les petits frères des Pauvres
Association et Fondation

INTERNET ET LES PERSONNES ÂGÉES DE 60 ANS ET PLUS

Vos contacts:

Quentin LLEWELLYN, Directeur de clientèle – Pôle SOCIETY
quentin.llewellyn@csa.eu
Thomas GENTY, Directeur d'études – Pôle SOCIETY
thomas.genty@csa.eu
Abigaïl VACHER, Chargée d'étude senior – Pôle SOCIETY
abigail.vacher@csa.eu

csa RESEARCH

Septembre 2018 / Étude n°1800071

MÉTHODOLOGIE DE L’ÉTUDE

MÉTHODOLOGIE

MODE DE RECUEIL

Questionnaire administré
par téléphone
(Durée du questionnaire : 12 minutes en moyenne)

DATES DE TERRAIN

AVRIL 2018		AVRIL 2018
17	→	30

CIBLE INTERROGÉE

Échantillon national représentatif de la population française métropolitaine de **1 503 personnes âgées de 60 ans et plus** constitué selon la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle de l'individu*, région et catégorie d'agglomération.

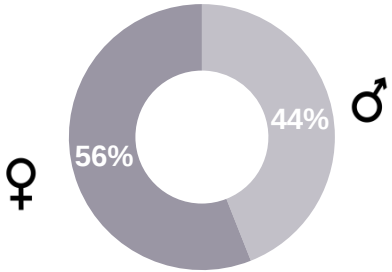
**Les individus retraités ont été reclassés selon leur ancienne profession.*

PROFIL DES RÉPONDANTS

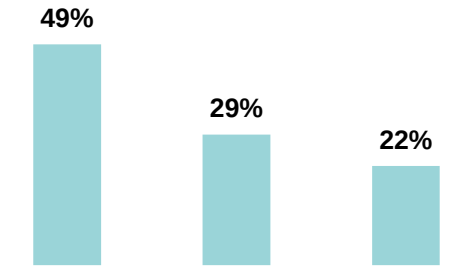
PROFIL DES RÉPONDANTS (1)

BASE ENSEMBLE

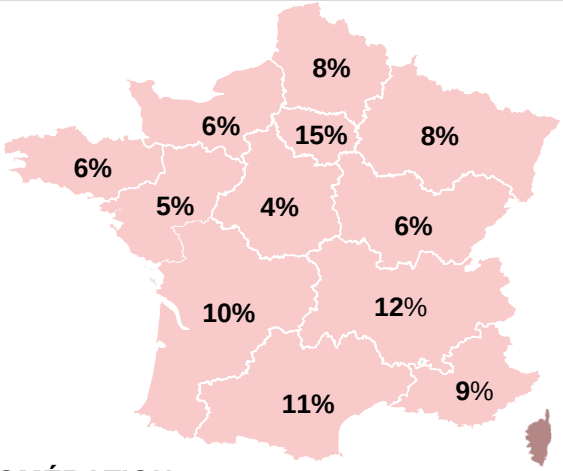
SEXE



ÂGE

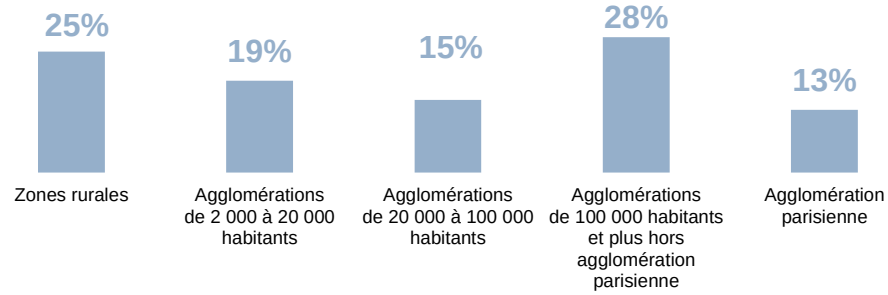


RÉGION



Ile-de-France **15%**
Province **85**%

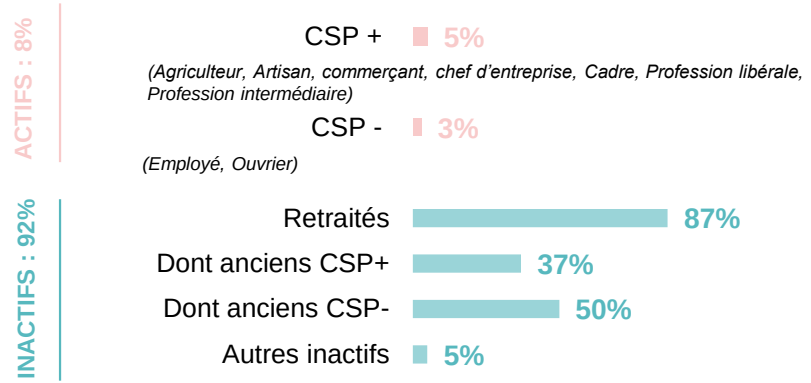
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION



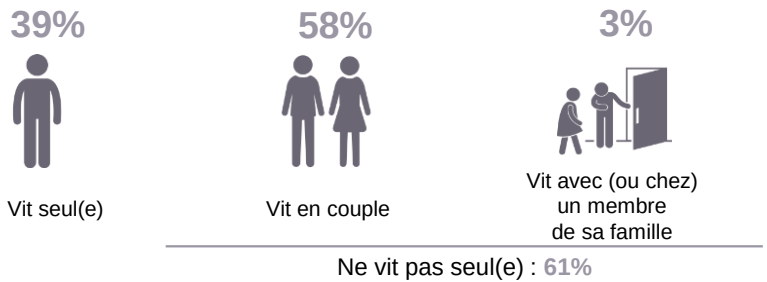
PROFIL DES RÉPONDANTS (2)

BASE ENSEMBLE

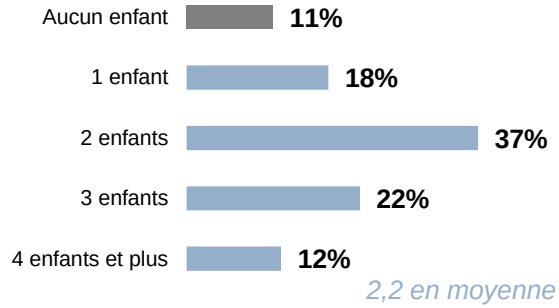
CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

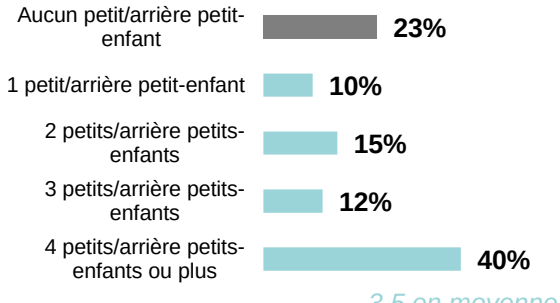


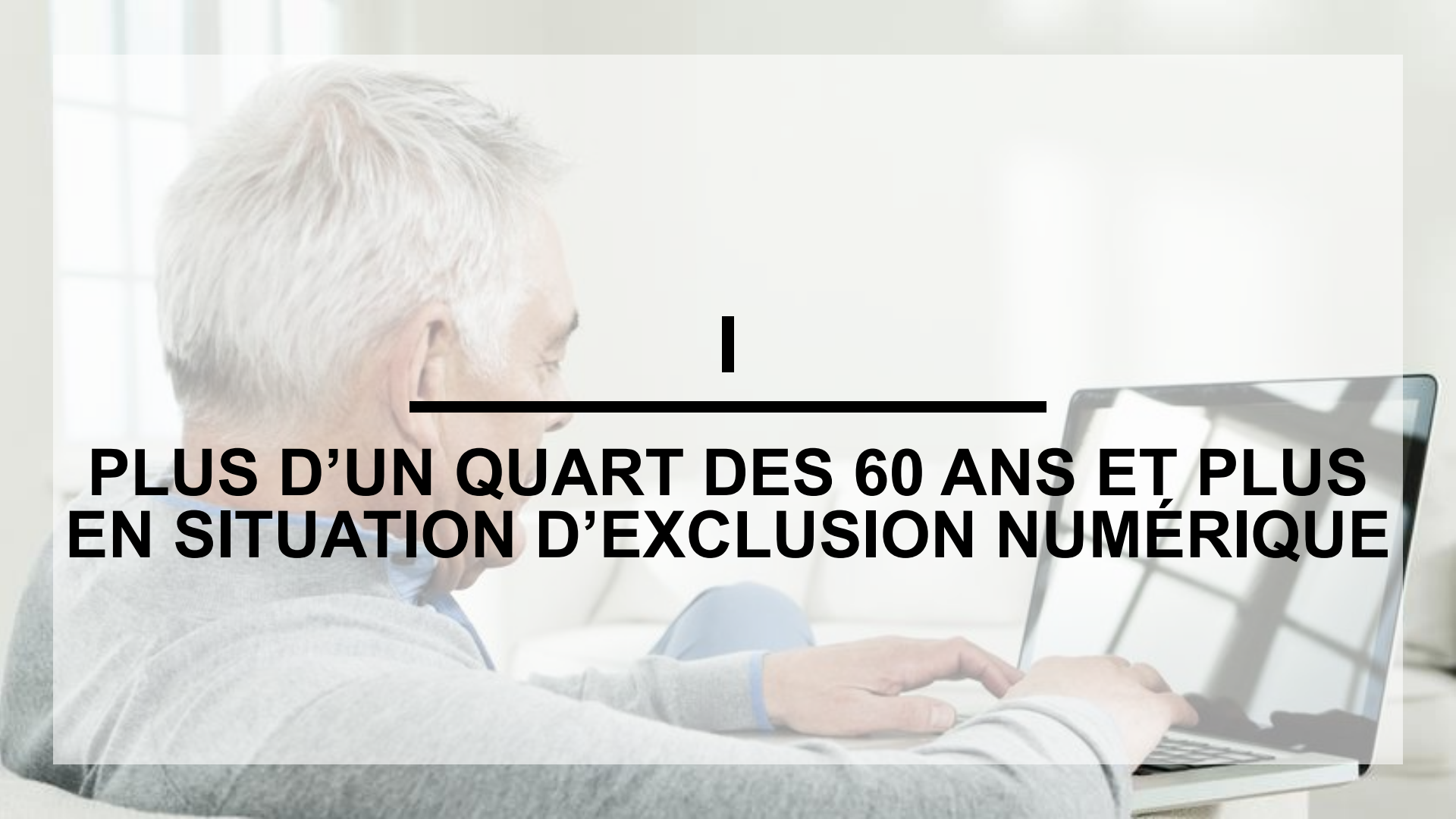
TYPE DE MÉNAGE



NOMBRE D'ENFANTS / PETITS-ENFANTS/ARRIÈRE-PETITS-ENFANTS







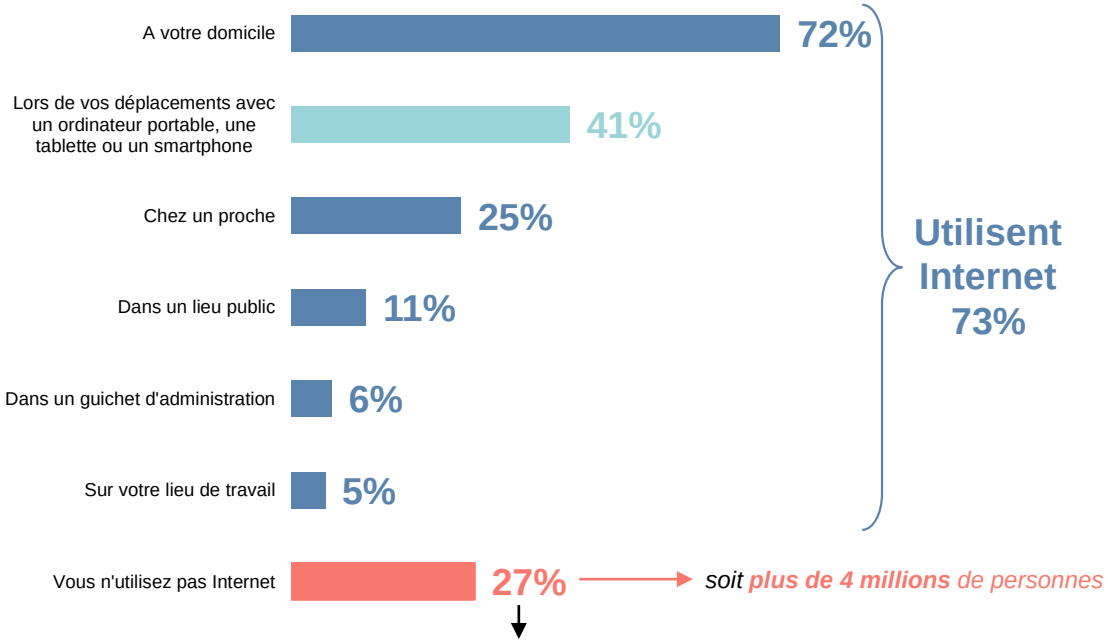
I

PLUS D’UN QUART DES 60 ANS ET PLUS EN SITUATION D’EXCLUSION NUMÉRIQUE

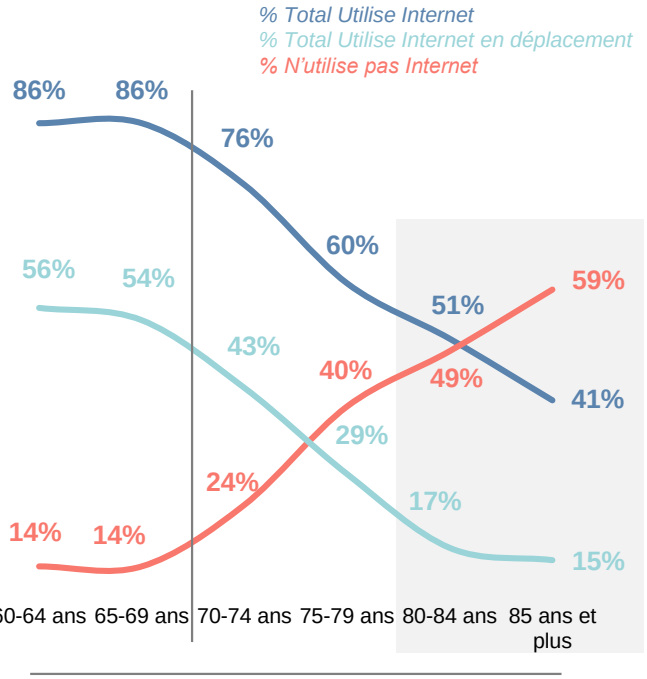
PLUS D'UN QUART DES 60 ANS ET PLUS TOUJOURS EN EXCLUSION NUMÉRIQUE
UN USAGE D'INTERNET QUI DIMINUE FORTEMENT PASSÉS 80 ANS

Q1. Vous arrive-t-il d'utiliser Internet, que ce soit *via* un téléphone portable, une tablette ou un ordinateur ?

Base ensemble (n=1503) - Plusieurs réponses possibles sauf si « Vous n'utilisez pas Internet »



*soit **plus de 4 millions** de personnes*



*A titre de comparaison, en 2017, **12%** de la population française ne se connecte jamais à Internet*

Données issues du Baromètre du numérique 2017 – ARCEP (auprès des 12 ans et plus)

UNE MISE À DISTANCE D'INTERNET QUI TOUCHE LES PLUS ÂGÉS ET LES PLUS MODESTES

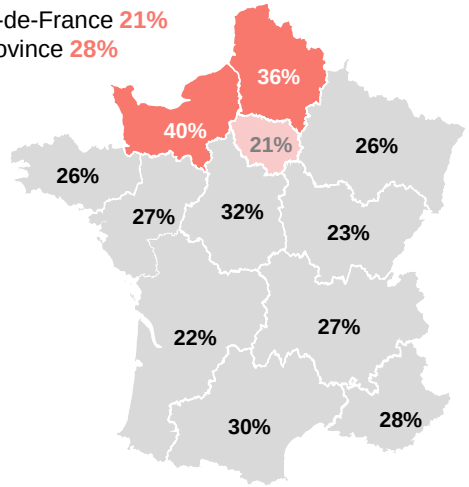
Q1. Vous arrive-t-il d'utiliser Internet, que ce soit *via* un téléphone portable, une tablette ou un ordinateur ?
Base ensemble (n=1503) - Plusieurs réponses possibles sauf si « Vous n'utilisez pas Internet »

27% des Français âgés de 60 ans et plus n'utilisent pas Internet

Un score qui s'élève à…

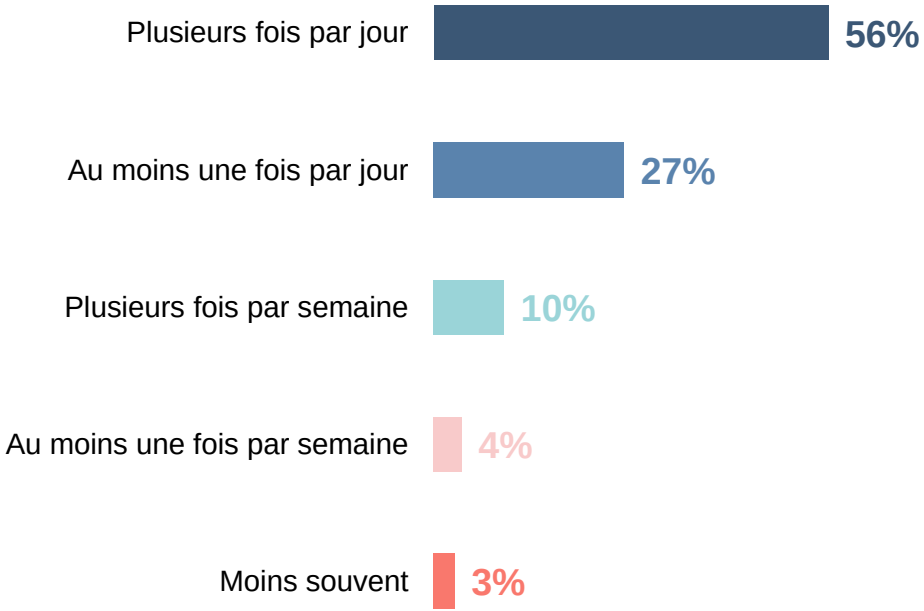
- **31%** chez les femmes vs. **22%** chez les hommes
- **35%** chez les retraités anciens CSP-
- **38%** chez les personnes qui vivent seules
- **53%** chez les 80 ans et plus
- **60%** chez les personnes gagnant moins de 1 000€ par mois

Ile-de-France 21%
Province 28%



PARMI LES INTERNAUTES, LA GRANDE MAJORITÉ SE CONNECTE TOUS LES JOURS

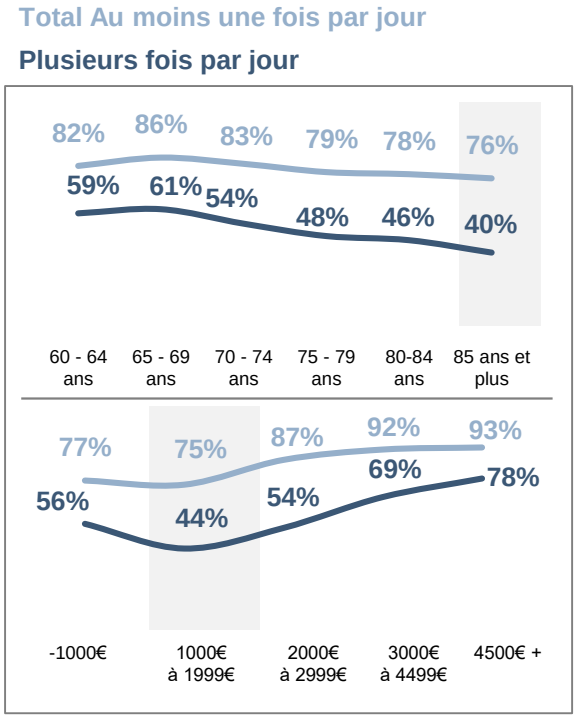
Q1B. En général, à quelle fréquence utilisez-vous Internet ?
Base à ceux qui vont sur internet (n=1097) – Une seule réponse possible



Total
Au moins une fois par jour :
83%

soit
60%
de l'ensemble des 60 ans et +

vs 76% auprès des l'ensemble des Français*



** Données issues du Baromètre du numérique 2017 – ARCEP (auprès des 12 ans et plus)*

UNE POPULATION PLUTÔT BIEN ÉQUIPÉE MÊME SI LES TABLETTES, ET SURTOUT LES SMARTPHONES, SONT PLUS RARES, SURTOUT AUPRÈS DES 75 ANS ET PLUS

Q2. Disposez-vous des équipements suivants ?

Base ensemble (n=1503) – Une seule réponse possible par ligne

% Oui

 # 1 — **79%**

Une connexion internet à votre domicile

*vs 85% auprès des l'ensemble des Français**

 # 2 — **72%**

Un ordinateur (fixe ou portable)

*vs 81% auprès des l'ensemble des Français**

 # 3 — **56%**

Un smartphone

*vs 73% auprès des l'ensemble des Français**

 # 4 — **40%**

Une tablette tactile

*vs 44% auprès des l'ensemble des Français**

Parmi ceux qui vivent en Normandie, 65% **disposent d'une connexion internet à leur domicile**
Centre-Val de Loire : 68%
Femmes : 77%
Retraités anciens CSP- : 73%
Vivent seuls : 66%

Normandie : 62%
Hauts-de-France : 62%
Femmes : 68%
Retraités anciens CSP- : 63%
Vivent seuls : 57%

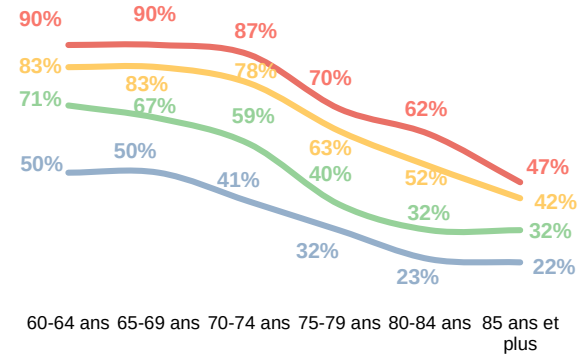
Ile-de-France : 66%

Normandie : 38%
Femmes : 50%
Retraités anciens CSP- : 46%
Vivent seuls : 45%

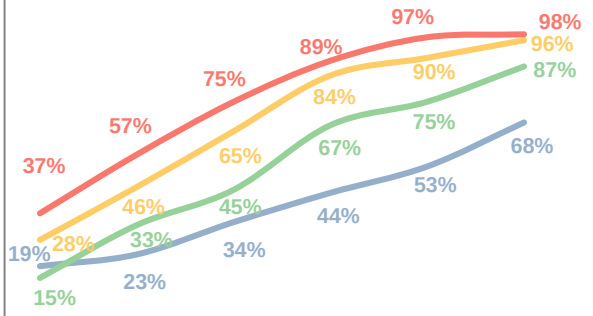
Retraités anciens CSP-: 35%
Vivent seuls: 27%

** Données issues du Baromètre du numérique 2017 – ARCEP (auprès des 12 ans et plus)*

Age

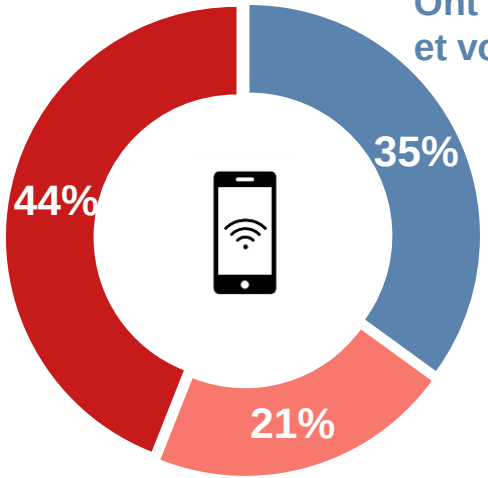


Revenus mensuels nets du foyer



L'INTERNET MOBILE : LA NOUVELLE FRONTIÈRE

Q2B. Utilisez-vous votre smartphone pour vous connecter à Internet ?
Base ensemble (n=1503) – Une seule réponse possible

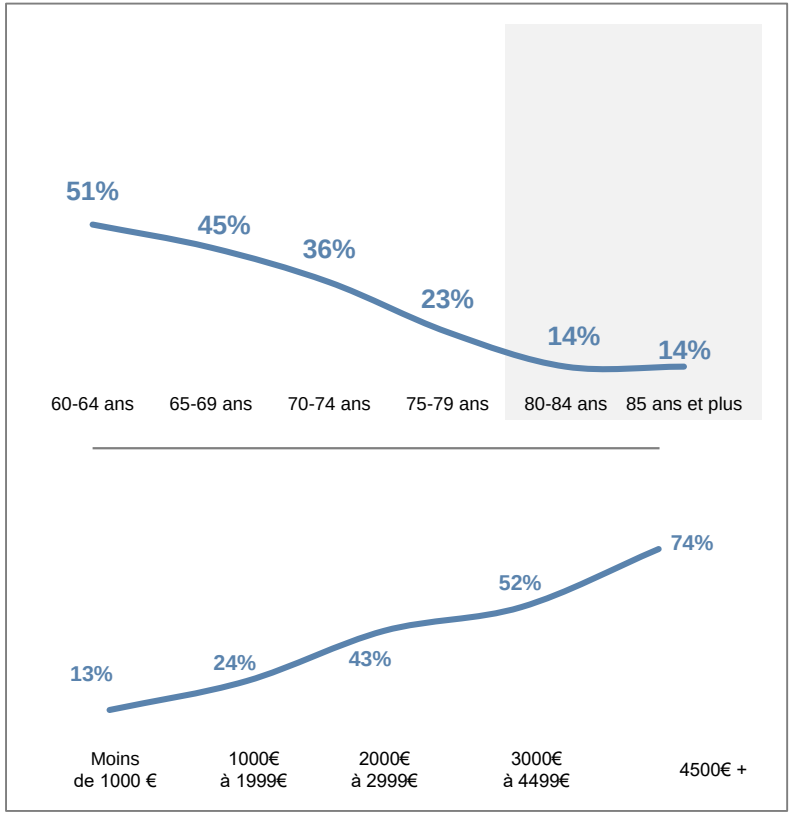


Ont un smartphone et vont sur Internet avec

Actifs CSP+ : 72%
Agglo. parisienne : 46%
Anciens CSP+ : 46%
Hommes: 44%
Vit en couple : 41%

N'ont pas de smartphone

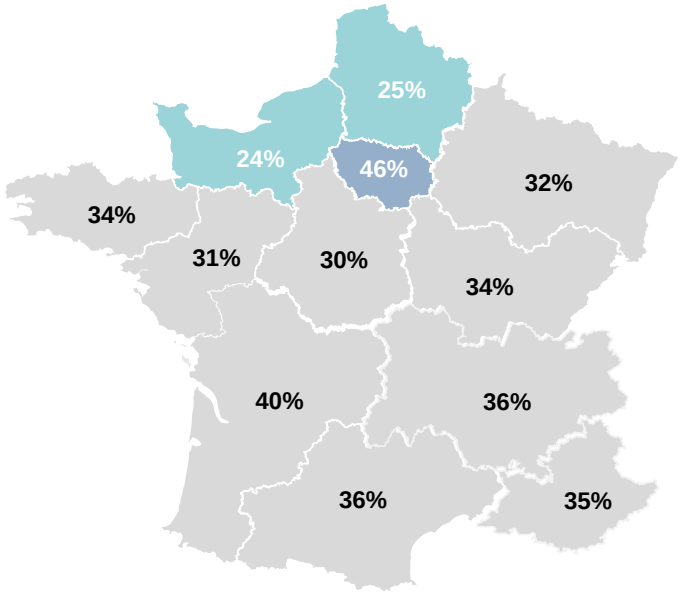
Ont un smartphone mais ne vont pas sur Internet avec



LES FRANCILIENS SONT PLUS NOMBREUX À SE SERVIR D'INTERNET SUR LEUR SMARTPHONE

Q2B. Utilisez-vous votre smartphone pour vous connecter à Internet ?
Base ensemble (n=1503) – Une seule réponse possible

35% utilisent leur smartphone pour se connecter à Internet

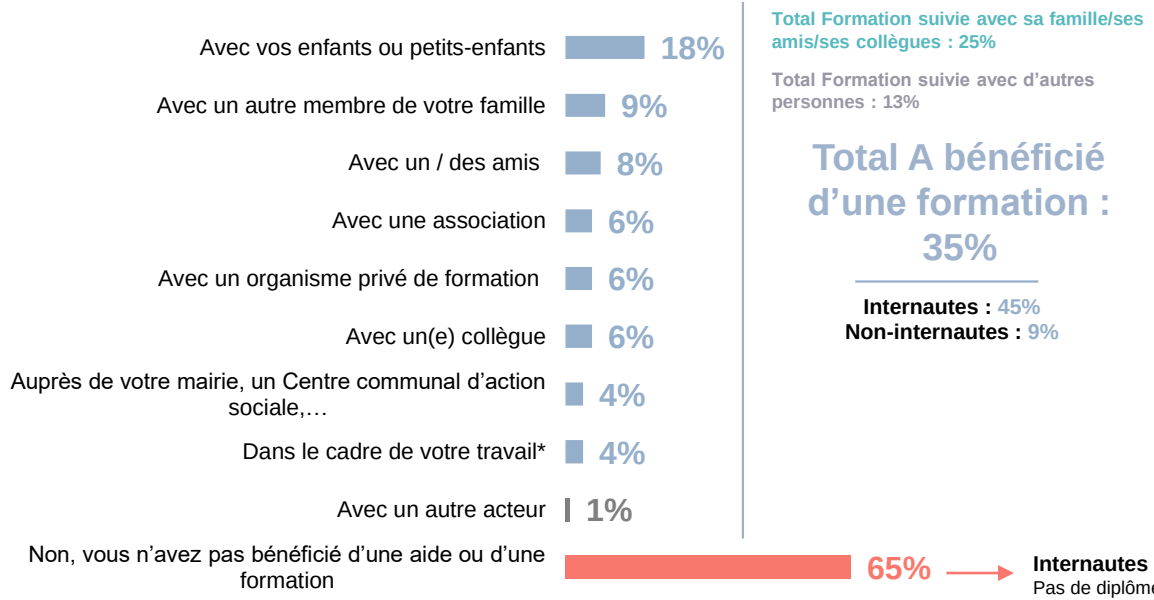


DES INTERNAUTES MAJORITAIREMENT « DANS LA DÉBROUILLE »
SEULE UNE MINORITÉ A BÉNÉFICIÉ D'UNE FORMATION AUX OUTILS DIGITAUX

Q7. Avez-vous déjà bénéficié d'une aide ou d'une formation pour utiliser un smartphone, un ordinateur ou pour naviguer sur Internet ?
Base ensemble (n=1503) – Plusieurs réponses possibles sauf réponse « Non » exclusive

Rappel : 73% des 60 ans et plus utilisent Internet…

Pourtant 65% n'ont pas bénéficié d'une aide/formation !

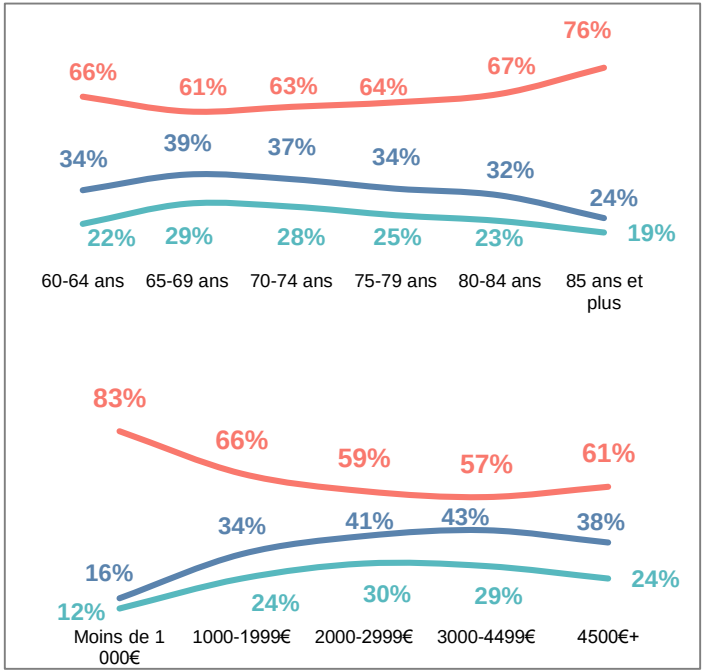


Total Formation suivie avec sa famille/ses amis/ses collègues : 25%

Total Formation suivie avec d'autres personnes : 13%

Total A bénéficié d'une formation : 35%

Internautes : 45%
Non-internautes : 9%

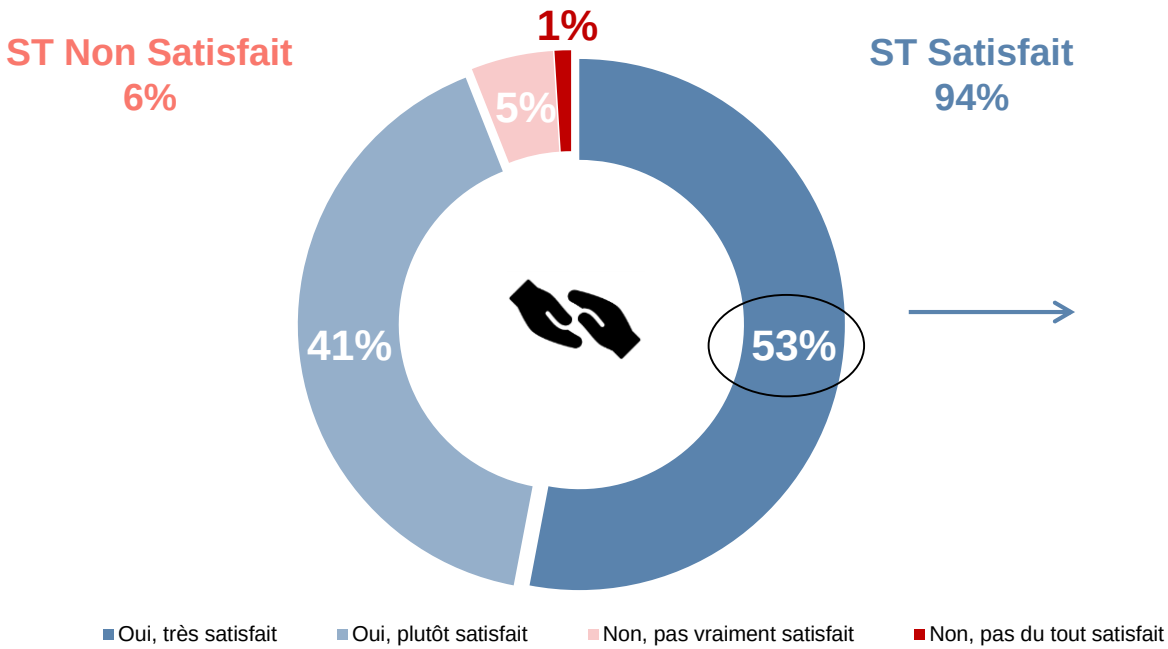


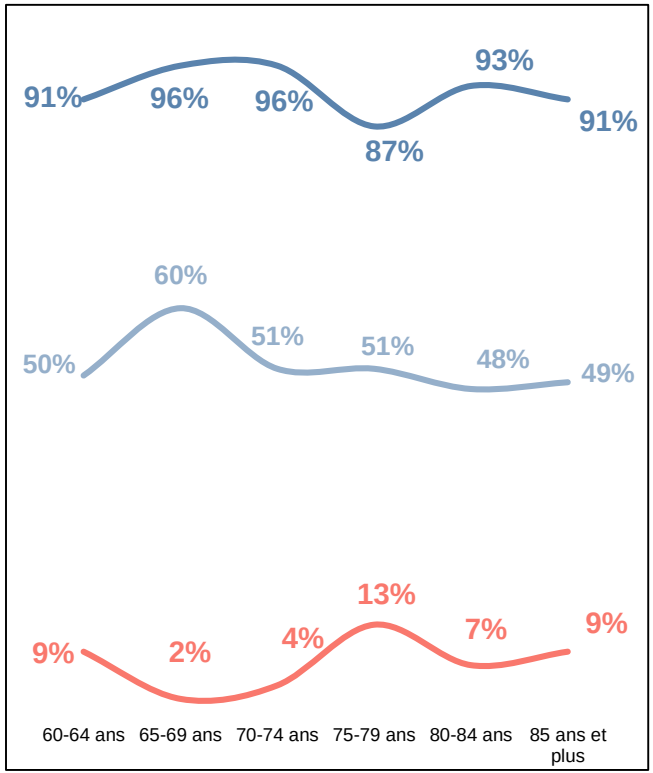
Internautes : 55% / Non internautes : 91%
Pas de diplôme : 82%
Normandie : 77%

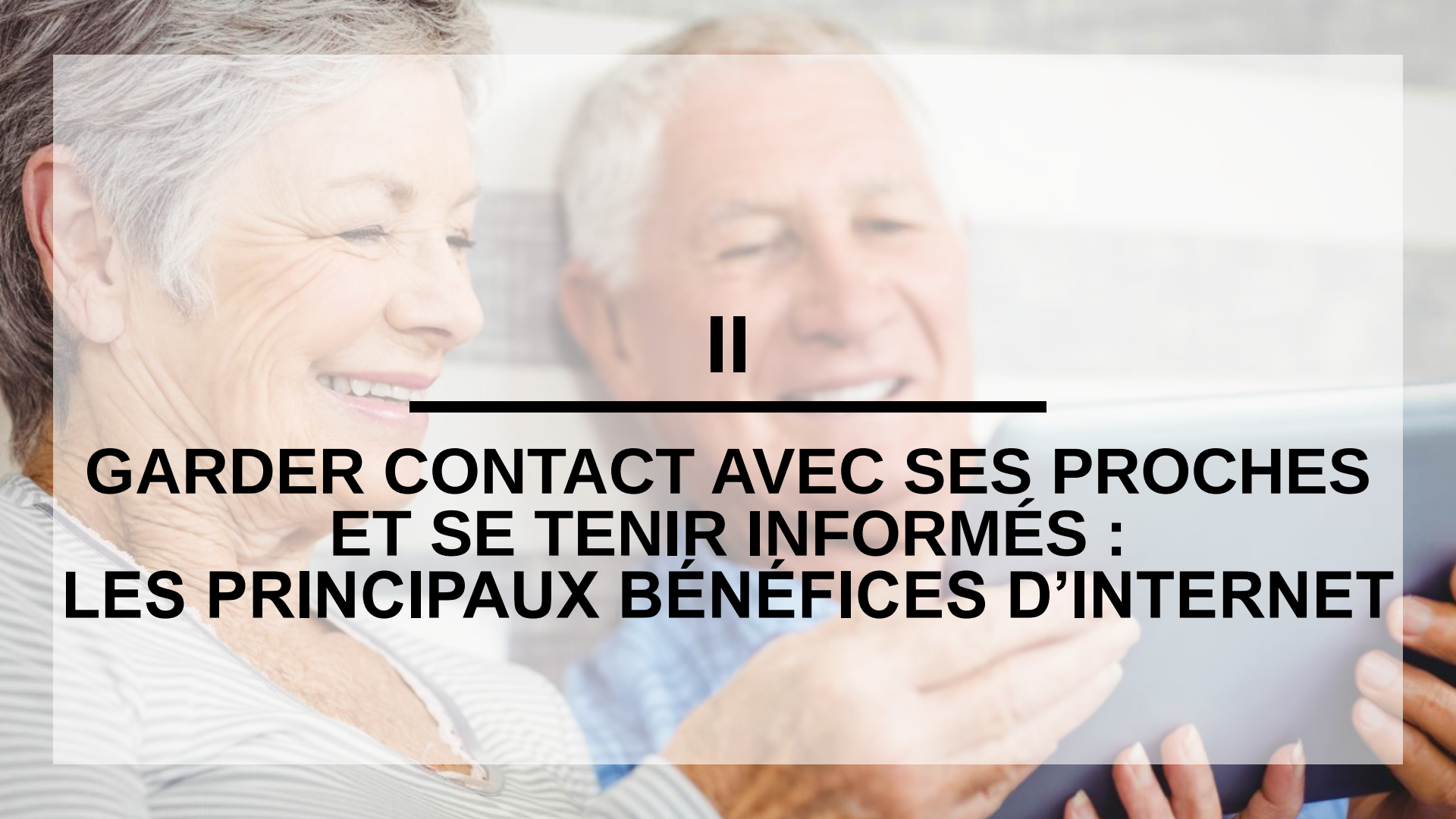
** Créations de code issues de la codification des réponses du poste Autre*

POUR CEUX QUI EN BÉNÉFICIENT, UN ACCOMPAGNEMENT QUI SATISFAIT

Q8. Avez-vous été satisfait de l'aide dont vous avez bénéficié ?
Base à ceux qui ont bénéficié d'une aide (n=525) – Une seule réponse possible







II

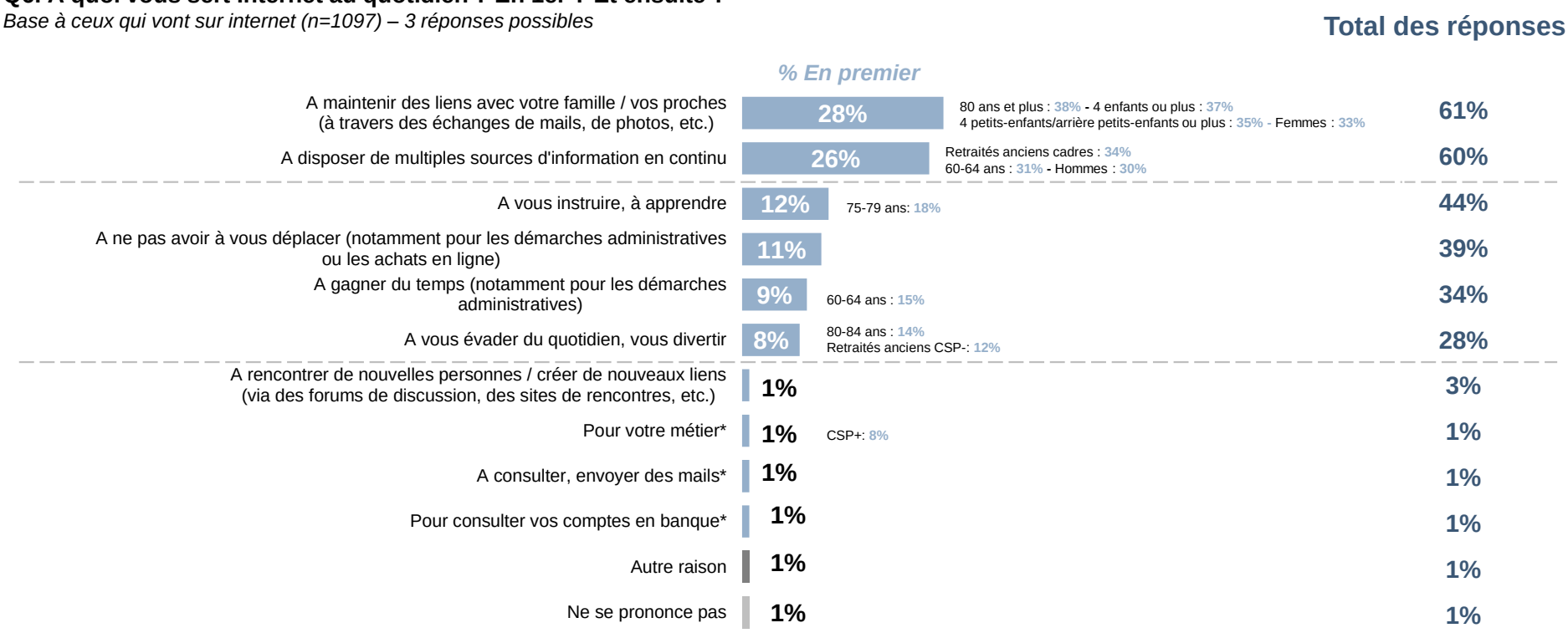
GARDER CONTACT AVEC SES PROCHES ET SE TENIR INFORMÉS : LES PRINCIPAUX BÉNÉFICES D'INTERNET

MAINTENIR LE LIEN SOCIAL ET SE TENIR INFORMÉS, LES PRINCIPAUX BÉNÉFICES D'INTERNET

UN MAINTIEN DU LIEN SOCIAL D'AUTANT PLUS MANIFESTE CHEZ LES 80 ANS ET PLUS

Q6. A quoi vous sert Internet au quotidien ? En 1er ? Et ensuite ?

Base à ceux qui vont sur internet (n=1097) – 3 réponses possibles



** Créations de code issues de la codification du poste Autre raison*

LES USAGES D'INTERNET AU QUOTIDIEN

PAROLES DE RÉPONDANTS

Q6. A quoi vous sert Internet au quotidien ? En 1er ? Et ensuite ?

Base à ceux qui vont sur internet (n=1097) – 3 réponses possibles

Exemples d'usages d'Internet

« Cela me sert pour mon travail, je suis en portage salarial (demandeur d'emploi) »

« Cela me sert à communiquer avec les membres de mon association et à gérer les adhérents et non adhérents qui s'adressent à nous »

« Pour communiquer avec ma famille et mes amis »

« Pour gérer la location de mon appartement »

« Cela me sert à consulter mes comptes bancaires »

« Pour envoyer des mails »

« J'ai besoin d'une connexion à Internet car j'ai une alarme connectée »

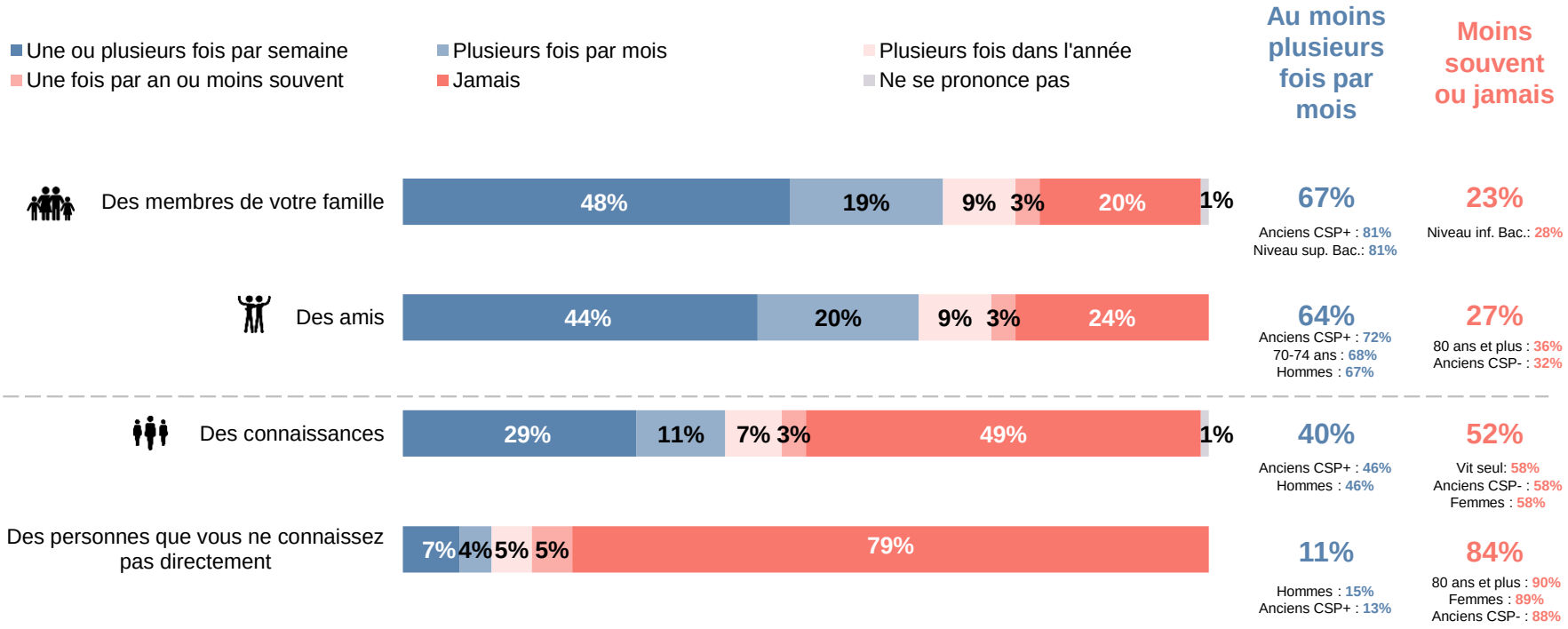
« Pour avoir la télévision et le téléphone surtout »

« Pour écrire des textes, pour faire des conférences et les envoyer à mon éditeur »

UN MOYEN D'ENTRETENIR DES CONTACTS RÉGULIERS AVEC SA FAMILLE ET SES AMIS

Q4. En moyenne, à quelle fréquence avez-vous des contacts par Internet avec… ?

Base à ceux qui vont sur internet (n=1097) – Une seule réponse possible

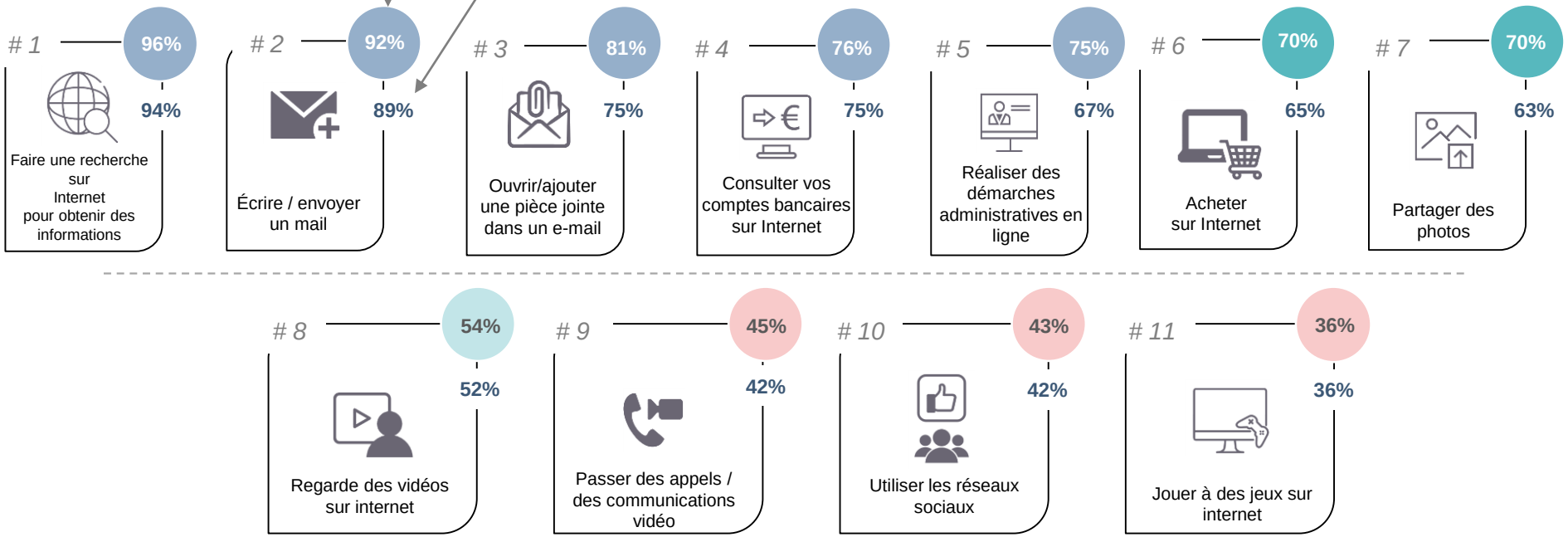


L'INTERNET VIDÉO ET SOCIAL, UN ESPACE ENCORE PEU INVESTI PAR LES PERSONNES DE 60 ANS ET PLUS

Q5. Effectuez-vous chacune des actions suivantes sur Internet… ?

Base à ceux qui vont sur internet (n=1097) – Une seule réponse possible par item

Notice de lecture : Réalise seul ou avec de l'aide / Réalise de façon autonome



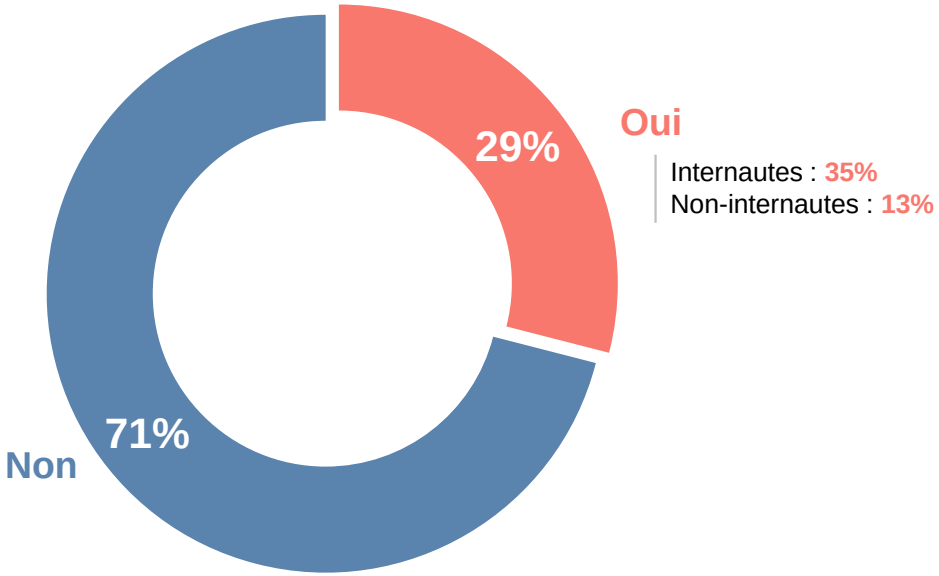
III

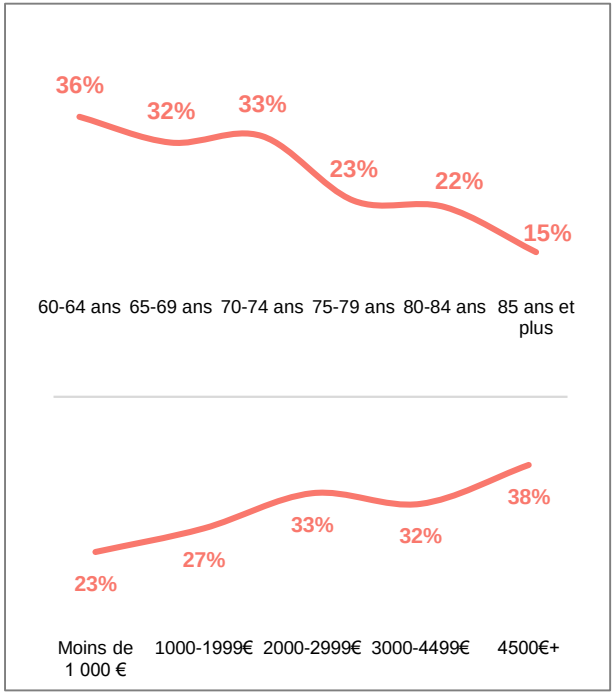
LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE : SOURCES DE CRISPATIONS !

PRÈS DE 3 PERSONNES ÂGÉES DE 60 ANS ET PLUS SUR 10 ONT DÉJÀ RENONCÉ À UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE EN LIGNE

Q10BIS. Avez-vous déjà renoncé à réaliser une démarche administrative en ligne parce que la démarche était trop compliquée ou que vous n'aviez pas accès à Internet ?

Base ensemble (n=1503) – Une seule réponse possible

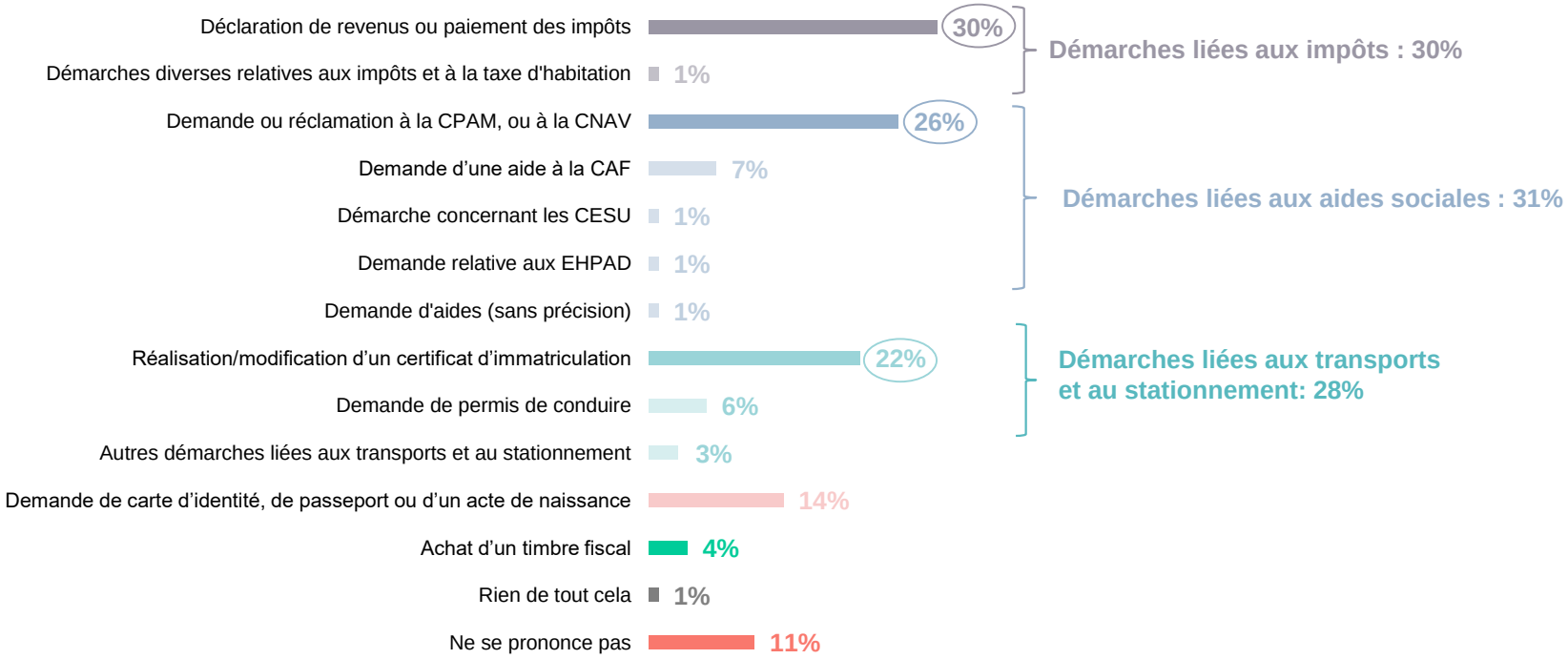




LES DÉMARCHES LIÉES AUX IMPÔTS ET AUX DEMANDES D'AIDES SOCIALES SONT CELLES QUI ONT LE PLUS SUSCITÉ D'ABANDON

Q10TER. Si oui, laquelle ou lesquelles ?

Base à ceux qui ont déjà renoncé à réaliser une démarche administrative en ligne (n=439) – Plusieurs réponses possibles



EXEMPLES DE DÉMARCHES EN LIGNE AUXQUELLES LES PERSONNES ONT RENONCÉ

PAROLES DE RÉPONDANTS

Q10TER. Si oui, laquelle ou lesquelles ?

Base à ceux qui ont déjà renoncé à réaliser une démarche administrative en ligne (n=439) – Plusieurs réponses possibles

Exemples de démarches en ligne auxquelles les personnes ont renoncé

« Pour une demande d'informations aux impôts »

« Dans le cadre d'une demande de stationnement pour personne handicapée »

« Pour une déclaration CESU »

« Pour entrer en contact avec la SNCF »

« Pour une demande auprès de EDF »

« Pour l'inscription pour bénéficier du statut d'auto-entrepreneur »

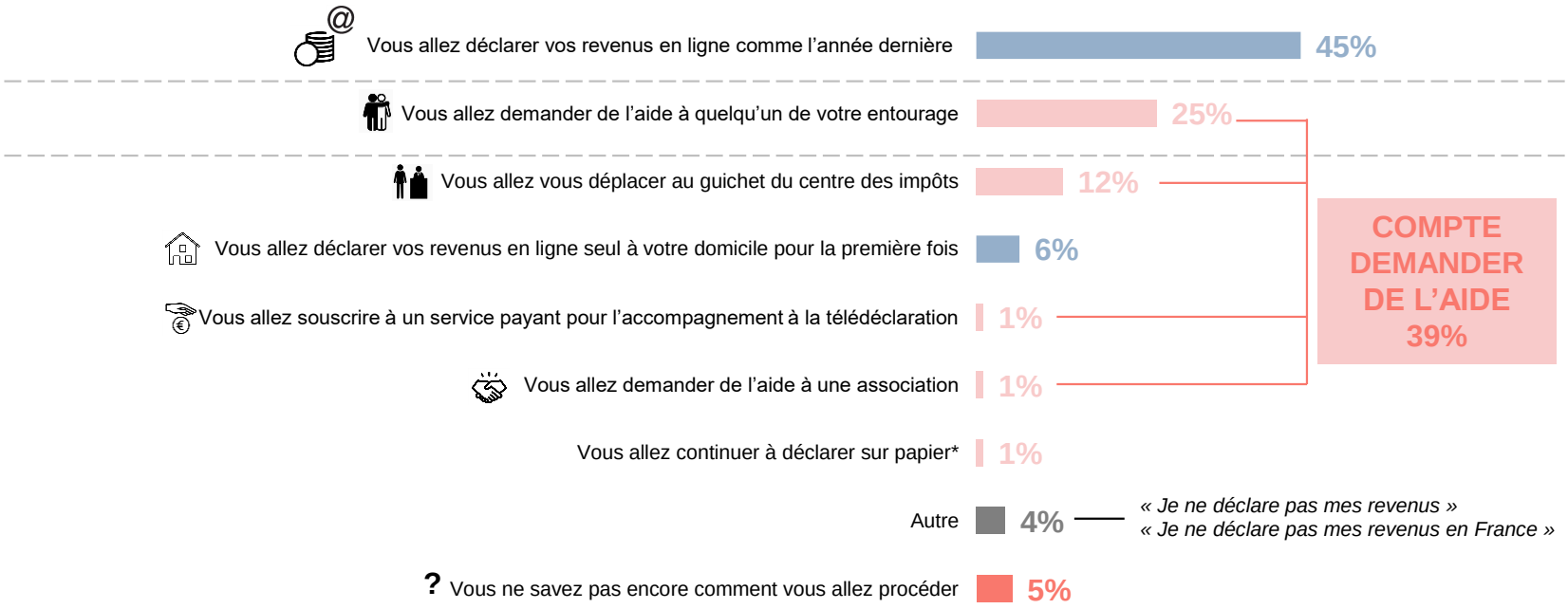
« Pour une demande de formulaire à la CAF »

« Pour une demande d'APA (Allocation personnalisée d'autonomie) »

UN QUART DES 60 ANS ET PLUS VONT DEMANDER DE L'AIDE À LEUR ENTOURAGE POUR LA TÉLÉDÉCLARATION L'ANNÉE PROCHAINE

Q10. A partir de 2019, la télédéclaration deviendra obligatoire pour l'ensemble des contribuables. Vous-même, savez-vous comment vous aller procéder l'année prochaine pour déclarer vos revenus ?

Base ensemble (n=1503) – Une seule réponse possible



** Créations de code issues de la codification du poste Autre*

PROJECTIONS FACE À LA TÉLÉDÉCLARATION

PAROLES DE RÉPONDANTS

Q10. A partir de 2019, la télédéclaration deviendra obligatoire pour l'ensemble des contribuables. Vous-même, savez-vous comment vous aller procéder l'année prochaine pour déclarer vos revenus ?

Base ensemble (n=1503) – Une seule réponse possible

Paroles de répondants

« Soit c'est mon fils qui le fait pour nous sur Internet, soit on sera aidés par la mairie »

« Je vais le faire dans une banque auprès d'un employé comme je le fais habituellement »

« C'est mon mari qui s'occupe de tout ce qui est Internet »

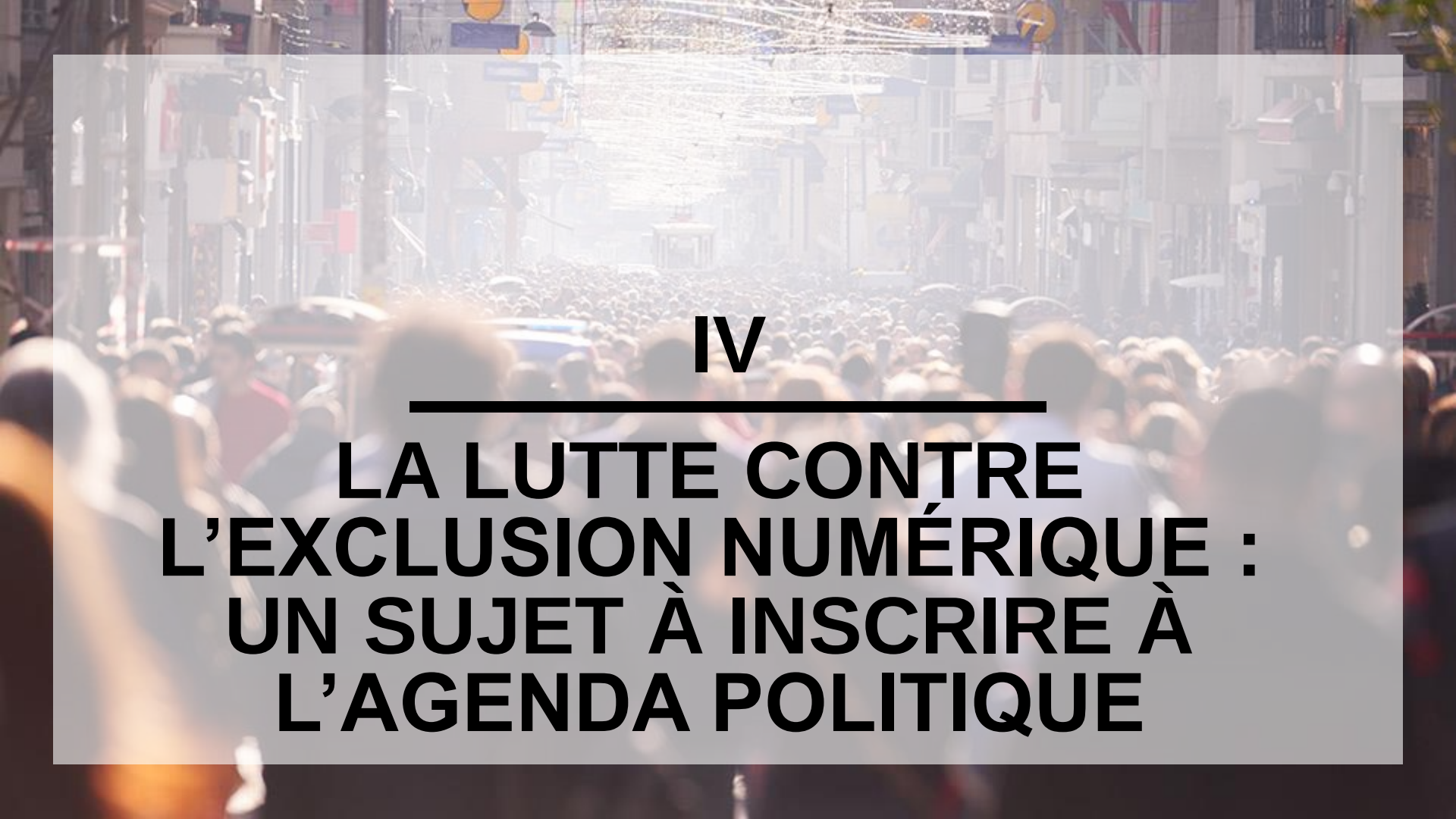
« Je vais à la Maison des services à La Poste »

« Je vais demander de l'aide à mon conseiller financier »

*« **Je vais continuer à le faire sur papier par sécurité** »*

« J'ai un curateur qui s'occupe de tout »

*« **Je ne le ferai pas même si c'est obligatoire**, car je n'en ai pas envie et je suis perdu face à Internet mais même si je pouvais le faire je ne le ferais pas car je ne veux pas qu'on m'oblige à faire des choses et j'irais au bureau des impôts et me plaindre »*



IV

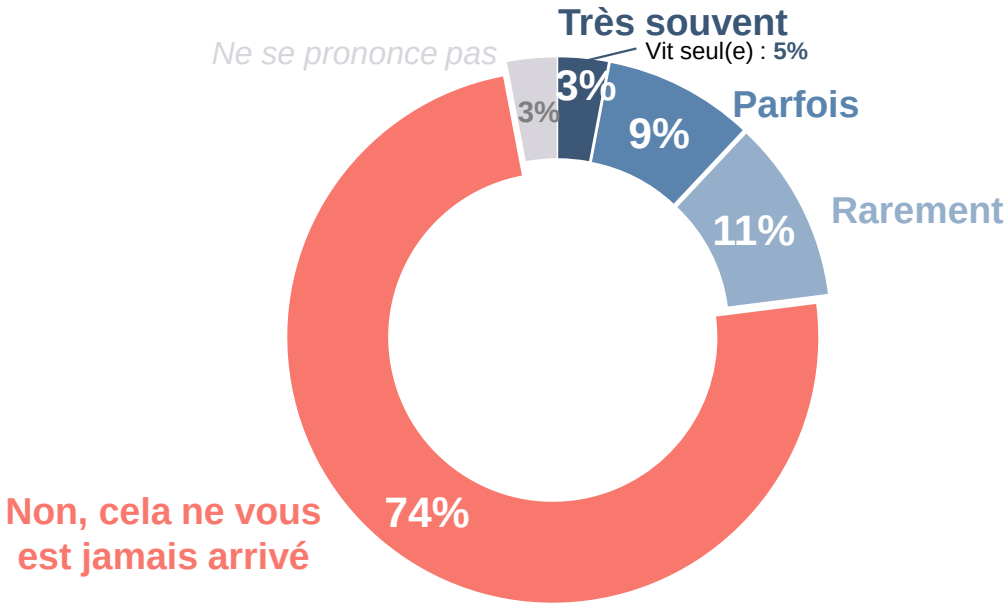
LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE : UN SUJET À INSCRIRE À L'AGENDA POLITIQUE

PRÈS D'1/4 DES 60 ANS ET PLUS SE SONT DÉJÀ SENTIS EXCLUS EN RAISON DE LEUR IGNORANCE EN MATIÈRE D'OUTILS DIGITAUX

RAPPEL : **27%** DES FRANÇAIS ÂGÉS DE 60 ANS ET PLUS N'UTILISENT PAS INTERNET

Q13. Vous arrive-t-il de vous sentir exclu de votre entourage parce que vous ne savez pas bien utiliser Internet et les réseaux sociaux (comme Facebook), ce qui vous empêche de suivre certaines discussions, de voir des photos de vos proches, d'avoir de leurs nouvelles, etc. ?

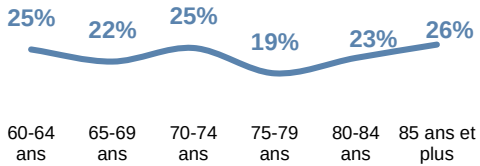
Base ensemble (n=1503) – Une seule réponse possible



TOTAL S'EST DÉJÀ SENTI EXCLU 23%

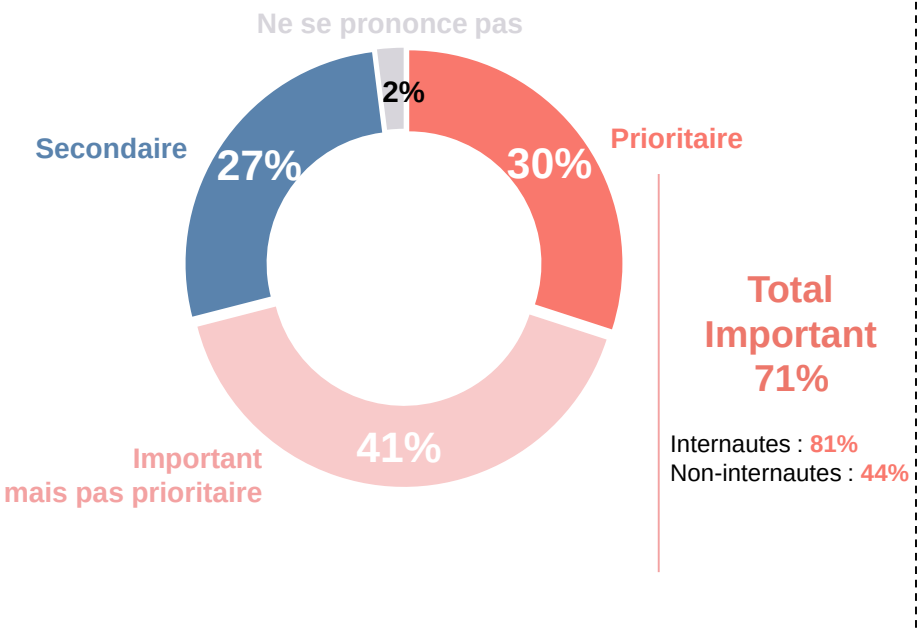
Actifs CSP- : **37%**
A bénéficié d'une formation: **32%**

Internautes : **24%**
Non-internautes : **20%**

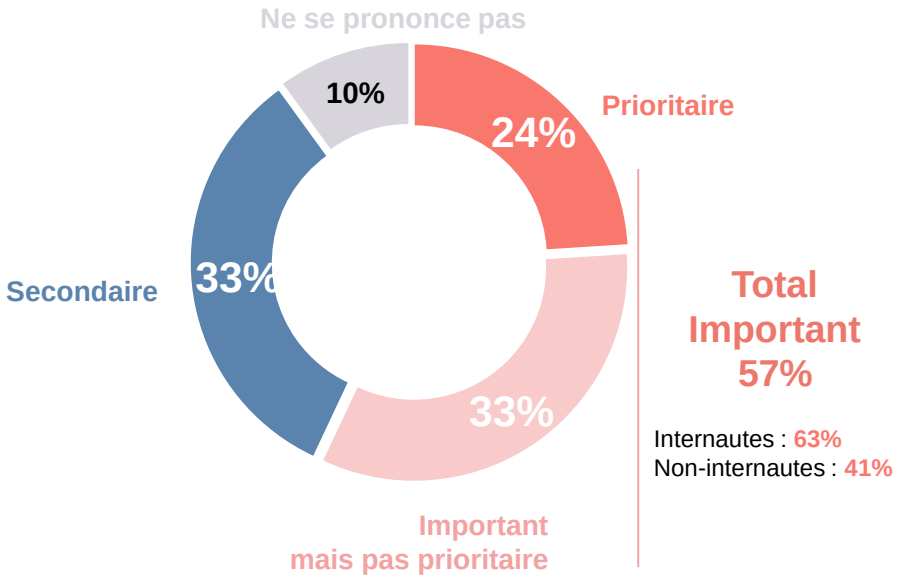


DANS CE CONTEXTE, LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE EST UN ENJEU IMPORTANT DONT LE GOUVERNEMENT DEVRAIT DAVANTAGE PRENDRE LA MESURE

Q11. Pour vous personnellement, la lutte contre l'exclusion numérique, c'est-à-dire le fait d'aider les personnes à accéder à Internet et aux outils informatiques et à savoir les utiliser, est-elle un sujet prioritaire, important mais pas prioritaire ou secondaire ?
Base ensemble (n=1503) – Une seule réponse possible

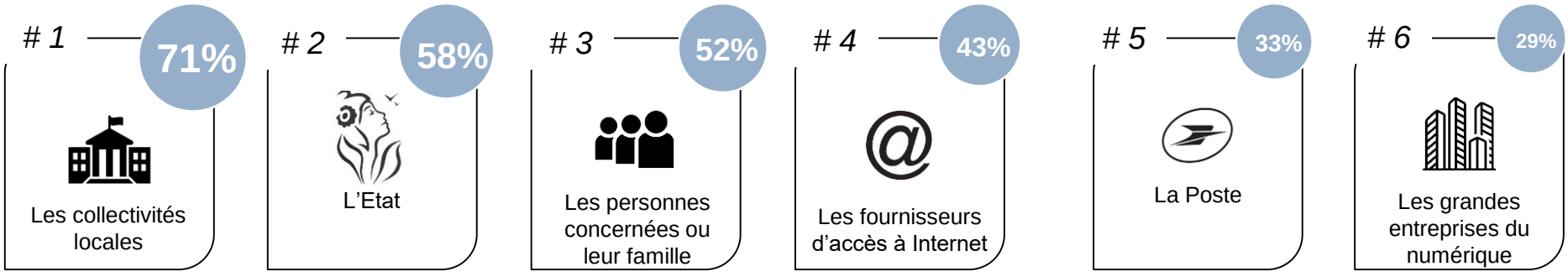


Q11B. Et pour le Gouvernement, d'après ce que vous en savez, diriez-vous que la lutte contre l'exclusion numérique est un sujet prioritaire, important mais pas prioritaire ou secondaire ?
Base ensemble (n=1503) – Une seule réponse possible



LES COLLECTIVITÉS LOCALES ET L'ETAT, LES ACTEURS JUGÉS LES PLUS LÉGITIMES POUR PRENDRE EN CHARGE LES FORMATIONS

Q12. Selon vous, quel(s) acteur(s) devrait/-ent prendre en charge les formations pour lutter contre l'exclusion numérique ?
Base ensemble (n=1503) – Plusieurs réponses possibles



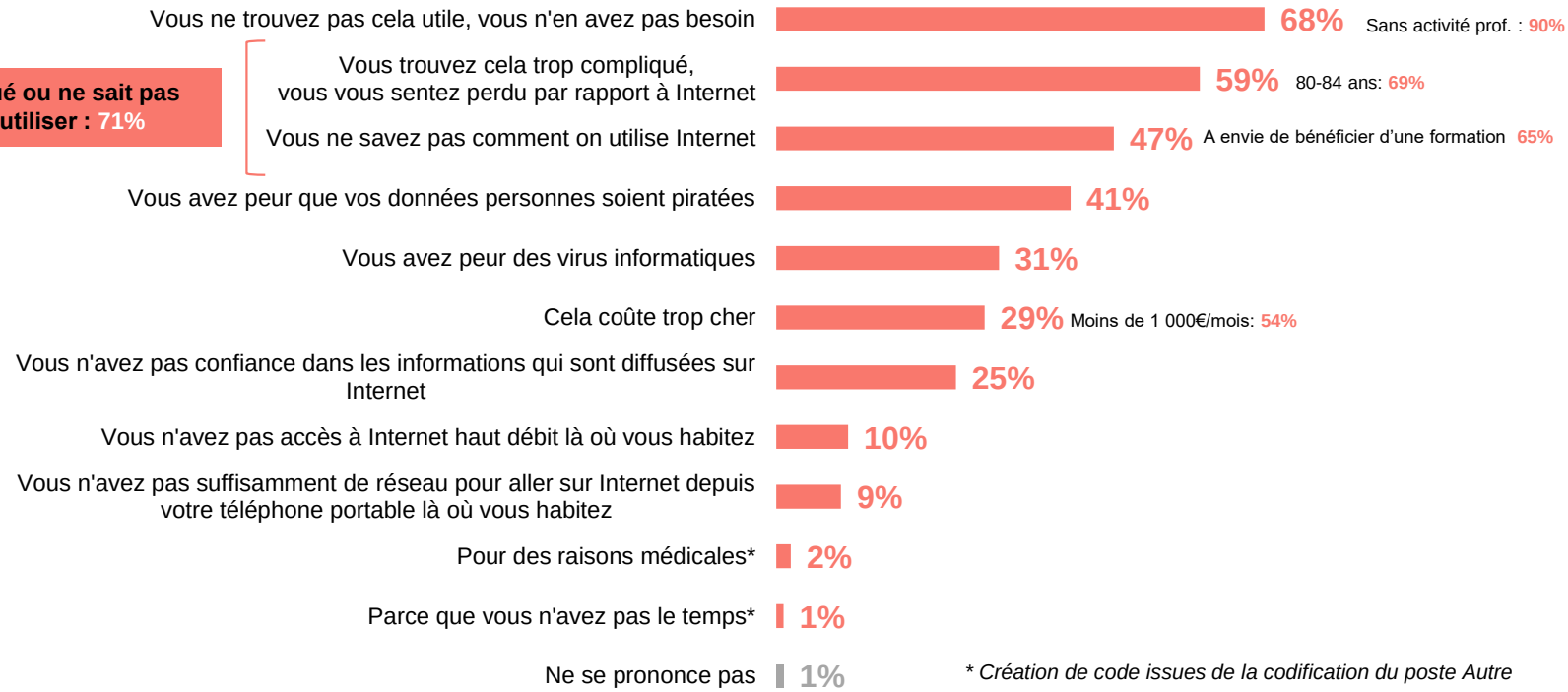
Ne se prononce pas 5%

ATTENTION CEPENDANT, CEUX QUI N'UTILISENT PAS INTERNET NE L'EXPLIQUENT PAS SEULEMENT PAR UN MANQUE DE MAÎTRISE, MAIS AUSSI PAR UN MANQUE D'INTÉRÊT

Q3. Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous pas Internet ?

Base à ceux qui ne vont jamais sur internet (n=406) – Plusieurs réponses possibles

Trop compliqué ou ne sait pas comment l'utiliser : 71%



** Création de code issues de la codification du poste Autre*

RAISONS DE NON-UTILISATION D'INTERNET

PAROLES DE RÉPONDANTS

Q3. Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous pas Internet ?

Base à ceux qui ne vont jamais sur internet (n=406) – Plusieurs réponses possibles

Paroles de personnes déclarant ne pas utiliser Internet

« Je suis mal voyante »

« Je suis trop vieux »

*« **Cela ne m'intéresse pas** »*

« A mon âge, je ne suis plus capable »

*« J'ai travaillé sur Internet pendant de longues années, et **je suis en saturation d'internet, je n'en veux pas chez moi** »*

« Je suis trop ignare et trop bête »

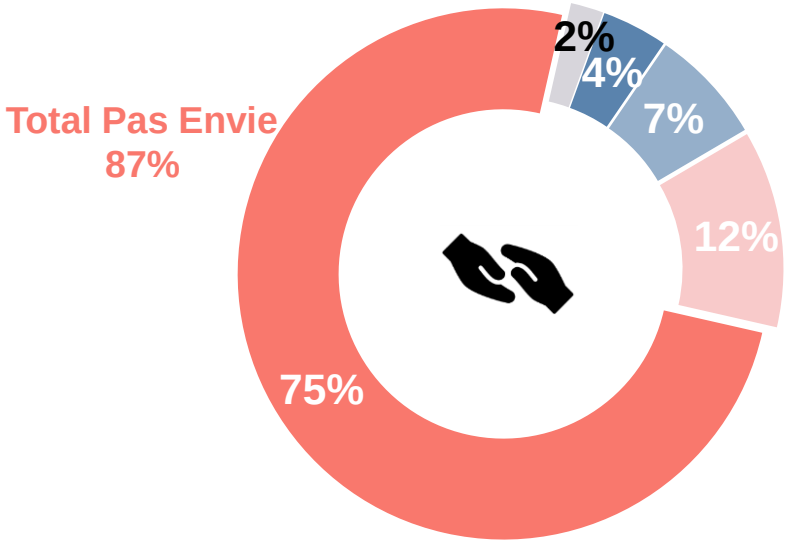
*« **Je n'ai pas envie d'essayer quelque chose de nouveau, je suis trop âgé** »*

« Personne n'a le temps pour m'expliquer et le temps me manque pour les cours »

« Je ne suis pas en état psychologique »

LES NON-INTERNAUTES, UNE POPULATION PEU RÉCEPTIVE À L'IDÉE D'UN ACCOMPAGNEMENT

Q9. Auriez-vous envie de bénéficier d'une aide ou d'une formation pour utiliser Internet, un smartphone ou un ordinateur ?
Base non-internautes (n=406) – Une seule réponse possible



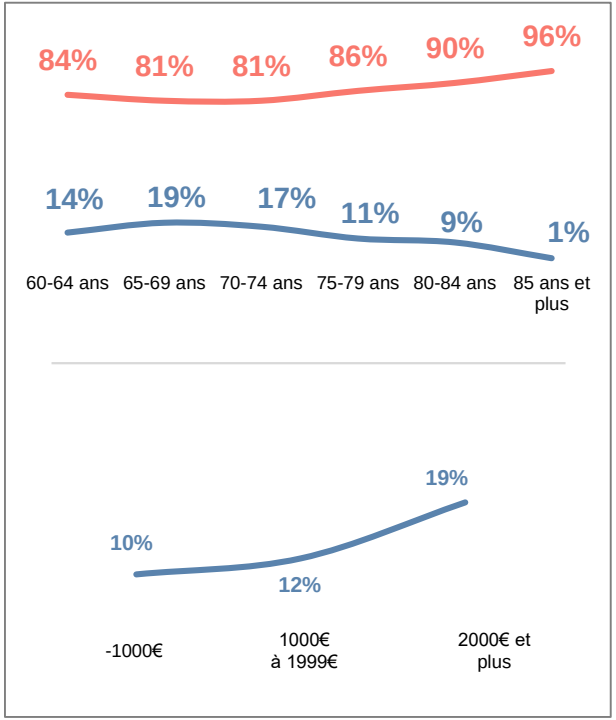
Total Envie
11%

Hommes : 14%

Chez ceux qui se sont **déjà sentis exclus de leur entourage** parce qu'ils ne savaient pas utiliser Internet : 30%

A **déjà renoncé à une démarche administrative en ligne** : 22%

Chez ceux qui vont rarement sur Internet : 24%



Oui, très envie | Oui, plutôt envie | Non, pas vraiment envie | Non, pas du tout envie | Ne se prononce pas

CONTACTS – Pôle Society
Quentin LLEWELLYN – quentin.llewellyn@csa.eu
Thomas GENTY – thomas.genty@csa.eu
Abigaïl VACHER – abigail.vacher@csa.eu