



# HIGH-TECH & MEDIAS

## De plus en plus de Français peinent avec les outils numériques

NUMÉRIQUE

**Un Français sur deux éprouve des difficultés pour les démarches en ligne, selon le Baromètre du numérique 2022.**

Florian Dèbes  
@FL\_Debes

C'est le contrecoup du profond bouleversement du rapport au numérique des Français après les confinements liés au Covid-19. Devenus indispensables, des outils technologiques laissent aussi sur le côté de plus en plus de personnes dans l'incapacité de les utiliser pleinement dans leur vie de tous les jours, pour échanger avec des proches, suivre la scolarité des enfants, effectuer des démarches administratives en ligne ou télétravailler.

D'après le Baromètre du numérique 2022 du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc), 48 % des Français de plus de 18 ans, près d'un sur deux, rencontrent des freins dans l'utilisation des outils numériques. En deux ans, cette proportion a grimpé de 13 points.

Parmi les freins évoqués, la non-maîtrise de ces technologies est évoquée par 25 % des majeurs, contre 18 % il y a deux ans. « *La progression des freins perçus témoigne, s'il le fallait, de l'immensité des enjeux en termes d'inclusion numérique, dont les limites sont sans cesse repoussées, à mesure que la société se numérise, que les usages se multiplient et s'installent comme la norme* », relève le rapport commandité par l'Arcep, l'Arcom, le Conseil général de l'économie et l'Agence nationale de la cohésion des territoires.

### Une évolution rapide

Certes, le niveau général des Français a augmenté depuis deux ans puisque 57 % disent mieux maîtriser aujourd'hui ces outils qu'avant les confinements. Mais même ces personnes qui affirment avoir gagné en fluidité devant les écrans reconnaissent pour une sur deux (44 %) rencontrer des freins à l'utilisation des outils numériques. Ce sentiment est stable chez les plus de 70 ans mais progresse dans toutes les autres catégories d'âge. « *Mieux connaître les outils, c'est aussi être capable d'en identifier toutes les possibilités et d'anticiper une marge de progression dans leur maîtrise* », explique le rapport en retenant le verre à moitié plein.

Mais le constat est plus sombre lorsque plus d'un Français sur deux (54 %) affirme parfois rencontrer des difficultés pour effectuer des démarches en ligne. Alors que le gouvernement finalise la « digitalisation » des 250 démarches les plus couramment effectuées par les Français, le risque de perdre une partie des usagers du service public semble avéré. « *La transition numérique bouscule nos habitudes à une vitesse particulièrement remarquable* », a retenu à la lecture du rapport Jean-Noël Barrot, le ministre délégué à la Transition numérique. Tout en relevant les inquiétudes en termes de sécurité, de soutenabilité écologique et... d'accessibilité. ■

