



**Présentation de quelques éléments
de l'enquête Conditions de vie et Aspirations CREDOC sur
les usages du numérique dans les relations aux services publics**

31 mai 2017

Sandra Hoibian
Pôle Evaluation et société



- Le Baromètre du numérique s'appuie sur des questions intégrées depuis 2001 dans les vagues de **juin** de **l'enquête Conditions de vie et Aspirations du CREDOC**, dispositif existant depuis 1978
- Terrains réalisés en **face-à-face**, le questionnaire est passé au domicile de la personne interrogée, sous CAPI (avec des ordinateurs portables équipés en logiciel Converso).
- L'enquête est conduite selon la **méthode des quotas** auprès de 2000 personnes résidant en France métropolitaine (hors Corse), *cf.* p. suivante
- Un dispositif spécifique pour le baromètre du numérique : Un sur-échantillon de personnes âgées de **12 ans à 17 ans**, avec un questionnaire spécifique destiné aux 12-17 ans : avec une partie réservée aux parents, tutoiement dans les questions, et questionnaire plus court, mise en place d'un réseau d'enquêteurs dédié pour distinguer les deux échantillons



LE PLAN DE SONDAGE :

L'échantillon de 2 000 interviews est représentatif des individus habitant en France métropolitaine (hors Corse) âgés de 18 ans et plus, sélectionnés selon la méthode des quotas :

A l'intérieur des 9 ZEAT

Taille de l'unité urbaine (en 9 modalités : moins de 2 000 habitants - de 2 000 à 5 000 habitants - de 5 000 à 10 000 habitants - de 10 000 à 20 000 habitants - de 20 000 à 50 000 habitants - de 50 000 à 100 000 habitants - de 100 000 à 200 000 habitants - plus de 200 000 habitants - Paris et agglomération)

Sexe de l'interviewé,

Age de l'interviewé en 5 modalités (18 à 29 ans - 30 à 49 ans - 50 à 59 ans - 60 à 69 ans - 70 ans et plus),

PCS de l'interviewé en 8 modalités (travailleur indépendant - cadre et profession libérale - profession intermédiaire - employé - ouvrier - étudiant - au foyer - retraité).

RÉSEAU D'ENQUÊTEURS / RÈGLES DE DISPERSION :

200 enquêteurs formés, sur 280 points de chute. Des règles de dispersion strictes sont imposées : une seule personne interrogée par foyer, une seule personne interrogée par entrée d'immeuble, un pas de 4 est observé pour les maisons individuelles, etc.

LES CONTRÔLES DE QUALITÉ MIS EN ŒUVRE : ils sont principalement de deux ordres.

Les contrôles postaux ont pour but de vérifier la réalité de l'interview, sa durée, son lieu de réalisation et l'exactitude de certaines réponses. Sur une vague autour de 400 lettres de contrôle sont envoyées à des interviewés de l'ensemble des enquêteurs, avec un taux de retour de 52%.

Les contrôles téléphoniques portent sur environ 400 questionnaires (20% de l'ensemble). Contrairement aux contrôles postaux, pour lesquels les interviewés ont été désignés de manière aléatoire, les contrôles téléphoniques sont réalisés en fonction d'indicateurs de qualité (durée trop courte, informations manquantes, trop de « ne sait pas » ou de non réponse, imprécisions sur la profession notamment, etc.).

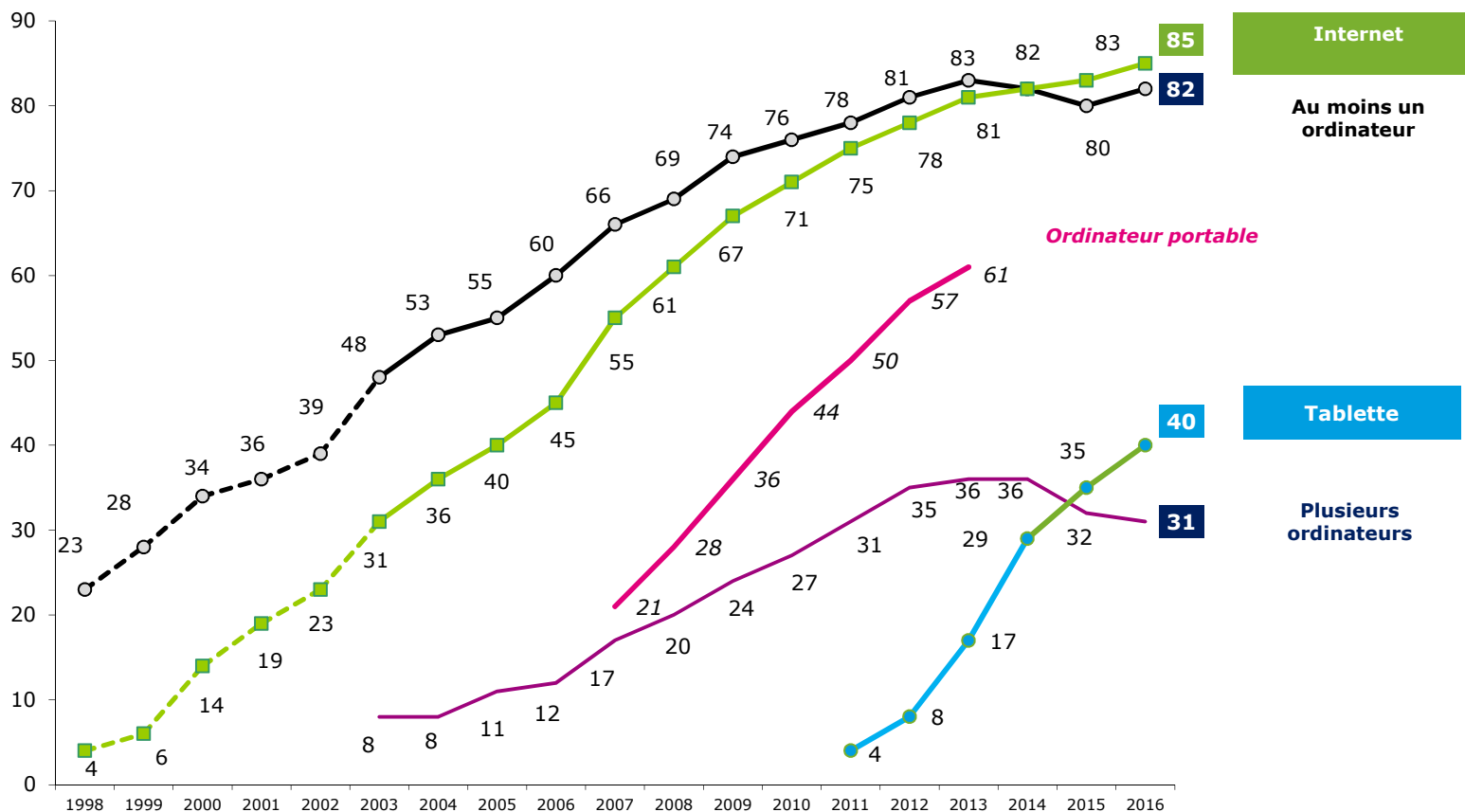


LA FORMIDABLE DIFFUSION DES TIC



Taux d'équipement à domicile (en %)

- Champ : ensemble de la population -



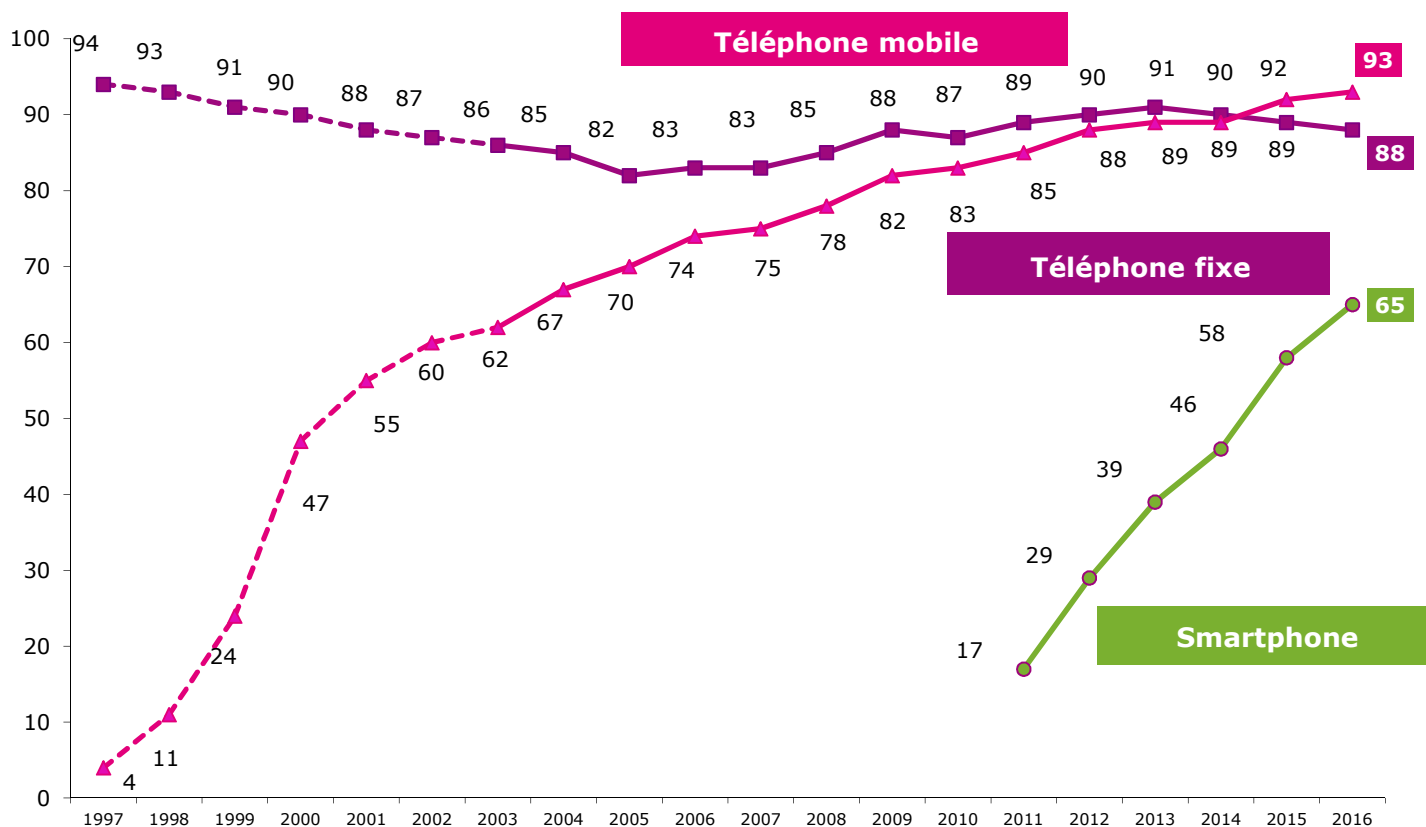
Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations ».



L'ÉQUIPEMENT EN SMARTPHONE PROGRESSE EN MOYENNE DE + 7 POINTS PAR AN (+ 19 POINTS EN DEUX ANS)

Taux d'équipement en téléphone mobile, téléphone fixe et Smartphone (en %)

- Champ : ensemble de la population -



Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations ».



*Vitesse de diffusion de quelques biens de consommation
Nombre d'années pour que le taux d'équipement passe de 10 à 20%*

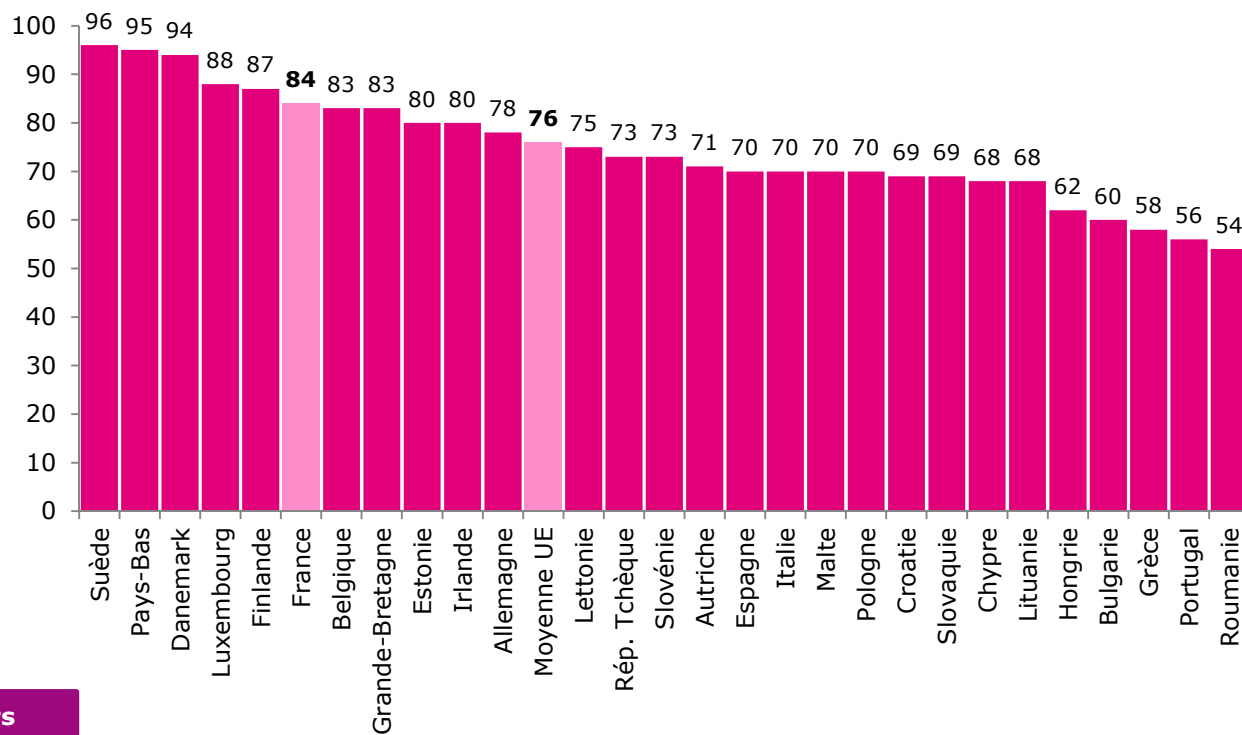
Tablette	1 année (au cours de 2013)
Smartphone	1 année (au cours de 2010)
Lecteur DVD	1 année (à cheval entre 2001 et 2002)
Appareil photo numérique	1 an et demi (au cours de 2003 et 2004)
Internet	2 années (de 1999 à 2001)
Téléphone mobile	1 année (au cours de 1998)
Télévision couleur	2 années (de 1974 à 1976)
Télévision noir et blanc	3 années (de 1959 à 1962)
Magnétoscope	3 années (de 1985 à 1988)
Chaîne Hi-Fi	4 années (de 1979 à 1983)
Lave-linge	4 années (de 1954 à 1958)
Réfrigérateur	4 années (de 1954 à 1958)
Lave-vaisselle	7 années (de 1976 à 1983)
Ordinateur	9 années (de 1988 à 1997)
Téléphone fixe	9 années (de 1963 à 1972)

Source : CREDOC (pour le téléphone mobile, le magnétoscope, Internet et l'ordinateur), INSEE (pour le téléphone fixe, la chaîne Hi-Fi, la télévision couleur, le réfrigérateur, le lave-linge, le lave-vaisselle), GfK (pour les appareils photo numériques et les lecteurs DVD)



Taux de connexion à internet à domicile (en %)

- Champ : foyers équipés -



75% des foyers équipés en France, contre 67% en moyenne dans l'UE (octobre 2015, ES438)

Source : Commission Européenne, Eurobaromètre spécial n°423, février 2015



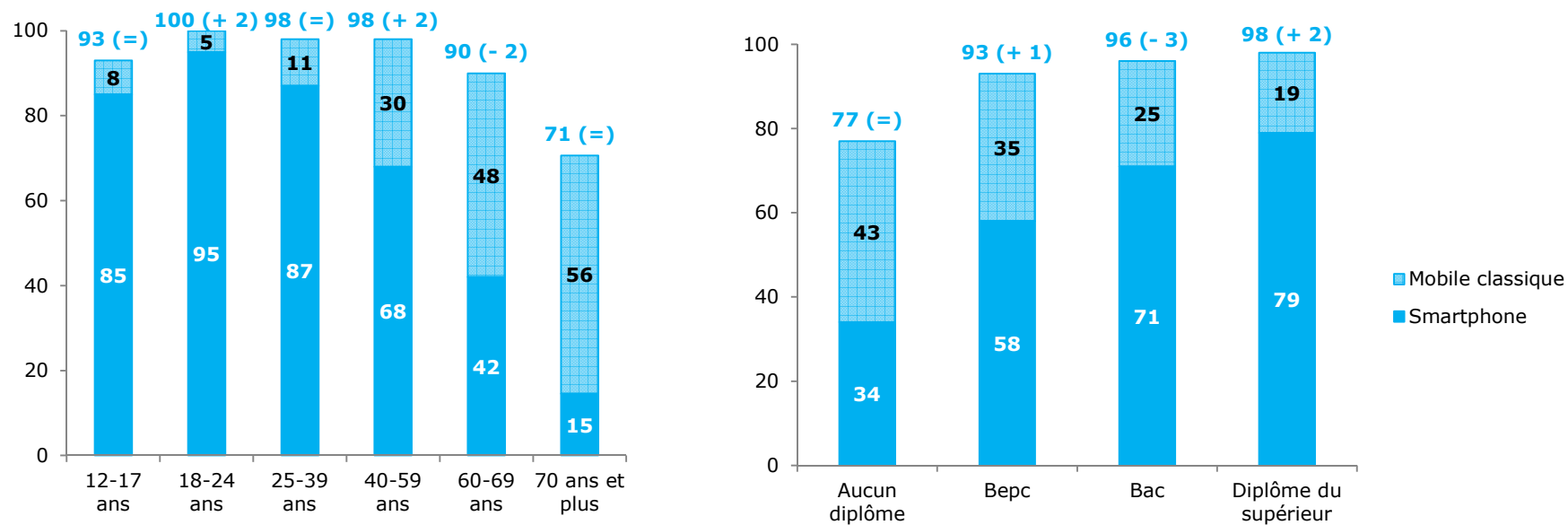
Des équipements inégalement répartis



LE SMARTPHONE EST ENCORE PEU PRÉSENT CHEZ LES SÉNIORS ET LES NON DIPLÔMÉS

Chez les plus de 60 ans et les non diplômés, les smartphones restent moins répandus que les téléphones mobiles classiques (en %)

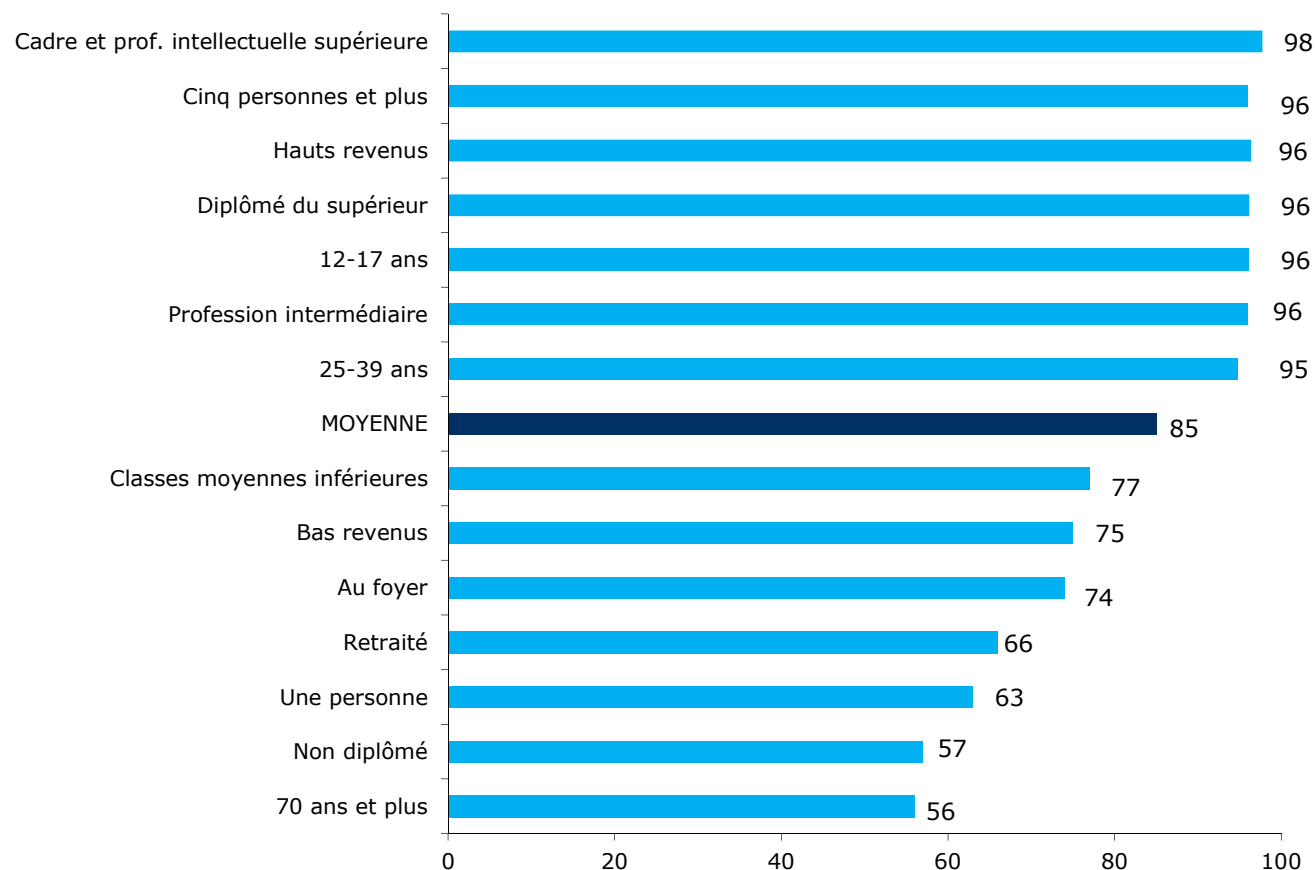
- Champ : ensemble de la population -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2016.



Taux de connexion internet à domicile (en %)



Même s'il se démocratise, l'accès à internet à domicile reste corrélé à l'âge, au diplôme, à la situation professionnelle et aux revenus

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2016.



15% des personnes interrogées n'ont pas de connexion internet à domicile

Ces personnes sont :

- **Plus souvent des femmes**
- **Âgés**
- **Vivant seuls**
- **Non diplômés surreprésentés**
- **Personnes au foyer et retraités surreprésentés**
- **Avec un faible niveau de vie**

Ces personnes sont également moins équipées :

- **En téléphone fixe (55% vs 88%)**
- **En téléphone mobile (75% vs 93%)**
- **En ordinateur (16% vs 82%)**







Pour quelle raison principale ne disposez-vous pas de connexion internet à domicile ?

- Champ : population de 12 ans et plus ne disposant d'un accès à internet à domicile, en % -

Si le manque d'intérêt prime, la moitié des non équipés subit néanmoins cette situation



Les abonnements proposés ou l'achat d'un terminal adéquat sont trop chers	16	
La connexion mobile à internet est suffisante.....	4	
C'est trop compliqué à installer et à utiliser.....	9	
Là où vous habitez, la connexion n'est pas assez rapide, pas disponible.	1	
Cela ne vous intéresse pas	54	
Vous vous connectez dans d'autres lieux: travail, cyber café,	5	
Autre raison	11	
Total (yc nsp)	100	

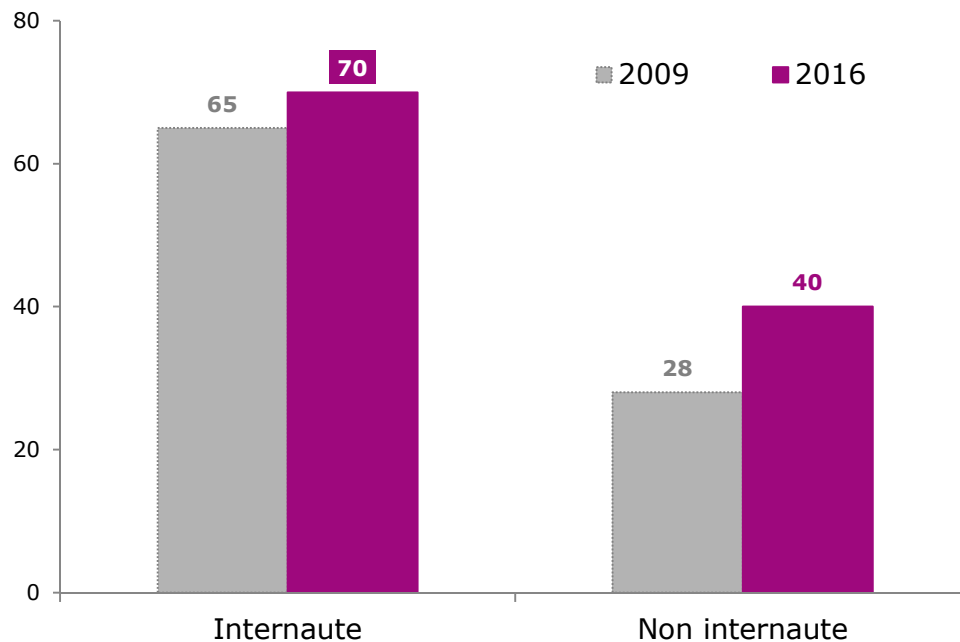
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2016.



La société digitale



% pensent qu'avoir accès à internet est très ou assez important pour se sentir intégré dans la société)



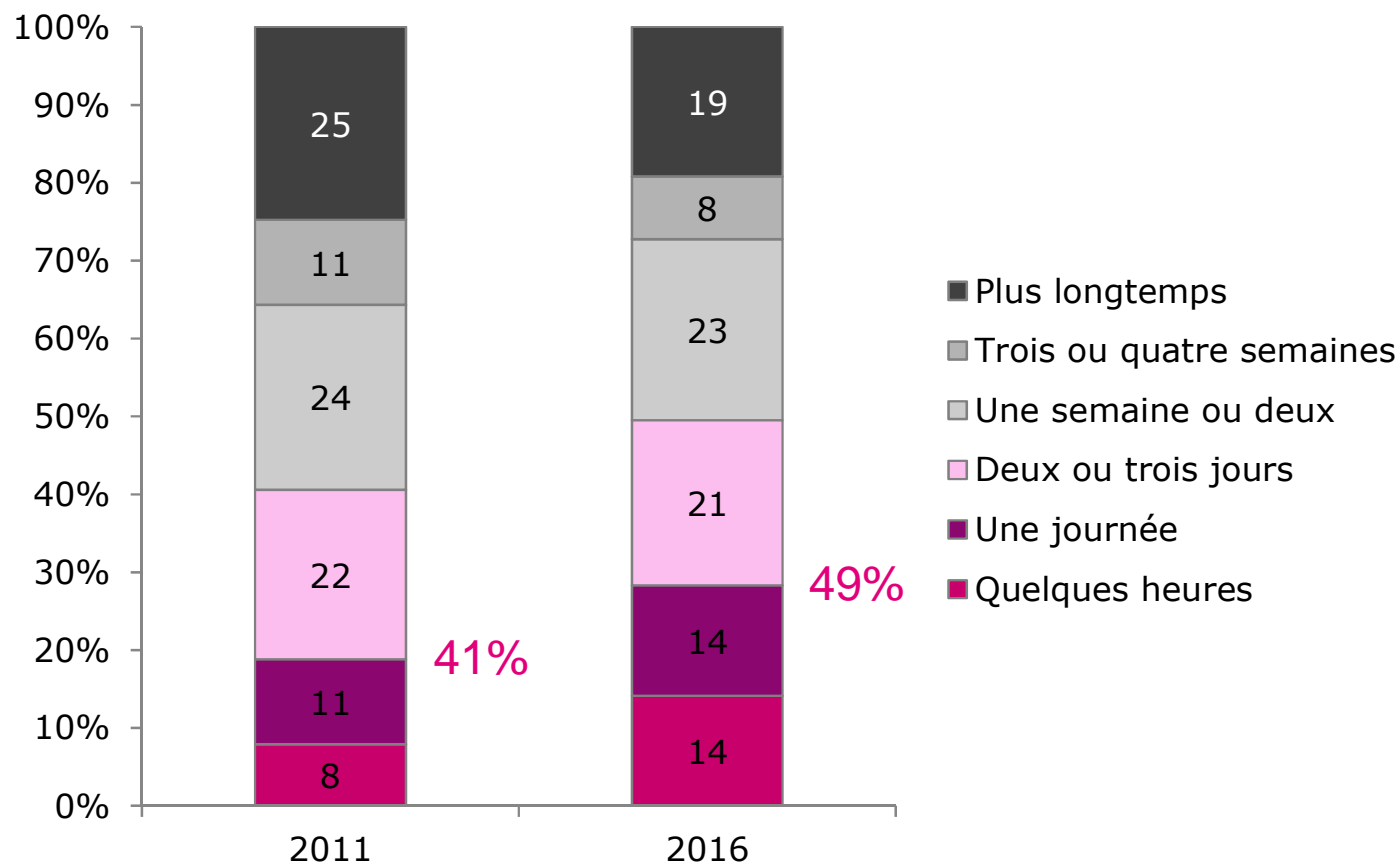
Deux personnes sur trois pensent qu'avoir accès à internet est important pour se sentir intégré (65% vs 54% en 2009)

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations ».



Combien de temps pouvez-vous vous passer d'internet sans que cela vous manque ?

- Champ : internautes de 12 ans et plus, en % -



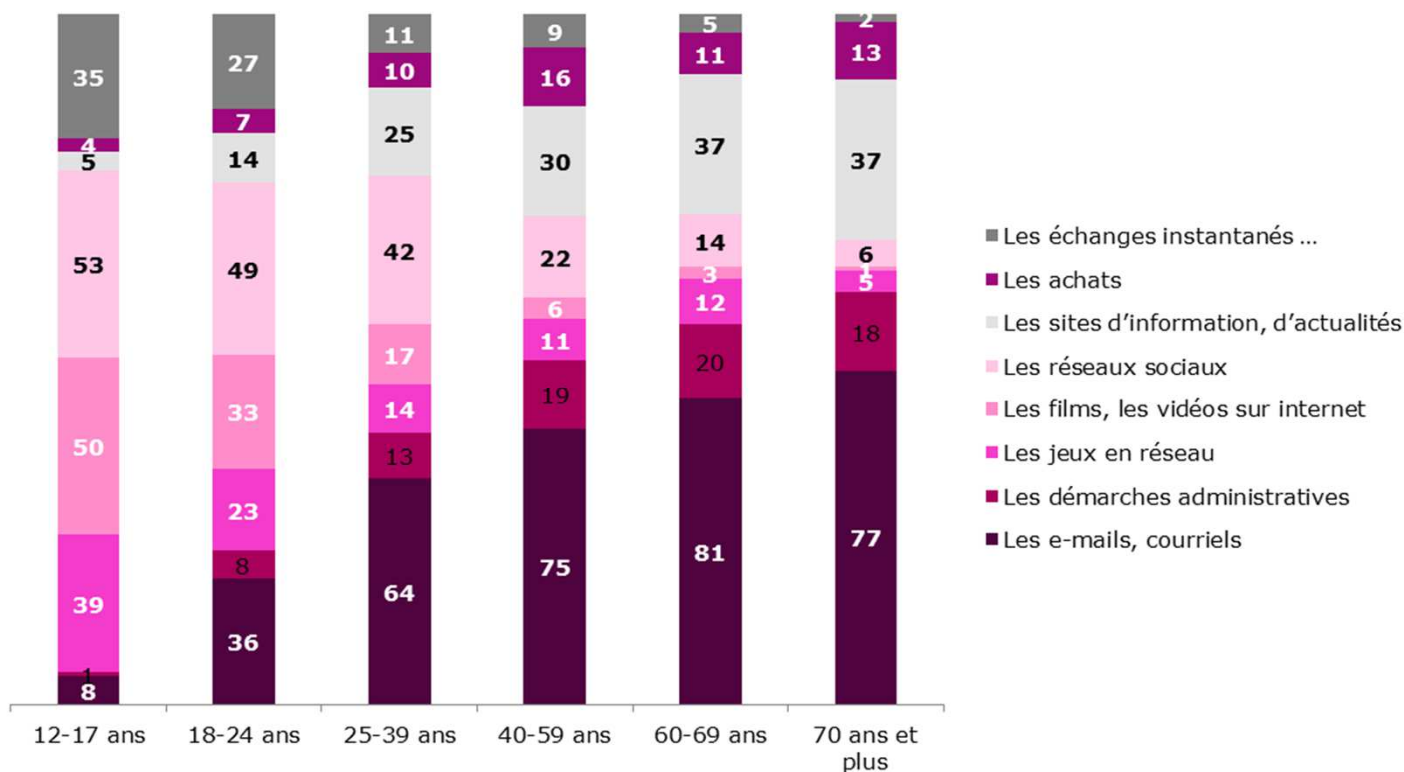
Source : CREDOC, Enquête «Conditions de vie et Aspirations », juin 2016.



Ce dont les internautes auraient le plus de mal à se passer : les réseaux sociaux avant 25 ans, les mails ensuite

Les usages administratifs sont plus souvent cités par les plus âgés comme des usages dont il est difficile de se passer

- Champ : internautes de 12 ans et plus, en % -



Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2016.



Les relations avec les services publics



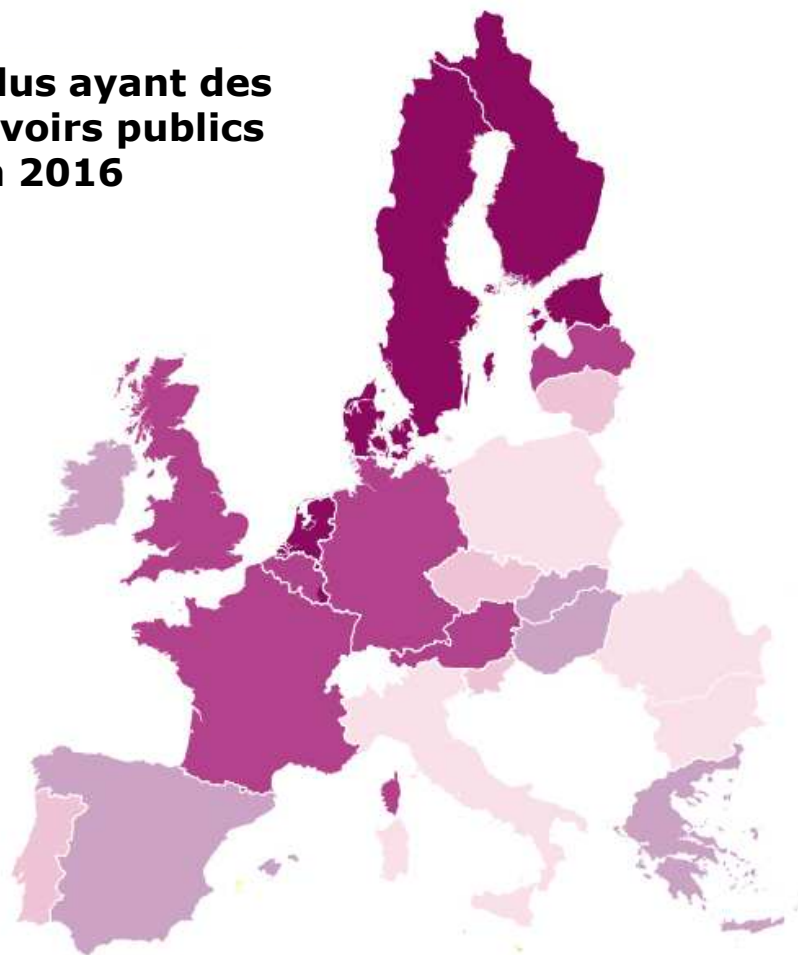
Pourcentage d'individus ayant des contacts avec les pouvoirs publics en ligne en Europe en 2016

(champ : 16-75 ans)

avec les pouvoirs publics en ligne en Europe

- Moins de 30 %
- De 30 % à 45 %
- De 45 % à 52 %
- De 52 % à 72 %
- Supérieur à 72 %

Source : Eurostat 2016.



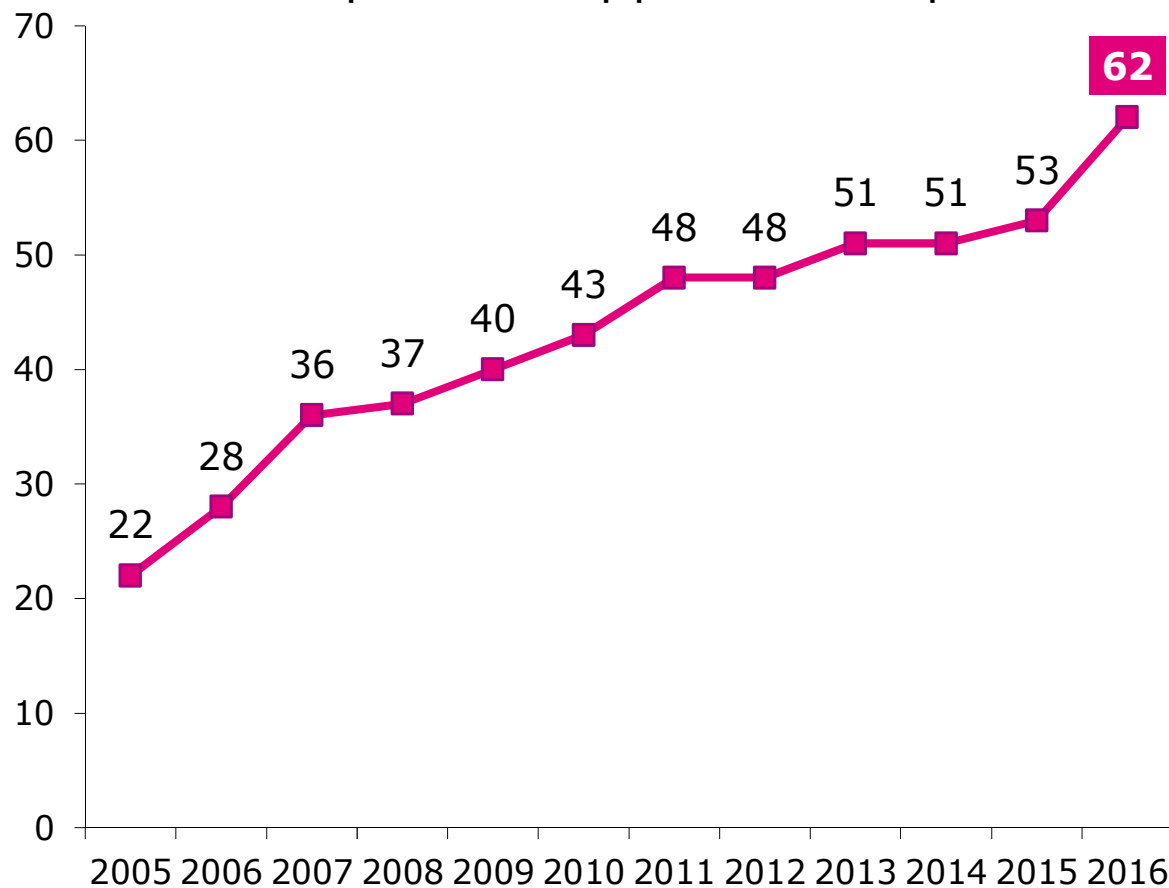
En moyenne, en 2016, 48 % des Européens contactent les services publics grâce à internet. Avec 66 % de contacts, la France arrive au 8e rang, certes loin derrière les pays nordiques (88 % au Danemark) mais devant l'Allemagne (55 %), la Belgique (55 %) ou le Royaume-Uni (53 %),

Source : Eurostat 2016



Proportion d'individus ayant effectué des démarches administratives et fiscales sur internet au cours des 12 derniers mois (en %)

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus



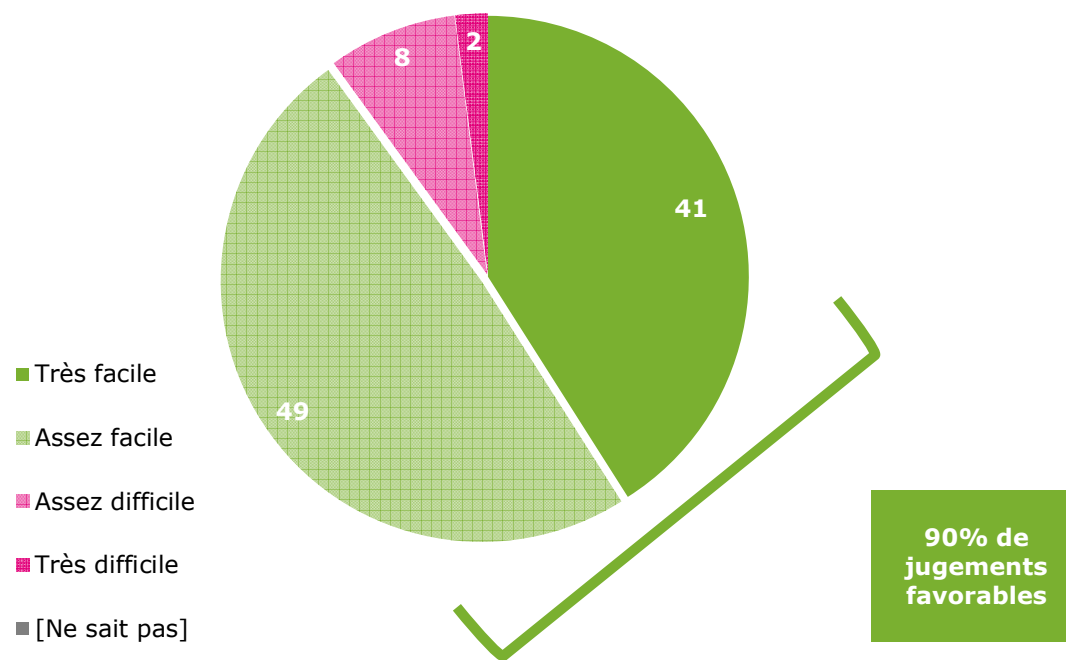
57% chez les 18 ans et plus

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2016.



Au cours des douze derniers mois, vous avez effectué des démarches administratives et fiscales sur internet. Globalement, diriez-vous que cela a été ?

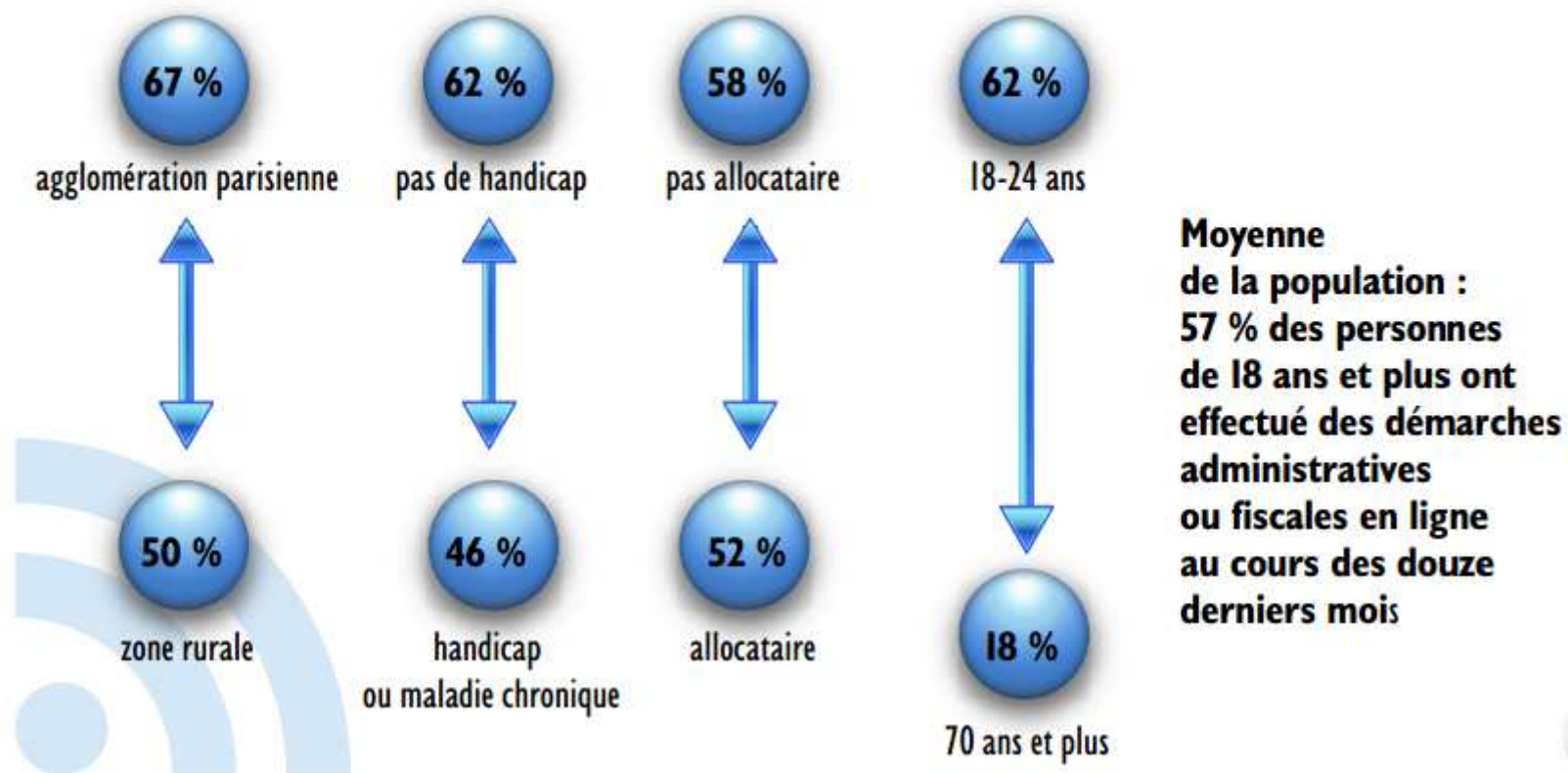
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus ayant accompli une démarche administrative ou fiscale en ligne au cours des douze derniers mois, en % -



Source : Baromètre du Numérique (ARCEP-CGE-Agence du numérique), édition 2016



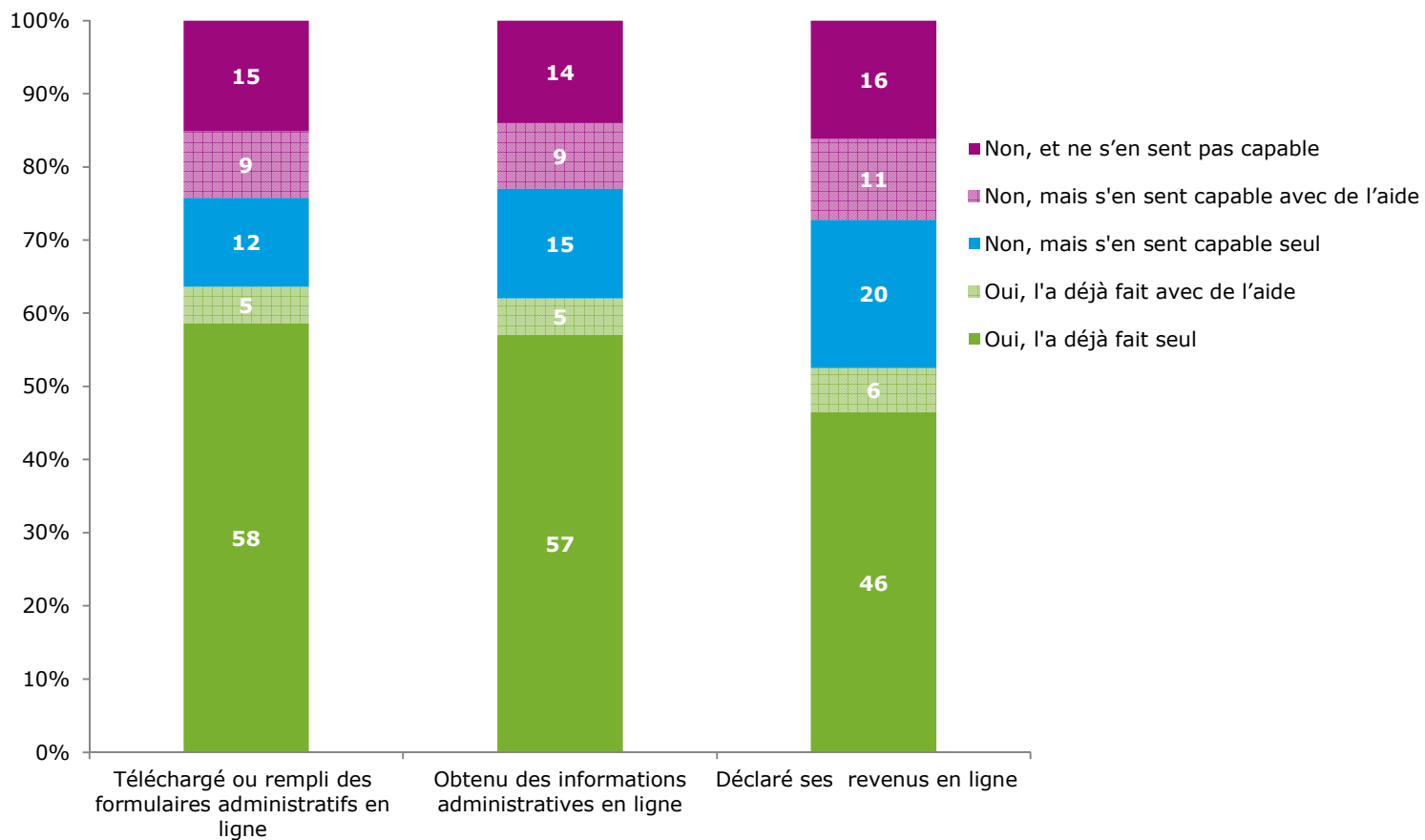
Pourcentages de personnes de 18 ans et plus ayant effectué des démarches administratives ou fiscales en ligne au cours des 12 derniers mois



UNE PART NON NÉGLIGEABLE NE SE SENT PAS CAPABLE D'ENTAMER LES DÉMARCHES SEULES

Avez-vous déjà, vous personnellement ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

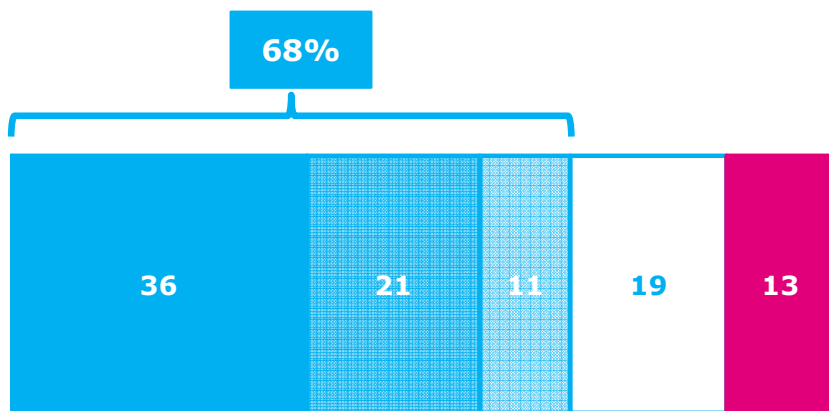


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2016.



Avez-vous déjà, vous personnellement ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



- A déjà fait seul les 3
- A déjà fait seul 2 des 3
- A déjà fait seul 1 des 3
- L'a déjà fait avec de l'aide ou pourrait le faire (seul ou avec de l'aide)
- Ne se sent capable de rien

Ceux qui ne se sentent capables de rien :

72% de retraités
68% ont 70 ans et plus
48% non diplômés

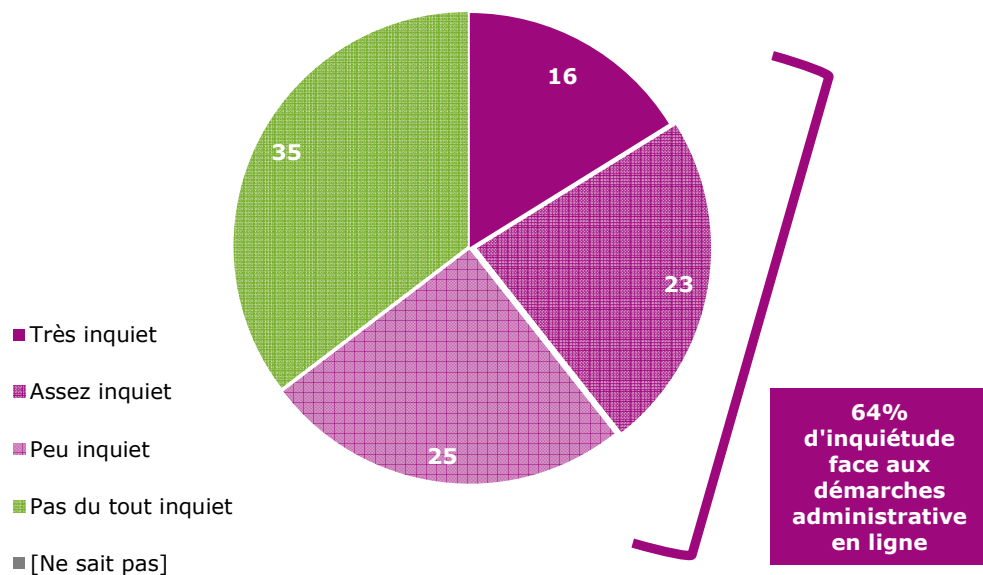
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2016.



L'INQUIÉTUDE FACE À UN ÉVENTUEL PASSAGE AU 'TOUT NUMÉRIQUE' EST RÉELLE

Si vous deviez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet, seriez-vous plutôt ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

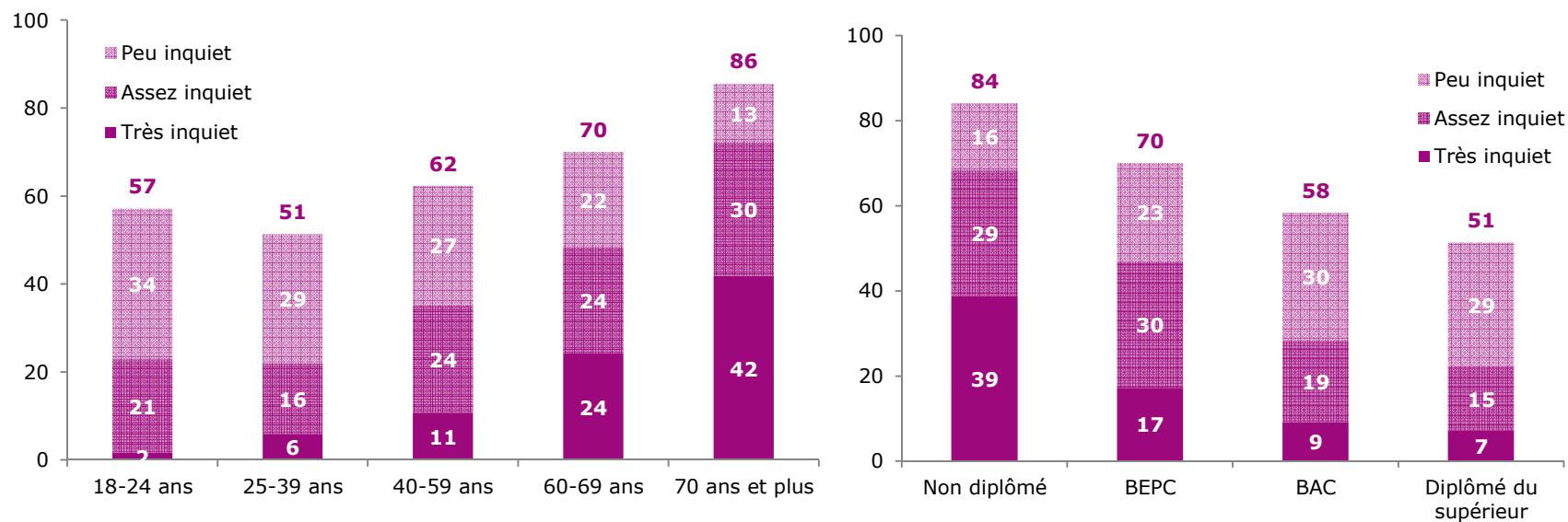


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2016.



Si vous deviez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet, seriez-vous plutôt ?

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

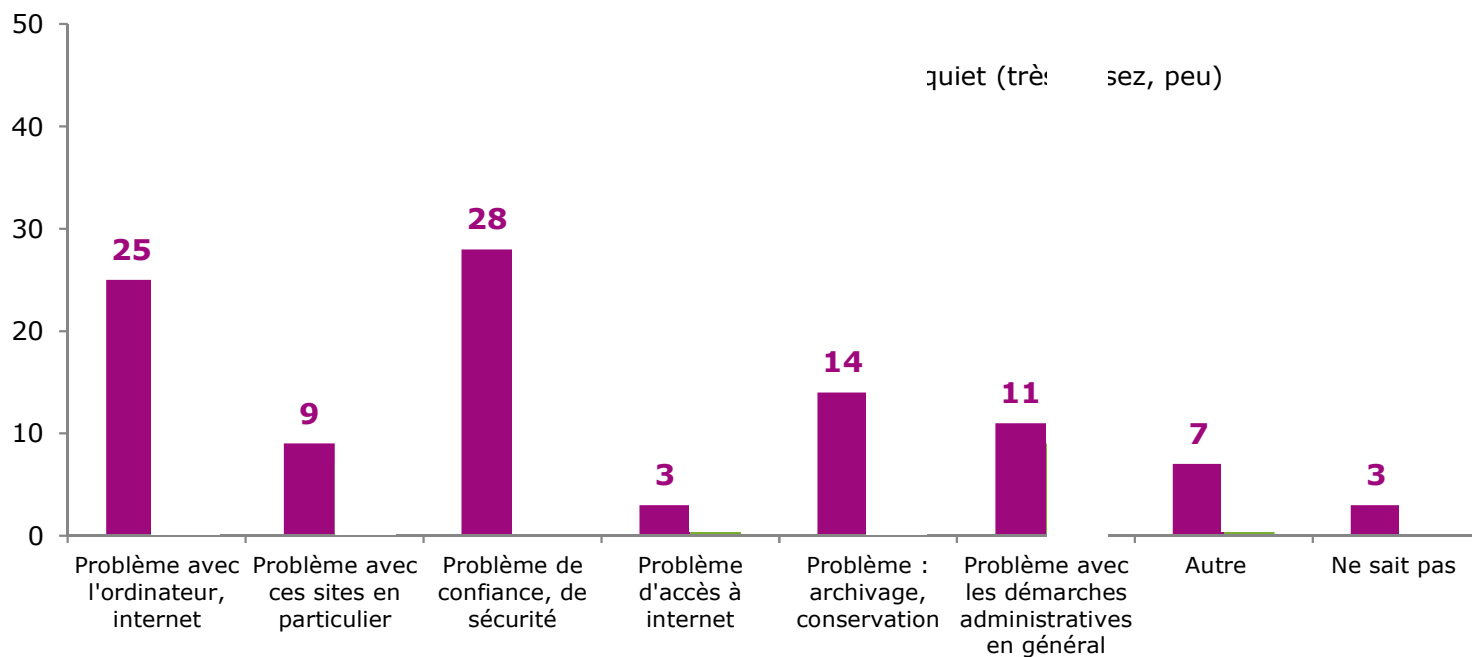


Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2016.



Qu'est-ce qui vous inquiète le plus dans le fait d'accomplir en ligne des démarches administratives et fiscales ?

- Champ : individus inquiets en % -



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2016.



Avez-vous le sentiment d'être confronté(e) personnellement à des difficultés importantes que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment ? Si oui, pourriez-vous décrire, en quelques phrases, les principales difficultés auxquelles vous êtes confronté(e) personnellement et que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment ?

« L'utilisation exagérée de l'informatique pour toutes les démarches administratives qui a d'une part supprimé le contact humain, et d'autre part qui est quelque fois un problème pour les personnes de mon âge. »

« Dans la vie de quotidienne les soucis, pour tout ce qui est administratif on a l'impression que les gens ne nous écoutent pas ou qu'ils sont difficilement joignables. »

Etude CREDOC pour l'ONPES « La France des invisibles », 2016



Une rencontre pas toujours aisée entre les services publics et leurs usagers

- Des parcours « hors des cases » des catégories cibles des dispositifs de politique publique qui ne cadrent pas avec une forme de rationalisation des offres
- Des publics cibles parfois en difficulté : Equipement + Appropriation des usages
- Difficulté à chercher et traiter l'information en ligne
- Inquiétudes par rapport à la sécurisation des données
- => difficulté pour faire valoir ses droits (non recours), distance aux institutions, distance au reste de la population



Quelques pistes de solution

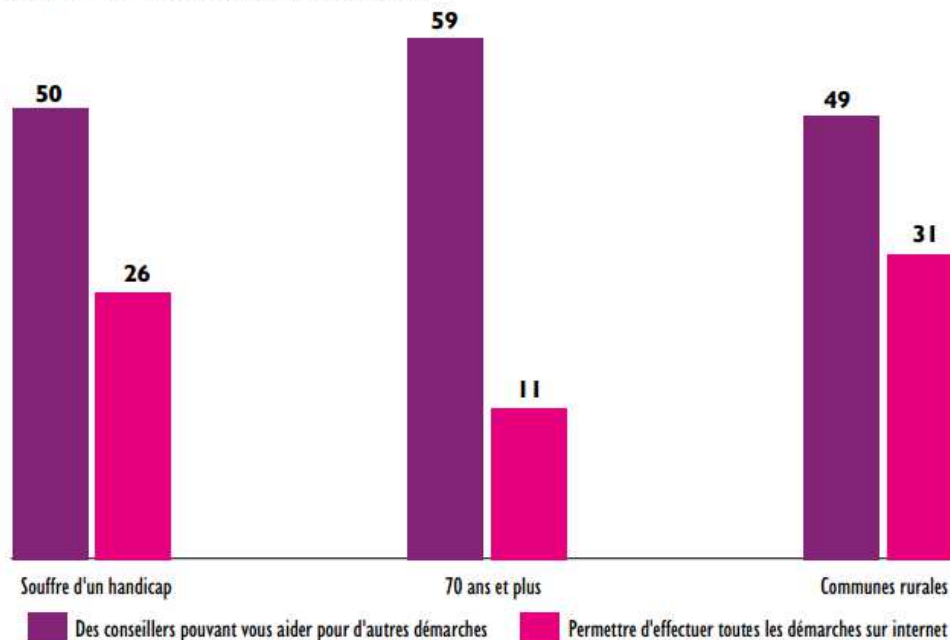


LA PRÉFÉRENCE POUR UN ACCOMPAGNEMENT INCARNÉ CHEZ LES PUBLICS FRAGILISÉS

Parmi les points suivants, quels sont ceux que vous souhaiteriez que votre CAF vous propose en priorité au niveau du contenu de son service ?

(total des deux réponses parmi les suivantes) :

- un suivi plus personnalisé, des conseillers pouvant vous aider pour d'autres démarches ?,
- une information régulière sur votre situation ?,
- permettre d'effectuer toutes les démarches sur internet ?,
- proposer plus de simulation de vos droits ?



Guide de lecture : 50 % des personnes souffrant d'un handicap souhaitent que des conseillers de la CAF les aident pour d'autres démarches. 26 % le souhaitent pour effectuer toutes les démarches sur internet.

Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations pour la CNAF, début 2014.



POUR UNE SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES EN LIGNE

De plus en plus de démarches administratives se font sur internet. À ce sujet, quel devrait être, selon vous, l'objectif principal que doivent se fixer les pouvoirs publics en matière d'administration en ligne ? (en %)

	2016
Proposer une aide et un accompagnement dans des lieux de proximité aux personnes qui souhaitent apprendre à réaliser de telles démarches sur internet	28
Proposer des sites plus simples à utiliser	27
Faire connaître davantage les services et démarches administratifs qui peuvent être réalisés en ligne	16
Proposer des outils d'aide et d'accompagnement sur les sites internet pour guider les usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne	15
Proposer des sites mieux sécurisés	9
Autres	4
Ne sait pas	2
Total	100

Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations, juin 2016.

Les personnes les plus âgées prônent plus souvent la mise en place d'aide et d'accompagnement dans des lieux de proximité (34 %).

32 % des ouvriers et des étudiants réclament une simplification des sites.



La “double peine” des publics fragilisés face au tout numérique », Élodie Albérola, Patricia Croutte, Sandra Hoibian, Réalités industrielles, août 2016, Les annales des Mines.

Le baromètre du numérique, édition 2016, Patricia Croutte et Sophie Lautié, pour le CGE, l'ARCEP et l'Agence du numérique, http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/Barometre-du-numerique-2016-CGE-ARCEP-Agence_du_numerique.pdf

Tableau de bord des services publics numériques, <http://www.modernisation.gouv.fr/ladministration-change-avec-le-numerique/par-des-services-numeriques-aux-usagers/tableau-de-bord-des-services-publics-numeriques-edition-2016>

Les technologies de l'information et de la communication entre 2008 et 2016 dans les ménages, Insee résultats mars 2017



Merci de votre attention

