

Questionnaire quantitatif sur usages et accès aux outils numériques

Introduction

Ce document présente l'analyse des données issues d'un questionnaire rempli par 25 personnes qui ont participé à trois focus group organisés respectivement à Genève, Lausanne et Sion en mai 2024 dans le cadre de la recherche DORA (axe 1). Ces personnes ont été recrutées auprès de prestataires de formation aux compétences de base partenaires de la recherche¹ ainsi qu'à la Cité des Métiers de l'Office de formation professionnelle et continue (OFPC) de Genève (qui propose un espace numérique gratuit²). Il s'agit donc majoritairement de personnes qui sont en formation aux compétences de base au moment de répondre au questionnaire.

Le recrutement a été basé sur trois critères restrictifs, à savoir que les personnes concernées devaient :

- avoir des difficultés avec les outils numériques
- être plutôt à l'aise au niveau oral (pouvoir converser plus ou moins facilement, être capable d'exprimer ses idées et d'argumenter de manière simple)
- être motivée pour participer à des discussions collectives et individuelles

Les autres critères de recrutement indicatifs étaient basés sur les résultats d'une enquête OMNIBUS de l'OFS³ qui ont identifié un certain nombre de caractéristiques socio-économiques corrélées avec des compétences numériques faibles : l'origine migratoire (lieu de naissance hors-Suisse), l'âge (privilégier les adultes à partir de 40 ans), le genre (viser 50% de femmes et 50% d'hommes), le niveau de scolarité (école obligatoire ou secondaire II).

Ces personnes ont participé à des rencontres de trois heures divisées en quatre parties : la lecture et la signature des formulaires de consentement, le remplissage du questionnaire quantitatif, la participation à un focus group et des entretiens individuels (avec des activités numériques pendant les moments d'attente). Chaque participant·e a reçu un bon d'achat de 120.- francs pour sa participation⁴.

Le questionnaire comportait uniquement des questions fermées (cases à cocher ou échelles) organisées en plusieurs sections de taille variable :

- les outils utilisés et la fréquence d'utilisation
- l'accès aux outils (indépendamment de l'utilisation)
- les usages de ces outils
- la perception des risques pour certains usages
- les stratégies d'apprentissages

Compte tenu des difficultés de certaines personnes avec des textes écrits et la langue française, le questionnaire a été rempli collectivement avec un accompagnement de plusieurs membres de l'équipe de recherche : il a été affiché à l'écran, chaque question a été lue à haute voix et plusieurs personnes circulaient dans le groupe pour vérifier que tout le monde ait compris la question et répondu correctement par rapport à sa situation. Le questionnaire a en outre été construit avec des couleurs et des icônes pour faciliter le lien entre la version affichée à l'écran et la feuille et pour faciliter le repérage entre les questions. Son remplissage collectif a nécessité entre 20 et 30 minutes, selon le groupe. Malgré cet accompagnement renforcé certaines

¹ Association Lire et Ecrire (section Valais), OSEO Sion, Association Voie F (Genève), Université Populaire des Cultures (Genève), Association CEFORI (Lausanne), Emploi Lausanne, centre de formation CEFIL (Lausanne) de la Fondation le Relais

² <https://www.citedesmetiers.ch/a-propos/>, voir sous « médiation numérique »

³ Profil des utilisateurs d'internet en 2019 - Répartition inégale des compétences numériques parmi les utilisateurs d'internet en Suisse, Office fédéral de la statistique OFS, 2019

⁴ Le montant était calculé sur la base du montant horaire forfaitaire qui était versé aux institutions partenaires du projet pour leur participation à la recherche DORA (seul le temps de remplissage du questionnaire, du focus group et des entretiens a été prise en compte). Les adultes participant·es des focus group ont été « rémunéré » à la même hauteur que les professionnel·les impliqués (le bon d'achat a été choisi pour des raisons de simplification administrative).

questions sont restées sans réponse, ce qui est illustratif de la difficulté pour les adultes concernées à comprendre et compléter un questionnaire écrit et essentiellement quantitatif.

Les résultats présentés ci-dessous visent à donner un aperçu consolidé des résultats, qui n'ont pas pour vocation d'être représentatifs mais fournissent des informations utiles pour mieux comprendre l'accès, les usages et certaines perceptions des outils numériques par des adultes peu ou pas scolarisés, en difficultés avec les outils numériques. Ces informations doivent être prises en compte conjointement avec les autres résultats issus des autres données récoltées, notamment au travers de l'analyse des focus groups et des entretiens individuels de ces mêmes personnes. Ce document ne donne ainsi qu'un aperçu partiel des résultats de l'axe 1 de la recherche DORA.

Pour une question de lisibilité et de pertinence des contenus, les résultats présentés ci-dessous ne portent sur l'ensemble du questionnaire, nous avons choisi de présenter uniquement les informations pertinentes. Les commentaires sont ceux de l'équipe de recherche et visent à proposer une première interprétation des résultats, qui sera complétée avec les autres données récoltées avec les entretiens et les focus groups.

Résultats consolidés

Informations globales

Nombre de questionnaires remplis	25	
Hommes	9	36%
Femmes	16*	64%

Commentaires : sur les trois focus group organisés, deux étaient mixtes et un était uniquement pour des femmes, ce qui explique la majorité de femmes dans les réponses.

Répartition par tranche d'âge	25	
20 à 30 ans	2	8%
31 à 40 ans	3	12%
41 à 50 ans	8	32%
51 à 60 ans	6	24%
61 à 70 ans	5	20%
plus de 70 ans	1	4%

Origine (lieu de naissance)	25	
Étranger	25	100%

Commentaire : il est important de préciser que cette information ne permet pas de connaître le nombre d'années de vécu en Suisse, nous pensons par exemple à deux personnes originaires du Portugal, qui ont probablement migré en Suisse dans les années '70-'80.

Accès aux outils numériques

J'ai un smartphone	25	100%
J'ai un iPhone	13	52%
J'ai un téléphone Android	12	48%
Autre (téléphone fixe, sans internet)	0	0%

Commentaires : la totalité des personnes ayant répondu ont un smartphone.

J'ai une tablette	8	32%
Je l'utilise tous les jours	1	13%
Je l'utilise une fois par semaine	2	25%
Je l'utilise une fois par mois	2	25%
Je ne l'utilise pas	2	25%
Sans réponse	1	13%

Commentaires : environ une personne sur trois dispose d'une tablette, mais son usage est plutôt limité, puisque 50% l'utilisent entre une fois par semaine et une fois par mois, une personne sur quatre ne l'utilise pas et seulement une personne l'utilise tous les jours.

J'ai un ordinateur fixe	8	32%
Je l'utilise tous les jours	3	38%
Je l'utilise une fois par semaine	1	13%
Je l'utilise une fois par mois	0	0%
Je ne l'utilise pas	2	25%
Sans réponse	2	25%

Commentaire : parmi les personnes qui ont rempli le questionnaire il y a autant de personnes qui ont une tablette qu'un ordinateur fixe, environ une personne sur trois. Cependant l'usage de ce dernier est polarisé entre usage fréquent et peu ou pas d'usage : la moitié des personnes l'utilisent souvent (tous les jours jusqu'à une fois par semaine) et un quart jamais (l'autre quart n'ayant pas répondu à la question).

J'ai un ordinateur portable	15	60%
Je l'utilise tous les jours	4	27%
Je l'utilise une fois par semaine	6	40%
Je l'utilise une fois par mois	3	20%
Je ne l'utilise pas	0	0%
Sans réponse	2	13%

Commentaire : il y a plus de personnes qui ont accès à l'ordinateur portable qu'aux tablettes ou l'ordinateur fixe (environ le double) et 2/3 des personnes concernées l'utilisent souvent (une fois par jour jusqu'à une fois par semaine). Parmi les personnes qui ont répondu il y a donc plus d'accès et d'utilisation de l'ordinateur portable par rapport à l'ordinateur fixe ou la tablette.

Accès à un ordinateur portable, fixe ou les deux	25	100%	76%
Aucun accès	6	24%	
Accès à un ordinateur portable uniquement	11	44%	
Accès à un ordinateur fixe uniquement	4	16%	
Accès à un ordinateur portable ET à un ordinateur fixe	4	16%	

Commentaire : environ 3 personnes sur 4 ont accès à un ordinateur et dans 58% des cas il s'agit uniquement d'un ordinateur portable. Il y a donc environ 1 personnes sur 4 qui n'a pas accès du tout à un ordinateur (pour rappel le fait d'avoir accès à un ordinateur ne signifie pas forcément qu'il est utilisé).

J'utilise (<i>plusieurs réponses possibles</i>)		% des personnes
Les bornes CFF	13	52%
Les caisses de supermarché	14	56%
Le bancomat	19	76%
L'application TWINT	9	36%

Commentaires : toutes les personnes qui ont répondu utilisent des supports numériques qui ne sont pas personnels, dont notamment le bancomat, qui est utilisé par $\frac{3}{4}$ des personnes ayant répondu.

Début 2023 l'application Twint comptait en Suisse plus de 5 millions d'utilisateurs⁵, une majorité de la population du pays, or seulement 36% des personnes interrogées font recours à cette app.

A la maison, j'ai (<i>plusieurs réponses possibles</i>)		% des personnes
Un ordinateur par personne	9	36%
Un ordinateur à partager	11	44%
Pas d'ordinateur	5	20%
Une imprimante	13	52%

Commentaires : en ce qui concerne l'ordinateur, le premier niveau de la fracture numérique (accès aux outils et à la connexion) est très présent pour les personnes ayant répondu, puisqu'environ 1/3 d'entre elles ont leur propre ordinateur (fixe ou portable) tandis que les autres (64%) doivent le partager ou n'ont pas d'ordinateur à la maison.

Pour aller sur Internet (<i>plusieurs réponses possibles</i>)		% des personnes
J'ai un wifi à la maison	19	76%
J'ai la 4G ou 5G sur téléphone	21	84%
Je n'ai pas de connexion internet	1	4%
J'utilise le partage de connexion	6	24%

Commentaires : au niveau de la connexion internet le premier niveau de la fracture numérique ne semble pas être un problème, puisque 100% des personnes qui ont répondu ont une connexion soit à la maison, soit sur leur téléphone, soit les deux. (la personne ayant répondu « je n'ai pas de connexion internet » a également répondu « j'ai un wifi à la maison »).

Pour mon téléphone		% des personnes
Je n'ai pas d'abonnement (carte prepaid)	3	12%
J'ai un abonnement limité (maximum 2Go internet, par exemple)	2	8%
J'ai un abonnement illimité	20	80%

Commentaire : la très grande majorité des personnes disposent d'un accès illimité aux données cellulaires sur leur smartphone et seulement 3 personnes utilisent un abonnement prépayé, ce qui limite leur accès aux données cellulaires (plus chères).

⁵ <https://www.twint.ch/fr/press/5-millions-dutilisateurs/>, page consultée le 30 août 2024

Pour mes usages personnels (par exemple ami·es ou réseaux sociaux), je suis généralement (<i>plusieurs réponses possibles</i>)		% des réponses
Sur l'ordinateur	2	7%
Sur la tablette	0	0%
Sur le smartphone	24	89%
Autre	1	4%

Commentaire : le smartphone est l'outil largement privilégié pour les usages personnels, la majorité des personnes utilisent l'ordinateur pour d'autres usages.

Pour mon travail (professionnel), je suis généralement (<i>plusieurs réponses possibles</i>)		% des réponses
Sur l'ordinateur	11	55%
Sur la tablette	0	0%
Sur le smartphone	12	60%
Autre	1	5%

Commentaire : 5 personnes n'ont pas répondu à cette question, on peut faire l'hypothèse qu'elles ne travaillent pas. Pour les usages professionnels (en comparaison aux usages personnels) on constate un rapport beaucoup plus équilibré entre smartphone et ordinateur. L'usage de l'ordinateur au travail est donc souvent nécessaire pour les personnes ayant répondu au questionnaire.

Pour ma formation (cours), je suis généralement :		% des réponses
Sur l'ordinateur	13	100%
Sur la tablette	0	0%
Sur le smartphone	4	31%
Autre	0	0%

Attention : cette question n'était pas incluse dans le questionnaire proposé au focus group de Lausanne, seulement 16 personnes ont pu y répondre. Parmi celles-ci nous pouvons ainsi faire l'hypothèse que 3 personnes n'étaient pas en formation et n'ont donc pas répondu.

Commentaire : toutes les personnes en formation disent utiliser l'ordinateur dans celle-ci, alors que le smartphone est peu utilisé en formation (environ une personne sur trois).

Mes usages personnels sont		% des personnes
Je regarde la télévision ou des plateformes de rediffusion	25	100%
Je communique avec la famille et les ami·es	25	100%
Je fais des photos et/ou des vidéos avec mon smartphone	24	96%
Je regarde des vidéos sur YouTube ou autre site internet	23	92%
J'utilise des outils d'apprentissage	23	92%
J'écoute de la musique (radio sur internet, youtube, etc.)	21	84%
Je fais des recherches sur Internet (par exemple avec Google)	21	84%
J'utilise un réseau social (Facebook, Instagram, Tiktok, etc.)	19	76%
J'utilise mon téléphone pour trouver les lieux	19	76%
J'utilise des outils de traduction	18	72%
Je fais des achats sur internet	18	72%
Je fais des démarches administratives en ligne	15	60%

Je paie avec une application (par exemple au magasin)	13	52%
J'utilise le e-banking ou l'application bancaire (accéder au compte bancaire ou postal)	12	48%
Je fais des recherches d'emploi	11	44%
J'utilise mon téléphone pour faire des jeux	11	44%

Commentaires : dans le questionnaire, chacun de ces usages était questionné avec des détails (par exemple le types de plateformes de rediffusion utilisées), mais ce tableau permet de montrer les usages dans leur ordre d'importance pour les personnes ayant répondu, puisque nous avons classé les usages par ordre décroissant.

On constate ici notamment que les paiements en ligne (application ou e-banking) sont une pratique peu mobilisée par rapport à d'autres, puisqu'ils sont utilisés par environ la moitié des personnes concernées. Les achats en ligne eux sont plus répandus, puisqu'ils sont réalisés par environ 3 personnes sur 4.

Les démarches administratives en ligne, qui deviennent une pratique de plus en plus exigée en raison de la numérisation de l'administration publique et de nombreuses autres démarches administratives, sont pratiquées par le 60% des personnes qui ont répondu, ce qui met cette pratique dans la partie inférieure de la liste, parmi les moins pratiquées.

Ci-dessous des analyses plus détaillées de certaines pratiques.

J'utilise le e-banking ou l'application bancaire (accéder au compte bancaire ou postal)	12	% des réponses
Sur l'ordinateur	2	17%
Sur la tablette	0	0%
Sur smartphone	11	92%

Commentaire : la très grande majorité des personnes accèdent à leur compte bancaire via le smartphone, ce qui s'explique peut-être par la création récente d'accès aux services de e-banking via un app, alors que l'accès via un site internet était la seule possibilité jusqu'à il y a peu d'année. Cette donnée est importante dans la mesure où les adultes doivent être accompagnés dans l'usage des supports qu'ils·elles connaissent.

J'utilise un réseau social (Facebook, Instagram, Tiktok, etc.)	19	% des réponses
Facebook	17	89%
Instagram	12	63%
Tiktok	13	68%
Autre	2	8%

Commentaire : la très grande majorité des personnes qui utilisent un réseau social sont abonnées à Facebook, qui est le réseau le plus utilisé. Cependant, les autres réseaux sociaux sont aussi beaucoup utilisés (cf. analyse suivante).

Parmi les personnes qui utilisent un réseau social...	19	% des réponses
...utilisent un seul réseau	5	26%
...utilisent deux réseaux	4	21%
...utilisent trois réseaux	9	47%
...utilisent quatre réseaux ou plus	1	5%

Commentaire : le 76% des personnes qui ont répondu au questionnaire utilisent un réseau social et la majorité de celles-ci (74%) utilisent deux réseaux ou plus, ce qui nous permet de faire l'hypothèse que le choix d'accéder à des réseaux sociaux n'est pas en lien avec leurs spécificités mais c'est une pratique en soi,

ou pour le dire autrement pour les personnes il y a une tendance à soit utiliser les réseaux sociaux (plusieurs) soit ne pas les utiliser (ce qui concerne une minorité de personnes).

J'ai une adresse mail personnelle	24 (96%)	% des réponses
Je l'ouvre tous les jours	16	67%
Je l'ouvre une fois par semaine	8	33%
Je l'ouvre une fois par mois	0	0%

Sur l'ordinateur	8	33%
Sur la tablette	2	8%
Sur le smartphone	23	96%
Autre	0	0%

Commentaire : la très grande majorité des personnes ayant répondu possèdent une adresse mail et toutes ces personnes la consultent régulièrement.

Le smartphone est de loin le support privilégié pour consulter ses mails, l'ordinateur est utilisé par le tiers des personnes pour consulter les mails tandis que la tablette est très peu utilisée pour cela.

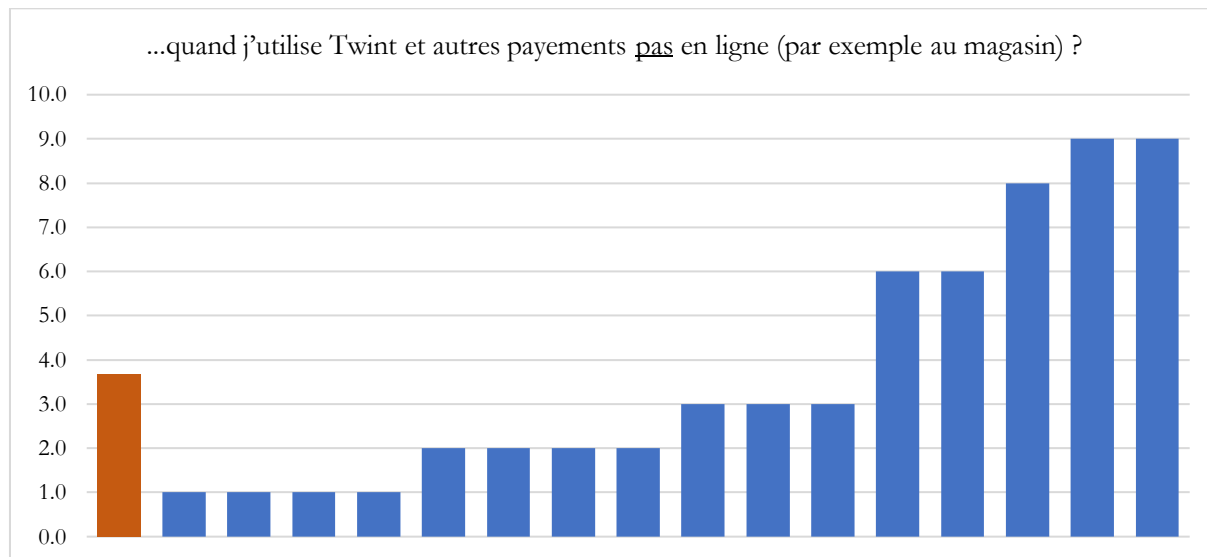
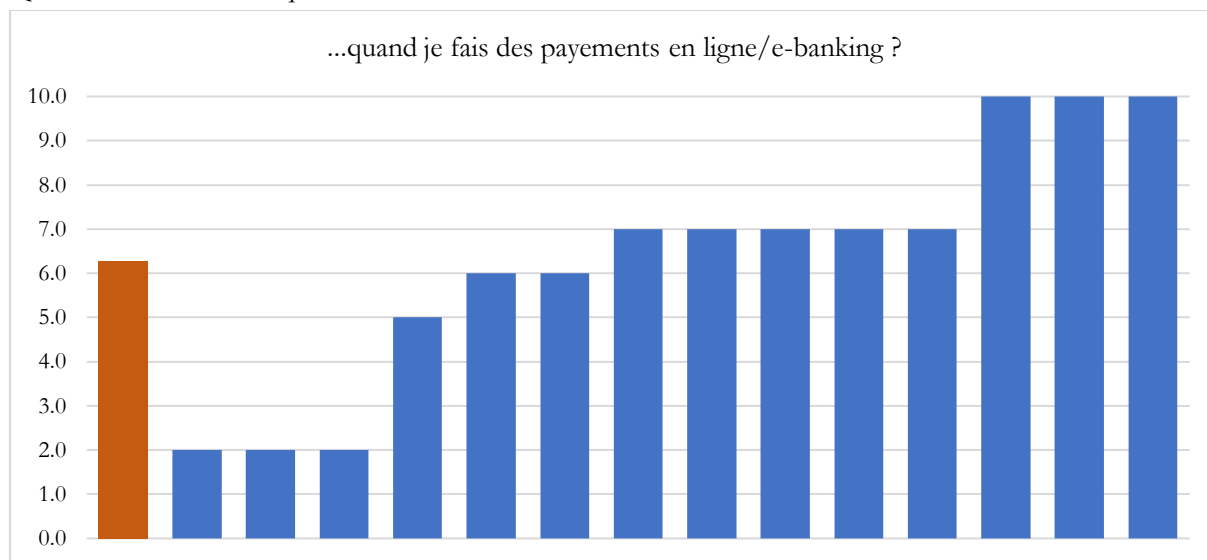
J'utilise mes mails (<i>une seule réponse possible</i>)	24 (96%)	% des réponses
Je lis uniquement mes mails	5	21%
Je réponds aux mails	0	0%
Je lis et répond aux mails	19	79%
Commentaires	0	0%

Commentaire : il est intéressant de constater qu'environ une personne sur cinq a un usage passif des mails, qu'il·elle consulte mais sans répondre. Cela montre que le fait d'avoir une adresse mail et savoir consulter les mails n'est pas une condition suffisante pour utiliser toutes les fonctionnalités de ce moyen de communication. Nous pensons en particulier au mail comme support de communication sur le plan administratif, puisqu'il est souvent demandé aux personnes d'indiquer leur adresse mail (comme on aurait pu le faire avec une adresse postale) en partant du postulat que leur usage est acquis.

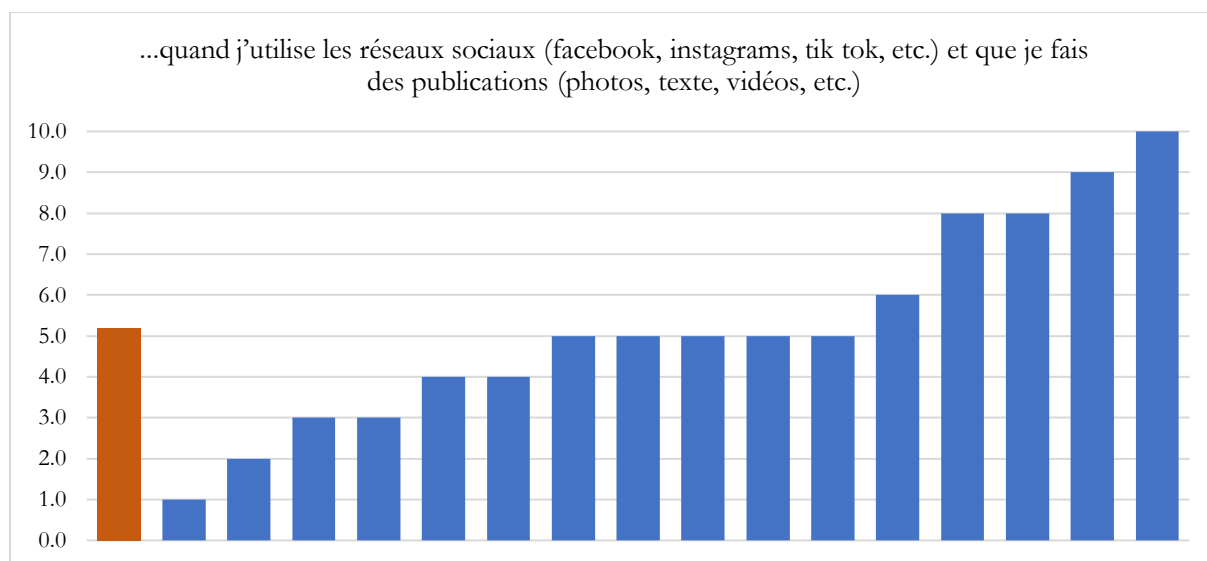
Concernant les réponses suivantes au sujet du niveau de risque il est précisé que :

- les personnes devaient choisir une valeur entre 1 (pas de risque) et 10 (risque très élevé)
- la colonne en orange à gauche des graphiques ci-dessous indique la moyenne des réponses

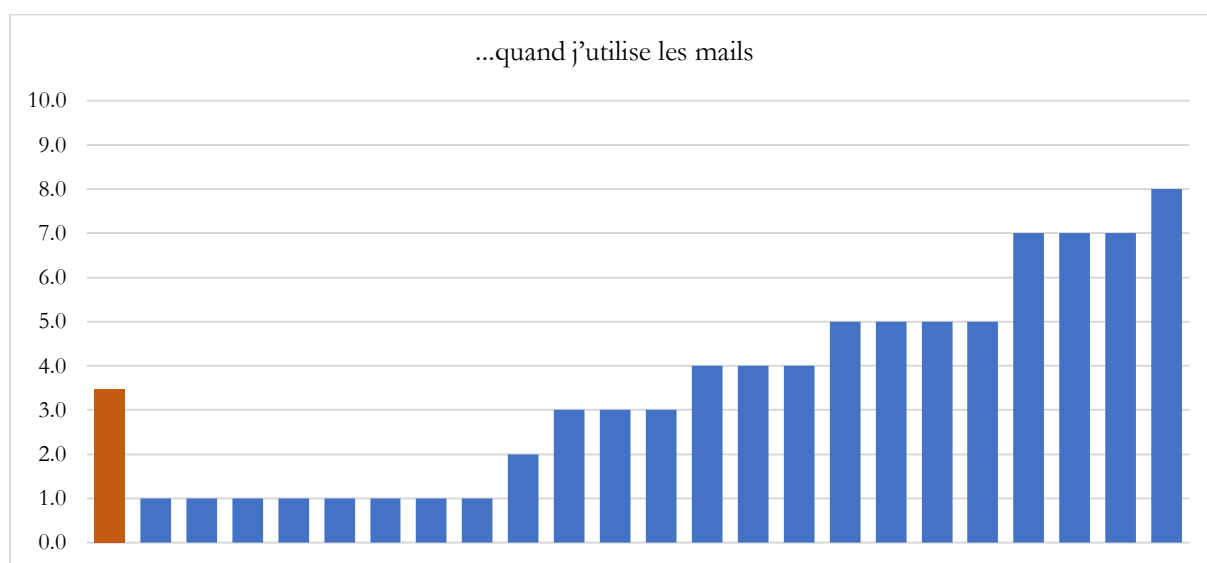
Quel est le niveau de risques...



Commentaire : la comparaison entre ces deux graphiques – qui ont reçu un nombre de réponses comparables – permet de faire l'hypothèse que la perception des risques n'est pas la même quand on réalise un paiement en direct (versement confirmé immédiatement) ou quand on réalise un paiement asynchrone (qui a lieu plus ou moins longtemps). Cette hypothèse serait cohérente avec le rapport difficile des personnes peu ou pas scolarisées avec les raisonnements abstraits qui s'éloignent de la réalité directe qui les entourent, dans la mesure où l'absence d'une confirmation ou d'une preuve qui confirme le paiement induit une certaine méfiance ou manque de confiance et donc une perception plus importante des risques.



Commentaire : la moyenne du risque perçu dans l'utilisation des réseaux sociaux se situe en milieu de l'échelle, 6 personnes perçoivent un risque bas ou plutôt bas et 5 personnes un risque haut ou très haut, tandis que les 5 restantes perçoivent un risque moyen. Avec une répartition aussi équilibrée il n'est pas possible de tirer une conclusion.



Commentaire : la moyenne concernant le risque dans l'utilisation du mail est la plus basse de toutes. Cette question a reçu – parmi les questions sur la perception des risques – le plus grand nombre de réponses, ce qui est cohérent avec la question précédente qui a pu montrer que la grande majorité des personnes ayant répondu possèdent une adresse mail.

L'usage des mails comporte des risques en raison des pratiques très diffusées de phishing, de chantage et de fraude en général, qui exploitent le « facteur humain » pour atteindre leur cible. Dans certains cas il pourrait donc y avoir un décalage entre la perception basse des risques et les risques potentiels, tant au niveau personnel que dans le cadre de l'usage de mail en emploi (accès aux données de l'employeur).

Je demande de l'aide à une personne qui n'est pas payée pour m'aider avec l'ordinateur et/ou le smartphone	17	68%
--	----	-----

Commentaire : on peut constater ici l'importance de l'aide informelle (bénévole) sollicitée par les personnes qui ont répondu au questionnaire, dont plus de 2 sur 3 demandent de l'aide.

Qui ?	17		
Amis	7	41%	53%
Enfants	5	29%	
Famille (hors enfants)	4	24%	
Non répondu	1	6%	

Commentaire : plus de la moitié des personnes qui ont répondu sollicitent des membres de la famille pour demander de l'aide au niveau numérique et presque une personne sur trois demande de l'aide aux enfants.