



Enquête « *Conditions de vie et Aspirations des Français* »

**La diffusion des technologies de
l'information dans la société française
(2004)**

Document réalisé à la demande du Conseil Général des Technologies de l'Information
(Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie)
et
de l'Autorité de Régulation des Télécommunications

Régis BIGOT

DECEMBRE 2004

142, rue du Chevaleret
75013 - PARIS

CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANÇAIS

Document réalisé à la demande de :

Le Conseil Général des Technologies de l'Information (CGTI)

L'Autorité de Régulation des Télécommunications (ART)

Le département « Conditions de vie et Aspirations des Français » est composé de :

- Georges Hatchuel (Directeur Général Adjoint du CREDOC)
- Régis Bigot, Patricia Croutte, Isabelle Delakian, Franck Delpal, Catherine Duflos, David Foucaud, Claire Piau

CREDOC

Président : Bernard Schaefer

Directeur Général : Robert Rochefort

Avant-propos

Ce rapport présente les résultats des questions relatives à la diffusion, à l'usage et à l'acceptabilité des nouvelles technologies en France, questions insérées par le CGTI et par l'ART, dans la vague de juin 2004 de l'enquête du CREDOC sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ». C'est la quatrième année de participation du CGTI à ce **baromètre de la diffusion des nouvelles technologies**, et la deuxième année pour l'ART.

Ce document se présente **en trois parties** : la première concerne la **téléphonie** (mobile ou filaire) ; la seconde a trait aux **micro-ordinateurs** ; la dernière aborde la question de **l'Internet**.

Quelques remarques méthodologiques méritent d'être rappelées :

- Les résultats présentés ici sont issus de l'enquête de juin 2004, réalisée auprès de deux échantillons représentatifs, sélectionnés selon la méthode des quotas¹ : le premier porte sur 2013 individus âgés de 18 ans et plus, le second comporte 209 individus âgés de 12 à 17 ans. Les interviews se sont déroulées « en face à face ». Au total, nous disposons donc **d'un échantillon de 2 222 individus, représentatif de la population résidente de 12 ans et plus**.
- On trouvera le libellé exact des questions en annexe (p. 133). Pour chaque question, nous avons fait figurer l'organisme financeur (CGTI, ART ou CREDOC).
- Rappelons que deux types de questionnaires ont été administrés : le premier était soumis aux individus âgés de 18 ans et plus ; le second visait exclusivement les 12-17 ans. Ces derniers n'étant pas majeurs, il était en effet nécessaire d'obtenir le consentement de leurs parents avant de les interroger. Cela impliquait quelques aménagements particuliers dont le lecteur pourra prendre connaissance en annexe : nous y présentons les deux types de questionnaires (le « questionnaire adulte » figure aux pages 151 et suivantes ; le « questionnaire adolescent » aux pages 163 et suivantes).

L'ensemble des résultats présentés ici sont des résultats **redressés**, représentatifs des populations enquêtées.

¹ Voir le rapport « Premiers résultats de la vague de juin 2004 », CREDOC, juillet 2004.

Sommaire

	<i>Pages</i>
AVANT-PROPOS.....	3
NOTE DE SYNTHESE.....	7
CHAPITRE 1. LA TELEPHONIE FIXE ET MOBILE.....	13
1. Téléphonie fixe : un seul ou plusieurs opérateurs ?	15
<i>a) De moins en moins d'abonnements au téléphone fixe</i>	<i>15</i>
<i>b) La concurrence entre les opérateurs de téléphonie fixe s'accroît</i>	<i>17</i>
2. Evolution du taux d'équipement en téléphones mobiles en France	20
3. Les services associés au téléphone mobile.....	24
<i>a) Consulter Internet ou ses mails</i>	<i>24</i>
<i>b) Les SMS</i>	<i>26</i>
<i>c) Les SMS+ (SMS surtaxés).....</i>	<i>30</i>
<i>d) Les MMS (SMS multimédias).....</i>	<i>32</i>
<i>e) Les services vocaux (kiosque).....</i>	<i>34</i>
<i>f) Le téléchargement de sonneries ou de jeux</i>	<i>36</i>
CHAPITRE 2. LE MICRO-ORDINATEUR.....	39
1. Evolution du taux d'équipement en ordinateur personnel.....	41
<i>a) Taux d'équipement</i>	<i>41</i>
<i>b) Intentions d'achat pour les 12 prochains mois.....</i>	<i>42</i>
<i>c) Un point sur les inégalités d'accès à l'informatique</i>	<i>45</i>
<i>d) Taux d'utilisation</i>	<i>47</i>
2. Les différentes utilisations du micro-ordinateur au domicile des particuliers.....	49
3. L'utilisation d'un micro-ordinateur au travail ou à l'école	54
4. Au total, 56% de la population se sont déjà servis d'un ordinateur	57
5. Les freins à la diffusion des micro-ordinateurs chez les particuliers.....	60
CHAPITRE 3. INTERNET	65
1. Evolution du taux de connexion à Internet à domicile	67
2. Les intentions de se connecter dans les 12 prochains mois	69
3. Le « haut débit ».....	70
4. Télévision par ADSL	73
5. Fréquence d'utilisation d'Internet au domicile.....	75
6. Les connexions à Internet au travail ou à l'école	77
7. Les connexions à Internet dans les lieux publics.....	81
8. Plus d'une personne sur deux disposent d'un accès à Internet	83
<i>a) Des chiffres qui progressent chaque année</i>	<i>83</i>
<i>b) Pourtant, les inégalités d'accès à Internet restent élevées.....</i>	<i>84</i>
9. Le mode de connexion préféré à Internet.....	90

10. Les différents usages d'Internet	93
a) Téléchargement gratuit de musique, de vidéo ou de logiciels	93
b) Messagerie instantanée.....	96
11. Internet est-il un bon outil pour.....	99
a) ... Se faire des amis, entretenir des relations ?.....	99
b) ... Accomplir des formalités administratives ou fiscales ?	101
c) ... Faciliter la vie quotidienne ?	103
d) ... Se distraire ?	105
e) ... Suivre des formations ?	107
12. Les freins au développement d'Internet	109
13. Le commerce électronique	112
a) Le nombre de cyber-acheteurs, les intentions d'achats.	112
b) Les différents types de produits achetés sur Internet.....	116
c) Les réservations d'hôtel ou de locations pour les vacances.....	117
d) Les freins au commerce électronique	117
14. Le « spam » : la publicité par e-mail non sollicitée.....	120
15. Le Wi-fi dans les lieux publics.....	123

ANNEXES125

1. Lexique des sigles utilisés dans ce rapport.....	127
2. Tableaux socio-démographiques complémentaires.....	127
3. Questionnaire administré aux personnes âgées de 18 ans et plus (échantillon de 2013 personnes).....	155
4. Questionnaire administré aux personnes âgées de 12 à 17 ans (échantillon de 209 individus).....	167

Note de synthèse

L'année 2004 confirme la pénétration des technologies de l'information dans la société française. Plusieurs seuils importants ont été franchis en juin 2004 : 56% des Français sont familiarisés avec le micro-ordinateur, 50% se sont déjà connectés à Internet et 67% disposent personnellement d'un téléphone mobile. Aujourd'hui, les technologies de l'information font véritablement partie de la vie de nos concitoyens.

Accélération du taux d'équipement en téléphone mobile

Une des évolutions les plus surprenantes enregistrée cette année, c'est l'accélération du taux d'équipement des Français en téléphone mobile. Depuis 2000, la diffusion des téléphones portables s'était nettement ralentie, laissant supposer que le marché arrivait à maturation. **Mais entre juin 2003 et juin 2004, le taux d'équipement est passé de 62 à 67% dans la population de 12 ans et plus, gagnant 5 points, alors que l'on enregistrait seulement 2 points de croissance l'année précédente.** Il faut dire que, depuis plusieurs mois, les innovations intégrées au téléphone mobile se multiplient : appareil photo numérique, possibilité d'écouter de la musique, accès à Internet, envois de SMS, MMS, SMS+, etc. **Le téléphone portable a su séduire de nouveaux consommateurs en étendant le champ de ses utilisations possibles.** Ce phénomène illustre parfaitement la dynamique propre aux technologies numériques : les innovations sont liées entre elles (phénomène de convergence) et la diffusion de l'une facilite l'apparition des suivantes. Ces innovations par grappe rendent difficilement prédictible la

courbe de diffusion du téléphone portable. Qui peut dire en effet quelles seront les différentes utilisations du téléphone portable dans les cinq prochaines années ?

Aujourd'hui, 58% des possesseurs de téléphone portable envoient régulièrement des SMS (ces petits messages textuels), 29% téléchargent des sonneries pour leur mobile, voire des logos ou des jeux, 18% interrogent des services vocaux afin d'obtenir des informations sur la météo, les résultats sportifs, les horaires SNCF..., 13% envoient des SMS+, pour voter lors d'une émission télévisée par exemple, 11% envoient des MMS (des images ou de la musique), 8% surfent sur Internet grâce à leur mobile et 6% y consultent leurs *e-mails*. Le téléphone mobile se transforme en couteau-suisse ! Certains prédisent qu'il pourra un jour servir de moyen de paiement ou qu'il pourra ouvrir les portes de son domicile ou de sa voiture...

Le téléphone fixe continue de perdre des abonnés

Pendant que le téléphone mobile pénètre davantage dans les foyers, le téléphone fixe

continue de perdre des abonnés, l'un se substituant à l'autre, notamment chez les jeunes et les personnes de conditions modestes. Aujourd'hui, **15% des Français n'ont pas d'abonnement au réseau filaire** ; ils n'étaient que 10% en 2000.

Sur ce marché, la concurrence s'intensifie : parmi les personnes disposant d'une ligne fixe, une sur quatre est aujourd'hui abonnée auprès de plusieurs opérateurs. Le taux n'était que de 9% il y a quatre ans et de 16% en 2001.

Plus d'une personne sur deux dispose d'un ordinateur à son domicile

Le taux d'équipement en micro-ordinateur personnel vient de franchir le seuil symbolique des 50% : en juin 2003, 48% de la population de 12 ans et plus étaient équipés, c'est aujourd'hui le cas de 53%. La progression est assez impressionnante. Elle s'inscrit dans une tendance initiée il y a maintenant six ans : à partir de 1998, le rythme de diffusion des ordinateurs personnels s'est nettement accéléré, profitant de l'appel d'air créé par Internet.

On avance parfois que, dans les ménages équipés d'un ordinateur familial, une ou deux personnes seulement l'utilisent. Ce n'est pas le cas : 87% des individus qui disposent d'un micro-ordinateur dans leur foyer s'en servent.

83% des adolescents ont accès à un ordinateur à l'école, mais seulement 4% s'en servent tous les jours

De plus, 48% des actifs, 62% des étudiants et 83% des adolescents utilisent un ordinateur sur leur lieu de travail ou d'étude. Au total, 56% des Français ont déjà utilisé un ordinateur.

Seulement 4% des 12-17 ans se servent quotidiennement d'un ordinateur au collège ou au lycée. Pour les 79% restants, l'usage est hebdomadaire, voire plus rare.

Le « fossé numérique » reste important

Plus d'une personne sur deux est certes familiarisée avec l'informatique, mais il est important de rappeler les grandes inégalités d'accès à cet outil : 95% des adolescents ont déjà utilisé un ordinateur, contre seulement 5% des plus de 70 ans ; 84% des diplômés du supérieur sont utilisateurs, contre seulement 15% des non-diplômés ; 94% des cadres supérieurs, contre seulement 46% des ouvriers et 29% des femmes au foyer ; 85% des hauts revenus, contre 35% des bas revenus. On le voit, le « fossé numérique » est loin d'être résorbé. En fait, seuls les écarts selon le lieu de résidence sont relativement faibles : 66% en Ile de France et 53% dans les communes rurales.

Une personne sur deux a déjà utilisé Internet

Ces inégalités numériques se reflètent également dans les chiffres relatifs à l'accès à Internet, et ce, malgré la formidable croissance du taux d'équipement chez les particuliers,

dans les écoles, les universités, les entreprises et les administrations.

En 2004, 36% de la population de 12 ans et plus disposent d'une connexion à Internet à domicile (c'est 5 points de mieux qu'en 2003), 32% ont accès à Internet sur leur lieu de travail ou d'études (+5 points), 17% se sont déjà connectés dans les lieux publics tels que les cyber-cafés (+1 point). Au total, 56% de nos concitoyens ont accès à Internet. Comme pour la possession d'un micro-ordinateur, le seuil de 50% a été franchi cette année. La progression a même été plus forte encore (+7 points en un an). Si l'on retranche de ce chiffre les personnes qui disposent d'un accès à Internet, chez elles ou sur leur lieu de travail, mais qui ne s'en servent jamais, la proportion d'individus familiarisés avec la Toile reste de 50%.

Néanmoins, le « fossé numérique » ne semble pas se résorber : 92% des 12-17 ans disposent d'un accès à Internet, contre 6% des plus de 70 ans ; 85% des diplômés du supérieur, contre 17% des non-diplômés ; 85% des hauts revenus, contre 39% des bas revenus. Les inégalités numériques ont peu évolué en un an.

Le haut débit : de grandes inégalités territoriales

Là aussi, les écarts selon la taille de l'agglomération sont relativement faibles : 50% des ruraux disposent d'un accès à Internet, de même que 65% des Franciliens. Mais il faut préciser que les inégalités d'accès à Internet à haut débit sont considérables :

seulement 24% des internautes en zone rurale disposent d'une connexion à haut débit, contre 75% des internautes résidant en Ile-de-France.

Or, le haut débit est aujourd'hui le principal mode de connexion à Internet : 55% des individus disposant d'une connexion à Internet bénéficient d'une liaison à grande capacité et grande vitesse.

Paradoxalement, le haut débit pourrait être un facteur de réduction des inégalités numériques s'il était disponible sur l'ensemble du territoire. Car il offre non seulement la possibilité d'accéder plus rapidement aux informations, mais également l'opportunité de se connecter à tout moment, aussi longtemps qu'on le souhaite, sans surveiller sa pendule. Ce confort d'utilisation pourrait séduire les personnes qui étaient jusqu'à présent réticentes. Elles auraient plus de temps pour se familiariser avec la Toile.

Internet et l'ordinateur : des outils polyvalents

Comment les Français utilisent-ils leur ordinateur ? 59% des personnes qui en disposent s'en servent pour jouer à des jeux (90% des adolescents, mais également 54% des adultes !), 56% effectuent du travail pour leur activité professionnelle ou leurs études (chez les adolescents, la proportion monte même à 80%) ; 43% classent leurs photos numériques, les retouchent ou les impriment eux-mêmes ; 57% écrivent du courrier, 38% gèrent leurs comptes.

Quant à Internet, 93 % des personnes qui se sont déjà connectées y recherchent des informations, 83% envoient des courriels (au passage, signalons que 67% reçoivent de la publicité ou des informations non sollicitées, qu'ils jugent indésirables); 39% des internautes participent à des *chats*, ces discussions instantanées avec un ou plusieurs interlocuteurs, 11% téléphonent en passant par Internet (la « voix sur IP »).

Plus de 8 millions d'internautes téléchargent de la musique ou des films

Parmi les nombreux usages d'Internet, il en est un qui pose de sérieux problèmes : 31% des internautes, soit plus de huit millions de personnes en France, téléchargent de la musique, des films ou des logiciels. Or, cette activité se résume, pour l'essentiel, à du « piratage » des œuvres musicales ou cinématographiques.

Alors que les médias se font l'écho des premières poursuites judiciaires, il semblerait que la pratique se stabilise d'une année sur l'autre. On comptait en effet déjà 30% d'individus ayant pratiqué cette activité en 2003.

Il n'en demeure pas moins qu'une nouvelle forme de consommation de produits culturels est née. Il y avait les sorties au concert, au cinéma, au théâtre, les achats de disques, de cassettes vidéos, de DVD, de livres, etc. Aujourd'hui, une part de plus en plus importante de la population s'est habituée à consommer des produits culturels téléchargés

sur Internet, disponibles chez soi à tout instant et choisis dans un catalogue extrêmement varié. Il ne reste plus aux industries culturelles qu'à proposer aux consommateurs des offres de services adaptées à cette nouvelle demande.

7 millions de cyber-consommateurs

Internet est également une immense galerie marchande : 9 millions de Français ont déjà réalisé des achats par Internet, soit 17% de la population. Ce chiffre est en constante progression depuis plusieurs années et 20% des personnes qui n'ont jamais effectué d'achats en ligne déclarent qu'ils le feront dans les douze prochains mois.

Parmi les cyber-consommateurs, 55% ont déjà acheté des livres ou des disques, 45% ont commandé des billets de trains ou d'avion, 39% ont acheté des produits informatiques et seulement 6% se sont fait livrer des produits alimentaires.

La progression du commerce en ligne est d'autant plus frappante que les Français sont encore très réticents à communiquer leur numéro de carte bleue sur Internet. 45% estiment que le principal frein à la diffusion d'Internet, c'est la sécurité des paiements. Ce chiffre est quasiment inchangé depuis trois ans. Les pouvoirs publics, les commerçants ou les banquiers auront fort à faire pour rassurer nos concitoyens sur ce point.

Internet en perspective

Que de chemin parcouru en quelques années !
En 1998, 4% des Français disposaient d'une connexion à Internet à domicile. Six ans plus tard, une personne sur deux est familiarisée avec ce média.

Internet bénéficie aujourd'hui d'une excellente image : 56% des Français considèrent que c'est un bon outil pour faciliter la vie quotidienne, 60% pensent qu'Internet est pratique pour se distraire, 47% se disent qu'il permet de suivre des formations, 69% considèrent même qu'il est un bon outil pour accomplir des formalités administratives ou fiscales ! Enfin, près de deux personnes sur cinq pensent qu'Internet est un bon moyen de se faire des amis ou entretenir des relations.

On le voit, la Toile bénéficie de nombreux atouts pour continuer de se diffuser dans la société française. Restent deux freins principaux, largement mis en avant par les consommateurs : si le prix des connexions a fortement baissé, Internet reste coûteux, car il faut, au préalable, acheter un ordinateur. Or, pour 62% des Français, le principal obstacle à la diffusion des micro-ordinateurs, c'est leur prix excessif. Ensuite, l'utilisation de ces outils est complexe et nécessite des efforts d'apprentissage de la part des consommateurs. Et ces efforts sont d'autant plus importants que les innovations se multiplient, créant de nouveaux usages.

* * *

*

Chapitre 1. La téléphonie fixe et mobile

1. Téléphonie fixe : un seul ou plusieurs opérateurs ?

a) De moins en moins d'abonnements au téléphone fixe

Le mouvement de décroissance du taux d'équipement en téléphone fixe se poursuit lentement.

Aujourd'hui, 84% des 18 ans et plus disposent d'une ligne de téléphone fixe à leur domicile, alors que la proportion était de 90% il y a seulement quatre ans. La substitution entre les abonnements filaires et mobiles se poursuit.

Dans certains groupes, en effet, on ne peut pas toujours se permettre une double facture téléphonique, et l'on préfère disposer d'un téléphone portable (Tableau 2) : 35% des 18-24 ans n'ont aucun abonnement au réseau filaire, de même que 33% des personnes disposant de moins de 900 € mensuels dans leur foyer ou 29% des ouvriers.

Tableau 1
Disposez-vous, à votre domicile, d'au moins une ligne téléphonique fixe ?

(en %)

	Jun 2000	Jun 2001	Jun 2002	Jun 2003			Jun 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	90	88	87	86	86	86	84	88	85
Non.....	10	12	13	14	14	14	16	12	15
<i>Ne sait pas..</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Le mouvement de substitution fixe / mobile se poursuivra-t-il encore longtemps ? C'est peu probable. En effet, le développement fulgurant de l'accès à Internet par la technologie ADSL laisse supposer que de plus en plus d'individus disposeront, en même temps qu'une connexion à Internet, d'une ligne téléphonique fixe². Ce mouvement devrait compenser l'effet de substitution avec d'autant plus d'efficacité que les 18-24 ans sont fortement attirés par Internet. Reste la question du coût de tels services, pour des individus qui font déjà face à de fortes contraintes financières.

² Tant que le dégroupage de la boucle locale n'est pas total, l'accès à Internet par l'ADSL est en effet indissociable d'un abonnement au téléphone fixe.

Tableau 2
Disposez-vous, à votre domicile, d'au moins une ligne téléphonique fixe ?

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	83	17	100
	Femme.....	86	14	100
Age	12 - 17 ans.....	88	(12)	100
	18 - 24 ans.....	65	35	100
	25 - 39 ans.....	78	22	100
	40 - 59 ans.....	87	13	100
	60 - 69 ans.....	95	(5)	100
	70 ans et plus.....	98	(2)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	87	13	100
	Bepc.....	82	18	100
	Bac.....	83	17	100
	Diplôme du supérieur.....	86	14	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	88	(12)	100
Profession	Indépendant.....	95	(5)	100
	Cadre supérieur.....	89	(11)	100
	Profession intermédiaire.....	85	15	100
	Employé.....	78	22	100
	Ouvrier.....	71	29	100
	Reste au foyer.....	83	17	100
	Retraité.....	96	(4)	100
Elève – étudiant.....	83	17	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	67	33	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	75	25	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	87	13	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	87	13	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	97	(3)	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	88	12	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	87	13	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	79	21	100
	Plus de 100 000 habitants.....	81	19	100
	Paris et aggl. parisienne.....	89	11	100
Ensemble de la population.....		85	15	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 65% des 18-24 ans disposent d'un moins une ligne téléphonique à leur domicile, contre 85% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Le Tableau 3 montre que plus de la moitié de la population (53% exactement) dispose aujourd'hui à la fois d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile. Le nombre de personnes ne disposant que d'un téléphone fixe diminue rapidement, tandis que les multi-équipements (fixe et mobile) se développent et que le nombre d'individus ne disposant que d'un téléphone mobile augmente.

Tableau 3 – Equipement en téléphone fixe ou mobile

	2003	2004	Evolution 2003-2004
Est équipé d'un téléphone fixe <u>et</u> d'un téléphone mobile ...	50	53	+ 3
Est équipé d'un téléphone fixe seulement	36	31	- 5
Est équipé d'un téléphone mobile seulement	12	14	+ 2
Ne dispose d'aucun téléphone (ni fixe, ni mobile)	2	1	- 1
Total	100	100	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

b) La concurrence entre les opérateurs de téléphonie fixe s'accroît

Chaque année voit l'apparition de nouveaux entrants sur le marché des opérateurs de téléphonie fixe. Certains proposent d'ailleurs non seulement des abonnements au téléphone, mais également un accès à Internet *via* l'ADSL. La stratégie de ces nouveaux opérateurs repose bien souvent sur une offre tarifaire alléchante, bien en deçà des prix du marché. Les consommateurs, toujours à la recherche des prix les plus bas, se laissent parfois séduire par ces nouveaux intervenants. Progressivement, l'idée de faire jouer la concurrence entre les différents opérateurs entre dans les esprits. L'opérateur historique voit ses parts de marché progressivement grignotées par la concurrence.

Parmi les personnes disposant d'une ligne fixe, **une sur quatre est aujourd'hui abonnée à plusieurs opérateurs de téléphonie fixe**. Le dégroupage total de la boucle locale³ n'étant pas la règle sur l'ensemble du territoire, les Français qui disposent de plusieurs abonnements conservent, la plupart du temps, un compte chez l'opérateur historique.

³ Plusieurs termes techniques seront utilisés dans ce rapport. Autant que faire se peut, nous éviterons de recourir à un langage trop technique. Un lexique figure en fin de rapport (p. 127), qui explique la signification des principaux termes utilisés ici.

Tableau 4
Etes-vous abonné, pour cette ligne fixe, chez un seul opérateur ou chez plusieurs opérateurs
(France Telecom, Cégétel, Télé 2, 9 Télécom...)?

- Champ : personnes disposant d'une ligne de téléphonie fixe -

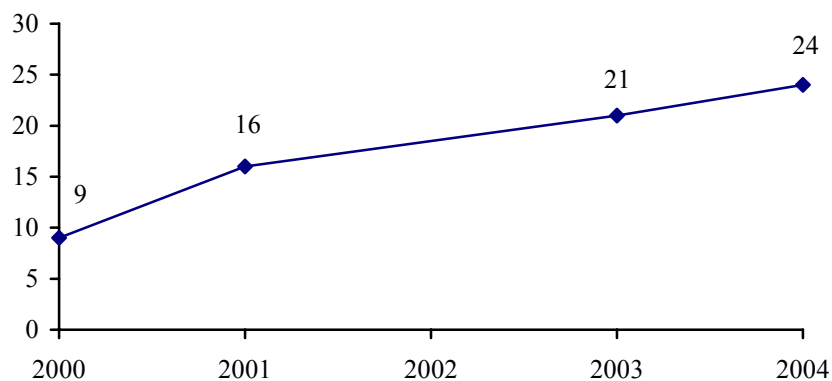
	juin 2000	juin 2001	Juin 2003			juin 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Un seul opérateur téléphonique.....	90	83	78	78	78	76	73	75
Plusieurs opérateurs téléphoniques ..	9	16	21	21	21	24	27	25
<i>Ne sait pas</i>	1	1	0	1	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Dans le graphique suivant, on note que le nombre de personnes bénéficiant de plusieurs abonnements de téléphonie fixe progresse régulièrement depuis 3 ans. La croissance a été rapide entre 2000 et 2001 (+7 points en un an), mais elle s'est ralentie depuis (+2,7 points par an entre 2001 et 2004). A cet égard, sans doute la concurrence est-elle freinée par la contrainte, pour les consommateurs, de conserver leur abonnement auprès de l'opérateur historique, alors même qu'ils souhaiteraient bénéficier de tarifs plus avantageux d'autres opérateurs. En ce sens, le dégroupage **total**⁴ de la boucle locale, qui permet aux consommateurs de se passer de l'opérateur historique, pourrait relancer le processus de concurrence.

Graphique 1
Proportion de personnes âgées de 18 ans et plus abonnées chez plusieurs opérateurs de téléphonie fixe

- Champ : personnes disposant d'une ligne de téléphonie fixe, en % -



Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

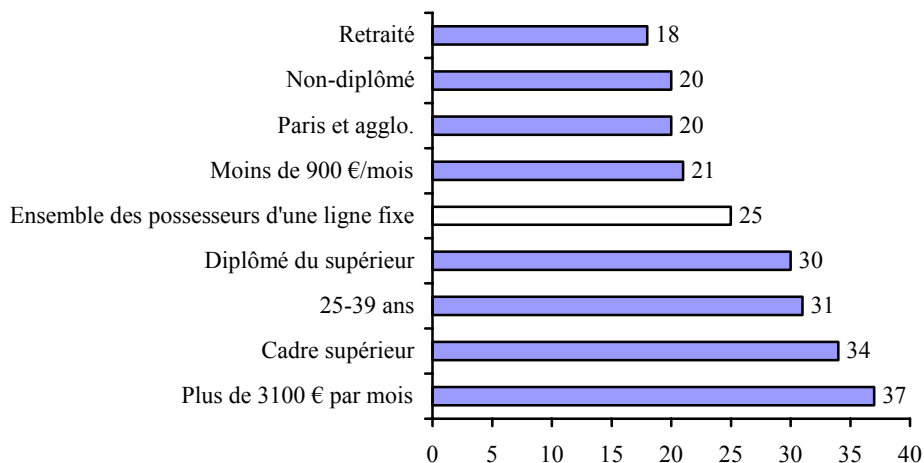
⁴ Pour en savoir plus sur ces aspects techniques, voir la note de l'ART sur le dégroupage de la boucle locale : <http://www.art-telecom.fr/telecom/faq/degroup.htm>

Précisons que ce sont les jeunes, les diplômés du supérieur, les cadres supérieurs et les personnes disposant de revenus confortables qui font le plus souvent jouer la concurrence (Graphique 2, voir Tableau 94 en annexe, p. 135).

Graphique 2
Qui fait jouer la concurrence ? Qui hésite ?

Proportion de personnes, dans chaque groupe, qui sont abonnées chez plusieurs opérateurs de téléphonie fixe

- Champ : personnes disposant d'une ligne de téléphonie fixe, en % -

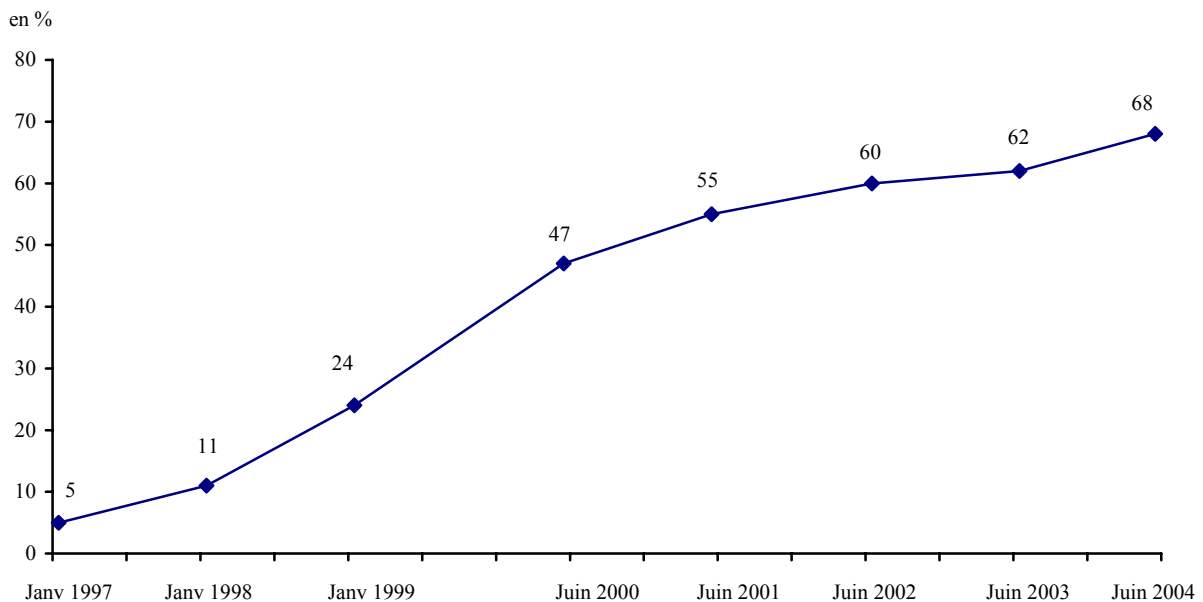


Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004

2. Evolution du taux d'équipement en téléphones mobiles en France

L'événement marquant de ce baromètre 2004, c'est la **nouvelle accélération dans le taux d'équipement des Français en téléphone mobile**. Cette configuration est atypique. Jusqu'ici, la diffusion du téléphone portable suivait une trajectoire relativement prévisible, selon une traditionnelle courbe en « S ». On pouvait prévoir, en extrapolant la tendance passée, un taux d'équipement de 64% pour cette année. Or, celui-ci est passé à **68% au mois de juin 2004**. La hausse est donc de 6 points en une année, c'est une relative surprise.

Graphique 3
Proportion d'individus âgés de 18 ans et plus disposant personnellement d'un téléphone mobile



Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Le téléphone mobile a su conquérir de nouveaux consommateurs. On pense bien évidemment aux nouvelles fonctionnalités disponibles sur les téléphones portables : certains permettent de prendre des photos, parfois même d'écouter de la musique ou la radio ; de plus en plus d'utilisateurs surfent sur Internet grâce à leur terminal, notamment pour consulter leur messagerie électronique (voir p. 24) ; des jeux électroniques figurent sur la plupart des terminaux⁵ ; on peut s'envoyer des SMS, des images, de la musique ; certains mobiles peuvent servir d'agenda électronique. Bref, le téléphone mobile illustre parfaitement le **phénomène de convergence** qui s'opère dans le secteur

⁵ L'enquête de l'année dernière montre que 23% des adultes jouent à ces jeux installés sur leur téléphone mobile, ainsi que 86% des adolescents ! (R. Bigot, *La diffusion des technologies dans la société Française*, novembre 2003, Collection des rapports du Crédoc, n°231 ; le rapport est disponible sur le site de l'Autorité de Régulation des Télécommunications : <http://www.art-telcom.fr/publications/etudes/et-credoc2003.pdf>).

de l'électronique grand public. Il y a fort à parier que la multiplication des fonctionnalités des terminaux soit à l'origine d'une telle relance des achats de téléphone mobile en France.

Tableau 5
Disposez-vous personnellement d'un téléphone mobile ?

(en%)

	juin 2000	juin 2001	juin 2002	juin 2003			juin 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	47	55	60	62	63	62	68	66	67
Non.....	53	45	40	38	37	38	32	34	33
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Le taux d'équipement en téléphone mobile a progressé dans tous les groupes, de 5 points en moyenne cette année. Mais c'est surtout parmi les sexagénaires et les ruraux d'une part, les travailleurs indépendants et les cadres supérieurs d'autre part, que l'on enregistre les plus fortes hausses. Dans le premier groupe, on trouve des gens qui étaient relativement moins bien équipés qu'en moyenne, et qui donc rattrapent leur retard. Dans le second groupe, figurent des personnes qui étaient déjà bien équipées, mais qui ont sans doute été séduites par les nouvelles innovations du téléphone mobile. Dans le mouvement de hausse enregistré cette année, on peut donc supposer que deux mécanismes distincts entrent en ligne de compte : un **effet de rattrapage**, phénomène courant dans les processus de diffusion des nouvelles technologies et un **renouvellement de l'attrait** pour un produit qui comporte de plus en plus d'innovations.

Tableau 6
Proportion de personnes disposant personnellement d'un téléphone mobile

<i>(en %)</i>		juin 2003	juin 2004	Evolution 2003 – 2004
Sexe	Homme.....	64	70	+ 6
	Femme.....	60	65	+ 5
Age	12 - 17 ans.....	63	66	+ 3
	18 - 24 ans.....	90	91	+ 1
	25 - 39 ans.....	78	84	+ 6
	40 - 59 ans.....	62	71	+ 9
	60 - 69 ans.....	43	53	+ 10
	70 ans et plus.....	22	21	- 1
Diplôme	Aucun, Cep.....	39	40	+ 1
	Bepc.....	66	70	+ 4
	Bac.....	76	82	+ 6
	Diplôme du supérieur.....	77	83	+ 6
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	63	66	+ 3
Profession	Indépendant.....	72	82	+ 10
	Cadre supérieur.....	79	89	+ 10
	Profession intermédiaire.....	81	83	+ 2
	Employé.....	73	78	+ 5
	Ouvrier.....	70	75	+ 5
	Reste au foyer.....	46	51	+ 5
	Retraité.....	33	37	+ 4
	Elève – étudiant.....	70	75	+ 5
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	48	54	+ 6
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	57	61	+ 4
	Compris entre 1 500 et 2 300 € ...	64	68	+ 4
	Compris entre 2 300 et 3 100 € ...	71	74	+ 3
	Supérieurs à 3 100 €.....	78	81	+ 3
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	54	64	+ 10
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	58	63	+ 5
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	64	66	+ 2
	Plus de 100 000 habitants.....	67	71	+ 4
	Paris et aggl. parisienne.....	70	73	+ 3
Ensemble de la population.....		62	67	+ 5

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 91% des 18-24 ans disposent d'un téléphone mobile en 2004, contre 90% en 2003, soit une hausse de 1 point.

Les mêmes données relatives à juin 2004, analysées cette fois en structure (Tableau 7) mettent en évidence que parmi les personnes qui ne sont pas équipées de téléphone mobile, 48% ont plus de 60 ans et 49% disposent de moins de 1 500 euros mensuels dans leur foyer.

Tableau 7
Structure de la population selon son équipement en téléphone mobile

<i>(en %)</i>		Population équipée en téléphone mobile	Population non équipée en téléphone mobile	Pour comparaison : ensemble de la population
Sexe	Homme.....	50	44	48
	Femme.....	50	56	52
Age	12 - 17 ans.....	9	10	9
	18 - 24 ans.....	16	(3)	12
	25 - 39 ans.....	30	12	24
	40 - 59 ans.....	32	27	30
	60 - 69 ans.....	9	16	11
	70 ans et plus.....	4	32	13
Diplôme	Aucun, Cep.....	14	42	23
	Bepc.....	34	30	33
	Bac.....	18	8	15
	Diplôme du supérieur.....	25	10	20
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	9	10	9
Profession	Indépendant.....	6	(3)	5
	Cadre supérieur.....	9	(2)	7
	Profession intermédiaire.....	15	6	12
	Employé.....	19	11	16
	Ouvrier.....	15	10	13
	Reste au foyer.....	8	15	10
	Retraité.....	12	41	21
	Elève – étudiant.....	18	12	16
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	10	19	13
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	22	30	25
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	27	26	26
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	19	14	18
	Supérieurs à 3 100 €.....	22	11	18
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	24	28	26
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	16	20	17
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	13	14	13
	Plus de 100 000 habitants.....	30	26	29
	Paris et aggl. parisienne.....	16	12	15
Ensemble de la population.....		100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2004.

Lecture : La population non équipée en téléphonie mobile est constituée à 42% de non-diplômés, alors qu'ils représentent 23% de l'ensemble de la population.

3. Les services associés au téléphone mobile

Parmi les services intégrés à certains téléphones mobiles, citons notamment la possibilité de consulter Internet ou sa messagerie électronique. Ces services sont de plus en plus souvent utilisés par les consommateurs.

a) Consulter Internet ou ses mails

8% des usagers utilisent leur téléphone mobile pour naviguer sur Internet. Depuis l'an dernier, on enregistre 3 points de progression. Dans le même temps, **la proportion de ceux qui consultent leurs e-mails sur leur terminal mobile est passé de 4 à 6%.**

Ce sont les plus jeunes qui utilisent le plus souvent ces services : 19% des 12-17 ans naviguent sur Internet via leur mobile, de même que 17% des 18-24 ans.

Tableau 8
Utilisez-vous votre téléphone mobile pour naviguer sur Internet ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	4	11	5	7	19	8
Non	96	89	95	93	81	92
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Tableau 9
Utilisez-vous votre téléphone mobile pour consulter vos e-mails ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	4	8	4	6	7	6
Non	96	92	96	94	93	94
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

On ne peut cependant pas dire que les Français se précipitent sur ce moyen d'accéder à Internet. Certes, en valeur absolue, le nombre des internautes qui passent par leur téléphone mobile est loin d'être négligeable : il s'élèverait à plus de deux millions de personnes en France. Mais l'augmentation annuelle du nombre d'utilisateurs n'est pas spectaculaire.

L'UMTS grand public fait actuellement ses premiers pas. Deux opérateurs viennent de lancer leurs premières offres au cours de l'année 2004. Il faudra attendre l'année prochaine pour se faire une idée des chances de succès du téléphone mobile de troisième génération. On peut d'ores et déjà supposer que l'engouement des Français pour ces nouveaux services sera largement conditionné par les tarifs mis en place.

En tout état de cause, le développement d'une technologie est largement dépendant de l'état d'avancement des autres innovations dans le même secteur. En l'occurrence, la poursuite de la diffusion d'Internet dans les foyers est un levier de développement non négligeable pour les nouveaux services disponibles sur le téléphone mobile : l'UMTS permet d'accéder à Internet à haut débit ; il est donc possible de connecter son ordinateur portable à Internet grâce à son téléphone mobile. Les usagers auront également la possibilité de voir leurs interlocuteurs au téléphone. En fait, la possibilité de transmettre davantage d'informations grâce à son téléphone portable ouvre des perspectives insoupçonnées pour d'autres innovations.

Encore faudra-t-il que ces services soient facilement accessibles, et que la complexité d'utilisation ne dérouté pas les consommateurs. Ce point était particulièrement épineux lors du lancement des premiers téléphones mobiles permettant d'accéder à Internet.

b) Les SMS

S'il est encore difficile de se prononcer sur l'avenir du Web sur téléphone mobile, le succès des SMS, quant à lui, ne se dément pas : **58% des individus équipés d'un téléphone mobile envoient des SMS**. La proportion est stable sur un an (57% en 2003). Cependant, les personnes qui envoient des SMS en adressent davantage que l'an dernier, ce qui fait que le chiffre d'affaires généré par ces services poursuit sa croissance.

Tableau 10

Utilisez-vous votre téléphone mobile pour envoyer des SMS

(un SMS est un petit message écrit qui peut se lire sur l'écran d'un téléphone mobile, de type « texto » ou « mini-message ») ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	53	92	57	54	97	58
Non	44	7	40	45	3	41
Je ne connais pas les SMS	3	1	2	1	0	1
Ne sait pas.....	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Plus précisément, les adolescents ont légèrement réduit leur consommation de SMS cette année (17 SMS par semaine, contre 19 en 2003), alors que les adultes se sont davantage laissés tenter (11 SMS, contre 9 l'an dernier). Globalement, le nombre de SMS envoyé est plus important qu'en 2003.

Tableau 11

Environ combien de SMS envoyez-vous par semaine ?

- Champ : personnes ayant déjà envoyé des SMS via leur mobile -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Moins de 3 par semaine.....	38	9	33	30	5	27
De 3 à 10 par semaine	42	42	42	46	45	46
Plus de 10 par semaine.....	20	49	25	24	50	28
Total.....	100	100	100	100	100	100
Nombre moyen de SMS envoyés par semaine.....	9	19	11	11	17	12

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Le Tableau 12 présente plusieurs résultats intéressants. Ainsi, parmi les personnes âgées, les non-diplômés, les ouvriers et les personnes disposant de revenus modestes, la pratique du SMS s'est répandue plus vite qu'en moyenne cette année. Ces groupes étaient en retrait les années précédentes. On assiste donc à un effet d'**homogénéisation de cette pratique au sein de la population**.

Bien sûr, la communication par SMS reste l'apanage de la jeunesse : 97% des 12-17 ans équipés d'un portable, 93% des 18-24 ans envoient régulièrement des SMS, contre seulement 15% des sexagénaires. Néanmoins, les seniors semblent s'initier progressivement à cette pratique.

Par ailleurs, le développement de cet usage au sein des ménages à faibles revenus tend à indiquer que **les SMS pourraient en partie se substituer aux communications téléphoniques**, qui sont relativement plus chères que les SMS. Si cette hypothèse tient, il est probable que l'effet de substitution s'accélérera au cours des mois à venir. En effet, les opérateurs ont récemment consenti à une baisse des prix des SMS, à la demande des associations de consommateurs et des pouvoirs publics.

Tableau 12
Proportion d'individus qui envoient des SMS

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)

		2003	2004	Evolution 2003 – 2004
Sexe	. Homme.....	57	55	- 2
	. Femme.....	57	61	+ 4
Age	. 12 - 17 ans.....	92	97	+ 5
	. 18 - 24 ans.....	94	93	- 1
	. 25 - 39 ans.....	64	69	+ 5
	. 40 - 59 ans.....	37	38	+ 1
	. 60 - 69 ans.....	(8)	(15)	(+ 7)
	. 70 ans et plus.....	(9)	(6)	(- 3)
Diplôme	. Aucun, Cep.....	28	37	+ 9
	. Bepc.....	54	55	+ 1
	. Bac.....	70	62	- 8
	. Diplôme du supérieur.....	58	58	=
	. Individu âgé de 12 à 17 ans.....	92	97	+ 5
Profession	. Indépendant.....	(31)	(33)	(+ 2)
	. Cadre supérieur.....	59	51	- 8
	. Profession intermédiaire.....	59	57	- 2
	. Employé.....	64	67	+ 3
	. Ouvrier.....	53	62	+ 9
	. Reste au foyer.....	47	49	+ 2
	. Retraité.....	(9)	(11)	(+ 2)
	. Elève – étudiant.....	93	93	=
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €.....	61	70	+ 9
	. Compris entre 900 et 1 500 €.....	64	64	=
	. Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	56	60	+ 4
	. Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	52	58	+ 6
	. Supérieurs à 3 100 €.....	58	51	- 7
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants.....	51	54	+ 3
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	52	50	- 2
	. De 20 000 à 100 000 habitants.....	60	60	=
	. Plus de 100 000 habitants.....	60	66	+ 6
	. Paris et agglo. parisienne.....	62	56	- 6
Ensemble des possesseurs de téléphone mobile..		57	58	+ 1

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : En juin 2004, 97% des 12-17 ans envoient régulièrement des SMS à l'aide de leur téléphone mobile, contre 58% de l'ensemble de la population.

Le nombre de SMS envoyés progresse, quant à lui, plus rapidement parmi les non-diplômés (+5), les ouvriers (+5) et les personnes disposant de moins de 900 € par mois. Ces résultats sont cohérents avec ceux présentés dans le tableau précédent.

Tableau 13
Nombre de SMS envoyés

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

		2003	2004	Evolution 2003 - 2004
Sexe	Homme	12	12	+ 1
	Femme	10	11	+ 1
Age	12 - 17 ans.....	19	17	- 2
	18 - 24 ans.....	13	19	+ 5
	25 - 39 ans.....	9	9	=
	40 - 59 ans.....	5	6	+ 1
	60 - 69 ans.....	2	4	+ 2
	70 ans et plus.....	4	2	- 2
Diplôme	Aucun, Cep	8	13	+ 5
	Bepc	11	13	+ 2
	Bac	9	10	=
	Diplôme du supérieur.....	8	9	+ 2
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	19	17	- 2
Profession	Indépendant.....	9	8	- 1
	Cadre supérieur.....	5	5	=
	Profession intermédiaire	6	8	+ 2
	Employé.....	10	10	=
	Ouvrier.....	10	15	+ 5
	Reste au foyer	10	11	+ 1
	Retraité.....	3	3	+ 1
	Elève - étudiant	17	16	=
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	11	18	+ 8
	Compris entre 900 et 1 500 €	12	15	+ 3
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	10	10	=
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	10	10	=
	Supérieurs à 3 100 €.....	8	8	=
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants	12	11	- 1
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	12	11	=
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	13	16	+ 3
	Plus de 100 000 habitants.....	10	11	+ 1
	Paris et agglo. parisienne	9	13	+ 4
Ensemble des possesseurs de téléphone mobile..		11	12	+ 1

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : En juin 2004, les adolescents en possession d'un téléphone mobile envoient 17 SMS par semaine.

c) Les SMS+ (SMS surtaxés)

Les SMS+, quant à eux, ne semblent pas se généraliser à l'ensemble de la population. Seuls 13% des enquêtés ont déjà envoyé un SMS surtaxé (pour voter lors d'une émission télévisée par exemple). Ce chiffre est strictement identique à celui de l'année précédente. Plus étonnant, la proportion des individus avouant ne pas connaître ces services a crû de deux points en un an. Certes, ces personnes sont assez peu nombreuses (14% de la population), mais on aurait pu penser que cette proportion serait en recul. Quoi qu'il en soit, la pénétration des SMS+ s'est sensiblement accrue cette année chez les 12-17 ans. Notons également que les femmes sont plus souvent utilisatrices que les hommes (16%, contre 10%).

Tableau 14

Avez-vous déjà envoyé des SMS+, c'est-à-dire des SMS sur-taxés (pour voter lors d'une émission télévisée par exemple, ou pour recevoir des messages par SMS sur les actualités, les horaires de cinéma, etc.) ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	12	25	13	11	30	13
Non	75	69	75	74	65	73
Je ne connais pas les SMS+	13	6	12	15	4	14
Ne sait pas.....	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Il apparaît cependant quelques signes d'un éventuel essoufflement des SMS+ : les intentions d'en envoyer à l'avenir sont en légère baisse cette année ; cela concerne 5% de la population, contre 7% en 2003. Il est encore trop tôt pour le dire, mais il est à craindre que l'envoi de SMS surtaxés soit essentiellement une pratique de la jeunesse, qui peine à se répandre dans les autres tranches d'âge.

Tableau 15

Pensez-vous envoyer des SMS+ dans les 12 prochains mois ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile mais n'ayant encore jamais envoyé de SMS+ -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	6	18	7	3	16	5
Non	91	80	90	95	83	94
Ne sait pas	3	3	3	2	1	1
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Tableau 16

Avez-vous déjà envoyé des SMS+, c'est-à-dire des SMS sur-taxés (pour voter lors d'une émission télévisée par exemple, ou pour recevoir des messages par SMS sur les actualités, les horaires de cinéma, etc.) ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Je ne connais pas les SMS+	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	10	78	12	100
	Femme.....	16	68	16	100
Age	12 - 17 ans.....	30	65	(4)	100
	18 - 24 ans.....	24	66	(10)	100
	25 - 39 ans.....	15	72	14	100
	40 - 59 ans.....	(6)	77	17	100
	60 - 69 ans.....	(0)	81	(19)	100
	70 ans et plus.....	(0)	75	(25)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(7)	79	14	100
	Bepc.....	12	70	18	100
	Bac.....	16	69	15	100
	Diplôme du supérieur.....	9	78	13	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	30	65	(4)	100
Profession	Indépendant.....	(3)	78	(19)	100
	Cadre supérieur.....	(6)	83	(11)	100
	Profession intermédiaire.....	(12)	69	19	100
	Employé.....	16	71	14	100
	Ouvrier.....	13	74	(13)	100
	Reste au foyer.....	(9)	70	(22)	100
	Retraité.....	(0)	79	20	100
Elève – étudiant.....	27	67	(6)	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(16)	70	(15)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	16	72	12	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	12	75	13	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	13	71	16	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	(10)	73	17	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	11	69	19	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	(11)	72	17	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	(14)	75	(11)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	15	72	13	100
	Paris et agglo. parisienne.....	13	79	(8)	100
Ensemble de la population.....		13	73	14	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 24% des 18-24 ans disposant d'un téléphone mobile ont déjà envoyé des SMS+, contre 13% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

d) Les MMS (SMS multimédias)

Si l'envoi de SMS+ semble en panne, les MMS semblent mieux se porter. Ces messages contenant des images ou de la musique gagnent du terrain : en 2003, 8% des possesseurs de téléphone mobile avaient déjà envoyé un MMS ; en 2004, **11%** sont dans ce cas. La progression n'est pas spectaculaire, mais elle témoigne d'un certain dynamisme. Après tout, ce type de services est assez nouveau. Le développement des ventes de téléphone portable avec appareil photo numérique intégré contribue sans doute pour beaucoup à la croissance des MMS. En effet, ces deux services sont étroitement liés : prendre une photo, puis l'envoyer instantanément à un proche, rien n'est plus simple grâce à ces terminaux.

Il reste que ce sont principalement les jeunes qui utilisent ces services : 26% des adolescents, contre 9% des adultes.

Tableau 17
Avez-vous déjà envoyé des MMS à partir de votre téléphone mobile
(un MMS est un message contenant une image, une photo ou du son) ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	6	23	8	9	26	11
Non.....	73	71	73	74	69	73
Je ne connais pas les MMS	21	6	19	17	5	16
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Tableau 18

**Avez-vous déjà envoyé des MMS à partir de votre téléphone mobile
(un MMS est un message contenant une image, une photo ou du son) ?**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

		Oui	Non	Je ne connais pas les MMS	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	12	73	14	100
	Femme.....	10	73	18	100
Age	12 - 17 ans.....	26	69	(5)	100
	18 - 24 ans.....	23	72	(5)	100
	25 - 39 ans.....	11	75	13	100
	40 - 59 ans.....	(4)	76	20	100
	60 - 69 ans.....	(1)	65	34	100
	70 ans et plus.....	(0)	68	(32)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(3)	73	24	100
	Bepc.....	8	72	19	100
	Bac.....	15	69	16	100
	Diplôme du supérieur.....	10	79	11	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	26	69	(5)	100
Profession	Indépendant.....	(4)	75	(21)	100
	Cadre supérieur.....	(4)	84	(12)	100
	Profession intermédiaire.....	(13)	75	(11)	100
	Employé.....	11	70	19	100
	Ouvrier.....	(9)	75	15	100
	Reste au foyer.....	(9)	70	(21)	100
	Retraité.....	(1)	66	33	100
	Elève – étudiant.....	23	73	(4)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(15)	64	(21)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	14	70	16	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	10	74	16	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	13	73	14	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	(8)	78	14	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	(8)	71	21	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	(9)	70	21	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	(13)	75	(12)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	13	74	13	100
	Paris et aggl. parisienne.....	(12)	77	(11)	100
Ensemble de la population.....		11	73	16	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 23% des 18-24 ans disposant d'un téléphone mobile ont déjà envoyé des MMS à partir de leur téléphone mobile, contre 11% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

e) Les services vocaux (kiosque)

Les services vocaux marquent également le pas cette année. La proportion d'individus qui accèdent à des services kiosque pour écouter les actualités, les résultats sportifs, pour consulter la météo... est relativement constante entre 2003 et 2004 : **18%** cette année, soit un point de plus seulement par rapport à l'an dernier. Il convient toutefois de rappeler que, compte tenu de la croissance du nombre d'abonnements au téléphone mobile, le nombre de personnes utilisant ces services a néanmoins crû en 2004, générant de nouvelles ressources pour les opérateurs.

Tableau 19

**Avez-vous déjà accédé, à partir de votre téléphone mobile, à un service vocal payant pour écouter les actualités, les résultats sportifs, consulter la météo, obtenir les horaires SNCF, etc. ?
(hors consultation de la messagerie ou du suivi de votre consommation)**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	17	17	17	18	17	18
Non	77	79	77	76	80	76
Je ne connais pas les services vocaux payants.....	6	4	6	6	3	6
Ne sait pas.....	0	1	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Pour 2005, les perspectives ne sont pas fameuses : seuls 3% des possesseurs de téléphone mobile envisagent d'utiliser les services kiosque. L'an dernier, la proportion n'était déjà que de 4%.

Tableau 20

Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile, mais n'ayant encore jamais utilisé un service vocal payant -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	4	5	4	2	10	3
Non	94	92	94	95	88	95
Ne sait pas.....	2	3	2	2	2	2
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Par ailleurs, 25% des 18-24 ans, 22% des 25-40 ans et des diplômés du supérieur utilisent de tels services.

Tableau 21

**Avez-vous déjà accédé, à partir de votre téléphone mobile, à un service vocal payant pour écouter les actualités, les résultats sportifs, consulter la météo, obtenir les horaires SNCF, etc. ?
(hors consultation de la messagerie ou du suivi de votre consommation)**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)		Oui	Non	Total (yc ne connais pas et nsp)
Sexe	Homme.....	19	76	100
	Femme.....	17	77	100
Age	12 - 17 ans.....	(17)	80	100
	18 - 24 ans.....	25	72	100
	25 - 39 ans.....	22	75	100
	40 - 59 ans.....	16	78	100
	60 - 69 ans.....	(9)	78	100
	70 ans et plus.....	(6)	75	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(13)	76	100
	Bepc.....	18	76	100
	Bac.....	18	77	100
	Diplôme du supérieur.....	22	75	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	(17)	80	100
Profession	Indépendant.....	(22)	72	100
	Cadre supérieur.....	(20)	77	100
	Profession intermédiaire.....	16	79	100
	Employé.....	21	74	100
	Ouvrier.....	21	75	100
	Reste au foyer.....	(13)	79	100
	Retraité.....	(9)	76	100
	Elève – étudiant.....	20	78	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(23)	72	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	19	75	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	18	76	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	16	80	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	22	74	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	14	78	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	20	76	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	22	74	100
	Plus de 100 000 habitants.....	20	76	100
	Paris et agglo. parisienne.....	17	77	100
Ensemble de la population.....		18	76	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 25% des 18-24 ans disposant d'un téléphone mobile ont déjà accédé, à partir de leur téléphone mobile, à un service vocal payant, contre 18% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

f) Le téléchargement de sonneries ou de jeux

Le téléchargement de jeux, de logos ou de sonneries sur son téléphone mobile constitue une source de revenus croissante pour les opérateurs et l'industrie musicale. En juin 2004, **près d'un possesseur de téléphone mobile sur trois a déjà payé pour de tels services (29% exactement)**. Actuellement, le téléchargement d'une sonnerie ou d'un logo coûte environ 1,3 € par appel, auquel se rajoute 30 centimes par minute pour réaliser les opérations de transfert. Il faut que l'attrance pour ces services soit forte pour que les consommateurs soient disposés à y allouer de telles sommes, ne rentrant d'ailleurs pas dans le cadre d'un forfait téléphonique.

Tableau 22
Avez-vous déjà téléchargé une sonnerie, un logo ou un jeu sur votre téléphone mobile, en vous adressant à un service spécialisé ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

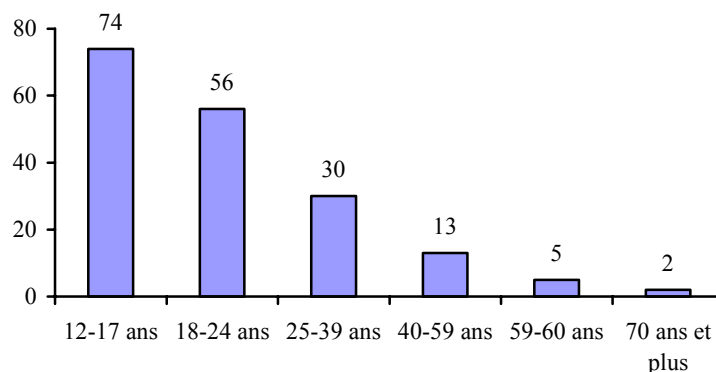
	(en %)		
	Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	25	74	29
Non.....	72	26	68
Je ne connais pas ces services.....	3	0	3
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

La proportion s'élève même à 74% chez les adolescents ! L'effet d'âge est ici indéniable (Graphique 4). Cependant, parmi les personnes de 40 à 60 ans, la proportion est non négligeable (13%). Il sera intéressant de suivre cet indicateur l'année prochaine. Ce comportement est-il susceptible de se généraliser à l'ensemble de la population ?

Graphique 4
Proportion de personnes ayant déjà téléchargé une sonnerie, un logo ou des jeux sur leur téléphone mobile

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile, en % -



Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

Tableau 23
Avez-vous déjà téléchargé une sonnerie, un logo ou un jeu sur votre téléphone mobile,
en vous adressant à un service spécialisé ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (y compris ne connaît pas et nsp)
Sexe	Homme.....	30	68	100
	Femme.....	29	68	100
Age	12 - 17 ans.....	74	26	100
	18 - 24 ans.....	56	44	100
	25 - 39 ans.....	30	69	100
	40 - 59 ans.....	13	82	100
	60 - 69 ans.....	(5)	87	100
	70 ans et plus.....	(2)	89	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	20	74	100
	Bepc.....	28	69	100
	Bac.....	29	68	100
	Diplôme du supérieur.....	21	77	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	74	26	100
Profession	Indépendant.....	(17)	78	100
	Cadre supérieur.....	(16)	82	100
	Profession intermédiaire.....	23	74	100
	Employé.....	30	67	100
	Ouvrier.....	31	68	100
	Reste au foyer.....	(22)	73	100
	Retraité.....	(4)	88	100
	Elève – étudiant.....	63	37	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	34	61	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	32	65	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	29	69	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	31	66	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	24	74	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	24	72	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	26	72	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	32	65	100
	Plus de 100 000 habitants.....	35	63	100
	Paris et aggl. parisienne.....	28	68	100
Ensemble de la population.....		29	68	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 56% des 18-24 ans disposant d'un téléphone mobile ont déjà téléchargé une sonnerie, un logo ou un jeu sur leur téléphone mobile, contre 29% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

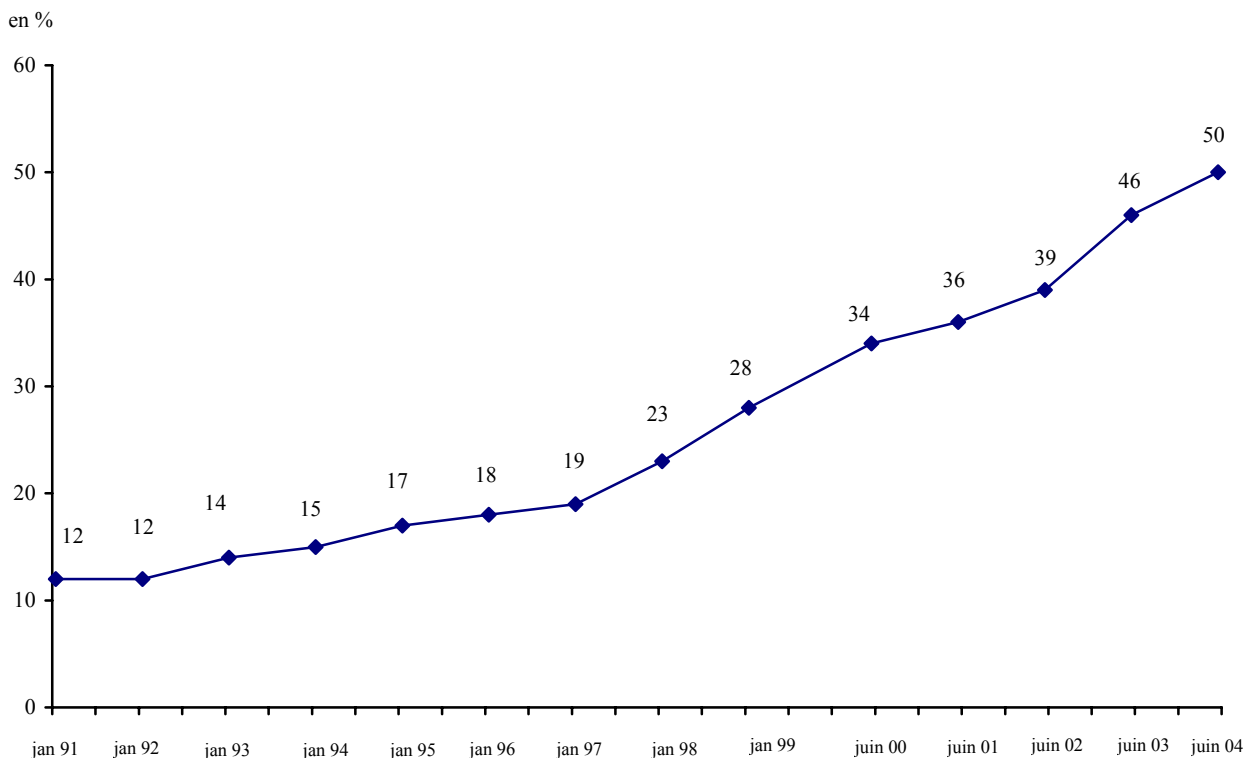
Chapitre 2. Le micro-ordinateur

1. Evolution du taux d'équipement en ordinateur personnel

a) Taux d'équipement

Le taux d'équipement des particuliers en micro-ordinateur n'en finit pas de croître, année après année. Parmi les adultes, le seuil symbolique des 50% a été atteint en juin 2004. On enregistre 4 points de plus par rapport à l'année dernière, qui avait déjà vu une hausse de 7 points.

Graphique 5
Proportion de personnes âgées de 18 ans et plus disposant d'un micro-ordinateur à leur domicile



Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Plusieurs experts se demandaient si le micro-ordinateur pourrait un jour se diffuser à ce point dans l'ensemble de la population. Souvenons-nous des doutes qui ont suivi le krach boursier de mars 2000. Il y a quatre ans, les analystes financiers se demandaient s'ils n'avaient pas trop fantasmé sur la « Nouvelle économie ». A cette époque, parmi les 18 ans et plus, le taux d'équipement en micro-ordinateur n'était « que » de 34%. Il est aujourd'hui de 50%. Les Français ont donc continué d'acheter des ordinateurs. Si l'on prend en compte l'ensemble de la population, en incluant les 12-17 ans, on arrive même à un taux d'équipement de 53%. Qui peut dire aujourd'hui que le micro-ordinateur n'est pas un produit-clé dans l'équipement des ménages ?

Tableau 24
Avez-vous un micro-ordinateur à votre domicile ?

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui, un seul.....	38	56	40	42	65	45
Oui, plusieurs.....	8	13	8	8	10	8
Non, aucun.....	54	31	52	50	25	47
Ne sait pas.....	0	0	0	0	0	0
Total.....	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

b) Intentions d'achat pour les 12 prochains mois

Si l'on en croit les intentions d'achats, **cette tendance pourrait même s'accélérer en 2005** : en effet, 21% de la population déclarent qu'ils seraient prêts à acheter ou à compléter leur matériel informatique au cours des douze prochains mois. Ce chiffre est en hausse de 3 points par rapport à l'an dernier. Même si l'on sait que toutes les intentions d'achats ne se réalisent pas effectivement, il est intéressant de constater qu'elles progressent d'une année sur l'autre.

Tableau 25
Pensez-vous, dans les 12 prochains mois, acheter ou racheter un micro-ordinateur ou compléter votre équipement micro-informatique ?

(en %)

	juin 2001	juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	18	18	22	18	21	18	21
Non.....	78	79	70	78	77	81	77
Ne sait pas.....	4	3	8	3	2	1	2
Total.....	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Tableau 26

Même question, rapportée aux seules personnes qui ne disposent pas de micro-ordinateur

Pensez-vous, dans les 12 prochains mois, acheter un micro-ordinateur ?

(en %)

	juin 2001	juin 2003			juin 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	13	10	22	11	12	17	12
Non	84	87	65	85	86	79	86
<i>Ne sait pas</i>	3	3	13	4	2	4	2
Total	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Ce sont les 18-40 ans, les diplômés, les cadres, les individus aisés (en fait, les groupes qui sont le plus souvent déjà équipés en informatique) qui déclarent vouloir bientôt acheter des produits informatiques.

Tableau 27

Pensez-vous, dans les 12 prochains mois, acheter ou racheter un micro-ordinateur ou compléter votre équipement micro-informatique ?

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	23	74	100
	Femme.....	18	80	100
Age	12 - 17 ans.....	18	81	100
	18 - 24 ans.....	38	61	100
	25 - 39 ans.....	30	66	100
	40 - 59 ans.....	21	77	100
	60 - 69 ans.....	(6)	93	100
	70 ans et plus.....	(2)	97	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	7	92	100
	Bepc.....	20	78	100
	Bac.....	28	69	100
	Diplôme du supérieur.....	33	63	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	18	81	100
Profession	Indépendant.....	(25)	72	100
	Cadre supérieur.....	29	67	100
	Profession intermédiaire.....	32	65	100
	Employé.....	25	72	100
	Ouvrier.....	21	76	100
	Reste au foyer.....	17	81	100
	Retraité.....	(4)	95	100
	Elève – étudiant.....	26	73	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	17	81	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	16	81	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	19	80	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	27	71	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	35	63	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	16	82	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	17	81	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	16	81	100
	Plus de 100 000 habitants.....	24	74	100
	Paris et aggl. parisienne.....	29	67	100
Ensemble de la population.....		21	77	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 38% des 18-24 ans pensent, dans les 12 prochains mois, acheter ou racheter un micro-ordinateur ou compléter leur équipement micro-informatique, contre 21% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

c) Un point sur les inégalités d'accès à l'informatique

Du côté des adolescents, on enregistre un taux d'équipement au domicile de 75% ! Une telle proportion signifie que l'ordinateur n'est pas seulement réservé aux enfants de cadres ou de professions libérales. Les enfants d'ouvriers, d'employés ou de chômeurs disposent également, à la maison, d'un ordinateur personnel. Ces éléments sont relativement encourageants pour les années à venir : ils donnent à penser que le « fossé numérique » pourrait se réduire en partie.

On trouve une illustration de la réduction des inégalités de taux d'équipement en micro-ordinateur au Tableau 29. Il apparaît ainsi que la diffusion de ce produit a été plus rapide cette année parmi les bas revenus (+4 points) que parmi les hauts revenus (stabilité). La croissance a été plus forte parmi les ouvriers (+4 points) et les femmes au foyer (+8 points) que parmi les cadres supérieurs (+3 points) et les cadres moyens (+2 points) ; elle a été plus forte encore dans les communes rurales (+7 points) qu'à Paris (+1 point).

Et pourtant. Malgré ces signes encourageants, il convient de rappeler que les inégalités restent très élevées : 30% des personnes vivant dans un ménage disposant de moins de 900 € par mois disposent d'un ordinateur, contre 82% des personnes vivant dans un foyer disposant de plus de 3 100 € ; 21% des non-diplômés sont équipés, contre 78% des diplômés du supérieur. Les écarts en termes d'âge sont encore plus flagrants : 75% chez les adolescents et 8% chez les 70 ans et plus. Il reste encore du chemin à parcourir pour que le « fossé numérique » disparaisse complètement...

Tableau 28
Taux d'équipement en micro-ordinateur

<i>(en %)</i>		2003	2004	Evolution 2003 – 2004
Sexe	Homme	51	56	+ 5
	Femme	46	50	+ 4
Age	12 - 17 ans.....	69	75	+ 6
	18 - 24 ans.....	65	64	- 1
	25 - 39 ans.....	59	65	+ 6
	40 - 59 ans.....	53	61	+ 8
	60 - 69 ans.....	21	24	+ 3
	70 ans et plus	9	8	- 1
Diplôme	Aucun, Cep	17	21	+ 4
	Bepc	46	49	+ 3
	Bac	59	61	+ 2
	Diplôme du supérieur.....	77	78	+ 1
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	69	75	+ 6
Profession	Indépendant.....	55	70	+ 15
	Cadre supérieur.....	82	85	+ 3
	Profession intermédiaire	72	74	+ 2
	Employé.....	55	57	+ 2
	Ouvrier.....	42	46	+ 4
	Reste au foyer	32	40	+ 8
	Retraité.....	14	18	+ 4
	Elève – étudiant	68	73	+ 5
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	26	30	+ 4
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	33	37	+ 4
	Compris entre 1 500 et 2 300 €....	48	52	+ 4
	Compris entre 2 300 et 3 100 €....	66	65	- 1
	Supérieurs à 3 100 €.....	82	82	=
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants	41	48	+ 7
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	47	52	+ 5
	De 20 000 à 100 000 habitants....	39	44	+ 5
	Plus de 100 000 habitants	52	55	+ 3
	Paris et agglo. parisienne	64	65	+ 1
Ensemble de la population		48	53	+ 5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : en 2004, 64 % des 18-24 ans disposent d'au moins un micro-ordinateur à leur domicile, contre 24 % des sexagénaires.

Le lecteur trouvera en annexe les taux de multi-équipement par groupe (Tableau 98, p. 139).

d) Taux d'utilisation

On se pose souvent la question de savoir si les personnes qui disposent d'un ordinateur chez elles l'utilisent vraiment. Après tout, on peut acheter un micro-ordinateur pour soi, sans qu'il profite à l'ensemble du foyer. De même, l'ordinateur peut être l'instrument privilégié des enfants, sans que les parents ne l'utilisent. Dans la pratique, **lorsqu'il y a un ordinateur à la maison, quasiment tout le monde s'en sert** : en effet, le taux d'utilisation personnelle est de 87%. Cela est encore plus vrai aujourd'hui que l'année dernière : en 2003, le taux d'utilisation était de 82%. L'ordinateur n'est donc pas réservé à une ou deux personnes dans le foyer : l'ensemble du ménage s'en sert, plus ou moins régulièrement. **Près d'une personne sur deux l'utilise même tous les jours.**

Tableau 29
Avec quelle fréquence utilisez-vous, vous-même, ce micro-ordinateur (ou ces micro-ordinateurs) ?

- Champ : personnes disposant d'un micro-ordinateur à leur domicile -

(en %)

	Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Tous les jours.....	44	55	45
Une à deux fois par semaine.....	24	32	25
Plus rarement.....	18	11	17
Jamais	14	2	13
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

RAPPEL 2003

Tableau 30
Est-ce que vous-même vous utilisez ce micro-ordinateur (ou un de ces micro-ordinateurs) ?

- Champ : personnes disposant d'un micro-ordinateur à leur domicile -

(en %)

	Juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	81	90	82
Non	19	10	18
Ne sait pas.....	0	0	0
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Les plus accros à leur machine sont les cadres supérieurs (63% utilisent leur ordinateur tous les jours), les diplômés du supérieur (58%), les étudiants (58%), les moins de 25 ans (55-58%) et les habitants des grandes agglomérations (51-52%).

Les plus réticents à se servir de cet appareil sont les non-diplômés : 45% d'entre eux n'utilisent jamais l'appareil qui est chez eux. Impossible d'évoquer, dans ce cas, la barrière financière, car l'ordinateur est à disposition. Mais l'ordinateur est un appareil compliqué, qui manque encore sérieusement d'ergonomie : il n'est pas étonnant que ceux qui n'ont pu se familiariser avec cet outil à l'école ou dans le cadre de leur travail soient réticents à investir du temps pour en maîtriser les rudiments.

Tableau 31 - Avec quelle fréquence utilisez-vous, vous-même, ce micro-ordinateur (ou ces micro-ordinateurs) ?

- Champ : personnes disposant d'un micro-ordinateur à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	Total (yc nsp)
Sexe	. Homme.....	50	24	15	11	100
	. Femme	41	26	19	14	100
Age	. 12 - 17 ans.....	55	32	(11)	(2)	100
	. 18 - 24 ans.....	58	24	(14)	(4)	100
	. 25 - 39 ans.....	49	26	17	(8)	100
	. 40 - 59 ans.....	37	23	20	20	100
	. 60 - 69 ans.....	(32)	(14)	(29)	(25)	100
	. 70 ans et plus.....	(23)	(17)	(13)	(46)	100
Diplôme	. Aucun, Cep	(24)	(9)	(22)	45	100
	. Bepc	37	25	21	17	100
	. Bac	42	27	22	(9)	100
	. Diplôme du supérieur.....	58	25	12	(5)	100
	. Individu âgé de 12 à 17 ans.....	55	32	(11)	(2)	100
Profession	. Indépendant.....	47	(22)	(19)	(12)	100
	. Cadre supérieur	63	(22)	(12)	(3)	100
	. Profession intermédiaire.....	48	31	(13)	(8)	100
	. Employé.....	33	26	23	18	100
	. Ouvrier.....	36	(20)	26	(18)	100
	. Reste au foyer	34	(17)	(22)	(27)	100
	. Retraité.....	(29)	(18)	(22)	(32)	100
	. Elève – étudiant.....	58	29	(10)	(3)	100
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €	60	(13)	(16)	(11)	100
	. Compris entre 900 et 1 500 €	40	26	20	(14)	100
	. Compris entre 1 500 et 2 300 €	39	25	19	17	100
	. Compris entre 2 300 et 3 100 €	43	25	20	(13)	100
	. Supérieurs à 3 100 €.....	51	26	15	(7)	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants	42	27	20	(11)	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	33	31	21	15	100
	. De 20 000 à 100 000 habitants.....	42	27	(14)	(17)	100
	. Plus de 100 000 habitants.....	51	24	14	11	100
	. Paris et aggl. parisienne.....	52	16	19	(13)	100
Ensemble de la population		45	25	17	13	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 58% des 18-24 ans disposant d'un micro-ordinateur à leur domicile l'utilisent tous les jours, contre 45% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

2. Les différentes utilisations du micro-ordinateur au domicile des particuliers

Quel usage les Français font-ils de leur ordinateur ? Beaucoup s'en servent pour **rechercher des informations** : 76% des possesseurs d'un ordinateur s'adonnent à cette pratique. Le taux grimpe même à 93% chez ceux qui disposent d'Internet. Qu'il s'agisse de vie pratique, de culture, d'informations administratives ou d'actualités, l'ordinateur connecté à Internet, ou équipé d'un lecteur de CD-Rom, est un outil privilégié pour accéder rapidement à de nombreuses sources d'informations. Comparativement à une encyclopédie, un atlas ou un dictionnaire, Internet présente en outre l'avantage d'être constamment mis à jour. Bien entendu, la qualité et la fiabilité des informations que l'on y trouve laisse parfois à désirer : il n'y a pas de ligne éditoriale sur Internet puisque chacun peut devenir son propre éditeur. Mais l'information est accessible à tous : les internautes peuvent donc exercer leur sens critique en confrontant des sources d'informations contradictoires. Indiquons que la recherche d'informations est une activité qui concerne tous les groupes de la population : les jeunes, les moins jeunes, les diplômés, les non-diplômés, etc. On observe ici peu d'écarts intra-catégoriels (voir le Tableau 99, p. 140).

La deuxième fonction la plus souvent utilisée sur un ordinateur, c'est l'envoi et la réception de messages électroniques. 63% des possesseurs d'un ordinateur envoient des courriels. Rapportée aux personnes disposant d'un accès à Internet, la proportion s'élève à 83% ! On remarquera que cet usage est, comme la recherche d'informations, fortement lié à la Toile. Les deux principaux usages du micro-ordinateur sont quasiment indissociables du Réseau, qui devient le principal levier de diffusion de l'informatique dans les foyers. Il suffit d'ailleurs de remarquer que l'accélération du taux d'équipement des ménages en ordinateur coïncide avec la découverte d'Internet par le grand public, à partir du milieu des années 1990⁶. Les adolescents sont légèrement en retrait sur l'envoi d'*e-mails* par rapport aux adultes (55%, contre 64%). La correspondance électronique reste une activité épistolaire. Ce mode de communication entre en concurrence avec le téléphone, les SMS, le *chat* sur Internet... qui permettent de s'exprimer avec davantage de spontanéité. On ne sera donc pas étonné de constater que les personnes qui envoient le plus de messages électroniques sont les diplômés du supérieur et les cadres, qui manient plus facilement le langage écrit (les résultats détaillés par groupe figurent dans le Tableau 100, p. 141).

⁶ Même si Internet existait depuis bien plus longtemps, sa diffusion auprès du grand public n'a véritablement commencé qu'au milieu des années 1990.

Tableau 32
Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur ?

- Champ : personnes utilisant un micro-ordinateur à leur domicile -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Rechercher des informations	74	78	75	75	80	76
Echanger des messages (e-mail).....	64	47	62	64	55	63
Jouer à des jeux*	58	90	63	54	90	59
Ecrire du courrier, des articles, un journal personnel	70	43	66	59	44	57
Effectuer du travail pour votre activité professionnelle (ou vos études)	57	80	61	52	80	56
Classer vos photos numériques, les retoucher, les imprimer	Np	Np	Np	45	32	43
Gérer vos comptes, votre budget	46	10	40	44	4	38
Téléphoner en passant par Internet ..	Np	Np	Np	11	4	10

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Lecture : 75% des 18 ans et plus utilisent leur micro-ordinateur pour rechercher des informations ; 11% l'utilisent pour téléphoner en passant par Internet.

Np : Non proposé cette année là.

* En 2003, le libellé était « Jouer à des jeux, vous distraire ».

59% des possesseurs de micro-ordinateur jouent à des jeux. Ceci nous amène à évoquer un aspect important de l'informatique : la dimension « divertissement ». L'ordinateur ne connaîtrait pas le succès qui est le sien s'il était seulement un outil « sérieux », qui permet de travailler, de rechercher des informations, de gérer ses comptes, etc. Dès le départ, les micro-ordinateurs personnels permettaient à leurs utilisateurs de profiter de nombreux jeux. Ceux-là équipaient les premières unités grand public dès le début des années 1980 ; ils sont de plus en plus incontournables aujourd'hui. Pour se faire une idée de l'importance des jeux vidéos, il suffit d'avoir en tête que, depuis 2002, le chiffre d'affaires du jeu vidéo dans le monde est plus important que le chiffre d'affaires de l'industrie cinématographique. Ici, bien évidemment, ce sont les jeunes que l'on retrouve comme principaux utilisateurs : 90% des adolescents qui possèdent un ordinateur personnel jouent à des jeux. Mais les adultes ne sont pas en reste : 46% des 40-60 ans s'adonnent à ce divertissement ! On dit souvent que les jeux vidéos sont un plaisir essentiellement masculin. Ce cliché mériterait d'être révisé, car 54% des femmes qui

disposent d'un ordinateur à la maison jouent également... Le détail des réponses par groupe figure en annexe (Tableau 101, p. 142).

Les sociologues évoquent souvent la convergence des usages privés et professionnels des nouvelles technologies. Notre enquête en fournit un exemple: 56% des personnes qui disposent d'un ordinateur personnel s'en servent pour effectuer du travail professionnel ou scolaire. Ce phénomène est bien connu chez les cadres supérieurs (81% d'entre eux utilisent leur ordinateur personnel à des fins professionnelles, *cf.* Tableau 33, page suivante), mais peut-être le plus étonnant est-il de constater que, même parmi les ouvriers ou les employés, on effectue une partie de son travail à la maison. Dans ces groupes, en effet, 29 à 30 % des personnes qui disposent d'un ordinateur s'en servent occasionnellement pour leur travail. Ces chiffres sont loin d'être négligeables, ils traduisent une nouvelle réalité. Autre élément remarquable : 80% des adolescents déclarent utiliser l'ordinateur familial à des fins scolaires (préparer des dossiers, rechercher des informations, etc.). Dans la « nouvelle économie numérique », on le voit, les passerelles entre la sphère privée et la sphère professionnelle ou scolaire sont nombreuses⁷.

⁷ Ces passerelles ne sont d'ailleurs pas univoques. L'enquête que nous avons réalisée l'an dernier montrait précisément que plus de la moitié des personnes qui disposent d'une connexion à Internet sur leur lieu de travail s'en servent aussi à des fins personnelles !

Tableau 33

**Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur :
Effectuer du travail pour votre activité professionnelle (ou vos études) ?**

- Champ : personnes utilisant un micro-ordinateur à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	57	43	100
	Femme.....	56	44	100
Age	12 - 17 ans.....	80	20	100
	18 - 24 ans.....	79	21	100
	25 - 39 ans.....	49	51	100
	40 - 59 ans.....	48	52	100
	60 - 69 ans.....	(17)	83	100
	70 ans et plus.....	(14)	(86)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(25)	75	100
	Bepc.....	41	59	100
	Bac.....	51	49	100
	Diplôme du supérieur.....	68	32	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	80	20	100
Profession	Indépendant.....	89	(11)	100
	Cadre supérieur.....	81	(19)	100
	Profession intermédiaire.....	56	44	100
	Employé.....	29	71	100
	Ouvrier.....	30	70	100
	Elève – étudiant.....	85	15	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	73	(27)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	50	50	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	54	46	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	51	49	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	59	41	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	54	46	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	50	50	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	52	48	100
	Plus de 100 000 habitants.....	61	39	100
	Paris et aggl. parisienne.....	60	40	100
Ensemble de la population.....		56	44	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 79% des 18-24 ans utilisant un micro-ordinateur à leur domicile s'en servent pour effectuer du travail pour leur activité professionnelle (ou leurs études), contre 56% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Face au succès rencontré par les appareils photos numériques, il nous semblait important d'avoir un éclairage sur cet aspect. Les résultats sont assez étonnants : **43% des personnes disposant d'un micro-ordinateur à leur domicile l'utilisent pour retoucher, imprimer ou archiver leurs photographies.** Il s'agit d'un véritable changement de comportement en matière de photo. Auparavant, les photographes amateurs déposaient tous leurs films à

développer chez un commerçant. Aujourd'hui, ils s'impliquent davantage, s'approprient les différents stades de d'élaboration de certaines de leurs photos : de l'archivage simple à la retouche d'image et parfois jusqu'à l'impression. Le plus étonnant est que cette pratique se diffuse dans l'ensemble des groupes de la population (à part les seniors, voir le Tableau 102, en annexe p.143).

Autre nouveauté, nous avons cherché à mesurer quelle était la proportion d'individus qui utilisaient Internet pour téléphoner. Les résultats sont intéressants : 10% des personnes disposant d'un ordinateur déclarent téléphoner via Internet, de même que 13% des personnes ayant accès à Internet à domicile et 19% de ceux qui sont équipés d'une liaison à haut débit. Ces chiffres sont très élevés, compte tenu du fait qu'il s'agit d'un service assez nouveau, nécessitant l'utilisation de logiciels et d'équipements accessoires spécifiques.

Les autres usages du micro-ordinateur sont plus connus : **57% s'en servent pour écrire du courrier, des articles ou un journal personnel** (surtout les 40-60 ans, les cadres et les diplômés du supérieur, voir Tableau 104, en annexe p. 145) ; **38% gèrent leurs comptes sur ordinateur** (surtout les hommes, les cadres et les 25-60 ans, cf. Tableau 105, p. 146).

3. L'utilisation d'un micro-ordinateur au travail ou à l'école

On sait donc que 53% de la population dispose d'un ordinateur personnel à domicile. Mais ce n'est pas tout : 54% des actifs, des étudiants et des adolescents utilisent également un micro-ordinateur sur leur lieu de travail ou d'étude.

Plus précisément, **48% des actifs utilisent un ordinateur à leur travail**. Les cadres supérieurs, bien sûr (79%), mais également les travailleurs indépendants (54%), les employés (44%), voire les ouvriers (18%). **62% des étudiants se servent également d'un ordinateur sur leur lieu d'études, de même que 83% des adolescents.**

Introduisons ici une nuance : seulement 4 à 10 % des élèves et des étudiants utilisent un ordinateur tous les jours sur leur lieu d'étude. **En milieu scolaire, la pratique de l'informatique n'est donc pas une activité quotidienne, mais plutôt hebdomadaire.** La situation dans l'enseignement supérieur est différente : ceux qui utilisent un ordinateur à l'université sont moins nombreux, mais se montrent plus assidus.

Tableau 34

Utilisez-vous un micro-ordinateur à votre bureau, sur votre lieu de travail (ou sur votre lieu d'études) ?

- Champ : élèves, étudiants et actifs (c'est-à-dire hors retraités et personnes restant au foyer) -

(en %)

	Juin 2004			
	Actifs	Elèves et étudiants de 18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble actifs, élèves et étudiants
Tous les jours	35	17	4	30
Une à deux fois par semaine	7	27	42	13
Plus rarement	6	17	37	11
Jamais	52	38	17	46
Ne sait pas	0	0	0	0
Total	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

D'une année sur l'autre, le nombre d'utilisateurs d'un ordinateur dans le cadre de son activité (scolaire ou professionnelle) a progressé : 48% des actifs, des élèves et des étudiants en 2003, contre 54% en 2004⁸. L'informatisation de la société se poursuit : non seulement les particuliers sont plus équipés qu'ils ne l'étaient il y a un an, mais ils se trouvent également plus souvent utilisateurs « professionnels ». Nous avons déjà montré que les deux étaient, d'ailleurs, bien souvent liés.

RAPPEL ANNEES PRECEDENTES

Tableau 35

Utilisez-vous un micro-ordinateur à votre bureau, sur votre lieu de travail ou sur votre lieu d'études ?

- Champ : élèves, étudiants et actifs (c'est-à-dire hors retraités et personnes restant au foyer) -

(en %)

	juin 2001	Juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	45	43	78	48
Non	55	57	22	52
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0	0
Total	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Le Tableau 36, page suivante, met en évidence que les cadres, les employés, les diplômés et les individus les plus aisés, appartenant à la tranche d'âge comprise entre 25 et 60 ans, utilisent souvent l'ordinateur quotidiennement dans leur cadre professionnel. A l'université, au collège et au lycée, on se sert d'un ordinateur moins fréquemment : une ou deux fois par semaine généralement.

⁸ On restera cependant prudent : le libellé de la question a changé entre 2003 et 2004 (cf. Tableau 34 et Tableau 35).

Tableau 36
Utilisez-vous un micro-ordinateur à votre bureau, sur votre lieu de travail (ou sur votre lieu d'études) ?

- Champ : élèves, étudiants et actifs (c'est-à-dire hors retraités et personnes restant au foyer) -

<i>(en %)</i>		Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	Total (yc nsp)
Sexe	. Homme.....	31	13	10	46	100
	. Femme.....	28	14	13	46	100
Age	. 12 - 17 ans	(4)	42	37	17	100
	. 18 - 24 ans	24	19	12	45	100
	. 25 - 39 ans	37	8	7	48	100
	. 40 - 59 ans	35	(5)	6	55	100
	. 60 - 69 ans	(30)	(10)	(4)	(56)	100
Diplôme	. Aucun, Cep.....	(11)	(3)	(3)	83	100
	. Bepc	23	9	6	62	100
	. Bac	40	(8)	12	40	100
	. Diplôme du supérieur	53	12	8	26	100
	. Individu âgé de 12 à 17 ans	(4)	42	37	17	100
Profession	. Indépendant.....	33	(8)	(4)	54	100
	. Cadre supérieur	62	(9)	(7)	22	100
	. Profession intermédiaire.....	50	(10)	(10)	30	100
	. Employé	34	(6)	(4)	56	100
	. Ouvrier	11	(3)	(4)	82	100
	. Elève – étudiant.....	10	36	29	25	100
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €.....	(15)	(17)	(12)	56	100
	. Compris entre 900 et 1 500 €	25	(8)	11	56	100
	. Compris entre 1 500 et 2 300 €	23	15	9	53	100
	. Compris entre 2 300 et 3 100 €	32	16	13	38	100
	. Supérieurs à 3 100 €.....	50	(10)	12	29	100
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants.....	29	12	10	49	100
	. De 2 000 à 20 000 habitants	24	(15)	(10)	51	100
	. De 20 000 à 100 000 habitants	22	(10)	14	53	100
	. Plus de 100 000 habitants.....	34	14	14	38	100
	. Paris et aggl. parisienne.....	33	16	(6)	44	100
Ensemble de la population.....		30	13	11	46	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 24% des 18-24 ans actifs ou étudiants utilisent un micro-ordinateur tous les jours à leur bureau, sur leur lieu de travail (ou d'études), contre 30% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

4. Au total, 56% de la population se sont déjà servis d'un ordinateur

Au total, on peut dire que **56% des Français ont déjà utilisé un micro-ordinateur**. Ce chiffre comprend à la fois les personnes qui utilisent l'ordinateur présent à leur domicile, celles qui en utilisent un à leur travail et celles qui en utilisent un sur leur lieu d'études. Autrement dit, seulement 44% de la population de 12 ans et plus ne sont pas familiers de cet outil. Plus précisément, la population se décompose en quatre groupes :

- **Les usagers très réguliers**, qui se servent de l'ordinateur tous les jours, soit dans le cadre de leur travail, soit chez eux. Ils représentent 36% de la population. On y trouve de très nombreux cadres supérieurs (80% d'entre eux sont des usagers très réguliers), des diplômés du supérieur, des élèves et des étudiants, souvent âgés de moins de 40 ans.
- **Les usagers réguliers** : ils utilisent un ordinateur une à deux fois par semaine, mais pas davantage. Ils représentent 12% de la population. Sont sur-représentés dans ce groupe les 12-24 ans, élèves et étudiants.
- **Les usagers occasionnels** : 8% de la population appartient à ce groupe. Ils utilisent un ordinateur moins d'une fois par semaine.
- **Les personnes qui n'utilisent pas d'ordinateur** : 44% de la population, nous l'avons dit. Les seniors, les femmes au foyer, les non-diplômés et les personnes disposant de faibles ressources sont largement sur-représentés dans ce groupe.

Tableau 37
Fréquence d'utilisation d'un ordinateur dans le cadre du travail, des études ou à domicile

<i>(en %)</i>		Utilisation quotidienne	Utilisation hebdomadaire	Utilisation plus rare	N'utilise jamais d'ordinateur	Total
Sexe	Homme.....	40	12	7	40	100
	Femme.....	32	13	9	47	100
Age	12 - 17 ans.....	44	38	13	5	100
	18 - 24 ans.....	50	18	9	24	100
	25 - 39 ans.....	52	11	9	28	100
	40 - 59 ans.....	40	10	9	40	100
	60 - 69 ans.....	11	4	7	78	100
	70 ans et plus.....	2	2	1	95	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	8	3	4	85	100
	Bepc.....	30	10	9	51	100
	Bac.....	49	14	12	25	100
	Diplôme du supérieur.....	66	12	6	16	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	44	38	13	5	100
Profession	Indépendant.....	42	14	12	31	100
	Cadre supérieur.....	80	9	5	6	100
	Profession intermédiaire.....	67	15	5	13	100
	Employé.....	43	10	10	36	100
	Ouvrier.....	27	9	10	54	100
	Reste au foyer.....	14	7	8	71	100
	Retraité.....	5	3	4	87	100
	Elève – étudiant.....	47	31	11	11	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	21	7	7	65	100
	Compris entre 900 et 1 500 €...	25	10	7	57	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	30	13	9	48	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	46	15	10	28	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	64	12	8	15	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	32	12	8	47	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	29	15	8	48	100
	De 20 000 à 100 000 habitants..	27	12	10	51	100
	Plus de 100 000 habitants.....	41	12	7	40	100
	Paris et agglo. parisienne.....	48	11	8	34	100
Ensemble de la population.....		36	12	8	44	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 44% des 12-17 ans utilisent quotidiennement un micro-ordinateur que ce soit à leur domicile ou à l'école.

Un tableau équivalent, mais exprimé cette fois en structure, permet de mieux définir la composition de la population qui n'utilise jamais d'ordinateur. Il s'agit, à 49%, de personnes de plus de 60 ans ; 82% des non-utilisateurs n'ont pas le Bac et 52% disposent de moins de 1 500 euros par mois dans leur foyer.

Tableau 38
Structure de la population en fonction de la fréquence d'utilisation d'un ordinateur
dans le cadre du travail, des études ou à domicile

<i>(en %)</i>		Utilisation quotidienne	Utilisation hebdomadaire	Utilisation plus rare	N'utilise jamais d'ordinateur	Pour comparaison : Ensemble de la population
Sexe	Homme.....	54	46	44	44	48
	Femme.....	46	54	56	56	52
Age	12 - 17 ans.....	11	29	(15)	(1)	9
	18 - 24 ans.....	16	17	(13)	6	12
	25 - 39 ans.....	35	22	25	16	24
	40 - 59 ans.....	34	26	35	28	30
	60 - 69 ans.....	(3)	(4)	(9)	20	11
	70 ans et plus.....	(1)	(2)	(2)	29	13
Diplôme	Aucun, Cep.....	5	(5)	(12)	45	23
	Bepc.....	27	28	37	38	33
	Bac.....	20	17	22	8	15
	Diplôme du supérieur.....	37	21	(14)	7	20
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	11	29	(15)	(1)	9
Profession	Indépendant.....	6	(6)	(7)	3	5
	Cadre supérieur.....	15	(5)	(4)	(1)	7
	Profession intermédiaire.....	23	15	(7)	3	12
	Employé.....	19	13	20	13	16
	Ouvrier.....	10	(9)	17	17	13
	Reste au foyer.....	4	(6)	(10)	16	10
	Retraité.....	(3)	(6)	(11)	42	21
	Elève – étudiant.....	21	41	22	4	16
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	7	(7)	(11)	19	13
	Compris entre 900 et 1 500 €...	17	21	22	33	25
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	22	29	27	30	26
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	22	23	22	11	18
	Supérieurs à 3 100 €.....	32	19	(18)	6	18
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	23	25	27	28	26
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	14	21	18	19	17
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	10	13	(16)	15	13
	Plus de 100 000 habitants.....	33	27	24	26	29
	Paris et aggl. parisienne.....	20	14	(14)	12	15
Ensemble de la population.....		100	100	100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2004.

Lecture : 54% des utilisateurs quotidiens d'un ordinateur sont des hommes, alors qu'ils représentent 48% de la population totale.

5. Les freins à la diffusion des micro-ordinateurs chez les particuliers

Le micro-ordinateur est un produit qui coûte cher. Il est difficile d'en trouver à moins de 1000 €. A la rentrée ou pour les fêtes, certains distributeurs passent en dessous de cette barre symbolique, mais, même à ces prix, l'ordinateur reste hors de portée de bien des bourses. De fait, **62%, de la population estime que le prix des micro-ordinateurs est aujourd'hui le principal frein à la diffusion de ces produits.**

Cet argument est cependant moins souvent mis en avant qu'il ne l'était l'an passé. En effet, en 2003, 67% de nos concitoyens évoquaient le coût excessif de l'ordinateur. La baisse de 5 points enregistrée cette année est significative. Peut-être le désir de posséder un ordinateur est-il aujourd'hui plus fort qu'il ne l'était il y a un an ? La hausse des intentions d'achat déclarée en 2004 va dans ce sens (*cf.* plus haut, p. 42).

Tableau 39
A votre avis, quelles sont, dans cette liste, les raisons principales qui peuvent freiner l'achat de micro-ordinateurs par les particuliers ?

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Les micro-ordinateurs sont trop chers	64	90	67	61	77	62
Les micro-ordinateurs ne sont pas utiles pour la vie quotidienne.....	33	8	31	31	14	29
L'utilisation des micro-ordinateurs est trop compliquée.....	38	37	38	41	33	41
Les équipements, les accessoires et les logiciels à installer sont trop nombreux	19	33	21	24	41	26
Internet n'est pas aussi performant qu'on le pensait.....	7	6	7	6	7	6
Aucune de ces raisons	34	25	33	35	27	34
<i>Ne sait pas</i>	5	2	4	2	1	1

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

Note : total supérieur à 100, les enquêtés devant désigner deux réponses.

Lecture : 61% des 18 ans et plus considèrent que le prix élevé des micro-ordinateurs peut en freiner l'achat (le taux était de 64% l'an dernier).

Corrélativement, **les critiques de l'ergonomie et de la complexité d'utilisation sont en hausse.** Ainsi, 41% de la population estiment que l'utilisation des micro-ordinateurs est trop

compliquée (+3 points en un an). De même, **26% jugent que les équipements, les accessoires et les logiciels à installer sont trop nombreux** (+5 points). Il est vrai que l'ergonomie des micro-ordinateurs, malgré d'importants progrès, laisse encore à désirer. La multiplication des services disponibles (grâce à Internet notamment) se traduit inévitablement par une démultiplication des outils intégrés à l'ordinateur. Il n'est pas rare que les utilisateurs aient même parfois besoin de télécharger une application sur Internet : pour mettre à jour son système d'exploitation, son logiciel anti-virus, éventuellement un pare-feu, mais également les multiples logiciels qui aideront à une meilleure exploitation des ressources de son ordinateur.

Afin d'illustrer la complexité croissante des micro-ordinateurs, prenons comme exemple la photo numérique, dont nous avons dit plus haut qu'elle rencontrait un net succès auprès du public. Pour importer les images de l'appareil photo vers l'ordinateur, il est nécessaire d'installer un logiciel de transfert (un « pilote », dans le jargon des informaticiens). Parfois, le système d'exploitation de l'ordinateur n'est pas compatible avec ce pilote. Il est alors nécessaire de faire des mises à jour... à condition de disposer d'une connexion à Internet. Il faut également vérifier que les câbles vendus avec l'appareil photo s'adapteront bien aux « prises » de l'ordinateur. Or, la multiplication des différents formats de câble et de prises peut parfois se transformer en cauchemar (câble USB, firewire et, paradoxalement, même les systèmes de connexion sans fil...). Lorsqu'on dispose de la prise adéquate, celle-ci est parfois déjà occupée. Il convient alors de se munir d'un « hub », entendez par-là une multiprise. Continuons : les ordinateurs les plus récents disposent d'un logiciel permettant de visionner les photos que l'on vient d'importer, mais ce n'est pas toujours le cas. Et l'on pourra préférer tel logiciel plutôt qu'un autre. Le format de la photo est-il seulement compatible avec le logiciel de visionnage installé sur son ordinateur ? C'est le cas la plupart du temps, grâce au standard JPG (prononcer « jipeg » !), mais on peut avoir des surprises. Les amateurs de photos de grande qualité préféreront un format « brut », qui n'est pas supporté par toutes les « visionneuses » de photos. Ce n'est pas terminé. Car on peut vouloir ensuite retoucher ses photos : les éclaircir, rajouter de la couleur, etc. Ici encore, il est parfois nécessaire de disposer d'un logiciel spécifique. Veut-on imprimer ses photos ? Il faut s'assurer que l'on dispose d'une imprimante de bonne qualité, d'un papier photo glacé dédié à cet usage, de cartouches d'encre adéquates et en grande quantité, etc.

Nous pourrions dresser une liste interminable des nombreuses difficultés auxquelles est confronté l'utilisateur d'un ordinateur, dès lors qu'il désire utiliser des fonctions sophistiquées

(mais passionnantes) de sa machine. Il n'est donc pas étonnant qu'une part importante des enquêtés estiment que l'usage de l'ordinateur est compliqué.

Il reste que « **seulement** » **29% des Français considèrent que l'ordinateur n'est pas utile pour la vie quotidienne**. La faiblesse de ce chiffre (il diminue d'ailleurs de 2 points cette année) montre l'attrance des Français pour l'ordinateur, qu'ils voient se diffuser progressivement autour d'eux. Il y a fort à parier qu'au fur et à mesure que l'ordinateur pénétrera dans les foyers, ce taux continuera de baisser progressivement.

Les grandes tendances pour les années à venir sont donc celles-là : le prix devrait être de moins en moins perçu comme un frein important, même s'il restera encore longtemps en tête des obstacles ; par un effet de vase communicant, les critiques de l'ergonomie devraient croître, alors même que les Français ne pourront plus se passer de cet outil et seront donc de moins en moins nombreux à le juger inutile pour la vie quotidienne. Ce qui accroîtra leurs exigences.

Avant de conclure sur ce point, revenons rapidement sur les critiques spécifiques avancées par chaque catégorie de la population (Tableau 40) :

- **Les seniors** avancent plus souvent qu'en moyenne l'idée que les ordinateurs sont trop compliqués ou pas utiles pour la vie quotidienne.
- **Les jeunes, les diplômés du supérieur, les cadres et les personnes relativement aisées** parlent plus souvent de la multiplication des accessoires, et des logiciels à installer.
- **Les moins de 40 ans, les employés, les ouvriers et les personnes vivant dans un ménage percevant moins de 900 € mensuels** citent le prix élevé des micro-ordinateurs.

Tableau 40
A votre avis, quelles sont, dans cette liste, les raisons principales qui peuvent freiner l'achat de micro-ordinateurs par les particuliers ?

(en %)		Les équipements, les accessoires et les logiciels à installer sont trop nombreux	L'utilisation des micro-ordinateurs est trop compliquée	Les micro-ordinateurs ne sont pas utiles pour la vie quotidienne	Internet n'est pas aussi performant qu'on le pensait	Les micro-ordinateurs sont trop chers	Aucune de ces raisons
Sexe	Homme	25	42	31	7	60	34
	Femme	27	40	28	5	65	34
Age	12 - 17 ans	41	33	(14)	(7)	77	27
	18 - 24 ans	28	34	17	(10)	75	36
	25 - 39 ans	28	37	24	8	69	32
	40 - 59 ans	27	44	32	5	61	31
	60 - 69 ans	23	45	41	(6)	49	36
	70 ans et plus	12	47	45	(3)	45	44
Diplôme	Aucun, Cep	(16)	47	39	(3)	61	32
	Bepc	24	41	32	8	63	30
	Bac	29	33	29	(6)	61	40
	Diplôme du supérieur	31	41	22	(6)	58	41
	Individu âgé de 12 à 17 ans	41	33	(14)	(7)	77	27
Profession	Indépendant	22	43	33	(6)	52	44
	Cadre supérieur	29	43	23	(10)	57	38
	Profession intermédiaire	32	42	25	(6)	65	29
	Employé	30	37	25	(5)	68	34
	Ouvrier	22	37	36	(7)	67	30
	Reste au foyer	25	45	28	(6)	66	28
	Retraité	17	47	44	(4)	46	41
	Elève – étudiant	34	34	15	8	77	31
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	23	38	30	(4)	69	35
	Compris entre 900 et 1 500 €	26	39	31	(6)	64	33
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	26	40	29	7	64	33
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	29	39	28	(5)	66	32
	Supérieurs à 3 100 €	32	48	24	(3)	58	34
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants	26	41	36	6	61	28
	De 2 000 à 20 000 habitants	24	44	30	(6)	64	31
	De 20 000 à 100 000 habitants	28	36	30	(8)	60	36
	Plus de 100 000 habitants	25	39	27	5	64	38
	Paris et aggl. parisienne	30	41	22	(7)	63	36
Ensemble de la population		26	41	29	6	62	34

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

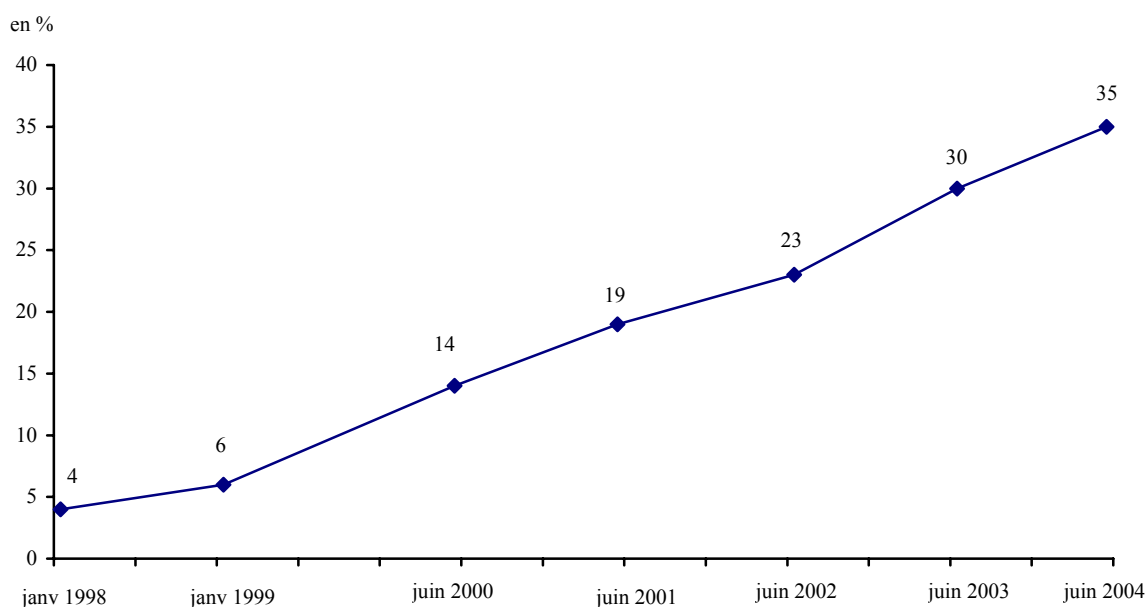
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Chapitre 3. Internet

1. Evolution du taux de connexion à Internet à domicile

Nous l'avons dit, la prompte diffusion de l'ordinateur dans les foyers est probablement liée au succès rencontré par Internet. **Aujourd'hui, plus d'une personne sur trois dispose d'une connexion à Internet à domicile.** Parmi la population adulte, le taux d'équipement est passé de 30% à 35% en un an. Rappelons qu'il y a cinq ans seulement, seuls 6% des plus de 18 ans étaient équipés. La diffusion d'Internet dans les foyers se fait à grande vitesse... et haut débit, car plus d'une ligne sur deux bénéficie aujourd'hui d'une connexion ADSL ou câble, nous y reviendrons.

Graphique 6
Proportion d'individus âgés de 18 ans et plus disposant d'une connexion Internet à leur domicile



Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Cette année, **la progression est particulièrement spectaculaire dans plusieurs groupes qui étaient déjà bien équipés** (Tableau 41). On enregistre ainsi une hausse de 10 points chez les cadres supérieurs (leur taux d'équipement passe de 66 à 76% !), de 9 points chez les adolescents (de 40 à 49 %), de 8 points parmi les 25-40 ans (de 38 à 46%) et de 8 points parmi les étudiants (de 42 à 50%).

Mais **certains groupes rattrapent leur « retard »**, tels que les habitants des communes rurales : leur taux de connexion à Internet est passé cette année de 22 à 32%, soit un gain de 10 points.

En définitive, **les écarts de taux d'accès à Internet à domicile restent très élevés**. Qu'on en juge par ces chiffres : 76% des cadres supérieurs sont équipés, contre 27% des ouvriers ; le taux de connexion varie de 70% pour les personnes vivant dans un foyer disposant de plus de 3 100 € par mois à 14% pour celles qui vivent dans un foyer avec moins de 900 € mensuels. Les écarts selon le niveau de diplôme sont également très élevés (11% chez les non-diplômés, contre 64% chez les diplômés du supérieur). Il existe encore une différence d'une quinzaine de points entre Paris et la province (dû essentiellement à la sur-représentation des cadres supérieurs en Ile-de-France). En terme d'âge, le « fossé numérique » est important entre les moins de 60 ans et les seniors.

Tableau 41
Proportion d'individus disposant d'une connexion Internet à leur domicile

<i>(en %)</i>		2003	2004	Evolution 2003 - 2004
Sexe	Homme.....	34	39	+ 5
	Femme.....	28	34	+ 6
Age	12 - 17 ans.....	40	49	+ 9
	18 - 24 ans.....	40	44	+ 4
	25 - 39 ans.....	38	46	+ 8
	40 - 59 ans.....	36	43	+ 7
	60 - 69 ans.....	13	18	+ 5
	70 ans et plus.....	(5)	(5)	=
Diplôme	Aucun, Cep.....	9	11	+ 2
	Bepc.....	26	32	+ 6
	Bac.....	39	42	+ 3
	Diplôme du supérieur.....	60	64	+ 4
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	40	49	+ 9
Profession	Indépendant.....	41	49	+ 8
	Cadre supérieur.....	66	76	+ 10
	Profession intermédiaire.....	53	57	+ 4
	Employé.....	32	34	+ 2
	Ouvrier.....	21	27	+ 6
	Reste au foyer.....	19	24	+ 5
	Retraité.....	8	12	+ 4
	Elève – étudiant.....	42	50	+ 8
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	14	14	=
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	15	21	+ 6
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	28	31	+ 3
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	44	46	+ 2
	Supérieurs à 3 100 €.....	67	70	+ 3
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	22	32	+ 10
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	29	35	+ 6
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	26	29	+ 3
	Plus de 100 000 habitants.....	33	39	+ 6
	Paris et aggl. parisienne.....	47	47	=
Ensemble de la population de 12 ans et plus...		31	36	+ 5

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : en 2004, 39% des hommes disposent d'une connexion à Internet à domicile, contre 34% en 2003.

2. Les intentions de se connecter dans les 12 prochains mois

Il y a pourtant quelques raisons de penser que les inégalités d'accès à Internet vont diminuer dans les prochaines années, comme elles l'ont fait depuis 1998⁹. L'attrance pour Internet est forte : **16% des personnes qui n'ont pas encore de connexion à leur domicile désirent s'équiper dans les 12 prochains mois**. L'an dernier, le taux était de 14%.

Tableau 42
Pensez-vous vous connecter à Internet, chez vous, dans les 12 prochains mois ?

- Champ : personnes ne disposant pas d'une connexion Internet à leur domicile -

(en %)

	juin 2000	juin 2001	juin 2003			juin 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	9	11	13	21	14	15	24	16
Non.....	88	84	83	69	82	83	70	81
Ne sait pas.....	3	3	4	10	4	3	7	3
Total.....	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Note : Le libellé de la question a changé à partir de juin 2001. En juin 2000, le libellé était : « Pensez-vous vous connecter à Internet, chez vous, dans les 6 prochains mois ? ».

⁹ Voir le rapport de l'année dernière, à la page 102 : *La diffusion des technologies de l'information dans la société française, ibidem.*

3. Le « haut débit »

Aujourd'hui, chez les particuliers, **plus d'une connexion Internet sur deux est à haut débit (55% exactement)**, si l'on en croit les déclarations. D'ailleurs, selon l'ART, le nombre d'abonnements à haut débit fait plus que doubler chaque année¹⁰. Il y a bien une attirance de la population pour les connexions à grande vitesse et à grande capacité.

D'après les enquêtés, **92% des connexions à haut débit reposent sur l'ADSL, et seulement 7% passent par le câble**. Les autres moyens, tels que le satellite ne dépasseraient pas, toujours selon les déclarations des enquêtés, 1% des connexions à haut débit.

Tableau 43
Votre connexion à Internet est-elle à haut débit
(c'est-à-dire à grande vitesse ou à grande capacité) ?

- Champ : personnes disposant d'un accès à Internet à leur domicile -

(en %)

	Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	54	60	55
Non.....	44	40	43
<i>Ne sait pas</i>	2	0	1
Total	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

Tableau 44
Est-ce une connexion ...

- Champ : personnes disposant d'un accès à Internet à haut débit à leur domicile -

(en %)

	Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Par une ligne ADSL	92	92	92
Par le câble	7	5	7
Par le satellite	0	2	0
Par un autre moyen	1	2	1
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0
Total	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

¹⁰ http://www.art-telecom.fr/observatoire/internet/index_internet.htm

Nous avons mis en évidence, dans les pages précédentes, un début de « rattrapage » des communes rurales dans le taux de connexion à Internet : la proportion de personnes connectées à leur domicile y est passée de 22% à 32% en un an, tandis que le taux de connexion des Franciliens est resté stable, à 47%.

Ce mouvement ne doit pas faire oublier que, jusqu'à maintenant, ce sont principalement les habitants des grandes agglomérations qui bénéficient des tarifs avantageux liés au dégroupage de la boucle locale, et donc de la possibilité de profiter de l'ADSL. Notre enquête révèle ainsi que, parmi les personnes qui disposent d'une connexion à Internet, **75% des Franciliens disposent du haut débit, contre seulement 24% des ruraux**. Le lieu de résidence est d'ailleurs quasiment le seul facteur de discrimination dans l'accès au haut débit : les écarts suivant le niveau de diplôme, le niveau de revenu, l'âge ou la profession sont minimes (Tableau 45). Les prix d'abonnement en France sont, il est vrai, parmi les moins élevés d'Europe.

En tout état de cause, cela signifie que l'offre d'accès au haut débit, qui n'est pas encore disponible sur l'ensemble du territoire, explique en partie le relatif sous-équipement des zones moins urbanisées.

Tableau 45
Proportion d'individus disposant d'une connexion Internet à haut débit à leur domicile
 - Champ : personnes disposant d'un accès à Internet à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Dispose d'une connexion à Internet à haut débit	Dont : connexion ADSL
Sexe	. Homme.....	57	52
	. Femme.....	52	50
Age	. 12 - 17 ans.....	60	55
	. 18 - 24 ans.....	64	61
	. 25 - 39 ans.....	55	49
	. 40 - 59 ans.....	56	52
	. 60 - 69 ans.....	(28)	(28)
	. 70 ans et plus.....	(20)	(20)
Diplôme	. Aucun, Cep.....	56	55
	. Bepc.....	47	43
	. Bac.....	58	53
	. Diplôme du supérieur.....	58	54
	. Individu âgé de 12 à 17 ans.....	60	55
Profession	. Indépendant.....	(43)	(43)
	. Cadre supérieur.....	57	52
	. Profession intermédiaire.....	54	50
	. Employé.....	54	48
	. Ouvrier.....	61	56
	. Reste au foyer.....	63	60
	. Retraité.....	(34)	(32)
	. Elève – étudiant.....	61	56
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €.....	68	57
	. Compris entre 900 et 1 500 €.....	54	47
	. Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	54	51
	. Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	54	51
	. Supérieurs à 3 100 €.....	57	52
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants.....	24	23
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	46	44
	. De 20 000 à 100 000 habitants.....	57	57
	. Plus de 100 000 habitants.....	70	63
	. Paris et aggl. parisienne.....	75	67
Ensemble de la population.....		55	51

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2004.

Lecture : 57% des hommes disposant d'une connexion à Internet sont équipés d'une ligne à haut débit ; 52% bénéficient de l'ADSL.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

4. Télévision par ADSL

Deux pour cent, c'est peu et beaucoup à la fois : **2% de la population déclarent disposer de la télévision par ADSL**. Ce chiffre semble faible en valeur absolue, mais il paraît élevé lorsqu'on sait que la proposition de télévision par ADSL est une innovation très récente et que très peu d'offres existent encore sur le marché. En outre, les conditions d'accès sont encore limitées par des contraintes techniques liées à la technologie ADSL elle-même et au dégroupage de la boucle locale.

Aujourd'hui, trois distributeurs fournissent une offre de télévision par ADSL : Free TV, Canal Satellite et TPS. On ne connaît pas encore le nombre des abonnements enregistrés par ces opérateurs, mais il est probablement inférieur à ce que nous ont déclaré les enquêtés. Le chiffre enregistré dans notre enquête est donc peut-être exagéré. Rappelons encore une fois qu'il s'agit ici de déclarations.

Tableau 46
Etes-vous abonné à un service de télévision passant par la ligne téléphonique, appelé télévision par ADSL ?

- Champ : ensemble de la population -

(en %)

	Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	2	6	2
Non, mais je connais ce service	57	63	58
Non, et je ne connais pas ce service	41	31	40
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0
Total	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

Quoi qu'il en soit, ce type de services pourrait bientôt bénéficier d'une forte expansion. En effet, le taux élevé de personnes qui déclarent les connaître laisse supposer que les consommateurs sont très attentifs aux innovations dans ce domaine. La télévision occupe, faut-il le rappeler, une place centrale dans les modes de vie des Français aujourd'hui : ils passent plus de trois heures par jour devant leur petit écran¹¹. Le récent succès des écrans plats

¹¹ Source : Médiamétrie.

est une preuve supplémentaire de la forte disposition des consommateurs à accepter de payer lorsqu'il s'agit de télévision.

Au total, **58% des personnes de 12 ans et plus ont déjà entendu parlé de la télévision par ADSL**. Le taux dépasse les 70% chez les cadres, les diplômés du supérieur ou les 18-24 ans, mais il est aussi de 63% chez les ouvriers, de 61% chez les employés et de 51% chez les sexagénaires (Tableau 47).

Tableau 47
Proportion de personnes qui ne sont pas abonnées à la télévision par ADSL, mais qui connaissent ces services

<i>(en %)</i>		Jun 2004
Sexe	Homme.....	63
	Femme.....	52
Age	12 - 17 ans.....	63
	18 - 24 ans.....	74
	25 - 39 ans.....	67
	40 - 59 ans.....	60
	60 - 69 ans.....	51
	70 ans et plus.....	21
Diplôme	Aucun, Cep.....	36
	Bepc.....	55
	Bac.....	75
	Diplôme du supérieur.....	71
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	63
Profession	Indépendant.....	70
	Cadre supérieur.....	75
	Profession intermédiaire.....	70
	Employé.....	61
	Ouvrier.....	63
	Reste au foyer.....	46
	Retraité.....	37
	Elève – étudiant.....	65
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	46
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	52
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	54
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	70
	Supérieurs à 3 100 €.....	70
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	55
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	61
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	51
	Plus de 100 000 habitants.....	59
	Paris et aggl. parisienne.....	61
Ensemble de la population.....		58

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».
Lecture : 74% des 18-24 ans ne sont pas abonnées à un service de télévision par ADSL, mais connaissent ce service, contre 58% en moyenne.

5. Fréquence d'utilisation d'Internet au domicile

Les trois quarts des individus qui jouissent d'un abonnement à Internet se connectent au minimum une à deux fois par semaine. Près d'un sur deux se connecte même tous les jours. Seulement 11% des personnes disposant d'un accès à domicile ne se connectent jamais. Ces fréquences d'utilisation sont d'ailleurs très proches de celles enregistrées pour le micro-ordinateur (voir p. 47 de ce rapport).

Tableau 48
Avec quelle fréquence vous connectez-vous, vous-même, à Internet à votre domicile ?

- Champ : personnes disposant d'Internet à leur domicile -

(en %)

	Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Tous les jours	47	55	48
Une à deux fois par semaine.....	26	29	26
Plus rarement.....	15	15	15
Jamais	13	1	11
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

Les comportements sont, sur ce point, quasiment identiques dans tous les groupes de la population. Bien sûr, il existe quelques légères différences, mais, globalement, la fréquence de connexion à Internet est du même ordre que l'on soit jeune ou âgé, homme ou femme, diplômés ou pas, cadre ou ouvrier (Tableau 49). Ces faibles écarts témoignent d'une réalité : **lorsqu'un ménage est équipé d'une connexion à Internet, toute la famille s'en sert** ; cet outil n'est pas réservé aux uns plutôt qu'aux autres. Les plus jeunes se montrent certes légèrement plus « accros », mais l'accès à la Toile ne leur pas exclusivement réservé.

Peut-être la différence la plus marquante est-elle celle que l'on observe selon le lieu de résidence : en effet, 56% des Franciliens se connectent tous les jours, contre « seulement » 38% des ruraux. Cet écart fait écho à un autre, relevé plus haut, concernant les différences d'accès au haut débit. En effet, les habitants de l'agglomération parisienne disposent plus souvent d'une connexion par l'ADSL ou par le câble, et ils peuvent « surfer » sans compter

leur temps. Ceux qui disposent d'un abonnement traditionnel doivent au contraire se limiter aux contraintes imposées par les différents forfaits, sans bénéficier de la rapidité.

Tableau 49
Avec quelle fréquence vous connectez-vous, vous-même, à Internet à votre domicile ?

- Champ : personnes disposant d'Internet à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	Total (yc nsp)
Sexe	Homme	55	23	12	9	100
	Femme	41	29	17	13	100
Age	12 - 17 ans.....	55	(29)	(15)	(1)	100
	18 - 24 ans.....	64	27	(8)	(1)	100
	25 - 39 ans.....	51	29	15	(5)	100
	40 - 59 ans.....	40	24	16	20	100
	60 - 69 ans.....	(39)	(12)	(21)	(28)	100
	70 ans et plus	(26)	(21)	(6)	(47)	100
Diplôme	Aucun, Cep	(29)	(13)	(19)	39	100
	Bepc.....	45	22	16	(17)	100
	Bac.....	46	24	(19)	(11)	100
	Diplôme du supérieur.....	53	31	(10)	(5)	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	55	(29)	(15)	(1)	100
Profession	Indépendant.....	(31)	(25)	(27)	(17)	100
	Cadre supérieur.....	52	32	(14)	(2)	100
	Profession intermédiaire	50	28	(13)	(9)	100
	Employé.....	41	29	(16)	(14)	100
	Ouvrier.....	53	(16)	(15)	(16)	100
	Reste au foyer	(41)	(16)	(15)	(29)	100
	Retraité.....	(39)	(16)	(15)	(31)	100
	Elève – étudiant	57	30	(12)	(2)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(72)	(24)	(4)	(0)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	52	(19)	(16)	(12)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €....	47	24	(13)	(16)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €....	45	26	(17)	(12)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	46	29	17	(8)	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants	38	25	22	(16)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	41	31	(14)	(14)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	45	(28)	(16)	(11)	100
	Plus de 100 000 habitants	56	24	(11)	(9)	100
	Paris et aggl. parisienne	56	25	(13)	(7)	100
Ensemble de la population		48	26	15	11	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 64% des 18-24 ans disposant d'Internet à leur domicile se connectent tous les jours, contre 48% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

6. Les connexions à Internet au travail ou à l'école

Près d'un actif ou un étudiant sur deux dispose d'une connexion à Internet sur son lieu de travail : 46% exactement. Ce chiffre est en nette progression depuis un an : + 7 points. En fait, la croissance est même plus rapide que celle enregistrée pour les connexions à domicile (celle-là étant passée dans le même temps de 31 à 36%).

Tableau 50
Avez-vous, à votre bureau ou sur votre lieu de travail (ou votre lieu d'études) une connexion ou un accès à Internet ?

- Champ : élèves, étudiants et actifs (c'est-à-dire hors retraités et personnes restant au foyer) -

(en %)

	juin 2000	juin 2001	juin 2003			juin 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	22	26	33	72	39	41	79	46
Non	77	73	66	27	61	59	21	54
Ne sait pas ..	1	1	1	1	1	0	0	0
Total.....	100	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

La progression est relativement homogène dans les différents groupes de la population. Notons tout de même que la hausse a été plus vive parmi les hauts et les bas revenus (+12 points), les cadres moyens (+12 points) et les habitants des communes de plus de 100 000 habitants. Si bien que **les écarts intra-catégoriels se sont plus ou moins maintenus** depuis 2003 : ainsi, 75% des cadres supérieurs disposent d'une connexion, contre seulement 30% des employés et 16% des ouvriers (Tableau 51).

Tableau 51
Proportion de personnes disposant, sur leur lieu de travail ou sur leur lieu d'études,
d'une connexion ou d'un accès à Internet

- Champ : élèves, étudiants et actifs (c'est-à-dire hors retraités et personnes restant au foyer) -

<i>(en %)</i>		Jun 2003	Jun 2004	Evolution 2003 - 2004
Sexe	Homme	40	45	+ 5
	Femme	37	48	+ 11
Age	12 - 17 ans.....	72	79	+ 7
	18 - 24 ans.....	47	53	+ 6
	25 - 39 ans.....	34	39	+ 5
	40 - 59 ans.....	28	37	+ 9
	60 - 69 ans	(13)	(39)	(+ 26)
Diplôme	Aucun, Cep	(10)	(14)	(+ 4)
	Bepc	21	27	+ 6
	Bac	41	49	+ 8
	Diplôme du supérieur.....	60	67	+ 7
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	72	79	+ 7
Profession	Indépendant	24	32	+ 8
	Cadre supérieur.....	73	75	+ 2
	Profession intermédiaire	44	56	+ 12
	Employé.....	22	30	+ 8
	Ouvrier	9	16	+ 7
	Elève - étudiant	66	73	+ 7
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	29	41	+ 12
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	29	35	+ 6
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	36	39	+ 3
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	37	48	+ 11
	Supérieurs à 3 100 €.....	54	66	+ 12
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants	36	42	+ 6
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	38	38	=
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	34	38	+ 4
	Plus de 100 000 habitants	42	54	+ 12
	Paris et aggl. parisienne	43	53	+ 10
Ensemble des élèves, étudiants et actifs		39	46	+ 7

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 73 % des cadres supérieurs disposent d'une connexion Internet sur leur lieu de travail, contre 39 % des Français en moyenne.
 Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

Disposer d'un accès à Internet sur son lieu de travail ou d'études n'implique pas pour autant qu'on s'y connecte tous les jours. Cette remarque se vérifie particulièrement chez les adolescents : **seuls 3% des 12-17 ans surfent quotidiennement sur le Net au collège ou au lycée.** En fait, leur utilisation y est hebdomadaire (32%), plus rare (47%), voire nulle (18%).

Cette relativement **faible exploitation d'Internet à l'école se retrouve sur l'ensemble du territoire**. Que l'on habite dans une grande agglomération ou dans une petite commune, on l'utilise aussi pas trop souvent : dans les villes de plus de 100 000 habitants, 30% des élèves se connectent au moins une fois par semaine ; dans les communes de taille plus réduite, le taux est assez proche (26%).

Tableau 52
Avec quelle fréquence vous connectez-vous à Internet à votre bureau ou sur votre lieu de travail (ou sur votre lieu d'études) ?

- Champ : actifs ou étudiants disposant d'une connexion à Internet sur leur lieu de travail ou d'études -

(en %)

	Juin 2004			
	Actifs	Elèves et étudiants de 18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Tous les jours	39	20	3	28
Une à deux fois par semaine	21	43	32	27
Plus rarement	18	26	47	26
Jamais	21	11	18	19
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0	0
Total	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

Il est intéressant de remarquer que **les employés sont aussi nombreux que les cadres à se connecter tous les jours à Internet à leur travail** (Tableau 53).

Tableau 53
Avec quelle fréquence vous connectez-vous à Internet à votre bureau ou sur votre lieu de travail
(ou sur votre lieu d'études) ?

- Champ : actifs ou étudiants disposant d'une connexion à Internet sur leur lieu de travail ou d'études -

<i>(en %)</i>		Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	Total (yc nsp)
Sexe	Homme	30	25	25	19	100
	Femme	26	28	27	19	100
Age	12 - 17 ans	(3)	32	47	(18)	100
	18 - 24 ans	(20)	39	27	(15)	100
	25 - 39 ans	42	21	16	19	100
	40 - 59 ans	40	18	19	23	100
	60 - 69 ans	(37)	(44)	(10)	(9)	100
Diplôme	Aucun, Cep	(21)	(23)	(25)	(31)	100
	Bepc	26	23	24	26	100
	Bac	40	(20)	(20)	(21)	100
	Diplôme du supérieur	40	29	16	14	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans	(3)	32	47	(18)	100
Profession	Indépendant	(49)	(11)	(25)	(15)	100
	Cadre supérieur	53	(26)	(12)	(9)	100
	Profession intermédiaire	33	25	(19)	22	100
	Employé	43	(18)	(18)	(22)	100
	Ouvrier	(13)	(13)	(24)	(51)	100
Elève – étudiant	(9)	36	39	15	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	(25)	(36)	(29)	(10)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	(28)	(17)	30	(25)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	(23)	30	26	(21)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	24	28	29	(18)	100
	Supérieurs à 3 100 €	37	23	20	20	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants	21	27	30	21	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	(22)	(28)	(25)	(25)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	(25)	(22)	(34)	(19)	100
	Plus de 100 000 habitants	29	27	26	18	100
	Paris et aggl. parisienne	42	28	(16)	(15)	100
Ensemble de la population		28	27	26	19	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 42% des 25-39 ans actifs ou étudiants disposant d'une connexion à Internet sur leur lieu de travail ou d'études se connectent tous les jours, contre 28% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

7. Les connexions à Internet dans les lieux publics

Il est possible de se connecter à Internet chez soi, sur son lieu de travail, sur son lieu d'étude, mais également dans des lieux publics tels que les bibliothèques, les cyber-café ou les centres commerciaux. En 2004, **17% de la population déclarent s'être déjà connectés à Internet dans un lieu public.**

Tableau 54
Vous êtes-vous déjà personnellement connecté à Internet dans un lieu public
(bibliothèque, cyber café, bureau de poste, cyber bus, centre commercial...)

(en %)

	juin 2001	juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui, très souvent	1	2	3	2	2	3	2
Oui, quelquefois	7	8	24	10	11	15	11
Oui, une seule fois	3	3	8	4	4	10	4
Non, jamais	89	86	65	84	84	71	83
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

47% des 18-24 ans ont déjà utilisé ce moyen, de même que 29% des 12-17 ans et 35% des élèves et des étudiants, mais également 28% des cadres supérieurs. **Se connecter à Internet dans un cyber-café est plutôt une pratique de la jeunesse, mais également des cadres** qui sont déjà par ailleurs connectés au travail et à la maison. Pour ces derniers, Internet fait partie de leur vie de tous les jours, ils ont donc du mal à s'en passer, où qu'ils se trouvent.

Précisons par ailleurs que, sur les 17% de la population qui se connectent dans un lieu public, 6% n'ont pas d'accès chez eux, ni sur leur lieu de travail ou d'études. Autrement dit, sans ces lieux publics, on compterait 3 millions d'internautes en moins en France.

Tableau 55
Vous êtes-vous déjà personnellement connecté à Internet dans un lieu public
(bibliothèque, cyber café, bureau de poste, cyber bus, centre commercial...)

<i>(en %)</i>		Oui	Non, jamais	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	21	79	100
	Femme.....	14	85	100
Age	12 - 17 ans.....	29	71	100
	18 - 24 ans.....	47	53	100
	25 - 39 ans.....	23	78	100
	40 - 59 ans.....	11	89	100
	60 - 69 ans.....	(5)	95	100
	70 ans et plus.....	(1)	99	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(3)	97	100
	Bepc.....	14	85	100
	Bac.....	25	75	100
	Diplôme du supérieur.....	27	73	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	29	71	100
Profession	Indépendant.....	(15)	85	100
	Cadre supérieur.....	28	73	100
	Profession intermédiaire.....	20	81	100
	Employé.....	21	79	100
	Ouvrier.....	18	83	100
	Reste au foyer.....	(8)	92	100
	Retraité.....	(2)	97	100
	Elève – étudiant.....	35	65	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	21	79	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	17	83	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	18	83	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	18	82	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	19	81	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	12	89	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	13	87	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	24	76	100
	Plus de 100 000 habitants.....	20	80	100
	Paris et aggl. parisienne.....	23	77	100
Ensemble de la population.....		17	83	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 47% des 18-24 ans se sont déjà personnellement connectés à Internet dans un lieu public, contre 17% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

8. Plus d'une personne sur deux dispose d'un accès à Internet

a) Des chiffres qui progressent chaque année

Récapitulons : 36% des personnes de 12 ans et plus disposent d'une connexion à Internet à leur domicile, 32% y ont accès sur leur lieu de travail ou d'étude et 17% se sont déjà connectés dans un lieu public. Certains disposent de plusieurs modes d'accès à la Toile, c'est pourquoi l'on ne peut additionner tout simplement ces trois chiffres. Un calcul précis établit que **56% de la population ont, ou ont déjà eu, accès à Internet, par l'un de ces trois canaux**. Si l'on ne retient que les personnes qui se sont effectivement – et personnellement – servies d'Internet, la proportion reste de 50% (on enlève celles qui disent ne pas utiliser Internet au travail ou à leur domicile, même si elles ont une connexion).

Ces chiffres expriment la réalité selon laquelle la Toile a commencé à véritablement entrer dans les mœurs. Internet apparaît bien comme un service de plus en plus indispensable pour une bonne partie de la population, même si, nous allons le voir, des inégalités catégorielles persistent.

Tableau 56
Les Internauteux : pourcentage de personnes disposant d'une connexion chez elles, au travail ou sur leur lieu d'études, ou qui se sont déjà connectées dans un lieu public

(en %)

	juin 2000	juin 2001	juin 2002	juin 2003			juin 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Dispose d'une connexion Internet au domicile	14	19	23	30	40	31	35	49	36
Dispose d'une connexion Internet sur son lieu de travail ou d'études.....	15	17	nd	22	72	27	27	79	32
S'est déjà connecté à Internet dans un lieu public...	Nd	11	nd	13	35	16	17	28	17
"Internauteux"	-	33	-	45	87	49	52	92	56

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

nd : non disponible, la question n'ayant pas été posée l'année considérée.

Lecture : En juin 2004, 35% des 18 ans et plus disposent d'une connexion à leur domicile, 27% sont connectés sur leur lieu de travail ou d'études et 17% ont déjà accédé au Web dans un lieu public. Globalement, 52% des 18 ans et plus peuvent être considérés comme des "internautes", qu'ils soient connectés chez eux, sur leur lieu de travail, sur leur lieu d'études ou qu'ils se soient déjà connectés dans un lieu public.

Toujours est-il que, d'une année sur l'autre, la proportion d'individus qui disposent d'un accès à Internet a fortement progressé, passant de 49% à 56%, soit un gain de 7 points. Cette progression est imputable non seulement à la diffusion d'Internet dans les foyers, mais également à son développement dans les entreprises, les administrations, les écoles et les universités. **Internet se diffuse donc de manière globale dans l'ensemble de la société française.**

Le Tableau 57 montre par ailleurs que les personnes qui sont équipées non seulement d'un téléphone fixe, mais également d'un téléphone mobile, disposent, plus souvent qu'en moyenne, d'un accès à Internet, que ce soit à leur domicile ou sur leur lieu de travail (ou d'étude). Par contre, les personnes qui ne disposent que d'un mobile ont évidemment moins souvent accès à Internet à domicile, puisque, dans la majorité des cas, il faut disposer d'une ligne de téléphone fixe pour se connecter à la Toile.

Tableau 57 – Accès à Internet, selon l'équipement en téléphone fixe ou mobile

	A accès à Internet à domicile	A accès à Internet au travail	A accès à Internet à domicile ou au travail
Est équipé d'un téléphone fixe <u>et</u> d'un téléphone mobile...	55	40	67
Est équipé d'un téléphone fixe seulement.....	19	17	28
Est équipé d'un téléphone mobile seulement.....	7	35	38
Ne dispose d'aucun téléphone (ni fixe, ni mobile).....	4	25	25
Ensemble	36	32	50

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 55% des personnes disposant d'un téléphone mobile et d'un téléphone fixe sont également équipés d'une connexion à Internet à domicile.

b) Pourtant, les inégalités d'accès à Internet restent élevées

Malgré ces signes de diffusion, **les inégalités d'accès à Internet n'ont quasiment pas évolué en un an** (Tableau 58). En effet, les écarts en fonction de l'âge se sont maintenus, de même que ceux relatifs au niveau de diplôme ou aux catégories sociales. Seules les inégalités entre l'Ile de France et les communes rurales se sont réduites. Car, si les groupes qui étaient « en retard » l'année dernière se sont davantage connectés cette année, ceux qui étaient « en avance » en ont profité pour faire de même. Finalement, les écarts se sont plus ou moins maintenus. Signalons tout de même trois évolutions importantes : les travailleurs

indépendants (leur taux d'accès à Internet a progressé de +18 points, contre +7 points en moyenne), les ouvriers (+11 points), les habitants de communes rurales (+10 points).

Ces résultats rappellent que la problématique du « fossé numérique » doit rester présente dans les esprits. **Certes, les inégalités numériques ont assez nettement diminué ces dernières années, mais 2004 ne confirme pas la tendance.**

Tableau 58
Proportion de personnes disposant d'une connexion chez elles, au travail ou sur leur lieu d'études, ou qui se sont déjà connectées dans un lieu public

<i>(en %)</i>		Jun 2003	Jun 2004	Evolution 2003-2004
Sexe	Homme.....	53	60	+ 7
	Femme.....	46	52	+ 6
Age	12 - 17 ans.....	87	92	+ 5
	18 - 24 ans.....	76	84	+ 8
	25 - 39 ans.....	61	68	+ 7
	40 - 59 ans.....	49	58	+ 9
	60 - 69 ans.....	14	23	+ 9
	70 ans et plus.....	(6)	(6)	=
Diplôme	Aucun, Cep.....	13	17	+ 4
	Bepc.....	43	48	+ 5
	Bac.....	62	71	+ 9
	Diplôme du supérieur.....	83	85	+ 2
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	87	92	+ 5
Profession	Indépendant.....	48	66	+ 18
	Cadre supérieur.....	89	94	+ 5
	Profession intermédiaire.....	77	83	+ 6
	Employé.....	52	59	+ 7
	Ouvrier.....	39	50	+ 11
	Reste au foyer.....	28	31	+ 3
	Retraité.....	9	15	+ 6
	Elève – étudiant.....	85	89	+ 4
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	31	39	+ 8
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	35	44	+ 9
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	50	51	+ 1
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	63	71	+ 8
	Supérieurs à 3 100 €.....	79	85	+ 6
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	40	50	+ 10
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	46	52	+ 6
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	43	52	+ 9
	Plus de 100 000 habitants.....	54	61	+ 7
	Paris et aggl. parisienne.....	67	65	- 2
Ensemble de la population.....		49	56	+ 7

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : en 2004, 92 % des 12-17 ans disposent d'une connexion à leur domicile, sur leur lieu d'études ou qu'ils se sont déjà connectés dans un lieu public, contre 56 % des Français en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

Précisons également que, parmi les personnes qui ne se sont jamais connectées à Internet, 47% ont plus de 60 ans, 82% n'ont pas le Bac et 50% disposent de moins de 1 500 € mensuels dans leur foyer (Tableau 59).

Tableau 59
Structure de la population selon son usage d'Internet

<i>(en %)</i>		Population disposant d'une connexion chez elle, au travail ou sur son lieu d'études ou qui s'est déjà connecté dans un lieu public	Population ne disposant pas de connexion Internet chez elle, au travail ou sur son lieu d'études et qui ne s'est jamais connectée dans un lieu public	Pour comparaison : ensemble de la population
Sexe	Homme	52	43	48
	Femme	48	57	52
Age	12 - 17 ans	15	(2)	9
	18 - 24 ans	18	4	12
	25 - 39 ans	29	18	24
	40 - 59 ans	32	29	30
	60 - 69 ans	5	19	11
	70 ans et plus	(2)	28	13
Diplôme	Aucun, Cep	7	44	23
	Bepc	28	38	33
	Bac	18	9	15
	Diplôme du supérieur	31	7	20
	Individu âgé de 12 à 17 ans	15	2	9
Profession	Indépendant	5	4	5
	Cadre supérieur	11	(1)	7
	Profession intermédiaire	18	5	12
	Employé	17	15	16
	Ouvrier	12	15	13
	Reste au foyer	6	16	10
	Retraité	6	41	21
	Elève – étudiant	25	(4)	16
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	9	18	13
	Compris entre 900 et 1 500 €	19	32	25
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	23	31	26
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	22	12	18
	Supérieurs à 3 100 €	27	6	18
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants	23	29	26
	De 2 000 à 20 000 habitants	16	19	17
	De 20 000 à 100 000 habitants	12	15	13
	Plus de 100 000 habitants	31	25	29
	Paris et aggl. parisienne	18	12	15
Ensemble de la population		100	100	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2004.

Lecture : Les non-diplômés représentent 44% des personnes qui ne disposent pas de connexion Internet et qui ne se sont pas connecté dans un lieu public, alors qu'ils sont 23% dans l'ensemble de la population.

Le Tableau 60 présente **une typologie des lieux de connexion à Internet**. Nous avons distingué quatre groupes :

- Ceux qui disposent à la fois d'un accès à Internet sur leur lieu de travail ou d'étude et à leur domicile : ils représentent 18% de la population et l'on y trouve surtout les jeunes (moins de 25 ans) et les cadres. Ces personnes se connectent également dans les lieux publics.
- Ceux qui ne disposent que d'un accès chez eux : 18% de la population, parmi lesquels on compte surtout des actifs, dans la tranche d'âge 25-60 ans.
- Ceux qui ne disposent que d'une connexion sur leur lieu de travail ou d'études : essentiellement des jeunes et des étudiants. Ils représentent 14% de la population.
- Enfin, ceux qui ne disposent d'aucune connexion : 49% de la population. C'est surtout le cas des seniors, des ouvriers et des femmes au foyer.

Tableau 60
Quatre grands groupes d'utilisateurs d'Internet

<i>(en %)</i>		Dispose d'une connexion à domicile et sur son lieu de travail ou d'études	Dispose d'une connexion à domicile, mais pas sur son lieu de travail ou d'études	Dispose d'une connexion sur son lieu de travail ou d'études, mais pas à domicile	Ne dispose pas de connexion à domicile ni sur son lieu de travail ou d'études	Total (y. c. nsp)
Age	. 12 - 17 ans	39	(9)	40	(12)	100
	. 18 - 24 ans	26	18	25	30	100
	. 25 - 39 ans	21	24	14	40	100
	. 40 - 59 ans	19	23	12	45	100
	. 60 - 69 ans	2	15	(3)	78	100
	. 70 ans et plus	-	(5)	-	92	100
	Profession – Catégorie Sociale	. Indépendant	(21)	(28)	(10)	41
. Cadre supérieur		60	(15)	(15)	(9)	100
. Profession intermédiaire		33	24	(22)	20	100
. Employé		14	20	15	50	100
. Ouvrier		(4)	23	12	60	100
. Reste au foyer		-	22	-	75	100
. Retraité		-	12	-	85	100
. Elève – étudiant		38	12	35	15	100
Connexion dans un lieu public	. Très souvent	(22)	(12)	(39)	(28)	100
	. Quelques fois	28	15	23	32	100
	. Une seule fois	37	(20)	(13)	(29)	100
	. Jamais	15	19	12	53	100
Ensemble de la population		18	18	14	49	100

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 39% des 12-17 ans bénéficient d'une connexion à Internet à la fois sur leur lieu d'étude, mais également chez eux.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

9. Le mode de connexion préféré à Internet

L'idée selon laquelle le micro-ordinateur est l'outil privilégié pour se connecter à Internet se renforce à nouveau cette année. **72% de la population considèrent en effet qu'un ordinateur chez soi est le meilleur terminal d'accès à la Toile**, c'est 4 points de mieux qu'en 2003 et 11 points de mieux qu'en 2001. Le micro-ordinateur semble donc, pour l'instant, à l'abri de la concurrence : un boîtier branché sur la télévision ne recueille que 7% des suffrages, une console de jeux, 2% et le téléphone mobile, 4%.

Tableau 61
Dans l'absolu, quel est le moyen, parmi ceux-ci, qui vous paraît personnellement le meilleur pour vous connecter à Internet ?

(en %)

	Jun 2001	Jun 2003			Jun 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Un micro-ordinateur chez vous.....	61	67	76	68	72	75	72
Un boîtier branché sur votre télévision.....	9	7	3	6	7	4	7
Les moyens proposés dans un lieu public (bibliothèque, cybercafé, etc.).....	6	5	5	5	5	4	4
Un micro-ordinateur sur votre lieu de travail ou d'études.....	4	4	6	4	5	7	6
Un téléphone mobile.....	4	3	6	3	4	8	4
Une console de jeux branchée sur votre télévision.....	2	2	4	2	2	3	2
<i>Ne sait pas</i>	<i>14</i>	<i>12</i>	<i>2</i>	<i>11</i>	<i>6</i>	<i>0</i>	<i>5</i>
Total	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Il est vrai que, pour l'instant, les offres alternatives au micro-ordinateur sont encore marginales. Mettons-nous à la place des consommateurs : peut-on désirer quelque chose qui n'existe pas encore, ou pas de manière totalement aboutie ? A cet égard, l'ordinateur personnel bénéficie de **plusieurs années d'avance** sur les autres technologies. La multiplication des services liés à Internet (photo numérique, musique, vidéo, jeux, information, communication, etc.) conduit également à préférer un **outil polyvalent** qui permette de profiter pleinement des potentialités d'Internet.

Néanmoins, la tendance pourrait s'inverser au fur et à mesure que les offres concurrentes s'affineront. D'ailleurs, **certains terminaux peuvent être complémentaires de l'ordinateur** : les téléphones mobiles de troisième génération n'ont pas pour vocation de se substituer à l'ordinateur, mais plutôt d'offrir une connexion nomade, disponible à tout moment, à tout instant. Il est entendu que les usages d'Internet par le téléphone sont limités. Mais la possibilité de consulter ses *e-mails* ou de surfer à la recherche d'une information précise sont des services qui peuvent intéresser les individus qui se déplacent souvent. On s'en convaincra en observant la proportion élevée de cadres qui se connectent dans les cyber-cafés, alors même qu'ils disposent d'une connexion chez eux ou à leur travail : ils se sont habitués à cet outil et ne peuvent plus s'en passer, même lorsqu'ils sont en dehors de leur bureau ou de leur domicile. Pour certaines catégories de la population, les terminaux nomades (téléphone mobile, agendas électroniques, etc.) seront de plus en plus utiles. Pas nécessairement concurrents de l'ordinateur, mais complémentaires.

Quoi qu'il en soit, pour les internautes eux-mêmes, l'ordinateur reste l'outil privilégié : dans les groupes fortement consommateurs d'Internet, l'ordinateur est, plus souvent qu'en moyenne, désigné comme le meilleur moyen de se connecter (Tableau 62).

Tableau 62
Dans l'absolu, quel est le moyen, parmi ceux-ci, qui vous paraît personnellement le meilleur pour vous connecter à Internet ?

<i>(en %)</i>		Un micro-ordinateur chez vous	Un boîtier branché sur votre télévision	Les moyens proposés dans un lieu public (bibliothèque, cybercafé, etc.)	Un micro-ordinateur sur votre lieu de travail ou d'études	Un téléphone mobile	Une console de jeux branchée sur votre télévision	Total (yc nsp)
Sexe	Homme	73	7	4	5	4	(2)	100
	Femme	71	6	5	6	5	(2)	100
Age	12 - 17 ans	75	(4)	(4)	(7)	(8)	(3)	100
	18 - 24 ans	76	(4)	(4)	(6)	(5)	(4)	100
	25 - 39 ans	79	(5)	(3)	7	(3)	(1)	100
	40 - 59 ans	76	7	5	6	(3)	(1)	100
	60 - 69 ans	63	(10)	(6)	(5)	(3)	(2)	100
	70 ans et plus	52	(9)	(6)	(2)	(7)	(2)	100
Diplôme	Aucun, Cep	59	8	6	(3)	(4)	(3)	100
	Bepc	72	8	5	5	4	(2)	100
	Bac	78	(5)	(3)	(9)	(3)	(1)	100
	Diplôme du supérieur	80	(5)	(2)	7	(4)	(2)	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans	75	(4)	(4)	(7)	(8)	(3)	100
Profession	Indépendant	82	(5)	(3)	(6)	(5)	(0)	100
	Cadre supérieur	81	(2)	(1)	13	(2)	(1)	100
	Profession intermédiaire	83	(4)	(3)	(8)	(1)	(0)	100
	Employé	77	(7)	(3)	(6)	(3)	(1)	100
	Ouvrier	73	(7)	(7)	(6)	(4)	(2)	100
	Reste au foyer	63	(9)	(7)	(3)	(7)	(3)	100
	Retraité	57	10	(6)	(2)	(5)	(2)	100
	Elève – étudiant	75	(4)	(4)	(6)	(7)	(4)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	62	(4)	(7)	(6)	(6)	(2)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	67	6	8	(5)	(4)	(3)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	73	(8)	(4)	(6)	(4)	(1)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	75	(6)	(4)	(7)	(5)	(2)	100
	Supérieurs à 3 100 €	79	(7)	(1)	(7)	(4)	(1)	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants	75	6	(4)	(5)	(4)	(2)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	65	10	(5)	(8)	(6)	(2)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	66	(7)	(6)	(5)	(4)	(2)	100
	Plus de 100 000 habitants	73	7	(4)	(4)	(4)	(2)	100
	Paris et agglo. parisienne	77	(2)	(4)	(7)	(4)	(2)	100
Ensemble de la population	72	7	4	6	4	2	100	

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 76% des 18-24 ans pensent que, dans l'absolu, le moyen le meilleur pour se connecter à Internet est un micro-ordinateur chez soi, contre 72% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

10. Les différents usages d'Internet

a) Téléchargement gratuit de musique, de vidéo ou de logiciels

La proportion d'internautes ayant déjà téléchargé de la musique, des logiciels ou des films vidéos sur Internet se maintient cette année : **31% des internautes ont déjà utilisé les réseaux *peer-to-peer* tels que Kazaa ou e-Mule**. Ce chiffre correspond à 8,5 millions d'individus... Ce ne sont cependant pas tous des « pirates », puisque, en toute rigueur, certains ont peut-être téléchargé ou échangé de la musique ou des logiciels libres de droits, donc ne contrevenant pas à la loi protégeant la propriété intellectuelle.

Tableau 63
Avez-vous déjà téléchargé gratuitement, à partir d'Internet, de la musique, des films ou les logiciels, en utilisant les réseaux dits pair-à-pair (ou peer to peer), tels que Kazaa ou e-mule ?

- Champ : personnes qui se sont déjà connectées à Internet à leur domicile, au travail ou à l'école, ou dans un lieu public -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	30	31	30	31	33	31
Non.....	66	66	66	67	65	67
Je n'en ai jamais entendu parlé.....	4	3	4	2	3	2
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0	0	0	0
Total.....	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

L'information importante de cette année est la **stabilisation de ce comportement** : 31% des internautes en juin 2004, de même que 30% en juin 2003. Ces chiffres sont à mettre en relation avec les estimations de la Fédération internationale de l'industrie phonographique (IFPI), selon lesquelles le nombre de fichiers musicaux disponibles dans le monde sur les réseaux *peer-to-peer* serait passé de 1 milliard en avril 2003 à 800 millions en janvier 2004. En France, la pratique du « piratage » reste importante, mais semble se tasser. Peut-être les récentes menaces de poursuites judiciaires des contrevenants sont-elles en train de porter leurs fruits ?

D'ailleurs, on enregistre une **baisse sensible des intentions de recourir aux réseaux *peer-to-peer*** : 12% des internautes n'ayant jamais téléchargé de musique, des films ou des logiciels se déclarent prêts à le faire dans les douze prochains mois ; la proportion était de 15% l'an dernier.

Tableau 64
Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

- Champ : internautes n'ayant jamais utilisé les réseaux dits « pair-à-pair » -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	15	16	15	11	16	12
Non.....	79	76	79	85	81	85
<i>Ne sait pas</i>	6	8	6	3	3	3
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Rappelons enfin que **le *peer-to-peer* touche toutes les classes sociales** (Tableau 65) : 32% des cadres supérieurs qui disposent d'une connexion à Internet s'y adonnent, de même que 35% des personnes percevant plus 3 100 € mensuels et 32% des diplômés du supérieur. Au demeurant, cette pratique concerne principalement les 18-24 ans (49%) et les étudiants (42%).

Tableau 65

Avez-vous déjà téléchargé gratuitement, à partir d'Internet, de la musique, des films ou les logiciels, en utilisant les réseaux dits pair-à-pair (ou peer to peer), tels que Kazaa ou e-mule ?

- Champ : personnes qui se sont déjà connectées à Internet à leur domicile, au travail ou à l'école, ou dans un lieu public -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc ignore pair-à-pair)
Sexe	Homme.....	37	61	100
	Femme.....	24	73	100
Age	12 - 17 ans.....	33	65	100
	18 - 24 ans.....	49	49	100
	25 - 39 ans.....	32	65	100
	40 - 59 ans.....	21	76	100
	60 - 69 ans.....	(5)	95	100
	70 ans et plus.....	(15)	(85)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(26)	71	100
	Bepc.....	30	67	100
	Bac.....	32	64	100
	Diplôme du supérieur.....	32	68	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	33	65	100
Profession	Indépendant.....	(21)	77	100
	Cadre supérieur.....	32	66	100
	Profession intermédiaire.....	31	68	100
	Employé.....	20	76	100
	Ouvrier.....	35	62	100
	Reste au foyer.....	(28)	69	100
	Retraité.....	(12)	88	100
	Elève – étudiant.....	42	56	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	39	58	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	30	66	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	29	68	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	27	72	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	35	63	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	25	71	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	27	71	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	34	63	100
	Plus de 100 000 habitants.....	35	64	100
	Paris et aggl. parisienne.....	34	64	100
Ensemble de la population.....		31	67	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 49% des 18-24 ans internautes ont déjà téléchargé gratuitement, à partir d'Internet, de la musique, des films ou des logiciels, en utilisant les réseaux dits pair-à-pair, contre 31% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

b) Messagerie instantanée

Alors que la pratique du *peer-to-peer* semble se stabiliser, l'usage de la messagerie instantanée se développe cette année, passant de 35% à 39% des internautes. Car Internet est non seulement un moyen de se divertir, de rechercher des informations, mais également un instrument de télécommunications. Le succès du mail, du *chat* ou des forums de discussion en sont les meilleurs exemples.

D'ailleurs, le *chat* est pratiqué dans toutes les couches de la population (Tableau 67). Bien sûr, les jeunes sont plus « mordus » que les adultes (57% des adolescents connectés à Internet, contre 36% des 18 ans et plus), mais cette pratique est aussi répandue chez les hommes que chez les femmes, parmi les diplômés et les non-diplômés, et davantage parmi les bas revenus (52%) que parmi les hauts revenus (28%).

Tableau 66
Sur Internet, avez-vous déjà utilisé des services de messagerie instantanée appelée parfois « chat » (comme ICQ, Microsoft Messenger, AIM...)?

- Champ : personnes qui se sont déjà connectées à Internet à leur domicile, au travail ou à l'école, ou dans un lieu public -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	33	48	35	36	57	39
Non	62	49	60	62	41	58
Je n'en ai jamais entendu parlé	5	3	5	3	2	3
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Tableau 67
Sur Internet, avez-vous déjà utilisé des services de messagerie instantanée appelée parfois « chat »
(comme ICQ, Microsoft Messenger, AIM...) ?

- Champ : personnes qui se sont déjà connectées à Internet à leur domicile, au travail ou à l'école, ou dans un lieu public -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc ignore la messagerie instantanée)
Sexe	Homme.....	40	57	100
	Femme.....	38	59	100
Age	12 - 17 ans.....	57	41	100
	18 - 24 ans.....	64	34	100
	25 - 39 ans.....	37	59	100
	40 - 59 ans.....	20	79	100
	60 - 69 ans.....	(14)	80	100
	70 ans et plus.....	0	(100)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(33)	61	100
	Bepc.....	38	58	100
	Bac.....	39	59	100
	Diplôme du supérieur.....	32	66	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	57	41	100
Profession	Indépendant.....	(28)	70	100
	Cadre supérieur.....	30	69	100
	Profession intermédiaire.....	26	73	100
	Employé.....	39	56	100
	Ouvrier.....	37	61	100
	Reste au foyer.....	(34)	62	100
	Retraité.....	(9)	85	100
	Elève – étudiant.....	62	36	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	52	44	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	44	53	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	45	52	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	32	66	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	28	68	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	31	66	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	35	63	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	43	54	100
	Plus de 100 000 habitants.....	44	53	100
	Paris et aggl. parisienne.....	41	57	100
Ensemble de la population.....		39	58	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 64% des 18-24 ans internautes ont déjà utilisé des services de messagerie instantanée, contre 39% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Précisons encore que les intentions déclarées d'utiliser la messagerie instantanée sont en augmentation d'une année sur l'autre. Parmi les internautes n'ayant jamais utilisé la messagerie instantanée, 10% envisagent de le faire dans les 12 prochains mois (la proportion était de 6% en 2003).

Tableau 68
Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

- Champ : internautes n'ayant jamais utilisé la messagerie instantanée -

(en %)

	Juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	6	9	6	9	20	10
Non	89	84	88	88	76	86
<i>Ne sait pas</i>	5	7	6	4	4	4
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

11. Internet est-il un bon outil pour...

a) ... *Se faire des amis, entretenir des relations ?*

Les aspects de convivialité et de sociabilité sont de plus en plus souvent mis en avant par les Français pour décrire Internet. L'envoi de courriels est une pratique courante des internautes, deux sur cinq utilisent d'ailleurs la messagerie instantanée... On ne sera donc pas surpris de constater que, **pour 38% de la population, Internet est un bon outil pour se faire des amis ou entretenir des relations.** Les plus convaincus sont les utilisateurs les plus réguliers d'Internet : les 12-40 ans, les étudiants et les cadres supérieurs.

Tableau 69
D'une façon générale, pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour se faire des amis, entretenir des relations ?

Champ : ensemble de la population

(en %)

	Jun 2001	juin 2003			juin 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	29	32	55	34	36	62	38
Non.....	65	64	44	62	61	38	59
<i>Ne sait pas</i>	6	4	1	4	3	0	3
Total.....	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Tableau 70
D'une façon générale, pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour se faire des amis, entretenir des relations ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	42	56	100
	Femme.....	36	62	100
Age	12 - 17 ans.....	62	38	100
	18 - 24 ans.....	46	53	100
	25 - 39 ans.....	48	50	100
	40 - 59 ans.....	31	67	100
	60 - 69 ans.....	28	68	100
	70 ans et plus.....	23	67	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	29	65	100
	Bepc.....	35	63	100
	Bac.....	37	60	100
	Diplôme du supérieur.....	44	54	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	62	38	100
Profession	Indépendant.....	34	66	100
	Cadre supérieur.....	46	54	100
	Profession intermédiaire.....	39	60	100
	Employé.....	39	59	100
	Ouvrier.....	38	59	100
	Reste au foyer.....	31	65	100
	Retraité.....	26	67	100
	Elève – étudiant.....	57	43	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	42	54	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	37	59	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	43	56	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	40	59	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	40	59	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	35	64	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	36	62	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	40	55	100
	Plus de 100 000 habitants.....	40	56	100
	Paris et aggl. parisienne.....	42	55	100
Ensemble de la population.....		38	59	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 46% des 18-24 ans pensent qu'Internet est un bon outil pour se faire des amis, entretenir des relations, contre 38% en moyenne.

b) ... Accomplir des formalités administratives ou fiscales ?

69% de la population considèrent qu'Internet est un bon outil pour accomplir des formalités administratives ou fiscales. Le chiffre est surprenant par son ampleur, d'autant que tout le monde n'a pas encore accès à Internet. Autrement dit, les non-internautes s'imaginent aussi que cet outil doit être pratique en la matière : 61% des personnes n'ayant pas accès à Internet l'admettent. Quelle que soit la classe sociale, le niveau de revenu, l'âge ou le diplôme, une majorité de nos concitoyens partagent cet avis, même les adolescents ou les plus de 70 ans !

Tableau 71
Pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour accomplir des formalités administratives ou fiscales ?
 Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus

(en %)

	Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	70	51	69
Non.....	26	44	28
<i>Ne sait pas</i>	4	5	4
Total	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

Sans doute les Français sont-ils convaincus qu'Internet leur permettra de simplifier leurs démarches avec l'administration, qu'ils jugent parfois trop complexes. Internet permet en effet d'obtenir aisément de nombreuses informations sans avoir besoin de se déplacer ou de téléphoner. Peut-être tous nos concitoyens ne sont-ils pas encore disposés à effectuer des démarches administratives complexes par Internet, telles que la déclaration des revenus ou le paiement en ligne de ses impôts. Mais le taux atteint ici (69%) peut être vu comme un signe encourageant dans les projets d'informatisation d'une partie croissante des services rendus aux usagers par l'administration.

Tableau 72

Pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour accomplir des formalités administratives ou fiscales ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	70	27	100
	Femme.....	67	28	100
Age	12 - 17 ans.....	51	44	100
	18 - 24 ans.....	77	21	100
	25 - 39 ans.....	78	20	100
	40 - 59 ans.....	73	24	100
	60 - 69 ans.....	65	30	100
	70 ans et plus.....	49	42	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	59	34	100
	Bepc.....	69	27	100
	Bac.....	75	23	100
	Diplôme du supérieur.....	82	17	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	51	44	100
Profession	Indépendant.....	72	(27)	100
	Cadre supérieur.....	82	(18)	100
	Profession intermédiaire.....	80	18	100
	Employé.....	77	21	100
	Ouvrier.....	70	27	100
	Reste au foyer.....	65	29	100
	Retraité.....	58	36	100
	Elève – étudiant.....	60	35	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	60	32	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	66	30	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	71	26	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	73	25	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	79	20	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	67	30	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	66	32	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	67	28	100
	Plus de 100 000 habitants.....	69	26	100
	Paris et aggl. parisienne.....	74	21	100
Ensemble de la population.....		69	28	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 77% des 18-24 ans pensent qu'Internet est un bon outil pour accomplir des formalités administratives ou fiscales, contre 69% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

c) ... *Faciliter la vie quotidienne ?*

Les Français en sont de plus en plus convaincus : **Internet est utile dans la vie quotidienne. 56% partagent cette opinion**, c'est 8 points de mieux qu'en 2003 !

Tableau 73
Pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour faciliter la vie quotidienne ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus

(en %)

	juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	46	63	48	55	63	56
Non	51	34	49	43	36	42
<i>Ne sait pas.....</i>	3	3	3	2	1	2
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Une personne sur deux s'est déjà connectée et une part grandissante de la population commence à mesurer l'intérêt de cet outil, y compris parmi les gens qui ne se sont jamais encore connectés (42% d'entre eux pensent d'ailleurs qu'Internet est utile dans la vie de tous les jours). Ce média rentre petit à petit dans le quotidien de chacun et ceux qui n'en sont pas encore familiers en entendent parler autour d'eux : lorsqu'un produit atteint un tel niveau de diffusion, le bouche à oreille joue pleinement. Même au sein des groupes les plus dubitatifs, la proportion d'individus qui pensent qu'Internet est utile ne descend jamais en dessous de 34% (par exemple parmi les plus de 70 ans).

Tableau 74
Pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour faciliter la vie quotidienne ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	58	40	100
	Femme.....	54	44	100
Age	12 - 17 ans.....	63	36	100
	18 - 24 ans.....	62	36	100
	25 - 39 ans.....	68	32	100
	40 - 59 ans.....	55	43	100
	60 - 69 ans.....	45	51	100
	70 ans et plus.....	34	60	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	39	55	100
	Bepc.....	55	44	100
	Bac.....	63	36	100
	Diplôme du supérieur.....	68	32	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	63	36	100
Profession	Indépendant.....	55	44	100
	Cadre supérieur.....	74	26	100
	Profession intermédiaire.....	64	36	100
	Employé.....	59	39	100
	Ouvrier.....	55	42	100
	Reste au foyer.....	49	47	100
	Retraité.....	40	55	100
	Elève – étudiant.....	65	35	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	49	47	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	48	49	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	60	39	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	61	38	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	68	32	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	48	50	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	53	45	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	52	46	100
	Plus de 100 000 habitants.....	58	39	100
	Paris et aggl. parisienne.....	71	26	100
Ensemble de la population.....		56	42	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 62% des 18-24 ans pensent qu'Internet est un bon outil pour faciliter la vie quotidienne, contre 56% en moyenne.

d) ... *Se distraire ?*

Internet est utile pour la vie quotidienne, pour accomplir des formalités administratives, pour rechercher du travail¹², pour faire ses devoirs scolaires... mais également pour se distraire. Tel est l'avis de **60% des enquêtés** (en hausse de 6 points sur un an). Ce chiffre bondit même à 90% chez les adolescents et à 89% chez les 18-24 ans ! Il faut dire que les jeunes passent beaucoup de temps sur ce média. Une enquête américaine réalisée en juin 2003¹³ révèle ainsi que les 13-24 ans disposant d'une connexion à Internet passent désormais davantage de temps à surfer sur Internet qu'à regarder la télévision.

Tableau 75
Pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour se distraire ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus

(en %)

	juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	51	87	54	57	90	60
Non.....	47	12	43	40	10	38
<i>Ne sait pas....</i>	3	1	3	3	0	2
Total.....	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

En fait, le sentiment qu'Internet est un bon moyen pour se distraire est majoritaire dans tous les groupes de la population, sauf chez les plus de 60 ans (32-43% d'entre eux le pensent tout de même).

¹² Voir l'enquête de 2001 sur le sujet : R. Bigot, *Le baromètre de la diffusion des nouvelles technologies en France*, Collection des rapports du Crédoc, n°220, novembre 2001. Notre enquête indiquait que 61% des Français estimaient qu'Internet est un bon moyen pour trouver des offres d'emploi.

¹³ Enquête réalisée par Harris Active et Teenage Research auprès d'un échantillon de 2618 individus disposant d'une connexion à Internet.

Tableau 76

Pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour se distraire ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	64	34	100
	Femme.....	56	41	100
Age	12 - 17 ans.....	90	(10)	100
	18 - 24 ans.....	89	11	100
	25 - 39 ans.....	70	29	100
	40 - 59 ans.....	51	48	100
	60 - 69 ans.....	43	53	100
	70 ans et plus.....	32	60	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	44	51	100
	Bepc.....	57	41	100
	Bac.....	63	36	100
	Diplôme du supérieur.....	68	31	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	90	(10)	100
Profession	Indépendant.....	55	45	100
	Cadre supérieur.....	54	45	100
	Profession intermédiaire.....	63	37	100
	Employé.....	66	33	100
	Ouvrier.....	62	36	100
	Reste au foyer.....	54	42	100
	Retraité.....	38	56	100
	Elève – étudiant.....	88	12	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	57	38	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	58	39	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	65	33	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	63	36	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	60	39	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	56	43	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	56	42	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	59	38	100
	Plus de 100 000 habitants.....	63	34	100
	Paris et aggl. parisienne.....	67	30	100
Ensemble de la population.....		60	38	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 89% des 18-24 ans pensent qu'Internet est un bon outil pour se distraire, contre 60% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

e) ... *Suivre des formations ?*

Depuis trois années que nous suivons cette question, les résultats progressent régulièrement : aujourd'hui, **près d'une personne sur deux estime qu'Internet est un bon outil pour suivre des formations** : 47% exactement, soit 3 points de mieux qu'en 2003 et 6 points de plus qu'en 2001. Cette information confirme, si besoin était, que **les Français voient dans Internet un outil polyvalent**, permettant non seulement de se distraire, de travailler, de communiquer, mais également de se former.

Tableau 77
Pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour suivre des formations ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus

(en %)

	juin 2001	juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	41	42	63	44	45	64	47
Non.....	48	51	34	50	49	33	48
<i>Ne sait pas....</i>	<i>12</i>	<i>7</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>6</i>	<i>3</i>	<i>5</i>
Total	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Ce sont les adolescents qui sont les plus convaincus de l'intérêt du Net dans ce cas (64%, contre 45% des adultes). Mais peut-être le plus intéressant est-il de constater que cette opinion est presque aussi répandue chez les non-diplômés que chez les diplômés du supérieur (respectivement 43% et 48%), comme si les premiers voulaient voir dans le média une opportunité de donner une seconde chance à ceux qui réussissent moins bien dans les filières d'enseignement classique.

Tableau 78

Pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour suivre des formations ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	47	48	100
	Femme.....	46	48	100
Age	12 - 17 ans.....	64	33	100
	18 - 24 ans.....	43	52	100
	25 - 39 ans.....	48	48	100
	40 - 59 ans.....	48	48	100
	60 - 69 ans.....	43	49	100
	70 ans et plus.....	37	53	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	43	49	100
	Bepc.....	44	50	100
	Bac.....	47	48	100
	Diplôme du supérieur.....	48	48	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	64	33	100
Profession	Indépendant.....	42	53	100
	Cadre supérieur.....	46	54	100
	Profession intermédiaire.....	45	50	100
	Employé.....	51	44	100
	Ouvrier.....	47	49	100
	Reste au foyer.....	47	45	100
	Retraité.....	41	50	100
	Elève – étudiant.....	53	43	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	48	45	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	48	45	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	50	45	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	48	48	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	47	48	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	42	54	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	50	46	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	47	45	100
	Plus de 100 000 habitants.....	46	47	100
	Paris et aggl. parisienne.....	51	44	100
Ensemble de la population.....		47	48	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 43% des 18-24 ans pensent qu'Internet est un bon outil pour suivre des formations, contre 47% en moyenne.

12. Les freins au développement d'Internet

Nous l'avons dit, les prix d'abonnement à Internet, et notamment au haut débit, ont fortement baissé depuis un an. Ces diminutions de prix ont tellement marqué les esprits que **le coût n'est plus cité comme le principal frein à l'utilisation d'Internet** : 17% « seulement » des personnes interrogées évoquent aujourd'hui cette explication, contre 33% en 2003. Ce revirement d'opinion est spectaculaire et concerne toutes les catégories de la population, les hauts comme les bas revenus.

Si le prix des abonnements et des communications téléphoniques est moins critiqué, il n'en va pas de même pour le coût des terminaux d'accès à Internet : **16% des enquêtés pensent que le prix des équipements nécessaires pour se connecter est un frein à la diffusion de ce média**. Ce sentiment est aussi fréquent qu'en 2003.

Tableau 79
Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'Internet ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus

(en %)

	juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Internet est trop compliqué à utiliser	10	4	9	24	9	22
Internet est trop cher à utiliser (abonnement, communications téléphoniques, etc.)	32	49	33	16	28	17
Pour disposer d'Internet, il faut s'équiper d'un matériel coûteux	15	24	16	16	15	16
La qualité du service (temps de réponse, interruptions...) n'est pas satisfaisante	8	10	8	11	18	11
Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne	15	2	14	12	3	11
Internet nécessite d'avoir quelqu'un pour se former	8	3	8	8	6	8
Internet nécessite des équipements qui prennent trop de place dans la maison	2	2	2	2	6	2
Aucun de ces freins	9	5	8	11	17	12
Ne sait pas	2	2	2	1	0	1
Total	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

En fait, ce qu'on reproche le plus cette année à Internet, c'est d'être trop complexe (22%, 13 points de plus en un an). Rappelons que le classement opéré ici par les enquêtés est

relatif : ils devaient choisir une seule réponse dans la liste qui leur était proposée. La montée des choix concernant une réponse précise peut donc parfois tenir, pour beaucoup, à la diminution d'une autre, par effet de vase communicant. Ceci dit, il est vrai que la multiplication des services disponibles sur Internet peut laisser l'utilisateur occasionnel perplexe. Pour visionner certains sites, il est parfois nécessaire de télécharger des logiciels qui ne sont pas nécessairement fournis avec le navigateur. De plus, quelques-uns rivalisent de sophistication visant à séduire leurs visiteurs..., qui s'énervent parfois de la lenteur d'accès à l'information, souvent liée à la multiplication des animations proposées. Certains préfèrent un accès simplifié et rapide aux informations plutôt qu'un environnement surchargé d'images dans lequel on s'oriente comme dans un labyrinthe. En tout état de cause, **Internet nécessite un effort d'adaptation non négligeable** : il faut parfois du temps pour se familiariser avec ce nouvel environnement.

Remarquons encore la **diminution des réponses « Internet n'est pas utile à la vie quotidienne »** (ces citations passent de 14% à 11% en un an) et l'augmentation de la réponse « aucun de ces freins » (de 8 à 12%), qui témoignent conjointement de **l'intérêt croissant pour ce média**.

La hausse des réponses « la qualité du service n'est pas satisfaisante » (+3 points) est peut-être plus surprenante, car elle entre franchement en contradiction avec la diffusion du haut débit en France. Le haut débit permet en effet de naviguer dix, vingt, voire quarante fois plus vite qu'avec une connexion standard. Mais peut-être les utilisateurs souhaitent-ils que l'Internet aille encore plus vite ? Rappelons aussi que certaines offres des opérateurs sont estampillées « haut débit », alors que les connexions ne sont « que » deux fois plus performantes que les connexions établies avec un modem de base.

Quels sont les freins à la diffusion d'Internet mis en avant par chaque groupe de la population (Tableau 80) ?

- Les femmes au foyer, les habitants des communes rurales et les seniors citent, plus souvent qu'en moyenne, la complexité d'Internet.
- Certaines personnes âgées estiment qu'Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne.
- Les jeunes et les diplômés du supérieur considèrent, plus qu'en moyenne, que la qualité du service n'est pas encore suffisante.

Tableau 80

Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'Internet ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus

<i>(en %)</i>		Trop compliqué	Qualité insuffisante	Nécessité des équipements trop encombrants	Abonnement et communications trop chers	Matériel nécessaire trop coûteux	Internet nécessite d'avoir quelque'un pour se former	Internet n'est pas utile	Aucun de ces freins	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	19	12	(2)	17	18	8	11	12	100
	Femme.....	25	10	(2)	18	14	9	11	11	100
Age	12 - 17 ans.....	(9)	18	(6)	28	15	(6)	(3)	17	100
	18 - 24 ans.....	(11)	24	(3)	19	18	(7)	(3)	15	100
	25 - 39 ans.....	13	15	(2)	18	22	8	8	13	100
	40 - 59 ans.....	22	9	(1)	17	16	10	13	12	100
	60 - 69 ans.....	35	(4)	(2)	14	(12)	(9)	18	(6)	100
	70 ans et plus.....	48	(0)	(1)	10	(6)	(6)	19	(6)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	42	(3)	(1)	13	11	(5)	16	6	100
	Bepc.....	23	10	(3)	19	18	8	11	8	100
	Bac.....	13	15	(2)	15	18	9	11	17	100
	Diplôme du supérieur.....	11	18	(1)	17	17	11	8	17	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	9	18	(6)	28	15	(6)	(3)	17	100
Profession	Indépendant.....	(28)	(18)	(1)	(6)	(12)	(9)	(11)	(13)	100
	Cadre supérieur.....	(7)	(20)	(0)	(14)	(19)	(13)	(8)	(20)	100
	Profession intermédiaire.....	(9)	15	(2)	16	22	(8)	12	15	100
	Employé.....	17	11	(2)	20	19	9	10	12	100
	Ouvrier.....	22	(8)	(2)	21	19	(9)	(10)	(9)	100
	Reste au foyer.....	35	(4)	(1)	17	16	(7)	(10)	(8)	100
	Retraité.....	40	(2)	(2)	13	9	7	19	(6)	100
	Elève – étudiant.....	11	23	(4)	22	14	(6)	(3)	17	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	30	(9)	(2)	20	13	(7)	(10)	8	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	28	8	(1)	19	19	(6)	11	8	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	23	10	(4)	17	17	8	10	11	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	17	14	(3)	18	15	10	11	12	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	10	15	(2)	15	18	12	9	18	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	27	14	(3)	16	11	7	12	9	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	21	11	(2)	18	18	9	13	9	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	25	13	(2)	17	15	(6)	11	10	100
	Plus de 100 000 habitants.....	17	10	(1)	20	18	8	11	14	100
	Paris et aggl. parisienne.....	22	9	(3)	14	17	11	(8)	16	100
Ensemble de la population.....		22	11	2	17	16	8	11	12	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 24% des 18-24 ans pensent que la qualité du service est aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'Internet, contre 11% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

13. Le commerce électronique

Le commerce électronique gagne de nouveaux adeptes chaque année. Au fur et à mesure que le nombre d'internautes s'accroît, de plus en plus d'individus se laissent tenter par les achats en ligne ; bon nombre d'entre eux s'inquiètent cependant encore pour la sécurité des paiements. Examinons ces différents points.

a) *Le nombre de cyber-acheteurs, les intentions d'achats.*

17% de la population, soit environ 9 millions de personnes en France, ont acheté, dans les douze derniers mois, des produits ou des services sur Internet. Par rapport à l'enquête de l'année précédente, ces chiffres traduisent une **poursuite, voire une accélération de la vente à distance par le Web.** En effet, en 2003, on comptait environ 7 millions de personnes ayant déjà fait des achats par Internet. Les intentions d'achat sont même un peu plus élevées cette année que l'an dernier : **une personne sur cinq envisage de passer à l'acte dans les douze prochains mois.**

Tableau 81
Avez-vous effectué, dans les 12 derniers mois, des achats par Internet
(livres, disques, voyages, informatique, alimentation, etc.) ?
 - Champ : ensemble de la population -

(en %)

	juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	18	10	17
Non.....	82	90	83
<i>Ne sait pas</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Total	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

Tableau 82
Pensez-vous effectuer vous-même, dans les 12 mois qui viennent, des achats par Internet
(alimentation, livres, disques, informatique, etc.) ?
 - Champ : ensemble de la population -

(en %)

	juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	21	12	20
Non.....	78	85	78
<i>Ne sait pas</i>	2	3	2
Total	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

RAPPEL ANNEES PRECEDENTES

Tableau 83
Pensez-vous que, dans les 12 mois qui viennent, vous effectuerez vous-même des achats par Internet
(livres, disques, voyages, location, alimentation...) ?*
 - Champ : ensemble de la population -

(en %)

	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui, et vous l'avez déjà fait.....	7	13	6	13
Oui, mais vous ne l'avez encore jamais fait	11	6	9	6
Non.....	79	79	83	79
<i>Ne sait pas</i>	3	2	3	2
Total.....	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

* Le libellé a changé entre juin 2001 et juin 2003. Avant, la question était : « Pensez-vous que, dans les deux ans qui viennent, vous effectuerez vous-même des achats par Internet (livres, disques, voyages, location, alimentation...) ? »

Le profil des cyber-consommateurs est toujours assez typé (Tableau 84) : il s'agit principalement de personnes assez jeunes (18-40 ans), diplômées, appartenant aux classes sociales supérieures, disposant de revenus élevés et résidant en Ile-de-France. Peu de changement de ce côté-là. D'ailleurs, le profil de ceux qui envisagent de passer à l'acte dans les douze prochains mois est sensiblement le même (Tableau 85).

Tableau 84

**Avez-vous effectué, dans les 12 derniers mois, des achats par Internet
(livres, disques, voyages, informatique, alimentation, etc.) ?**

- Champ : ensemble de la population -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	21	79	100
	Femme.....	14	86	100
Age	12 - 17 ans.....	(10)	90	100
	18 - 24 ans.....	27	73	100
	25 - 39 ans.....	28	72	100
	40 - 59 ans.....	18	82	100
	60 - 69 ans.....	(4)	96	100
	70 ans et plus.....	(1)	99	100
	Aucun, Cep.....	(5)	95	100
Niveau de diplôme	Bepc.....	12	88	100
	Diplôme.....	24	76	100
	Diplôme du supérieur.....	38	62	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	(10)	90	100
Profession	Indépendant.....	(26)	74	100
	Cadre supérieur.....	49	51	100
	Profession intermédiaire.....	27	73	100
	Employé.....	17	83	100
	Ouvrier.....	13	87	100
	Reste au foyer.....	(11)	89	100
	Retraité.....	(3)	97	100
	Elève – étudiant.....	18	82	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	16	84	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	11	89	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	13	87	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	16	84	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	36	64	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	12	88	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	16	84	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	14	86	100
	Plus de 100 000 habitants.....	19	81	100
	Paris et agglo. parisienne.....	24	76	100
Ensemble de la population.....		17	83	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 27% des 18-24 ans ont effectué, dans les 12 derniers mois, des achats par Internet, contre 17% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 85

Pensez-vous effectuer vous-même, dans les 12 mois qui viennent, des achats par Internet (alimentation, livres, disques, informatique, etc.) ?

- Champ : ensemble de la population -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	24	74	100
	Femme.....	16	82	100
Age	12 - 17 ans.....	(12)	85	100
	18 - 24 ans.....	33	64	100
	25 - 39 ans.....	32	66	100
	40 - 59 ans.....	19	78	100
	60 - 69 ans.....	(7)	92	100
	70 ans et plus.....	(2)	98	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	6	93	100
	Bepc.....	15	84	100
	Bac.....	27	69	100
	Diplôme du supérieur.....	41	57	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	(12)	85	100
Profession	Indépendant.....	(25)	73	100
	Cadre supérieur.....	48	51	100
	Profession intermédiaire.....	30	67	100
	Employé.....	26	72	100
	Ouvrier.....	16	83	100
	Reste au foyer.....	(12)	88	100
	Retraité.....	(5)	95	100
Elève – étudiant.....	21	75	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	17	82	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	14	84	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	16	83	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	21	78	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	38	61	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	14	85	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	17	83	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	17	82	100
	Plus de 100 000 habitants.....	22	75	100
	Paris et aggl. parisienne.....	31	67	100
Ensemble de la population.....		20	78	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 33% des 18-24 ans pensent effectuer, dans les 12 mois qui viennent, des achats par Internet, contre 20% en moyenne.

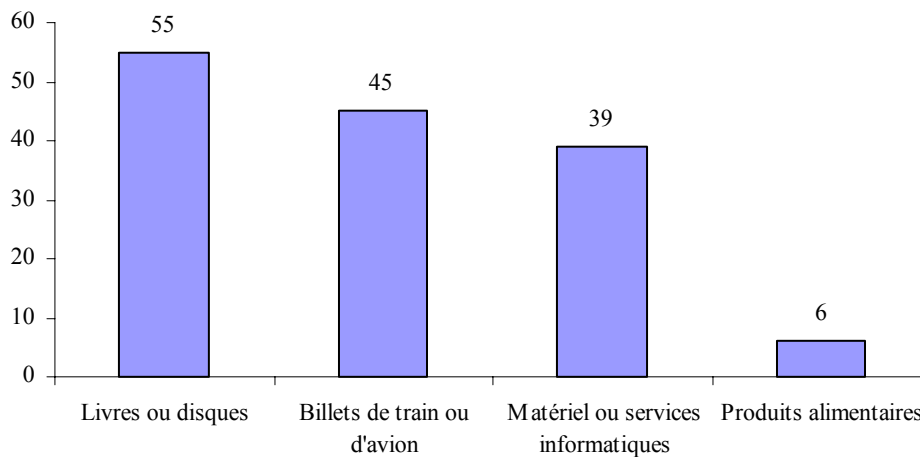
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

b) Les différents types de produits achetés sur Internet

Les produits culturels, tels que les livres ou les disques, arrivent assez nettement en tête : 55% des cyber-consommateurs en ont commandé au cours des douze derniers mois. Viennent ensuite les billets de trains ou d'avion (45%), puis les produits informatiques (39%). Les commandes de produits alimentaires ne concernent qu'une minorité des cyber-consommateurs (6%).

Graphique 7 – Proportion de cyber-consommateurs ayant acheté ces produits sur Internet, ces douze derniers mois

- Champ : individus ayant acheté des produits en ligne dans l'année, soit 17% de la population -



Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

La faiblesse des effectifs concernés par chaque type d'achat nous empêche de caractériser précisément la clientèle spécifique de chaque produit. Dans tous les cas, il s'agit principalement des mêmes groupes : jeunes, aisés, diplômés et Franciliens (voir les tableaux en annexe, pp. 149-152).

c) Les réservations d'hôtel ou de locations pour les vacances

Les réservations d'hôtel ou de locations pour les vacances ne peuvent pas être directement assimilées à de l'achat en ligne, car il n'y a pas toujours de transaction (le versement d'arrhes n'est pas systématique). Néanmoins, il est intéressant de constater que près de **31% des cyber-consommateurs se sont déjà servis d'Internet pour effectuer de telles démarches**. Ce nombre est un peu moins élevé que celui des personnes ayant déjà payé des billets de trains ou d'avion, mais il est loin d'être négligeable.

Tableau 86
Avez-vous effectué par Internet, dans les 12 derniers mois, des réservations d'hôtel ou de locations pour les vacances ?

- Champ : personnes ayant effectué des achats par Internet dans les 12 derniers mois -

(en %)

	juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui	31	(21)	31
Non.....	69	79	69
<i>Ne sait pas</i>	0	0	0
Total	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

d) Les freins au commerce électronique

Depuis trois ans que nous posons la question, la situation n'a pas changé. **Le principal frein au commerce électronique, mis en avant par les Français, concerne la sécurité des paiements** : 45% de nos concitoyens estiment que la sécurité des paiements n'est pas assurée sur Internet. L'an dernier, le chiffre était de 44%. Ce sentiment traverse d'ailleurs l'ensemble du corps social, sans distinction (Tableau 88).

Tableau 87
Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par Internet ?

Champ : ensemble de la population

(en %)

	juin 2001	juin 2003			Juin 2004		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
La sécurité des paiements n'est pas assurée.....	49	44	40	44	46	41	45
On ne peut pas bien voir ou toucher les produits.....	21	22	20	22	20	21	20
On ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière.....	9	10	13	11	11	15	12
Il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner.....	4	5	6	5	6	7	6
Les produits sont plus chers.....	2	2	4	2	2	5	2
Les délais de livraison sont trop longs.....	0	1	1	1	1	0	1
Rien de tout cela ne vous fait hésiter.....	10	14	7	13	12	10	12
Autre.....	Np	Np	4	-	Np	0	-
Ne sait pas.....	3	3	5	3	2	1	2
Total.....	100	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Np : item non proposé aux 18 ans et plus.

Il est étonnant que cette inquiétude persiste, tant il est vrai que la fraude sur Internet épargne plutôt les consommateurs. En effet, le dispositif de la « loi sur la sécurité quotidienne », modifiant le Code monétaire et financier en 2001, permet aux consommateurs constatant un débit frauduleux réalisé à partir de leur Carte Bleue de contester la transaction sur simple déclaration auprès de leur banque. Il reste que certaines études constatent une augmentation des tentatives de fraude à la Carte Bleue sur Internet au cours des années récentes¹⁴. Les médias se font d'ailleurs souvent l'écho des techniques de « piratage » des numéros de Carte Bleue sur le Web. Il reste donc encore du chemin à parcourir pour que la confiance des consommateurs s'installe durablement vis-à-vis de la sécurité des paiements.

Les deux autres freins qui sont mis en avant par les enquêtés sont l'impossibilité de bien voir ou de toucher les produits (20% des citations) et l'incertitude sur l'entreprise qui se cache

¹⁴ Citons, par exemple, l'étude réalisée par la société SSL Epay Security, qui prétend avoir déjoué, au premier semestre 2004, près de 10% de fraudes sur les transactions enregistrées par ses clients, contre 2% en 2000 (<http://84.96.22.16/epaysecurity/rapport1sem2004.html>). A titre de comparaison, le Groupe d'Intérêt Economique Cartes

derrière le site marchand (12%). L'absence de vendeurs pour renseigner n'est citée que par 6% de la population. En tout état de cause, les consommateurs ne croient pas que les produits achetés sur Internet soient plus chers ou que les délais de livraison soient trop longs.

Tableau 88
Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par Internet ?

<i>(en %)</i>		La sécurité des paiements n'est pas assurée	On ne peut pas bien voir ou toucher les produits	On ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière	Il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner	Rien de tout cela ne vous fait hésiter	Total (yc produits plus chers, délais de livraison, nsp)
Sexe	Homme.....	44	19	12	7	12	100
	Femme	46	21	11	6	11	100
Age	12 - 17 ans.....	41	21	15	(7)	(10)	100
	18 - 24 ans.....	54	20	12	(4)	(5)	100
	25 - 39 ans.....	47	18	11	6	12	100
	40 - 59 ans.....	48	20	13	6	10	100
	60 - 69 ans.....	42	26	(11)	(5)	(9)	100
	70 ans et plus.....	33	20	(8)	(9)	21	100
Diplôme	Aucun, Cep	38	22	11	7	14	100
	Bepc	49	20	11	5	10	100
	Bac	50	20	11	(5)	11	100
	Diplôme du supérieur.....	46	19	12	7	12	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	41	21	15	(7)	(10)	100
Profession	Indépendant.....	38	(26)	(17)	(5)	(11)	100
	Cadre supérieur	46	23	(9)	(8)	(11)	100
	Profession intermédiaire.....	51	18	13	(6)	(9)	100
	Employé	53	16	11	(4)	10	100
	Ouvrier	47	20	12	(7)	10	100
	Reste au foyer.....	42	19	(11)	(7)	15	100
	Retraité.....	38	22	10	7	16	100
	Elève – étudiant.....	45	23	13	(6)	(8)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	41	19	(12)	(8)	(11)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	44	19	13	(6)	12	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	45	20	12	7	11	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	53	18	11	(6)	10	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	46	22	12	(6)	11	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants	43	23	11	7	12	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	46	21	12	(6)	11	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	43	21	(9)	(5)	14	100
	Plus de 100 000 habitants.....	47	19	12	6	11	100
	Paris et aggl. parisienne.....	47	17	13	(7)	11	100
Ensemble de la population		45	20	12	6	12	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 54% des 18-24 ans citent comme élément qui fait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par Internet le manque de sécurité des paiements, contre 45% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Bancaires indique que le taux de fraude à la carte bancaire serait d'environ 0,02% (mais ces chiffres ne distinguent pas le taux de fraude spécifique des paiements sur Internet).

14. Le « spam » : la publicité par e-mail non sollicitée

Selon l'institut IDC, le *spam* représenterait près de la moitié des *e-mails* qui s'échangent aujourd'hui dans le monde. Ces publicités ou ces informations non sollicitées inondent les boîtes aux lettres électroniques et pénalisent la productivité des entreprises en obligeant les internautes à faire la chasse aux spams.

En France, plus de deux internautes sur trois ont déjà reçu par e-mail de la publicité ou des informations non sollicitées et qu'ils jugent indésirables. Près d'un internaute sur trois en reçoit même tous les jours.

Tableau 89
Avez-vous déjà reçu par e-mail de la publicité ou des informations que vous n'avez pas sollicitées et que vous jugez indésirables ?

- Champ : personnes qui se sont déjà connectées à Internet à leur domicile, au travail ou à l'école, ou dans un lieu public -

(en %)

	juin 2004		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui, tous les jours ou presque	34	14	31
Oui, une à deux fois par semaine	20	17	19
Oui, mais plus rarement	17	17	17
Jamais	29	53	33
Ne sait pas	0	0	0
Total.....	100	100	100

} 71 } 47 } 67

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

Les personnes les plus touchées sont celles qui se connectent le plus fréquemment à Internet : 61% des diplômés du supérieur reçoivent du spam au moins une fois par semaine, de même que 57-58% des cadres, 58% des titulaires de revenus supérieurs à 3 100 € mensuels et 55-56% des 18-40 ans. Les adolescents sont relativement épargnés (31%), mais nous avons déjà remarqué qu'ils utilisaient relativement moins souvent le courrier électronique pour communiquer.

La relation entre le *spam* et la fréquence d'utilisation d'Internet est indubitable. Par exemple, une personne qui se connecte tous les jours à Internet, non seulement à son domicile, mais

également à son travail, a 61% de chances de recevoir du spam dans la journée, contre 31% de l'ensemble des internautes.

Tableau 90
Proportion d'internautes qui reçoivent du *spam* au moins une fois par semaine

<i>(en %)</i>		Juin 2004
Sexe	Homme.....	50
	Femme.....	49
Age	12 - 17 ans.....	30
	18 - 24 ans.....	56
	25 - 39 ans.....	55
	40 - 59 ans.....	52
	60 - 69 ans.....	47
	70 ans et plus.....	52
Diplôme	Aucun, Cep.....	49
	Bepc.....	47
	Bac.....	53
	Diplôme du supérieur.....	61
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	30
Profession	Indépendant.....	54
	Cadre supérieur.....	58
	Profession intermédiaire.....	57
	Employé.....	49
	Ouvrier.....	46
	Reste au foyer.....	43
	Retraité.....	51
	Elève – étudiant.....	44
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	43
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	52
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	44
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	47
	Supérieurs à 3 100 €.....	58
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	44
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	49
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	47
	Plus de 100 000 habitants.....	52
	Paris et agglo. parisienne.....	54
Ensemble de la population.....		50

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2004

Lecture : 50% des internautes hommes reçoivent du spam au moins une fois par semaine.

Le Tableau 91 montre que non seulement la fréquence de connexion augmente la probabilité de recevoir du spam, mais que le lieu de connexion joue également : les personnes qui se connectent à leur domicile sont plus souvent touchées que celles qui se connectent au travail

ou sur leur lieu d'études. Les individus qui se connectent dans les lieux publics sont moins concernés.

Tableau 91 – Probabilité de recevoir du *spam* au moins une fois par semaine, selon le lieu et la fréquence de connexion à Internet

	<i>(en %)</i>
	Juin 2004
Se connecte à domicile tous les jours	73
Se connecte à domicile une à deux fois par semaine	61
Se connecte sur son lieu de travail ou d'étude tous les jours.....	72
Se connecte sur son lieu de travail ou d'études une à deux fois par semaine.....	47
Se connecte très souvent dans un lieu public	51
Se connecte quelques fois dans un lieu public.....	45
Ensemble des utilisateurs d'Internet.....	50

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2004

Recevoir du *spam* dépend aussi des usages que l'on fait d'Internet. Les personnes qui ont déjà effectué des achats en ligne sont bien évidemment plus sujettes à recevoir de la publicité par *e-mail*. Ce sont des cibles de choix, susceptibles d'effectuer de nouveaux achats et qui font l'objet d'une véritable traque par les différents annonceurs. Notons également que les individus qui pratiquent le peer-to-peer ou la messagerie instantanée ont plus de risques de recevoir des courriels non sollicités. Mais peut-être, dans ce cas, est-ce tout simplement lié au fait que ces individus se connectent plus fréquemment qu'en moyenne.

Tableau 92 – Probabilité de recevoir du *spam* au moins une fois par semaine, selon quelques pratiques d'Internet

	<i>(en %)</i>
	Juin 2004
A déjà réalisé des achats par Internet.....	77
Dispose d'une connexion à haut débit.....	67
Utilise les réseaux peer-to-peer	65
Utilise la messagerie instantanée	72
Ensemble des utilisateurs d'Internet.....	50

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2004

15. Le Wi-fi dans les lieux publics

Deux pour cents de nos concitoyens déclarent s'être déjà connectés à Internet dans un lieu public avec un ordinateur portable, grâce à une connexion sans fil. Ce chiffre est loin d'être négligeable car le Wi-Fi public n'en est qu'à ses balbutiements. Les directives de l'Autorités de Régulation des Télécommunications ouvrant la libéralisation du Wi-Fi public datent d'il y a moins de deux ans. Rappelons cependant que les chiffres présentés ici résultent de déclarations.

Il sera intéressant de suivre l'évolution de l'accès à Internet par ce moyen dans les années à venir. Notons d'ores et déjà que « seulement » 24% de la population déclarent ne pas connaître ces services, signe que l'information en la matière circule très vite.

Tableau 93

Vous est-il arrivé de vous connecter à Internet dans un lieu public (gare, bibliothèque, restaurant, etc.) avec un ordinateur portable, grâce à une connexion sans fil (connexion Wi-fi) ?

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus

	<i>(en %)</i>
Oui, très souvent	0,4
Oui, quelques fois	0,9
Oui, une seule fois	0,6
Non, jamais	73,9
Je ne connais pas ces services	23,9
<i>Ne sait pas</i>	0,2
Total	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2004.

Annexes

1. Lexique des sigles utilisés dans ce rapport

D'année en année, le vocabulaire utilisé dans le secteur des nouvelles technologies ne cesse de s'enrichir... principalement avec des sigles ou des noms parfois un peu barbares, qu'il n'est pas toujours aisé d'identifier. Ce lexique explique la signification des sigles et termes techniques utilisés dans ce rapport. Les termes marqués d'un astérisque sont eux-mêmes commentés dans ce lexique.

ADSL - *Asymmetric Digital Subscriber Line*

L'ADSL est une technologie permettant d'accéder à Internet à haut débit. Le volume d'informations qu'il est possible d'échanger est compris généralement entre 128 et 1024 Kilobits par seconde. Pour comparaison, un modem traditionnel relié à une simple ligne téléphonique fixe permet d'échanger 56 Kilobits par seconde. La force de l'ADSL est que cette ligne peut emprunter le réseau téléphonique classique, moyennant quelques adaptations dans les centraux téléphoniques. Les particuliers doivent simplement s'équiper d'un modem adapté. Le coût global de l'ADSL est donc moins important que s'il fallait installer des nouveaux câbles dans tous les foyers et dans toutes les communes non équipées. Pour autant, l'ADSL n'est pas encore disponible sur l'ensemble du territoire car des transformations matérielles sont encore nécessaires dans plusieurs centraux téléphoniques. De plus, le client ne doit pas se trouver à une distance trop importante du relais téléphonique pour que l'ADSL fonctionne. France Telecom a été la première entreprise à proposer cette offre, mais de nombreux autres opérateurs se sont lancés dans l'aventure, du fait du dégroupage de la boucle locale*.

Dégroupage de la boucle locale

Opération consistant à « libérer » la boucle locale (les derniers kilomètres de fil de cuivre reliant la prise de téléphone du client au central téléphonique). Une fois dégroupée, la ligne peut être utilisée directement par différents opérateurs de télécommunications, et non plus seulement par l'opérateur historique. On distingue le dégroupage total (la ligne est complètement libérée) du dégroupage partiel (c'est seulement au niveau du relais téléphonique que l'opération est effectuée) : dans ce dernier cas, le client doit disposer d'un abonnement auprès de l'opérateur historique

pour avoir accès au téléphone ou à Internet. Tout le monde ne réside pas dans une zone où le dégroupage de la boucle locale est total : de nombreux particuliers doivent ainsi être abonnés à France Télécom pour pouvoir bénéficier des offres concurrentes des autres opérateurs.

FAI - *Fournisseur d'accès à Internet*

Un FAI est une société qui offre la possibilité de se connecter à Internet. Il établit le lien technique entre le réseau mondial et les ordinateurs des particuliers et des entreprises. L'abonnement peut être gratuit ou payant. La connexion peut être de type classique (modem sur la ligne de téléphone) ou haut débit* (ADSL* ou modem-câble*).

GPRS - *General Packet Radio Service*

Le GPRS est une norme de téléphone mobile à large bande (c'est-à-dire permettant d'assurer un important débit d'informations). C'est en réalité une version améliorée du GSM*. A l'origine, le GPRS devait assurer la transition entre le GSM* (deuxième génération de téléphone mobile) et l'UMTS* (troisième génération de téléphone mobile). La mise en place de l'UMTS n'en est aujourd'hui qu'à ses débuts.

GSM - *Global System For Mobile Communication*

Le GSM est une norme de télécommunications utilisée par les téléphones mobiles. Elle a été développée en Europe et n'est utilisable que dans cette zone géographique. Le GSM correspond à la deuxième génération de téléphone mobile.

Haut débit

Ce mode d'accès à Internet s'oppose au bas débit, c'est-à-dire à la connexion téléphonique classique par simple modem (dont le débit maximum est de 56 Kilobits par seconde). Le haut débit est généralement disponible par le câble (ou modem-câble*) ou l'ADSL*. Aujourd'hui, certains fournisseurs d'accès à Internet (FAI*) proposent des abonnements sous le label « haut débit » alors que le volume d'informations échangées n'est que de 128 Kilobits par seconde, soit juste deux fois plus qu'un simple modem. Peut-on vraiment parler de haut débit quand les mêmes FAI* proposent par ailleurs des

liaisons à 512 Kilobits par seconde et que certains de nos voisins européens bénéficient d'abonnements à 2 028 Kilobits par seconde ?

I-mode

Lancée au Japon, cette norme de téléphone mobile est l'équivalent du WAP*, qui permet d'accéder à Internet sur son téléphone mobile. En France, seule la société Bouygues Telecom a lancé ce produit.

Messagerie instantanée (ou « chat »)

C'est un service de messagerie disponible sur Internet. Ce service permet de communiquer en temps réel (comme par le téléphone) et grâce à des messages écrits (comme les *e-mails*). De nombreux services de messagerie coexistent, dont les plus connus sont AIM (AOL Instant Messenger), Windows Messenger et ICQ .

Modem - MODOulateur-DEModulateur

Cet équipement se branche sur un ordinateur (soit en interne, soit en externe). Il permet la conversion des données numériques (utilisées par l'ordinateur) en données analogiques, transportables sur les lignes de téléphone, et vice versa. Il est donc capable d'émettre et de recevoir les données. On l'utilise essentiellement pour se connecter à Internet, mais également pour envoyer des fax.

Modem-câble

Cet équipement est de même nature que le modem*. Il permet en fait de se connecter à un réseau câblé, de la même manière que le modem* permet de se connecter au réseau téléphonique.

MMS - Multimedia Message Service

Le MMS prend en charge des applications multimédias comme les sons, les images ou les vidéos. C'est en quelque sorte une version améliorée du SMS*. Apparu récemment, ce service est encore relativement coûteux pour l'utilisateur en comparaison du SMS*.

MP3 - *MPeg Audio Layer 3*

Il s'agit d'un format de compression pour les fichiers musicaux (plus généralement pour tous les fichiers audio). Pour fixer les idées, on peut stocker l'équivalent de 10 CD musicaux sur un seul CD au format MP3. En outre, la perte de qualité due à la compression des données est minime. Ce format de fichier suscite des inquiétudes des maisons d'éditions de disque, car, dix fois plus légers, les MP3 s'échangent dix fois plus vite sur Internet.

Peer-to-Peer – *Pair-à-pair*

Le *peer-to-peer* est un système d'échange de fichiers (vidéos, photos, musicaux au format MP3*, logiciels, etc.) entre des millions d'Internautes. Sa particularité est de ne pas passer par l'intermédiaire d'un serveur central : c'est un système décentralisé où chaque utilisateur peut se connecter indifféremment sur n'importe quel autre ordinateur. Ainsi, les Internautes peuvent venir se « servir » sur tous les ordinateurs connectés : ces services permettent de mettre en commun des millions de bibliothèques multimédia. Certains réseaux *peer-to-peer* ont été contraints par les éditeurs de mettre la clé sous la porte (Napster par exemple), mais de nombreux concurrents ont pris la relève...

SIM - *Subscriber Identification Module*

La carte SIM est une carte à puce qui se place dans le téléphone mobile : elle contient les informations relatives à l'abonnement de son utilisateur, permettant de faire fonctionner l'appareil (activation, réception et émission d'appels).

SMS - *Short Message Service*

Le SMS est un service permettant de recevoir ou d'émettre des messages écrits courts (avec un maximum de 160 caractères) depuis un téléphone mobile. L'usage veut que l'on nomme « SMS » le message lui-même ; ce dernier est également appelé « texto » ou mini-message.

SMS +

Le SMS + (ou surtaxé) se différencie du SMS* par le fait qu'il est surtaxé par l'opérateur. En plus du prix forfaitaire, un montant prédéterminé (fixé par l'éditeur de services et l'opérateur) est prélevé par l'opérateur. Cette surtaxe est ensuite répartie entre l'opérateur et l'éditeur du service auquel le message a été envoyé. On envoie des SMS+ pour voter lors de certaines émissions télévisées par exemple.

UMTS - *Universal Mobile Telecommunications System*

L'UMTS est associé à la « troisième génération »¹⁵ de téléphone mobile. Il s'agit d'un système de téléphonie mobile qui permet d'échanger de grandes quantités d'informations grâce à son téléphone portable. L'accès à Internet devient ainsi beaucoup plus rapide, facilitant l'échange de fichiers volumineux, tels que des photos ou de la musique. Théoriquement, la capacité de transfert de données peut atteindre 2 mégabits par seconde (2028 Kilobits par seconde), c'est à dire un volume équivalent à ce que l'on a coutume d'appeler le « haut débit », un volume équivalent à 36 fois ce que permet un simple modem relié sur une prise téléphonique. En d'autres termes, l'UMTS permettrait de « surfer » sur Internet aussi vite que sur un ordinateur connecté à l'ADSL* ou à un modem-câble*.

WAP - *Wireless Application Protocol*

Le WAP est un protocole de télécommunications permettant l'accès aux services Internet sur les téléphones mobiles. L'idée est de faire converger le contenu d'Internet sur des systèmes itinérants (téléphones mobiles, agenda électronique...). Ce système a rencontré un succès très mitigé en France. Il a été jugé difficile d'utilisation (Internet est peu lisible sur un écran du mobile), peu intéressant (offre trop réduite), peu performant (interruption de communications trop fréquente) et parfois trop complexe dans son utilisation.

¹⁵ La deuxième génération étant celle qui s'appuie sur la norme GSM*, qui a permis de sortir le téléphone mobile de sa confidentialité.

WiFi - *Wireless Fidelity*

Le WiFi permet d'interconnecter plusieurs ordinateurs sur un réseau sans fil, grâce aux ondes radio, avec des vitesses de transfert très importantes, comparables au haut débit*. Des bornes sont implantées dans des espaces publics (aéroports, trains, cafés, hôtels, etc.) pour offrir un accès à Internet aux possesseurs d'ordinateurs portables. Cette technologie de réseau sans fil permet de relier des ordinateurs distants de plusieurs dizaines de mètres : il arrive ainsi que, dans un immeuble ou dans un quartier, plusieurs ordinateurs sont reliés par un réseau WiFi. Encore peu répandue en France, cette technologie se développe rapidement aux Etats-Unis. Pour les fournisseurs d'accès à Internet (FAI*), cette technologie peut s'avérer dommageable car elle permet de partager un seul abonnement Internet entre plusieurs foyers distincts : une personne s'abonne, s'équipe d'un émetteur WiFi et permet à ses voisins de profiter de sa connexion, moyennant une mutualisation des coûts et des frais de connexion.

2. Tableaux socio-démographiques complémentaires

Tableau 94
Etes-vous abonné, pour cette ligne fixe, chez un seul opérateur ou chez plusieurs opérateurs
(France Telecom, Cégétel, Télé 2, 9 Télécom...)?

- Champ : personnes disposant d'une ligne de téléphonie fixe -

<i>(en %)</i>		Un seul opérateur téléphonique	Plusieurs opérateurs téléphoniques	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	77	23	100
	Femme	74	26	100
Age	12 - 17 ans.....	73	27	100
	18 - 24 ans.....	77	22	100
	25 - 39 ans.....	69	31	100
	40 - 59 ans.....	73	27	100
	60 - 69 ans.....	80	20	100
	70 ans et plus.....	86	14	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	80	20	100
	Bepc.....	77	23	100
	Bac.....	72	28	100
	Diplôme du supérieur.....	70	30	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	73	27	100
Profession	Indépendant.....	74	(26)	100
	Cadre supérieur.....	66	34	100
	Profession intermédiaire.....	72	28	100
	Employé.....	70	30	100
	Ouvrier.....	75	25	100
	Reste au foyer.....	77	23	100
	Retraité.....	82	18	100
	Elève – étudiant.....	76	24	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	79	21	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	79	21	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	77	23	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	76	24	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	63	37	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	77	23	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	73	27	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	77	23	100
	Plus de 100 000 habitants.....	72	28	100
	Paris et agglo. parisienne.....	79	20	100
Ensemble de la population		75	25	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 77% des 18-24 ans, disposant d'une ligne fixe, sont abonnés chez un seul opérateur, contre 75% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 95
Utilisez-vous votre téléphone mobile pour naviguer sur Internet ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	10	90	100
	Femme.....	7	93	100
Age	12 - 17 ans.....	(19)	81	100
	18 - 24 ans.....	17	83	100
	25 - 39 ans.....	7	93	100
	40 - 59 ans.....	(5)	95	100
	60 - 69 ans.....	(3)	97	100
	70 ans et plus.....	(0)	100	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(3)	97	100
	Bepc.....	8	92	100
	Bac.....	(7)	93	100
	Diplôme du supérieur.....	10	90	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	(19)	81	100
Profession	Indépendant.....	(10)	90	100
	Cadre supérieur.....	(10)	90	100
	Profession intermédiaire.....	(7)	93	100
	Employé.....	(8)	92	100
	Ouvrier.....	(5)	95	100
	Reste au foyer.....	(7)	93	100
	Retraité.....	(1)	99	100
	Elève – étudiant.....	17	83	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(10)	90	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	(8)	92	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	(5)	95	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	(11)	89	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	(11)	89	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	(6)	94	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	(9)	91	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	(9)	91	100
	Plus de 100 000 habitants.....	10	90	100
	Paris et aggl. parisienne.....	(8)	92	100
Ensemble de la population.....		8	92	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 17% des 18-24 ans disposant d'un téléphone mobile l'utilisent pour naviguer sur Internet, contre 8% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 96
Utilisez-vous votre téléphone mobile pour consulter vos e-mails ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	8	92	100
	Femme.....	4	96	100
Age	12 - 17 ans.....	(7)	93	100
	18 - 24 ans.....	(10)	90	100
	25 - 39 ans.....	(6)	94	100
	40 - 59 ans.....	(6)	94	100
	60 - 69 ans.....	(3)	97	100
	70 ans et plus.....	(2)	98	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(2)	98	100
	Bepc.....	(6)	94	100
	Bac.....	(9)	91	100
	Diplôme du supérieur.....	(8)	92	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	(7)	93	100
Profession	Indépendant.....	(12)	88	100
	Cadre supérieur.....	(9)	91	100
	Profession intermédiaire.....	(5)	95	100
	Employé.....	(6)	94	100
	Ouvrier.....	(7)	93	100
	Reste au foyer.....	(4)	96	100
	Retraité.....	(2)	98	100
	Elève – étudiant.....	(8)	92	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(8)	92	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	(5)	95	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	(4)	96	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	(9)	91	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	(7)	93	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	(6)	94	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	(4)	96	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	(10)	90	100
	Plus de 100 000 habitants.....	8	92	100
	Paris et aggl. parisienne.....	(5)	95	100
Ensemble de la population.....		6	94	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 8% des hommes disposant d'un téléphone mobile l'utilisent pour consulter des e-mails, contre 6% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 97
Environ combien de SMS envoyez-vous par semaine ?

- Champ : personnes ayant déjà envoyé des SMS *via* leur mobile -

<i>(en %)</i>		Moins de 3 par semaine	De 3 à 10 par semaine	Plus de 10 par semaine	Total (yc nsp)
Sexe	Homme	26	45	29	100
	Femme	27	46	27	100
Age	12 - 17 ans	(5)	45	50	100
	18 - 24 ans	(12)	45	43	100
	25 - 39 ans	35	46	19	100
	40 - 59 ans	42	47	(11)	100
	60 - 69 ans	(51)	(44)	(5)	100
	70 ans et plus	(67)	(33)	(0)	100
Diplôme	Aucun, Cep	(31)	46	(23)	100
	Bepc	28	44	28	100
	Bac	26	52	22	100
	Diplôme du supérieur	37	43	20	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans	(5)	45	50	100
Profession	Indépendant	(32)	(56)	(12)	100
	Cadre supérieur	48	(43)	(8)	100
	Profession intermédiaire	38	43	(19)	100
	Employé	30	47	23	100
	Ouvrier	29	46	25	100
	Reste au foyer	(27)	(49)	(23)	100
	Retraité	(54)	(41)	(5)	100
Elève – étudiant	(8)	45	47	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	(18)	48	34	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	22	48	30	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	29	45	26	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	29	46	25	100
	Supérieurs à 3 100 €	38	37	24	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants	26	45	28	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	30	45	25	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	(24)	50	26	100
	Plus de 100 000 habitants	26	44	30	100
	Paris et agglo. parisienne	27	47	27	100
Ensemble de la population		27	46	28	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 35% des 25-39 ans ayant déjà envoyé des SMS *via* leur mobile en envoient moins de 3 par semaine, contre 27% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 98

Avez-vous un micro-ordinateur à votre domicile ?

<i>(en %)</i>		Oui, un seul	Oui, plusieurs	Non, aucun	Total (yc nsp)
Sexe	Homme	48	8	44	100
	Femme	41	8	50	100
Age	12 - 17 ans	65	(10)	25	100
	18 - 24 ans	54	(10)	36	100
	25 - 39 ans	56	9	35	100
	40 - 59 ans	50	11	39	100
	60 - 69 ans	22	(2)	76	100
	70 ans et plus	(6)	(2)	92	100
Diplôme	Aucun, Cep	19	(2)	79	100
	Bepc	44	6	51	100
	Bac	52	(9)	39	100
	Diplôme du supérieur	60	18	22	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans	65	(10)	25	100
Profession	Indépendant	59	(11)	30	100
	Cadre supérieur	67	(18)	(15)	100
	Profession intermédiaire	58	16	26	100
	Employé	51	(6)	43	100
	Ouvrier	44	(3)	54	100
	Reste au foyer	34	(6)	60	100
	Retraité	15	(3)	82	100
Elève – étudiant	61	12	27	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €	25	(5)	70	100
	Compris entre 900 et 1 500 €	34	(4)	63	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €	46	(5)	48	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €	58	(7)	35	100
	Supérieurs à 3 100 €	60	23	18	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants	41	7	52	100
	De 2 000 à 20 000 habitants	46	(6)	48	100
	De 20 000 à 100 000 habitants	38	(6)	56	100
	Plus de 100 000 habitants	45	10	45	100
	Paris et agglo. parisienne	53	11	35	100
Ensemble de la population		45	8	47	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 54% des 18-24 ans disposent d'un ordinateur à leur domicile (contre 45% en moyenne). 10% en ont deux.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 99
Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur :
Rechercher des informations ?

- Champ : personnes utilisant un micro-ordinateur à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	78	22	100
	Femme.....	74	26	100
Age	12 - 17 ans.....	80	20	100
	18 - 24 ans.....	82	(18)	100
	25 - 39 ans.....	76	24	100
	40 - 59 ans.....	75	25	100
	60 - 69 ans.....	(57)	(43)	100
	70 ans et plus.....	(47)	(53)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	67	(33)	100
	Bepc.....	70	30	100
	Bac.....	73	27	100
	Diplôme du supérieur.....	82	18	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	80	20	100
Profession	Indépendant.....	76	(24)	100
	Cadre supérieur.....	89	(11)	100
	Profession intermédiaire.....	79	21	100
	Employé.....	71	29	100
	Ouvrier.....	69	31	100
	Reste au foyer.....	60	(40)	100
	Retraité.....	55	(45)	100
	Elève – étudiant.....	83	17	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	75	(25)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	67	33	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	68	32	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	77	23	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	84	16	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	72	28	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	76	24	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	75	(25)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	77	23	100
	Paris et aggl. parisienne.....	81	19	100
Ensemble de la population.....		76	24	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 82% des 18-24 ans utilisant un micro-ordinateur à leur domicile s'en servent pour rechercher des informations, contre 76% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 100
Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur :
Echanger des messages (e-mail) ?

- Champ : personnes utilisant un micro-ordinateur à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Oui	non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	64	36	100
	Femme.....	62	38	100
Age	12 - 17 ans.....	55	45	100
	18 - 24 ans.....	70	30	100
	25 - 39 ans.....	67	33	100
	40 - 59 ans.....	61	39	100
	60 - 69 ans.....	(56)	(44)	100
	70 ans et plus.....	(39)	(61)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(47)	53	100
	Bepc.....	54	46	100
	Bac.....	64	36	100
	Diplôme du supérieur.....	76	24	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	55	45	100
Profession	Indépendant.....	57	(43)	100
	Cadre supérieur.....	83	(17)	100
	Profession intermédiaire.....	70	30	100
	Employé.....	57	43	100
	Ouvrier.....	48	52	100
	Reste au foyer.....	59	(41)	100
	Retraité.....	54	(46)	100
	Elève – étudiant.....	63	37	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	61	(39)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	53	47	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	53	47	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	63	37	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	72	28	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	55	45	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	61	39	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	63	37	100
	Plus de 100 000 habitants.....	68	32	100
	Paris et agglo. parisienne.....	67	33	100
Ensemble de la population.....		63	37	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 70% des 18-24 ans utilisant un micro-ordinateur à leur domicile s'en servent pour échanger des messages (e-mail), contre 63% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 101

**Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur :
Jouer à des jeux ?**

- Champ : personnes utilisant un micro-ordinateur à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	64	36	100
	Femme.....	54	46	100
Age	12 - 17 ans.....	90	(10)	100
	18 - 24 ans.....	71	29	100
	25 - 39 ans.....	55	45	100
	40 - 59 ans.....	46	54	100
	60 - 69 ans.....	(45)	(55)	100
	70 ans et plus.....	(50)	(50)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	66	(34)	100
	Bepc.....	60	40	100
	Bac.....	53	47	100
	Diplôme du supérieur.....	46	54	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	90	(10)	100
Profession	Indépendant.....	(39)	61	100
	Cadre supérieur.....	36	64	100
	Profession intermédiaire.....	47	53	100
	Employé.....	58	42	100
	Ouvrier.....	72	28	100
	Reste au foyer.....	60	(40)	100
	Retraité.....	(49)	51	100
	Elève – étudiant.....	81	19	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	69	(31)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	62	38	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	63	37	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	61	39	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	53	47	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	56	44	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	63	37	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	63	37	100
	Plus de 100 000 habitants.....	59	41	100
	Paris et aggl. parisienne.....	58	42	100
Ensemble de la population.....		59	41	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 71% des 18-24 ans utilisant un micro-ordinateur à leur domicile s'en servent pour jouer à des jeux, contre 59% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 102

**Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur :
Classer vos photos numériques, les retoucher, les imprimer ?**

- Champ : personnes utilisant un micro-ordinateur à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	47	53	100
	Femme.....	39	61	100
Age	12 - 17 ans.....	32	68	100
	18 - 24 ans.....	51	49	100
	25 - 39 ans.....	49	51	100
	40 - 59 ans.....	40	60	100
	60 - 69 ans.....	(37)	(63)	100
	70 ans et plus.....	(7)	(93)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(34)	66	100
	Bepc.....	42	58	100
	Bac.....	44	56	100
	Diplôme du supérieur.....	50	50	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	32	68	100
Profession	Indépendant.....	(32)	68	100
	Cadre supérieur.....	52	48	100
	Profession intermédiaire.....	51	49	100
	Employé.....	35	65	100
	Ouvrier.....	47	53	100
	Reste au foyer.....	49	51	100
	Retraité.....	(35)	65	100
Elève – étudiant.....	40	60	100	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(47)	53	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	40	60	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	39	61	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	43	57	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	45	55	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	40	60	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	36	64	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	42	58	100
	Plus de 100 000 habitants.....	47	53	100
	Paris et aggl. parisienne.....	48	52	100
Ensemble de la population.....		43	57	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 51% des 18-24 ans utilisant un micro-ordinateur à leur domicile s'en servent pour classer leurs photos numériques, les retoucher, les imprimer, contre 43% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 103

**Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur :
Téléphoner en passant par Internet?**

- Champ : personnes utilisant un micro-ordinateur à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	11	89	100
	Femme.....	8	92	100
Age	12 - 17 ans.....	(4)	96	100
	18 - 24 ans.....	(10)	90	100
	25 - 39 ans.....	11	89	100
	40 - 59 ans.....	12	88	100
	60 - 69 ans.....	(6)	94	100
	70 ans et plus.....	(7)	(93)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(5)	95	100
	Bepc.....	(8)	92	100
	Bac.....	(11)	89	100
	Diplôme du supérieur.....	14	86	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	(4)	96	100
Profession	Indépendant.....	(10)	90	100
	Cadre supérieur.....	(17)	83	100
	Profession intermédiaire.....	(13)	87	100
	Employé.....	(10)	90	100
	Ouvrier.....	(7)	93	100
	Reste au foyer.....	(8)	92	100
	Retraité.....	(12)	88	100
	Elève – étudiant.....	(5)	95	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(11)	89	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	(5)	95	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	(10)	90	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	(9)	91	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	13	87	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	(6)	94	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	(8)	92	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	(11)	89	100
	Plus de 100 000 habitants.....	12	88	100
	Paris et agglo. parisienne.....	(13)	87	100
Ensemble de la population.....		10	90	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 12% des 40-59 ans utilisant un micro-ordinateur à leur domicile l'utilisent pour téléphoner en passant par Internet, contre 10% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 104

**Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur :
Ecrire du courrier, des articles, un journal personnel ?**

- Champ : personnes utilisant un micro-ordinateur à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	53	47	100
	Femme.....	61	39	100
Age	12 - 17 ans.....	44	56	100
	18 - 24 ans.....	59	41	100
	25 - 39 ans.....	57	43	100
	40 - 59 ans.....	62	38	100
	60 - 69 ans.....	(51)	(49)	100
	70 ans et plus.....	(46)	(54)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(29)	71	100
	Bepc.....	54	46	100
	Bac.....	55	45	100
	Diplôme du supérieur.....	71	29	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	44	56	100
Profession	Indépendant.....	55	(45)	100
	Cadre supérieur.....	70	30	100
	Profession intermédiaire.....	69	31	100
	Employé.....	53	47	100
	Ouvrier.....	39	61	100
	Reste au foyer.....	59	41	100
	Retraité.....	56	44	100
	Elève – étudiant.....	52	48	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(70)	(30)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	49	51	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	55	45	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	52	48	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	61	39	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	55	45	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	52	48	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	60	40	100
	Plus de 100 000 habitants.....	61	39	100
	Paris et agglo. parisienne.....	55	45	100
Ensemble de la population.....		57	43	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 59% des 18-24 ans utilisant un micro-ordinateur à leur domicile s'en servent pour écrire du courrier, des articles, un journal personnel, contre 57% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 105
Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur :
Gérer vos comptes, votre budget ?

- Champ : personnes utilisant un micro-ordinateur à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	43	57	100
	Femme.....	33	67	100
Age	12 - 17 ans.....	(4)	96	100
	18 - 24 ans.....	34	66	100
	25 - 39 ans.....	49	51	100
	40 - 59 ans.....	47	53	100
	60 - 69 ans.....	(28)	72	100
	70 ans et plus.....	(29)	(71)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(23)	77	100
	Bepc.....	38	62	100
	Bac.....	50	50	100
	Diplôme du supérieur.....	51	49	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	(4)	96	100
Profession	Indépendant.....	(52)	48	100
	Cadre supérieur.....	58	42	100
	Profession intermédiaire.....	48	52	100
	Employé.....	47	53	100
	Ouvrier.....	38	62	100
	Reste au foyer.....	(38)	62	100
	Retraité.....	(30)	70	100
	Elève – étudiant.....	15	85	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(45)	55	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	40	60	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	31	69	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	38	62	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	46	54	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	37	63	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	36	64	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	33	67	100
	Plus de 100 000 habitants.....	40	60	100
	Paris et aggl. parisienne.....	42	58	100
Ensemble de la population.....		38	62	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 34% des 18-24 ans utilisant un micro-ordinateur à leur domicile s'en servent pour gérer leurs comptes, leur budget, contre 38% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 106

Pensez-vous vous connecter à Internet, chez vous, dans les 12 prochains mois ?

- Champ : personnes ne disposant pas d'une connexion Internet à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	16	80	100
	Femme.....	15	83	100
Age	12 - 17 ans.....	(24)	70	100
	18 - 24 ans.....	33	65	100
	25 - 39 ans.....	24	71	100
	40 - 59 ans.....	17	78	100
	60 - 69 ans.....	(1)	98	100
	70 ans et plus.....	(2)	98	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(6)	93	100
	Bepc.....	15	82	100
	Bac.....	24	72	100
	Diplôme du supérieur.....	27	67	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	(24)	70	100
Profession	Indépendant.....	(16)	78	100
	Cadre supérieur.....	(31)	(69)	100
	Profession intermédiaire.....	(26)	68	100
	Employé.....	29	68	100
	Ouvrier.....	14	83	100
	Reste au foyer.....	(10)	88	100
	Retraité.....	(2)	98	100
	Elève – étudiant.....	27	66	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(9)	89	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	13	84	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	16	80	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	22	75	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	35	64	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	12	86	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	(12)	87	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	(11)	85	100
	Plus de 100 000 habitants.....	19	78	100
	Paris et aggl. parisienne.....	25	70	100
Ensemble de la population.....		16	81	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 33% des 18-24 ans ne disposant pas d'une connexion Internet à leur domicile pensent se connecter dans les 12 prochains mois, contre 16% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 107

Pensez-vous télécharger gratuitement, à partir d'Internet, de la musique, des films ou les logiciels, en utilisant les réseaux dits pair-à-pair (ou peer to peer), tels que Kazaa ou e-mule dans les 12 prochains mois ?

- Champ : internautes n'ayant jamais utilisé les réseaux dits « pair-à-pair » -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	12	85	100
	Femme.....	11	84	100
Age	12 - 17 ans.....	(16)	81	100
	18 - 24 ans.....	(17)	80	100
	25 - 39 ans.....	(11)	85	100
	40 - 59 ans.....	(10)	86	100
	60 - 69 ans.....	(5)	95	100
	70 ans et plus.....	(13)	(87)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(6)	94	100
	Bepc.....	(12)	84	100
	Bac.....	(11)	87	100
	Diplôme du supérieur.....	(12)	84	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	(16)	81	100
Profession	Indépendant.....	(5)	95	100
	Cadre supérieur.....	(10)	86	100
	Profession intermédiaire.....	(9)	88	100
	Employé.....	(12)	81	100
	Ouvrier.....	(18)	81	100
	Reste au foyer.....	(14)	82	100
	Retraité.....	(7)	93	100
	Elève – étudiant.....	(15)	81	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(6)	93	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	(11)	86	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	(13)	83	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	(17)	82	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	(13)	83	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	(13)	85	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	(10)	88	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	(11)	86	100
	Plus de 100 000 habitants.....	(12)	86	100
	Paris et aggl. parisienne.....	(14)	78	100
Ensemble de la population.....		12	85	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 11% des femmes internautes n'ayant jamais utilisé les réseaux dits « pair-à-pair » pensent utiliser ces réseaux dans les 12 prochains mois, contre 12% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 108

Avez-vous acheté par Internet, dans les 12 derniers mois, des livres ou des disques ?

- Champ : personnes ayant effectué des achats par Internet dans les 12 derniers mois -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	60	40	100
	Femme.....	48	52	100
Age	12 - 24 ans.....	55	45	100
	25 – 59 ans.....	56	44	100
	60 ans et plus.....	(30)	(70)	100
Diplôme	Aucun, Cep, Bepc, Bac.....	53	47	100
	Diplôme du supérieur.....	58	42	100
Profession	Indépendant.....	(56)	(44)	100
	Cadre supérieur, prof. Inter.....	58	42	100
	Employé.....	51	49	100
	Ouvrier.....	(58)	(42)	100
	Reste au foyer.....	(56)	(44)	100
	Retraité.....	(32)	(68)	100
Revenus mensuels du foyer	Elève – étudiant.....	55	45	100
	Inférieurs à 3100 €.....	57	43	100
Lieu de résidence	Supérieurs à 3 100 €.....	60	40	100
	Moins de 100 000 habitants.....	42	58	100
	Plus de 100 000 habitants.....	67	33	100
	Paris et aggl. parisienne.....	65	35	100
Ensemble de la population.....		55	45	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 56% des 25-59 ans ayant effectué des achats par Internet dans les 12 derniers mois ont acheté des livres ou des disques, contre 55% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 109

Avez-vous acheté par Internet, dans les 12 derniers mois, du matériel ou des produits informatiques ?

- Champ : personnes ayant effectué des achats par Internet dans les 12 derniers mois -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	49	51	100
	Femme.....	25	75	100
Age	12 - 24 ans.....	37	63	100
	25 – 59 ans.....	39	61	100
	60 ans et plus.....	(44)	(56)	100
Diplôme	Aucun, Cep, Bepc, Bac.....	37	63	100
	Diplôme du supérieur.....	42	58	100
Profession	Indépendant.....	(48)	(52)	100
	Cadre supérieur, prof. Inter.....	37	63	100
	Employé.....	(28)	72	100
	Ouvrier.....	(53)	(47)	100
	Reste au foyer.....	(38)	(62)	100
	Retraité.....	(56)	(44)	100
	Elève – étudiant.....	(36)	64	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 3100 €.....	36	64	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	42	58	100
Lieu de résidence	Moins de 100 000 habitants.....	37	63	100
	Plus de 100 000 habitants.....	40	60	100
	Paris et aggl. parisienne.....	40	60	100
Ensemble de la population.....		39	61	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 37% des 12-24 ans ayant effectué des achats par Internet dans les 12 derniers mois ont acheté du matériel ou des produits informatiques, contre 39% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 110

Avez-vous acheté par Internet, dans les 12 derniers mois, des billets de train ou d'avion ?

- Champ : personnes ayant effectué des achats par Internet dans les 12 derniers mois -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	44	56	100
	Femme.....	46	54	100
Age	12 - 24 ans.....	40	60	100
	25 – 59 ans.....	47	53	100
	60 ans et plus.....	(27)	(73)	100
Diplôme	Aucun, Cep, Bepc, Bac.....	30	70	100
	Diplôme du supérieur.....	62	38	100
Profession	Indépendant.....	(47)	(53)	100
	Cadre supérieur, prof. Inter.	57	43	100
	Employé.....	(36)	64	100
	Ouvrier.....	(20)	80	100
	Reste au foyer.....	(36)	(64)	100
	Retraité.....	(31)	(69)	100
Revenus mensuels du foyer	Elève – étudiant.....	48	52	100
	Inférieurs à 3100 €.....	41	59	100
Lieu de résidence	Supérieurs à 3 100 €.....	57	43	100
	Moins de 100 000 habitants.....	32	68	100
	Plus de 100 000 habitants.....	52	48	100
	Paris et aggl. parisienne.....	59	41	100
Ensemble de la population.....		45	55	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 47% des 25-59 ans ayant effectué des achats par Internet dans les 12 derniers mois ont acheté des billets de train ou d'avion, contre 45% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 111

Avez-vous effectué par Internet, dans les 12 derniers mois, des réservations d'hôtel ou de locations pour les vacances ?

- Champ : personnes ayant effectué des achats par Internet dans les 12 derniers mois -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Total (yc nsp)
Sexe	Homme.....	32	68	100
	Femme.....	29	71	100
Age	12 - 24 ans.....	(14)	86	100
	25 - 59 ans.....	37	63	100
	60 ans et plus.....	(21)	(79)	100
Diplôme	Aucun, Cep, Bepc, Bac.....	22	78	100
	Diplôme du supérieur.....	42	58	100
Profession	Indépendant.....	(35)	(65)	100
	Cadre supérieur, prof. Inter.....	37	63	100
	Employé.....	(28)	72	100
	Ouvrier.....	(20)	80	100
	Reste au foyer.....	(36)	(64)	100
	Retraité.....	(30)	(70)	100
	Elève - étudiant.....	(21)	79	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 3100 €.....	25	75	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	41	59	100
Lieu de résidence	Moins de 100 000 habitants.....	27	73	100
	Plus de 100 000 habitants.....	28	72	100
	Paris et aggl. parisienne.....	44	56	100
Ensemble de la population.....		31	69	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 37% des 25-59 ans ayant effectué des achats par Internet dans les 12 derniers mois ont effectué des réservations d'hôtel ou de locations pour les vacances, contre 31% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

Tableau 112

Avez-vous déjà reçu par e-mail de la publicité ou des informations que vous n'avez pas sollicitées et que vous jugez indésirables ?

- Champ : internautes -

<i>(en %)</i>		Oui, tous les jours ou presque	Oui, une à deux fois par semaine	Oui, mais plus rarement	Jamais	Total (yc nsp)
Sexe	Homme	31	20	17	33	100
	Femme	31	19	17	34	100
Age	12 - 17 ans.....	(14)	17	17	53	100
	18 - 24 ans.....	31	24	15	29	100
	25 - 39 ans.....	37	17	17	28	100
	40 - 59 ans.....	34	19	18	30	100
	60 - 69 ans.....	(20)	(27)	(21)	(32)	100
	70 ans et plus	(44)	(7)	(7)	(41)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	(30)	(19)	(17)	(34)	100
	Bepc.....	28	19	16	36	100
	Bac.....	34	18	16	32	100
	Diplôme du supérieur.....	39	21	18	21	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	(14)	17	17	53	100
Profession	Indépendant	(38)	(16)	(17)	(29)	100
	Cadre supérieur.....	35	23	(18)	23	100
	Profession intermédiaire	39	17	(15)	28	100
	Employé.....	31	18	18	32	100
	Ouvrier.....	28	(18)	(16)	37	100
	Reste au foyer.....	(35)	(8)	(18)	(39)	100
	Retraité	(31)	(20)	(17)	(31)	100
	Elève – étudiant	21	22	17	39	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(32)	(10)	(18)	40	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	32	19	(11)	37	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	27	17	17	39	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	32	15	15	38	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	35	23	19	22	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants	21	24	20	36	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	21	28	(14)	37	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	36	(12)	(14)	39	100
	Plus de 100 000 habitants	36	17	19	28	100
	Paris et agglo. parisienne	38	16	15	31	100
Ensemble de la population		31	19	17	33	100

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 37% des 25-39 ans internautes ont déjà reçu par e-mail de la publicité ou des informations non sollicitées, contre 31% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution

3. Questionnaire administré aux personnes âgées de 18 ans et plus (échantillon de 2013 personnes)

Nous avons précisé ici, par un système d'étiquettes, quel était le financeur de chaque question. Bien entendu, ces indications ne figuraient pas dans le questionnaire administré aux enquêtés.

TELEPHONE FIXE

Crédoc

Q1 - Disposez-vous, à votre domicile, d'au moins une ligne téléphonique fixe ?

- . Oui
- . Non.....
- . *Ne sait pas*

1

2

3

Passez à Q3

Cgti

Q2 - Etes-vous abonné, pour cette ligne fixe, aux services d'un seul opérateur ou de plusieurs opérateurs (France-Télécom, Cégétel, Télé 2, 9 Télécom ...) ?

(Une seule réponse)

- . Un seul opérateur téléphonique 1
- . Plusieurs opérateurs téléphoniques 2
- . *Ne sait pas* 3

TELEPHONE MOBILE

Crédoc

Q3 - Disposez-vous, personnellement, d'un téléphone mobile, du type Orange, SFR, Bouygues ... ?

- . Oui
- . Non.....
- . *Ne sait pas*

1
2
3

Passez à Q13

Cgti

Q4 - Utilisez-vous votre téléphone mobile...
(Citez un à un - une réponse par ligne)

- . Pour naviguer sur Internet ?.....
- . Pour consulter vos e-mails ?.....

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3

Art

Q5 - Utilisez-vous votre téléphone mobile pour envoyer des SMS (un SMS est un petit message écrit qui peut se lire sur l'écran d'un téléphone mobile, de type « texto » ou « mini-message ») ?

- . Oui
- . Non
- . Je ne connais pas les SMS.....
- . *Ne sait pas*

1
2
3
4

Passez à Q7

Art

Q6 - Environ combien de SMS envoyez-vous par semaine ?

- . Nombre.....

--

Art

Q7 - Avez-vous déjà envoyé des SMS+, c'est-à-dire des SMS sur-taxés (pour voter lors d'une émission télévisée par exemple, ou pour recevoir des messages par SMS sur les actualités, les horaires de cinéma, etc.) ?

- . Oui.....
- . Non.....
- . Je ne connais pas les SMS+
- . *Ne sait pas*

1
2
3
4

Passez à Q9

Art Q8 - Pensez-vous envoyer des SMS+ dans les 12 prochains mois ?

. Oui 1

. Non..... 2

. *Ne sait pas* 3

Art Q9 - Avez-vous déjà envoyé des MMS à partir de votre téléphone mobile (un MMS est un message contenant une image, une photo ou du son) ?

. Oui..... 1

. Non..... 2

. Je ne connais pas les MMS 3

. *Ne sait pas* 4

Art Q10 - Avez-vous déjà accédé, à partir de votre téléphone mobile à un service vocal payant, pour écouter les actualités, les résultats sportifs, consulter la météo, obtenir les horaires SNCF, etc.? (hors consultation de la messagerie ou du suivi de votre consommation)

. Oui..... 1 **Passez à Q12**

. Non..... 2

. Je ne connais pas les services vocaux payants 3

. *Ne sait pas* 4 **Passez à Q12**

Art Q11- Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

. Oui 1

. Non..... 2

. *Ne sait pas* 3

Art Q 12 - Avez-vous déjà téléchargé une sonnerie, un logo ou un jeu sur votre téléphone mobile, en vous adressant à un service spécialisé ?

. Oui 1

. Non..... 2

. Je ne connais pas ces services 3

. *Ne sait pas* 4

MICRO-ORDINATEUR

Crédoc

Q13 - Avez-vous un micro-ordinateur à votre domicile ?

- . Oui, un seul 1
- . Oui, plusieurs 2
- . Non, aucun 3
- . *Ne sait pas* 4

Passez à Q16

Cgti

Q14 - Avec quelle fréquence utilisez-vous, vous-même, ce micro-ordinateur (ou ces micro-ordinateurs) ?

- . Tous les jours 1
- . Une à deux fois par semaine 2
- . Plus rarement 3
- . Jamais 4

Passez à Q16

Cgti

Q15 - Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur ?

- | | Désigné | Non désigné |
|--|---------|-------------|
| . Ecrire du courrier, des articles, un journal personnel | 1 | 2 |
| . Téléphoner en passant par Internet | 1 | 2 |
| . Echanger des messages (e-mails) | 1 | 2 |
| . Rechercher des informations | 1 | 2 |
| . Classer vos photos numériques, les retoucher, les imprimer | 1 | 2 |
| . Gérer vos comptes, votre budget..... | 1 | 2 |
| . Jouer à des jeux | 1 | 2 |
| . Effectuer du travail pour votre activité professionnelle (ou vos études) | 1 | 2 |

Cgti

Q16 - Pensez-vous, dans les 12 prochains mois, acheter ou racheter un micro-ordinateur ou compléter votre équipement micro-informatique ?

- . Oui..... 1
- . Non..... 2
- . *Ne sait pas* 3

Cgti

Q17 - Utilisez-vous un micro-ordinateur à votre bureau ou sur votre lieu de travail (ou sur votre lieu d'études) ?

- . Tous les jours 1
- . Une à deux fois par semaine 2
- . Plus rarement 3
- . Jamais 4
- . *Ne sait pas* 5

Cgti

Q18 - A votre avis, quelles sont, dans cette liste, les raisons principales qui peuvent freiner l'achat de micro-ordinateurs par les particuliers ?

(Présentez la liste - Relancer pour obtenir 2 réponses)

- . Les équipements, les accessoires et les logiciels à installer sont trop nombreux.....
- . L'utilisation des micro-ordinateurs est trop compliquée
- . Les micro-ordinateurs ne sont pas utiles pour la vie quotidienne
- . Internet n'est pas aussi performant qu'on le pensait
- . Les micro-ordinateurs sont trop chers
- . Aucune de ces raisons
- . *Ne sait pas*

1 ^{re} réponse	2 ^e réponse
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7

INTERNET

Crédoc

Q19 - Avez-vous à votre domicile une connexion à Internet ? Cela peut être par un micro-ordinateur, une console de jeux ou un boîtier branché sur la télévision (hors téléphone mobile).

- . Oui.....
- . Non.....
- . *Ne sait pas*

1

2

3

Passez à Q23

Cgti

Q20 - Votre connexion à Internet est-elle à haut débit (c'est-à-dire à grande vitesse ou à grande capacité) ?

- . Oui
- . Non
- . *Ne sait pas*

1

2

3

Passez à Q24

Art

Q21- Est-ce une connexion ...

- . Par une ligne ADSL
- . Par le câble
- . Par le satellite
- . Par un autre moyen
- . *Ne sait pas*

1

2

3

4

5

Cgti

Q22 - Avec quelle fréquence vous connectez-vous, vous-même, à Internet à votre domicile ?

- . Tous les jours
- . Une à deux fois par semaine
- . Plus rarement
- . Jamais
- . *Ne sait pas*

1

2

3

4

5

Passez à Q24

Cgti

Q23 - Pensez-vous vous connecter à Internet, chez vous, dans les 12 prochains mois ?

- . Oui
- . Non
- . *Ne sait pas*

1

2

3

Cgti

Q24 - Avez-vous, à votre bureau ou sur votre lieu de travail (ou votre lieu d'études) une connexion ou un accès à Internet ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

Passez à Q26

Cgti

Q25 - Avec quelle fréquence vous connectez-vous à Internet à votre bureau ou sur votre lieu de travail (ou sur votre lieu d'études) ?

- . Tous les jours 1
- . Une à deux fois par semaine 2
- . Plus rarement 3
- . Jamais 4
- . *Ne sait pas* 5

Cgti

Q26 - Vous êtes-vous déjà personnellement connecté à Internet dans un lieu public (bibliothèque, cyber café, bureau de poste, cyber bus, centre commercial...)?

(Enumérez - une seule réponse)

- . Oui, très souvent 1
- . Oui, quelquefois 2
- . Oui, une seule fois 3
- . Non, jamais 4
- . *Ne sait pas* 5

Cgti

Q27 - Dans l'absolu, quel est le moyen, parmi ceux-ci, qui vous paraît personnellement le meilleur pour vous connecter à Internet ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- . Un micro-ordinateur chez vous 1
- . Un boîtier branché sur votre télévision 2
- . Une console de jeux branchée sur votre télévision 3
- . Un téléphone mobile 4
- . Un micro-ordinateur au bureau ou sur votre lieu d'études 5
- . Les moyens proposés dans un lieu public, du type bibliothèque, cyber café, bureau de poste, cyber bus 6
- . *Ne sait pas* 7

Art

Q28 - A poser si Q22 = 1, 2, 3 ou Q25 = 1, 2, 3 ou Q26 = 1, 2, 3 ; sinon passer à Q32

Avez-vous déjà téléchargé gratuitement, à partir d'Internet, de la musique, des films ou des logiciels, en utilisant les réseaux dits pair-à-pair (ou peer-to-peer), tels que Kazaa ou e-Mule ?

(Enquêteur : prononcer i-mule)

- . Oui
- . Non.....
- . Je n'en ai jamais entendu parler
- . *Ne sait pas*

1	Passez à Q30
2	
3	
4	Passez à Q30

Art

Q29 - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

- . Oui 1
- . Non..... 2
- . *Ne sait pas* 3

Art

Q30 - Sur Internet, avez-vous déjà utilisé des services de messagerie instantanée appelée parfois « chat » (comme ICQ, Microsoft Messenger, AIM...)?

(Enquêteur : prononcez « Tchate »)

- . Oui
- . Non.....
- . Je n'en ai jamais entendu parler
- . *Ne sait pas*

1	Passez à Q32
2	
3	
4	Passez à Q32

Art

Q31 - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

- . Oui 1
- . Non..... 2
- . *Ne sait pas* 3

Cgti

Q32 - D'une façon générale, pensez-vous qu'Internet est un bon outil dans les cas suivants ?

(Citez un à un - une réponse par ligne)

- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour se faire des amis, entretenir des relations ?
- . Internet est-il pour vous, un bon outil pour accomplir des formalités administratives ou fiscales ?
- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour faciliter la vie quotidienne ? ...
- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour se distraire ?
- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour suivre des formations ?

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

Cgti

Q33 - Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'Internet ?

(Présentez la liste – une seule réponse)

- . Internet est trop compliqué à utiliser 1
- . La qualité du service (temps de réponse, interruptions ...) n'est pas satisfaisante 2
- . Internet nécessite des équipements qui prennent trop de place dans la maison 3
- . Internet est trop cher à utiliser (abonnement, communications téléphoniques, etc.) 4
- . Pour disposer d'Internet, il faut s'équiper d'un matériel coûteux 5
- . Internet nécessite d'avoir quelqu'un pour se former 6
- . Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne 7
- . Aucun de ces freins 8
- . *Ne sait pas* 9

Art

Q34 - Avez-vous effectué, dans les 12 derniers mois, des achats par Internet (livres, disques, voyages, informatique, alimentation, etc.) ?

(Enumérez – une seule réponse)

- . Oui
- . Non
- . *Ne sait pas*

1

2

3

Passez à Q36

Art **Q35 - Plus précisément, avez-vous acheté par Internet, dans les 12 derniers mois ...**

- . Des produits alimentaires ?
- . Des livres ou des disques ?
- . Du matériel ou des produits informatiques ?
- . Des billets de train ou d'avion ?
- . Des réservations d'hôtel ou de locations pour les vacances ?

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

Cgti **Q36 - Pensez-vous effectuer vous-même, dans les 12 mois qui viennent, des achats par Internet (alimentation, livres, disques, informatique, etc.) ?**

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

Cgti **Q37 - Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par Internet ?
(Présentez la liste – une seule réponse)**

- . On ne peut pas bien voir ou toucher les produits..... 1
- . La sécurité des paiements n'est pas assurée 2
- . On ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière 3
- . Il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner 4
- . Les délais de livraison sont trop longs..... 5
- . Les produits sont plus chers 6
- . Rien de tout cela ne vous fait hésiter..... 7
- . *Ne sait pas* 8

Art **Q38 - A poser si Q22 = 1, 2, 3 ou Q25 = 1, 2, 3 ou Q26 = 1, 2, 3 ; sinon passer à Q39**

Avez-vous déjà reçu par e-mail de la publicité ou des informations que vous n'avez pas sollicitées, et que vous jugez indésirables ?

- . Oui, tous les jours ou presque 1
- . Oui, une à deux fois par semaine..... 2
- . Oui, mais plus rarement 3
- . Jamais 4
- . *Ne sait pas* 5

Art

Q39 - Etes-vous abonné à un service de télévision passant par la ligne téléphonique appelée télévision par ADSL ?

- . Oui 1
- . Non, mais je connais ce service 2
- . Non, et je ne connais pas ce service 3
- . *Ne sait pas* 4

Art

Q40 - Vous est-il arrivé de vous connecter à Internet dans un lieu public (gare, bibliothèque, restaurant, etc) avec un ordinateur portable, grâce à une connexion sans fil (connexion wi-fi) ?

- . Oui, très souvent 1
- . Oui, quelquefois 2
- . Oui, une seule fois 3
- . Non, jamais 4
- . Je ne connais pas ces services 5
- . *Ne sait pas* 6

4. Questionnaire administré aux personnes âgées de 12 à 17 ans (échantillon de 209 individus)

Le questionnaire destiné aux individus âgés de 12 à 17 ans a été administré en deux temps. Nous avons d'abord interrogé le père ou la mère de l'adolescent, notamment sur l'équipement du foyer et les caractéristiques socio-démographiques du chef de ménage. Puis nous avons questionné l'enfant lui-même sur ses usages du téléphone mobile, du micro-ordinateur et d'Internet.

PARTIE 1 – questionnaire administré aux parents des individus âgés de 12 à 17 ans

Crédoc

P1 - Disposez-vous, à votre domicile, d'au moins une ligne téléphonique fixe ?

. Oui

1

. Non.....

2

. *Ne sait pas*

3

Passez à P3

Cgti

P2 - Etes-vous abonné, pour cette ligne fixe, aux services d'un seul opérateur ou de plusieurs opérateurs (France-Télécom, Cégétel, Télé 2, 9 Télécom ...) ?

(Une seule réponse)

. Un seul opérateur téléphonique

1

. Plusieurs opérateurs téléphoniques

2

. *Ne sait pas*

3

Crédoc

P3 - Avez-vous un micro-ordinateur à votre domicile ?

(Enumérez)

. Oui, un seul

1

. Oui, plusieurs

2

. Non, aucun

3

. *Ne sait pas*

4

Passez à P5

Cgti P4 - Avec quelle fréquence utilisez-vous, vous-même, ce micro-ordinateur (ou un de ces micro-ordinateurs) ?

(Enumérez)

- . Tous les jours 1
- . Une à deux fois par semaine 2
- . Plus rarement 3
- . Jamais 4
- . *Ne sait pas* 5

Cgit P5 - Pensez-vous, dans les 12 prochains mois, acheter ou racheter un micro-ordinateur ou compléter votre équipement informatique ?

- . Oui..... 1
- . Non..... 2
- . *Ne sait pas* 3

Crédoc P6 - Avez-vous à votre domicile une connexion à Internet ? Cela peut être par un micro-ordinateur, une console de jeux ou un boîtier branché sur la télévision (hors téléphone mobile).

- . Oui..... 1
- . Non..... 2
- . *Ne sait pas* 3

Passez à P9

Cgti P7 - Votre connexion à Internet est-elle à haut débit (c'est-à-dire à grande vitesse ou à grande capacité) ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

Passez à P10

Cgti P8 - Est-ce une connexion ?

(Enumérez – une seule réponse)

- . Par une ligne ADSL 1
- . Par le câble 2
- . Par le satellite 3
- . Par un autre moyen 4
- . *Ne sait pas* 5

Passez à P10

Cgti P9 - Pensez-vous vous connecter à Internet, chez vous, dans les 12 prochains mois ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

Art P10 - Etes-vous abonné à un service de télévision passant par la ligne téléphonique appelé télévision par ADSL ?

- . Oui 1
- . Non , mais je connais ce service 2
- . Non, je ne connais pas ce service 3
- . *Ne sait pas* 4

PARTIE 2 – questionnaire « Enfants », administré aux individus âgés de 12 à 17 ans

Cgti E1 - Disposez-vous, personnellement, d'un téléphone mobile, du type Orange, SFR, Bouygues ... ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

1
2
3 **Passez à E11**

Cgti E2 - Utilisez-vous votre téléphone mobile...
(Citez un à un - une réponse par ligne)

- . Pour naviguer sur Internet ?.....
- . Pour consulter vos e-mails ?.....

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3

Art E3 - Utilisez-vous votre téléphone mobile pour envoyer des SMS (un SMS est un petit message écrit qui peut se lire sur l'écran d'un téléphone mobile, de type « texto » ou « mini-message ») ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . Je ne connais pas les SMS 3
- . *Ne sait pas* 4

1
2
3
4 **Passez à E5**

Art E4 - Environ combien de SMS envoyez-vous par semaine ?
. Nombre.....

Art E5 - Avez-vous déjà envoyé des SMS+, c'est-à-dire des SMS sur-taxés (pour voter lors d'une émission télévisée par exemple, ou pour recevoir des messages par SMS sur les actualités, les horaires de cinéma, etc.) ?

. Oui.....	1	Passez à E7
. Non.....	2	
. Je ne connais pas les SMS+	3	
. Ne sait pas	4	Passez à E7

Art E6 - Pensez-vous envoyer des SMS+ dans les 12 prochains mois ?

. Oui	1
. Non.....	2
. Ne sait pas	3

Art E7 - Avez-vous déjà envoyé des MMS à partir de votre téléphone mobile (un MMS est un message contenant une image, une photo ou du son) ?

. Oui.....	1
. Non.....	2
. Je ne connais pas les MMS	3
. Ne sait pas	4

Art E8 - Avez-vous déjà accédé, à partir de votre téléphone mobile, à un service vocal payant, pour écouter les actualités, les résultats sportifs, consulter la météo, obtenir les horaires SNCF, etc. ? (hors consultation de la messagerie ou du suivi de votre consommation)

. Oui.....	1	Passez à E10
. Non.....	2	
. Je ne connais pas les services vocaux payants	3	
. Ne sait pas	4	Passez à E10

Art E9 - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

. Oui	1
. Non.....	2
. Ne sait pas	3

Art

E10- Avez-vous déjà téléchargé une sonnerie, un logo ou un jeu sur votre téléphone mobile, en vous adressant à un service spécialisé ?

- . Oui 1
- . Non..... 2
- . Je ne connais pas ce service 3
- . *Ne sait pas* 4

Cgti

E11 - A poser si P3 = 1 ou 2 ; sinon passez à E13.

Avec quelle fréquence utilisez-vous, vous-même, un des micro-ordinateurs du domicile ?

(Enumérez)

- . Tous les jours 1
- . Une à deux fois par semaine 2
- . Plus rarement 3
- . Jamais 4

Passez à E13

Cgti

E12 - Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur ?

(L'enquête doit désigner toutes les utilisations qu'il pratique)

- | | Désigné | Non désigné |
|---|---------|-------------|
| . Ecrire du courrier, des articles, un journal personnel | 1 | 2 |
| . Téléphoner en passant par Internet..... | 1 | 2 |
| . Echanger des messages (e-mails) | 1 | 2 |
| . Rechercher des informations | 1 | 2 |
| . Classer vos photos numériques, les retoucher, les imprimer | 1 | 2 |
| . Gérer vos comptes, votre budget | 1 | 2 |
| . Jouer à des jeux | 1 | 2 |
| . Effectuer du travail pour vos cours, vos études (ou votre activité professionnelle) | 1 | 2 |

Cgti

E13 - Utilisez-vous un micro-ordinateur à l'école, sur votre lieu d'études (ou au travail) ?

(Enumérez)

- . Tous les jours 1
- . Une à deux fois par semaine 2
- . Plus rarement 3
- . Jamais 4
- . *Ne sait pas* 5

Cgti

E14 - A votre avis, quelles sont, dans cette liste, les raisons principales qui peuvent freiner l'achat de micro-ordinateurs par les particuliers ?

(Présentez la liste - Relancer pour obtenir 2 réponses)

- . Les équipements, les accessoires et les logiciels à installer sont trop nombreux
- . L'utilisation des micro-ordinateurs est trop compliquée
- . Les micro-ordinateurs ne sont pas utiles pour la vie quotidienne
- . Internet n'est pas aussi performant qu'on le pensait
- . Les micro-ordinateurs sont trop chers
- . Aucune de ces raisons
- . *Ne sait pas*

1 ^{re} réponse	2 ^e réponse
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7

Cgti

E15 - Si P6 = 1 ; sinon passez à E16.

Avec quelle fréquence vous connectez-vous, vous-même, à Internet à votre domicile ?

(Enumérez)

- . Tous les jours 1
- . Une à deux fois par semaine 2
- . Plus rarement 3
- . Jamais 4
- . *Ne sait pas* 5

Cgti

E16 - Disposez-vous, à l'école, sur votre lieu d'études (ou à votre travail) d'une connexion ou d'un accès à Internet ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

1	
2	
3	Passez à E18

Cgti

E17 - Avec quelle fréquence vous connectez-vous à Internet à l'école, sur votre lieu d'études (ou à votre travail) ?

(Enumérez)

- . Tous les jours 1
- . Une à deux fois par semaine 2
- . Plus rarement 3
- . Jamais 4
- . *Ne sait pas* 5

Cgti

E18- Vous êtes-vous déjà personnellement connecté à Internet dans un lieu public (bibliothèque, cyber café, bureau de poste, cyber bus, centre commercial ...) ?

(Enumérez - une seule réponse)

- . Oui, très souvent 1
- . Oui, quelquefois 2
- . Oui, une seule fois 3
- . Non, jamais 4
- . *Ne sait pas* 5

Cgti

E19 - Dans l'absolu, quel est le moyen, parmi ceux-ci, qui vous paraît personnellement le meilleur pour vous connecter à Internet ?

(Présentez la liste - une seule réponse)

- . Un micro-ordinateur chez vous 1
- . Un boîtier branché sur votre télévision 2
- . Une console de jeux branchée sur votre télévision 3
- . Un téléphone mobile 4
- . Un micro-ordinateur sur votre lieu d'études (ou sur votre lieu de travail) 5
- . Les moyens proposés dans un lieu public, du type bibliothèque, cyber café, bureau de poste, cyber bus 6
- . *Ne sait pas* 7

Art

E20 - A poser si E15 = 1, 2, 3 ou E17 = 1, 2, 3 ou E18 = 1, 2, 3 ; sinon passez à E24

Avez-vous déjà téléchargé gratuitement, à partir d'Internet, de la musique, des films ou des logiciels, en utilisant les réseaux dits pair-à-pair (ou peer-to-peer), tels que Kazaa ou e-Mule ?

(Enquêteur : prononcez i-mule)

- . Oui 1
- . Non..... 2
- . Je n'en ai jamais entendu parler 3
- . *Ne sait pas* 4

Passez à E22

2

3

Passez à E22

Art

E21 - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

- . Oui 1
- . Non..... 2
- . *Ne sait pas* 3

Art

E22 - Sur Internet, avez-vous déjà utilisé des services de messagerie instantanée appelée parfois « chat » (comme ICQ, Microsoft Messenger, AIM...) ?

(Enquêteur : prononcez « Tchate »)

- . Oui 1
- . Non..... 2
- . Je n'en ai jamais entendu parler 3
- . *Ne sait pas* 4

1 **Passez à E24**

2

3

4 **Passez à E24**

Art

E23 - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

- . Oui 1
- . Non..... 2
- . *Ne sait pas* 3

Cgti

E24 - D'une façon générale, pensez-vous qu'Internet est un bon outil dans les cas suivants ?

(Citez un à un - une réponse par ligne)

- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour se faire des amis, entretenir des relations ?
- . Internet est-il pour vous, un bon outil pour accomplir des formalités administratives ou fiscales ?
- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour faciliter la vie quotidienne ? ...
- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour se distraire ?.....
- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour suivre des cours, des formations ?

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

Cgti

E25 - Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'Internet ?

(Présentez la liste – une seule réponse)

- . Internet est trop compliqué à utiliser 1
- . La qualité du service (temps de réponse, interruptions ...) n'est pas satisfaisante 2
- . Internet nécessite des équipements qui prennent trop de place dans la maison 3
- . Internet est trop cher à utiliser (abonnement, communications téléphoniques, etc.) 4
- . Pour disposer d'Internet, il faut s'équiper d'un matériel coûteux 5
- . Internet nécessite d'avoir quelqu'un pour se former 6
- . Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne 7
- . Aucun de ces freins 8
- . *Ne sait pas* 9

Art

E26 - Avez-vous effectué, dans les 12 derniers mois, des achats par Internet (livres, disques, voyages, informatique, alimentation, etc.) ?

(Enumérez – une seule réponse)

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

Passez à E28

Art

E27 - Plus précisément, avez-vous acheté par Internet, dans les 12 derniers mois ...

(Une réponse par ligne)

- . Des produits alimentaires ?
- . Des livres ou des disques ?
- . Du matériel ou des produits informatiques ?
- . Des billets de train ou d'avion ?
- . Des réservations d'hôtel ou de locations pour les vacances ?

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

Cgti

E28 - Pensez-vous effectuer vous-même, dans les 12 mois qui viennent, des achats par Internet (alimentation, livres, disques, informatique, etc.) ?

- . Oui 1
- . Non 2
- . *Ne sait pas* 3

Cgti

E29 - Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par Internet ?

(Présentez la liste – une seule réponse)

- . On ne peut pas bien voir ou toucher les produits..... 1
- . La sécurité des paiements n'est pas assurée 2
- . On ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière 3
- . Il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner 4
- . Les délais de livraison sont trop longs..... 5
- . Les produits sont plus chers 6
- . Rien de tout cela ne vous fait hésiter..... 7
- . *Ne sait pas* 8

Art

E30 - A poser si E15 = 1, 2, 3 ou E17 = 1, 2, 3 ou E18 = 1, 2, 3 ; sinon passez à E31.

Avez-vous déjà reçu par e-mail de la publicité ou des informations que vous n'avez pas sollicitées, et que vous jugez indésirables ?

(Enumérez)

- . Oui, tous les jours ou presque 1
- . Oui, une à deux fois par semaine..... 2
- . Oui, mais plus rarement 3
- . Jamais 4
- . *Ne sait pas* 5

Art

E31- Vous est-il arrivé de vous connecter à Internet dans un lieu public (gare, bibliothèque, restaurant, etc) avec un ordinateur portable, grâce à une connexion sans fil (connexion wi-fi) ?

(Enumérez)

- . Oui, très souvent 1
- . Oui, quelquefois 2
- . Oui, une seule fois 3
- . Non, jamais 4
- . Je ne connais pas ces services 5
- . *Ne sait pas* 6

* * *

*