

# BAROMÈTRE DU NUMÉRIQUE

ÉQUIPEMENTS, USAGES ET ADMINISTRATION EN LIGNE

Édition 2016

## 1 L'équipement numérique des Français progresse

Si les dépenses des ménages en services de télécommunications et produits technologiques progressent moins vite que par le passé<sup>1</sup>, l'équipement des ménages continue quant à lui de se diffuser à un rythme soutenu.

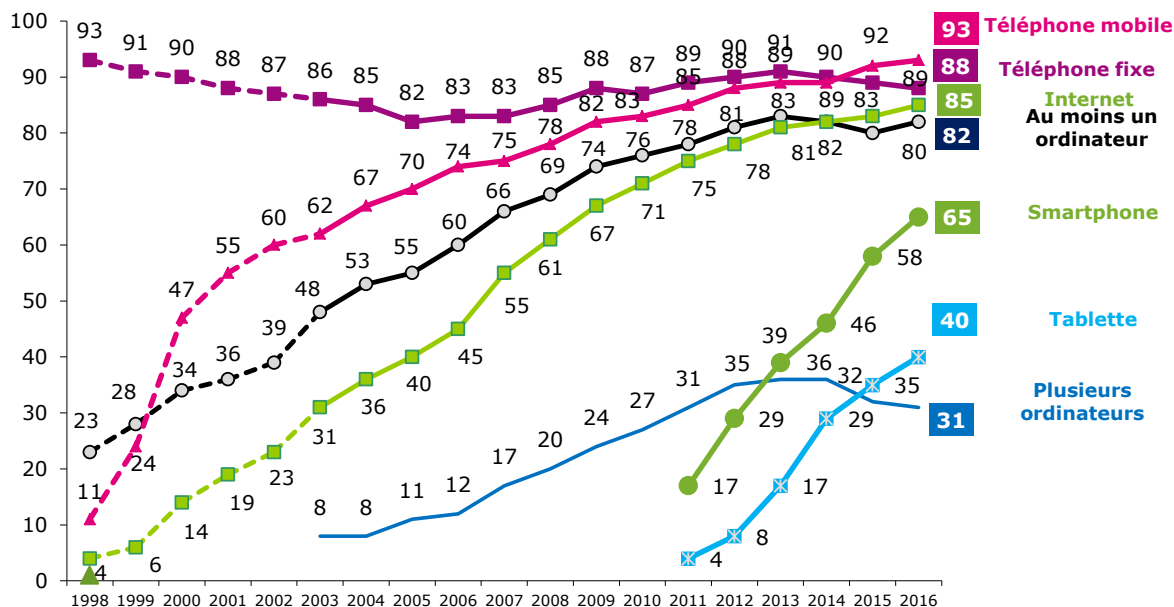
### • Le téléphone mobile, désormais équipement de référence en France

L'équipement en téléphonie mobile dépasse aujourd'hui de 5 points celui en téléphonie fixe (93% vs. 88%). La téléphonie fixe marque le pas (88%, -1 point), mais ceux qui ne disposent pas d'une ligne fixe à domicile le vivent plutôt bien (58% d'entre eux pensent qu'un tel équipement n'est pas du tout important). Seules 17% des personnes qui ne sont pas équipées de téléphone fixe jugent cet équipement important.

Le multi-équipement en téléphonie est la norme en France avec **plus de huit personnes sur dix équipées d'un fixe et d'un mobile** (81%), 11% ne disposant que d'un téléphone mobile (+1 point) et 7% uniquement d'un fixe (-1 point). Au niveau européen, la France est le 5<sup>e</sup> pays où il y a le plus de double-équipement selon l'Eurobaromètre<sup>2</sup>, qui montre également une substitution progressive des accès fixes des ménages vers les mobiles. Le double équipement reste majoritaire au niveau européen avec 59% en octobre 2015 (-2 points par rapport à janvier 2014). Les foyers européens disposant d'un accès fixe seul ne sont plus que 6% (stable), alors que le nombre de foyers équipés en téléphonie mobile seulement atteint 33% (+2 points).

Taux d'équipement en téléphonie, ordinateur et internet à domicile

- Champ : population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, enquêtes « Conditions de vie et Aspirations » (vague de juin de chaque année).

Note : avant 2003 (en pointillés), les résultats portent sur les 18 ans et plus. A partir de 2003, les résultats portent sur les 12 ans et plus.

<sup>1</sup> N. Morer, *En 2015, la hausse du pouvoir d'achat dope la consommation des ménages*, Insee Première n°1601, juin 2016 <http://www.insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1601/ip1601.pdf>

<sup>2</sup> Source : Commission Européenne, Eurobaromètre spécial 438. A noter que les données d'équipements de l'eurobaromètre sont relatives aux ménages tandis que le Baromètre du Numérique étudie l'équipement des individus.

- **Le triple équipement « ordinateur-tablette-smartphone » devient pour la 1<sup>ère</sup> fois la situation la plus répandue**

L'équipement en **ordinateur** est relativement stable depuis 2012 (82%) tandis que la proportion de connexion à **internet à domicile** affiche une progression continue (85%, +2 points). L'ancienneté moyenne de cette connexion à domicile est de 11 ans. Ce sont surtout les **équipements nomades, tablettes tactiles et smartphones, qui se démocratisent** à un rythme soutenu, respectivement +5 points et +7 points en 2016. Quatre Français sur dix sont désormais équipés en tablette et 65% ont un smartphone. Pour la première fois, la situation la plus répandue est le **triple équipement** en ordinateur-tablette-smartphone (30%, +5 points), devant le double équipement ordinateur-smartphone (29%, +2 points). Seuls 11% des individus ne disposent d'aucun de ces trois équipements (-3 points).

## 2 L'essor du smartphone et des usages d'internet en mobilité

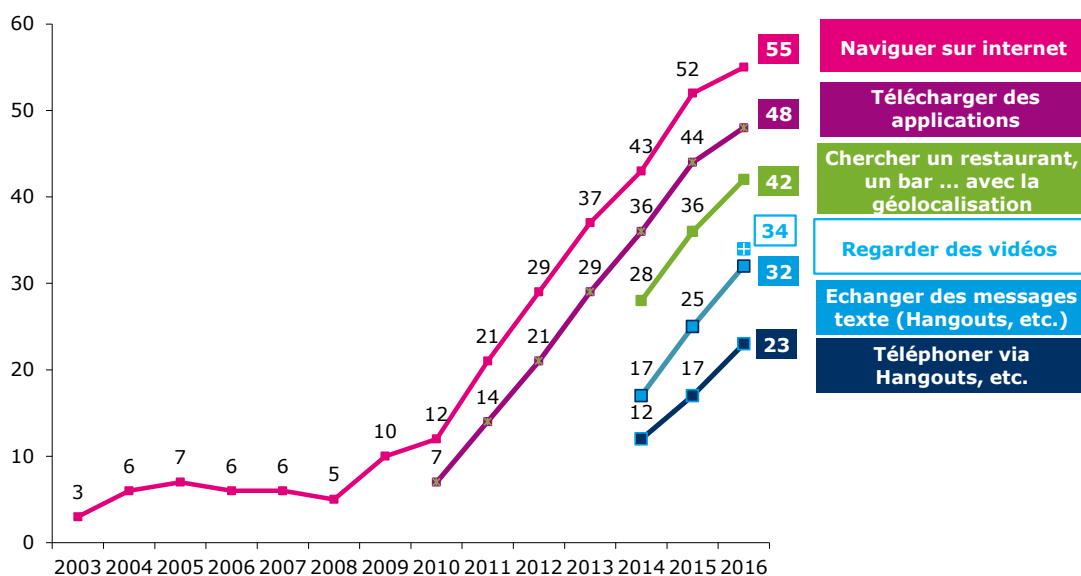
En 2016, deux Français sur trois (65%) disposent d'un smartphone, expliquant ainsi l'essor des pratiques digitales depuis un téléphone mobile. Celles-ci sont également dopées par la diffusion du très haut débit mobile. **42% des possesseurs d'un téléphone mobile déclarent utiliser la 4G**, une proportion multipliée par trois en deux ans (14% en 2014) et qui atteint 57% pour les possesseurs de smartphones.

Les usages plébiscités par les utilisateurs, parmi ceux proposés dans l'enquête, sont :

- la navigation sur internet sur un terminal mobile (55% / + 3 points)
- le téléchargement d'applications (48% / + 4 points)
- la géolocalisation (42%)
- le visionnage de vidéo sur mobile (34%).

**Proportion de personnes utilisant un téléphone mobile pour...**

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

L'échange de messages textes via des applications fournies par des OTT (*Over the Top*) telles que WhatsApp ou Hangouts prend également de l'ampleur : **32% des individus** les utilisent soit 7 points de plus en un an. Les adolescents sont en pointe sur cet usage (60% des 12-17 ans, en croissance de 19 points). Ces derniers y ont recours principalement pour communiquer avec des groupes d'utilisateurs, alors que les adultes sont plutôt attirés par la possibilité de communiquer à l'international. Un autre attrait des messageries instantanées est

l'échange de photos et vidéos pratiqué quel que soit l'âge des utilisateurs. Ces applications sont également utilisées pour téléphoner par 23% de la population (+6 points en un an).

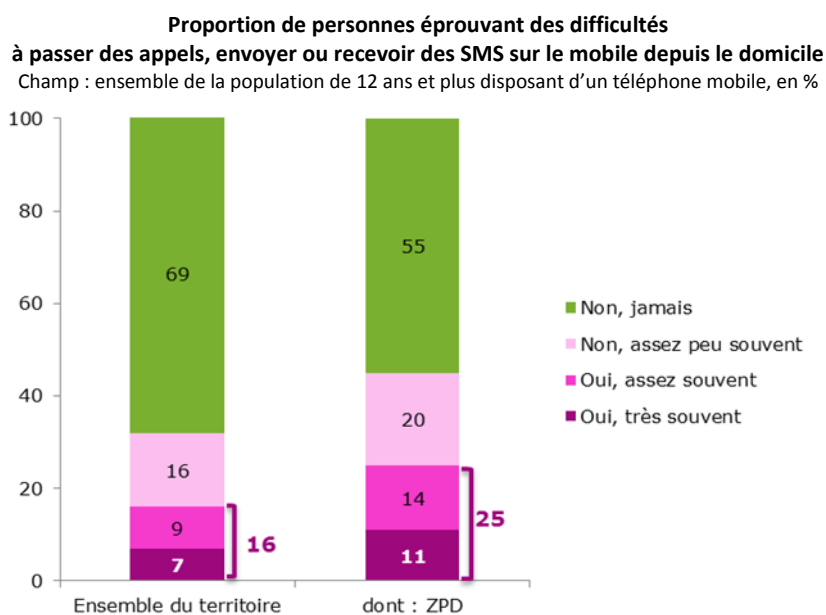
Au global, 60% des Français ont effectué au moins l'un des usages recensés. Ce taux d'utilisateurs de l'internet mobile atteint 87% chez les individus qui possèdent un smartphone.

### 3 Les Français sont dans l'ensemble satisfaits de la qualité de leurs connexions

Plusieurs questions portaient sur le ressenti des Français concernant la qualité de leurs connexions aux réseaux télécoms, et permettent d'enrichir l'analyse spécifique menée cette année sur les personnes résidant dans la zone peu dense<sup>3</sup>.

#### • Appels et SMS

Pour les usages classiques tels que les communications vocales et les SMS, 69% des individus disposant d'un téléphone mobile déclarent ne jamais éprouver de difficultés à passer des appels ou envoyer et recevoir des SMS. Parmi les 31% éprouvant des difficultés, la moitié (16%) déclarent qu'elles sont occasionnelles, et autant qu'elles interviennent assez ou très souvent. En zone peu dense ces difficultés sont plus répandues. En effet, **25% des individus habitant dans cette zone et équipés d'un téléphone mobile éprouvent assez ou très souvent des difficultés pour téléphoner et envoyer des SMS** (+10 points par rapport à l'ensemble de la population), et 20% en éprouvent peu souvent (Graphique 4).



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2016.

#### • Internet mobile

**83% des individus qui utilisent internet depuis leur mobile déclarent être satisfaits de leur connexion.** Seuls 2% n'en sont pas du tout satisfaits. En zone peu dense, le niveau de satisfaction est un peu moins élevé : 77% des individus connectés à l'internet mobile déclarent en être satisfaits (-6 points par rapport à l'ensemble de la population) et 4% n'en sont pas du tout satisfaits (+2 points).

<sup>3</sup> L'Arcep identifie 22 000 communes représentant 18% de la population française mais 63% du territoire en zone peu dense.

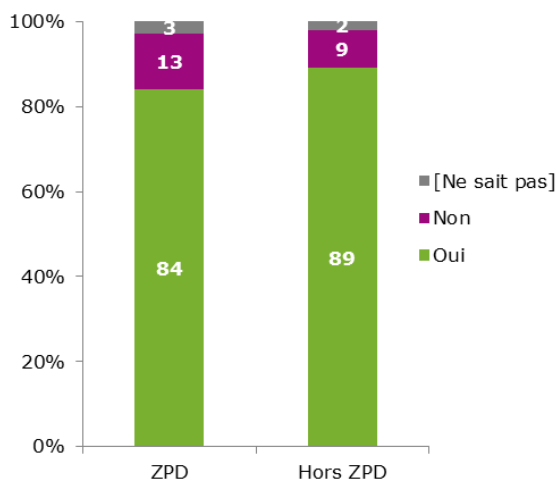
- **Internet à domicile (fixe ou mobile)**

Le **sentiment d'avoir une connexion suffisante dépend des usages et du débit nécessaire à leur réalisation**. Pour effectuer des usages peu exigeants en débit, tels que les démarches administratives ou la recherche d'offres d'emplois, les habitants des zones peu denses sont 13% à considérer que la qualité de leur connexion n'est pas suffisante contre 9% hors de la zone peu dense (soit 4 points de plus). En revanche, pour des usages plus consommateurs de bande passante tels que le visionnage ou le téléchargement de films, l'écart est de 7 points : 33% des individus habitant en zone peu dense considèrent que la qualité de leur connexion n'est pas suffisante contre 26% hors de la zone peu dense.

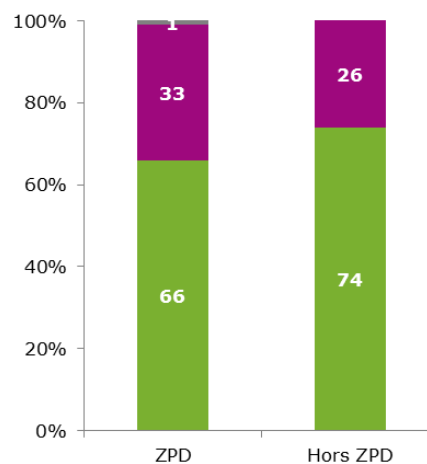
**La qualité de connexion à domicile (fixe ou mobile) est-elle suffisante pour :**

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, disposant d'une connexion internet à domicile ou utilisant internet depuis un téléphone mobile en %

Rechercher des offres d'emploi ou effectuer des démarches administratives ou fiscales sur internet ?



Regarder ou télécharger des films, des vidéos ou des séries sur internet ?



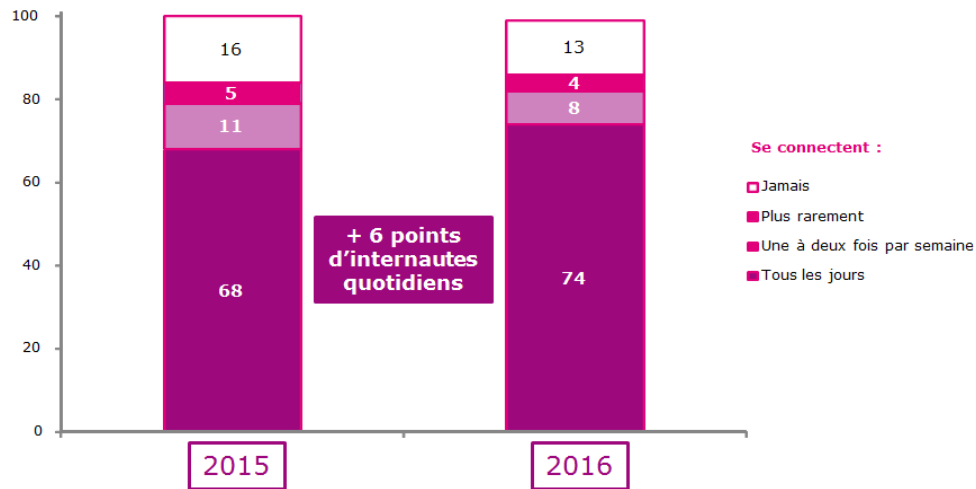
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2016.

#### 4 Le temps passé sur internet est presque aussi important que celui passé devant la télévision

L'enquête menée cette année recense **87% d'utilisateurs d'internet** au sein des 12 ans et plus (+3 points en un an). Au sein des individus âgés de moins de 40 ans, la proportion d'internautes atteint 100%. Le plus souvent, les usages sont **quotidiens** : **74% des personnes interrogées disent se connecter à internet tous les jours**, quel que soit le lieu ou le mode de connexion (+6 points par rapport à 2015), 87% des 12-17 ans, 95% des 18-24 ans et 94% des 25-39 ans utilisent internet tous les jours.

## A quelle fréquence vous connectez-vous à internet, quel que soit le lieu ou le mode de connexion ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



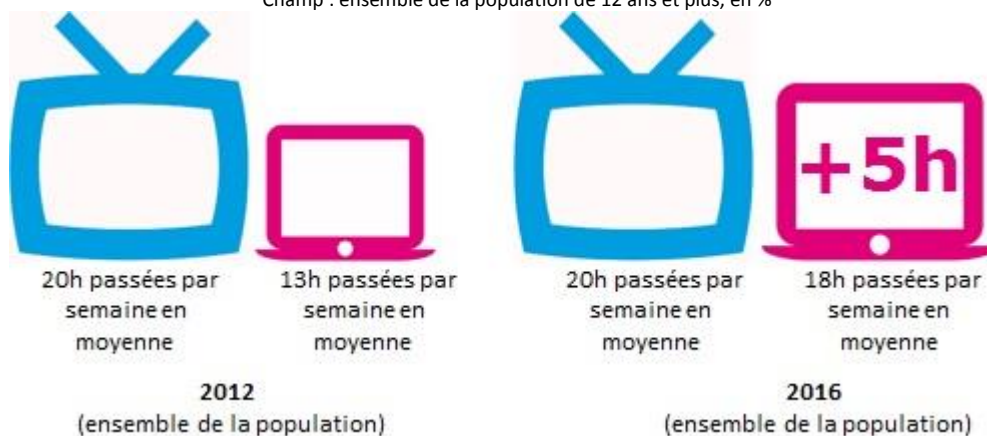
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

En moyenne (en intégrant toute la population, qu'elle soit internautes ou pas), un Français passe **18 heures par semaine sur le web** (5 heures de plus qu'en 2012), soit presque autant que la télévision (20 heures) dont la consommation n'a pas évolué sur la période.

### Combien d'heures par semaine regardez-vous la télévision sur un poste de télévision ?

### Combien d'heures par semaine utilisez-vous internet - quel que soit le lieu ou le mode de connexion à internet - au domicile, au travail, à l'école, dans les lieux publics et y compris sur téléphone mobile ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

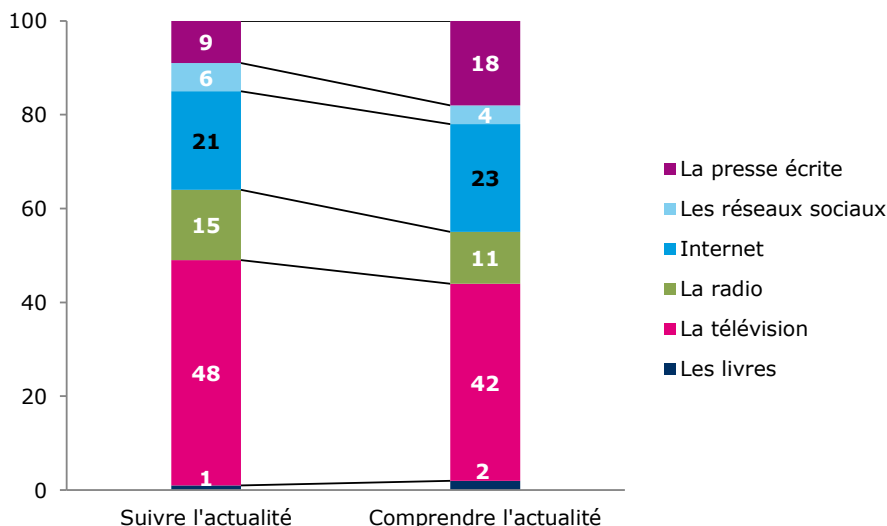
La population exprime même à ce sujet une forme de **culpabilité** : 31% estiment passer trop de temps sur la toile (+7 points par rapport à 2012). Un taux de même ampleur voire supérieur à celui mesuré pour la télévision, jugée chronophage par 29% des Français.

Trois heures chaque semaine sont consacrées à regarder **des vidéos, des films ou d'autres programmes audiovisuels** sur le web (contre une seule heure en 2012), parmi lesquelles figurent aussi bien des programmes télévisuels, que des vidéos amateurs.

59% des Français recourent aujourd'hui à internet pour **suivre l'actualité**, c'est 10 points de plus qu'en 2012. La **télévision** reste dans l'esprit de la population le média considéré comme le adapté à la fois pour **suivre et pour comprendre l'actualité** (cité en premier par quatre personnes sur dix), loin devant internet auquel seules deux personnes sur dix accordent leur préférence pour suivre et comprendre l'actualité. La presse écrite et les livres permettent davantage de comprendre que de suivre l'actualité.

## Les médias qui permettent le mieux de suivre ou de comprendre l'actualité

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

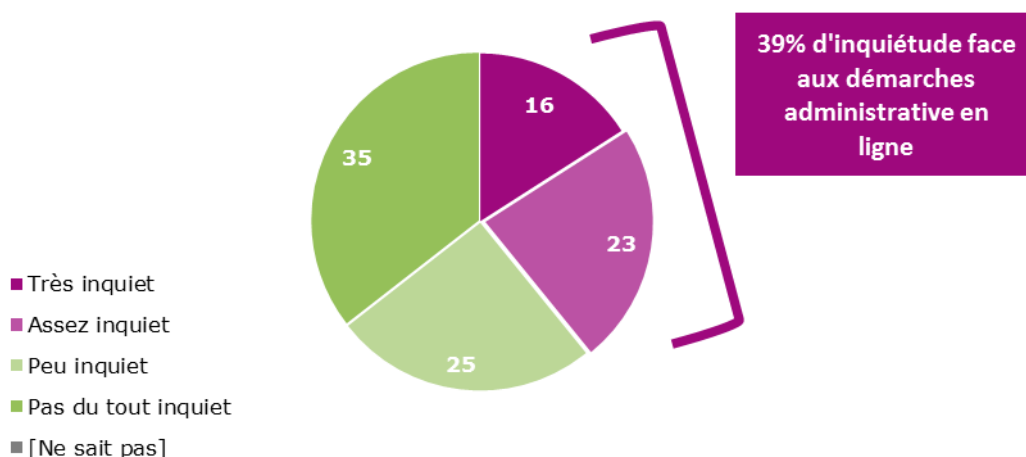
## 5 L'administration en ligne en tête des usages cette année

Parmi les personnes interrogées, 62% ont réalisé en ligne **des démarches administratives ou fiscales** : c'est un taux inédit, avec une progression très nette (+9 points en un an), arrivant en **première position des usages étudiés** cette année devant les achats en ligne et le suivi de l'actualité. La France fait d'ailleurs figure de bon élève en Europe sur ce plan.

Les usagers relèvent, dans leur très grande majorité, la simplicité du procédé pour les démarches déjà réalisées (9 adultes sur 10 jugent les démarches réalisées « très » ou « assez » faciles). Et en moyenne, six Français sur dix se disent à l'aise avec l'e-administration, jugeant les démarches simplifiées par ce biais. Mais la population est plus circonspecte sur le fait que le tout-numérique améliorerait la possibilité de joindre les administrations. Six adultes sur dix se disent peu ou pas du tout inquiets face à la **généralisation de la dématérialisation** de tous les types de démarches.

### Graphique - Si vous deviez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet, seriez-vous plutôt ?

Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en %

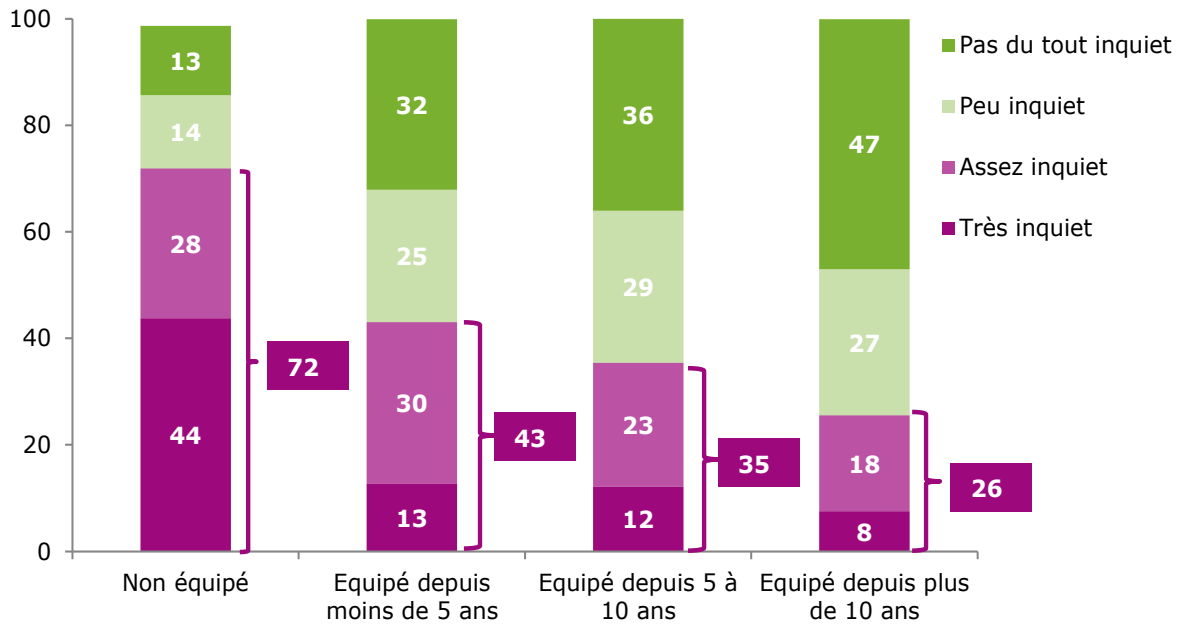


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Une pratique prolongée et un accompagnement ont un effet vertueux sur l'appropriation des usages numériques par les citoyens. En effet, plus les Français sont équipés depuis longtemps, moins ils sont inquiets vis-à-vis du service public dématérialisé.

### Plus on est équipé à internet à domicile depuis longtemps et moins on est inquiet vis-à-vis de l'e-administration

Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en %



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

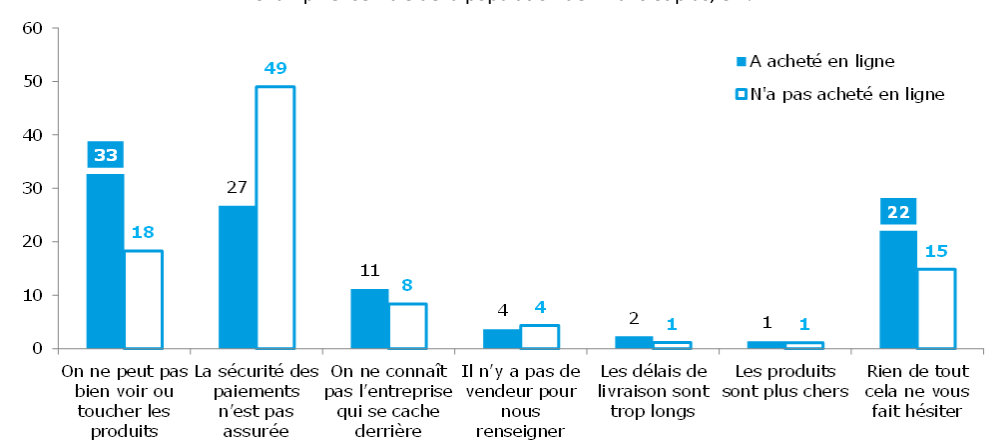
De plus, 15% des adultes se disent incapables d'entreprendre des démarches administratives en ligne, même avec de l'aide. Les personnes enquêtées suggèrent deux principaux objectifs que les pouvoirs publics doivent se fixer en matière d'administration en ligne : **l'aide et l'accompagnement dans des lieux de proximité** à destination des personnes qui souhaitent apprendre à réaliser de telles démarches (28%), et la mise à disposition de **sites plus simples** à utiliser (27%).

## 6 Le commerce électronique toujours plébiscité par les Français

Dans la population, 60% des personnes ont effectué des **achats en ligne** (+5 points en un an), parmi les internautes cette part monte à 69% (+4 points en un an) ; les 18-39 ans sont plus de 80% à utiliser internet pour faire des achats. Ceux qui s'imposent des restrictions budgétaires sont également plus souvent des acheteurs en ligne (65%).

### Les freins au commerce électronique

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

À mesure que les achats en ligne se démocratisent, les freins à l'achat évoluent. La **sécurité des paiements reste le premier frein aux dépenses en ligne** (36%, 27% pour les acheteurs en ligne contre 49% pour les autres)



mais il est moins souvent évoqué que par le passé (-13 points par rapport à 2004) tandis que le besoin de bien voir ou toucher les produits (27%, 33% pour les acheteurs en ligne contre 18% pour les autres) se fait de plus en plus ressentir (+8 points par rapport à l'an dernier). La livraison à domicile est le mode de réception le plus répandu des achats en ligne : 63% des acheteurs en ligne déclarent le préférer.

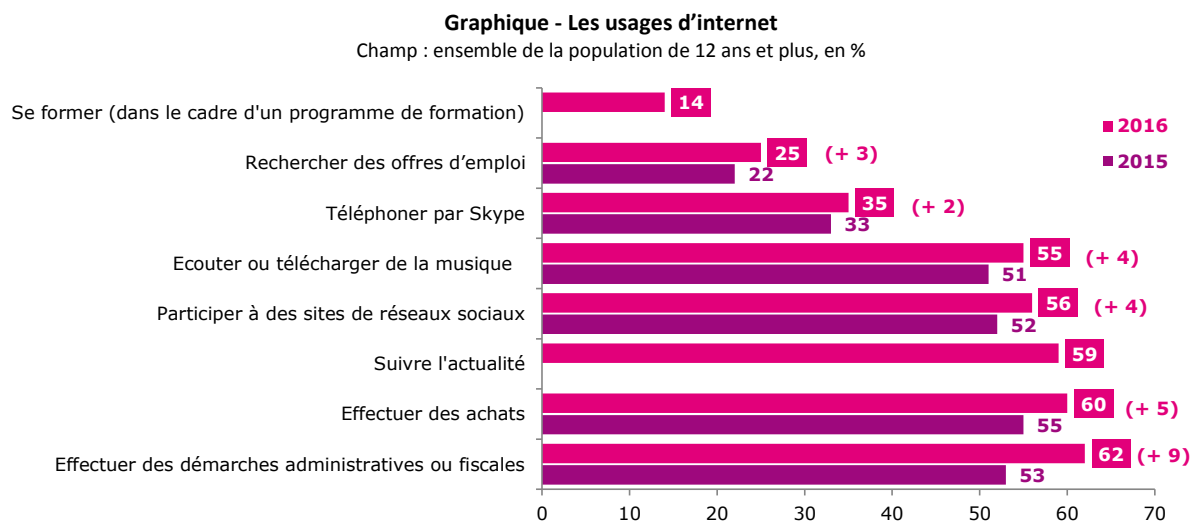
## 7 Recherche d'offres d'emploi et de formation sur internet

- 14% des personnes interrogées ont utilisé internet pour **se former** (dans le cadre d'un programme de formation). Si près d'un adulte sur deux pense qu'internet est un bon outil pour se former (+7 points par rapport à 2001) ce chiffre monte à 78% pour ceux qui se sont formés en ligne.
- Près de 4 chômeurs sur 5 utilisent internet pour chercher des offres d'emplois. La **recherche d'offres d'emploi** sur internet décroît avec l'âge (63% de 18-24 ans, 46% des 25-39 ans, 25% des 40-59 ans). Si 72% de la population pense qu'internet est un bon outil pour trouver des offres d'emploi, 92% des internautes qui cherchent des offres d'emploi en ligne disent que c'est un bon outil.

## 8 L'ensemble des usages numériques sont en nette progression

Presque tous les usages mesurés sont en hausse :

- 56% sont membres de **réseaux sociaux**, une pratique désormais majoritaire et en constante progression (+4 points). Parmi les personnes âgées de moins de 40 ans, 84% utilisent les réseaux sociaux ;
- 55% utilisent internet pour écouter ou télécharger de la **musique** (+4 points) ;
- 35% **téléphonent** grâce à un logiciel de type Skype, ou Google Hangouts depuis la connexion internet fixe (+2 points) ;



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

## 9 La société numérique et ses enjeux

Indubitablement, cette année est marquée par **une très nette intensification des usages numériques** (+6 points d'internautes quotidiens, +9 points de recours à l'e-administration, +7 points d'envois de messages via les messageries instantanées, +6 points d'achat en ligne, etc.).

Pour les internautes, il devient donc **de plus en plus compliqué d'envisager de se passer d'internet** : un sur quatre seulement se dit prêt à s'en passer trois semaines ou plus (contre 36% en 2011).

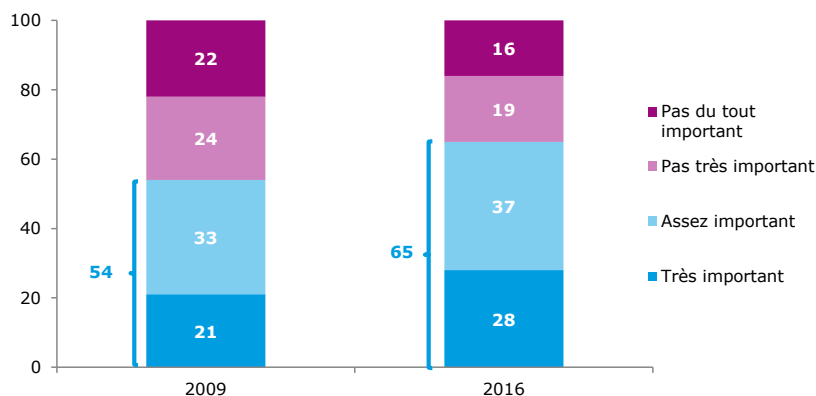
Une proportion croissante de la population (65% des Français, +11 points par rapport à 2009) estime d'ailleurs **qu'avoir accès à internet est important pour se sentir intégré** dans notre société rendant, en miroir, les



difficultés d'utilisation d'internet et le manque de compétence numérique éprouvé par certains plus pénalisants.

### Selon vous, avoir accès à internet est-il important pour se sentir intégré dans notre société ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

## 10 ans de données en OPEN DATA

L'intégralité des données du Baromètre du Numérique, depuis 2007, sont publiées en open data.

Fruit d'une collaboration entre le CGE et l'Arcep depuis 2003, à laquelle l'Agence du Numérique s'est associée pour l'édition 2016, le Baromètre du Numérique repose sur un échantillon de plus de 2 000 individus interrogés chaque année sur leurs équipements et usages numériques à travers toute une série de questions. En 2016, elles étaient au nombre de 70 soit plus de 150 000 réponses à traiter pour cette seule année.

L'ouverture des résultats a nécessité un travail minutieux d'harmonisation des bases de données annuelles, pour en faire un ensemble cohérent. Les noms des variables ont par exemple dus être réconciliés, afin de faciliter les analyses inter-temporelles. Le jeu de données, qui contient les réponses de chaque individu à l'ensemble des questions depuis 2007, sera publié au format CSV pour éviter les contraintes logicielles (le format peut être utilisé aussi bien sur Excel que sur n'importe quel gestionnaire de bases de données).

Par ailleurs, un dictionnaire des variables, qui reprend l'ensemble des questions posées depuis 2007 et les modalités de réponse, a été édité dans le même temps. L'objectif est de rendre l'utilisation du jeu de données la plus accessible possible.

Cette publication permettra de donner encore plus de valeur ajoutée à l'étude : développeurs, entreprises, chercheurs, sociologues, ou encore journalistes, pourront les utiliser pour produire de nouvelles analyses avec un regard neuf.

Cette démarche s'inscrit également dans une politique globale de transparence des données publiques, alors que la France accueille en décembre prochain le sommet mondial du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert.

[Lien](http://data.gouv.fr) vers le jeu de données sur data.gouv.fr.