

2.2 Démarches administratives numériques et formation

En 2024, 12 % des **internautes** âgés de 15 ans ou plus déclarent se sentir dépassés par les évolutions récentes dans le **domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC)** ► **figure 1**. Ce ressenti concerne davantage les plus âgés : 38 % des 75 ans ou plus et 22 % des 60-74 ans, contre 6 % des 30-44 ans et 2 % des 15-29 ans. Sans se sentir dépassés, 9 % des internautes déclarent néanmoins avoir quelques difficultés et besoin d'une formation pour réaliser les tâches numériques qu'ils accomplissent.

En 2024, un internaute sur quatre se forme aux outils numériques pour remédier à ses difficultés, notamment auprès de son entourage ► **figure 2**. Les internautes âgés de 15 à 29 ans et ceux de 75 ans ou plus se forment plus aux outils numériques que les autres (respectivement 29 % et 27 %, contre 22 %). Néanmoins, ce ne sont pas les personnes qui se sentent dépassées qui se forment le plus au numérique. Seulement 15 % d'entre elles se sont formées, contre 30 % de celles déclarant avoir des compétences pour réaliser des tâches exigeantes. Pour 13 % des internautes, et même pour 22 % de ceux de 75 ans ou plus, l'amélioration des compétences dans l'usage des ordinateurs, logiciels et applications passe par une aide de l'entourage (voisins, collègues ou proches). Par ailleurs, 8 % des internautes, en particulier les plus jeunes (14 % des 15-29 ans), suivent des formations gratuites en ligne ou de façon autonome avec des tutoriels.

En 2024, 90 % des internautes ont au moins réalisé une démarche administrative en ligne dans les douze mois précédant l'enquête, comme déclarer ses impôts ou obtenir des informations administratives. Cependant, 26 % des internautes âgés de 15 ans ou plus ont renoncé à réaliser des démarches administratives en ligne ► **figure 3**. Le renoncement augmente avec l'âge : il concerne 26 % des 45-59 ans, 31 % des 60-74 ans et 43 % des 75 ans ou plus. Si l'âge reste le premier facteur explicatif du renoncement aux démarches administratives en ligne, le niveau de diplôme joue aussi. En effet, à âge égal, les personnes peu ou pas diplômées renoncent davantage à leurs démarches en ligne : 30 % des titulaires d'un diplôme de niveau CAP ou BEP ou moins. Ce n'est cependant pas le cas pour les plus jeunes car les démarches administratives incluent notamment les échanges qu'ils ont avec leur établissement de formation.

Tous âges confondus, 9 % des internautes renoncent aux démarches administratives en ligne car ces démarches sont trop complexes ► **figure 4**. De plus, 9 % renoncent en raison de pannes ou de blocages rencontrés sur le site Internet. Par ailleurs, les raisons du renoncement diffèrent parfois selon les âges. Les plus âgés sont plus nombreux à ne pas essayer car ils se sentent incapables de réaliser ces démarches : 18 % des plus de 75 ans et 9 % des 60-74 ans, contre 4 % parmi l'ensemble des internautes. ●

► Définitions

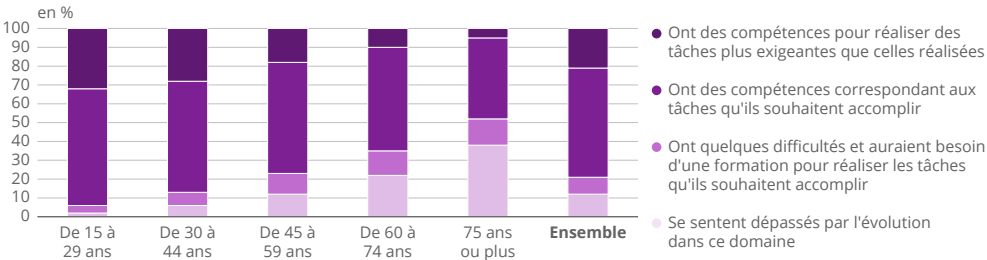
Un **internaute** est une personne ayant utilisé Internet au cours des trois mois précédant l'enquête.

Dans cette fiche, le **domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC)** fait référence à l'usage d'ordinateurs, de logiciels ou d'applications.

► Pour en savoir plus

- « Les difficultés rencontrées lors des démarches administratives », in France portrait social, coll. « Insee Références », édition 2024.
- « Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021 », Insee Focus n° 267, mai 2022.

► 1. Répartition des internautes selon l'âge et le niveau ressenti de compétences relatif à l'usage des ordinateurs, logiciels ou applications en 2024



Lecture : En 2024, 2 % des internautes âgés de 15 à 29 ans se déclarent dépassés par l'évolution du domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Champ : France hors Mayotte, personnes âgées de 15 ans ou plus ayant utilisé Internet au cours des trois mois précédant l'enquête, vivant dans un logement ordinaire. **Source :** Insee, enquête TIC ménages 2024.

► 2. Formations suivies pour améliorer les compétences dans les TIC

Âge	Au moins une formation suivie	Formation gratuite en ligne ou suivie de manière autonome à l'aide d'un tutoriel	Formation à l'aide de l'entourage (voisins, collègues, proches...)	Formation gratuite dispensée par des programmes publics ou associations	Formation autofinancée par l'individu	Formation payée ou dispensée par l'employeur
De 15 à 29 ans	29	14	14	6	3	4
De 30 à 44 ans	21	9	8	2	3	6
De 45 à 59 ans	23	8	12	2	2	5
De 60 à 74 ans	21	4	14	3	1	2
75 ans ou plus	27	3	22	3	1	1
Ensemble	23	8	13	3	2	4

Note : Une personne peut déclarer avoir suivi plusieurs types de formation.

Lecture : En 2024, 14 % des internautes âgés de 15 à 29 ans ont suivi une formation gratuite en ligne ou de manière autonome à l'aide d'un tutoriel au cours des douze mois précédant l'enquête. Au total, 29 % des internautes de cette tranche d'âge ont suivi au moins une formation.

Champ : France hors Mayotte, personnes âgées de 15 ans ou plus ayant utilisé Internet au cours des trois mois précédant l'enquête, vivant dans un logement ordinaire. **Source :** Insee, enquête TIC ménages 2024.

► 3. Renoncement aux démarches administratives selon le niveau de diplôme et l'âge en 2024

Âge	Sans-diplôme ou titulaires d'un diplôme inférieur au baccalauréat	Titulaires d'un diplôme de niveau baccalauréat	Titulaires d'un diplôme de niveau bac+2 ou plus	Ensemble
De 15 à 29 ans	18	24	26	23
De 30 à 44 ans	24	20	21	21
De 45 à 59 ans	30	25	23	26
De 60 à 74 ans	35	26	25	31
75 ans ou plus	47	37	38	43
Ensemble	30	24	24	26

Lecture : En 2024, 18 % des internautes âgés de 15 à 29 ans titulaires d'un diplôme de niveau CAP ou moins ont renoncé à faire des démarches administratives en ligne.

Champ : France hors Mayotte, personnes âgées de 15 ans ou plus ayant utilisé Internet au cours des trois mois précédant l'enquête, vivant dans un logement ordinaire. **Source :** Insee, enquête TIC ménages 2024.

► 4. Raisons du renoncement aux démarches administratives en ligne selon l'âge en 2024

Raisons du renoncement	De 15 à 29 ans	De 30 à 44 ans	De 45 à 59 ans	De 60 à 74 ans	75 ans ou plus	Ensemble
Le site était en panne ou bloquait	11	9	9	8	6	9
Je n'ai pas eu accès à un ordinateur ou à Internet	1	2	2	2	2	2
Je n'ai pas pu demander ou obtenir de l'aide auprès de mon entourage	1	1	2	4	4	2
L'administration n'a pas répondu à mes questions	5	5	5	3	4	5
Je n'ai pas essayé car je m'en sentais incapable	1	1	3	9	18	4
Cela n'en valait pas la peine (inutile, gain attendu trop faible...)	3	3	2	2	3	3
Les démarches étaient trop complexes	9	8	9	10	11	9
J'ai renoncé pour une autre raison	2	3	4	5	7	4

Note : Une personne peut choisir plusieurs raisons.

Lecture : En 2024, 9 % des internautes ont renoncé à faire des démarches administratives en ligne car le site était en panne ou bloquait.

Champ : France hors Mayotte, personnes âgées de 15 ans ou plus ayant utilisé Internet au cours des trois mois précédant l'enquête, vivant dans un logement ordinaire. **Source :** Insee, enquête TIC ménages 2024.