

## QUESTION 1 : le smartphone



**Pour la première fois en 2019, le smartphone est l'équipement préféré de 77% des Français-es pour se connecter à Internet.**

Il devance l'ordinateur, considéré comme plus coûteux.  
L'utilisation de la tablette reste stable, et plus particulièrement sollicitée par une population adulte.

## QUESTION 2 : 94 %



**Le smartphone est un incontournable pour les jeunes, 94 % des 15-29 ans en sont équipés, alors qu'il tarde à s'imposer parmi les plus âgés (36 % des 75 ans ou plus en possèdent un).**

Cependant équipement ne veut pas dire compétences !  
*“La plupart du temps, les 15-29 ans sont très nombreux à utiliser Internet et les réseaux sociaux, explique-t-il. Mais ils sont peu familiers des sites de services publics.” — Jérôme Codiasso*

### QUESTION 3 : Discuter avec ses ami·es



Les **11-14 ans** consacrent près de **la moitié** (45%) de leur temps internet aux **réseaux et messageries** soit **1h14/jour**

**Le numérique vient répondre au très fort besoin de sociabilité des adolescent·es.**

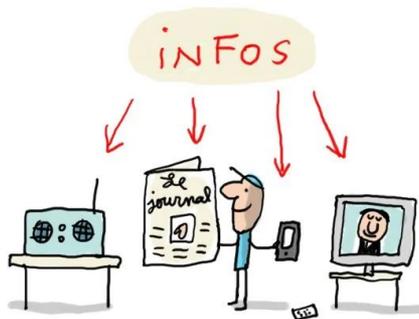
*“Les réseaux sociaux sont un endroit où ils peuvent se retrouver avec leurs amis. Il faut prendre ça comme un espace public dans lequel ils traînent.” – danah boyd*

## QUESTION 4 : 66 %



2 personnes sur 3 n'ont jamais utilisé un autre navigateur que celui installé à l'origine sur leur ordinateur, sur leur tablette ou leur smartphone. Pourquoi ? **Parce qu'on va souvent au plus simple.** Celui préinstallé correspond à leurs besoins, mais aussi parce que certaines personnes ne savent pas que l'on peut changer de navigateur, ou ne savent pas comment faire.

## QUESTION 5 : 63 %



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

## QUESTION 6 : Les réseaux sociaux

### L'info : sur les réseaux sociaux mais pas que...

Les réseaux sociaux, consultés via le smartphone, concentrent la majorité (52%) des pratiques informationnelles des jeunes.



Top 5 des applications consultées pour s'informer

### SOURCES D'INFORMATIONS PRÉFÉRÉES DES JEUNES



LES RÉSEAUX SOCIAUX  
**52 %**



L'ENTOURAGE  
**16 %**



LA TÉLÉVISION  
**15 %**



LES SITES WEB  
**14 %**



LA RADIO  
**3 %**



LA PRESSE ÉCRITE « PAPIER »  
**0 %**

## QUESTION 7 : Oui



**Internet semble avoir un impact positif sur la vie professionnelle pour une courte majorité des Français (51%).**

**Ce qui n'est pas une franche majorité !** Il faut distinguer les personnes qui ont découvert Internet avant leurs 40 ans des personnes qui l'ont découvert après : les premières en ressentent des effets positifs, tandis que les secondes sont plus sceptiques.

## QUESTION 8 : 68 %



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

## QUESTION 9 : Faux



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

## QUESTION 10 : Ça dépend



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

## QUESTION 11 : Les démarches administratives sont trop compliquées



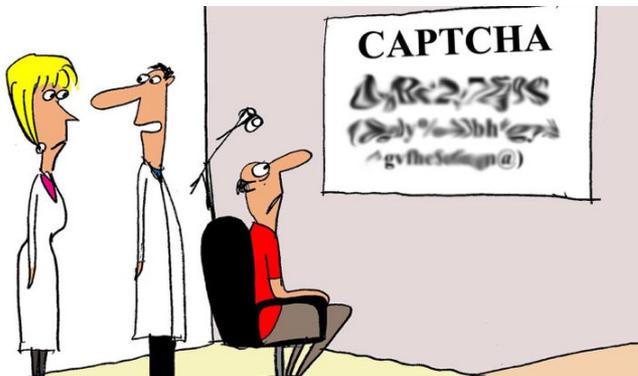
L'e-administration est au cœur du débat autour des fractures numériques, puisque 2/3 des Français-es sont confronté-es à des difficultés pour réaliser leurs démarches en ligne. Même si toutes les raisons citées sont des causes de difficultés, **la première reste la réalisation des démarches administratives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

## QUESTION 12 : Elles cherchent de l'aide



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

## QUESTION 13 : 57 %



**60 % ne sont pas encore accessibles. Les obligations pesant sur les administrations sont trop peu contraignantes :**

les sanctions ne portent « que » sur l'obligation de déclaration de la conformité ou de l'absence de conformité aux règles d'accessibilité du site et non pas sur le niveau d'accessibilité des sites en tant que tel.

## QUESTION 14 : Le manque de maîtrise de la langue



**87 % déclare que le français est un élément bloquant dans leurs démarches** et 52% des réfugiés trouve les sites d'accès aux droits trop compliqués. 80 % des personnes réfugiées interrogées déclarent utiliser internet tous les jours. 90% possèdent un smartphone.

## QUESTION 15 : Vrai



**Les plus précaires, les moins diplômés, les plus pauvres sont aussi ceux qui ont le moins accès au numérique :**  
40 % des personnes non-diplômées, 22 % des personnes pauvres et 24 % des ménages bénéficiaires des minima sociaux n'ont pas d'accès à l'internet fixe à domicile.  
**Les fractures numériques épousent les fractures sociales.**