

# VERS UNE SOCIÉTÉ DEMATERIALIZED ?

## Les exclus d'Internet



En menant l'enquête auprès de personnes qui venaient physiquement nous voir, nous pensions contourner la fameuse fracture numérique. Ce n'est hélas pas totalement le cas. Nos 4 % de personnes qui ne se connectent jamais à Internet sont des personnes plutôt d'âge mûr qui se trouvent vivre très bien sans ordinateur. Pourtant, la fracture numérique existe et devient sans doute de plus en plus concrète avec la numérisation de la société et la disparition progressive des procédures papier pour les démarches administratives ou les divers abonnements. Les exclus ne sont pas seulement les personnes qui ne se sont jamais mises à l'informatique ou celles qui ont une aversion pour l'ordinateur, mais aussi les mal voyants, les illettrés et autres personnes atteintes de handicaps divers souvent liés à l'âge. Notre enquête n'a malheureusement pas atteint ces personnes.

Les difficultés de connexion à Internet sont aussi une raison importante de la frac-

ture numérique. Ne pas avoir accès à une connexion à haut débit est un vrai problème, aujourd'hui que Windows ou l'antivirus se mettent à jour automatiquement par Internet. Ce sont alors quelques dizaines de mégaoctets qui sont téléchargés. Avec un modem antique fonctionnant mal car relié à une ligne téléphonique de mauvaise qualité, l'opération peut se compter en nombre de jours de connexion. Dans cette situation on renonce aux mises à jour. On prend alors le risque de la contamination par un méchant virus lorsqu'on va relever son courrier électronique ou que l'on navigue sur les rares sites ne présentant pas de vidéo ou de graphisme élaboré. Les personnes concernées par la non-couverture par l'ADSL sont les habitants des lotissements éloignés du centre-ville, des petits villages au cœur des campagnes ou encore ayant une connexion téléphonique incompatible dite multiplexée. De gros efforts sont faits par les pouvoirs publics pour trouver des solutions à ce problème de connexion. La

*P*près de dix ans après la survenue sur la scène politique d'un profond débat sur la fracture numérique avec une grande majorité des Français connectée à Internet, nous sommes interpellés par certains litiges que nous traitons. Nous avons voulu savoir quelles sont les habitudes des consommateurs avec Internet. Nous avons donc interrogé une partie de nos adhérents pour en savoir plus. Nous remercions de leur participation les 180 personnes qui ont répondu à notre enquête, la plupart pendant qu'elles patientaient à notre permanence litige. Nous remercions aussi nos bénévoles qui ont participé à ce long travail réalisé de novembre 2010 à janvier 2011. Le compte-rendu de notre enquête sur la dématérialisation de la société ne peut commencer autrement que sur les exclus de ce mouvement.



connexion par satellite disponible partout est une première solution viable. Les conseillers généraux sollicitent et encadrent le déploiement de connexions haut débit sans fil comparable pour le service rendu à l'ADSL : le WiMax. L'abonnement à l'un ou l'autre de ces services de connexion à Internet haut débit est d'un montant du même ordre que celui de l'ADSL. Cependant, l'acquisition et l'installation d'une antenne et d'un décodeur représentent un investissement important.

Enfin, les difficultés financières personnelles sont aussi un facteur de l'exclusion numérique. Le Pôle Emploi, la CAF et la CPAM, entre autres, ont repéré que le passage sur Internet de leur activité de contact avec leurs assurées est une source d'économie. Au chômage, astreintes à déménager ou dans la détresse financière, les personnes, au moment où elles ont le plus besoin du soutien des services sociaux, peuvent être contraintes à renoncer à leur connexion internet.

Toutes les causes de la fracture numérique ne pourront jamais disparaître. Chacun, pour une raison ou pour une autre, peut se retrouver en incapacité de se connecter à Internet. L'UFC-Que Choisir doit donc rappeler à l'Etat et aux différents organismes que même si cela pourrait ne concerner qu'une faible partie du public, la possibilité d'effectuer toutes les démarches sans accès à Internet ou à un ordinateur doit absolument persister.

Découvrons à présent les internautes d'aujourd'hui.

# Qui sont les internautes actuels ?

La population de consommateurs enquêtée, des personnes ayant pris contact avec nous pour un tout autre motif au départ, n'est pas tout à fait représentative de la population générale. Cependant, les déclarations reçues restent une excellente source de renseignement. Notre échantillon se compose de 51 % d'hommes pour 49 % de femmes. Les jeunes de moins de 25 ans 12 % ; les personnes âgées de plus de 65 ans 9 %, sont moins représentés que dans la population réelle. Parmi les jeunes de moins de 25 ans, les femmes représentent 61 %. Dans les plus de 65 ans, les hommes sont 69 %. Les deux autres classes d'âges définies, de 25 à 45 ans, et de 45 à 65 ans ; respectivement 41 % et 38 % ; sont parfaitement équilibrées sur le critère du sexe.

La motivation concernant l'informatique est forte. 53 % des enquêtés trouvent qu'un ordinateur est une machine captivante dont ils ne sauraient se passer. 44 % pensent qu'il s'agit d'un outil compliqué dont l'usage est indispensable aujourd'hui. Ce sont les moins de 25 ans qui déclarent à 81 % qu'ils ne pourraient se passer d'un ordinateur, alors que les plus de 65 ans déclarent à 19 % qu'un ordinateur est un objet qu'ils n'ont jamais vraiment utilisé. Les personnes de moins de 45 ans sont moins de 1 % à déclarer ne jamais avoir utilisé d'ordinateur.

Les personnes de plus de 45 ans ont débuté avec l'informatique au travail pour 54 % d'entre elles, alors que les jeunes de moins de 25 ans ont commencé à l'école primaire ou au cycle secondaire à 71 %. 16 % de la population enquêtée a eu son premier contact avec un ordinateur dans la famille. C'est particulièrement vrai pour les femmes en général qui le déclarent à 22 % et les moins de 25 ans pour 29 % d'entre eux. La population qui a commencé l'informatique avec le premier ordinateur qu'elle a acheté est importante. Cela concerne 20 % des hommes et 21 % de la population de 25 à 65 ans.

7 % des enquêtés n'ont pas d'ordinateur. Ce non-équipement concerne 0 % des moins de 25 ans, 3 % des 25/45 ans, 10 % des 45/65 ans et 19 % des plus de 65 ans. Paradoxalement, c'est dans le groupe des personnes de plus de 65 ans que l'on trouve les personnes équipées d'un ordinateur à la maison depuis le plus longtemps. 44 % d'entre elles déclarent avoir un ordinateur depuis plus de 15 ans. 52 % des moins de 25 ans ont un ordinateur chez eux depuis plus de 10 ans. Les femmes sont 32 % à rapporter qu'elles ont un ordinateur depuis plus de 15 ans contre 25 % des hommes. Le taux d'équipement en imprimante est de seulement 83 %. Un certain nombre de personnes doit donc trouver une solution hors de leur domicile pour leurs impressions. Pourtant, notre enquête révèle que l'on peut se servir d'une imprimante chez soi sans connexion à Internet ou d'ordinateur. Les machines actuelles sont pratiques pour faire des photocopies ou imprimer des photos numériques.

## Quel est leur niveau ?

Une question de notre enquête tente de cerner le niveau en informatique des personnes sur la base de leurs compétences. Une note sur 10 a été attribuée à chaque questionnaire. La note moyenne est de 6,1. Il est facile de constater que le niveau en informatique n'est pas corrélé avec l'expérience que l'on a de l'ordinateur, mais plutôt avec la motivation. Ceux qui ont une note supérieure à 7,5 sont 75 % à trouver que l'ordinateur est une machine captivante dont ils ne sauraient se passer, contre 9 % de ceux qui ont note inférieure à 4. Les moins de 25 ans ont une note moyenne de 7 ; les 25/45 ans de 6,4 ; les 45/65 ans de 5,7 et les plus de 65 ans de 4,7. Les femmes ont une note moyenne de 5,5 contre 6,5 pour les hommes. Cependant, en moyenne, les femmes rencontrent moins de difficulté



pour utiliser Internet ou pour traiter des photos numériques. Mais pour utiliser en toute sécurité un ordinateur, des opérations d'entretien comme des mises à jour et des sauvegardes sont nécessaires, et c'est sur ces points que se détachent les hommes.

Dans chaque groupe étudié, il existe des personnes aux compétences minimums qui ont répondu « tant que ça marche, je ne touche à rien ». Elles sont 5 % chez les moins de 25 ans qui ont commencé l'informatique à l'école et qui ont toutes un ordinateur chez elles. Et elles sont 31 % chez les plus de 65 ans.

Savoir réinstaller Windows ou son système d'exploitation est la compétence la plus pointue faisant l'objet d'une question dans notre évaluation. Les personnes ayant répondu positivement à cette question ont obtenu la note maximale de 10. 30 % des hommes répondent savoir le faire contre 2 % des femmes. Les plus jeunes, malgré leurs niveaux en informatique plus élevés, sont moins nombreux à savoir le faire. Les moins de 25 ans sont 14 % à posséder cette compétence, contre 22 % des 25/45 ans et 16 % des 45/65 ans. Les moins de 25 ans ont sans doute eu moins à batailler avec les versions de Windows antérieures à XP qui nécessitaient une réinstallation complète de l'ordinateur une fois par an pour rester fiables.

62 % des questionnés affirment que ce n'est pas pour se connecter à Internet qu'ils ont acquis leur premier ordinateur. Les personnes ayant le plus haut niveau en informatique sont à 75 % dans ce cas contre 60 % pour le reste de la population.

## Quels types d'appareils sont-ils utilisés ?

L'ordinateur fixe à 64 % reste l'appareil de référence connecté à Internet. L'ordinateur mobile arrive juste derrière à 53 %. Un smart phone, comme l'iPhone est utilisé par 25 % de nos enquêtés pour se connecter à Internet. Dans la catégorie des appareils alternatifs se connectant à Internet, la console de jeux de nouvelle génération est utilisée par 13 % de notre panel. Par contre, les ordinateurs simplifiés et les nouvelles box internet n'apparaissent pas du tout. Notre enquête s'est déroulée à cheval sur les fêtes de fin d'année. Avant Noël, les tablettes numériques du genre iPad équipaient 8 % des personnes contre 11 % après. Les moins de 25 ans sont les plus équipés en ordinateur mobile à 81 % ; les personnes de plus de 65 ans en ordinateur fixe à 75 %. Le



multi-équipement est la règle. Cependant, les jeunes et surtout les personnes les plus compétentes en informatique ont des appareils de toutes sortes et souvent en de nombreux exemplaires. Les plus de 65 ans, dont on constate un sous-équipement pour toutes les catégories d'appareil, sauf pour les PC fixes, ont cependant presque le même niveau d'équipement en tablette numérique que les moins de 25 ans !

## Quel mode de connexion utilisent-ils ?

Nous nous sommes intéressés au mode de connexion de nos consommateurs à Internet. 86 % d'entre eux ont la possibilité de se connecter à leur domicile ou chez des proches. Les autres se connectent sur le lieu de travail, à l'école ou dans un autre lieu public pour 8 %, avec leur téléphone mobile pour 1 %. Une seule personne nous a dit se rendre dans un cyber café pour se relier à Internet. Aucun des moins de 25 ans ne

déclare ne s'être jamais connecté à la toile. La proportion du public répondant ainsi augmente en fonction de la classe d'âge. Si le taux de personne à affirmer ne jamais se connecter à Internet est globalement de 4 %, il est de 7 % pour les hommes et de 13 % pour les plus de 65 ans.

Les connexions à haut débit sont bien implantées. 73 % des interrogés ont répondu avoir l'ADSL, 3 % le câble, 3 % la fibre optique, 1 % le WiMax et 2 % le satellite. 8 % se connectent avec un modem, 3 % en WiFi et 2 % par le réseau de téléphonie mobile. Ceux affirmant ne pas être connectés sont 7 %. L'ADSL est une technologie capricieuse. Tous les opérateurs ADSL vendent du haut débit, mais la réalité est souvent un peu différente. À la question qui demande aux enquêtés d'évaluer le débit réel de leur connexion ADSL, 15 % nous ont répondu qu'ils ne savent pas. Le groupe des plus compétents en informatique est à 7 % dans ce cas. Ce groupe est celui bénéficiant des connexions à internet les plus performantes. Il se connecte par modem à seulement 2 %,

par câble à 7 % ou par fibre optique à 7 %. La solution par modem sur une simple ligne téléphonique est la connexion de 13 % des femmes, de 12 % des personnes les moins à l'aise avec l'informatique, et de 10 % des moins de 45 ans. Les personnes avec le plus bas niveau en informatique ne sont pas connectées à 29 % et sont seulement 59 % à avoir une connexion à haut débit. Aucun des moins de 25 ans n'est connecté par câble, fibre optique, satellite ou WiMax, parce que ces technologies ont un coût d'installation important. Certains fournisseurs d'accès par ADSL qui ont pratiquement fait disparaître les coûts de mise en service sont dominants chez les moins de 25 ans qui sont amenés à déménager régulièrement. La connexion en WiFi, qui est le mode de connexion de 5 % des jeunes, est une solution accessible en résidence étudiante, école et lieu public. Nous espérons que la personne qui nous a déclaré se connecter à Internet grâce à la borne WiFi de son voisin lui a bien demandé l'autorisation...

Concernant les fournisseurs d'accès à Internet (FAI), nous n'avons pas fait de découverte. Orange est la solution préférée des plus de 45 ans, SFR/9 Telecom celle des moins de 25 ans, Free celle des plus compétents en informatique. Mais ces derniers sont aussi les principaux clients de Numéricable avec ses offres câble ou fibre optique. Darty, qui est un opérateur récent, séduit trois fois plus les plus de 65 ans que le reste de la population.

## Le paiement des factures

Nous nous intéressons aussi au mode de règlement des abonnements Internet. Nous le constatons : les obstacles mis aux règlements autres que par prélèvement automatique fonctionnent parfaitement. Dépôt de garantie élevé et coût de traitement supplémentaire pour les chèques font que 91 % des règlements sont réalisés

par prélèvement automatique. Free, dont un nombre significatif d'abonnés nous a répondu, est le champignon : 100 % de règlement par prélèvement automatique. C'est aussi le cas pour Numéricable, Darty et Bouygues. Les opérateurs satellites ou WiMax, peu représentés dans les réponses, acceptent le règlement par TIP. Le taux de paiement par prélèvement automatique est de 92 % chez SFR/9 Telecom et de 85 % chez Orange. Les consommateurs payent leur abonnement par chèque pour 6 % d'entre eux chez SFR/9 Telecom, et par TIP à 12 % chez Orange. Il est à noter que depuis novembre 2009, une directive européenne de 2006 régit les paiements électroniques que ce soit par carte bancaire, virement ou prélèvement. Elle a été transposée dans le droit français dans les articles L. 133 et suivants du Code Monétaire et Financier. Il est à noter que le Tribunal de Grande Instance de Paris a considéré comme abusif de facturer 2 € pour le paiement par chèque.

## Les achats sur Internet

84,4 % de nos interrogés ont déjà réalisé au moins une fois à un achat par Internet. Qui n'a jamais procédé à un achat sur Internet ? Pour l'essentiel, ce sont les personnes qui n'ont pas d'ordinateur et pas de connexion Internet, les personnes les plus âgées ou les moins motivées pour l'outil informatique. Ainsi, les moins de 25 ans sont 95 % à avoir déjà réalisé un achat sur Internet, contre 56 % des personnes les moins à l'aise avec l'outil informatique. Les remarques, que nos enquêtés nous ont faites, nous montrent que l'angoisse de procéder à un achat sur Internet peut être très grande, ce qui explique qu'une faible proportion des gens maîtrisant plutôt bien l'informatique ne font

pas d'achats sur Internet. À l'inverse, nous avons recueilli le témoignage d'une personne ne comprenant rien aux ordinateurs ayant recours à ses proches pour réaliser des achats sur la toile.

La simple carte de paiement (CB, visa, Mastercard...) est le moyen de règlement principal sur Internet de 67 % de nos enquêtés. Les services de paiement en ligne comme Paypal constituent le moyen de paiement principal de 8 % des consommateurs; l'e-carte bleue de 6 % et le chèque de 3 % ; 15 % ne réalisant pas d'achat sur Internet. Toutefois, rares sont les personnes qui n'ont utilisé jusqu'à présent qu'un seul moyen de paiement. 78 % ont déjà eu recours à la carte bleue, 23 % à des services comme Paypal, ou 11 % aux chèques. D'autres moyens de paiement sont aussi occasionnellement utilisés : le virement pour 8 %, le report sur la facture du fournisseur d'accès à Internet pour 3 % et les SMS surtaxés pour 2 %. Nos moins de 25 ans n'utilisent pas du tout l'e-carte bleue, préférant la carte de paiement à 91 % comme moyen de paiement principal sur Internet. Les utilisateurs les plus à l'aise avec l'informatique sont 40 % à utiliser des services de paiement en ligne, et 15 % à avoir adopté ce système comme moyen de paiement principal.

Seuls 8 % du public répond avoir déjà rencontré au moins un problème avec un moyen de paiement sur Internet. Comme attendu, c'est parmi ceux qui réalisent le plus d'achats sur Internet que l'on trouve le plus de personnes déclarant avoir déjà eu un problème. Lorsqu'on regarde les moyens de paiement à l'origine de ces incidents, aucun ne se distingue. Le chèque, peut-être parce qu'il sert à des règlements d'achat sur des sites un peu moins fiables, apparaît un petit peu plus risqué. Dans les précisions que nous avons recueillies, on ne nous apprend qu'une seule fois qu'une carte bleue a eu une utilisation frauduleuse dans un pays étranger. Les autres problèmes ne

concernent pas vraiment le moyen de paiement : achat débité et produit non reçu, ou chèque égaré par La Poste.

## La gestion juridique de l'e-commerce :

Toujours à propos des achats sur Internet, nos consommateurs ne sont que 47 % à imprimer leurs factures. 22 % en conservent des copies dans un dossier particulier de leur ordinateur, 30 % les gardent sous forme de courrier électronique, et 7 % font confiance aux boutiques en ligne pour les conserver. Les utilisateurs qui maîtrisent le mieux l'outil informatique, qui sont souvent des précurseurs, sont 50 % à imprimer leurs factures, 33 % à conserver des copies dans un dossier particulier de leur ordinateur, 29 % les gardent sous forme de courrier électronique, et 10 % font confiance aux boutiques en ligne pour les conserver. Nos enquêtés ne sont que 18 % à imprimer les conditions générales de vente (CGV) ou à en conserver une copie sur leur ordinateur. Lors de l'achat, 7% des consommateurs lisent intégralement ces CGV, 21 % s'efforcent d'en lire les parties les plus importantes, 13 % y consacrent moins de 5 minutes, 17 % moins de 1 minute, 12% moins de 15 secondes et 14 % ne les lisent jamais. Ce sont les personnes de plus de 65 ans, bien qu'un quart d'entre elles ne fassent pas d'achat sur Internet, qui sont les plus consciencieuses : elles sont 19 % à lire intégralement les CGV et quand elles abrègent cette lecture, elles y passent malgré tout d'avantage de temps.

Autant de légèreté de la part des consommateurs peut se payer cher. Une lecture, même rapide, de quelques points importants des conditions générales de vente est vraiment nécessaire. Elle fait partie des quelques précautions d'usage permettant d'évaluer le sérieux d'une boutique en ligne. Un cybermarchand qui disparaît du jour au lendemain, un compte client qui devient subitement inaccessible, ou des CGV qui changent sans avertissement,

cela s'est déjà vu. Les factures émises par les boutiques servent en dernier ressort de garantie auprès des fournisseurs des magasins en ligne. Il est donc indispensable de conserver ces traces écrites. Une casse du disque dur, un accident de manipulation, un méchant virus informatique, la perte irrémédiable d'un compte de messagerie, cela peut arriver. Pas besoin de forcément tout imprimer, mais un peu de rigueur est nécessaire pour la conservation de documents électroniques importants. Il faut en conserver au minimum deux copies, l'une sur son ordinateur bien sûr, et l'autre sur au moins un support externe, comme une clé USB par exemple, qui sera rangé à l'abri de tout usage intempestif.

## La gestion des documents juridiques

Maintenant que la société bascule complètement dans l'ère numérique, il faut que chacun apprenne à bien gérer ses documents électroniques. La disparition du papier a commencé. 75 % de nos enquêtés déclarent avoir été contraints au moins une fois dans leurs démarches administratives d'utiliser Internet. Cela a représenté une difficulté pour 8 % des répondants. Dans 34 % des cas, c'était pour obtenir un formulaire ou un document disponible uniquement sur Internet.

Paradoxalement, les personnes qui maîtrisent le moins l'outil informatique sont celles qui ressentent le moins cette pression pour le moment. Elles ne sont que 38 % à affirmer avoir été contraintes au moins une fois dans leurs démarches administratives d'utiliser Internet, contre 92 % des utilisateurs les plus familiers avec un ordinateur. Ceux-ci, plus jeunes en moyenne, sont nombreux à avoir réalisé une inscription administrative informatisée pour baccalauréat. Cet état de fait risque de très rapidement se modifier

## Enquête

compte tenu des évolutions en cours. Pratiquement tous les services proposent de ne plus envoyer les factures d'abonnement ou de relevé par La Poste. Certains poussent même fortement les consommateurs à abandonner leur relevé papier. Cependant, un relevé électronique consultable sur un site Web n'est pas strictement égal à un relevé papier arrivé par La Poste. Premiers exemples : les anciens relevés restant sur le site Internet du fournisseur de service, celui-ci a la possibilité technique de les modifier comme il le veut. Les dossiers GDF ont montré le peu de fiabilité des factures gérées sur le site de la société... Deuxième exemple : l'accessibilité aux relevés est au bon vouloir du fournisseur de service notamment après la rupture du contrat. L'abandon par le consommateur de la réception par La Poste de ses relevés papier doit s'accompagner de l'acquisition d'une sorte de nouveau réflexe d'hygiène : la conservation et l'organisation chez soi de copies de ces documents.

L'attitude face à la disparition des factures et relevés papier est très contrastée. 20 % des consommateurs enquêtés refusent de ne plus recevoir de relevés par La Poste. Pour les services qui le proposent en parallèle, environ 20 % ne vont jamais consulter leur compte sur Internet, sauf pour les services bancaires où 66 % des interrogés répondent ne pas vouloir renoncer au courrier tout en consultant leur compte sur Internet. Les services qui ont le mieux réussi à imposer l'arrêt de l'envoi des relevés papier sont la téléphonie mobile pour 32 % des consommateurs, l'électricité pour 14 %, la banque pour 11 %, la télévision payante pour 11 % et le gaz pour 8 %.

Une comparaison avec les fournisseurs d'accès à internet dont la plupart n'ont jamais fourni de relevé papier est préoccupante. 8 % des personnes interrogées nous déclarent n'avoir jamais regardé leur facture. Seuls 22 % des enquêtés nous disent conserver une copie de leurs factures soit sur leur ordinateur, soit imprimée.

## Conclusion

Le basculement vers une société dématérialisée est bien engagé. La numérisation de toutes les procédures administratives et commerciales franchit un seuil critique. La dénonciation de la fracture numérique a toujours un sens aujourd'hui. Dans notre enquête, les 4 % de personnes qui n'utilisent jamais Internet, les 6 % de personnes qui n'ont pas d'ordinateur ou les 7 % qui ne sont pas connectées constituent dès aujourd'hui un groupe marginal. Le sociologue Bertrand Bergier rappelait au mois d'octobre dernier que les 2 % de Français vivant sans télé en ont fait le choix et le vivent très bien. Ne pas être connecté à Internet n'est pas un choix. Internet est un outil formidable, mais qui implique que ses utilisateurs possèdent une somme de connaissances pratiques importantes pour en rester maîtres. Sur le plan de la consommation, nous nous en doutions, la plupart des utilisateurs n'ont pas encore acquis toute la culture requise. Évidemment, nous reviendrons bientôt sur ce sujet.