

RÉSULTATS ENQUÊTE ILLECTRONISME CTRC/SRA

Centre Technique Régional de la Consommation, Structures Régionales Assimilées
Septembre à décembre 2019

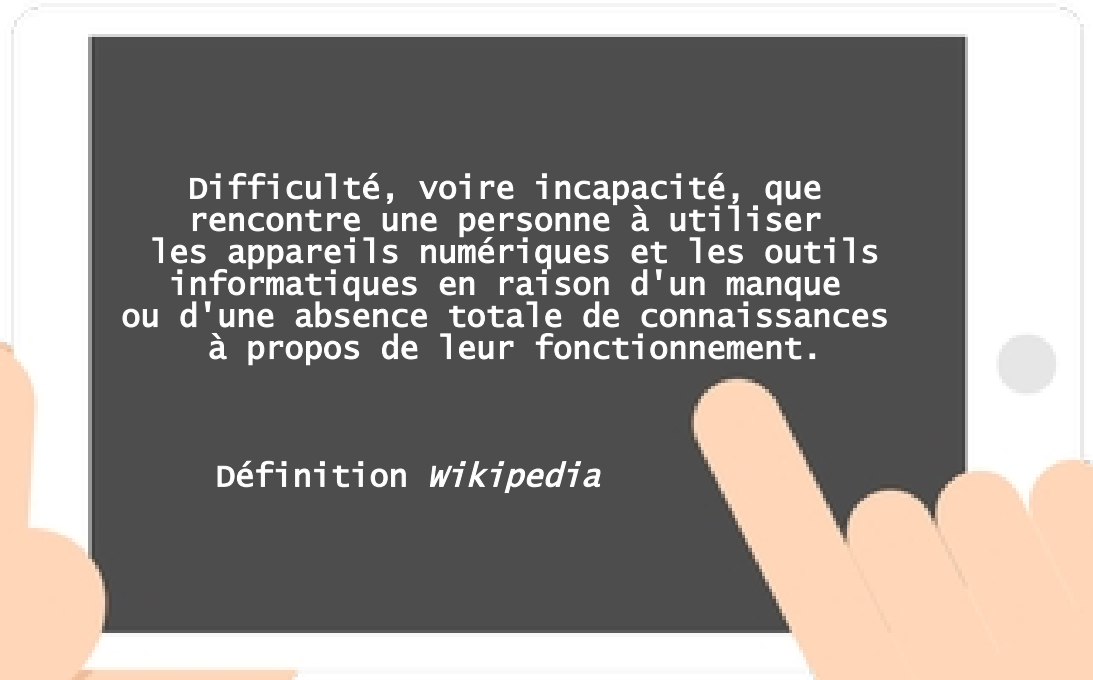


- CTRC Bourgogne-Franche-Comté
BNN 7, 2 rue des Corroyeurs, 21000 DIJON

- Colette SAUTIERE, Présidente CTRC Bourgogne,
colette.sautiere@ctrc-bourgogne.fr
0664522215

- Analyse propriété du CTRC et effectuée par
Vincent Lecoq,
étudiant à l'IAE DIJON (université de Bourgogne)



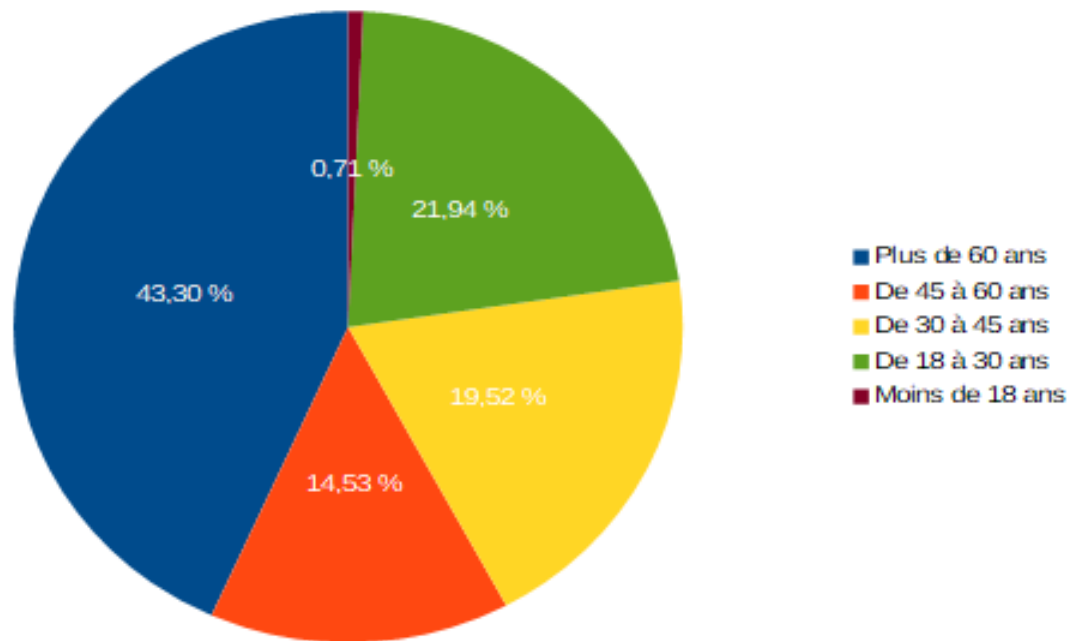


Difficulté, voire incapacité, que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement.

Définition *wikipedia*

ILLECTRONISME

Les interrogés : caractéristiques de l'échantillon



Voici les tranches d'âge de notre échantillon :

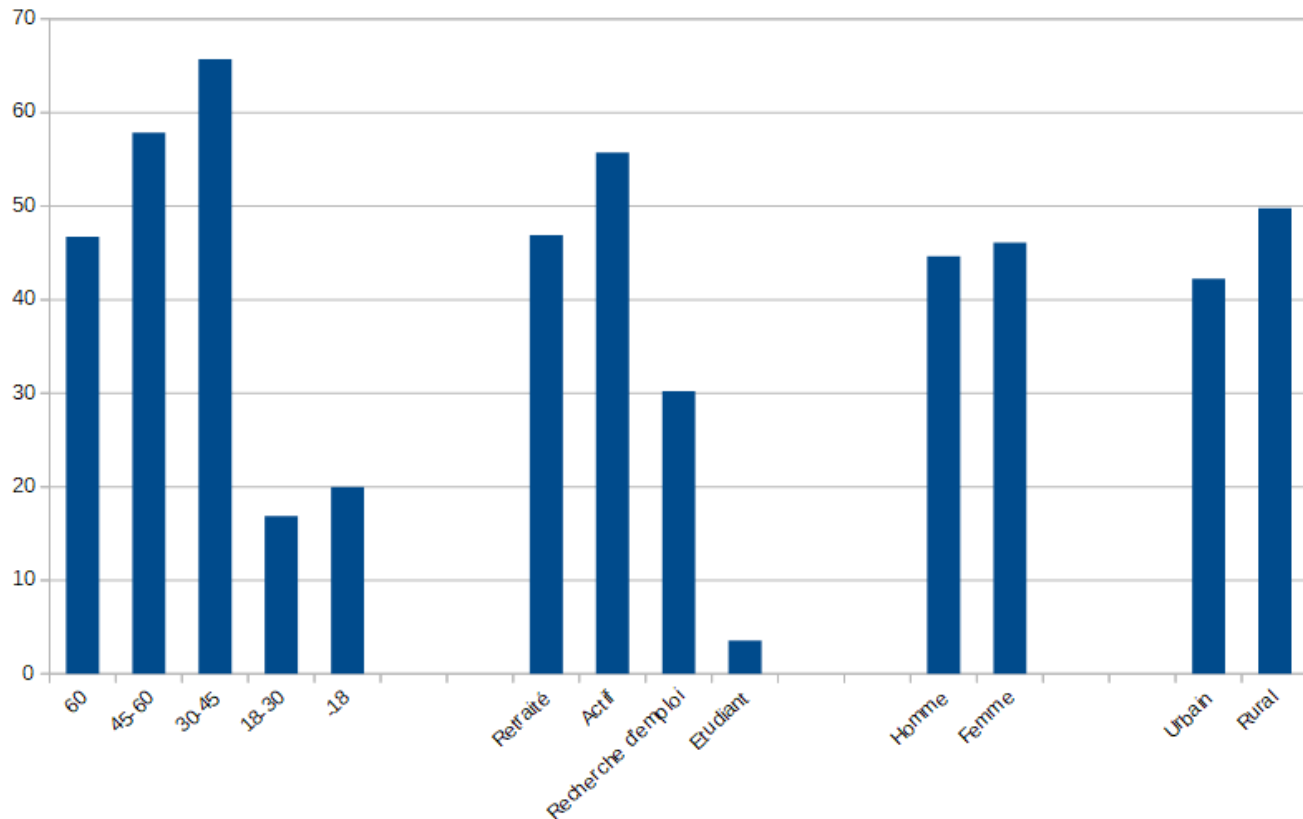
- Les plus de 60 ans représentent plus de 2/5 (43,3 %) des sondés,
- suivis par les 18-30 ans qui sont 21,94 %.
- Les 30 à 45 ans forment près de 20 % de l'échantillon
- tandis que les 45 à 60 ans représentent 14,53 %
- et les mineurs moins de 1 %.

Connaissez-vous le terme « illectronisme » ? 1/2

Un peu moins de la moitié des sondés (45,45 %) affirme connaître ce terme, du moins par déduction.

En revanche, certains se sont essayés à une définition qui est bien loin de la réalité (par exemple, dans toutes tranches d'âge, des personnes ont cru lire illettrisme).

Connnaissance du terme "illelectronisme" en pourcentage pour chacune des catégories présentées



Connaissez-vous le terme « illectronisme » ? 2/2

Certains critères semblent ne pas être réellement déterminants, les écarts étant infimes. Ont répondu « oui » :

- → 44,65 % des hommes
- → 42,25 % des urbains
- → 46,11 % des femmes
- → 49,77 % des ruraux

Cependant, d'autres témoignent de profondes différences, notamment l'âge et la catégorie socio-professionnelle des personnes interrogées.

- **3,57 % des étudiants**
- **16,88 % des 18 à 30 ans**
- **30,23 % des personnes en recherche d'emploi**

Ont connaissance du terme parmi les répondants. C'est une minorité pour ces 3 critères, là où tous les autres critères étudiés dépassent les 45 %.

Les jeunes, personnes en recherche d'emploi, ou en études, sont-ils mal informés sur ce sujet ? Ont-ils des difficultés à deviner le sens ? Ou préfèrent-ils ne pas affirmer connaître le terme s'ils ne sont pas totalement sûrs ? Quoi qu'il en soit, il ressort une tendance pour ces personnes.

URBAINS & RURAUX

Illectronisme / lieu de vie :

- Les répondants n'ayant pas d'ordinateur au domicile (67 répondants sur 704) viennent pour 47 d'entre eux de zone rurale et pour 20 d'entre eux de zone urbaine.
- 24 d'entre eux ne savent pas faire de recherche sur internet (dont 20 de zone rurale).
- 21 affirment avoir un accès internet faible (dont 19 de zone rurale).

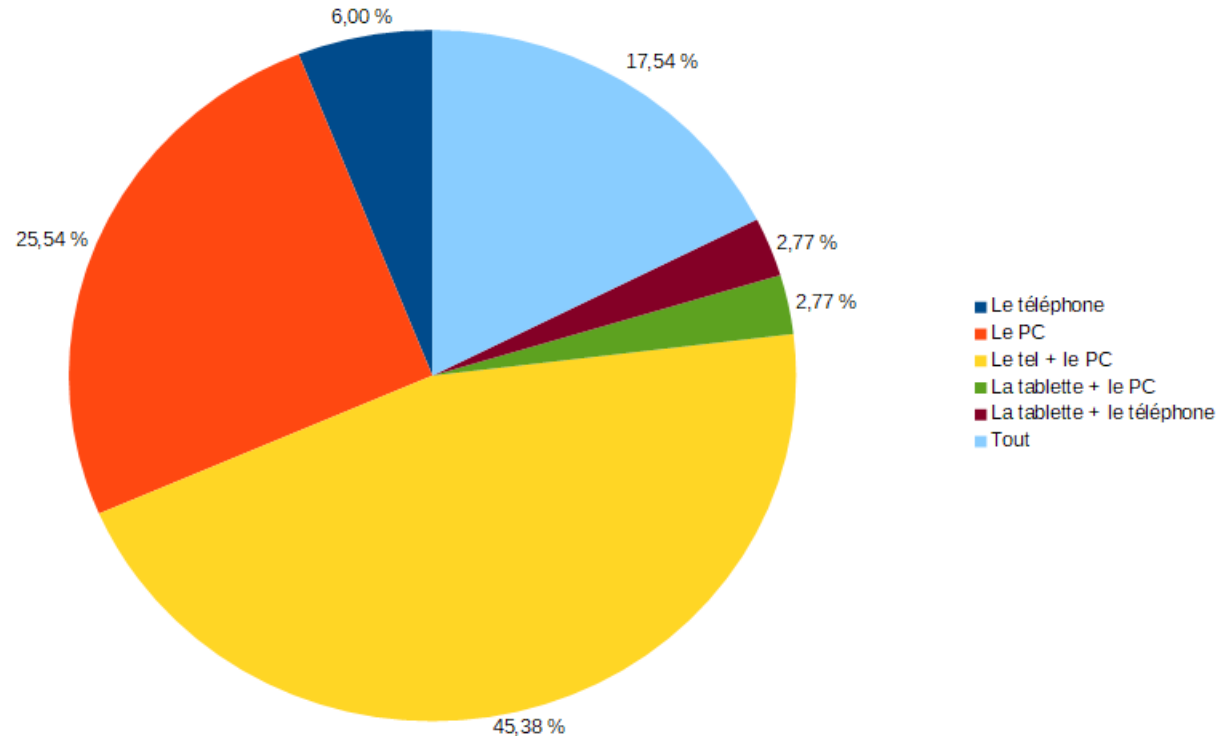


Nous n'observons aucune différence sur la connaissance du terme illectronisme entre urbain et rural, pourtant on note une différence pour les personnes qui en sont victimes : dans cet échantillon, la majorité vient de zone rurale. De plus, c'est ici qu'il y a le plus de personnes considérant avoir un accès internet faible.

Les appareils utilisés pour aller sur internet

Concernant les périphériques utilisés pour effectuer des recherches,

- 91,23 % des sondés utilisent leur ordinateur.
- 71,69 % se servent de leur téléphone,
- 23,08 % enfin sur tablette (et seul 0,7 % des sondés ne se sert que de leur tablette).
- Pour finir, 17,54 % des sondés accèdent à internet par l'ensemble de ces supports.



En aucun cas cela ne montre une quelconque incapacité à se servir de tel ou tel appareil. Cependant, cela met en lumière que les versions mobiles (dites « nomades ») des sites sont plutôt importantes pour faciliter l'accès en tout lieu, pour tous ceux utilisant tablette et téléphone portable.



Facebook :
59,4% des sondés
l'utilisent



Messenger :
49,7 % des
sondés l'utilisent



Whatsapp :
41,6 % des
sondés l'utilisent



Snapchat :
24,4 % des
sondés l'utilisent



Instagram :
22,4 % des
sondés l'utilisent

Twitter :
16,9 % des
sondés l'utilisent



9,51 % des sondés
utilisent d'autres réseaux sociaux



De nombreuses personnes, principalement les plus âgées, refusent catégoriquement les réseaux sociaux. Il y a une crainte importante liée à la vie privée, ainsi qu'à la liberté d'expression qui exclue une partie de la population des plateformes d'échange.

Snapchat est le réseau le plus utilisé par les quelques mineurs ayant répondu

La plupart des utilisateurs de Twitter ont entre 18 et 30 ans

La plupart des utilisateurs de Whatsapp ont entre 30 et 45 ans

Facebook est le réseau que les plus de 60 ans utilisent le plus

La plupart des utilisateurs d'Instagram ont entre 18 et 30 ans

Messenger est le réseau que les 18-30 ans utilisent le plus

Seuls 4,88 % des sondés de plus de 45 ans utilisent d'autres réseaux sociaux. (sur une moyenne totale de 10,42 %)

POURCENTAGES :

- 19 % ne l'enregistrent que sur l'ordinateur,
- 28 % impriment toujours leurs documents,
- 27 % vont jusqu'à enregistrer leurs documents sur un stockage externe,
- 14 % ne les conservent jamais,
- Seuls 12 % enregistrent ces documents sur une plateforme en ligne (cloud)
- Le reste n'a pas répondu. C'est le cas par exemple pour ceux n'utilisant pas d'ordinateur

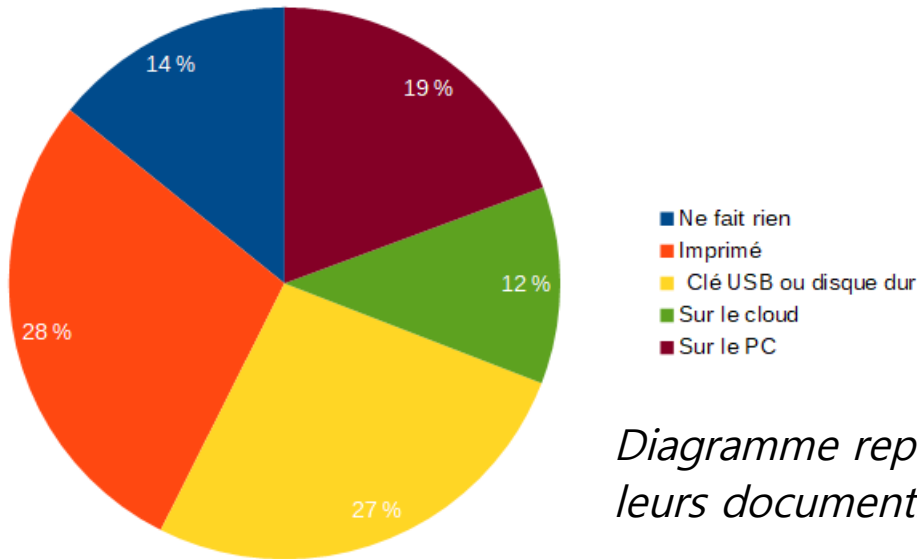


Diagramme représentant la manière dont les répondants conservent leurs documents numériques (sur 136 ayant donné une réponse).



PROTECTION ET SÉCURITÉ

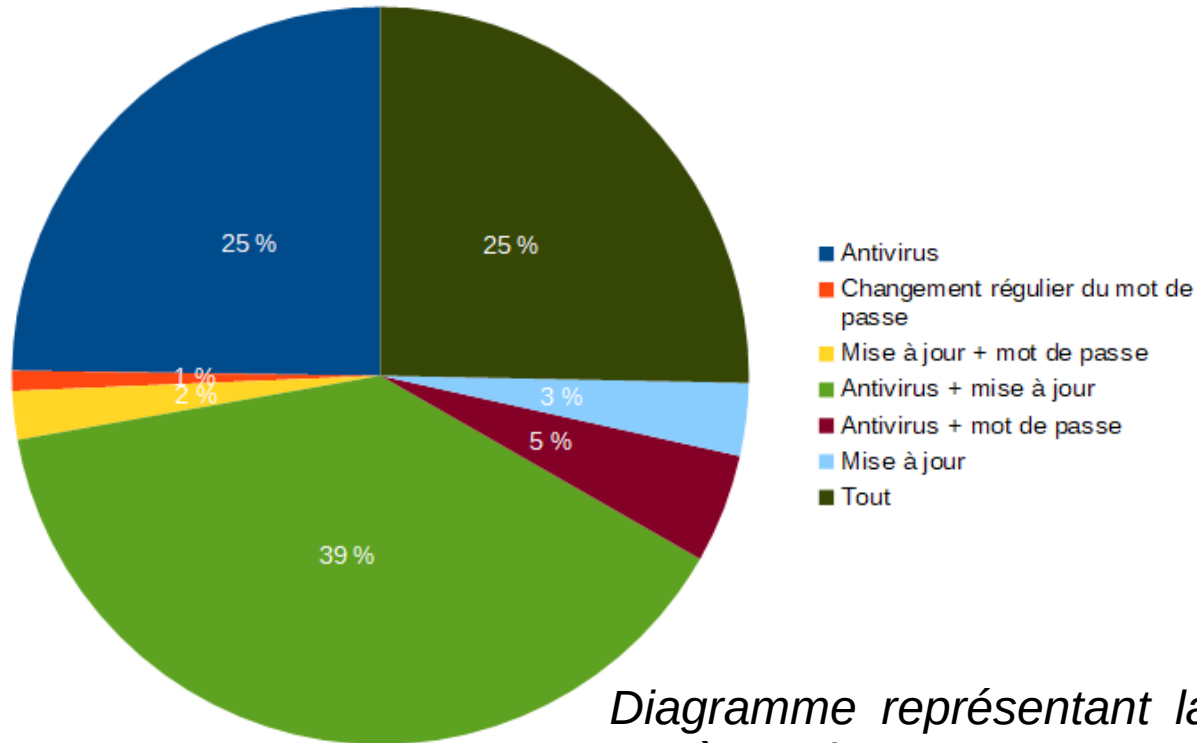


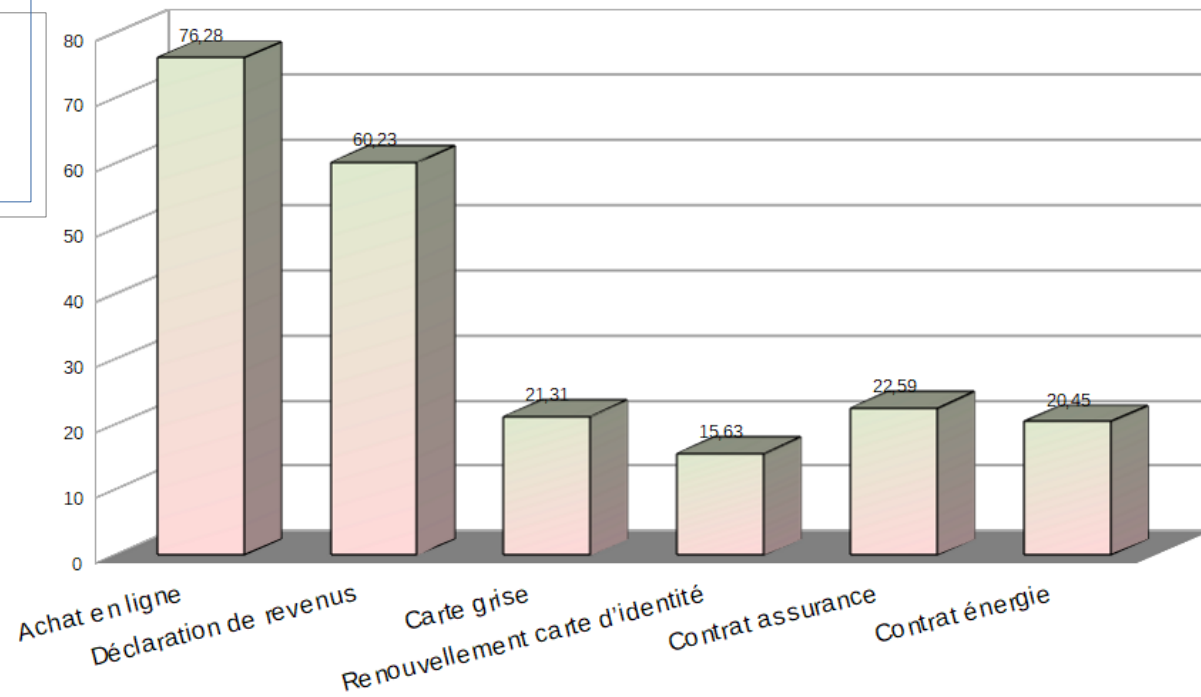
Diagramme représentant la façon dont les sondés protègent leurs comptes et équipements.

Concernant leur sécurité, par cumul des résultats,

- 33 % des sondés pensent à changer régulièrement leurs mots de passe.
- 69 % affirment que les mises à jour de leurs logiciels sont faites régulièrement,
- 94 % ont un antivirus.
- Pour finir, 25 % des sondés effectuent l'ensemble de ces actions.
/>\ Seul 1/4 des sondés font les actions de base en sécurité.

ACTIVITÉ EN LIGNE (hors réseaux sociaux) 1/2

Parmi les sondés de la région, plus de 75 % ont déjà effectué un achat en ligne, et 60,23 % ont pu déclarer leurs revenus par internet. En revanche, beaucoup n'ont encore jamais fait les 4 autres démarches, pas encore eu le besoin pour une partie.



En lien avec cette partie, de nombreuses personnes s'inquiètent des services publics dématérialisés : pour tous ceux mal à l'aise avec internet, les démarches administratives leur semblent de plus en plus inaccessibles.

ACTIVITÉ EN LIGNE (hors réseaux sociaux) 2/2

100 % des 18 à 30 ans interrogés ont déjà effectué un achat en ligne.

Seuls 56 % (moyenne totale : 63%) des 18 à 30 ans ont déjà fait une déclaration de revenus en ligne. Mais cela est probablement expliqué par le fait qu'il n'en ait pas eu encore besoin. De même pour les cartes grises, contrats d'assurance ou d'énergie.

66 % des +60 ans,
qui privilégient le
commerce de proximité.

Cependant, les 18 à 30 ans ne sont que 4% à avoir effectué un renouvellement de carte d'identité en ligne (contre 18 % de moyenne), malgré le fait que les jeunes aient une validité de carte inférieure (valable 5 ans de plus pour les personnes majeures en 2014).



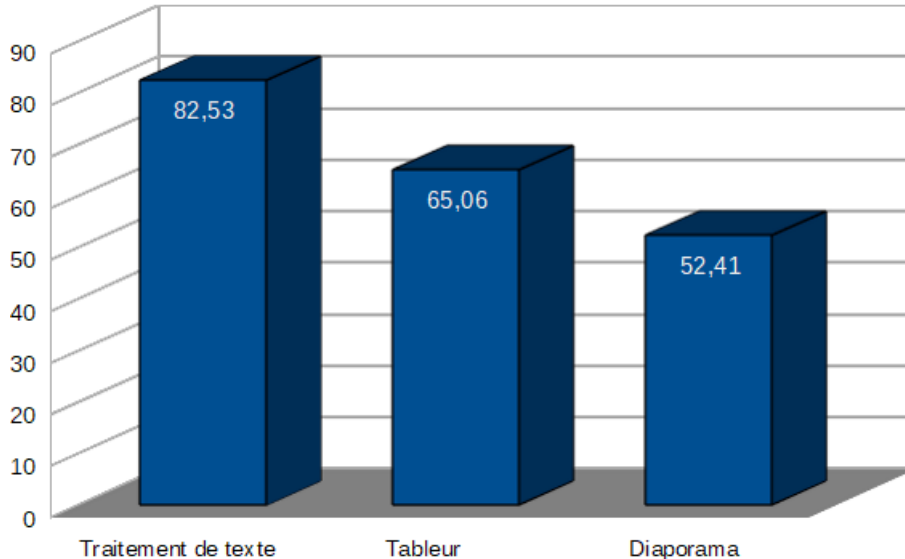
Les personnes de plus de 60 ans sont au dessus de la moyenne pour la déclaration de revenus en ligne, mais bien en dessous des moyennes (jusqu'à 10 %, sachant qu'elles représentent 59 % des répondants) de chaque activité en ligne énoncée dans le questionnaire.

LOGICIELS :

- Tableur
- Diaporama
- Traitement de texte

- 1) 82,53 % des sondés affirment maîtriser les logiciels de traitement de texte (type Microsoft Word),
- 2) 65,06 % d'entre eux pour le tableur (Excel, Calc,...),
- 3) 52,41 % enfin affirment savoir se servir d'un logiciel de présentation (Powerpoint,...).

Logiciels maîtrisés par les sondés de Bourgogne-Franche-Comté



Cependant, de nombreuses personnes rapportent ne pas suivre l'évolution des logiciels, voire pensent ne pas réellement savoir encore s'en servir (utilisé lors d'un précédent emploi par exemple), par manque de pratique. Il en va de même pour les formations non appliquées par la suite.

CONCLUSION

- Ce document est à mettre en relation avec l'analyse au niveau national, ainsi qu'avec les résultats des autres régions françaises individuellement.
- Remerciements à l'ensemble des structures CTRC/SRA participantes, qui ont permis l'obtention de résultats pertinents.

Vincent LECOQ

<https://www.linkedin.com/in/profilvincentlecoq/>