amélioration des compétences numériques selon le sexe et la CSP	50
Figure 84 : Seriez-vous intéressés par :	51
Figure 85 : Quel serait le lieu idéal pour vous accompagner dans vos démarches administratives en ligne	51
Figure 86 : Pendant la période du confinement, diriez-vous que votre niveau d'équipement a été un frein pour :	52
Figure 87 : Pendant la période du confinement, diriez-vous que vos connaissances numériques ont été un frein pour :	53
Figure 88 : Part de répondants ayant été freinés pour les démarches administratives pendant la période du confinement	53

Annexe : Questionnaire

Observatoire de la Famille du Gard



« Le numérique et vous »

Ce questionnaire est strictement anonyme, et seul l'Observatoire de la Famille sera destinataire et responsable du traitement statistique des réponses, dans le respect des principes régis par la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), en référence à la loi n°78.17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n°2004801 du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Votre équipement et vos usages

Q1 Possédez-vous personnellement les équipements suivants :

1 réponse par ligne

	Oui	Non
Un téléphone portable sans accès à internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un smartphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une tablette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un ordinateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q1a Si vous ne possédez pas au moins l'un des équipements ci-dessus, pouvez-vous préciser pour quelle raison principale ?

1 seule réponse possible

- Vous n'avez pas envie
- Vous n'en avez pas l'utilité
- Vous ne savez pas vous en servir
- Pour des raisons financières
- Autre, précisez :

Q2 Disposez-vous à votre domicile d'un abonnement à un fournisseur d'accès à Internet ?

- Oui
- Non

Q2a Si vous ne disposez pas d'abonnement à un fournisseur d'accès à Internet chez vous, pouvez-vous préciser pour quelle raison principale ?

1 seule réponse possible

- Vous n'avez pas envie
- Vous n'en avez pas l'utilité
- Vous ne savez pas vous en servir
- Pour des raisons financières
- Votre lieu de vie n'est pas couvert par une connexion à Internet (zone blanche)
- Vous n'êtes pas équipé pour vous abonner à un fournisseur d'accès à Internet
- Autre, précisez :

Q3 Vous arrive-t-il de vous connecter à Internet en dehors de votre domicile :

plusieurs réponses possibles

- Non
- Oui, chez un proche
- Oui, sur votre lieu de travail
- Oui, dans une médiathèque
- Oui, dans un cybercafé
- Oui, dans un guichet d'administration
- Oui, avec votre smartphone
- Oui, autre, précisez :

Q4 Etes-vous à l'aise avec les gestes et techniques suivantes :

1 réponse par ligne

	Oui	Non
Allumer et éteindre un ordinateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous servir d'un clavier et d'une souris	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utiliser une tablette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utiliser un smartphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imprimer un document	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trouver, déplacer, enregistrer un document sur l'ordinateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Télécharger un document	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utiliser un logiciel de traitement de texte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Scanner un document	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q5 A quelle fréquence utilisez-vous les équipements suivants, en dehors du cadre professionnel :

1 réponse par colonne

	Téléphone portable	Ordinateur	Tablette
Plusieurs fois par jour	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une fois par jour	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plusieurs fois par semaine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une fois par semaine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moins souvent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jamais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q6 A quelle fréquence utilisez-vous Internet ?

1 seule réponse possible

- Plusieurs fois par jour
- Une fois par jour
- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Moins souvent
- Jamais

Si « Jamais » ou « moins souvent »,

Q6a Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas ou rarement Internet ?

3 réponses maximum

- Cela ne vous intéresse pas
- Vous ne trouvez pas cela utile, vous n'en n'avez pas besoin
- Vous craignez la transmission de vos données personnelles
- Vous trouvez cela trop compliqué
- Vous trouvez l'accès à Internet trop cher
- Vous ne savez pas vous en servir
- Vous avez peur du piratage informatique
- Vous pensez que les informations trouvées sur Internet ne sont pas fiables
- Vous ne possédez pas d'équipement vous permettant d'accéder à Internet
- Autre, précisez :

Q7 Quel équipement utilisez-vous le plus souvent pour vous connecter à Internet ?

1 seule réponse possible

- Un smartphone
- Un ordinateur
- Une tablette
- Une télévision
- Une console de jeu
- Vous ne vous connectez jamais à Internet

Q8 Au cours des 6 derniers mois, sur Internet, avez-vous au moins une fois ?

1 réponse par ligne

	Oui	Non
Recherché une information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilisé une messagerie électronique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Écouté de la musique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regardé un film	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulté vos comptes bancaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lu l'actualité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fait un achat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Été sur les réseaux sociaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effectué une démarche administrative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisé un voyage / organisé vos vacances	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recherché un appartement/une maison	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recherché un emploi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulté des sites réservés aux adultes (sites de jeux, sites de rencontres...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q9 Avez-vous un compte mail personnel ?

- Oui, vous l'avez créé vous-même
- Oui, vous l'avez créé avec l'aide de quelqu'un
- Non

Q9a Si vous n'avez pas de compte mail personnel pouvez-vous préciser pour quelle raison principale ?

1 seule réponse possible

- Vous n'avez pas envie
- Vous n'en avez pas l'utilité
- Vous ne savez pas comment le créer
- Vous ne savez pas vous en servir
- Vous avez peur que votre compte soit piraté
- Vous n'avez pas accès à Internet
- Vous ne possédez pas d'équipement vous permettant de créer un compte mail personnel
- Autre, précisez :

Q10 A quelle fréquence vous connectez-vous à votre compte de messagerie personnelle ?

- Tous les jours ou presque
- Une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Plus rarement
- Jamais

Q11 Plus précisément, au cours des 12 derniers mois avez-vous déjà effectué les démarches suivantes ?

1 réponse par ligne

	Oui	Non
Contacté par Internet une administration ou un service public	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Remplir votre déclaration d'impôts en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chercher sur Internet des informations administratives (aides financières, mairie...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Télécharger des formulaires administratifs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Remplir un formulaire administratif en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Créer un compte sur le site d'une administration ou d'un service public	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q12 En moyenne, à quelle fréquence avez-vous des contacts par Internet avec :

1 réponse par colonne

	Des membres de votre famille ou amis proches	D'autres personnes (relation professionnelle, associative...)
Une ou plusieurs fois par semaine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plusieurs fois par mois	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plusieurs fois dans l'année	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une fois par an ou moins souvent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jamais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q13 Les équipements de technologies (smartphone, tablette, ordinateur....) sont pour vous?

1 seule réponse possible

- Très faciles à utiliser
- Assez faciles à utiliser
- Assez difficiles à utiliser
- Très difficiles à utiliser

Q14 Pour vous, la navigation sur Internet est ?

1 seule réponse possible

- Très facile
- Assez facile
- Assez difficile
- Très difficile

Q15 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet ?

1 seule réponse possible

- Oui, une fois
- Oui, plusieurs fois
- Non

Q15a Si oui, pouvez-vous préciser à quoi avez-vous renoncé ?

plusieurs réponses possibles

- Une démarche liée aux loisirs
- Un achat
- Un départ en vacances / un voyage
- Une activité sportive ou culturelle
- Une démarche administrative
- Une demande d'aide ou de dédommagement
- Faire votre déclaration d'impôts en ligne
- Une recherche d'information
- Une recherche d'emploi
- Autre, précisez :

Q16 Avez-vous déjà perdu vos droits à une allocation (allocation chômage, allocation familiale...) parce que vous ne vouliez pas ou ne pouviez pas faire les démarches sur Internet ?

1 seule réponse possible

- Oui
- Non

Q17 A quelle fréquence effectuez-vous des démarches administratives sur Internet ?

1 seule réponse possible

- Très souvent
- Souvent
- Rarement
- Jamais

Q18 Si « rarement » ou « jamais », pour quelles raisons ?

plusieurs réponses possibles

- Vous n'êtes pas à l'aise avec l'outil informatique
- Vous n'êtes pas à l'aise avec Internet
- Vous ne trouvez pas l'information dont vous avez besoin sur les sites internet des administrations
- Vous trouvez les sites internet des administrations trop complexes
- Vous préférez faire vos démarches par papier
- Vous préférez contacter les administrations par téléphone et/ou vous déplacez directement
- Vous craignez pour vos données personnelles
- Autre, précisez :

Q19 Quand vous pensez aux sites internet des administrations et aux démarches administratives que vous effectuez sur Internet, diriez-vous qu'en général :

1 :Toujours,

2 : Souvent,

3 : Rarement,

4 : Jamais,

5 : Vous n'êtes pas concerné

1 réponse par ligne

	1	2	3	4	5
Vous trouvez l'information que vous recherchez	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous comprenez facilement les démarches à réaliser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les formulaires à remplir en ligne sont compréhensibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q20 Diriez-vous que la dématérialisation (démarches à faire sur Internet) des démarches administratives a :

1 seule réponse possible

- Simplifié vos relations avec les administrations publiques
- Complexifié vos relations avec les administrations publiques
- N'a pas changé vos relations avec les administrations publiques

Q22 En moyenne, dans votre foyer, quelle somme dépensez-vous par an :

Pour les abonnements numériques (internet, téléphonie...) _____ €

Pour l'acquisition d'équipements (ordinateur, smartphone...) _____ €

Q22a Considérez-vous que ce budget est suffisant ?

1 seule réponse possible

- Oui
- Non

Q23 On peut rencontrer des difficultés quand on utilise des outils informatiques et numériques (ordinateur, internet, smartphone, tablette). Quand vous rencontrez une difficulté de ce type, que faites-vous ?

plusieurs réponses possibles

- Vous vous débrouillez seul
- Vous arrêtez votre utilisation, vous abandonnez
- Vous demandez de l'aide à quelqu'un de votre foyer (enfants, conjoint...)
- Vous demandez de l'aide à quelqu'un de votre entourage (famille, amis, voisins...)
- Vous demandez de l'aide à des collègues
- Vous vous tournez vers une association
- Vous vous rendez dans un espace public d'accès à Internet
- Vous n'avez pas de difficultés particulières
- Vous n'utilisez jamais d'outils informatiques et numériques
- Autre, précisez :

Q24 Parmi les affirmations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre situation ?

1 seule réponse possible

- Je suis à l'aise avec les outils numériques et je sais bien les utiliser
- Je suis à l'aise avec les outils numériques mais j'aimerais me perfectionner
- Je ne suis pas à l'aise avec les outils numériques mais je n'ai pas envie de progresser parce que je m'en passe très bien
- Je ne suis pas à l'aise avec les outils numérique mais j'aimerais savoir mieux les utiliser parce que cela m'est indispensable
- Je ne suis pas à l'aise avec les outils numérique mais j'aimerais savoir mieux les utiliser parce que cela peut m'être utile

Vos besoins concernant les outils numériques

Q25 Avez-vous connaissance des lieux suivants existants autour de chez vous où vous pouvez avoir accès à des outils numériques et/ou vous faire aider pour leur usage ?

1 réponse par ligne

	Oui, vous y êtes déjà allé	Oui, mais vous n'y êtes jamais allé	Non
Maison de Service au Public (MSAP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espace Public Numérique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centre Communal d'Action Sociale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centre social ou centre socio-culturel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Médiathèque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre lieu, précisez :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si votre réponse est « oui » à au moins l'un des lieux ci-dessus

Q26 Trouvez-vous que ces lieux sont faciles d'accès ?

1 réponse par ligne

	Oui	Non
Proximité de chez vous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horaires d'ouverture adaptés à vos besoins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q27 Souhaitez-vous améliorer vos connaissances dans l'usage :

1 réponse par ligne

	Oui	Non
Du téléphone portable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De la tablette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De l'ordinateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q28 Avez-vous besoin d'approfondir les compétences suivantes ?

1 réponse par ligne

	Oui	Non
Naviguer sur Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effectuer des démarches administratives sur Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communiquer par mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q29 Seriez-vous intéressée par ?

1 réponse par ligne

	Oui	Non
Une mise à disposition de matériel informatique avec la présence d'un professionnel pouvant vous aider en cas de difficulté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une mise à disposition de matériel informatique sans encadrement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un atelier de sensibilisation à Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un atelier sur les usages et risques d'Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un atelier de sensibilisation aux démarches administratives en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La possibilité d'acheter du matériel informatique à bas prix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un accompagnement pour le choix d'un fournisseur d'accès à Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le développement de bornes vous permettant d'accéder à vos comptes utilisateurs sur les sites internet des administrations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q30 Selon vous, dans un contexte où de plus en plus de démarches administratives se font sur Internet, quel serait le lieu idéal d'accompagnement à ces démarches ?

1 seule réponse possible

- Un lieu de proximité pour chaque service public (CAF, Impôts...)
- Un lieu de proximité rassemblant plusieurs services publics
- Un lieu rassemblant plusieurs services publics et des services de proximité utiles à votre quotidien (centres sociaux, médiathèque...)
- Vous ne savez pas
- Autre, précisez :

La situation inédite du confinement a rendu l'utilisation des outils numériques indispensables pour de nombreuses tâches du quotidien.

Q31a Pendant cette période, diriez-vous que votre niveau d'équipement (outils numériques et connexion internet) a été un frein pour :

1 réponse par ligne

	Oui	Non	Non concerné
Télétravailler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accéder aux cours en distanciel pour vos enfants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effectuer vos démarches administratives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rester en contact avec vos proches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q31b Pendant cette période, diriez-vous que vos connaissances dans l'utilisation des outils numériques ont été un frein pour :

1 réponse par ligne

	Oui	Non	Non concerné
Télétravailler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accéder aux cours en distanciel pour vos enfants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effectuer vos démarches administratives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rester en contact avec vos proches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q31c Pendant cette période, vous êtes-vous senti pénalisé par votre niveau d'équipement et/ou votre niveau de connaissances dans l'utilisation des outils numériques ?

- Oui Non

Q32 Avez-vous des remarques complémentaires à apporter :

Pour mieux vous connaître

S1 Etes-vous ?

- Un homme Une femme

S2 Vivez-vous ?

- Seul(e) En couple

S3 Combien d'enfants, à charge, avez-vous ?

- Aucun 1 enfant 2 enfants
 3 enfants 4 enfants et +

S4 Constituez-vous une famille recomposée ?

- Oui Non

S5 Etes-vous la personne de référence de votre foyer ?

- Oui Non

Selon l'INSEE, la personne de référence du foyer est :

- si le foyer comprend un couple de personnes de sexe différent, l'homme du couple ;
- si le foyer comprend un couple de personnes de même sexe, la personne active la plus âgée, ou si aucune des deux n'est active, la personne la plus âgée ;
- si la famille est monoparentale, le parent.

S6 Quel l'âge de la personne de référence du foyer ?

- Moins de 25 ans De 25 à 34 ans De 35 à 44 ans
 De 45 à 54 ans 55 ans et +

S7 Quel diplôme le plus élevé de la personne de référence ?

- Aucun diplôme
 Certificat d'Etudes Primaires (CM2)
 Brevet d'Etudes de 1^{er} Cycle (3^{ème})
 CAP / BEP
 Bac général et technologique ou bac professionnel
 Bac + 2
 Diplôme Supérieur

S8 Quelle est la catégorie socioprofessionnelle de la personne de référence du foyer ?

- Agriculteur, exploitant
 Artisan, commerçant, chef d'entreprise
 Cadre, profession libérale
 Profession intermédiaire (ex : professeur, infirmier.....)
 Employé
 Ouvrier
 Retraité
 Autre, sans activité professionnelle

S9 Quel est votre situation ?

- En emploi Etudiant / en formation
 En recherche d'emploi Sans activité professionnelle
 Autre, précisez :

S9a Si vous êtes en emploi, travaillez-vous à ?

- Temps plein
 Temps partiel choisi
 Temps partiel subi

S10 Actuellement, diriez-vous plutôt que financièrement ?

- Vous êtes à l'aise C'est juste, il faut faire attention
 Ça va C'est difficile
 Vous ne pouvez pas y arriver sans faire de dettes

S11 Dans quelle commune habitez-vous ?

Merci de votre participation