

# BAROMÈTRE DU NUMÉRIQUE

Équipements et usages

Chiffres clés 2020

Le baromètre du numérique est une étude réalisée par le Crédoc pour l'ARCEP, le CGE et l'ANCT auprès d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 12 ans et plus (4029 personnes interrogées en ligne et par téléphone entre le 4 décembre 2020 et le 9 janvier 2021)

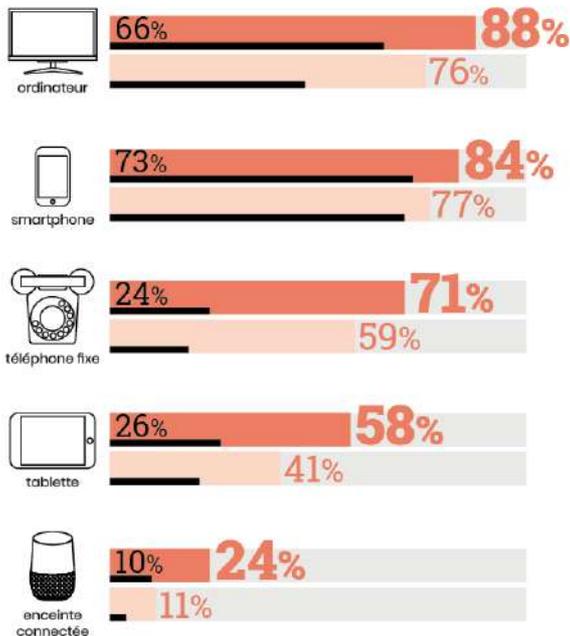


## Le besoin démultiplié d'échanges numériques pendant la crise sanitaire se traduit nettement...



### ...dans l'utilisation des équipements

#### Part des individus utilisant



### ...et dans les usages

#### Commerce en ligne

**76%** des individus achètent des biens sur internet  
**+ 14 points** dont 48% au moins une fois par mois (+13 points en un an)



**44%** de la population vend en ligne

#### Presse numérique



#### Usages numériques sur smartphones

Pour les détenteurs de smartphone



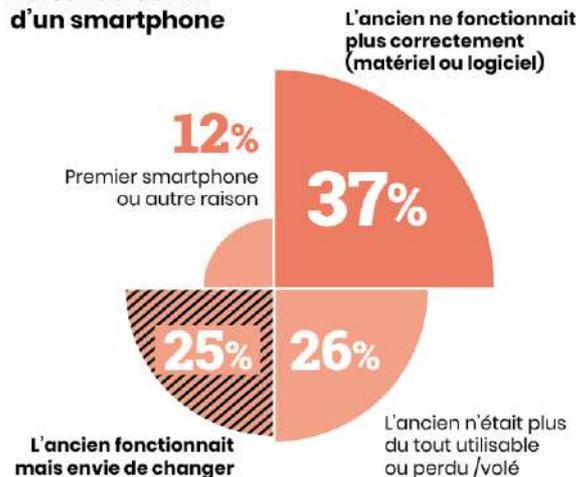
## Le smartphone : des leviers à mettre en place pour une utilisation plus durable

Parmi les 84% de détenteurs de smartphone (+ 7 points en un an)

**17%** de smartphones de seconde main contre 83% achetés neufs

**84%** des smartphones détenus ont moins de 3 ans

#### Raisons d'achat d'un smartphone



#### Quel usage de l'ancien smartphone ?



#### Pourquoi les détenteurs de smartphone ont conservé leur ancien smartphone ?

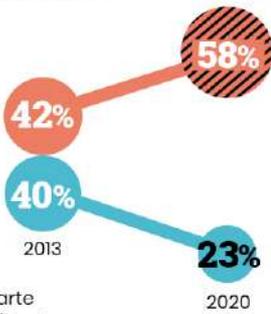


## Vie privée, vie professionnelle

### Bascule de l'opinion des actifs sur le numérique...

qui permet de :

- mieux concilier vie privée et vie professionnelle
- moins empiéter moins sur la vie privée



L'existence d'une charte ou d'un dispositif limitant les échanges numériques en dehors des horaires de travail habituels améliore cette opinion.

## Acceptation prudente mais croissante du numérique

Les craintes liées au manque de protection des données personnelles sur internet refluent : **- 14 points**

Internautes ou possesseurs d'un téléphone mobile

**29%**

+ 12 points\*

ont éteint leur mobile pour ne pas être tracés



**69%**

+ 3 points\*

ont refusé d'être géolocalisés sur internet

\* par rapport à 2017

## La formation continue au service de la compétence des actifs

**62%**

51% en 2017  
des actifs considèrent que la formation continue prépare bien à l'utilisation du numérique au travail



**72%**

pour les télétravailleurs



**44%**

pour les ouvriers

### La compétence ressentie pour utiliser les équipements a augmenté depuis 2017

**68%**

+ 6 points

Tablette

**80%**

+ 11 points

Smartphone

**82%**

+ 15 points

Ordinateur

## Le numérique et les jeunes

### Le premier équipement en téléphone mobile est de plus en plus précoce



**35%**

12 ans

parmi les

les filles (41%) plus que les garçons (30%)

25 ans

**44%**

12 ans

parmi les

17 ans

avant 12 ans

## La vie quotidienne devant les écrans



**92%**

de la population se connecte à internet

**83%**

de la population se connecte tous les jours à internet

### Temps passé par semaine



Télévision  
**19h**



Internet

**19h**



Vidéos en ligne

**6h**

## Open data



**27%**

des Français ont déjà consulté des données publiques ouvertes

**30%**

savent qu'il est possible d'accéder à ces données mais sans les avoir consultées

### Avantages reconnus



**47%**

l'innovation et le développement de nouveaux services



**48%**

la transparence de l'action des administrations



**48%**

la connaissance, notamment pour les chercheurs

## Le défi de l'inclusion numérique

### Des freins persistants à la pleine utilisation du numérique

**35%**

des Français éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet.

Plus que l'équipement ou l'accès à internet, c'est la complète maîtrise des outils qui pose problème aux Français (18%).

### Un accompagnement humain et pédagogique plébiscité en cas de difficulté

Lorsqu'ils n'arrivent pas à réaliser une démarche en ligne, les Français interrogés préfèrent qu'on leur explique comment réaliser la démarche seul plutôt qu'on la fasse à leur place.

**32%**

**56%**

D'ailleurs, 30% sollicitent l'aide d'une personne, soit auprès de proches (22%), soit en téléphonant au service dédié pour être aidé à distance (8%), lorsqu'ils ne parviennent pas à effectuer une démarche en ligne.

