

Freins à l'usage des services numériques sur smartphone

Mars 2026



YUCATAN

Elisa LESIEUR | elesieur@yucatan.fr

Patrick PERDRIAT | pperdriat@yucatan.fr

opinea

Alex MAIREY | alex.mairey@opinea.com

Amandine ESPINETA | amandine.espineta@opinea.com

Méthodologie | Résumé du dispositif

Cette enquête a été réalisée par Opinea en mars 2026 au moyen de notre Access Panel online. Elle est basée sur des interviews en ligne et un échantillon de 1020 répondants, représentatifs de la population française (sexe, âge, région et CSP) suivant la méthode des quotas.

Échantillon

Univers de l'étude:

- Homme & Femme
- 18-70 ans

Profil de l'échantillon :

- National représentatif de la population française âgée de 18 à 70, constitué selon la méthode des quotas basée sur les données du recensement INSEE.
- Les critères de quotas retenus sont :
 - Genre
 - Tranches d'âge
 - Région de résidence
 - Catégorie socio-professionnelle

Taille de l'échantillon

- 1 020 répondants

Terrain

Le principe :

- Enquête online sur panel

Source de l'échantillon :

- Panel online France

Réalisation :

- Notre équipe parisienne

Dates du terrain :

- 19 au 23 mars 2026

Traitements & analyses

XLS



PPT



SC1. SEXE

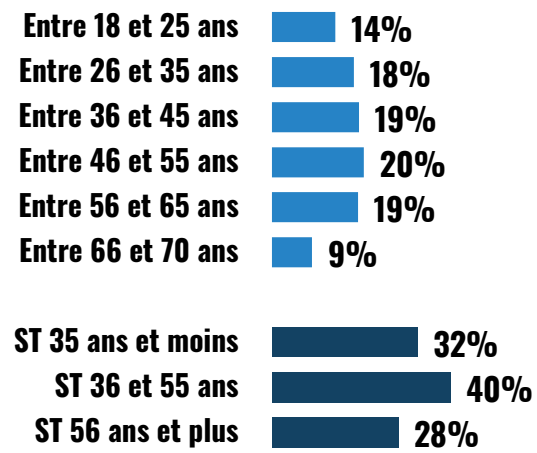


49%
Hommes

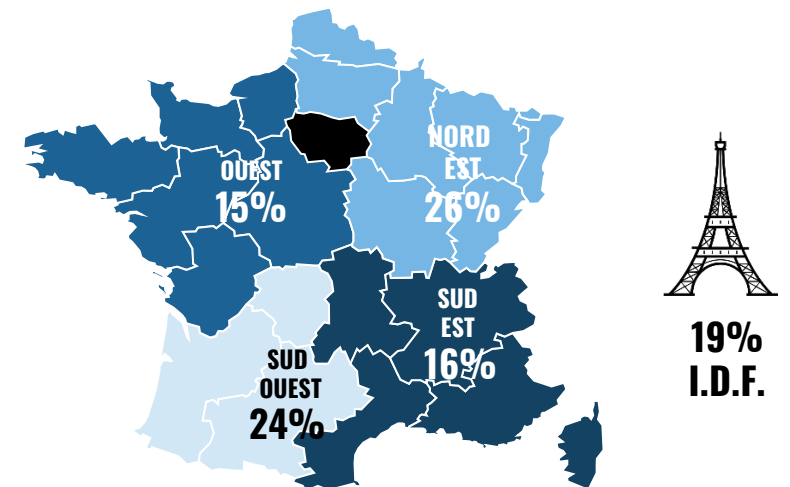


51%
Femmes

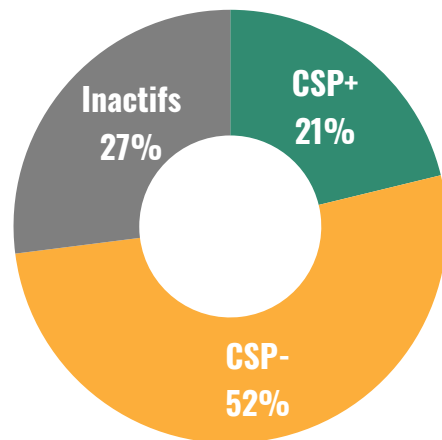
SC2. AGE



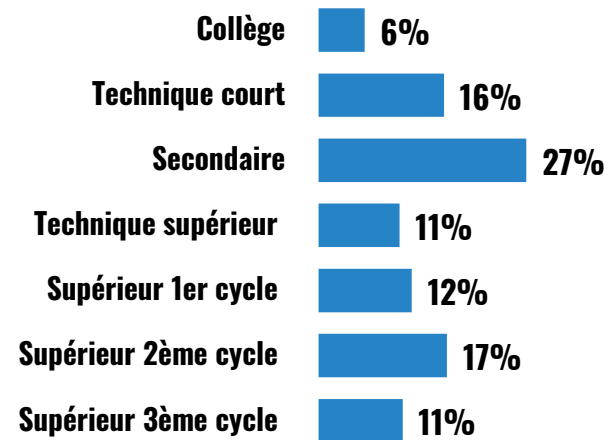
SC3. REGION



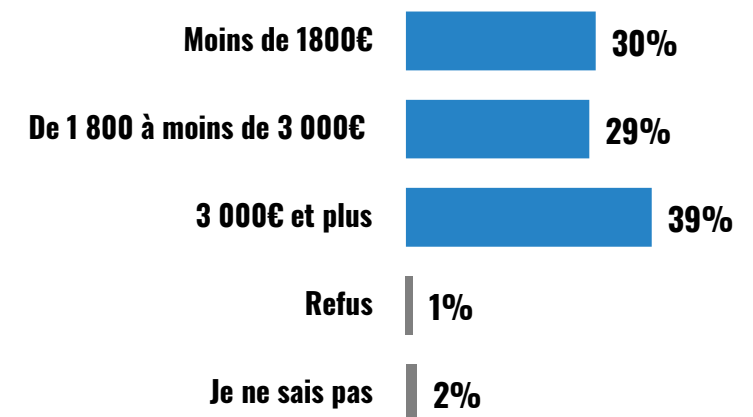
X1. OCCUPATION



X2. EDUCATION



X3. REVENUS

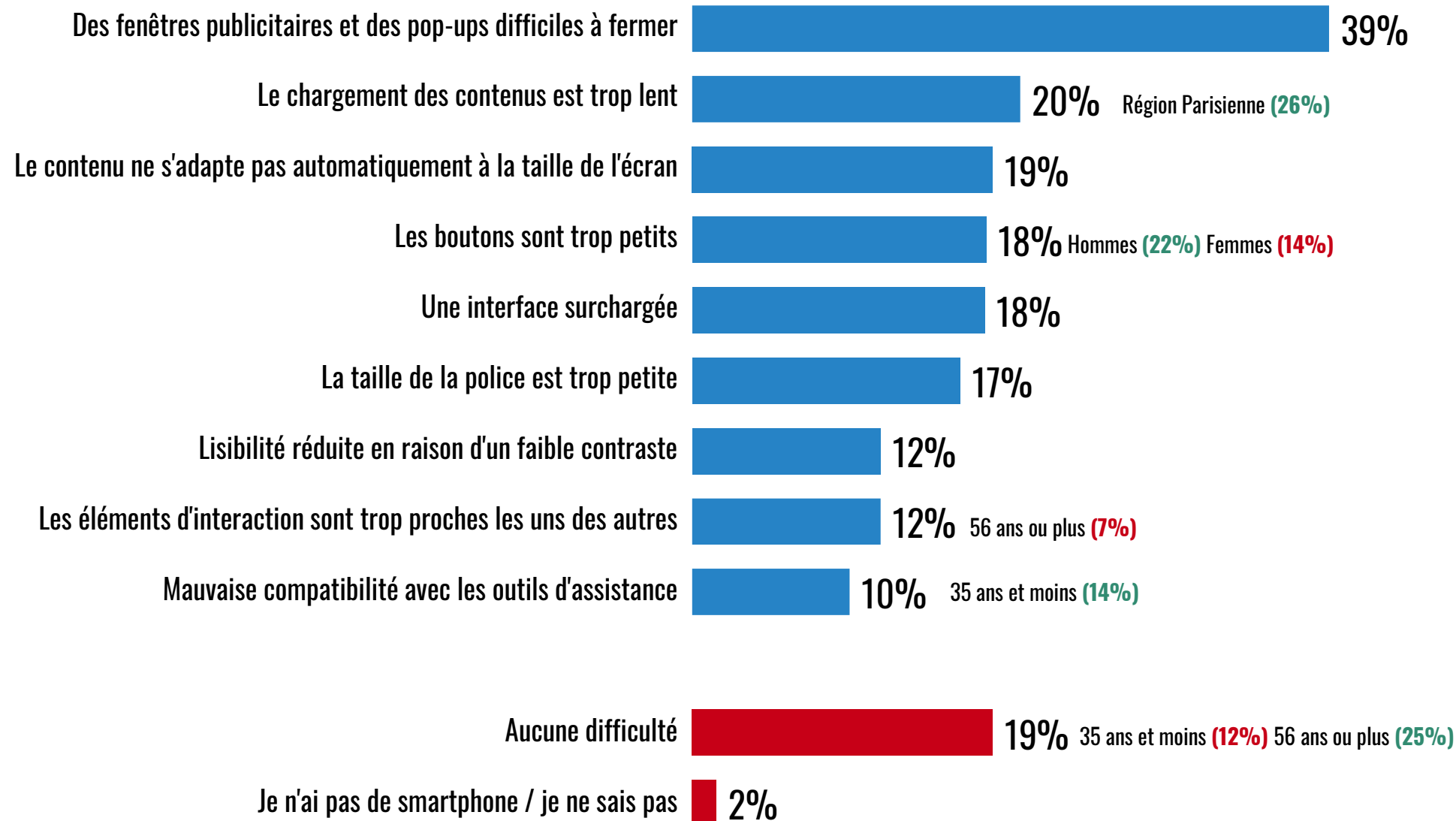


SC1. Êtes-vous: SC2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous? SC3. Dans quelle région habitez-vous ?
X1. Quelle est votre situation professionnelle actuelle ? X2. Quel est votre niveau d'études ? X3. Quel est approximativement le revenu mensuel net total de votre foyer ?

Freins à l'usage des services numériques sur smartphone

Base: (N=1020)

Les difficultés d'usage sont avant tout liées à l'intrusion publicitaire (39%), loin devant les irritants techniques comme la lenteur de chargement (20%) ou l'adaptation des contenus (19%). Les problématiques d'ergonomie (boutons trop petits, interface surchargée) restent également structurantes, avec des disparités selon le genre. Enfin, certains irritants sont plus spécifiques à des cibles (compatibilité pour les plus jeunes, éléments trop rapprochés pour les seniors). Alors que près d'un utilisateur sur cinq ne rencontre aucune difficulté.



1. Qu'est-ce qui vous complique l'utilisation de services numériques tels que les applications, le shopping en ligne ou les portails administratifs sur smartphone?



Merci