



# Baromètre du numérique

## Synthèse des résultats ANCT

Auteurs :

Pôle Société du CRÉDOC

Février 2025



Conseil Général  
de l'économie

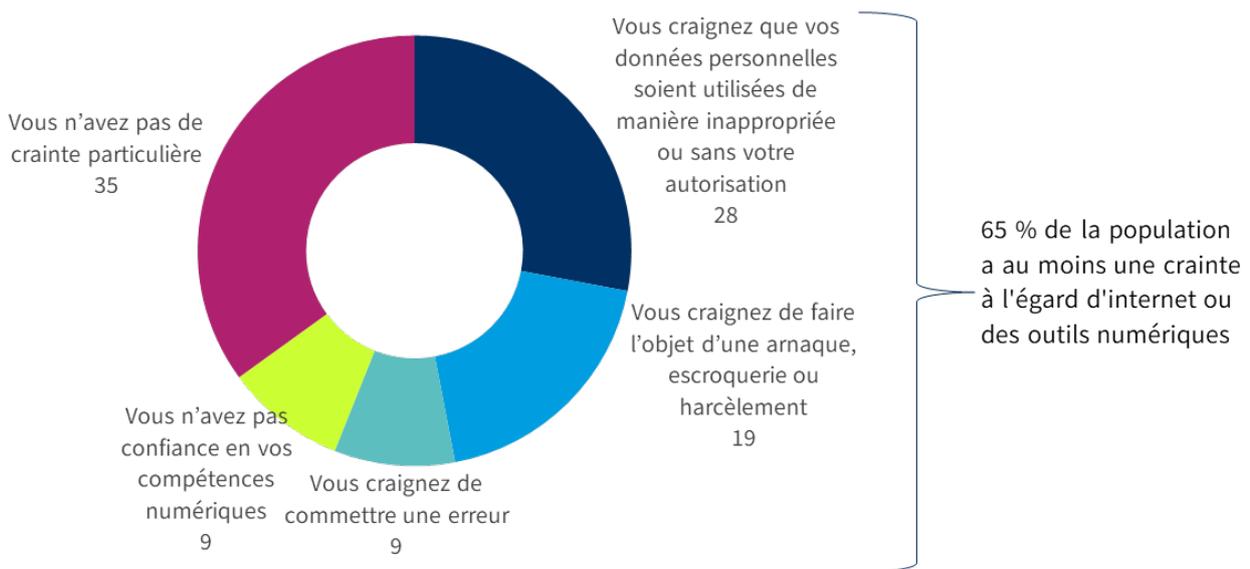


## Appropriation du numérique : malgré une population française plus à l'aise, des freins persistants aux usages du numérique et un souhait d'être accompagné pour remédier aux difficultés

L'effet du numérique dans la vie des Français est très dépendante du contexte socio-culturel. Globalement, deux tiers des Français (67 %) estiment que le numérique facilite leur vie quotidienne (en augmentation de 4 points par rapport à 2023). Mais la proportion s'inverse totalement pour les Français non-diplômés : près de 60 % d'entre eux estiment que le numérique complique ou n'a pas d'effet sur leur vie quotidienne. Si l'usage du numérique est massif, près de deux tiers (65 %) des individus ressentent des craintes à l'utilisation d'internet et des outils numériques. Les Français craignent en premier lieu une utilisation inappropriée de leurs données personnelles (28 %), puis des arnaques, escroqueries, harcèlement (19 %). D'ailleurs, on constate que le manque de protection des données personnelles est le principal obstacle à l'utilisation d'internet, il concerne un tiers des répondants, soit une augmentation de 13 points par rapport à 2023, alors que ce taux était en recul ces dernières années. En outre, les Français craignent également de commettre des erreurs (9 %) ou n'ont pas confiance en leurs compétences numériques. Contrairement aux idées reçues qui voudraient que les plus jeunes, en tant que « digital natives », soient tous totalement à l'aise avec les nouvelles technologies numériques, les jeunes adultes (18-24 ans) seraient en réalité les plus inquiets face à l'usage du numérique, puisque 76% ressentent au moins une crainte.

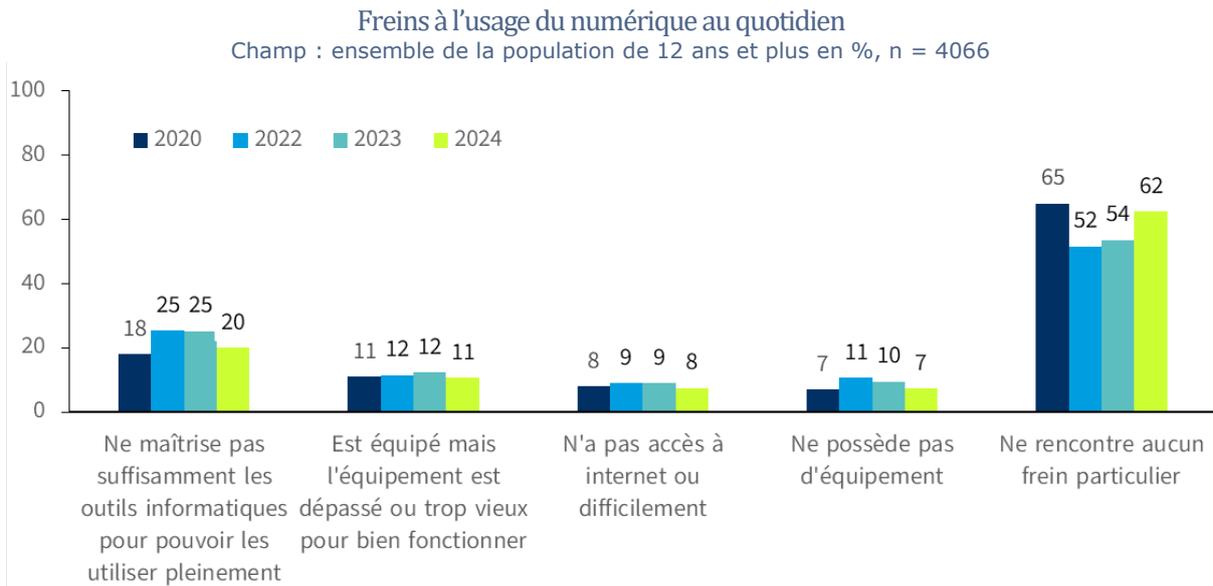
### Principales craintes à l'égard de l'usage d'internet et des outils numériques

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus en %, n = 4066



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2024

Une grande partie de la population fait état de différents freins à une utilisation complète des outils du numérique, mais cette proportion se réduit significativement pour la première fois depuis 2022. Si en 2022, 48 % de la population interrogée rencontraient des freins à la pleine utilisation du numérique (45 % en 2023), seuls 36 % de la population est concernée en 2024. Le sentiment de ne pas maîtriser suffisamment les outils informatiques pour pouvoir les utiliser pleinement reste le premier frein à la pleine utilisation du numérique dans la population française (20 %).



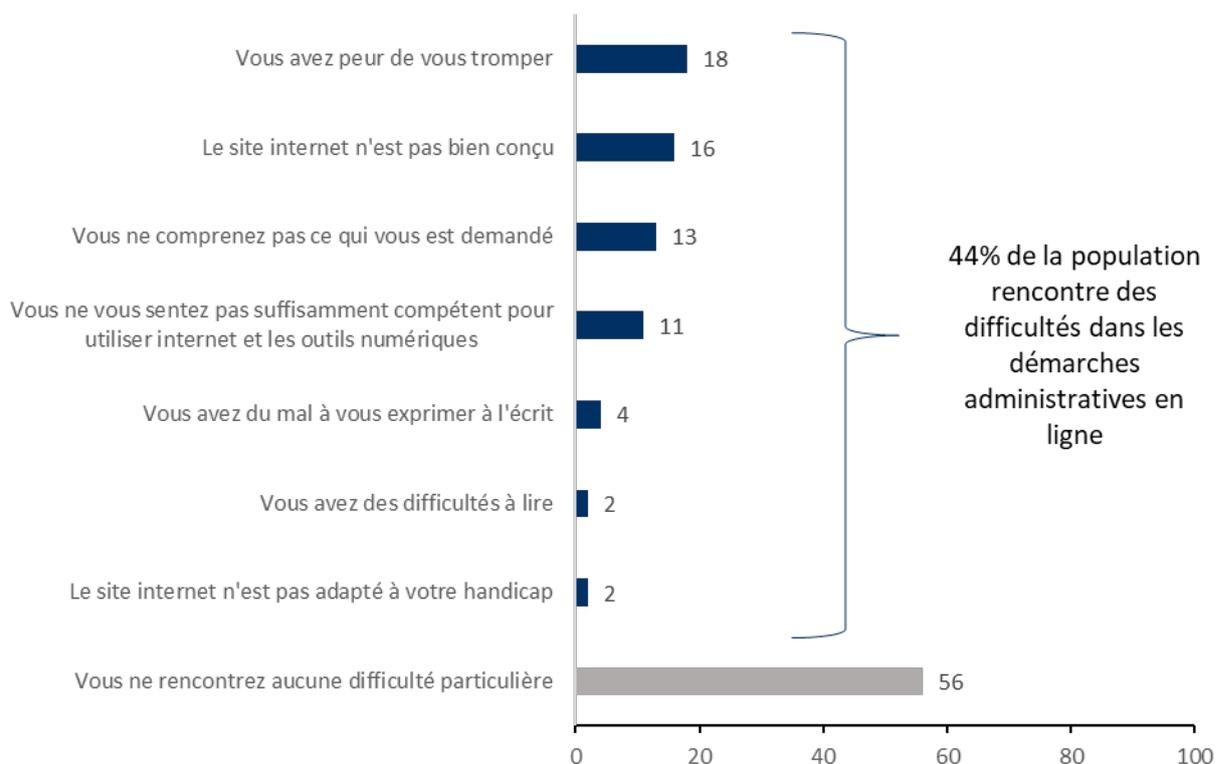
Source : CREDOC, Baromètre du numérique.

Au-delà des freins subis par les Français dans l'utilisation du numérique, près d'un Français sur deux limite ses usages du numériques, en particulier pour des raisons financières liées aux coûts des équipements et/ou des abonnements Internet (20 %). Il est intéressant de noter que les limites à l'usage du numérique sont très dépendantes de la situation d'usage d'internet. En effet, près de 80 % des Français non-internautes limitent leurs usages du numérique, principalement par désintérêt ou rejet du numérique (respectivement, 59 % et 51 %). Ce dernier résultat nous invite à dépasser une vision de l'inclusion numérique qui serait centrée sur le seul objectif de connexion pour tous, pour s'intéresser davantage aux potentialités perçues et aux résultats obtenus par les individus dans leurs usages du numérique.

Autre difficulté majeure rencontrée à l'usage d'Internet : les démarches administratives en ligne. Près d'un Français sur deux (44 %) rencontre des difficultés dans la réalisation de démarches administratives en ligne. Toutefois, il est intéressant de noter que les principales difficultés citées par les Français ne sont pas liées à leur compétence numérique (11 %) mais davantage aux effets de la désintermédiation de la relation citoyen-administration produite par la dématérialisation (47 %). Plus précisément, lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans leurs démarches en ligne, les Français évoquent prioritairement, la peur de se tromper (18 %), l'incompréhension de ce qui leur est demandé (13 %) ou encore la mauvaise conception du site Internet de la démarche (16 %). En effet, le contact direct avec l'administration, par internet, implique pour les individus de maîtriser en particulier le langage et les procédures de celle-ci. Ainsi, pour réaliser ce type de démarche en ligne, il convient de disposer de compétences administratives qui ne sont pas initialement liées au numérique. Dans ce contexte, il est intéressant de noter que les jeunes adultes (18-24 ans) sont, de loin, les plus nombreux à éprouver des difficultés concernant la réalisation de démarches administratives en ligne (69 % rencontrent au moins une difficulté).

## Difficultés rencontrées pour réaliser une démarche administrative en ligne

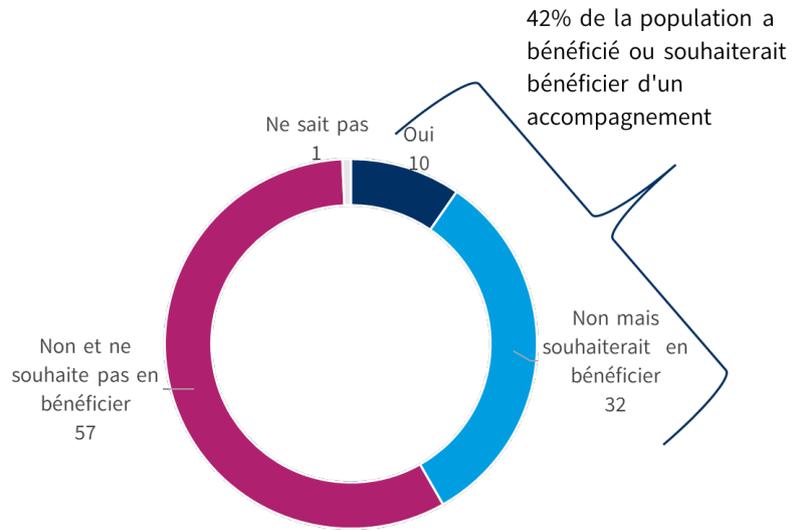
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus en %, n = 4066



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2024

Face à ces difficultés d'usage, près du tiers des Français (32 %) souhaiterait bénéficier d'un accompagnement gratuit à l'apprentissage du numérique et 10 % ont déjà bénéficié d'un tel accompagnement (principalement dans un lieu associatif ou à domicile). Autrement dit, près d'un Français sur deux plébisciterait un service public de la médiation numérique pour améliorer leur appropriation des technologies numériques. Dans le prolongement de cette démarche d'apprentissage, notons que 8 Français sur 10 n'ont jamais évalué leurs compétences numériques.

Part de la population ayant bénéficié d'un accompagnement gratuit au numérique  
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus en %, n = 4066



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2024



# CRÉDOC

CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ÉTUDE ET  
L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE

142, rue du Chevaleret, 75013 Paris