CONSEIL NATIONAL
DE LA REFONDATION

CONSEIL NATIONAL DE LA REFONDATION

2ème consultation citoyenne en ligne

Synthèse des contributions à la thématique NUMÉRIQUE

07 Février 2023

CONSEIL NATIONAL
DE LA REFONDATION

1. À propos de la consultation
2. Synthèse détaillée pour la thématique Numérique

À PROPOS DE LA CONSULTATION

À PROPOS DE LA CONSULTATION

PRÉSENTATION DU CNR *(CONSEIL NATIONAL DE LA REFONDATION)*

Le 8 septembre 2022, à Marcoussis, le Président de la République a annoncé le lancement du Conseil national de la refondation (CNR).
Réunissant des représentants de forces politiques, des partenaires sociaux, des élus locaux, des représentants du monde économique et du monde associatif, le CNR a pour ambition de travailler à l'instauration d'une nouvelle méthode : **réinstaurer un esprit de dialogue et de responsabilités partagées dans le débat public.**

Le CNR est structuré en 3 niveaux :

- **Le CNR plénier :** il réunit des acteurs de la vie nationale pour s'exprimer sur les grands défis du pays déclinés en thématiques. Le « format plénier » a vocation à être réuni tous les 3 à 6 mois mais également sur une base plus régulière sous l'égide du Président de la République et de la Première ministre. Il est l'occasion d'inscrire des thèmes nouveaux à l'agenda et de faire un point d'étape et d'avancement des formats thématiques et territoriaux.
- **Les CNR thématiques :** des consultations en ligne et des ateliers sont conduits pour les 9 thématiques suivantes pour réfléchir sur les grandes transitions avec tous les acteurs pertinents (Bien Vieillir, Assises du travail, Modèle productif et social, Numérique, Jeunesse, Logement, Climat et biodiversité, Notre santé, Notre école).
- **Les CNR territoriaux :** des concertations territoriales sont conduites sur des sujets essentiels à la vie quotidienne dans les territoires. Il s'agit de partir de la réalité vécue des Français, dans sa diversité territoriale, pour proposer des innovations, des expérimentations et des solutions pragmatiques aux problèmes rencontrés.

Le site internet du CNR accueille les consultations numériques via cet URL : https://conseil-refondation.fr

CONSEIL NATIONAL DE LA REFONDATION

À PROPOS DE LA CONSULTATION

LES CONSULTATIONS CITOYENNES EN LIGNE - DEMARCHE

2 consultations ont été lancées à date sur le site du Conseil national de la refondation :

Première phase de consultation 3 octobre – 16 novembre 2022	Deuxième phase de consultation 10 novembre – 19 décembre 2022
7 thématiques Climat & Biodiversité, Logement, Jeunesse, Assises du travail, Modèle productif et économique, Numérique, Bien vieillir	**4 thématiques** Logement, Bien vieillir, Numérique (clôturées) Assises du Travail (en cours)
Questionnaires courts (≈4 questions)	**Questionnaires détaillés** (12 à 20 questions, conçues sur la base de la 1ère consultation)
40’309 questionnaires complétés	**10’559 questionnaires complétés**
Synthèse publiée sur le site du CNR	**Synthèse publiée sur le site du CNR**

Les enseignements des consultations en ligne nourrissent les échanges entre parties prenantes lors des réunions en présentiel de chaque CNR Thématique au niveau territorial. Ces résultats sont ensuite intégrés à la synthèse finale des ateliers au niveau national.

CONSEIL NATIONAL DE LA REFONDATION

À PROPOS DE LA CONSULTATION

THÉMATIQUES CLÔTURÉES DE LA DEUXIÈME CONSULTATION CITOYENNE

Deuxième phase de consultation
10 novembre – 19 décembre 2022

BIEN VIEILLIR

- Adaptation de la société au vieillissement
- Promotion du lien social et de la citoyenneté
- Valorisation des métiers du secteur médico-social

LOGEMENT

- Votre logement idéal
- La politique du logement en France
- Votre situation personnelle : questions à destination des locataires - questions à destination des propriétaires

NUMÉRIQUE

- Le civisme en ligne
- Les transitions numériques du monde professionnel
- L'inclusion et l'acceptation du numérique

CONSEIL NATIONAL DE LA REFONDATION

À PROPOS DE LA CONSULTATION

LA CONSULTATION EN CHIFFRES

Nombre de questionnaires complétés

10’559

Nombre de contributions
(aux questions ouvertes et fermées)

204’542

BIEN VIEILLIR
12 questions

4’922 répondants

73’371 contributions totales

LOGEMENT
19 questions

2’985 répondants

70’800 contributions

NUMÉRIQUE
20 questions

2’652 répondants

60’371 contributions

CONSEIL NATIONAL DE LA REFONDATION

À PROPOS DE LA CONSULTATION

L'OBJET DU DOCUMENT

Le présent document restitue les analyses et enseignements généraux de la 2ème phase de consultation sur 3 thématiques.
Ces résultats sont basés sur l'analyse de l'ensemble des contributions récoltées durant toute la durée de la consultation.

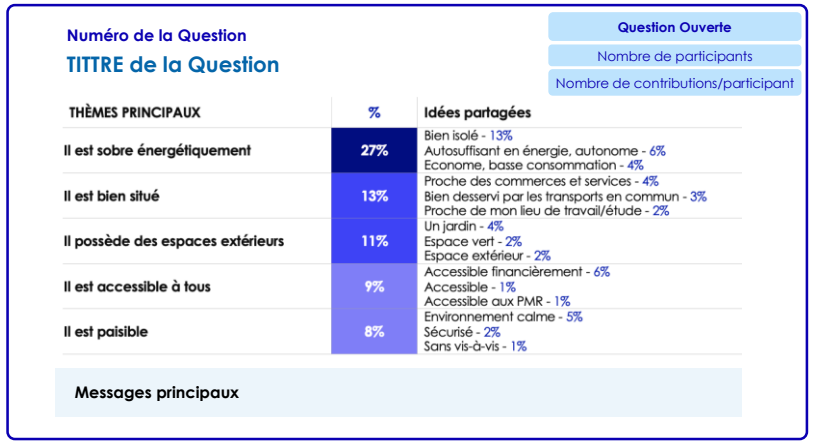
Ce document est organisé de la façon suivante :

1. A propos de la consultation (contexte, méthode, chiffres de la participation)
2. Pour chaque thématique : une page de présentation des enseignements généraux puis 1 à 2 pages par question

Il y a deux types de questions :

- Questions ouvertes : des champs libres qui permettent aux participants d'insérer du texte librement
- Questions fermées : les participants doivent choisir une ou plusieurs réponses dans une liste de propositions donnée ou hiérarchiser des propositions selon un critère prédéfini.

Les résultats des questions ouvertes sont présentés de la façon suivante :



Dans la colonne de gauche, ce tableau présente les thèmes principaux exprimés par les répondants en réponse à la question, du plus récurrent au moins récurrent. Dans la colonne de droite sont énumérées les principales idées partagées dans chacun des thèmes. Les pourcentages indiquent la part de contributions relatives au thème ou à l'idée sur le nombre total de contributions.

La sélection des items a été réalisée de la façon suivante

- *8 thèmes au maximum par ordre d'importance; ceux de moins de 3% ne sont pas représentés*
- *4 idées maximum sont représentées par ordre d'importance ; celles de moins de 1% ne sont pas représentées*

Les résultats des questions fermées sont présentés de la façon suivante :

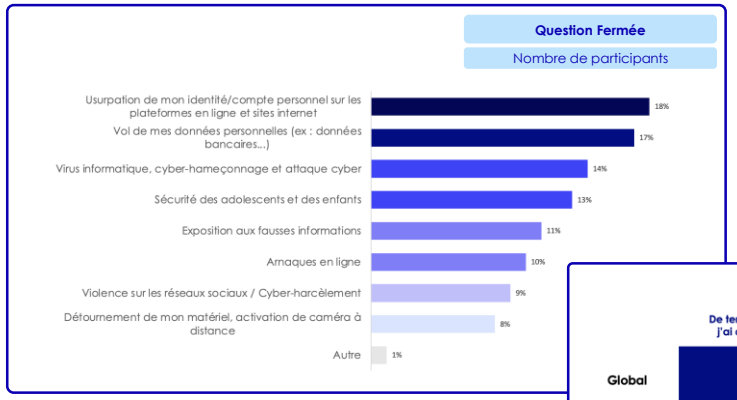
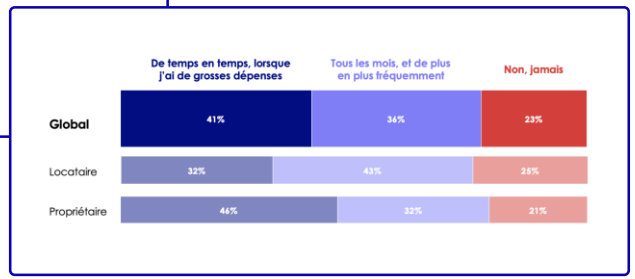


Diagramme en barres pour illustrer les résultats des questions à choix multiples



Histogrammes sectionnés pour illustrer les résultats de différents segments de répondants

CONSEIL NATIONAL DE LA REFONDATION

À PROPOS DE LA CONSULTATION

LA MÉTHODE D'ANALYSE ET DE RESTITUTION

Pour synthétiser les réponses aux questions ouvertes collectées sur les 3 thématiques, un outil d'analyse sémantique a été utilisé, et une équipe d'analystes a été mobilisée.

Comment fonctionne l'outil d'analyse sémantique ?

L'analyse est réalisée grâce à l'appui d'un algorithme de regroupement sémantique garantissant une analyse exhaustive et non biaisée. Elle est supervisée par un analyste. Le référentiel est propre à chaque consultation : il est bâti de manière ad hoc sur la base de l'expression des participants.

L'analyse sémantique et lexicale des réponses ouvertes permet de :

1. Regrouper les réponses comparables par unité de sens afin de créer un référentiel pondéré, on parle de groupes sémantiques ;
2. Cartographier l'opinion collective en identifiant les idées fortes et les signaux faibles qui traversent le corpus analysé.

Des experts sectoriels (notamment au sein des CNR thématiques) ont été mobilisés pour construire cette analyse sémantique.

Comment lire les chiffres ?

Les pourcentages partagés dans l'ensemble du document sont calculés sur la base du nombre de participants par question. Lorsque l'on affirme que 10% des participants expriment l'idée A, cela revient à dire que 10% des participants (actifs pour cette question) ont spontanément exprimé une idée classée dans le groupe sémantique A (avec un taux d'erreur inférieur à 15%).

Il est à noter que chaque contributeur peut donc partager plusieurs contributions en réponse à une même question. Les contributions d'un même participant peuvent être classées dans plusieurs groupes sémantiques différents. Ce participant sera donc comptabilisé dans plusieurs groupes sémantiques.

Pour bien appréhender les chiffres qui jalonnent le document, il faut rappeler qu'une statistique supérieure à 15% est considérée comme importante dans la méthodologie d'analyse des questions ouvertes, puisque ces questions ne proposent pas d'options prédéfinies.

Exemple pour la question : Que faudrait-il faire pour changer le regard sur les personnes âgées ?

THÈMES PRINCIPAUX	%	Idées partagées
Modifier nos perceptions du vieillissement	**32%**	Mener des campagnes de communication et sensibilisation positives – 9% Apprendre à respecter les personnes âgées – 6% Changer les mentalités– 5% Considérer les personnes âgées comme des citoyens à part entière et non pas comme une charge – 5% Prendre conscience que le vieillissement concerne tout le monde – 4%
Renforcer les liens intergénérationnels	**25%**	Favoriser les échanges intergénérationnels – 19% Développer les partenariats entre les établissements scolaire et les structures d'accueil des personnes âgées (crèches/ EHPAD...) – 4% Développer l'habitat intergénérationnel – 2%

25% des participants a spontanément évoqué le renforcement des liens intergénérationnels. Parmi eux, 2% préconisent le développement de l'habitat générationnel.
Parmi ces 25%, il est possible que certains se soient également exprimés sur la modification de nos perceptions du vieillissement.

À PROPOS DE LA CONSULTATION

LA MÉTHODE D'ANALYSE DES QUESTIONS OUVERTES

Comment sont sélectionnés les exemples de contributions ?

Les exemples de contributions sont des idées dont le propos ou la forme présentent une singularité. Notre algorithme qualifie l'originalité des contributions à partir d'un certain nombre de critères (longueur, vocabulaire, marqueurs de projection, marqueurs d'autorité,…) et nous met à disposition une liste de contributions que notre équipe d'analystes filtre à nouveau.

Les critères retenus pour sélectionner les contributions les plus pertinentes au sein de la liste constituée par l'algorithme sont les suivants :
- La contribution est élaborée ou argumentée
- La contribution illustre un thème important parmi les réponses apportées aux questions de la thématique (généralement les trois premiers thèmes)

Quelles sont les limites de l'exercice ?

Dans le cas de certaines questions ne rassemblant pas assez de contributeurs, les résultats ne peuvent pas être considérés comme représentatifs.
L'analyse comparative par segment est d'autant plus limitée pour ces questions.
Par exemple, pour la thématique Numérique, les personnes en situation d'exclusion numérique ou peu à l'aise avec les outils numériques sont peu représentées.
Ainsi, l'analyse comparative entre les différentes catégories d'utilisateurs est limitée.

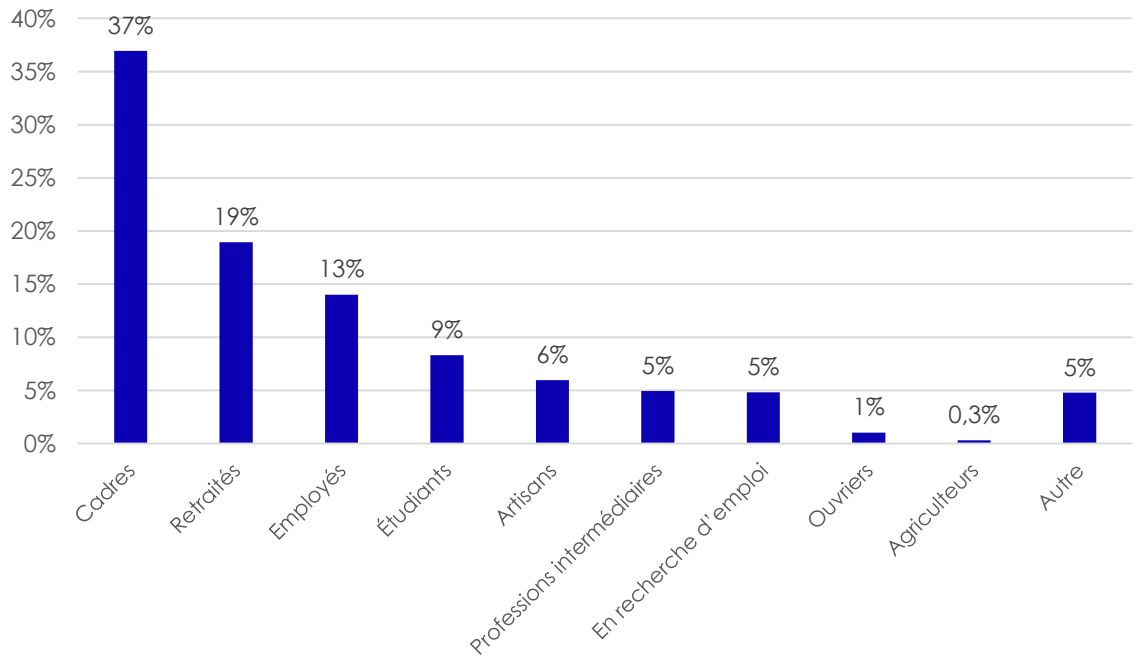
NUMÉRIQUE

INFORMATIONS SUR LES PARTICIPANTS

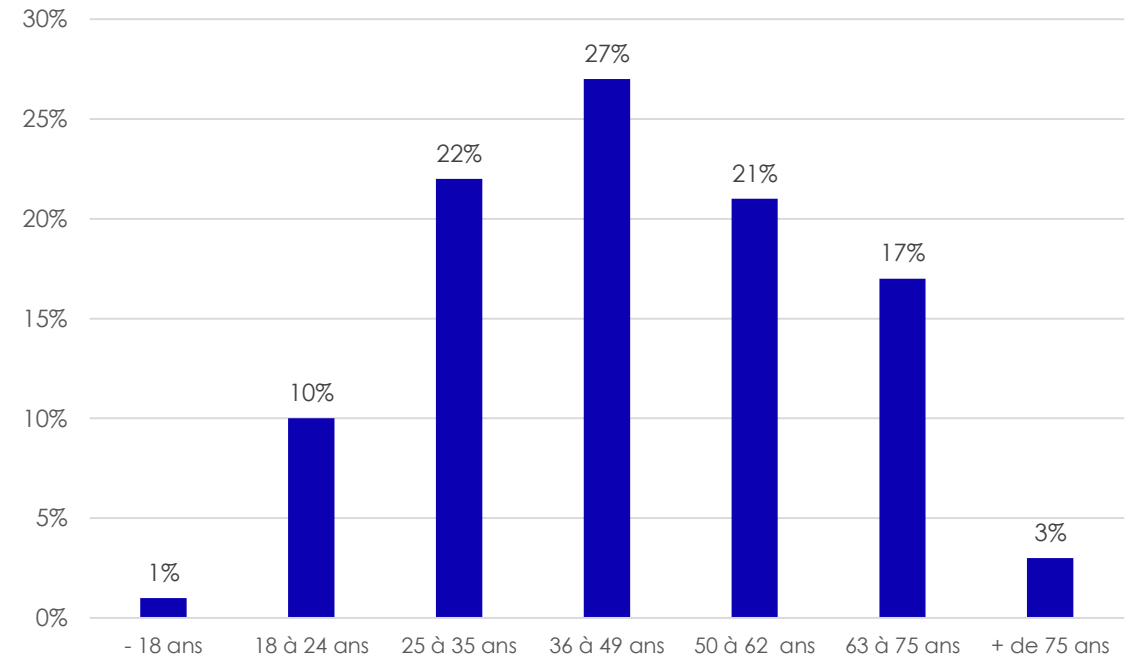
NUMÉRIQUE

2’652 répondants 60’371 contributions

QUEL EST VOTRE STATUT ?



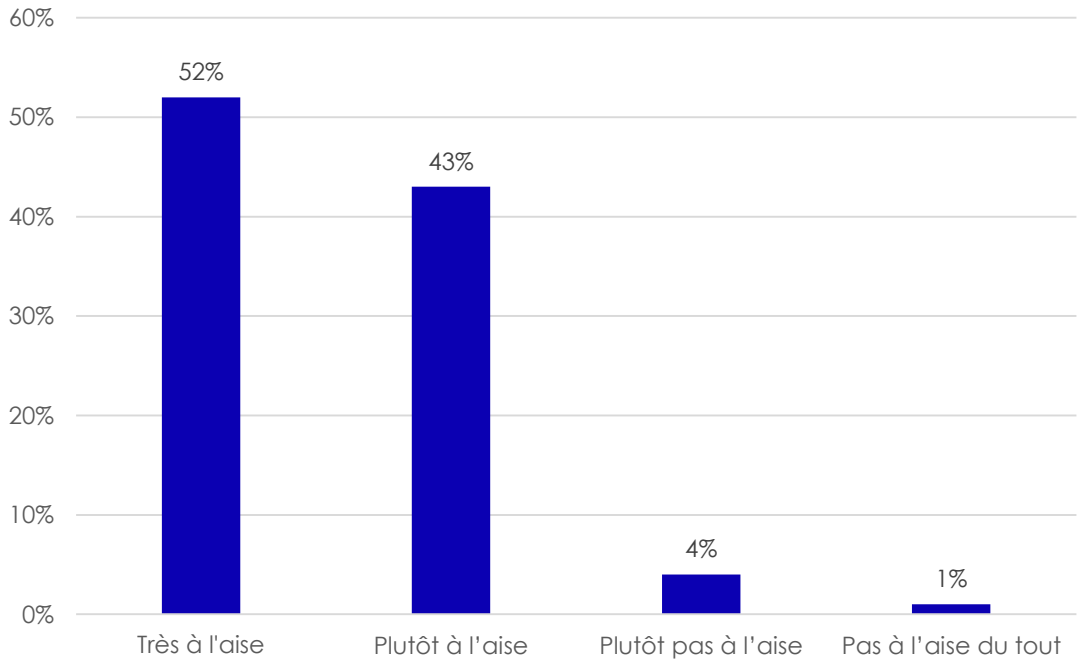
QUEL EST VOTRE ÂGE ?



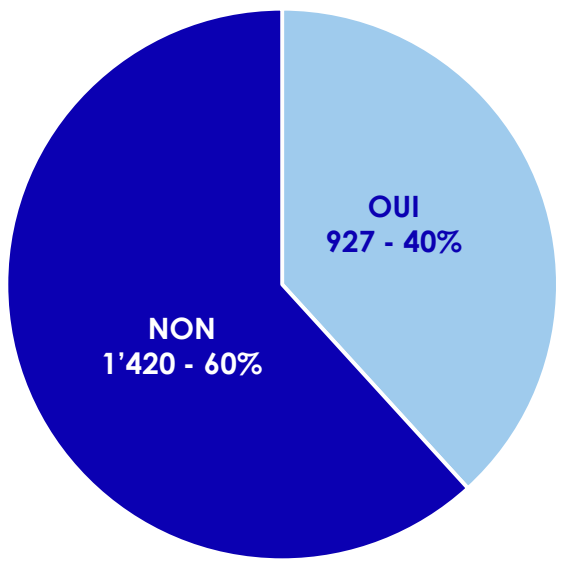
INFORMATIONS SUR LES PARTICIPANTS

NUMÉRIQUE

A QUEL NIVEAU ESTIMEZ-VOUS VOTRE AISANCE AVEC LES OUTILS NUMÉRIQUES ?



TRAVAILLEZ-VOUS DANS LES MÉTIERS OU LE SECTEUR DU NUMÉRIQUE ?



ENSEIGNEMENTS DE LA THÉMATIQUE

1. Les répondants sont principalement des cadres, à l'aise avec le numérique

- **Les données de participation montrent que plus d'un tiers des répondants (37%) sont des cadres**. 4 répondants sur 10 travaillent dans le secteur du numérique, et 87% indiquent être « très à l'aise » ou « plutôt à l'aise » avec le numérique. À titre de comparaison, les cadres représentent 19% de l'emploi total en France (selon les données de l'INSEE datant de 2019). Cette catégorie est ici sur-représentée.
- 92% des contributeurs disent avoir déjà accompagné un proche dans des démarches en ligne.
- Les informations suivantes doivent donc être interprétées au regard de ces éléments.

2. Un impact du numérique jugé majoritairement important

- **L'impact du numérique est jugé important** par une très large majorité de répondants, tant sur la vie en société que sur la vie démocratique (respectivement 95% et 87%). Les outils numériques sont considérés comme **un canal d'information et de communication** incontournable et une grande **source d'influence** sur la population. Les participants y voient ainsi **une opportunité pour s'impliquer davantage dans la vie démocratique** (budget participatif, consultations en ligne, vote électronique).
- Dans le monde professionnel, les participants reconnaissent l'impact du numérique sur les compétences à acquérir et les relations au sein de leur environnement de travail. Près de la moitié des participants, et plus particulièrement les jeunes, évoquent **la nécessité d'acquérir des compétences numériques** tels que la maîtrise des outils bureautiques mais aussi le besoin de les actualiser régulièrement. Ils estiment que l'intégration du numérique va de pair avec l'acquisition de compétences comportementales (autonomie, rigueur, adaptabilité).
- **L'impact du numérique sur les relations sociales est un sujet qui divise les participants**. En effet, 40% d'entre eux jugent ses effets positifs sur les liens sociaux (amélioration de la communication et de la transmission de l'information, facilitation des échanges) tandis que 38% expriment des craintes quant à l'érosion du lien social (suppression du contact physique, complexification des relations).
- Les participants dans l'ensemble reconnaissent les **changements apportés par le numérique** mais demeurent vigilants, notamment sur le besoin **d'encadrer son usage** en garantissant par exemple le droit à la déconnexion (9% des participants).

ENSEIGNEMENTS DE LA THÉMATIQUE

3. Des risques d'insécurité

- **9 participants sur 10 déclarent être sujets à des tentatives d'arnaque ou de pratiques malveillantes.** Néanmoins, lorsqu'ils sont interrogés sur leur capacité à détecter les tentatives d'arnaques dont ils font l'objet, **une très large majorité des répondants (80%) affirme se sentir compétente.**
- L'usurpation de leur identité et le vol de leur données personnelles constituent les plus grandes craintes des utilisateurs (respectivement 76 et 75% des participants) dans le cadre de leur utilisation d'internet et de leur smartphone.
- Par ailleurs, **cybersécurité et cyberdéfense** sont les spécialités qui concentrent le plus de besoins en termes de formation quand les répondants s'expriment sur leurs besoin d'orientation scolaire ou professionnelle (53%).

4. La formation au numérique dès le plus jeune âge et tout au long de la vie

- **La formation des plus jeunes aux usages du numérique est particulièrement souhaitée** - elle représente 48% des contributions spontanées et constitue le premier groupe d'idées de la question portant sur la protection des mineurs dans l'espace numérique.
- Le manque de formation est classé comme le premier obstacle à l'adoption d'outils numériques ou de services en ligne. **Les participants font en premier lieu confiance aux établissements scolaires et aux centres de formation**, plus qu'aux proches, pour acquérir ces compétences numériques et pour lutter contre la fracture numérique.

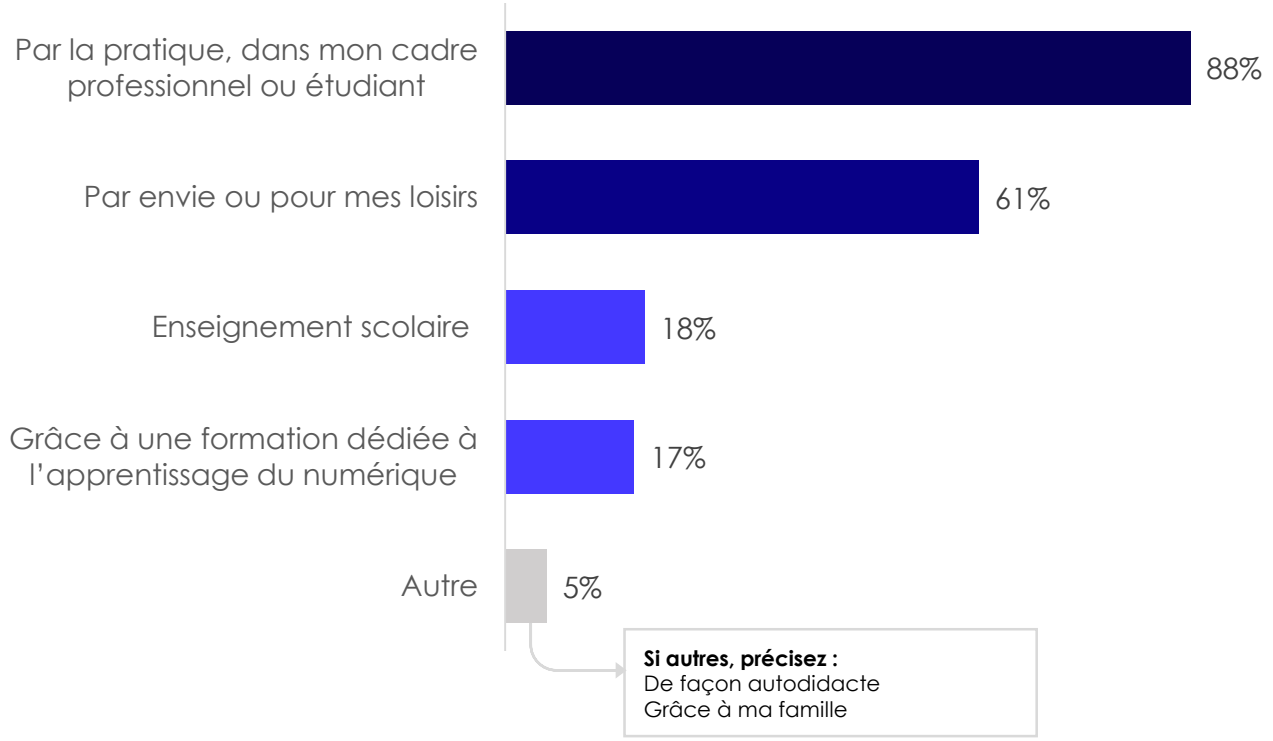
QUESTION N°1

D'où provient votre niveau de maîtrise des outils numériques ?

Question Fermée

2623 participants (99%)

2 contributions par participant



Messages principaux

- C'est notamment par la pratique dans le cadre étudiant ou professionnel que 88% des participants ont acquis leur maîtrise des outils numériques.
- 61% des participants évoquent l'acquisition par envie ou dans le cadre de leurs loisirs.
- Ils ne sont que 18% et 17% à citer l'enseignement scolaire ou la formation.

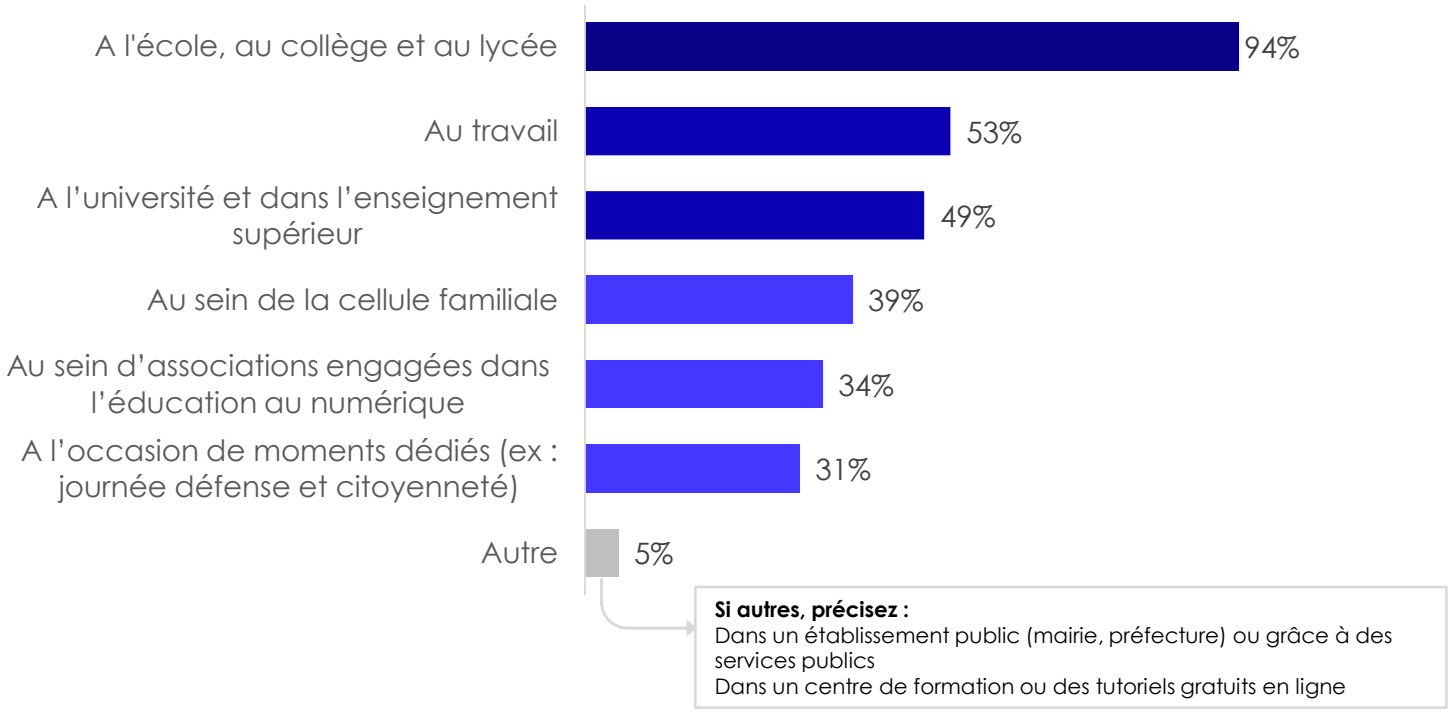
Question Fermée

2580 participants (97%)

3 contributions par participant

QUESTION N°2

Selon vous, où devrait-on apprendre les bases d'une culture numérique et les clés de compréhension nécessaires pour utiliser les outils numériques (internet, réseaux sociaux..) ?



Messages principaux

- Pour 94% des participants, les bases d'une culture numérique doivent être apprises par la formation initiale : à l'école, au collège et au lycée.
- Ils sont 53% à citer le travail et 49% l'université et l'enseignement supérieur.

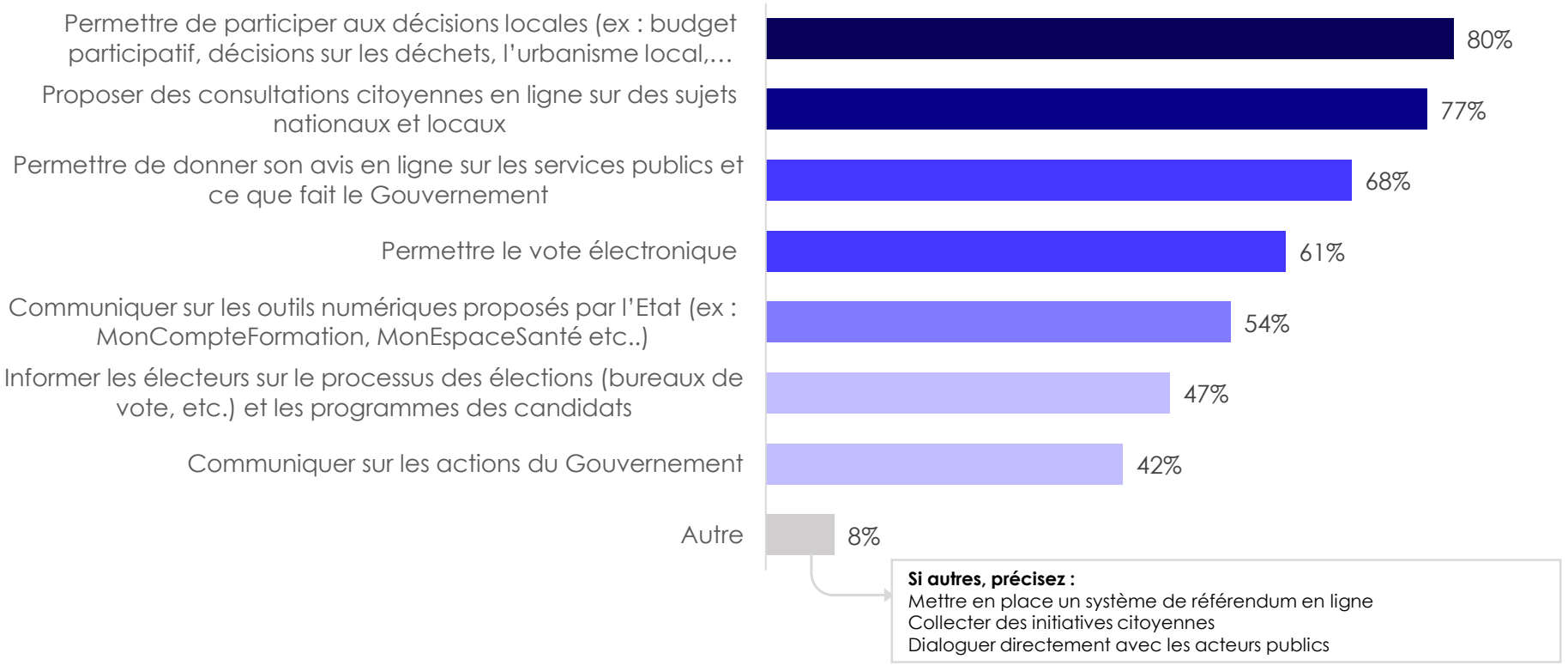
QUESTION N°3

Selon vous, quels usages du numérique pourraient conduire les citoyens à s'impliquer davantage dans la vie démocratique ?

Question Fermée

2506 participants (94%)

4 contributions par participant



Messages principaux

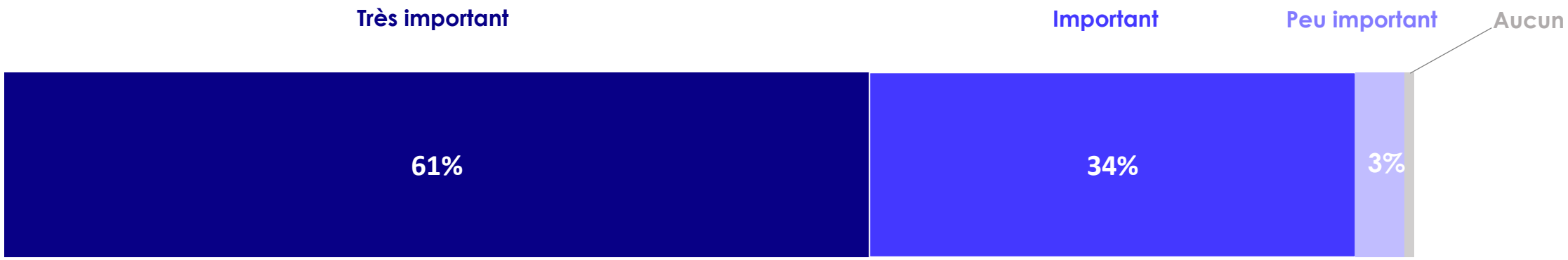
- Pour les participants, l'essentiel des leviers sont bons pour inciter les citoyens à s'impliquer davantage dans la vie démocratique. Certains éléments se détachent très nettement : les dispositifs de participation ou de consultation. En effet, 80% des participants citent le fait de pouvoir participer aux décisions locales et 77% des participants, les consultations citoyennes en ligne.
- Le sujet du vote électronique réunit 61% des participants. Les 50 à 62 ans y sont plus sensibles que les autres tranches d'âges : 68% des participants de 50 à 62 ans l'ont évoqué, contre 54 à 60% des participants pour les autres tranches d'âge.

Question Fermée

2524 participants (95%)

QUESTION N°4

Quel impact ont, selon vous, les réseaux sociaux et Internet sur la vie en société ?



Messages principaux

- Pour la quasi-totalité des participants, les réseaux sociaux et internet jouent un rôle important (34%) ou très important (61%) sur la vie en société.
- Les opinions « Peu important » ou « Aucun » sont marginales.

QUESTION N°4 bis

Quel impact ont, selon vous, les réseaux sociaux et Internet sur la vie en société ?

Question ouverte posée aux répondants ayant coché Important ou Très Important à la question précédente

Question Ouverte

2151 participants (91%)

6 contributions par participant

THÈMES PRINCIPAUX	%	Idées partagées
Ils sont un vecteur important d'information	**37%**	Ils sont un moyen d'accès à l'information - 24% Ils sont un vecteur de fausses informations (fake news) – 11% Ils sont un moyen d'accès rapide à l'information – 5%
Ils exercent une influence	**27%**	Ils exercent une influence sur l'opinion publique - 12% Ils exercent une influence sur les liens sociaux - 8% Ils exercent une influence sur les comportements - 5%
Ils sont un moyen de communication et de partage	**23%**	Ils sont un moyen de communication indispensable (concernent les particuliers, les entreprises, l'État) - 15% Ils sont un moyen de faciliter les échanges- 7%
Ils sont incontournables	**18%**	Ils touchent l'ensemble de la population - 14% Ils concurrencent les médias traditionnels dans la diffusion d'information – 3%
Ils exercent un très mauvais impact	**13%**	Ils exercent un très mauvais impact - 13%
Ils transforment le débat public	**12%**	Ils transforment le débat public (sont un lieu d'expression, polarisent le débat)- 12%

Messages principaux

- Parmi les éléments qui témoignent de l'impact des réseaux sociaux et d'Internet sur la vie en société, on trouve, en tête, le fait qu'ils sont un vecteur important d'information, qu'elle soit par ailleurs vraie ou fausse (37% des participants).
- 27% des participants partagent l'idée qu'ils exercent une influence à la fois sur l'opinion publique, sur les liens sociaux et sur les comportements. Ils sont, en outre, considérés comme un outil de communication et de partage indispensable.

QUESTION N°4 bis – EXEMPLES DE CONTRIBUTIONS

Quel impact ont, selon vous, les réseaux sociaux et Internet sur la vie en société ?

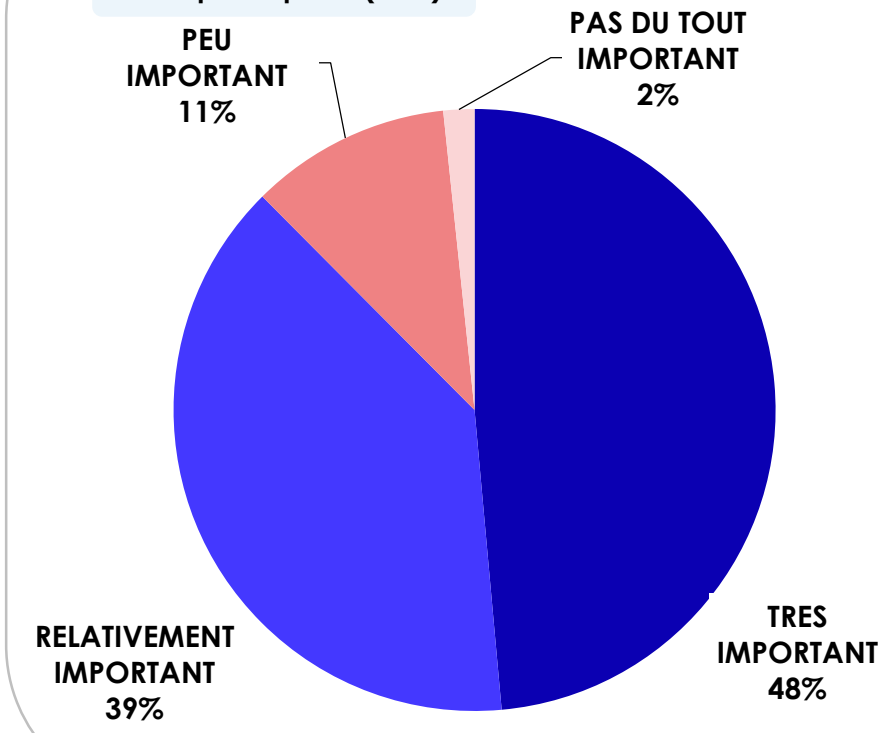
N°1 (39% des participants)	Ils sont un vecteur important d'information	*« La diffusion des idées, de la culture et de l'information passe essentiellement par un ou des vecteurs numériques. Il convient donc d'en connaître les codes, l'usage et les limites. »* ***Employés / Employées, 36 à 49 ans, Plutôt à l'aise avec le numérique***
N°2 (27% des participants)	Ils exercent une influence	*« Les réseaux sociaux prennent une place de plus en plus importante au détriment de la télévision, ce qui en fait pour beaucoup de ménages notamment les jeunes, la première source d'information et donc première source d'influence sur la vision de notre société et ce que l'on en fait. »* ***Employés / Employées, 18 à 24 ans, Très à l'aise avec le numérique*** *«Ils forgent les opinions de celles et ceux qui n'ont que cette source d'information (je parle des réseau sociaux). Mais aujourd'hui combien de personnes prennent le temps et en ont la possibilité de lire la presse et de se construire une opinion? Bien peu et le populisme arrive et le complotisme est là.»* ***Retraité / Retraitée, 63 à 75 ans, Plutôt à l'aise avec le numérique***
N°3 (23% des participants)	Ils sont un moyen de communication et de partage	*« Les outils comme des visioconférences permettent de : limiter les déplacements professionnels, voir des membres de la famille éloignés géographiquement, faire de nouvelles connaissances (dans des cours à distance, par exemple).»* ***Professions intermédiaires, 25 à 35 ans, Très à l'aise avec le numérique***

QUESTION N°5

Quel impact ont, selon vous, les réseaux sociaux et Internet sur la vie démocratique ?

Question Fermée

2428 participants (97%)



Question Ouverte | **1710 participants (64%)** | 1à 2 contributions par participant

Pourquoi ? Question ouverte posée aux répondants ayant coché Relativement important ou Très important à la question précédente

Ils sont un canal privilégié d'information	43%
Ils exercent une influence sur l'opinion publique	33%
Ils sont vecteurs de communication	22%
Ils exercent un rôle dans le débat public	18%

Question Ouverte | **218 participants (8%)** | 1à 2 contributions par participant

Pourquoi ? Question ouverte posée aux répondants ayant coché Peu important ou Pas du tout important à la question précédente

Ils ont (dans l'ensemble) peu ou pas d'impact sur la vie démocratique	35%
Ils ont peu d'impact car ils ne se permettent pas de relayer l'opinion des citoyens	30%
Ils peuvent avoir un impact néfaste et être perçus négativement	14%
Ils ont peu ou pas d'impact du fait d'un désintérêt pour la vie démocratique	14%

Messages principaux

- La très large majorité des participants juge important l'impact des réseaux sociaux et d'internet sur la vie démocratique. Les deux premières raisons évoquées sont les suivantes: ils sont un canal d'information et de communication et une source d'influence sur l'opinion publique et le débat public.
- Ils sont près deux tiers à souligner que les réseaux sociaux sont un vecteur d'information et de communication (respectivement 43% et 22%)

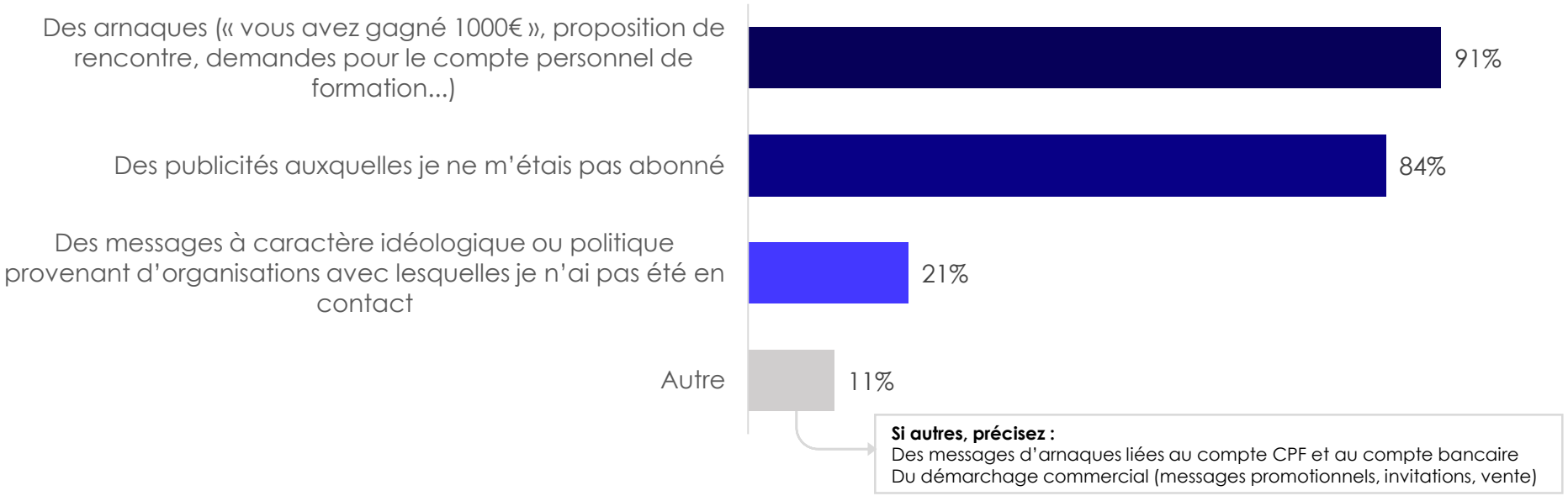
QUESTION N°6

Recevez-vous des appels ou e-mails non désirés (SPAM) contenant les messages suivants ?

Question Fermée

2361 participants (89%)

2 contributions par participant



Messages principaux

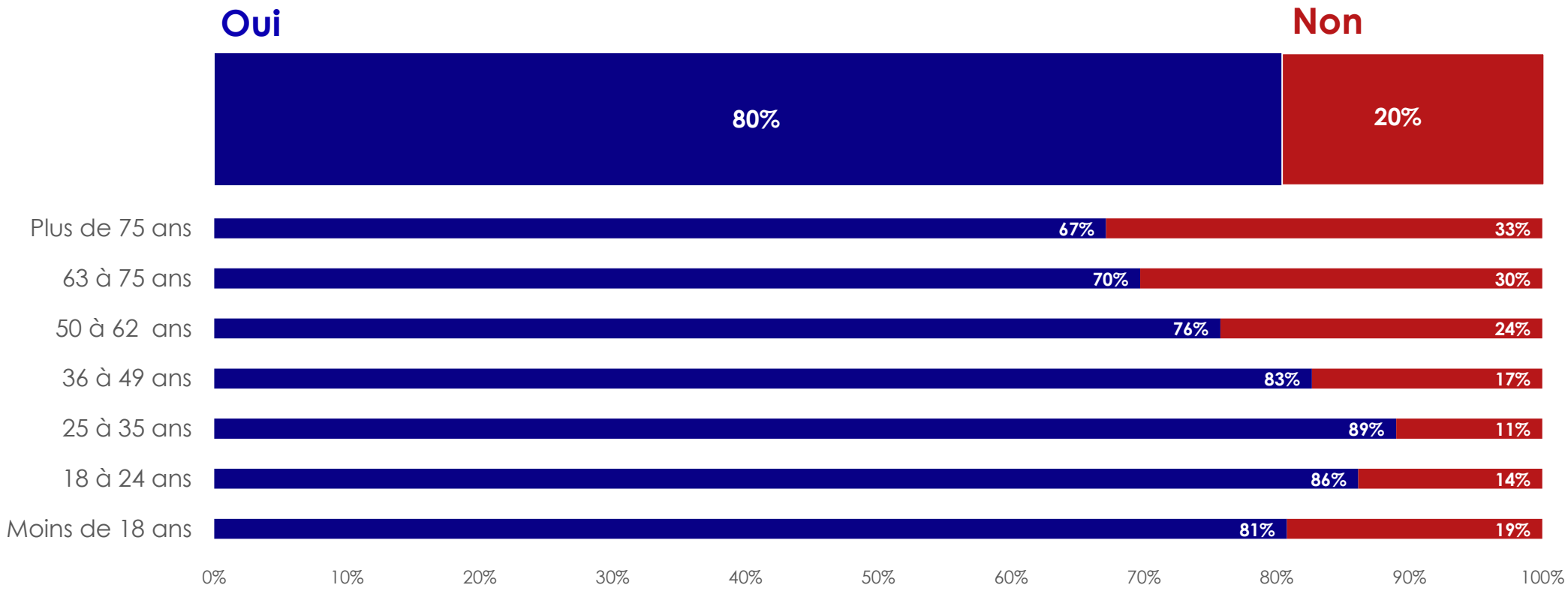
- 91% des participants ont déjà reçu des appels ou SPAM liés à des arnaques.
- Les publicités non désirées sont également une expérience partagée par une très large majorité d'entre eux (84% des participants en ont fait l'objet).
- Seuls 21% des participants ont cité les messages à caractère idéologique ou politique.
- Lorsqu'ils sont invités à s'exprimer sur d'autres sujets, 12% d'entre eux citent les arnaques au compte CPF et 11% des participants le démarchage commercial. Il est à noter que la consultation date d'avant la mise en place du plan anti-arnaque au CPF du 19 décembre 2022.

Question Fermée

2413 participants (91%)

QUESTION N°7

Vous estimez-vous suffisamment au courant ou compétent pour détecter par vous-même toutes les tentatives d'arnaque sur Internet ?



Messages principaux

- 80% des participants s'estiment suffisamment au courant ou compétents pour détecter par eux-mêmes toutes les tentatives d'arnaques sur internet. Un chiffre à relativiser si l'on considère que 95% des répondants à la consultation s'estiment à l'aise avec le numérique.
- Toutefois, passé 25 ans, plus les participants sont âgés, moins ils se sentent suffisamment au courant ou compétents.
- La catégorie 25 à 35 ans est celle qui s'estime la plus compétente (89%), à l'opposé de la catégorie des plus de 75 ans qui se sent la moins compétente (67% d'entre eux).

NB : Les réponses « oui suffisamment » « oui amplement » ont été fusionnées. De même que les réponses « non, pas suffisamment » et « non, pas du tout ».

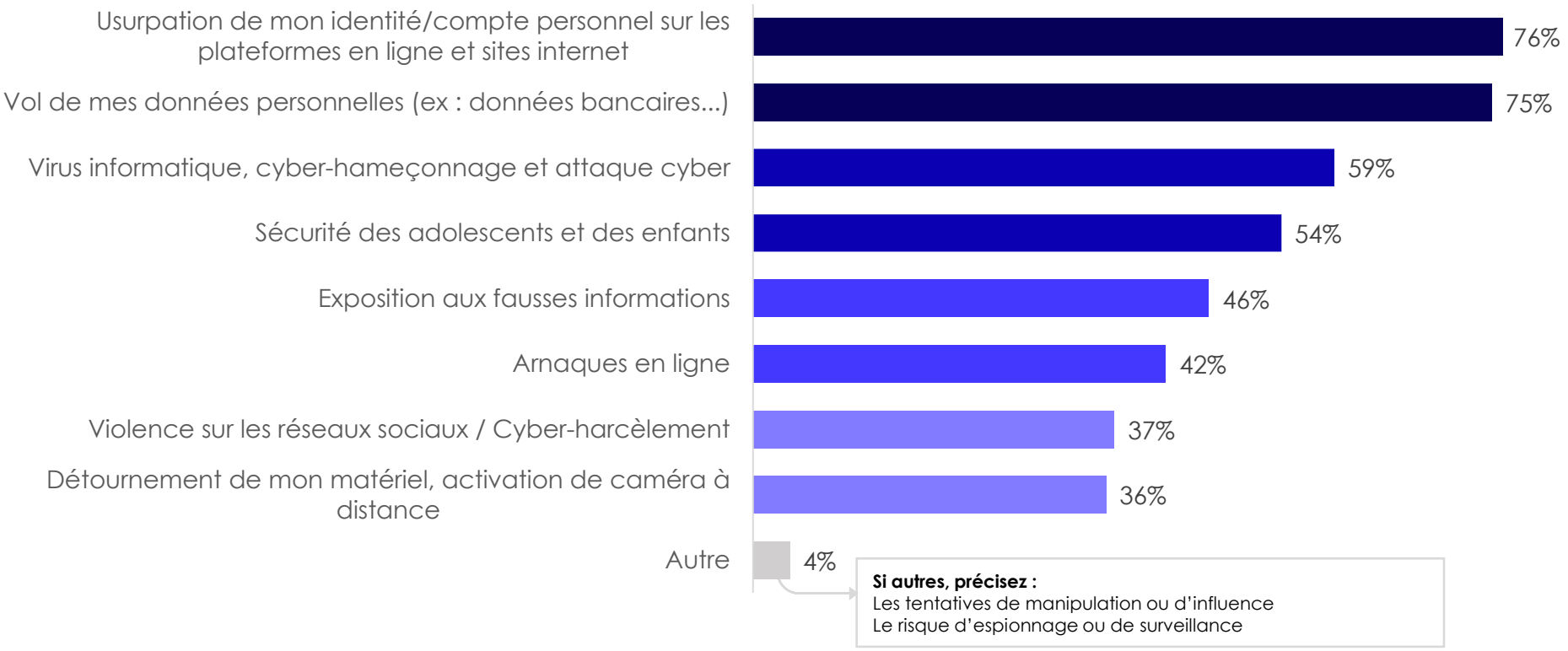
QUESTION N°8

Quels sont les risques dont vous avez le plus peur sur Internet ou votre smartphone ?

Question Fermée

2398 participants (90%)

4 contributions par participant



Messages principaux

- Au moins trois quart des participants choisissent le vol de leur données personnelles et l'usurpation de leur identité comme craintes principales liées à l'utilisation d'internet ou de leur smartphone.
- Plus de la moitié d'entre eux sont préoccupés par des sujets liés à la sécurité : 59% des participants sélectionnent les risques de virus informatique, cyber-hammeçonnage et attaque cyber et 56% des participants sélectionnent également la sécurité des mineurs.

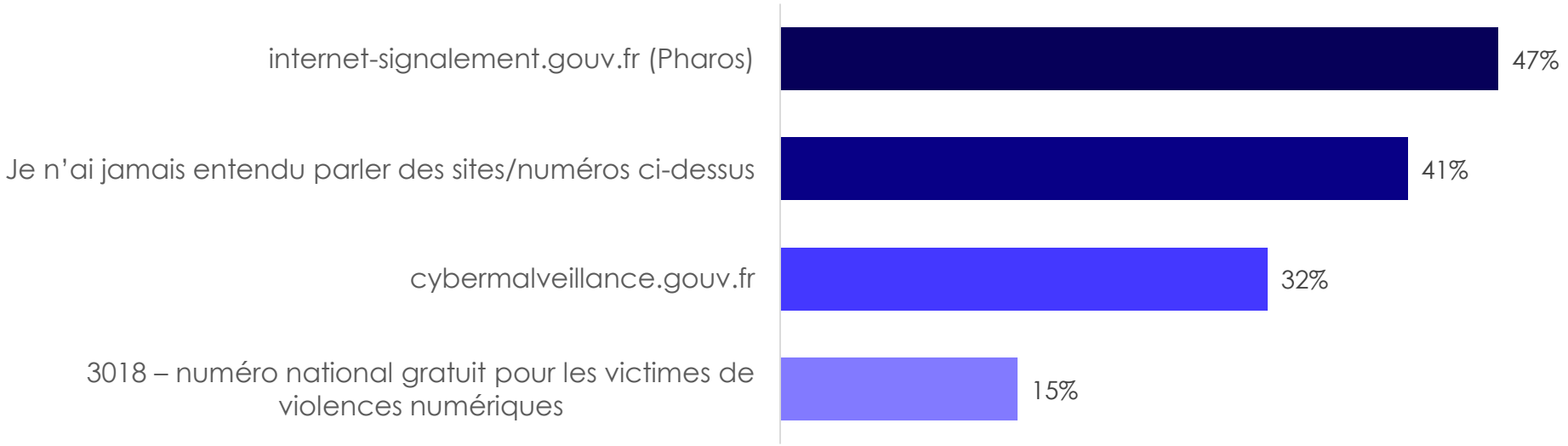
QUESTION N°9

Parmi la liste ci-dessous, de quel(s) site(s) avez-vous déjà entendu parler ?

Question Fermée

2397 participants (90%)

1 à 2 contribution par participant



Messages principaux

- Une part non négligeable des participants (41% d'entre eux) n'a jamais entendu parler des sites évoqués.
- Le site internet-signalement.gouv.fr (Pharos) est le plus populaire d'entre eux. C'est au sein de la population des plus de 50 ans que ce site est le plus connu.

QUESTION N°10
Quelles seraient vos propositions pour mieux protéger les mineurs dans l'espace numérique *(utilisation de leurs informations personnelles, intimidation en ligne, exposition à des contenus nuisibles, cyber harcèlement..) ?*

Question Ouverte

1937 participants (73%)

2 contributions par participant

THÈMES PRINCIPAUX	%	Idées partagées
Former et sensibiliser les jeunes aux usages du numérique	**48%**	Former et sensibiliser en milieu scolaire - 29% Former et sensibiliser - 20%
Restreindre l'accès des plus jeunes	**31%**	Restreindre l'accès à certains sites et contenus - 16% Restreindre l'accès aux réseaux sociaux - 6% Filtrer l'accès aux sites par la demande d'une pièce d'identité – 5%
Accompagner les parents	**30%**	Renforcer le contrôle parental - 12% Former les parents - 9%
Sanctionner les pratiques frauduleuses ou malveillantes	**9%**	Sanctionner les pratiques frauduleuses ou malveillantes - 6%
Renforcer la lutte contre la cybercriminalité	**7%**	Condamner le cyber harcèlement et les autres e-crimes - 5%

Messages principaux

- Près de 48% des participants appellent à la formation et à la sensibilisation des plus jeunes aux usages du numérique. Cette formation peut se faire notamment dans le milieu scolaire.
- 30% des participants partagent également l'idée que les parents jouent un rôle notable dans la protection des mineurs. À ce titre, ils mettent l'accent sur le besoin de renforcer le contrôle parental (idée partagée par 12% des participants).
- Pour 31% des participants, la protection des mineurs passe également par le fait de restreindre l'accès à certains contenus.

QUESTION N°10 – EXEMPLES DE CONTRIBUTIONS

Quelles seraient vos propositions pour mieux protéger les mineurs dans l'espace numérique (utilisation de leurs informations personnelles, intimidation en ligne, exposition à des contenus nuisibles, cyber harcèlement..) ?

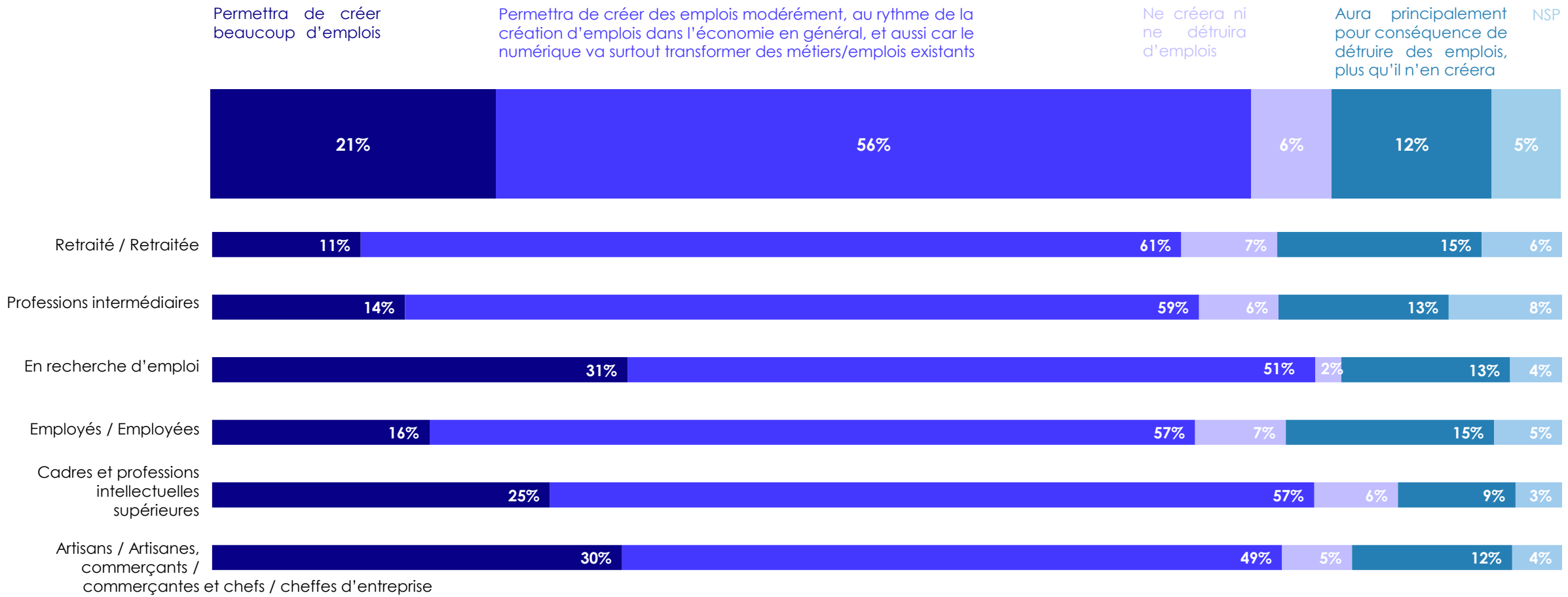
N°1 (48% des participants)	Former et sensibiliser les jeunes aux usages du numérique	*« Une éducation et prévention obligatoire et systématique de tous les jeunes à l'entrée au collège sur l'utilisation du numérique, ses bénéfices, ses dangers et les moyens de se parer contre ses risques. Il serait efficace de faire intervenir des professionnels compétents dans le milieu et qui donnent des conseils actualisés à l'activité des jeunes (ex: utilisation de TikTok). De plus, donner des exemples concrets de situations permettrait d'aider les enfants à se rendre compte de la façon dont ces bénéfices et risques liés au numérique s'appliquent dans leur quotidien. Par exemple, le cyberharcèlement est un cas qu'il faut particulièrement développer et illustrer aux jeunes qui ont facilement tendance à tomber dedans, au vu de leur récente utilisation d'outils numériques et de leur maturité peu développée. »* ***Étudiant / Étudiante, 18 à 24 ans, Très à l'aise avec le numérique***
N°2 (31% des participants)	Restreindre l'accès des plus jeunes	*« À mon avis, il faudrait mieux encadrer (et limiter) l'usage du numérique par les plus jeunes jusqu'à ce qu'ils aient la maturité (et l'éducation associée) pour pouvoir se protéger des dangers de l'espace numérique. De même que l'alcool est interdit jusqu'à un certain âge car considéré comme nocif (et dangereux) pour son développement, le numérique pourrait intégrer des régulations et des interdictions jusqu'à un certain âge afin de les protéger des dangers associés, qui ne se limite pas au contenu ou personnes malveillantes, mais qui intègre aussi les dérives sur la santé mentale et humaine (addictions, retards de développement, distanciation au milieu naturel (par opposition au milieu numérique), etc.). »* ***Cadres et professions intellectuelles supérieures, 25 à 35 ans, Travaillant dans le secteur du numérique***
N°3 (30% des participants)	Accompagner les parents	*« Proposer des espaces et des outils de sensibilisation et de formation aux adultes de manière plus large (débats citoyens, Mooc et e-learning, formations dans les entreprises quelles qu'elles soient) pour qu'ils soient en capacité d'informer et d'accompagner les mineurs de leur entourage (cellule familiale, cercle d'amis, apprentis/stagiaires et alternants dans les entreprises, etc.) »* ***Professions intermédiaires, 25 à 35 ans, Plutôt à l'aise avec le numérique***

QUESTION N°11

Question Fermée

2271 participants (86%)

En France, dans tous les secteurs d'activités, pensez-vous que le numérique…



Messages principaux

- Les effets du numérique sur la création d'emploi sont perçus comme plutôt positifs, parce qu'il devrait permettre de créer des emplois ou modifier des emplois existants.
- Les artisans, commerçants et chefs d'entreprises ainsi que les personnes en recherche d'emploi sont les plus optimistes s'agissant de la création d'emploi grâce au numérique.

QUESTION N°12 – Première partie

Selon vous, quel est l'impact du numérique sur…
Le sens que l'on trouve/donne à son métier ?

Question Ouverte

1732 participants (65%)

1 à 2 contributions par participant

Les participants ont spontanément fait une distinction entre l'impact du numérique sur le travail en général et l'impact sur le sens que l'on trouve ou donne à son métier.

53% des participants se sont exprimés sur l'impact du numérique **sur le travail en général**

IMPACT SUR **LE TRAVAIL**	%	**Idées partagées**
Positif sur le travail	**88%**	Sur l'organisation du travail : permet d'automatiser ou de supprimer les tâches répétitives - 17% Sur l'organisation du travail : entraîne une hausse de la productivité - 14% Sur le travail dans son ensemble : facilite le travail - 12%
Neutre sur le travail	**20%**	A un impact important qu'il soit positif ou négatif - 20%
Négatif sur le travail	**26%**	Conduit à une perte du lien social - 10% Entraîne une sur sollicitation - 7%

39% participants se sont exprimés sur l'impact du numérique **sur le sens du travail**

IMPACT SUR **LE SENS AU TRAVAIL**	%	**Idées partagées**
Positif sur le sens au travail	**11%**	Positif sur le sens au travail- 11%
Neutre sur le sens au travail	**62%**	Produit peu ou pas d'impact – 30% Reste un simple outil – 16% Dépend du secteur d'activité ou du métier – 15%
Négatif sur le sens au travail	**35%**	Entraîne une perte de sens – 24% Renforce le sentiment de déshumanisation – 11%

Messages principaux

- Une part importante des participants s'exprime sur l'impact du numérique sur le travail en soi. 88% des participants se sont exprimés sur l'impact positif que peut avoir le numérique sur le travail. Parmi les éléments évoqués : le fait qu'il permet notamment d'améliorer l'organisation du travail (automatisation, productivité).
- Parmi les participants qui s'expriment sur le sens au travail : 62% des participants ont partagé une opinion qui n'est ni positive, ni négative sur la façon dont il affecte le sens qu'ils trouvent à leur métier, 35% ont exprimé une opinion négative.

QUESTION N°12 – Première partie- EXEMPLES DE CONTRIBUTIONS

Selon vous, quel est l'impact du numérique sur…
Le sens que l'on trouve/donne à son métier ?

N°1

(37% des participants)

Positif sur le travail

« Le numérique permet de supprimer des tâches administratives chronophages. La recherche d'un document est plus facile sur un serveur ou sur son disque dur. Plus d'encombrement par des chemises, des dossiers, etc. Le numérique dans une entreprise peut permettre de transformer certains métiers administratifs (des secrétaires) en emplois plus opérationnels. »

Professions intermédiaires, 50 à 62 ans, Plutôt à l'aise avec le numérique

N°2

(13% des participants)

Négatif sur le travail

« L'humain n'est pas fait pour vivre dans un bureau derrière un ordinateur, mais pour évoluer dans la nature et nouer des relations. Je croise souvent des citadins qui découvrent la nature et sont émerveillés. C'est choquant et triste de voir qu'ils prennent conscience à 40 ans qu'il y a du sens à trouver dans le monde qui nous entoure. »
Cadres et professions intellectuelles supérieures 25 à 35 ans, Très à l'aise avec le numérique

« Les outils numériques nous enferment dans la gestion, les multiples services, les rapports, les réunions inutiles... on perd du temps alors que souvent ça ne serait pas nécessaire. »
Artisans / Artisanes, commerçants / commerçantes et chefs / cheffes d'entreprise, 25 à 35 ans, Très à l'aise avec le numérique

N°3
(11% des participants)

Neutre sur le sens au travail

« Le numérique n'est rien en soi, c'est les "outils", les applications, les algorithmes et l'organisation du travail qui va donner le sens que l'on donne à son travail, à son métier. Une bonne organisation avec des outils adaptés numériques ou pas c'est cela qui fera la différence d'impact sur son travail, son métier. N'oublions surtout pas que derrière le numérique il y a des hommes, des femmes. Des hommes, des femmes qui décident en conscience comme en totale inconscience. Le numérique aura l'impact qu'on voudra bien lui donner. »
Retraité / Retraitée, 63 à 75 ans, Très à l'aise avec le numérique

QUESTION N°12 – Deuxième partie

Selon vous, quel est l'impact du numérique sur…

Les compétences dont a besoin pour bien faire son travail

Question Ouverte

1756 participants (66%)

1 à 2 contributions par participant

THÈMES PRINCIPAUX	%	Idées partagées
Il implique d'intégrer de nouvelles compétences techniques	**57%**	Il permet de se former et de mettre à jour ses compétences - 18% Il est porteur de changement : les compétences numériques deviennent centrales- 10% Il exige l'acquisition de nouvelles compétences - 6% Il nécessite la maîtrise d'outils informatiques - 5%
Au-delà, il facilite le travail	**16%**	Il facilite l'accès à l'information et sa transmission - 6% Il permet d'automatiser et de faciliter le travail - 5%
Il implique d'avoir certaines compétences comportementales	**15%**	Il exige l'acquisition de plusieurs compétences comportementales (autonomie, rigueur, adaptabilité) - 5%
Son effet sur les compétences dans le monde du travail est à nuancer	**14%**	Il a peu ou pas d'impact - 4% Son impact dépend du secteur d'activité - 4%

Messages principaux

- Près de la moitié des répondants citent en premier lieu le besoin d'acquérir des compétences numériques suite à l'intégration progressive du numérique dans le monde professionnel.
- Cette intégration va de pair avec certaines compétences comportementales comme : l'adaptabilité, l'implication, l'autonomie, la curiosité et la rigueur.

QUESTION N°12 – EXEMPLES DE CONTRIBUTIONS

Selon vous, quel est l'impact du numérique sur…
Les compétences dont a besoin pour bien faire son travail

N°1
(57% des participants)

Il implique d'intégrer de nouvelles compétences techniques

« Les compétences techniques liées au numérique, sont du même ordre que la qualité scripturale pour un officier d'état civil au 19e, ou le maniement du rabot pour un menuisier. L'apprentissage des outils bureautiques, des plateformes de réunions collaboratives (Teams, Zoom, Google Meet, etc.), de la gestion des fichiers, et un must. S'y ajoutent un minimum de connaissances sur la structure et le fonctionnement d'un ordinateur (ou équivalent, tablette, cell-phone...) et les réseaux internes (locaux et/ou cloud). Enfin, impérativement, les principes de gestion de la sécurité des systèmes, car ces derniers imposent des contraintes qui ne sont acceptées que lorsque les gens en comprennent la portée.»
Retraité / Retraitée, 63 à 75 ans, Très à l'aise avec le numérique

N°2
(16% des participants)

Au-delà, il facilite le travail

« En donnant accès à chacun à une multitude d'informations et de contenus, en facilitant des rencontres en réseau par delà les limites physiques spatio-temporelles, le numérique peut contribuer à optimiser les pratiques et les usages, donc à ce que chacun, connecté, bénéficie d'une transversalité autrefois inimaginable, enrichissant sa productivité, et son inventivité. »
Artisans / Artisanes, commerçants / commerçantes et chefs / cheffes d'entreprise, 36 à 49 ans, Plutôt à l'aise avec le numérique

« Le numérique devrait permettre de partager l'information, la compétence, plus facilement mais pour cela il faudrait éviter de multiplier les supports, les doublons de fichiers, et avoir un peu plus de conscience sur la nécessité d'une sobriété numérique. »
Cadres et professions intellectuelles supérieures, 50 à 62 ans, Plutôt à l'aise avec le numérique

N°3
(15% des participants)

Il implique d'avoir certaines compétences comportementales

« Au-delà des compétences intrinsèques, propres à son métier, il faut une autonomie suffisante sur l'usage des outils numériques dans un environnement adéquat (un bureau ou une pièce dédiée dans son logement, les compétence seules ne suffisent pas en l'occurrence. »
Cadres et professions intellectuelles supérieures, 50 à 62 ans, Très à l'aise avec le numérique

QUESTION N°12 – Troisième partie

Selon vous, quel est l'impact du numérique sur …
Les relations sociales dans son organisation, son entreprise ou son établissement d'enseignement supérieur ?

Question Ouverte

1614 participants (61%)

1 à 2 contributions par participant

TONALITÉ	%	Idées partagées
Positif sur les relations sociales dans son organisation, son entreprise ou son établissement d'enseignement supérieur	**40%**	Sur les liens sociaux : améliore la communication et la transmission de l'information - 20% Sur les liens sociaux : permet de faciliter les échanges - 8% Sur les modes de travail : permet le développement du télétravail - 6%
Neutre sur les relations sociales dans son organisation, son entreprise ou son établissement d'enseignement supérieur	**24%**	Sur les relations sociales : dépend de l'organisation et de son utilisation - 7% Sur les relations sociales dans leur ensemble : un fort impact, qu'il soit positif ou négatif - 6%
Négatif sur les relations sociales dans son organisation, son entreprise ou son établissement d'enseignement supérieur	**38%**	Sur les liens sociaux : le numérique supprime le contact physique et met à mal les relations et la cohésion - 13% Sur la communication : complexifie les relations, provoque une surcharge d'informations - 4% Sur le bien-être au travail : comporte des risques d'abus et de harcèlement - 3%

Messages principaux

- Les participants semblent divisés quant à l'impact du numérique sur les relations sociales.
- 40% des participants jugent positifs les effets du numérique sur les relations sociales au sein de leur organisation. Ils sont toutefois suivis par plus d'un tiers des contributeurs pour qui cet impact est négatif, avec le risque de dégrader les relations sociales.
- Certains segments de répondants se positionnent différemment : 50% des agriculteurs considèrent que ses effets sont négatifs (+10%), 35% des personnes en recherche d'emploi jugent ces effets positifs (-5%).

QUESTION N°12 – Troisième partie - EXEMPLES DE CONTRIBUTIONS

Selon vous, quel est l'impact du numérique sur …
Les relations sociales dans son organisation, son entreprise ou son établissement d'enseignement supérieur ?

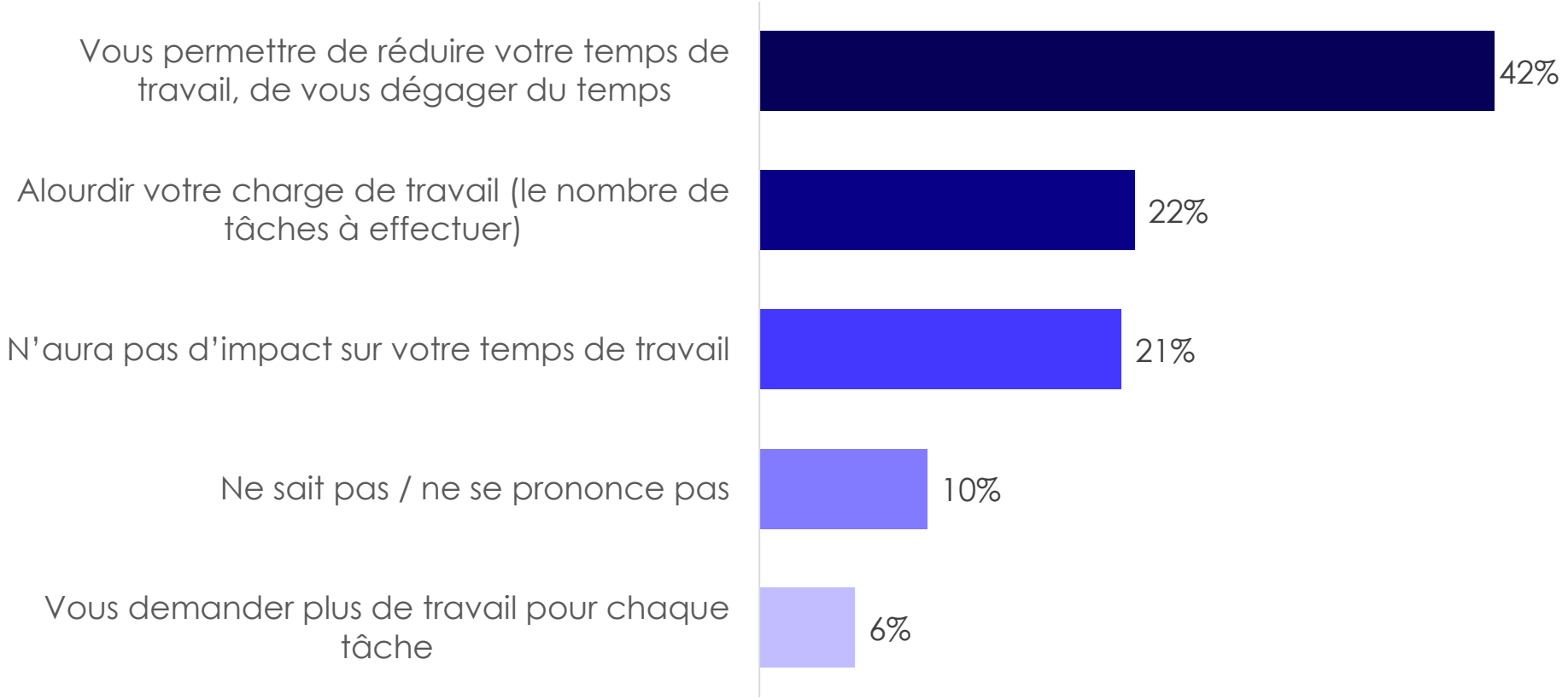
N°1 (40% des participants)	Positif sur les relations sociales dans son organisation, son entreprise ou son établissement d'enseignement supérieur	*« La rapidité de la transmission de l'information et le caractère virtuel (sans réalité physique) d'une relation numérique permet de rapprocher des individus éloignés physiquement. Ce qui améliore grandement les capacités de collaboration entre individus n'étant pas présents physiquement au même endroit.»* ***Cadres et professions intellectuelles supérieures, 25 à 35 ans, Plutôt à l'aise avec le numérique*** *« Nous l'avons vu pendant les confinements (ou même pour un salarié physiquement séparé de ses collègues), le numérique peut jouer un rôle important dans sa propre organisation, son entreprise ou son école. Il s'agit d'un fabuleux moyen de communication. »* ***Employés / Employées, 36 à 49 ans, Très à l'aise avec le numérique***
N°2 (38% des participants)	Négatif sur les relations sociales dans son organisation, son entreprise ou son établissement d'enseignement supérieur	*« Cela peut avoir un Impact négatif si c'est mal utilisé, par exemple les messageries instantanées nuisent à l'efficacité au quotidien car les gens pensent que tout est disponible tout de suite et on réfléchit moins à construire son discours quand on communique...»* ***Artisans / Artisanes, commerçants / commerçantes et chefs / cheffes d'entreprise, 36 à 49 ans, Très à l'aise avec le numérique*** *« Négatif, en ce qu'il diminue les liens sociaux et interactions entre les personnes, dépersonnalise les individus et accélère les choses (limitant le recours aux échanges et réflexions).»* ***Professions intermédiaires, 25 à 35 ans, Plutôt à l'aise avec le numérique***
N°3 (24% des participants)	Neutre sur les relations sociales dans son organisation, son entreprise ou son établissement d'enseignement supérieur	*« Tout dépend la nature des communications : cela peut surcharger en communication vide et aboutir à perte de temps et épuisement, ou être un vrai outil d'échange intellectuel et de partage d'informations.»* ***En recherche d'emploi, 50 à 62 ans, Plutôt pas à l'aise avec le numérique***

Question Fermée

2118 participants (80%)

QUESTION N°13

Au quotidien, pensez-vous que le numérique va...?



Messages principaux

- 42% des répondants estiment que le numérique leur permettra de réduire leur temps de travail.
- Néanmoins, ils sont 28% à estimer qu'il alourdira leur charge de travail ou leur demandera plus de travail pour chaque tâche.

QUESTION N°14
Selon vous, comment pourrait-on mieux exploiter le numérique pour améliorer votre bien-être au travail ou dans vos études ?

Question Ouverte

1894 participants (71%)

1 à 2 contributions par participant

THÈMES PRINCIPAUX	%	Idées partagées
Encadrer les nouveaux usages du numérique : télétravail et enseignement en ligne	**35%**	Garantir des infrastructures de qualité, standardisée et adaptée - 17% Garantir le droit à la déconnexion - 9% Ne pas faire du numérique un outil de contrôle – 3% Garantir une liberté de choix (ne pas imposer le tout numérique) - 2%
Former aux usages du numérique	**20%**	Former ou mieux former aux usages du numérique - 15% Former aux usages du numérique dès le plus jeune âge – 2%
Optimiser la gestion des tâches	**14%**	Simplifier les démarches administratives - 8% Automatiser certaines tâches répétitives ou redondantes - 6%
Généraliser les nouveaux usages du numérique : le télétravail et l'enseignement en ligne	**12%**	Généraliser le télétravail - 6%
Moins utiliser le numérique	**9%**	Limiter son utilisation en permanence en privilégiant l'humain – 7%
Rendre le numérique accessible	**6%**	Rendre son utilisation accessible à tous - 4%

Messages principaux

- Plus d'un tiers des contributeurs mettent l'accent sur la nécessité d'encadrer les nouveaux usages du numérique : garantie d'infrastructures de qualité, droit à la déconnexion.
- Ils sont également 20% à évoquer le besoin de se former aux usages du numérique.
- Pour les artisans, commerçants et chefs d'entreprises, la simplification du quotidien (simplification des démarches administratives, automatisation des tâches répétitives ou redondantes) arrive en deuxième position. Ce thème arrive en 4ème position chez les cadres supérieures.

QUESTION N°14 – EXEMPLES DE CONTRIBUTIONS

Selon vous, comment pourrait-on mieux exploiter le numérique pour améliorer votre bien-être au travail ou dans vos études ?

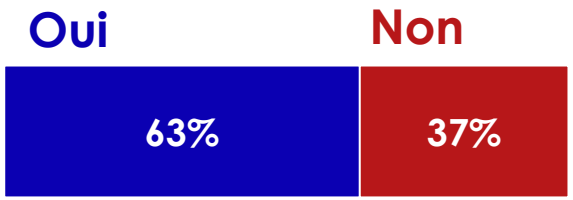
N°1 (35% des participants)	Encadrer les nouveaux usages du numérique : télétravail et enseignement en ligne	*« Aller au bout de la démarche numérique sans lésiner sur les moyens. Les bons outils numériques sont couteux et nécessitent du personnel, le numérique au rabais est une source de dégradation des conditions de travail. »* *« Définir la frontière entre travail et vie privée par une charte éthique pour les entreprises (l'employé n'est pas tenu de répondre aux mails après telle heure, etc.). »* ***Retraité / Retraitée, 63 à 75 ans, Très à l'aise avec le numérique***
N°2 (20% des participants)	Former aux usages du numérique	*« La formation au numérique doit être continue (toutes les semaines) et obligatoirement exercée sur des horaires de son travail (c'est de la responsabilité de l'employeur de maintenir mes compétences) et rémunérée. »* ***Cadres et professions intellectuelles supérieures, 36 à 49 ans, Plutôt à l'aise avec le numérique*** *« Améliorer la formation au numérique dès le plus jeune âge, donner du temps et du matériel connecté aux employés pour effectuer des tâches personnelles, communiquer sur tous les accompagnements numériques auxquels le citoyen peut accéder. »* ***Cadres et professions intellectuelles supérieures, 63 à 75 ans, Très à l'aise avec le numérique***
N°3 (14% des participants)	Simplifier le travail et les études, les démarches administratives	*« Créer une seule plateforme pour regrouper toutes les aides pour les étudiantes et alternants, et pour les aider dans leur cursus (ou avoir un suivi) tout au long de leur études jusqu'à leur premier embauche (il y a beaucoup d'étudiants qui abandonnent en cours d'études à cause d'une mauvaise orientation, manque de motivation. »* ***En recherche d'emploi, 25 à 35 ans, Très à l'aise avec le numérique***

QUESTION N°15

Pensez-vous être suffisamment accompagné par votre employeur ou votre direction dans la transformation numérique de votre métier (plan de formation, sensibilisation, accompagnement, communication...) ?

Question Fermée

1196 participants (45%)



Messages principaux

- La majorité des participants estime être suffisamment ou amplement accompagnée par leur employeur, grâce à des formations (39%), de par leur évolution dans le secteur du numérique (25%), grâce à des outils mis à disposition ou par un accompagnement au besoin (7%).
- Toutefois, plus d'un tiers d'entre eux ne s'estiment pas assez accompagnés.

Si oui, pourquoi ?

Question ouverte posée aux répondants ayant coché Oui à la question précédente

Question Ouverte | **681 participants (26%)**

1 contribution par participant

Grâce à l'accès à des formations	39%
Via mon secteur (le numérique)	25%
Grâce à des outils mis à ma disposition	7%

Si non, pourquoi ?

Question ouverte posée aux répondants ayant coché Non à la question précédente

Question Ouverte | **377 participants (14%)**

1 à 2 contributions par participant

Absence de formation	18%
Employeur peu ou pas sensibilisé	16%
Formation insuffisante	13%
Nécessité de se débrouiller par soi-même	10%
Manque de temps pour la formation	7%

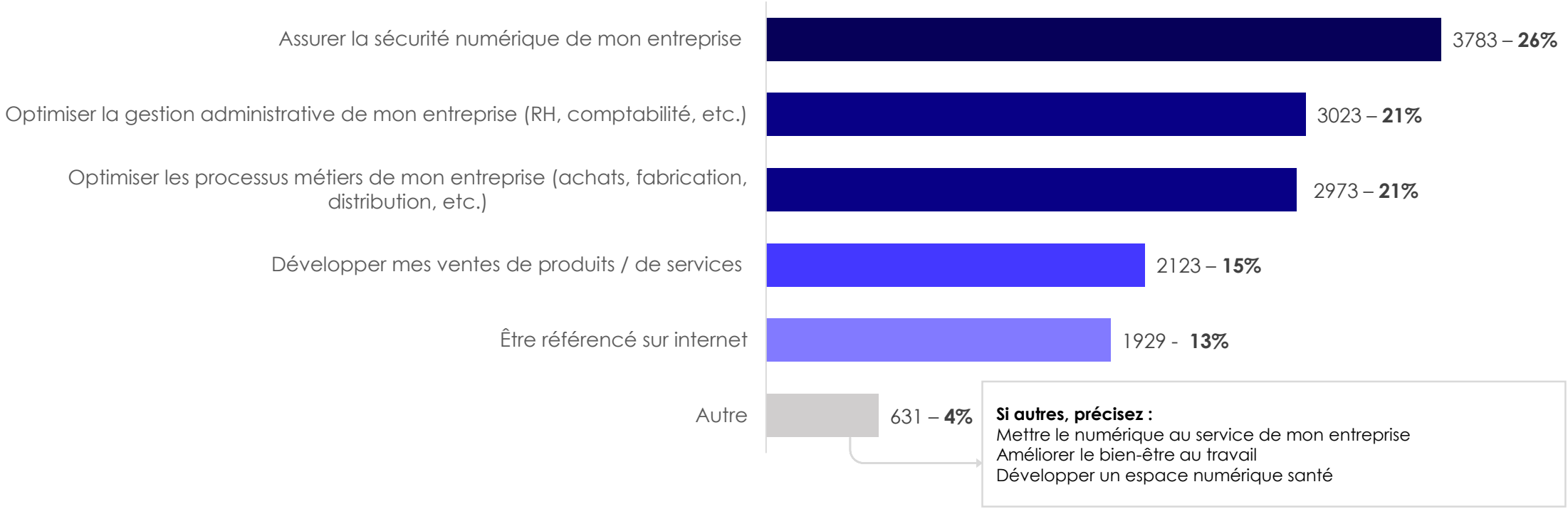
Question Fermée

909 participants (34%)

QUESTION N°16 – RÉSULTAT GÉNÉRAL

Classez par ordre de priorité les enjeux de transformation numérique sur lesquels vous souhaiteriez être davantage accompagné :

Un score est attribué à chacune des 6 propositions en fonction de la place accordée dans le classement. La règle est la suivante : 6 points pour la proposition classée numéro 1, 5 points pour la numéro 2, jusqu'à un minimum de 1 point pour la dernière proposition. Le score devant chaque proposition représente le total des points obtenus. Le pourcentage affiché correspond au poids de la proposition par rapport au nombre total de points.



Messages principaux

- Les participants expriment en premier lieu vouloir être accompagnés sur les sujets liés à la sécurité numérique de leur entreprise.
- Ils expriment ensuite le besoin d'utiliser le numérique pour optimiser la gestion administrative et les processus de leur entreprise.

Question Fermée

909 participants (34%)

QUESTION N°16 – RÉSULTAT PAR PROPOSITION

Classez par ordre de priorité les enjeux de transformation numérique sur lesquels vous souhaiteriez être davantage accompagné :

Grille de lecture : 43% des 909 participants, placent l'enjeu de sécurité numérique au premier rang, 17% des participants le positionnent au rang numéro 2.
Les participants ont pu classer une partie ou l'ensemble des propositions.

Proposition classée par ordre décroissant d'importance	Rang					
	1	2	3	4	5	6
Assurer la sécurité numérique de mon entreprise	43%	17%	11%	6%	5%	0%
Optimiser la gestion administrative de mon entreprise (RH, comptabilité, etc.)	17%	22%	19%	12%	6%	0%
Optimiser les processus métiers de mon entreprise (achats, fabrication, distribution, etc.)	15%	23%	19%	10%	6%	1%
Développer mes ventes de produits / de services	8%	9%	13%	19%	13%	1%
Être référencé sur internet	9%	8%	7%	12%	25%	3%
Autre	7%	1%	0%	1%	1%	13%

Messages principaux

- Au-delà des questions d'optimisation de leur gestion administrative et de leurs processus métiers, les participants souhaitent surtout être accompagnés sur les enjeux de sécurité numérique. Ils sont 43% à positionner cet enjeu au premier rang.

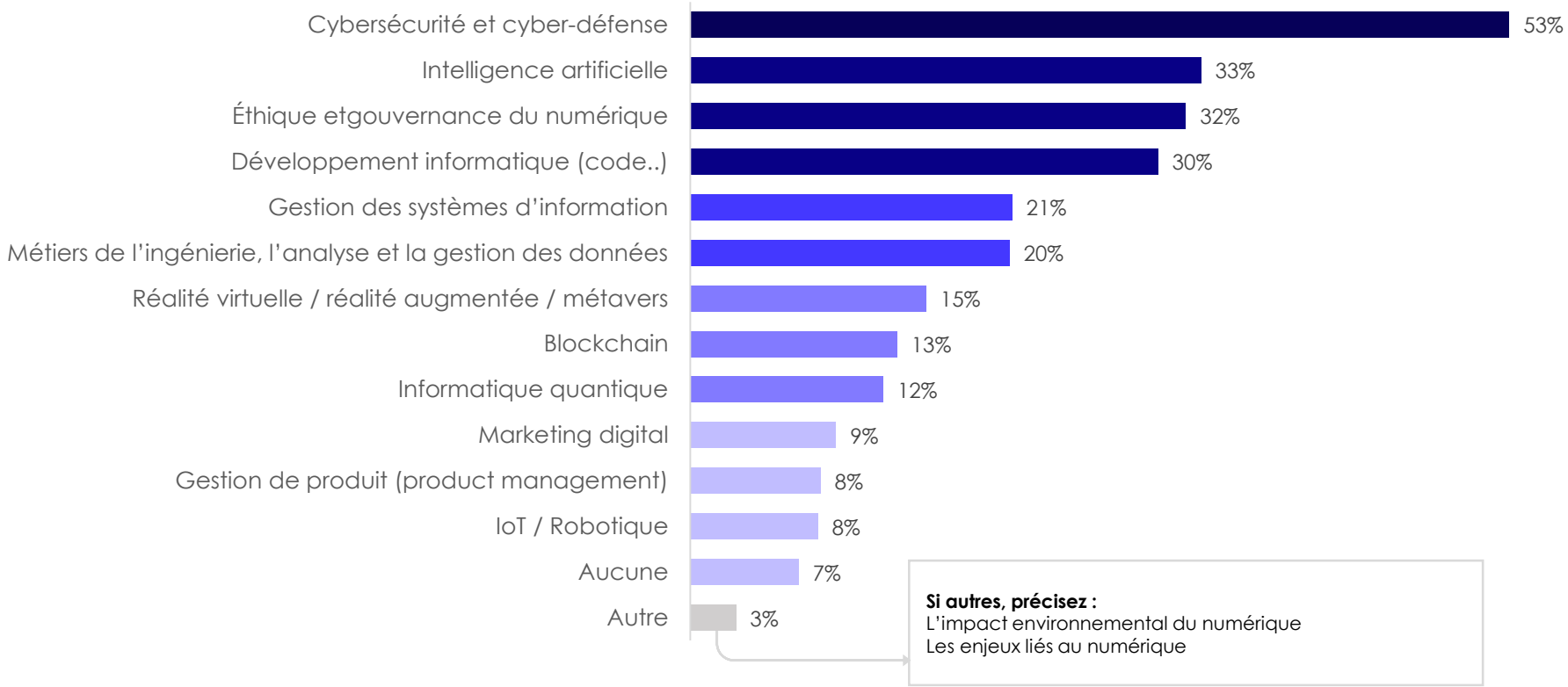
QUESTION N°17

Parmi ces spécialités, choisissez-en trois sur lesquelles vous aimeriez être mieux informé(e) pour vous guider dans votre orientation (scolaire ou professionnelle) :

Question Fermée

1122 participants (42%)

2 à 3 contributions par participant



Messages principaux

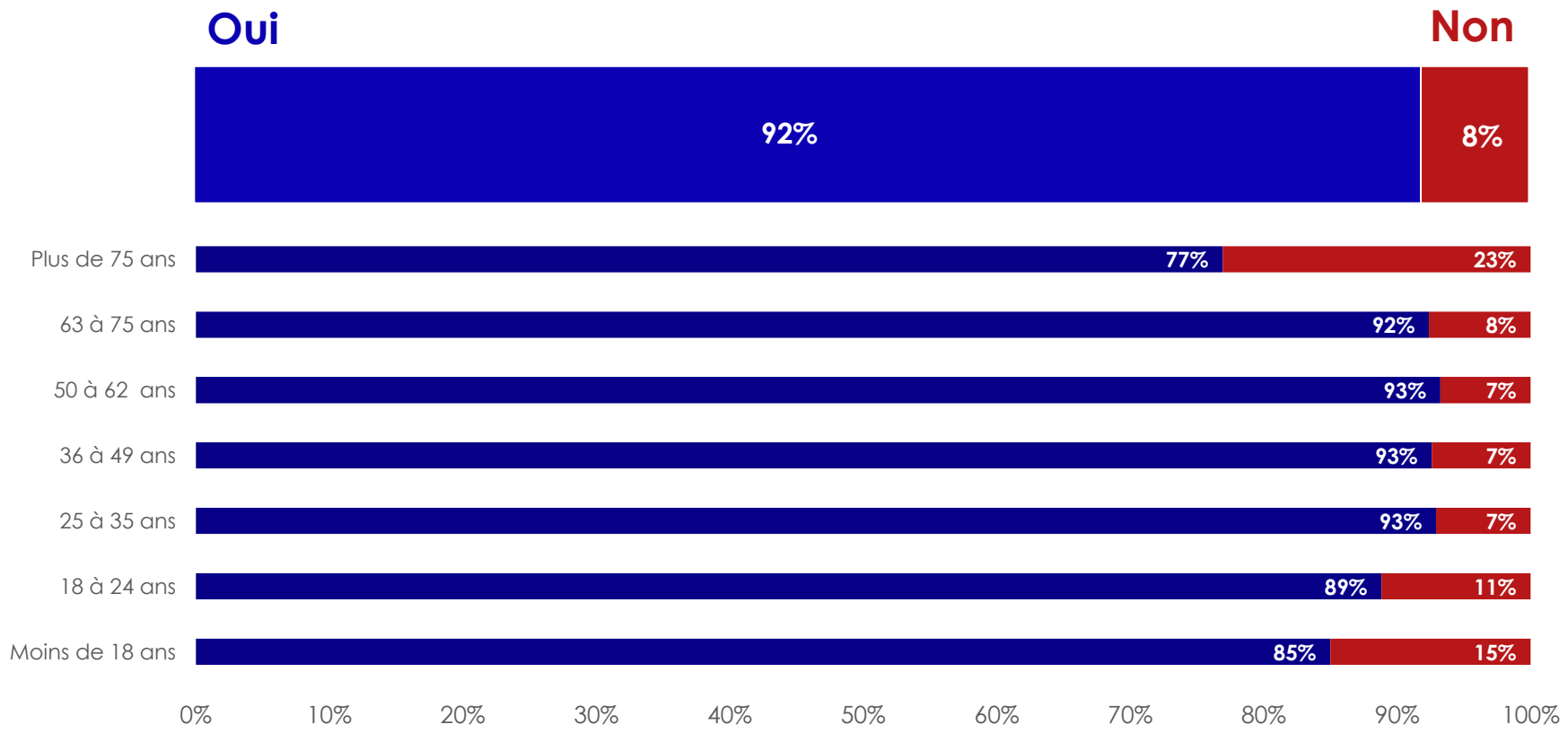
- Les questions de cybersécurité et de cyberdéfense se détachent très nettement des autres spécialités, lorsque l'on interroge les participants sur les spécialités qui les intéressent en priorité. 53% des participants l'ont évoqué.
- Au second rang, on trouve les questions d'intelligence artificielle et d'éthique et de gouvernance, respectivement partagées par 33% et 32% des participants.

QUESTION N°18

Question Fermée

2080 participants (78%)

Avez-vous déjà aidé vos proches pour des démarches en ligne ?



Messages principaux

- Une très large majorité de répondants (92%) a déjà aidé un ou plusieurs de leurs proches à effectuer des démarches en ligne.
- La tranche 25 à 35 ans est la plus concernée (93%). Le pourcentage tombe à 77% passé 75 ans.

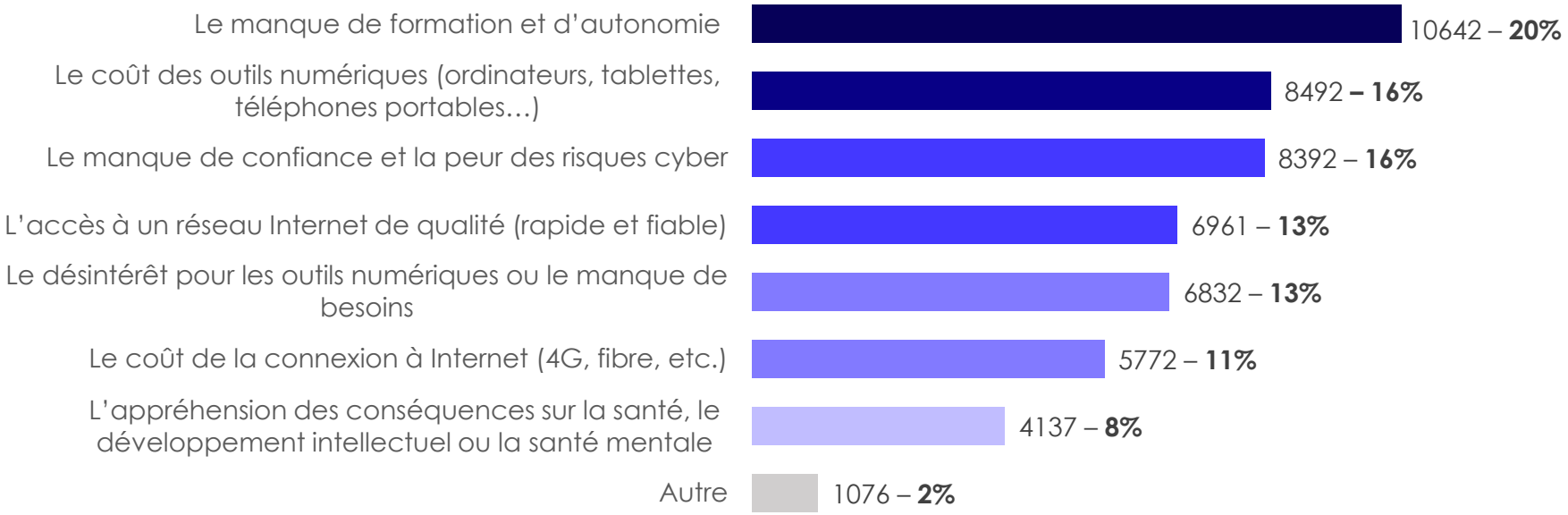
Question Fermée

1900 participants (72%)

QUESTION N°19 – RÉSULTAT GÉNÉRAL

Classez par ordre d'importance les obstacles à l'adoption d'outils numériques ou de services en ligne

Un score est attribué à chacune des 6 propositions en fonction de la place accordée dans le classement. La règle est la suivante : 8 points pour la proposition classée numéro 1, 7 points pour la numéro 2, jusqu'à un minimum de 1 point pour la dernière proposition. Le score devant chaque proposition représente le total des points obtenus. Le pourcentage affiché correspond au poids de la proposition par rapport au nombre total de points.



Messages principaux

- L'obstacle considéré comme le plus important par les participants est le manque de formation et d'autonomie.
- Le coût des outils numériques constitue également un frein important à l'adoption d'outils numériques ou de services en ligne.
- A noter que les plus de 75 ans accordent une part plus importante, relativement aux autres tranches d'âge, au manque de formation et d'autonomie.

Question Fermée

1900 participants (72%)

QUESTION N°19 – RÉSULTAT PAR PROPOSITION

Classez par ordre d'importance les obstacles à l'adoption d'outils numériques ou de services en ligne

Grille de lecture : 38% des 1900 participants, placent le manque de formation et d'autonomie au premier rang, 17% des participants le positionnent au rang numéro 2.
Les participants ont pu classer une partie ou l'ensemble des propositions.

Propositions classées par ordre décroissant d'importance	Rang 1	2	3	4	5	6	7	8
Le manque de formation et d'autonomie	38%	17%	11%	7%	6%	3%	2%	0%
Le coût des outils numériques (ordinateurs, tablettes, téléphones portables…)	19%	14%	13%	11%	9%	5%	2%	0%
Le désintérêt pour les outils numériques ou le manque de besoins	12%	12%	11%	8%	6%	10%	10%	0%
Le manque de confiance et la peur des risques cyber	11%	20%	17%	11%	8%	7%	3%	0%
L'accès à un réseau Internet de qualité (rapide et fiable)	10%	10%	13%	11%	12%	9%	4%	0%
Le coût de la connexion à Internet (4G, fibre, etc.)	4%	10%	10%	10%	12%	11%	7%	1%
Autre	3%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	9%
L'appréhension des conséquences sur la santé, le développement intellectuel ou la santé mentale	3%	3%	5%	7%	6%	10%	24%	1%

Messages principaux

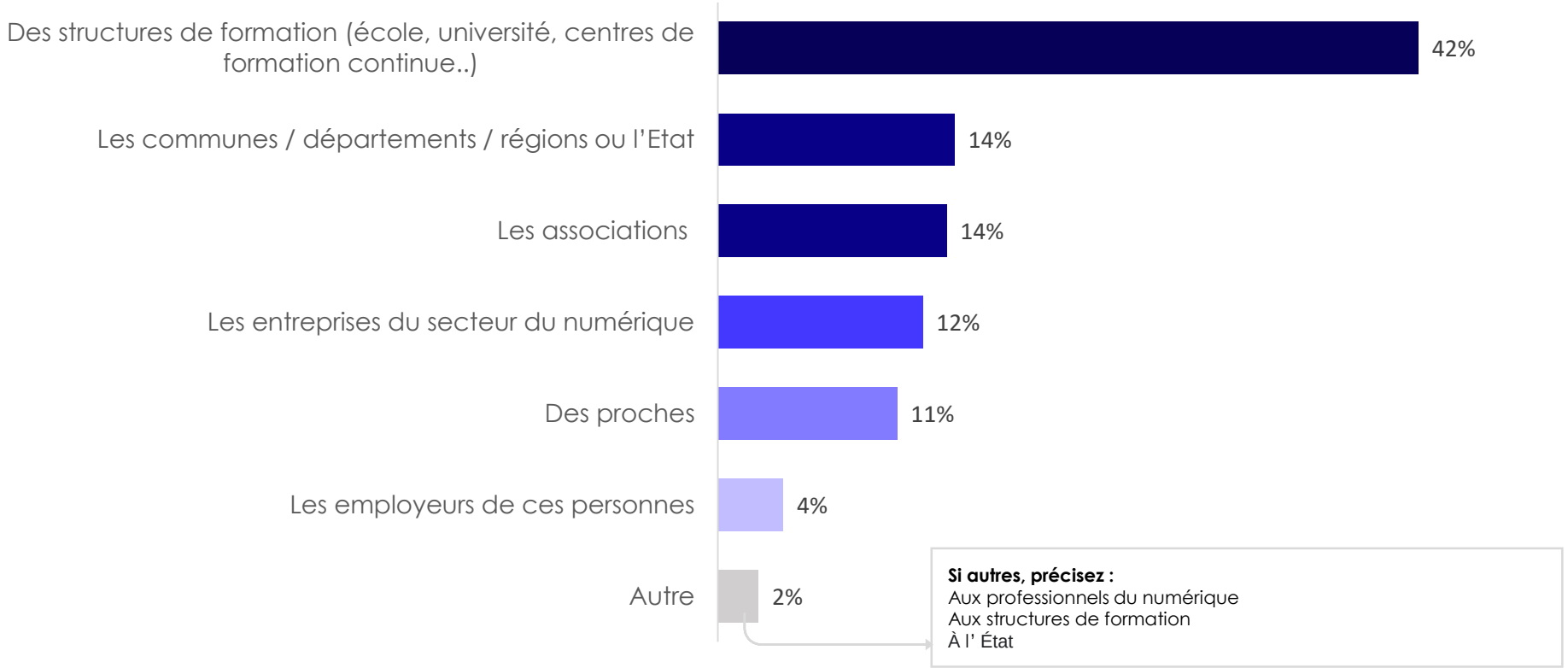
- Le manque de formation et d'autonomie se détache plus particulièrement : 38% des participants le positionnent au premier rang.
- L'appréhension des conséquences sur la santé et le développement intellectuel arrive plus systématiquement dans les derniers rangs.

Question Fermée

2076 participants (78%)

QUESTION N°20

A qui feriez-vous le plus confiance pour enseigner les usages de base du numérique à une personne nécessitant un accompagnement ?



Messages principaux

- Pour les participants, l'enseignement des usages de base du numérique est un enjeu de service public. 56% d'entre eux citent le rôle joué par l'école, l' État et les collectivités territoriales (42% citent le rôle joué par les structures de formations et par l'école, 14% celui joué par les l' État et les collectivités territoriales).
- Les associations ont également un rôle à jouer (14%).
- Les employeurs ne sont cités qu'à la marge, par 4% des participants. Ce qui contraste avec les enseignements de la question 2, où les participants mettent en avant le rôle que devrait jouer le travail dans l'apprentissage des bases du numérique.