

Mardi 29 novembre 2016

Le baromètre
du NUMÉRIQUE
2016



#usages#equipements
#administrationenligne

Intervenants

- ❑ Martine LOMBARD, membre du Collège de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)
- ❑ Luc ROUSSEAU, Vice-président du Conseil général de l'économie (CGE)
- ❑ Antoine DARODES, Directeur de l'Agence du numérique

Méthodologie

- Étude réalisée par le CREDOC pour l'Arcep, le CGE et l'Agence du Numérique.
 - *Sondage commandité annuellement depuis 2000 par le CGE, conjointement avec l'Arcep depuis 2003, et avec l'Agence du Numérique pour la première fois en 2016.*
 - *Enquête réalisée en face-à-face en juin 2016 auprès de 2 213 personnes représentatives de la population des 12 ans et plus selon la méthode des quotas. Un sur-échantillon de 100 personnes résidant en zones peu denses a également été interrogé.*
 - *Le questionnaire et la démarche sont adaptés pour les mineurs.*
 - *Cette enquête décrit l'équipement et les usages des individus (et non celui des ménages).*
 - *L'ensemble des données de l'enquête depuis 2007 seront disponibles en open data sur le site data.gouv.fr.*

Sommaire

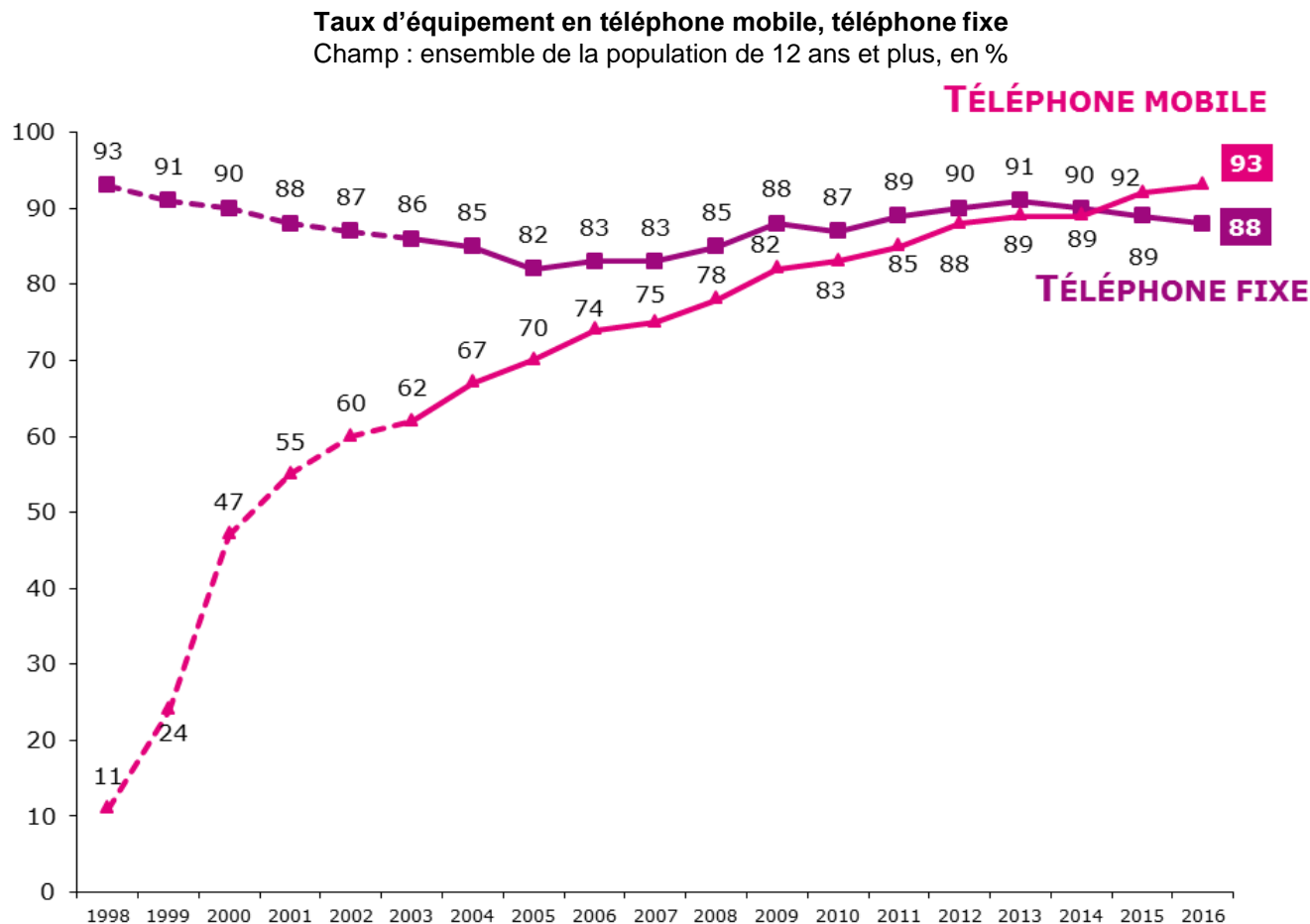
- ❑ Les équipements et les accès
 - *L'équipement en téléphonie*
 - *L'équipement en ordinateur, smartphone et tablette*
 - *L'accès à internet*
 - *Couverture et qualité*
- ❑ Les usages spécifiques sur téléphone mobile
- ❑ Les usages depuis un accès fixe ou mobile
 - *Une France d'internautes*
 - *Commerce électronique*
 - *Emploi et formation*
 - *Loisirs numériques*
 - *Internet et média*
 - *La société numérique*
- ❑ L'accès aux services publics dématérialisés

Sommaire

- ❑ Les équipements et les accès
 - *L'équipement en téléphonie*
 - *L'équipement en ordinateur, tablette et smartphone*
 - *L'accès à internet*
 - *Couverture et qualité*
- ❑ Les usages spécifiques sur téléphone mobile
- ❑ Les usages depuis un accès à internet fixe ou mobile
- ❑ L'accès aux services publics dématérialisés

L'écart se creuse entre téléphonies fixe et mobile

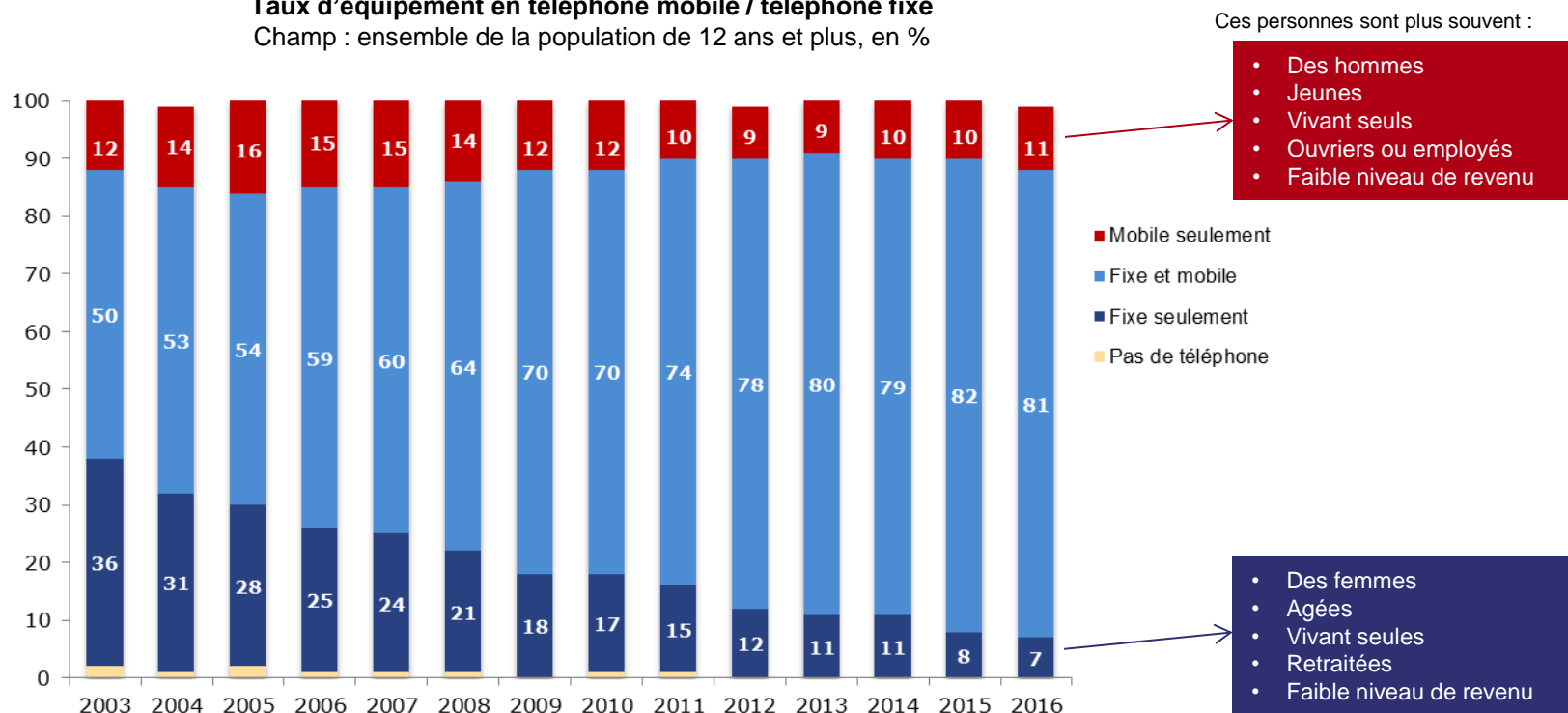
- Il atteint 5 points en 2016.



En France, le double-équipement téléphone fixe et mobile s'est imposé

- Plus de 4 personnes sur 5 sont équipées d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile, soit 20 points de plus que la moyenne européenne (source : Eurobaromètre spécial 438).
- Moins de 1% des individus n'ont ni téléphone fixe ni mobile.

Taux d'équipement en téléphone mobile / téléphone fixe
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

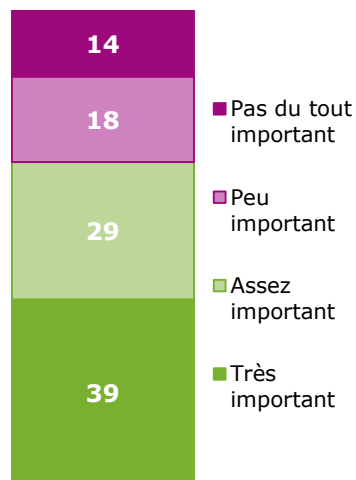


L'importance accordée à l'équipement en téléphone fixe

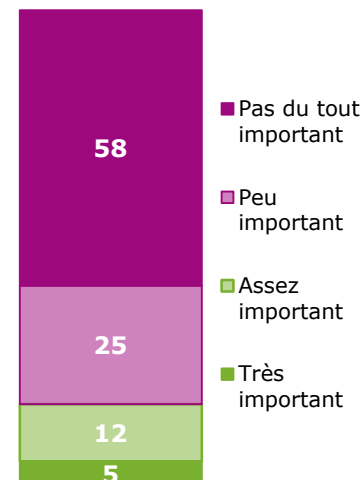
- ❑ Un tiers des équipés d'un téléphone fixe estiment que cet équipement n'est pas important.
- ❑ Pour plus de 80% des non-équipés, ce n'est pas un équipement considéré comme important.

Est-ce important de disposer d'une ligne de téléphone fixe à domicile ?

Champ : population de 12 ans et plus
équipée d'un téléphone fixe, en %



Champ : population de 12 ans et plus
non équipée d'un téléphone fixe, en %

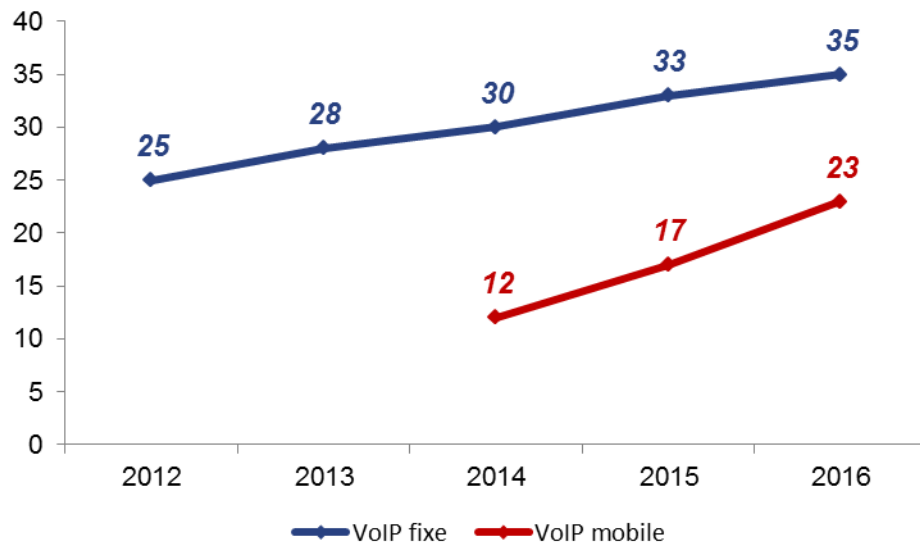


La téléphonie par internet (VoIP) se développe

- La part des individus utilisant un logiciel de VoIP depuis une connexion internet fixe (type *Skype* ou *Hangouts*) croît en 2016 (+2 points en un an) et atteint 35%.
- L'usage de la VoIP sur le téléphone mobile est moins répandu (23% des personnes interrogées), mais l'écart se résorbe.

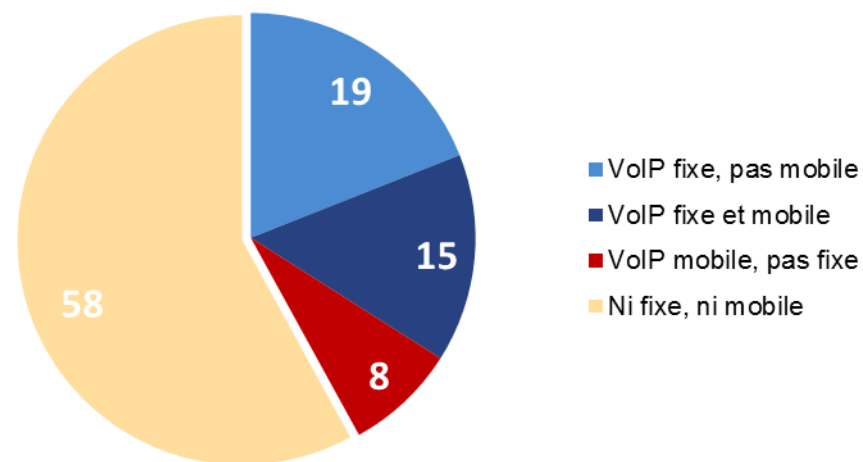
Proportion d'individus utilisant la VoIP fixe (type Skype sur ordinateur) et la VoIP mobile (type Viber, WhatsApp)

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



Proportion d'individus utilisant la VoIP fixe et/ou mobile

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



☐ Les équipements et accès

- *L'équipement en téléphonie*
- *L'équipement en ordinateur, tablette et smartphone*
- *L'accès à internet*
- *Couverture et qualité*

☐ Les usages spécifiques sur téléphone mobile

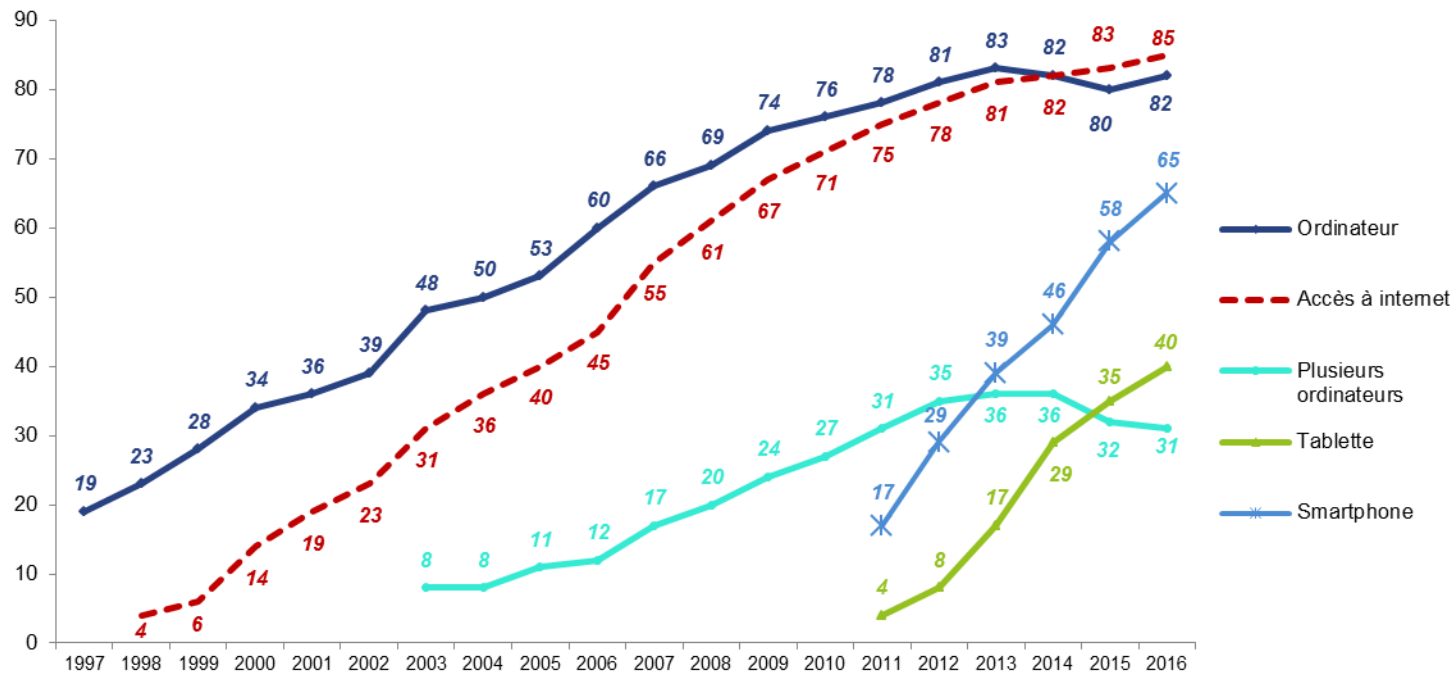
☐ Les usages depuis un accès à internet fixe ou mobile

☐ L'accès aux services publics dématérialisés

La croissance des taux d'équipement se poursuit

- ❑ Les taux d'équipement augmentent pour l'ordinateur (+2 points), la tablette (+5 points) et le smartphone (+7 points).
- ❑ Le taux de multi-équipement en ordinateurs diminue encore (-1 point).

Taux d'équipement et taux d'accès à internet
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

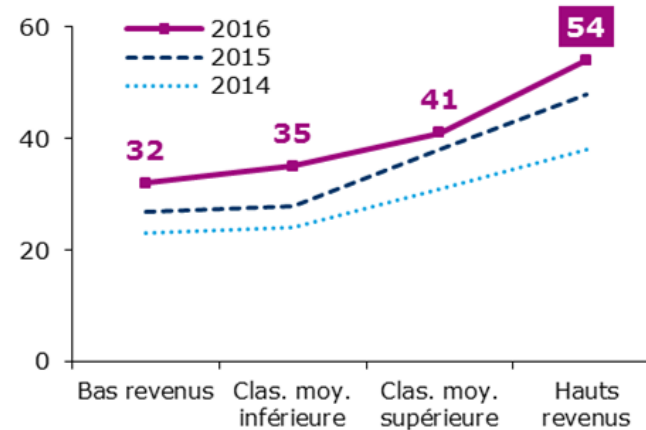
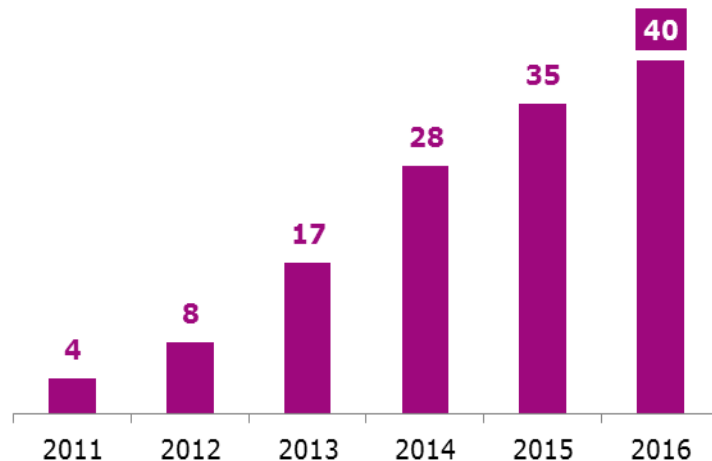


L'équipement en tablettes continue sa progression rapide

- ❑ Le taux d'équipement en tablettes tactiles continue de croître (+5 points en un an).
- ❑ Il dépend du niveau de revenus : un tiers des individus disposant de bas revenus vs. plus de la moitié de ceux ayant de hauts revenus sont équipés.

Taux d'équipement en tablette tactile

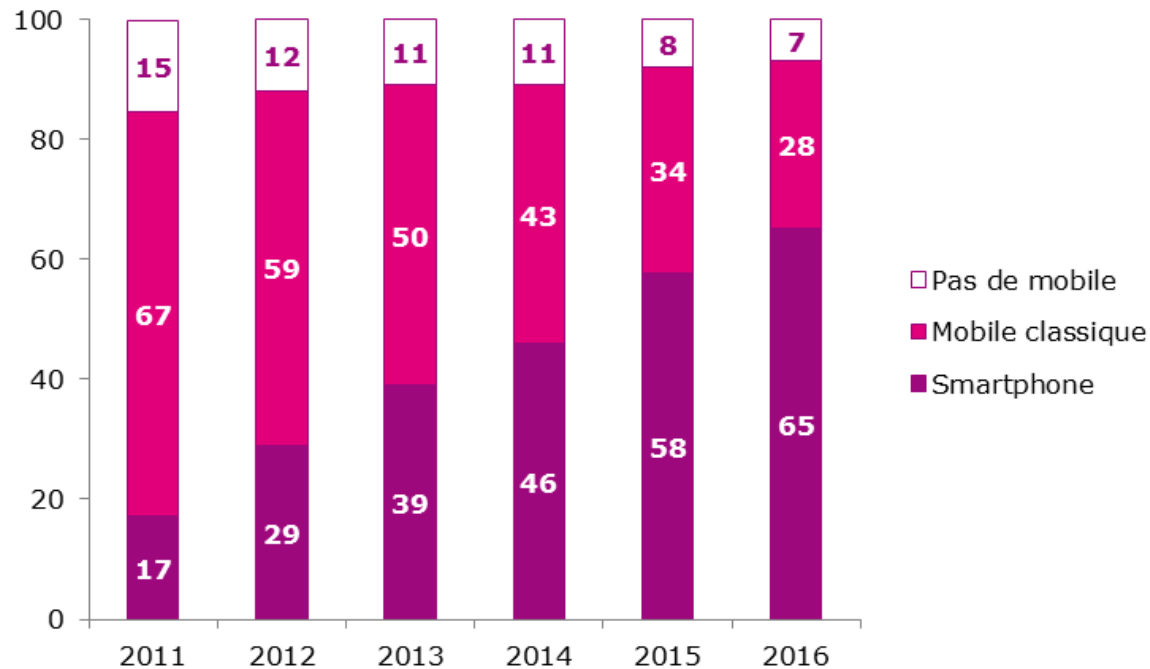
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Près de deux Français sur trois sont équipés d'un smartphone

- Le smartphone remplace progressivement le mobile classique : 65% des individus en ont un (+7 points), contre 28% pour un téléphone classique.

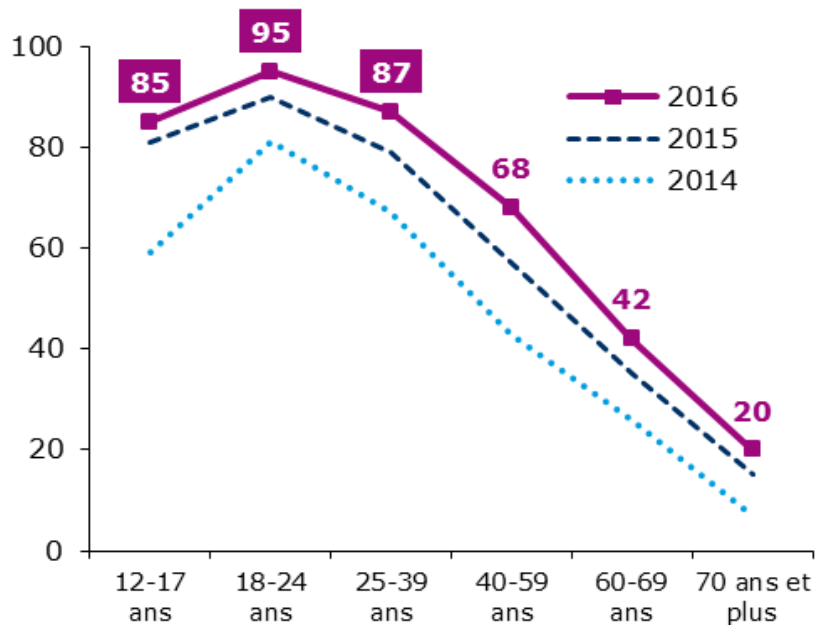
Taux d'équipement en téléphone mobile et *smartphone* Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



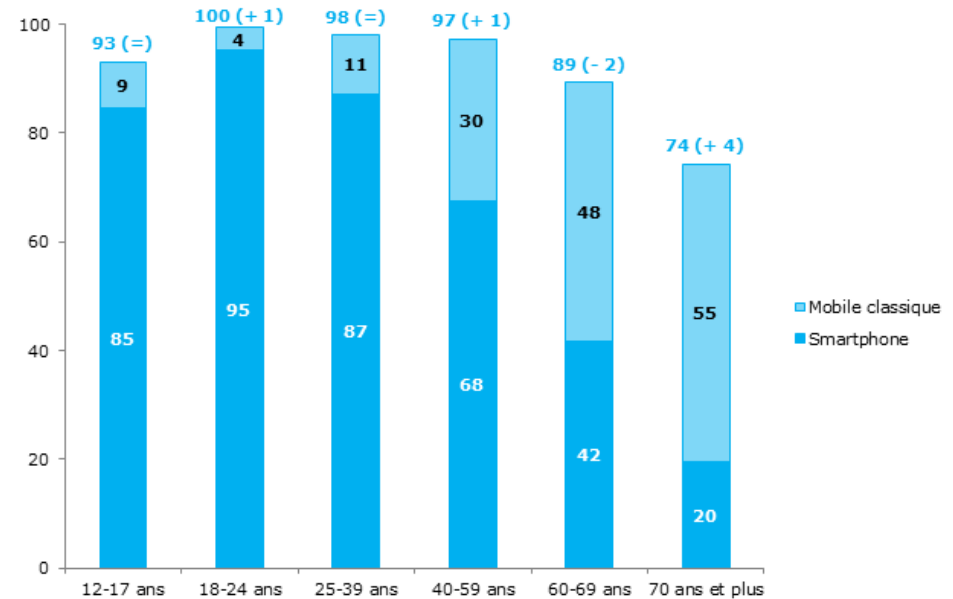
L'équipement en smartphone selon l'âge

- L'âge est le descripteur principal de l'équipement en smartphones :
 - près de 9 individus de moins de 40 ans sur 10 ont un smartphone (88%) ;
 - mais 30% des plus de 60 ans sont équipés.

Taux d'équipement en *smartphone* en fonction de l'âge
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



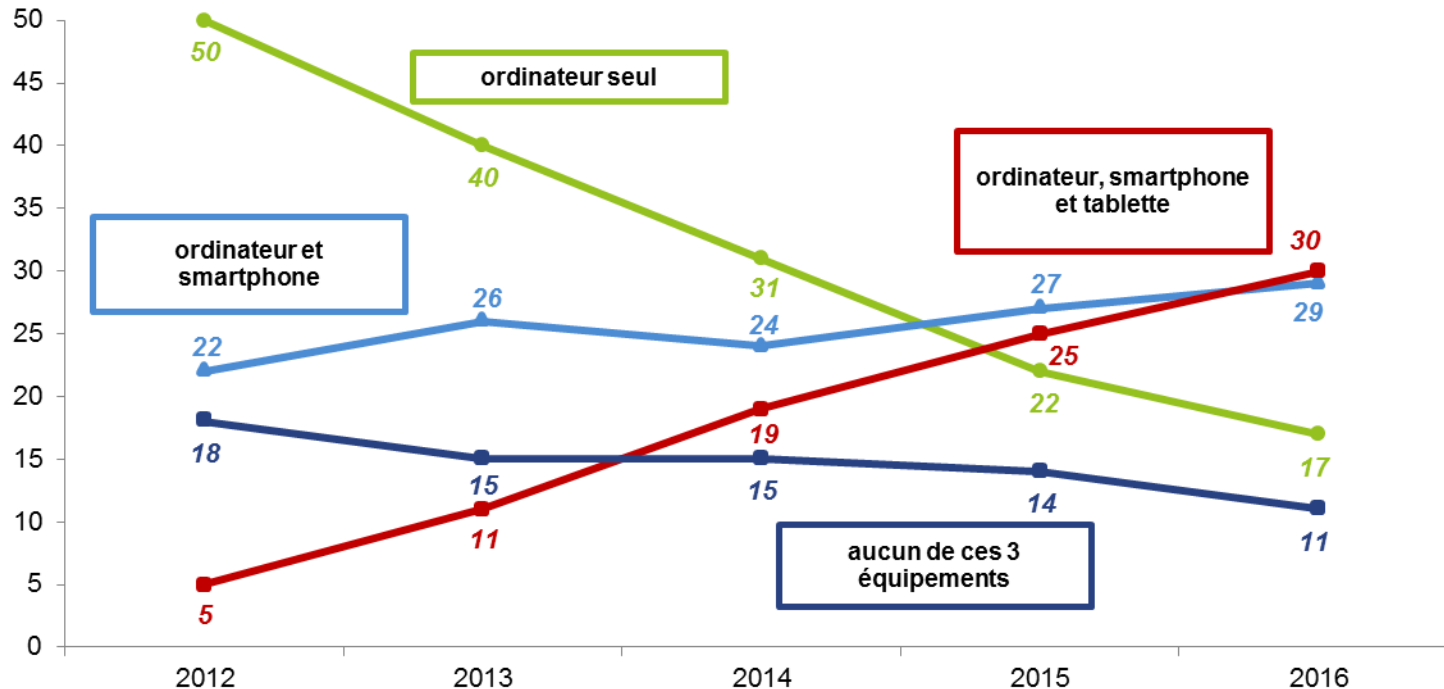
Taux d'équipement en téléphone mobile et *smartphone* selon l'âge
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Le multi-équipement en terminaux

- ❑ Pour la première fois, le triple-équipement domine : 30% des individus disposent *à la fois* d'un ordinateur, d'un smartphone et d'une tablette.
- ❑ La part des individus disposant seulement d'un ordinateur chute encore (-5 points).

Répartition de la population en fonction de l'équipement
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



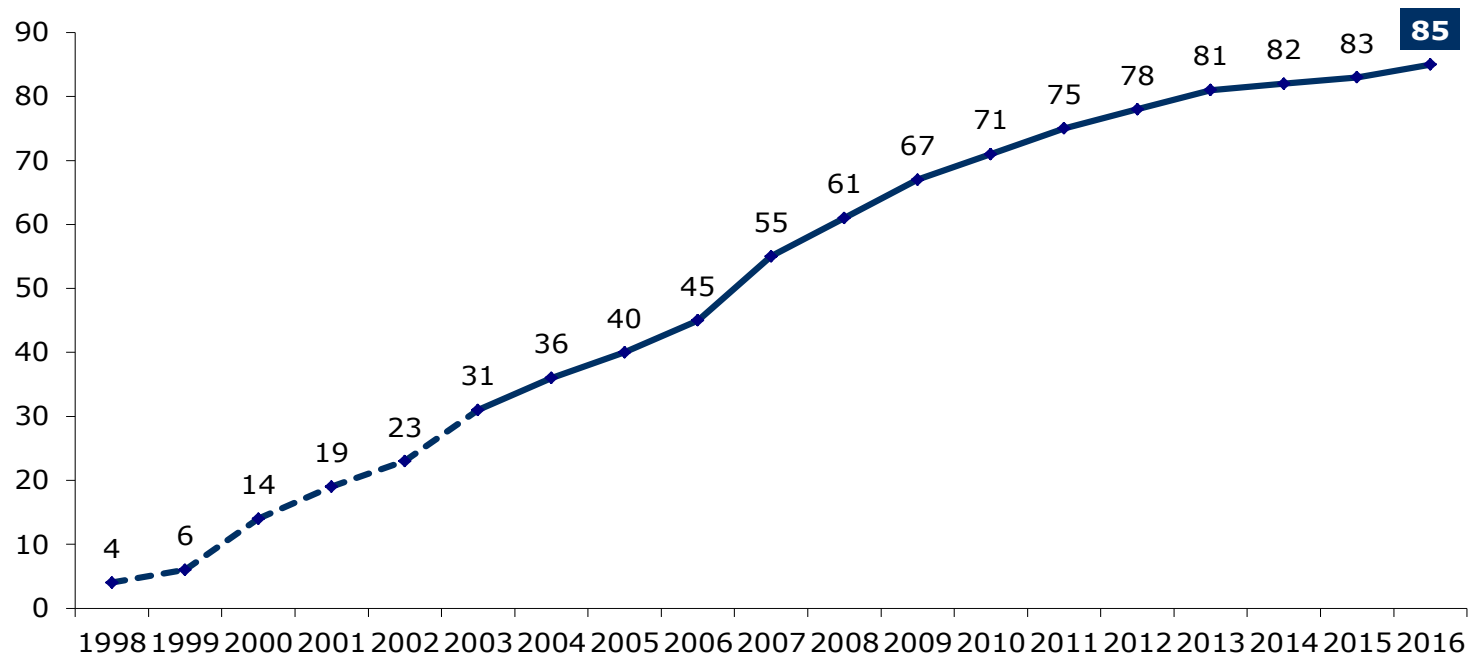
Sommaire

- ❑ Les équipements et les accès
 - *L'équipement en téléphonie*
 - *L'équipement en ordinateur, tablette et smartphone*
 - *L'accès à internet*
 - *Couverture et qualité*
- ❑ Les usages spécifiques sur téléphone mobile
- ❑ Les usages depuis un accès à internet fixe ou mobile
- ❑ L'accès aux services publics dématérialisés

L'accès à internet fixe ne progresse plus que faiblement

- ❑ 85% des individus sont équipés d'un accès à internet au domicile en 2016.
- ❑ Parmi les non-équipés, plus de la moitié indiquent que cela ne les intéresse pas.

Equippedement en connexion internet à domicile
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

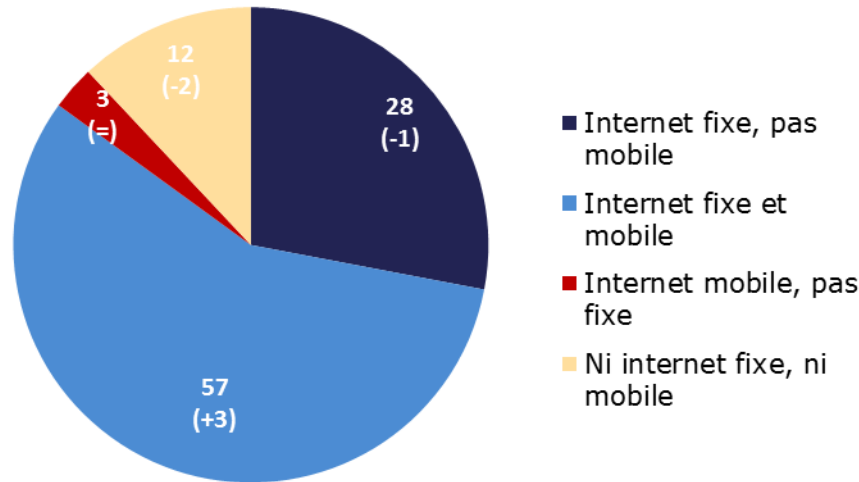


Accès à internet par le fixe et le mobile

- Plus de la moitié de la population utilise à la fois une connexion fixe et une connexion mobile pour accéder à internet (57% ; +3 points en un an).
- Seuls 3% ont accès à internet uniquement par le mobile (pour un usage personnel).

Typologie de la population en fonction du type d'accès à internet (connexion internet à domicile/usage d'internet en mobilité)

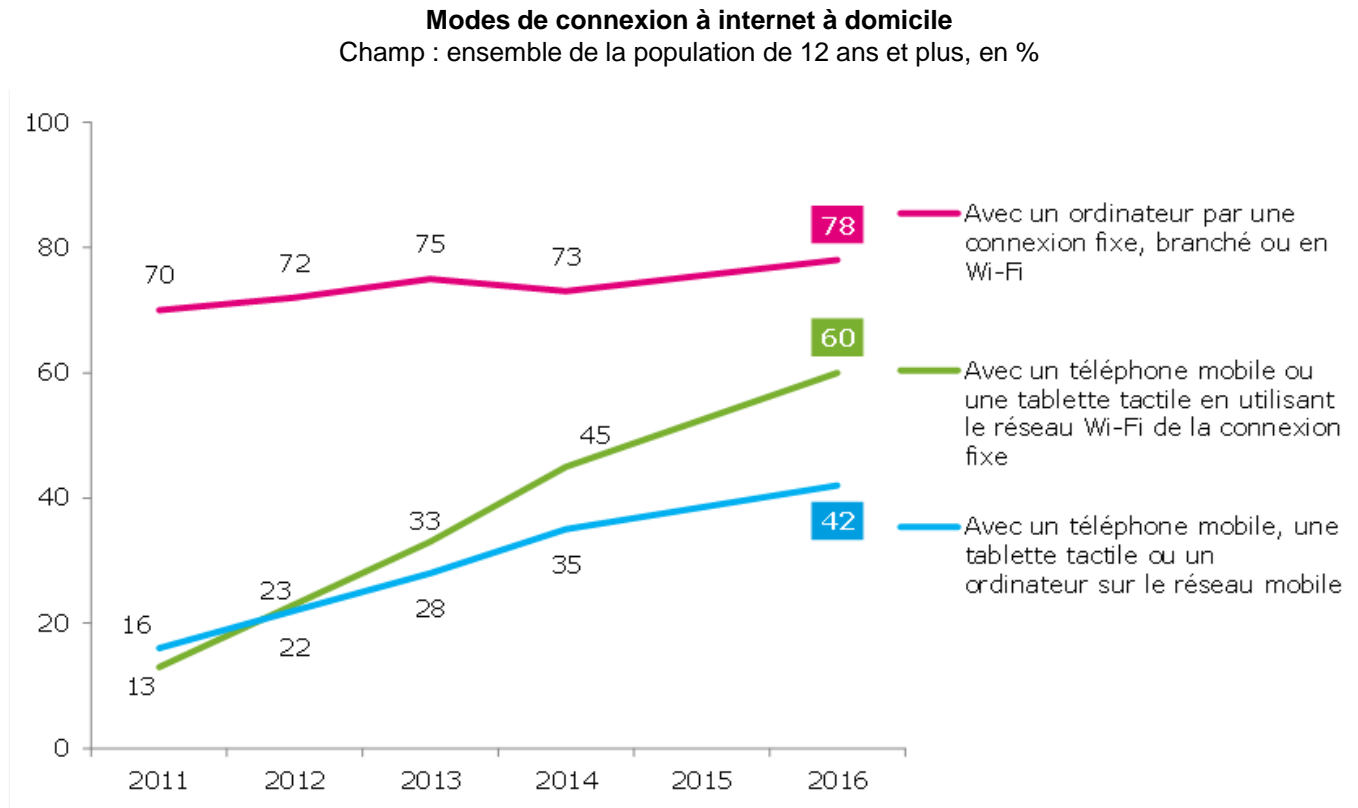
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Un tiers des double-connectés estiment que leur connexion mobile est plus rapide que leur connexion fixe.

Les modes de connexion à internet à domicile

- Le Wi-Fi domine largement les modes de connexion à internet à domicile, notamment avec des équipements mobiles connectés.



❑ Les équipements et les accès

- *L'équipement en téléphonie*
- *L'équipement en ordinateur, tablette et smartphone*
- *L'accès à internet*
- *Couverture et qualité*

❑ Les usages spécifiques sur téléphone mobile

❑ Les usages depuis un accès à internet fixe ou mobile

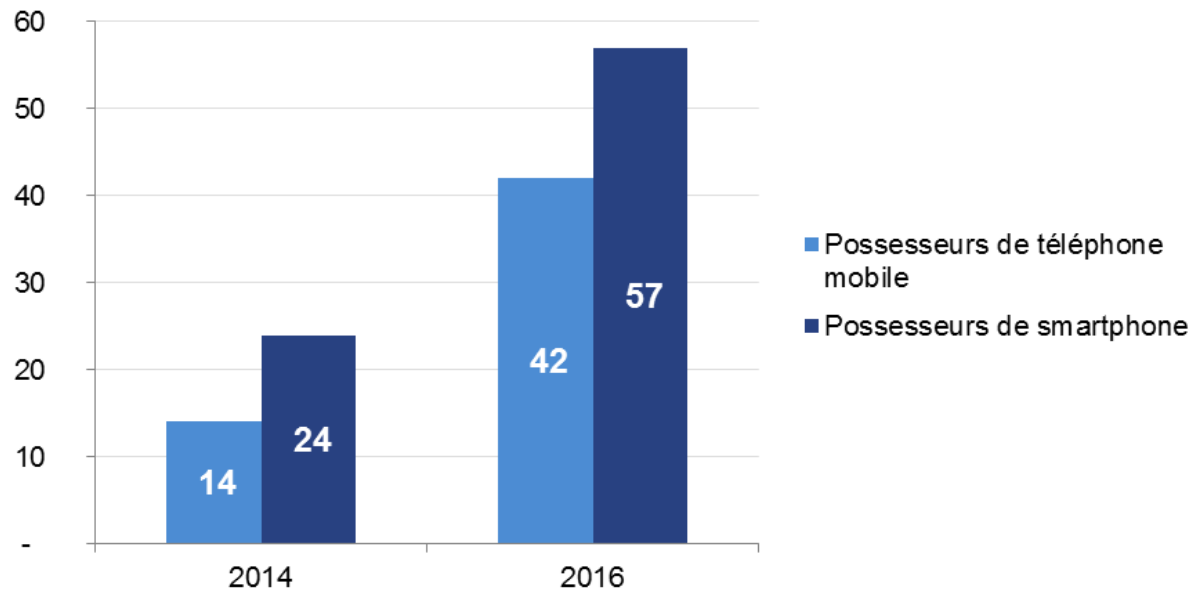
❑ L'accès aux services publics dématérialisés

La diffusion de la 4G

- ❑ La part des individus utilisant le réseau 4G a été multipliée par 3 en deux ans, et atteint 42%.
- ❑ Chez les possesseurs de smartphones, elle s'établit à 57%.

Utilisez-vous le réseau 4G pour vous connecter à internet *via* votre mobile ?

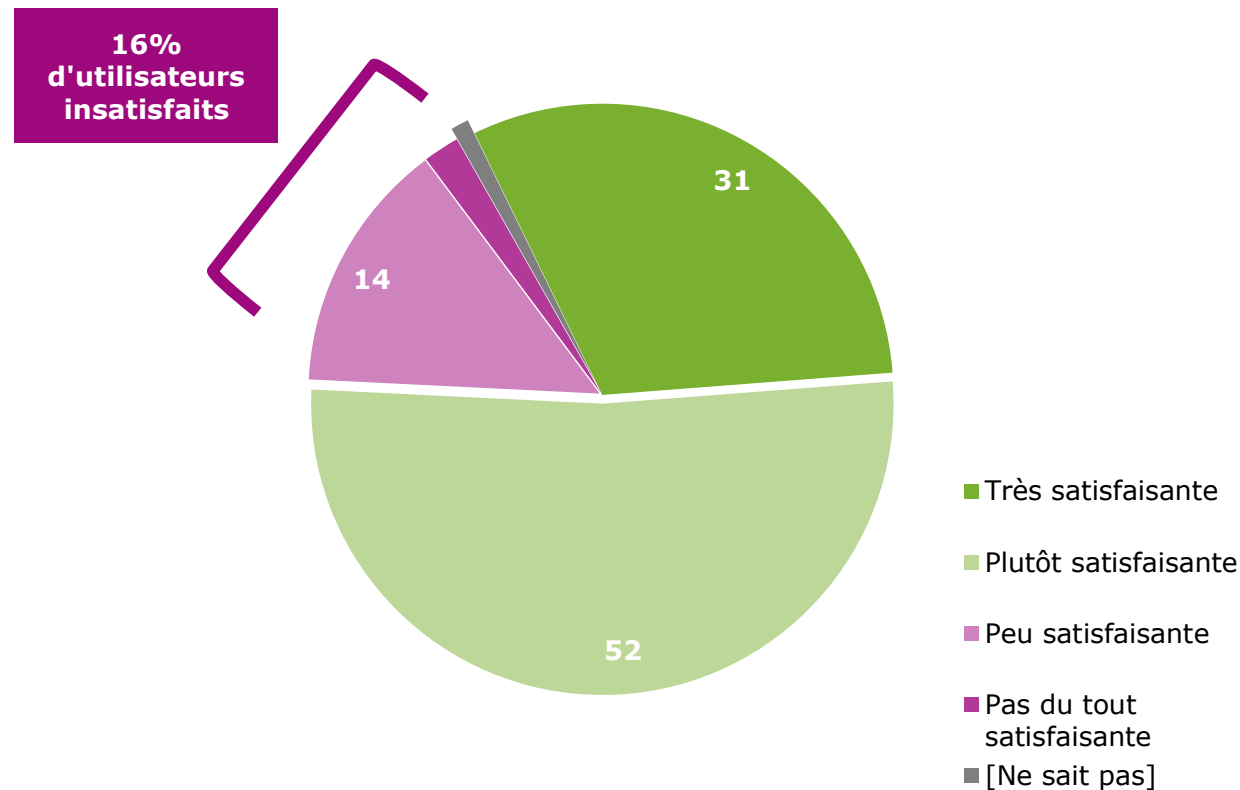
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



La qualité de la connexion internet par le mobile

- Parmi les « mobinautes », 83% des individus sont satisfaits de leur connexion à internet depuis le mobile.

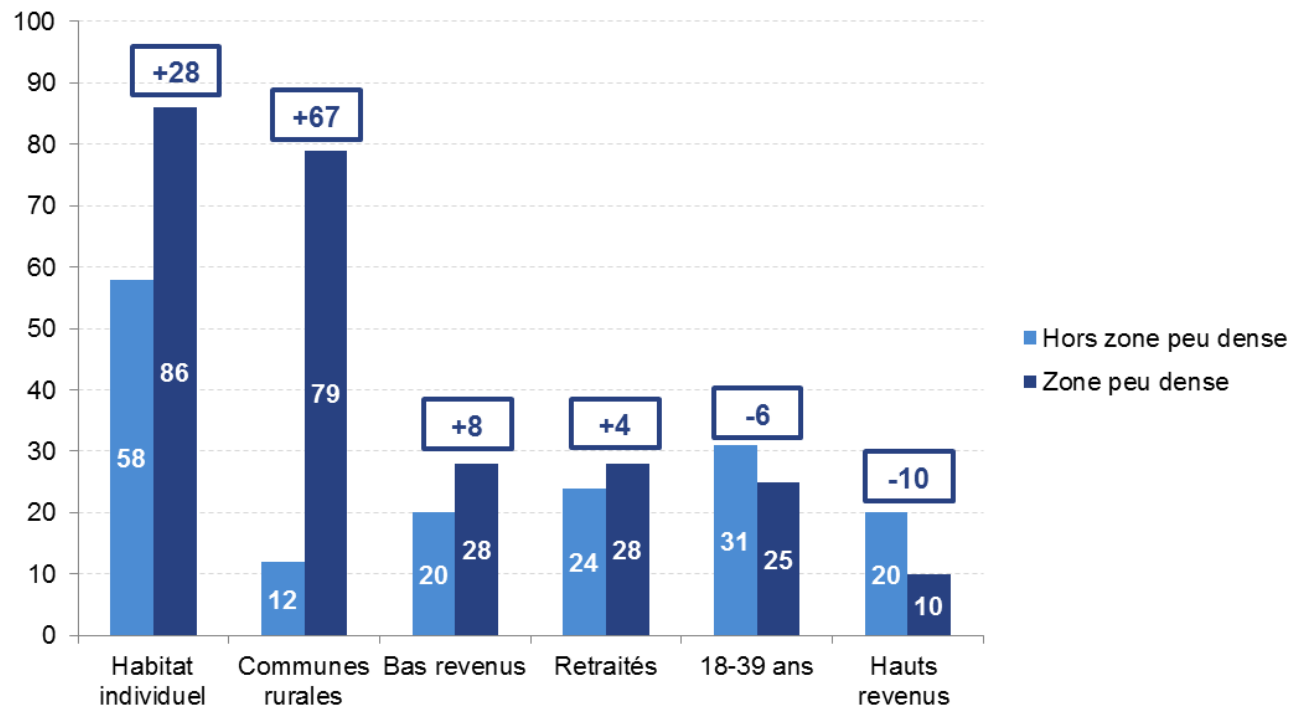
Comment qualifieriez-vous votre connexion à internet depuis votre mobile
Champ : Population de mobinautes de 12 ans et plus



Focus sur la zone peu dense : quelles sont ses caractéristiques ?

- ❑ La zone peu dense représente 63% du territoire et 18% de la population. Il s'agit des communes les moins denses et difficiles à couvrir par des fréquences hautes.
- ❑ En 2016, sur-échantillon de 100 personnes habitant en zone peu dense (381 individus au global).

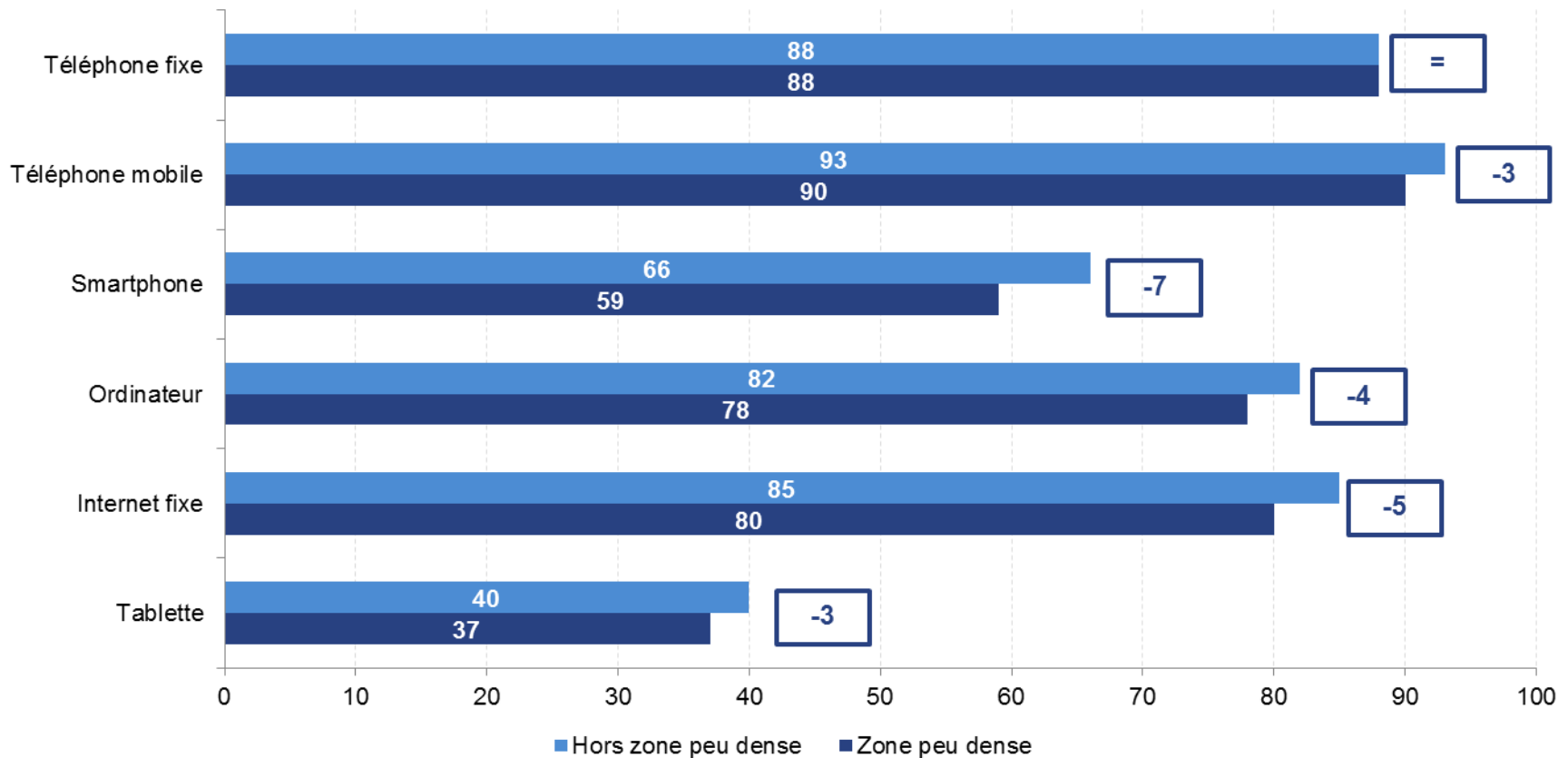
Profil sociodémographique en zone peu dense
Champ : Population de 12 ans et plus, en %



Les équipements dans la zone peu dense

- Les différences de taux d'équipement sont relativement faibles.

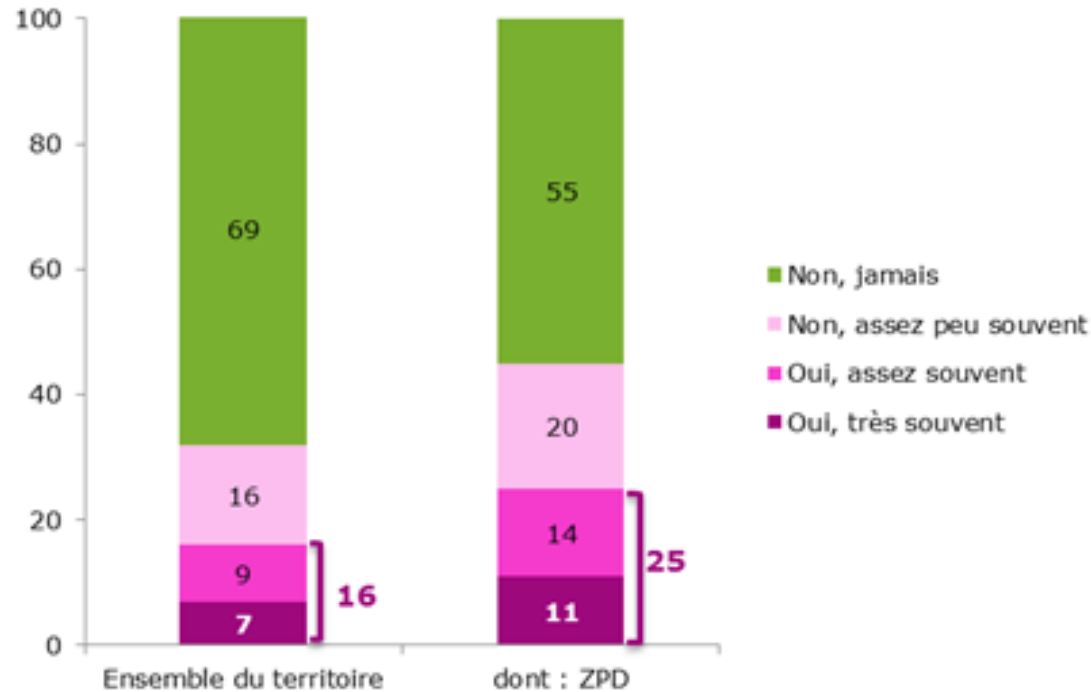
Taux d'équipement en zone peu dense et hors zone peu dense
Champ : Population de 12 ans et plus, en %



La qualité du réseau mobile pour la voix et les SMS

- Les habitants de la zone peu dense éprouvent plus souvent des difficultés à passer et recevoir des SMS et des appels (25% contre 16% au global).

Proportion des individus qui éprouvent des difficultés à passer/recevoir des appels, envoyer/recevoir des SMS
 Champ : population de 12 ans et plus équipée d'un téléphone mobile, en %

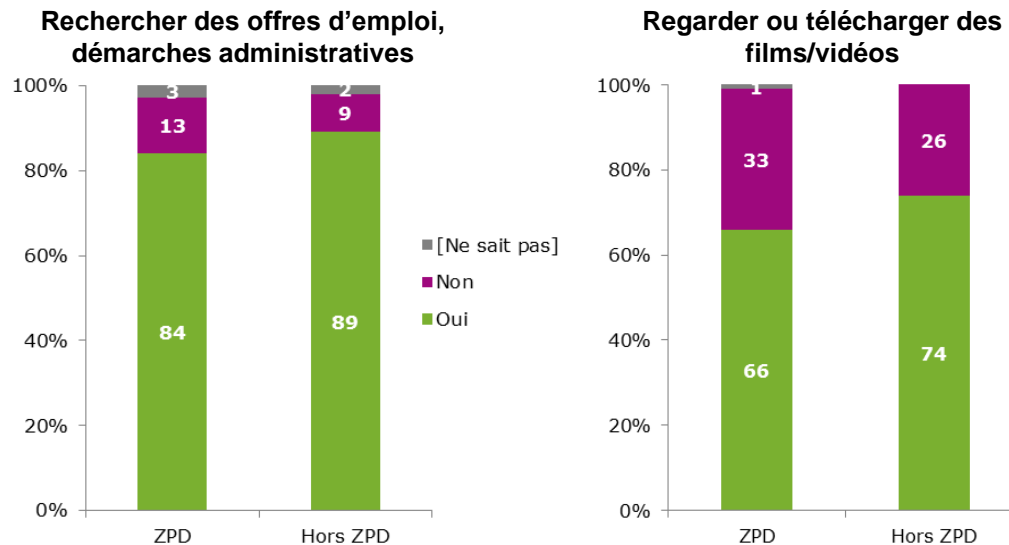


Le débit de la connexion à internet bride les usages

- ❑ La différence de qualité perçue à domicile est relativement similaire pour des usages simples tels que rechercher des offres d'emploi (5 points d'écart).
- ❑ Elle est plus importante pour des usages qui nécessitent plus de débit tels que regarder ou télécharger des films (8 points d'écart).

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

- Champ : population de 12 ans et plus équipée fixe et/ou internaute mobile, en %

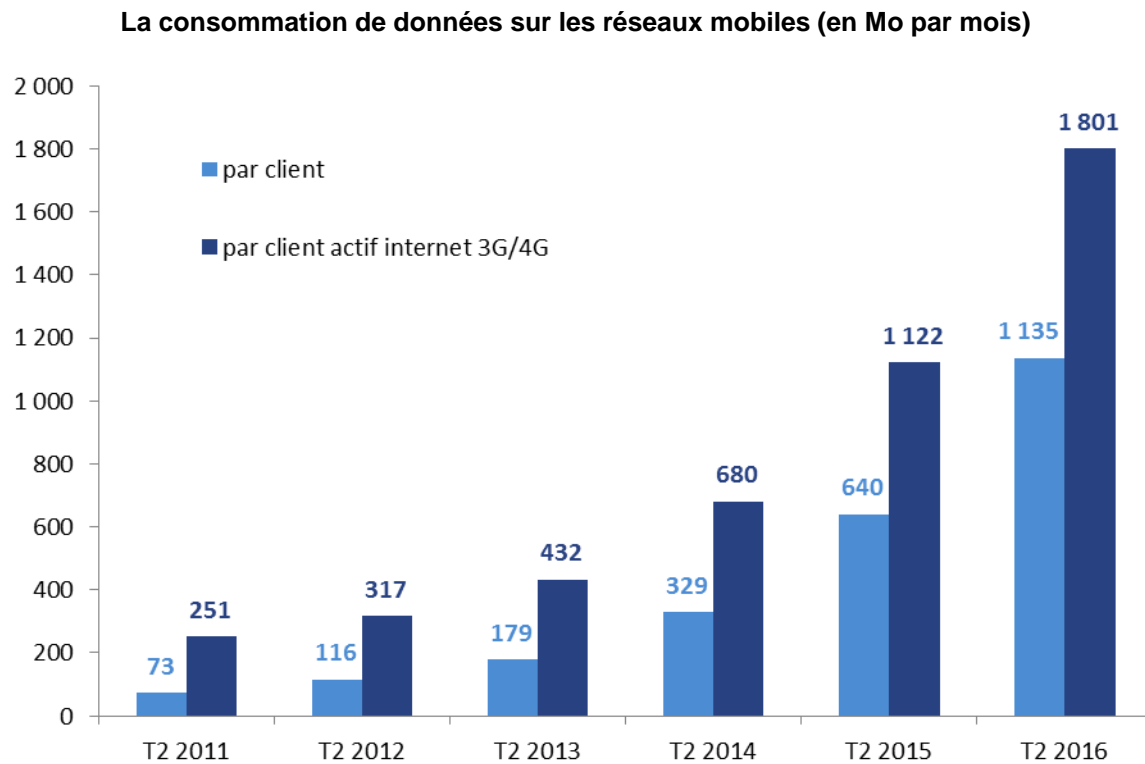


Sommaire

- ❑ Les équipements et les accès
- ❑ Les usages spécifiques sur téléphone mobile
- ❑ Les usages depuis un accès à internet fixe ou mobile
- ❑ L'accès aux services publics dématérialisés

L'internet mobile se diffuse largement

- La consommation de données ne cesse d'augmenter ces dernières années : elle double pratiquement chaque année.



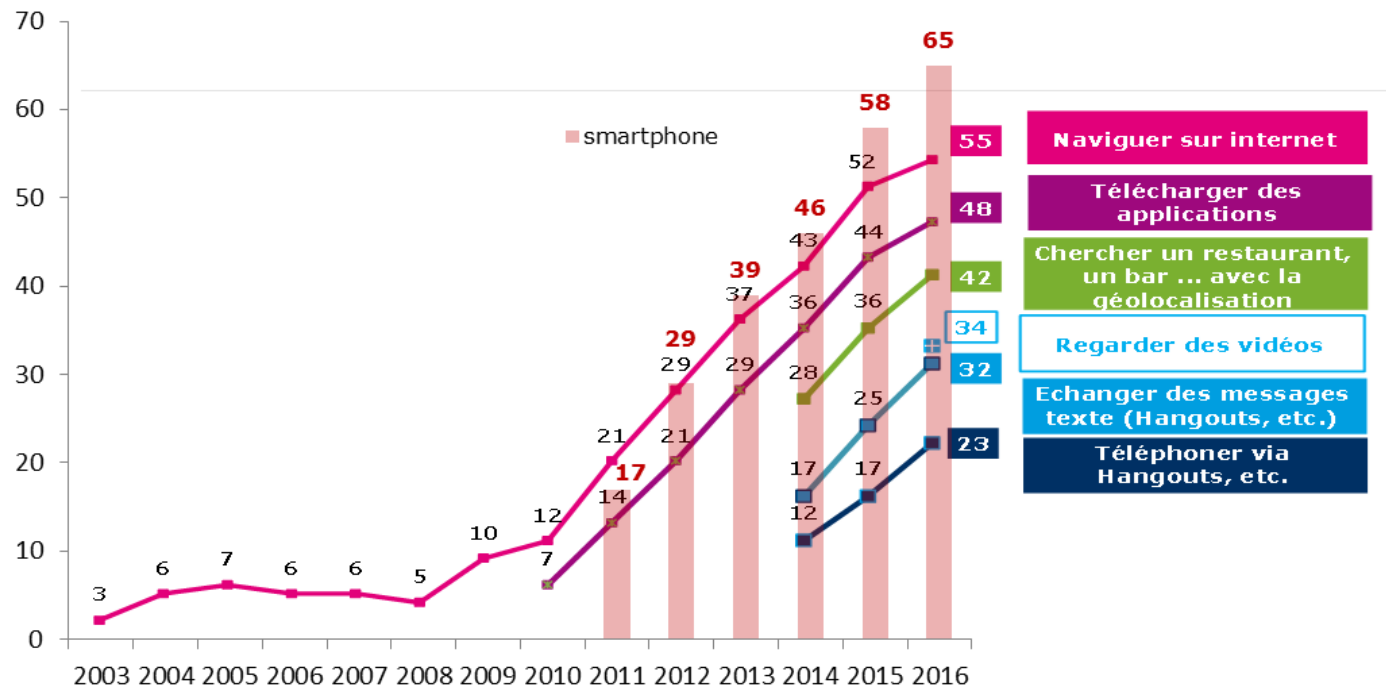
Source : Données observatoires des communications électroniques de l'Arcep

Les usages mobiles se développent

- Tous les usages de l'internet mobile mesurés s'envolent : navigation sur internet (55%), télécharger des applications (48%) et géolocalisation (42%) progressent de 3 à 6 points.

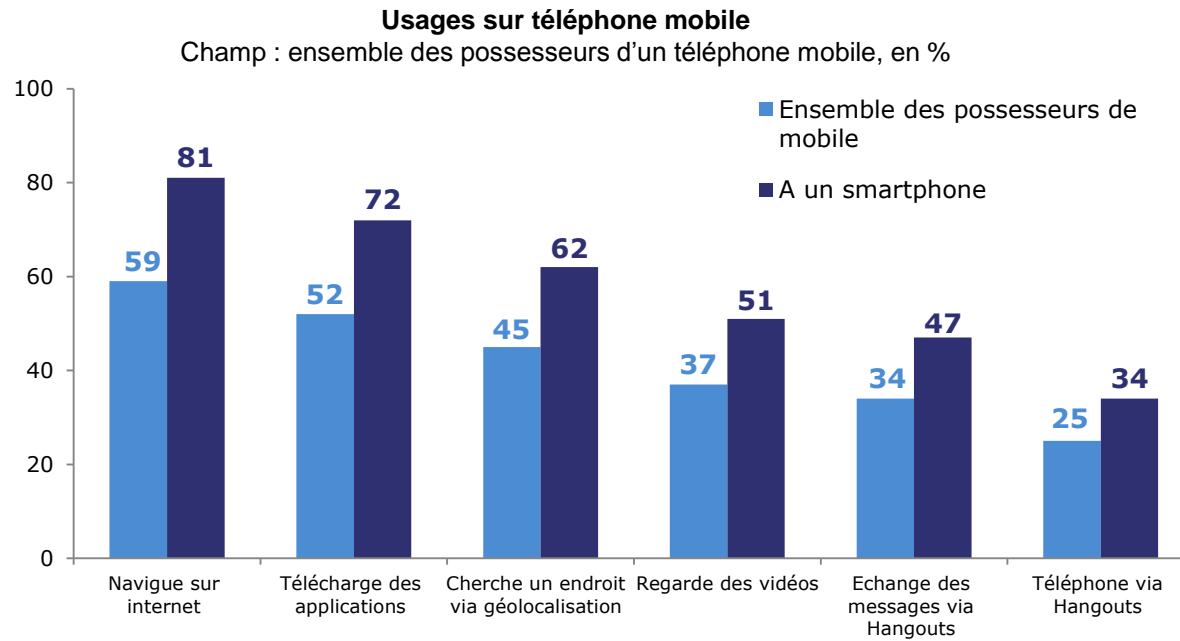
Usages sur téléphone mobile

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



La diffusion des smartphones contribue à la diffusion des usages

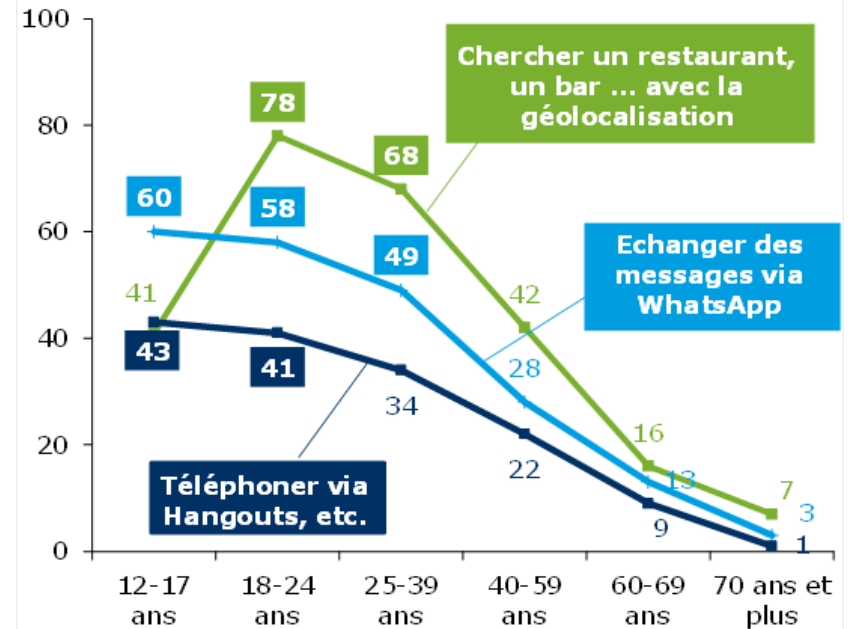
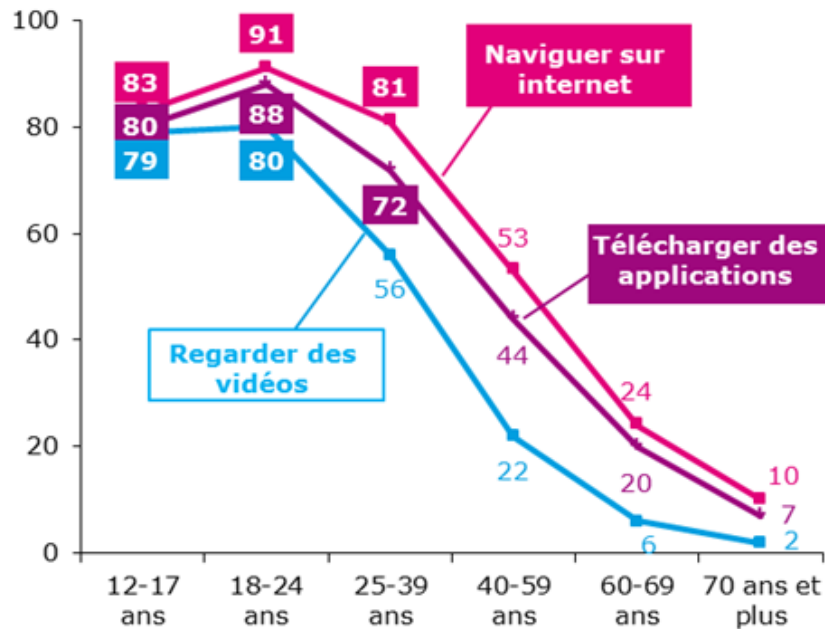
- ❑ Ce sont principalement les possesseurs de smartphones qui utilisent l'internet mobile.
- ❑ Plus de 4 personnes équipées d'un smartphone sur 5 naviguent sur internet, et plus de la moitié regardent des vidéos.



Les usages de l'internet mobile selon l'âge

- ❑ Les jeunes adultes sont en pointe dans les usages de l'internet mobile.
 - *Pour mémoire, 95% des 18-24 ans disposent d'un smartphone.*
- ❑ Le décrochage est net à partir de 40 ans.

Les usages internet sur téléphone mobile
 Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

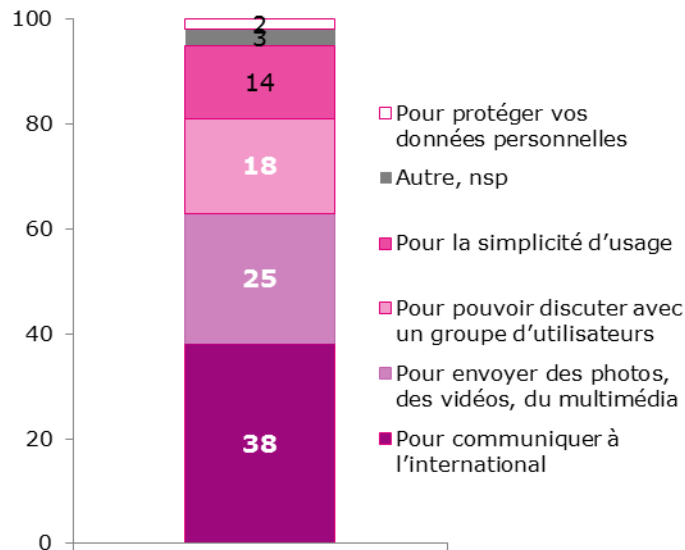


Les messageries instantanées

- ❑ Le tiers de la population qui utilise les applications de messagerie instantanée y recourt principalement pour communiquer à l'international et envoyer des fichiers multimédia.
- ❑ Chez les non-utilisateurs, les raisons principales sont l'inutilité et la méconnaissance.

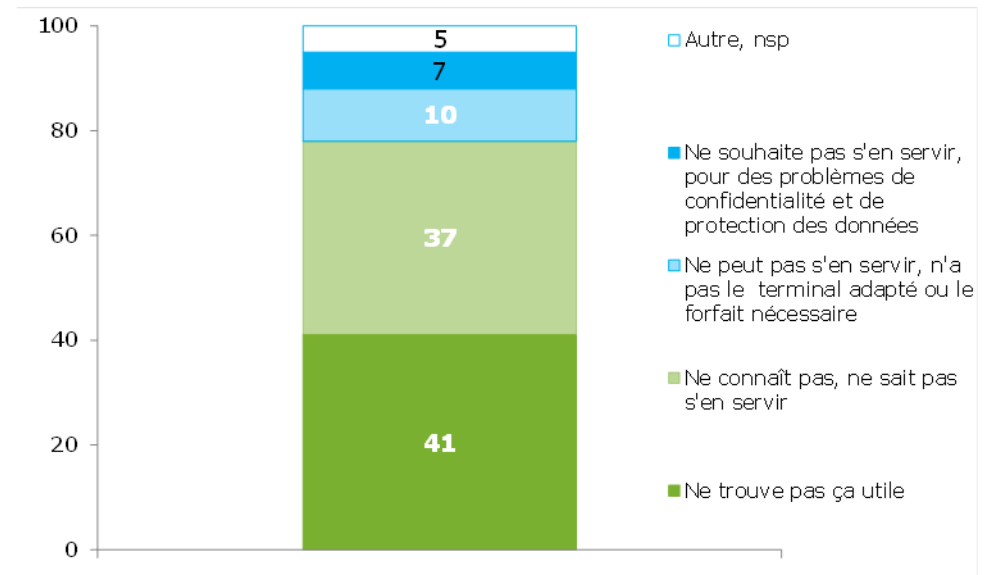
Pourquoi utilisez-vous les applications de messagerie instantanée ?

Champ : population de 12 ans et plus qui les utilise



Pourquoi n'utilisez-vous pas les applications de messagerie instantanée ?

Champ : population de 12 ans et plus qui ne les utilise pas



Sommaire

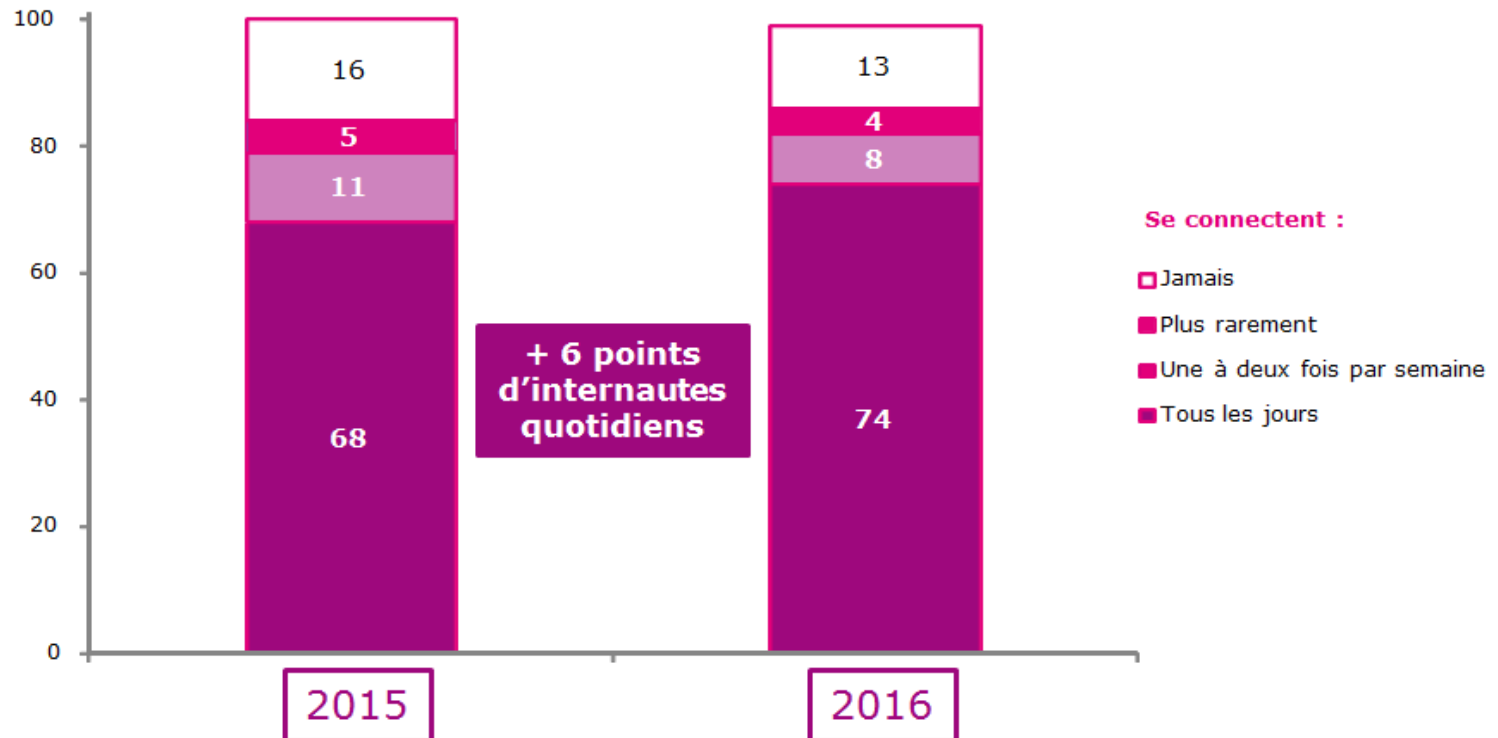
- ❑ Les équipements et les accès
- ❑ Les usages spécifiques sur téléphone mobile
- ❑ Les usages depuis un accès fixe ou mobile
 - *Une France d'internautes*
 - *Commerce électronique*
 - *Emploi et formation*
 - *Loisirs numériques*
 - *Internet et média*
 - *La société numérique*
- ❑ L'accès aux services publics dématérialisés

La France compte 87% d'internautes

- ❑ 87% de la population utilise internet (contre 84% en 2015).
- ❑ 74% de la population utilise internet tous les jours (contre 68% en 2015).

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

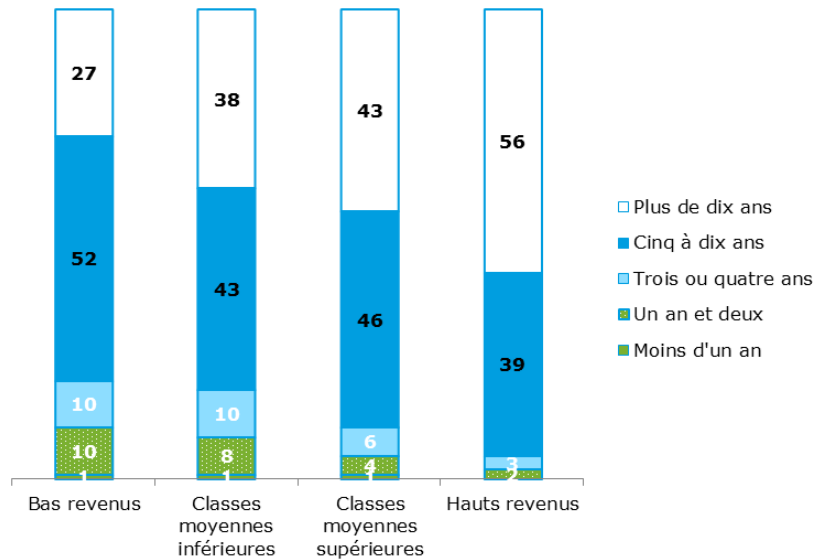
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



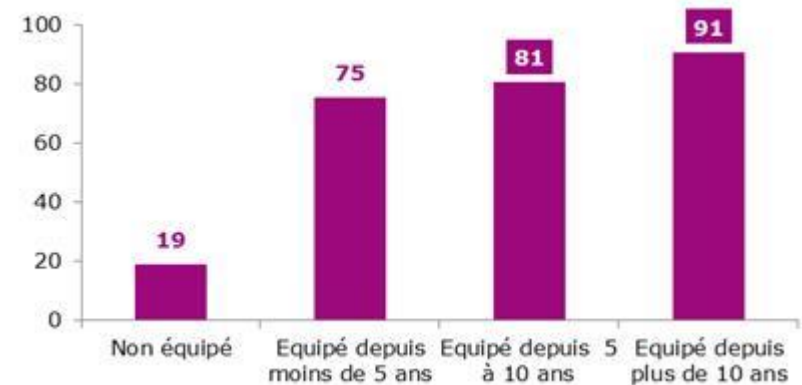
L'Internet à domicile s'est généralisé

- 87% des personnes qui disposent d'une connexion internet à domicile l'ont depuis plus de cinq ans (11 ans en moyenne). Plus le niveau de vie est élevé, plus l'ancienneté de connexion est importante.
- La fréquence d'utilisation d'Internet croit avec l'ancienneté de l'accès

Ancienneté de la connexion internet à domicile
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus



Part des personnes se connectant à internet tous les jours
Selon l'ancienneté de leur connexion à domicile
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus



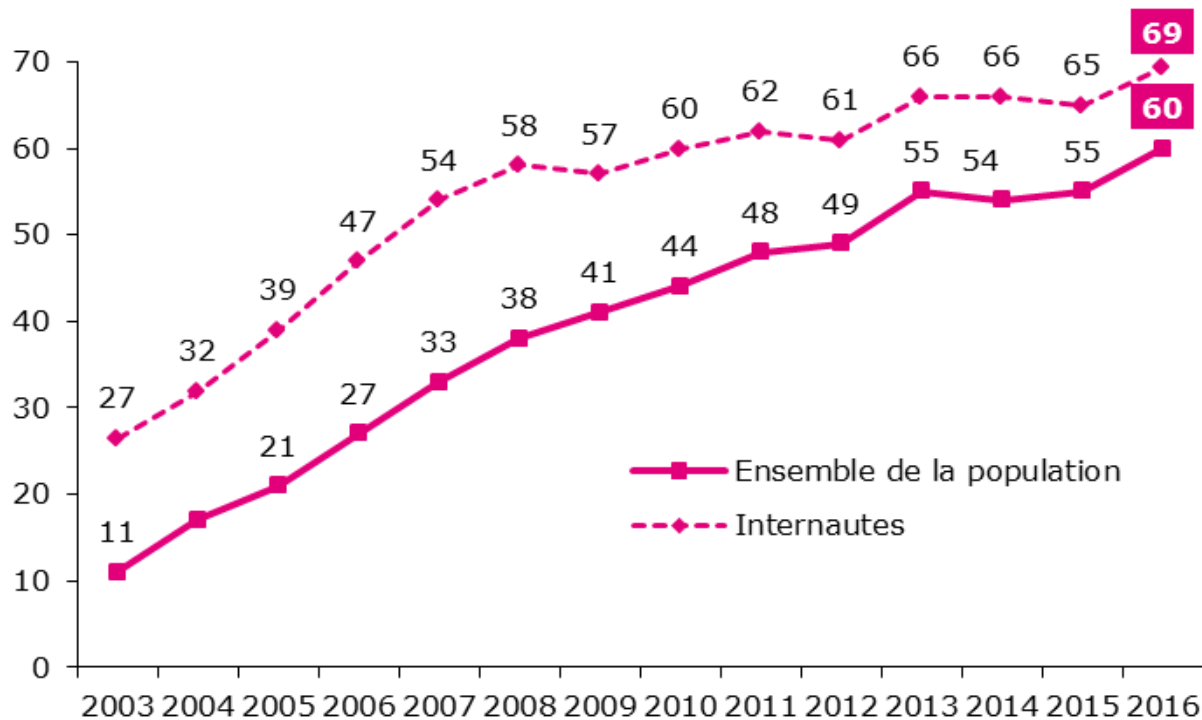
Sommaire

- ❑ Les équipements et les accès
- ❑ Les usages spécifiques sur téléphone mobile
- ❑ Les usages depuis un accès fixe ou mobile
 - *Une France d'internautes*
 - *Commerce électronique*
 - *Emploi et formation*
 - *Loisirs numériques*
 - *Internet et média*
 - *La société numérique*
- ❑ L'accès aux services publics dématérialisés

La part des acheteurs en ligne progresse à nouveau

- Après une pause pendant deux ans, la part des acheteurs en ligne augmente de 5 points pour atteindre 60% (69% des internautes).

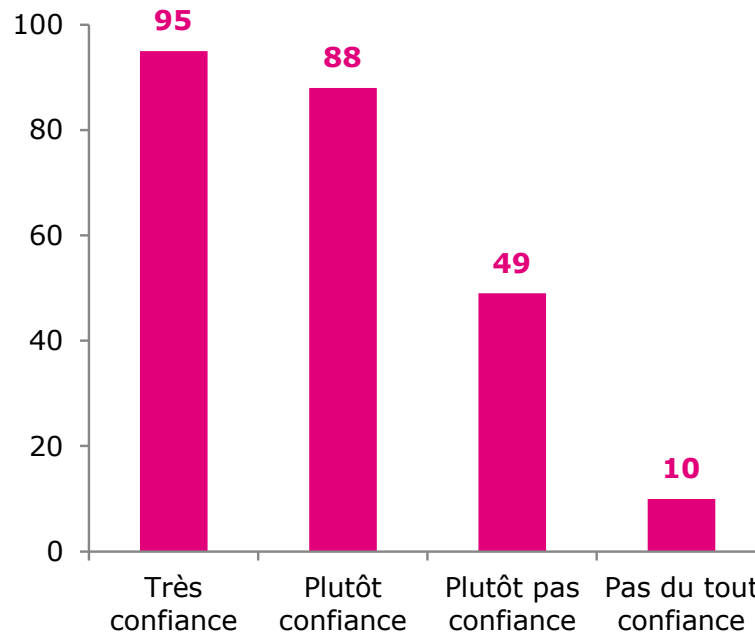
Proportion d'individus ayant effectué des achats par internet
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



La confiance est l'enjeu essentiel du commerce électronique

- ❑ L'achat sur internet est très lié au niveau de confiance exprimé dans les sites internet marchands.
- ❑ 57% des 18 ans et plus ont confiance dans les sites marchand en ligne (+ 6 points en un an).

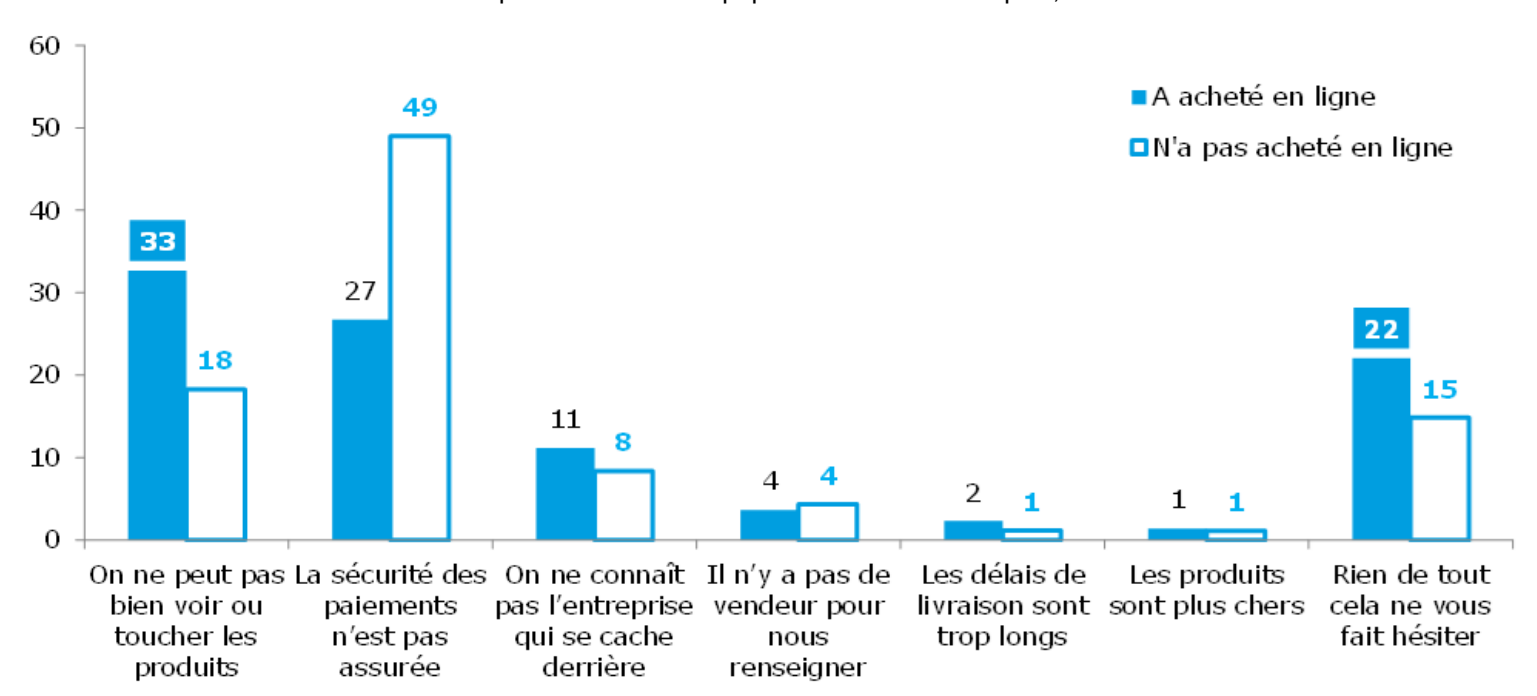
Taux d'achat sur internet au cours des 12 derniers mois en fonction de la confiance exprimée envers les sites en ligne marchands
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Les freins au commerce électronique

- En moyenne, ce qui fait hésiter le plus c'est d'abord la sécurité des paiements (36%), ensuite le fait de ne pas bien voir ou toucher les produits (27%), la méconnaissance du commerçant (10%). 19% ne voient aucun frein.
- La perception est très différente selon que l'individu est déjà acheteur ou non.

Les freins au commerce électronique
 Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

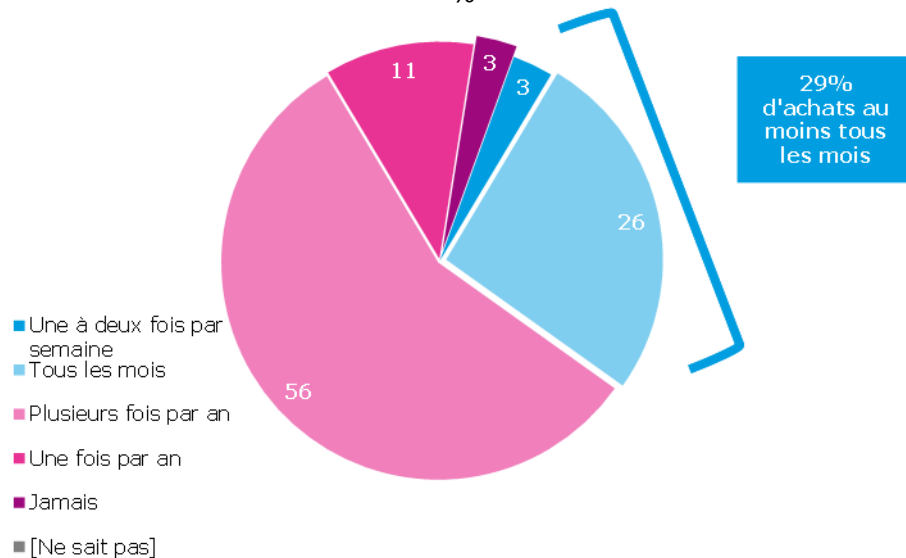


Fréquence d'achats en ligne et modes de livraison

- ❑ Près d'un tiers des acheteurs effectue des achats en ligne au moins tous les mois.
- ❑ Près des deux tiers des livraisons sont effectuées à domicile, et près d'un tiers en points relais.

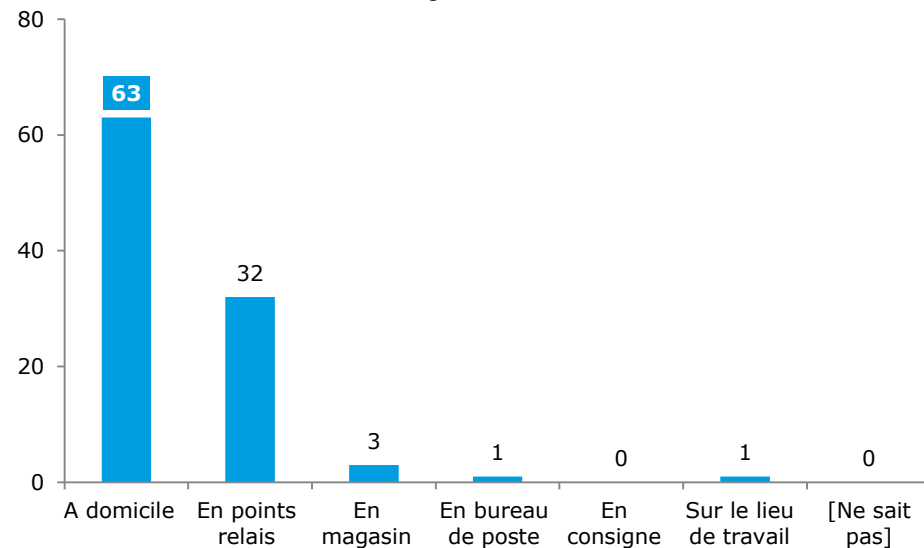
Fréquence d'achats en ligne

Champ : population de 12 ans et plus qui a effectué des achats en ligne, en %



Mode de livraison le plus fréquemment utilisé

Champ : population de 12 ans et plus qui a effectué des achats en ligne, en %



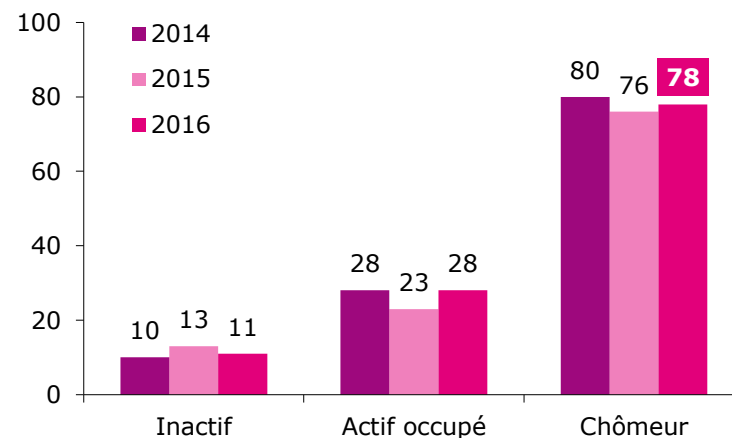
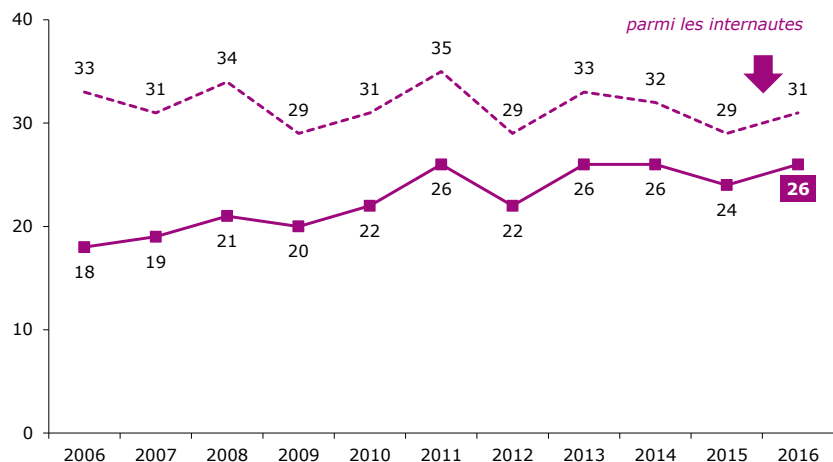
Sommaire

- ❑ Les équipements et les accès
- ❑ Les usages spécifiques sur téléphone mobile
- ❑ Les usages depuis un accès fixe ou mobile
 - *Une France d'internautes*
 - *Commerce électronique*
 - *Emploi et formation*
 - *Loisirs numériques*
 - *Internet et média*
 - *La société numérique*
- ❑ L'accès aux services publics dématérialisés

Près de 4 chômeurs sur 5 utilisent internet pour chercher des offres d'emplois

- ❑ La recherche d'offres d'emploi sur internet décroît avec l'âge (63% de 18-24 ans, 46% des 25-39 ans, 25% des 40-59 ans).
- ❑ Les personnes disposant de bas revenus sont 40% à déclarer rechercher des offres d'emploi sur internet.

Proportion d'individus recherchant des offres d'emploi sur internet
Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en %

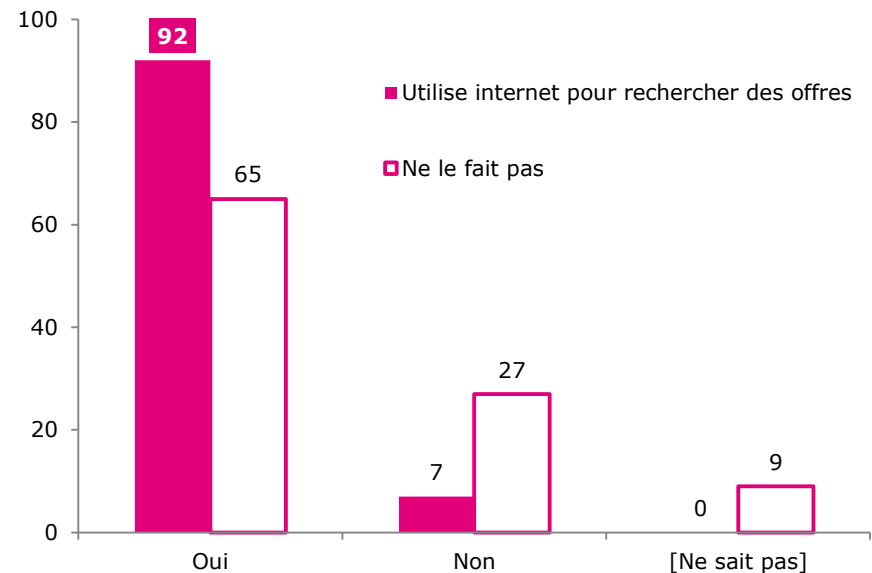
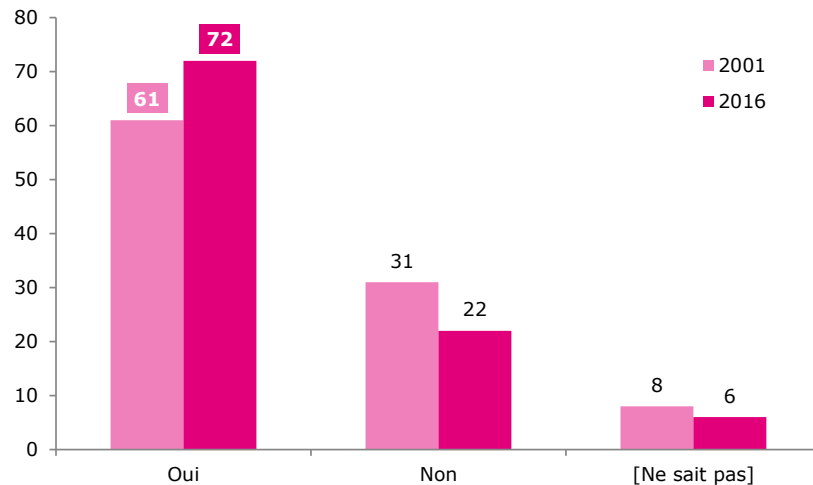


Internet est un bon outil pour trouver des offres d'emploi

- 72% de la population et 92% des utilisateurs disent qu'internet est un bon outil pour trouver des offres d'emploi.

Pensez-vous qu'internet est, pour vous, un bon outil pour trouver des offres d'emploi ?

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

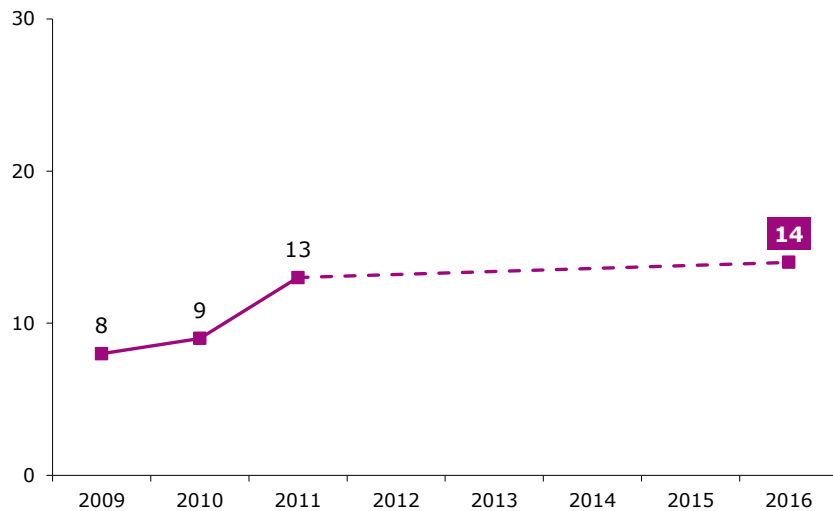


La formation numérique n'a pas encore décollé

- ❑ Seulement 14% de la population se forme sur internet (dans le cadre d'un programme de formation), 19% des personnes équipées d'une connexion internet à domicile depuis plus de 10 ans, 22% des 18-24 ans et 29% des cadres.
- ❑ Près d'un adulte sur deux estime qu'internet est un bon outil pour se former (48% soit 7 points de plus qu'en 2001) et 78% des utilisateurs disent qu'internet est un bon outil.

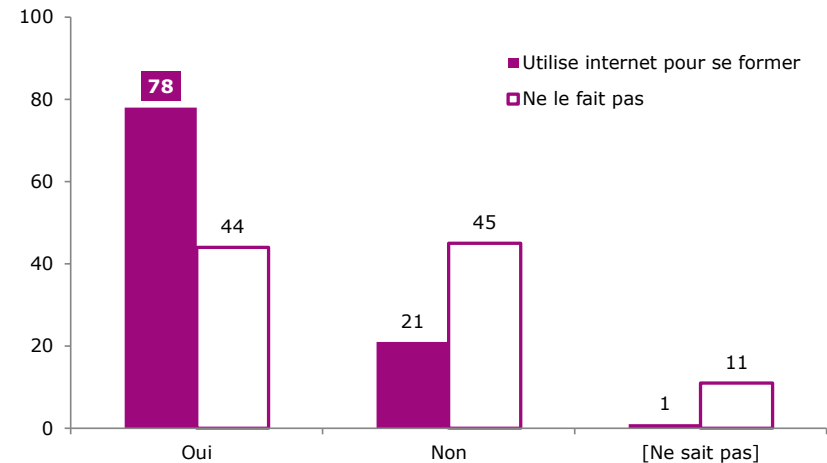
Vous êtes-vous formé sur internet dans les 12 derniers mois ?

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



Pensez-vous qu'internet est un bon outil pour se former ?

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



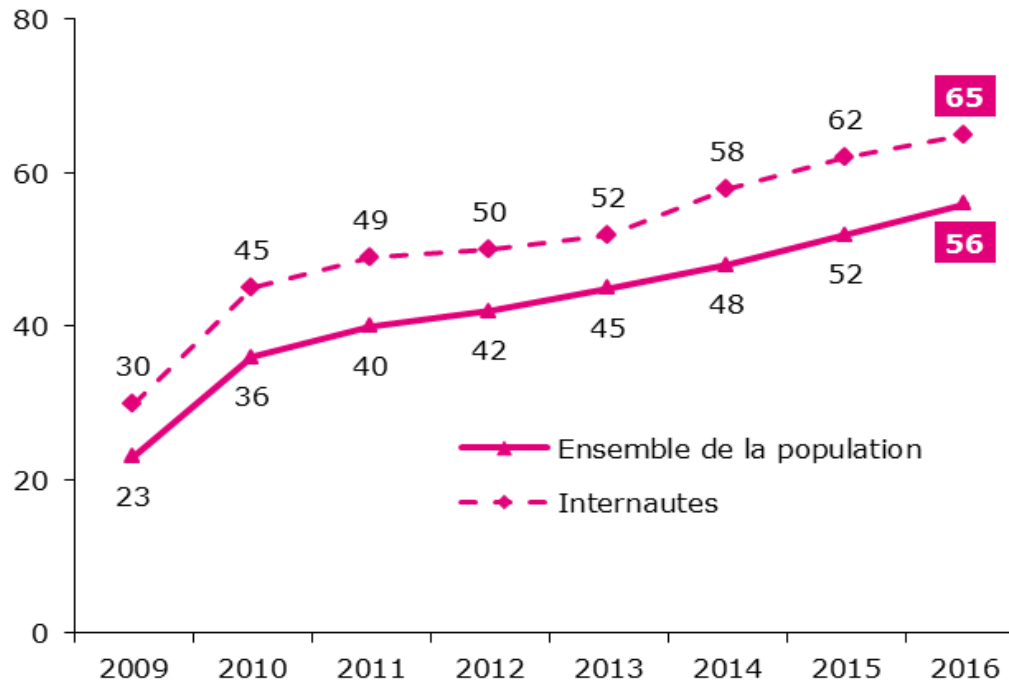
Sommaire

- ❑ Les équipements et les accès
- ❑ Les usages spécifiques sur téléphone mobile
- ❑ Les usages depuis un accès fixe ou mobile
 - *Une France d'internautes*
 - *Commerce électronique*
 - *Emploi et formation*
 - *Loisirs numériques*
 - *Internet et média*
 - *La société numérique*
- ❑ L'accès aux services publics dématérialisés

La participation aux réseaux sociaux continue de progresser

- 56% de la population, 65% des internautes, 82% des diplômés du supérieur et 94% des 18-24 ans participent aux réseaux sociaux.

Proportion d'individus inscrits sur un réseau social
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

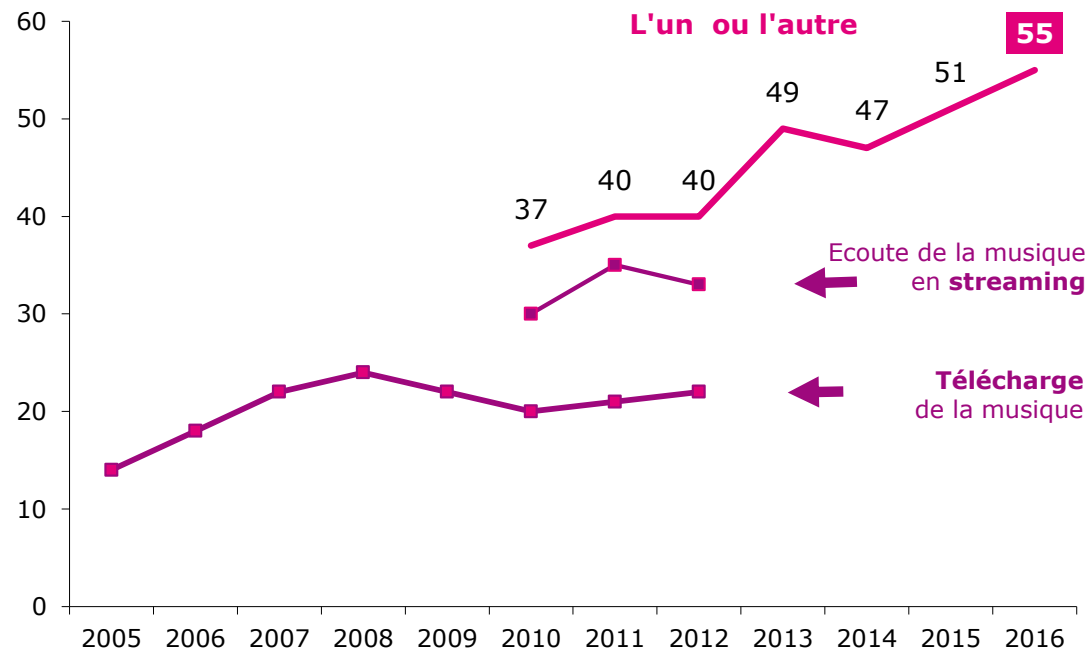


La musique en ligne progresse régulièrement

- Plus d'une personne sur deux (55%), et un peu plus de 95% des jeunes de 12 à 24 ans, écoute ou télécharge de la musique sur internet.

Proportion d'individus qui écoutent ou téléchargent de la musique sur internet

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

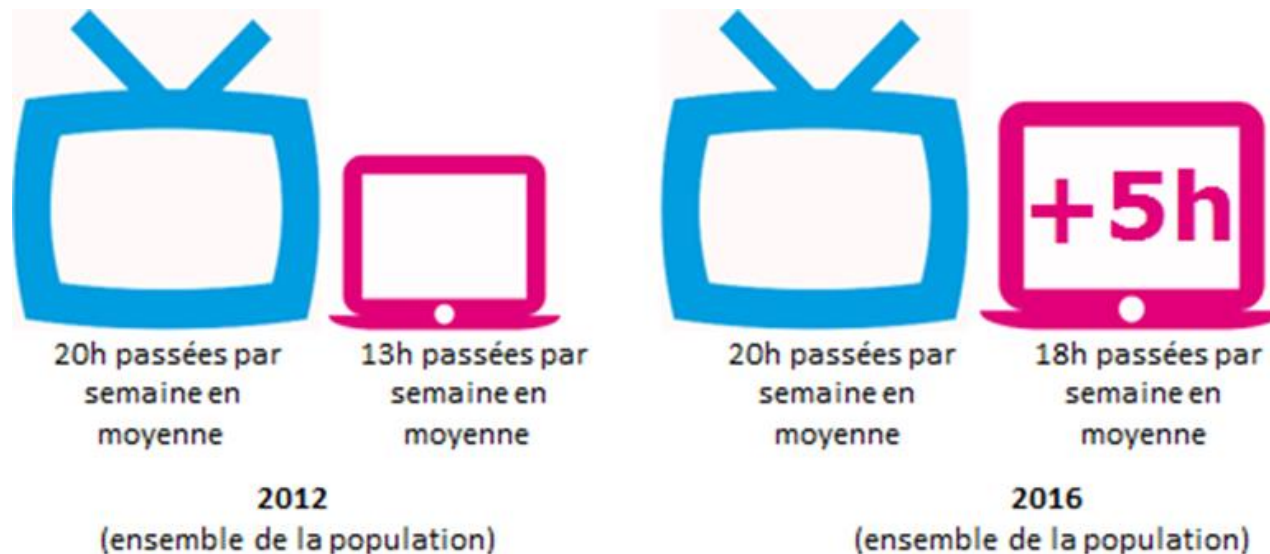


Sommaire

- ❑ Les équipements et les accès
- ❑ Les usages spécifiques sur téléphone mobile
- ❑ Les usages depuis un accès fixe ou mobile
 - *Une France d'internautes*
 - *Commerce électronique*
 - *Emploi et formation*
 - *Loisirs numériques*
 - *Internet et média*
 - *La société numérique*
- ❑ L'accès aux services publics dématérialisés

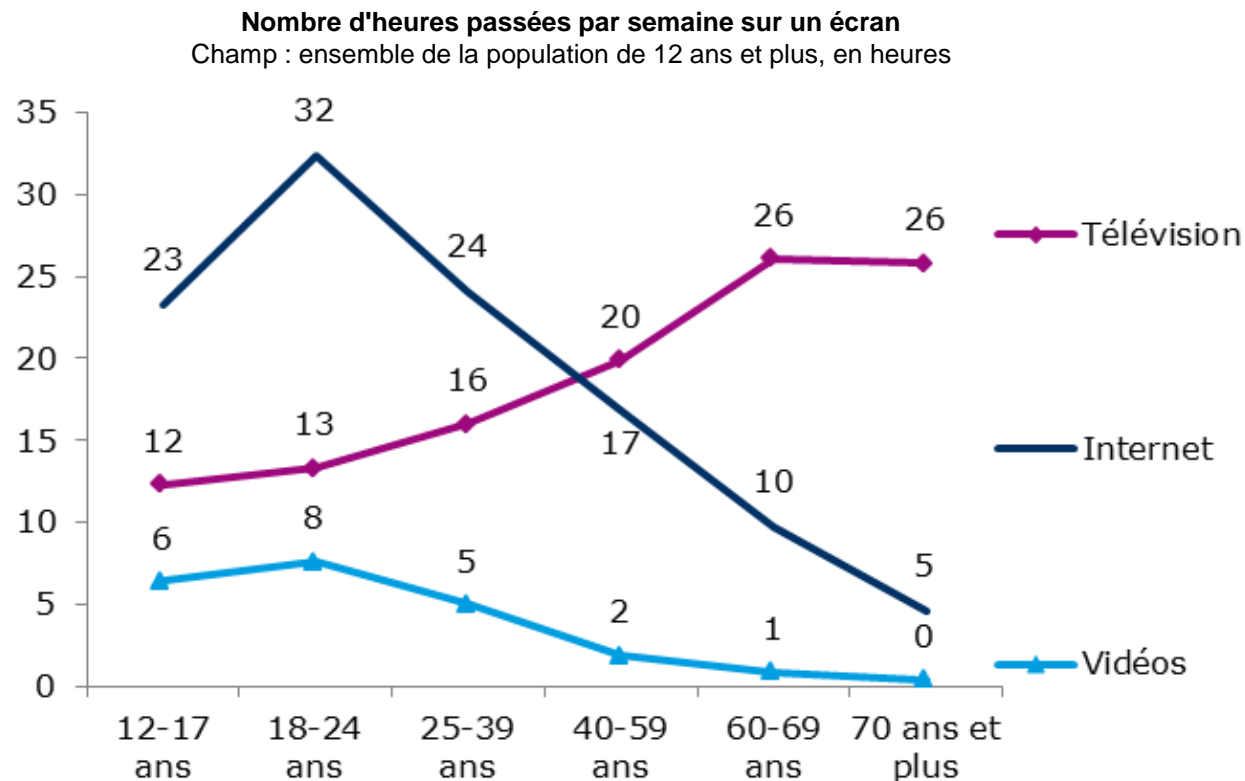
Le temps passé sur internet s'approche de celui passé devant un téléviseur

- En moyenne, le temps passé sur internet a augmenté de 5 heures par semaine depuis 2012 pour atteindre 18 heures par semaine, les moins de 40 ans passent beaucoup plus de temps sur internet que devant la télévision.



Vidéo, internet et télévision

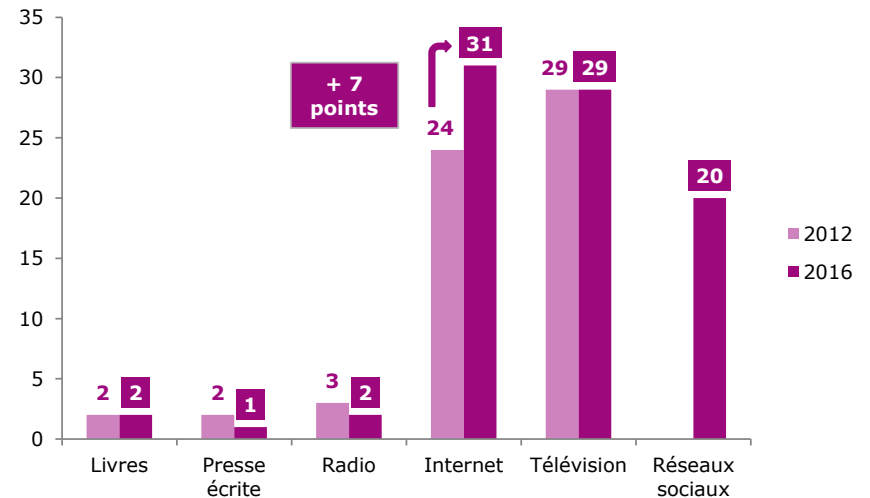
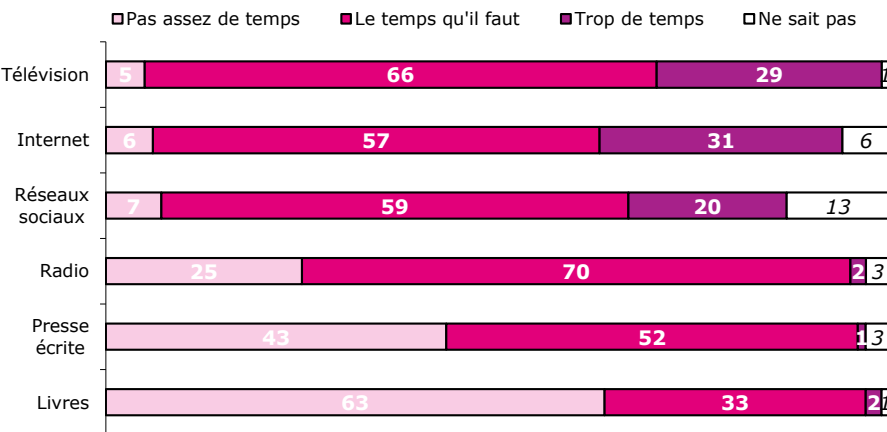
- En moyenne, la population passe 3 heures par semaine à visionner des vidéos, des films et des programmes audiovisuels (1 heure en 2012), c'est deux fois plus chez les internautes (6 heures par semaine) et les 18-24 ans passent plus d'une heure par jour à regarder des programmes audiovisuels sur le web.



Internet passe en tête des médias auxquels « trop de temps » est consacré

- ❑ Les jeunes déclarent majoritairement passer trop de temps sur internet (59% des 18-25 ans et 56% des 12-17 ans s'en plaignent, contre 13% des sexagénaires).
- ❑ Près de la moitié des cadres et professions intellectuelles supérieures, considèrent passer trop de temps sur internet.

Pour chacun des médias suivants, avez-vous l'impression d'y consacrer pas assez de temps, le temps qu'il faut ou trop de temps ?
 Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

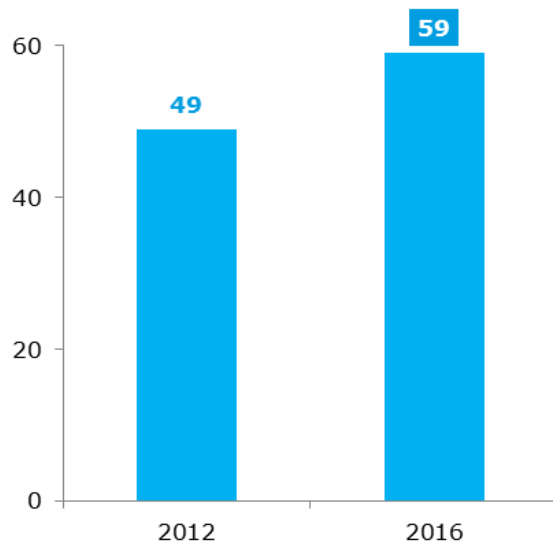


Suivre ou comprendre l'actualité

- ❑ 59% de la population utilise internet pour suivre l'actualité, c'est 10 points de plus qu'en 2012.
- ❑ La télévision reste le premier média pour suivre et comprendre l'actualité, internet vient en deuxième.

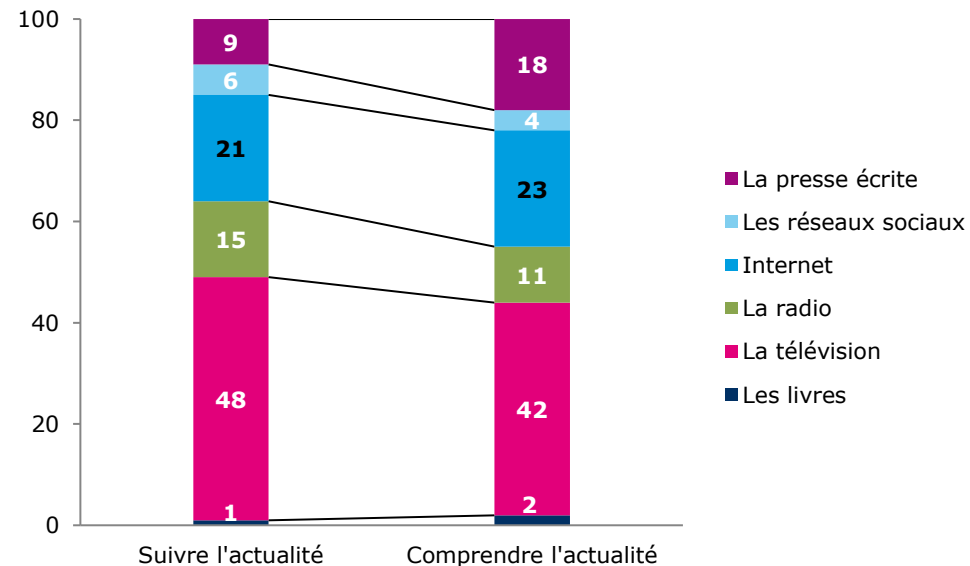
Proportion d'individus qui utilise internet pour suivre l'actualité

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



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

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



Sommaire

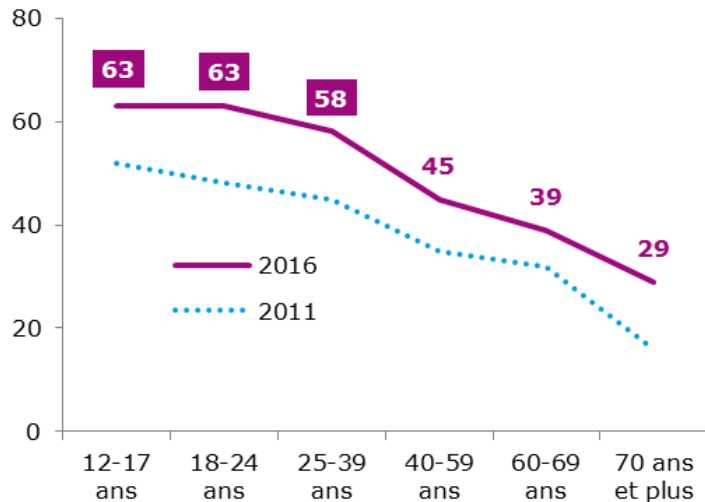
- ❑ Les équipements et les accès
- ❑ Les usages spécifiques sur téléphone mobile
- ❑ Les usages depuis un accès fixe ou mobile
 - *Une France d'internautes*
 - *E-commerce*
 - *Emploi et formation*
 - *Loisirs numériques*
 - *Internet et média*
 - *La société numérique*
- ❑ L'accès aux services publics dématérialisés

Peut-on se passer d'internet ?

- ❑ Un internaute sur deux ne pourrait pas se passer d'internet plus de deux ou trois jours (+9 points en 5 ans) dont 14% quelques heures et 14% une journée.
- ❑ Les usages dont les internautes auraient le plus de mal à se passer : les réseaux sociaux avant 25 ans, les mails après 25 ans.

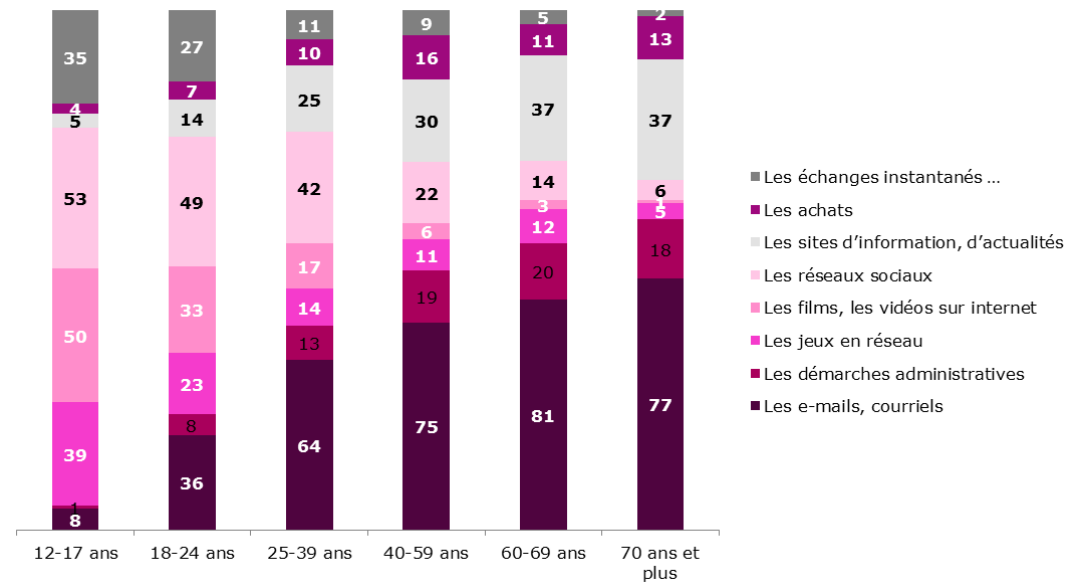
Proportion d'individus ne pouvant pas se passer plus de trois jours d'internet sans que cela leur manque

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



De quoi auriez-vous le plus de mal à vous passer

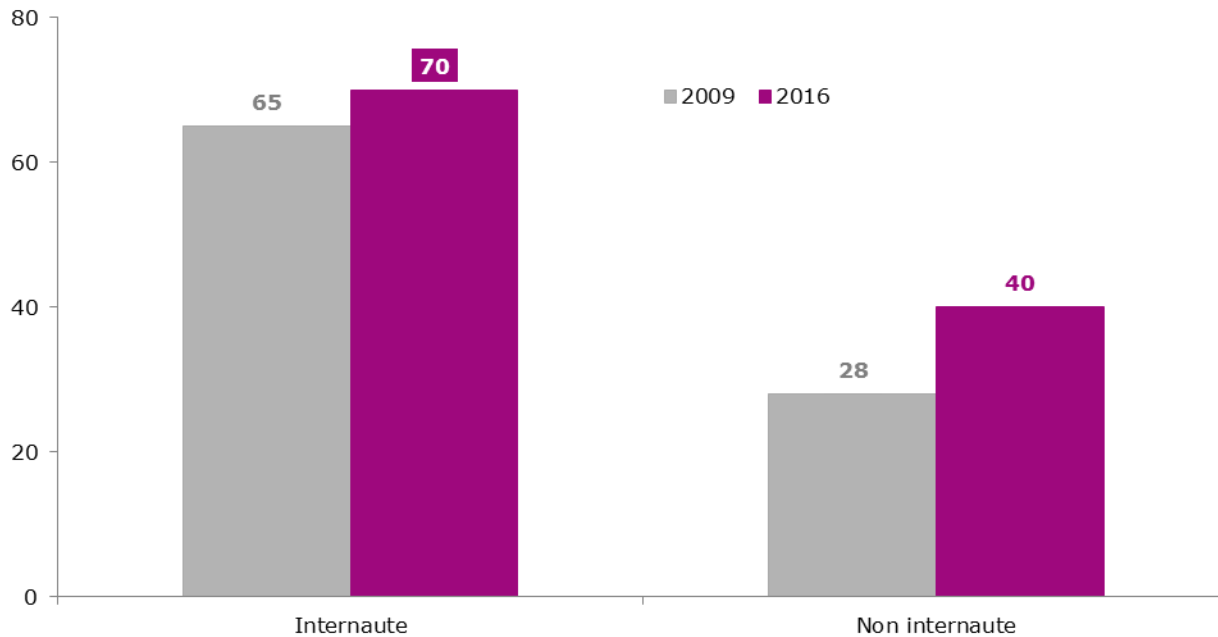
- Champ : internautes de 12 ans et plus, cumul des 2 réponses, en % -



Internet est important pour se sentir intégré dans la société

- En moyenne, deux personnes sur trois pensent qu'avoir accès à internet est important pour se sentir intégré (précisément 65% en 2016 contre 54% en 2009), 40% des non internautes sont persuadés de l'importance d'internet.

Proportion d'individus qui considère qu'internet est important pour se sentir intégré
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



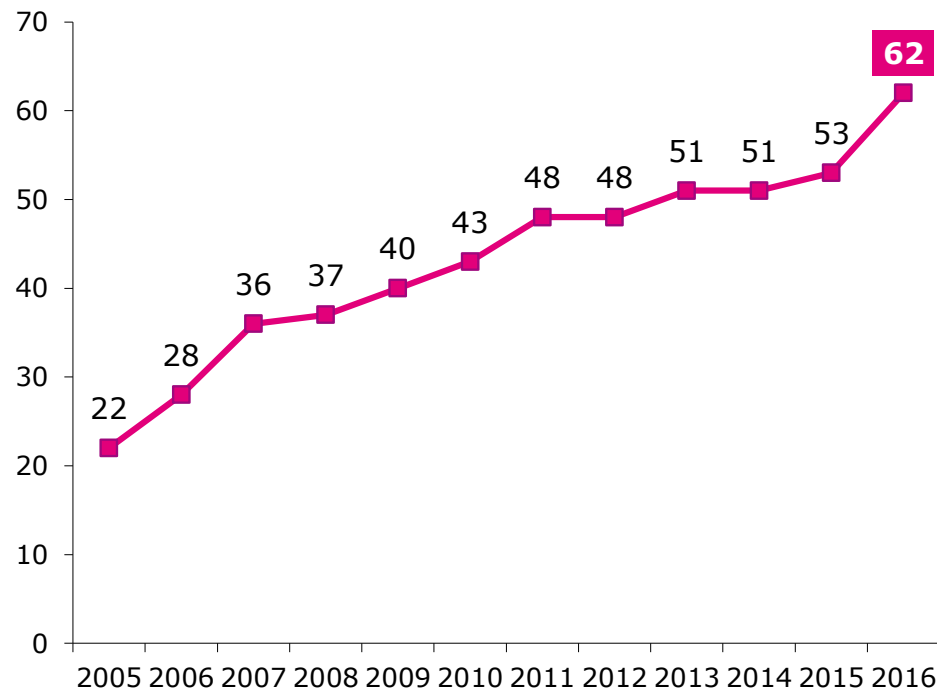
Sommaire

- ❑ Les équipements et les accès
- ❑ Les usages spécifiques sur téléphone mobile
- ❑ Les usages depuis un accès fixe ou mobile
 - *Une France d'internautes*
 - *Commerce électronique*
 - *Emploi et formation*
 - *Loisirs numériques*
 - *Internet et média*
 - *La société numérique*
- ❑ L'accès aux services publics dématérialisés

Les démarches administratives et fiscales ont bondi

- La part de la population qui accomplit des démarches administratives et fiscales, après avoir connu une croissance lente, a bondi de 9 points en 2016 pour atteindre 62% (et 76% pour les personnes équipées en connexion internet à domicile depuis plus de 10 ans).

Proportion d'individus ayant effectué des démarches administratives et fiscales sur internet (en %)
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

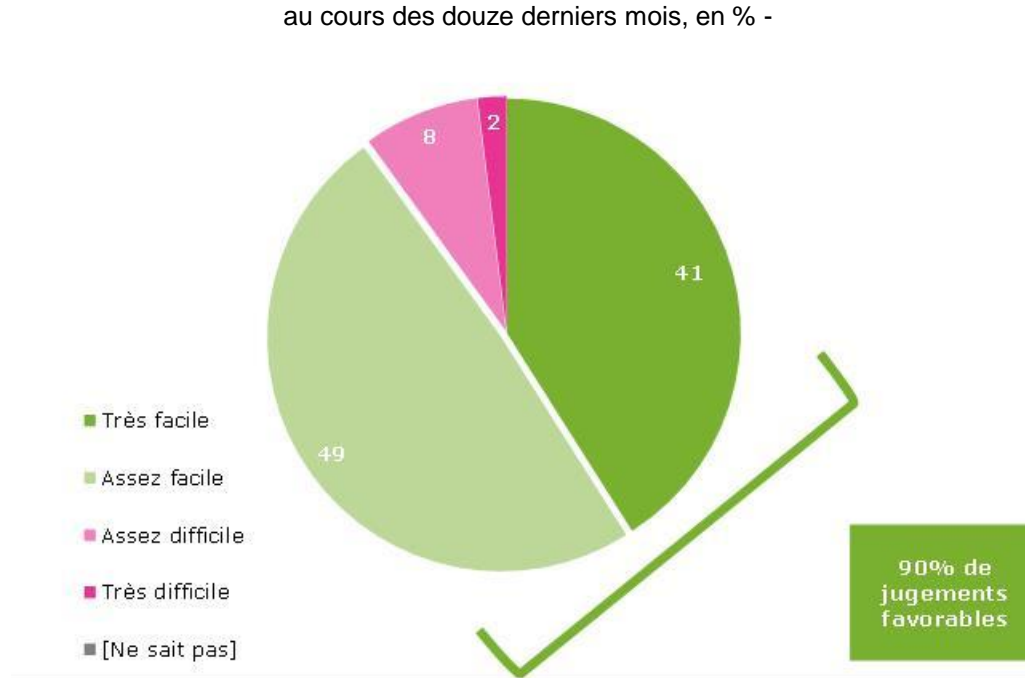


Les Français sont satisfaits de la facilité des démarches en ligne

- 90% des utilisateurs des services publics dématérialisés ont trouvé plutôt faciles ces démarches.

Au cours des douze derniers mois, vous avez effectué des démarches administratives et fiscales sur internet.
Globalement, diriez-vous que cela a été ?

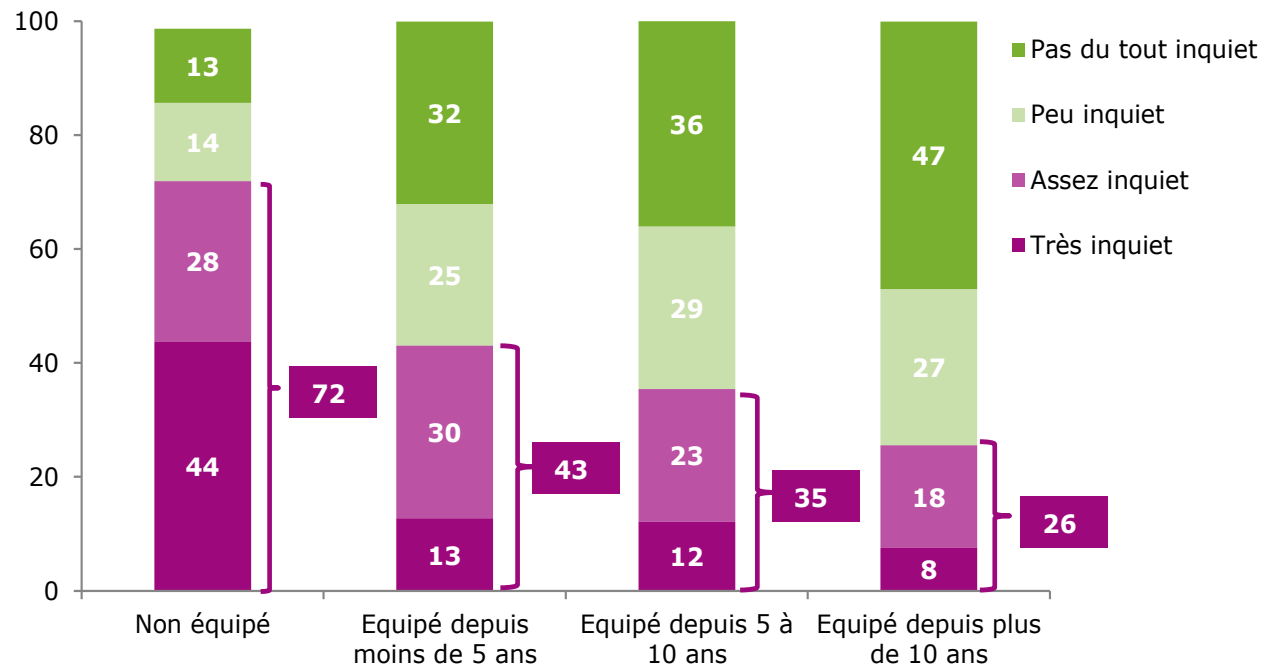
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus ayant accompli une démarche administrative ou fiscale en ligne au cours des douze derniers mois, en % -



Plus les Français disposent d'un accès à internet depuis longtemps, moins ils sont inquiets vis-à-vis des services publics dématérialisés

- 44% des Français non-équipés sont inquiets. Lorsqu'ils sont équipés depuis plus de 10 ans, ils ne sont plus que 8%.

Plus on est équipé à internet à domicile depuis longtemps et moins on est inquiet vis-à-vis de l'e-administration
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % d'inquiétude -

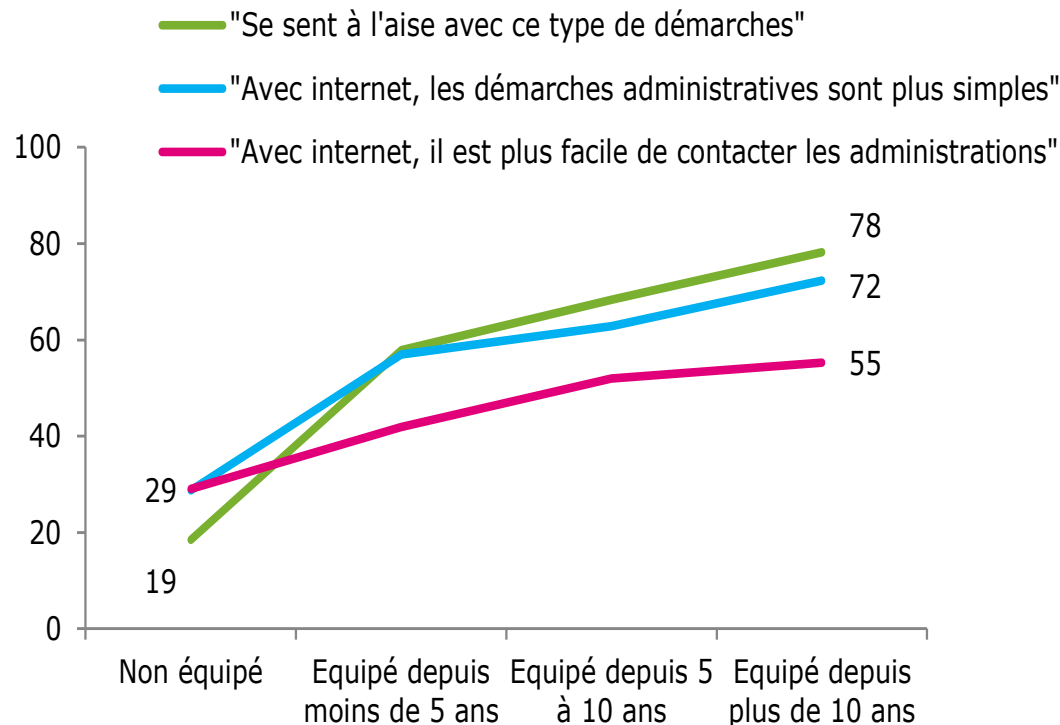


Plus les Français sont équipés à internet depuis longtemps, plus ils sont favorables aux démarches administratives et fiscales en ligne

- 4 fois plus de Français équipés depuis plus de 10 ans se sentent à l'aise avec les démarches en ligne que des Français non équipés.

Plus l'ancienneté de l'équipement à internet à domicile est importante et plus un individu est favorable à l'e-administration

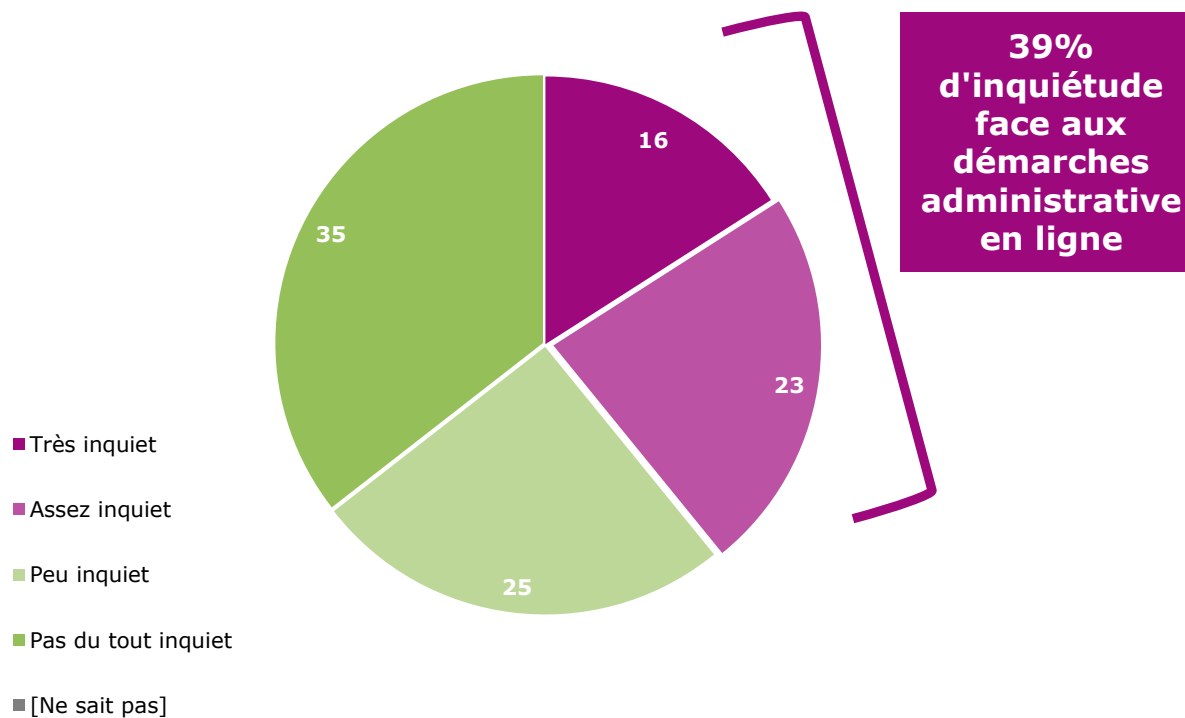
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % de plutôt d'accord avec les idées émises -



Des inquiétudes demeurent face à la généralisation des démarches en ligne

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

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

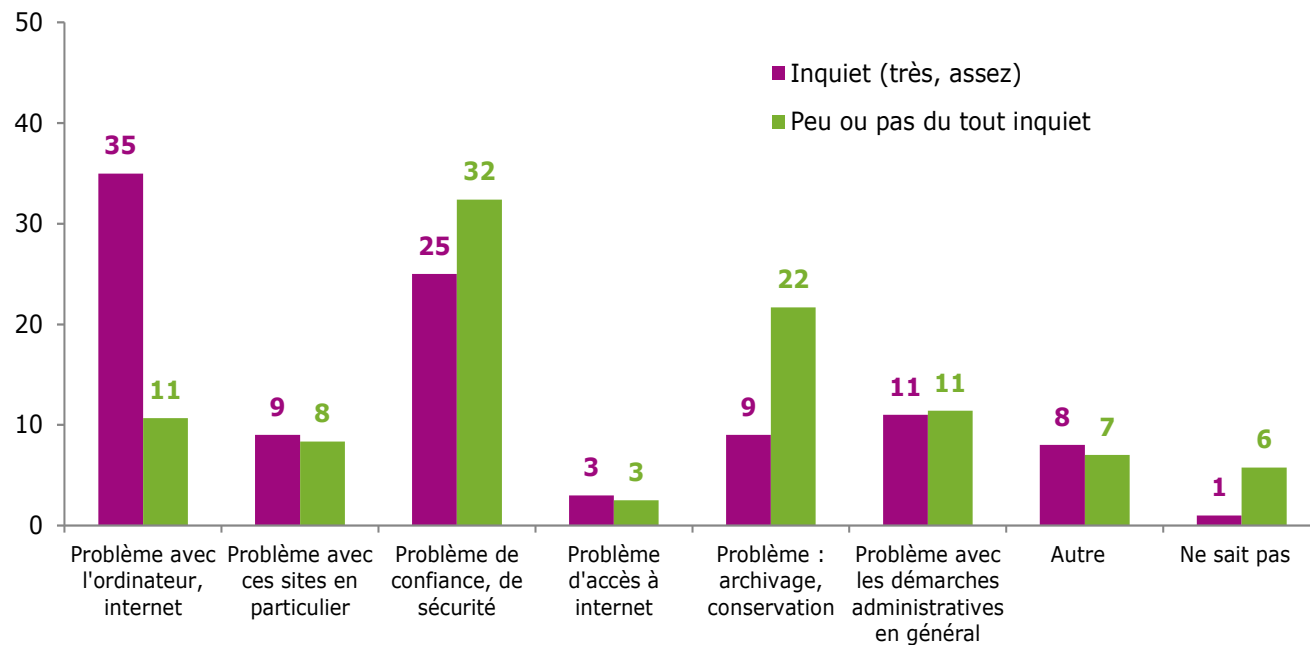


Les deux motifs principaux d'inquiétude quant aux démarches en ligne relèvent de la maîtrise des outils informatiques et de la confiance dans les procédures

- 35% des Français inquiets mettent en avant des problèmes d'utilisation de l'ordinateur ou d'internet, 25% n'ont pas confiance dans la protection de leurs données personnelles.

Motif d'inquiétude (réel ou supposé) en fonction de l'inquiétude exprimée vis-à-vis du fait de devoir accomplir en ligne la plupart des démarches administratives

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



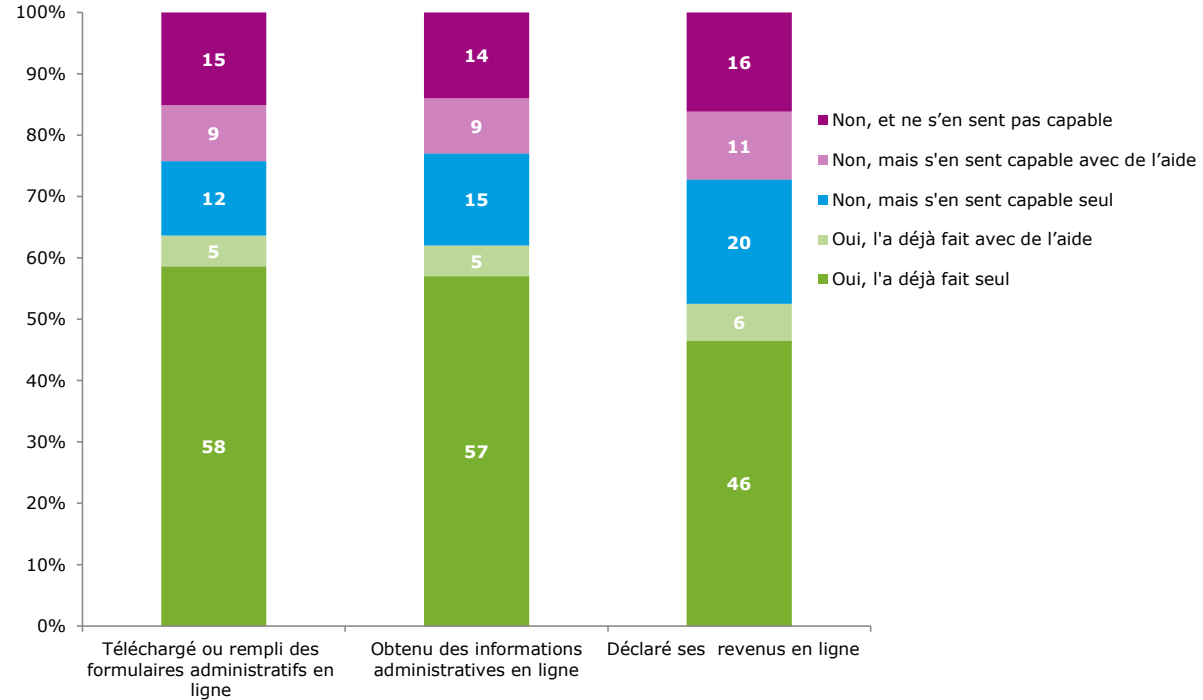
Un coût d'entrée symbolique demeure

- De 14 à 16% des Français ne se sentent pas capables d'effectuer certaines démarches en ligne

De plus en plus de démarches administratives se font sur internet.

À ce sujet, avez-vous déjà, vous personnellement ?

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

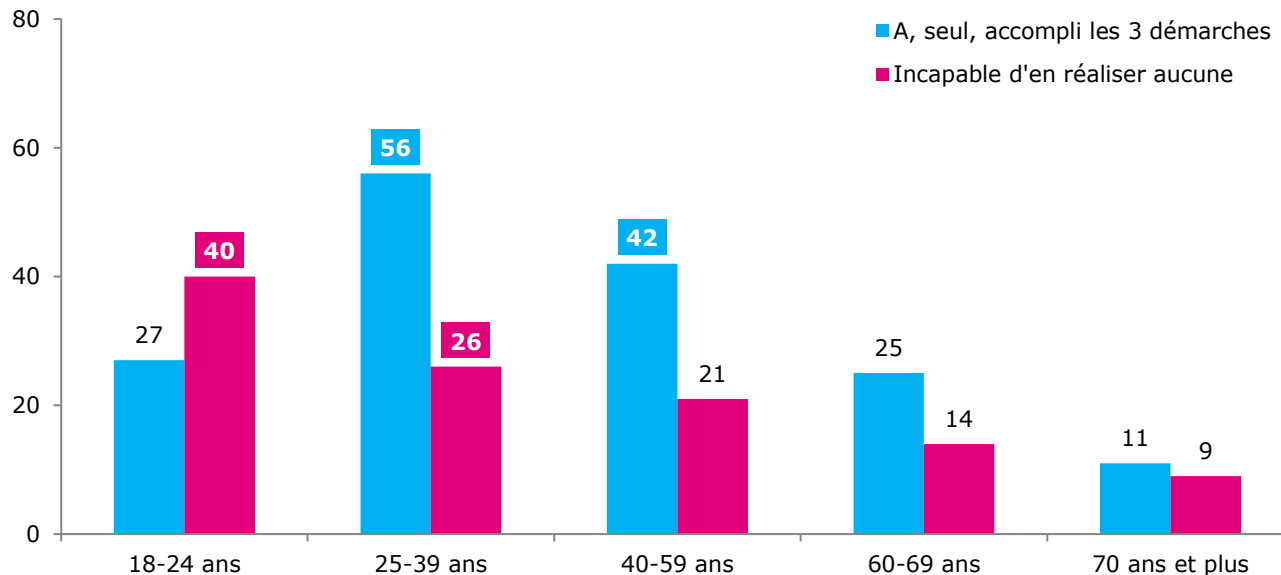


Le manque d'autonomie dans l'utilisation des services dématérialisés concerne toutes les générations

- 40% des 18-24 ans sont incapables de réaliser, seuls, une démarche administrative en ligne.

Avez-vous déjà, vous personnellement, obtenu des informations administratives en ligne / téléchargé ou rempli des formulaires en ligne / déclaré vos revenus en ligne ?

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

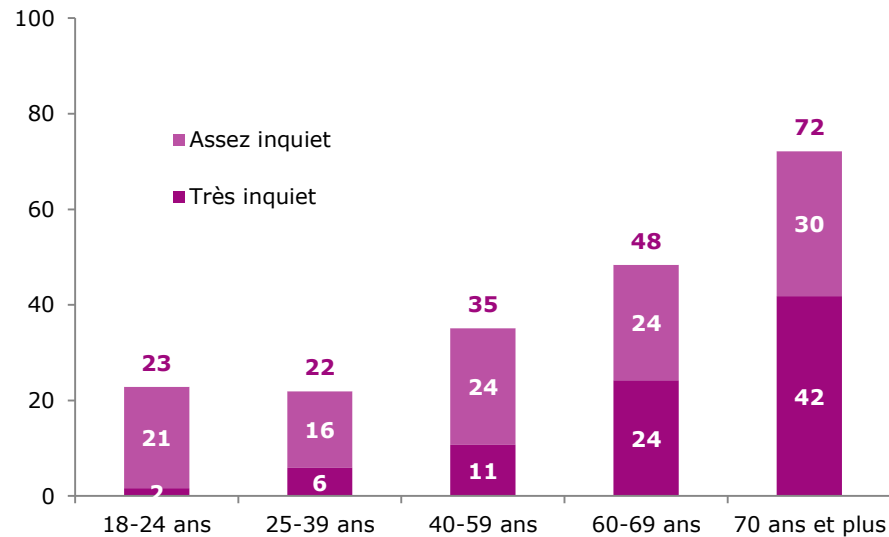


Vers une nouvelle fracture générationnelle ?

- ❑ Les 18-24 ans sont plus inquiets que les 25-39 ans face à la dématérialisation des services publics.

L'inquiétude vis-à-vis de l'administration en ligne progresse avec l'âge, elle culmine après 70 ans

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus -



La principale attente des citoyens est que les pouvoirs publics proposent un accompagnement à la dématérialisation dans des lieux de proximité

- 28% des Français souhaitent que les pouvoirs publics développent un accompagnement de proximité dans la réalisation de démarches en ligne.

**De plus en plus de démarches administratives se font sur internet.
A ce sujet, quel devrait être, selon vous, l'objectif principal que doivent se fixer les pouvoirs publics en matière d'administration en ligne ?**
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

	2016
. Faire connaître davantage les services et démarches administratifs qui peuvent être réalisés en ligne	16
. Proposer des sites plus simples à utiliser	27
. Proposer des sites mieux sécurisés	9
. Proposer des outils d'aide et d'accompagnement sur les sites internet pour guider les usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne	15
. Proposer une aide et un accompagnement dans des lieux de proximité aux personnes qui souhaitent apprendre à réaliser de telles démarches sur internet	28
. Autre	4
. Ne sait pas	2
Total	100

Merci de votre attention

**L'étude complète est disponible sur les sites de l'Arcep,
du CGE et de l'Agence du Numérique.**

Arcep :

Martine Lombard, Membre du Collège

Contact presse : jean-francois.hernandez@arcep.fr ou 01 40 47 70 33

CGE :

Luc Rousseau, Vice-président

Contact presse : matthias.de-jouvenel@finances.gouv.fr ou 01 53 18 54 72

Agence du Numérique :

Antoine Darodes, Directeur

Contact presse : louis.fleuret@finances.gouv.fr ou 01 53 18 26 75

Compléments – Sociologie numérique

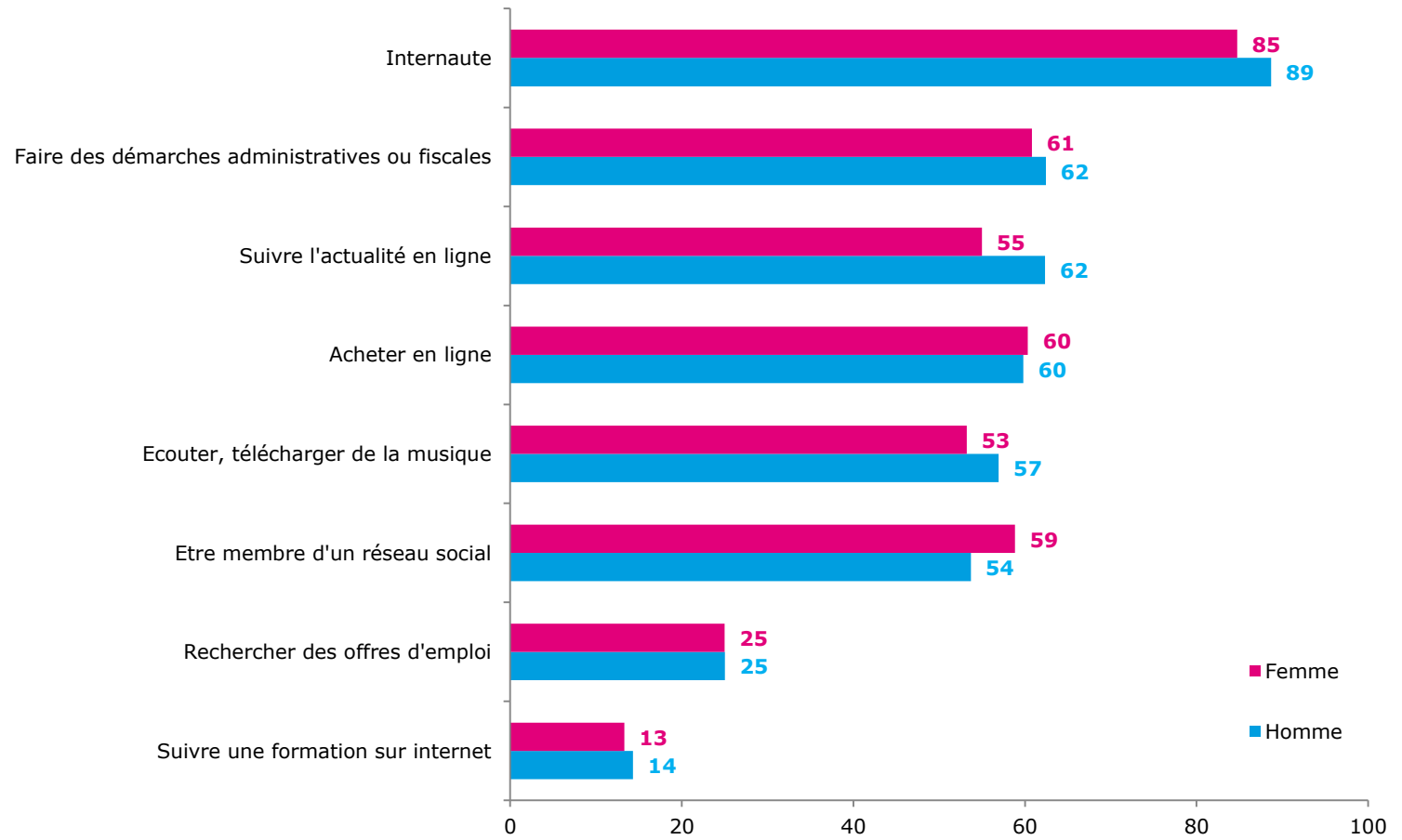
- Par genre

- Par âge

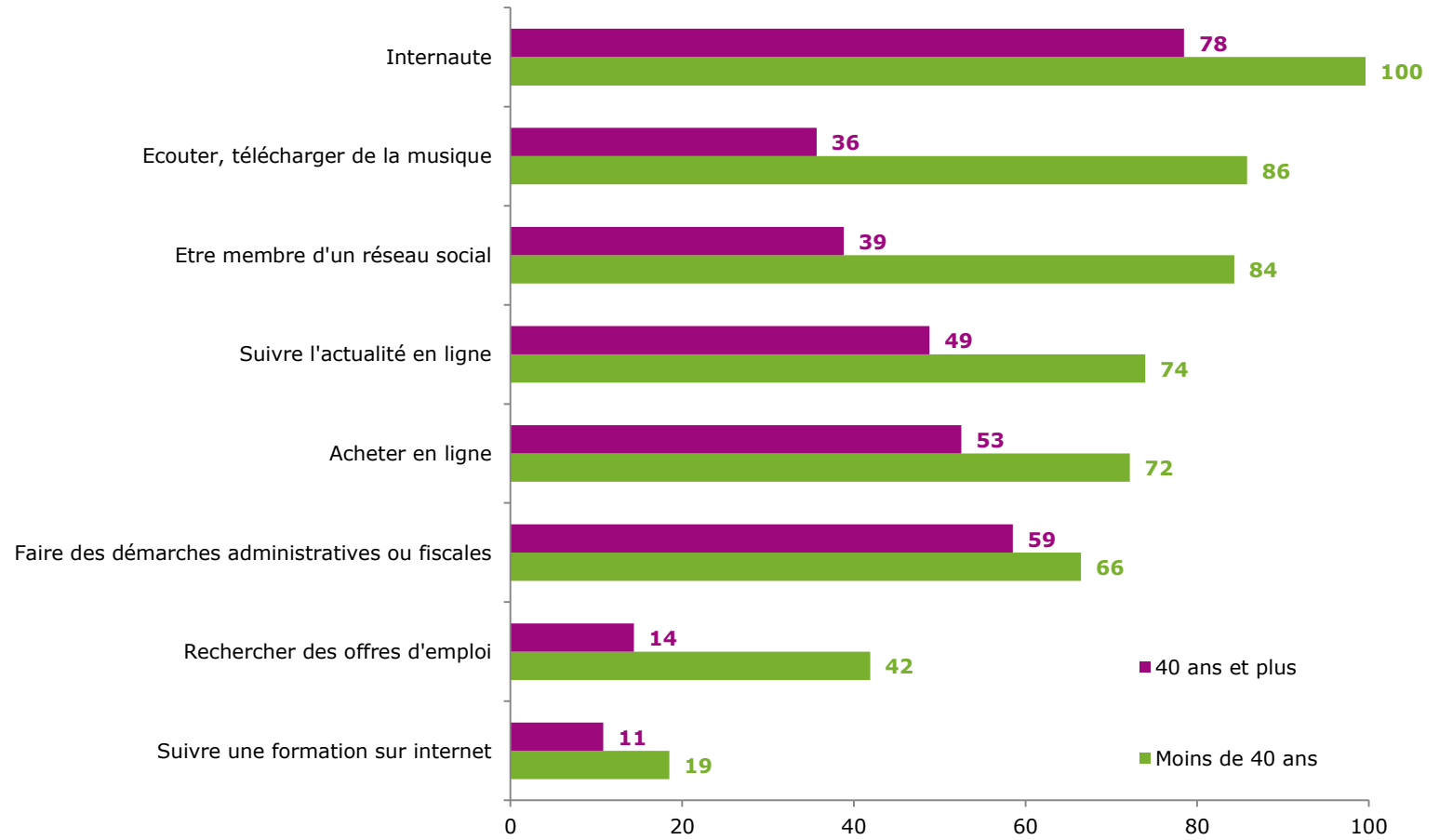
- Par niveau de diplôme

- Par lieu de résidence

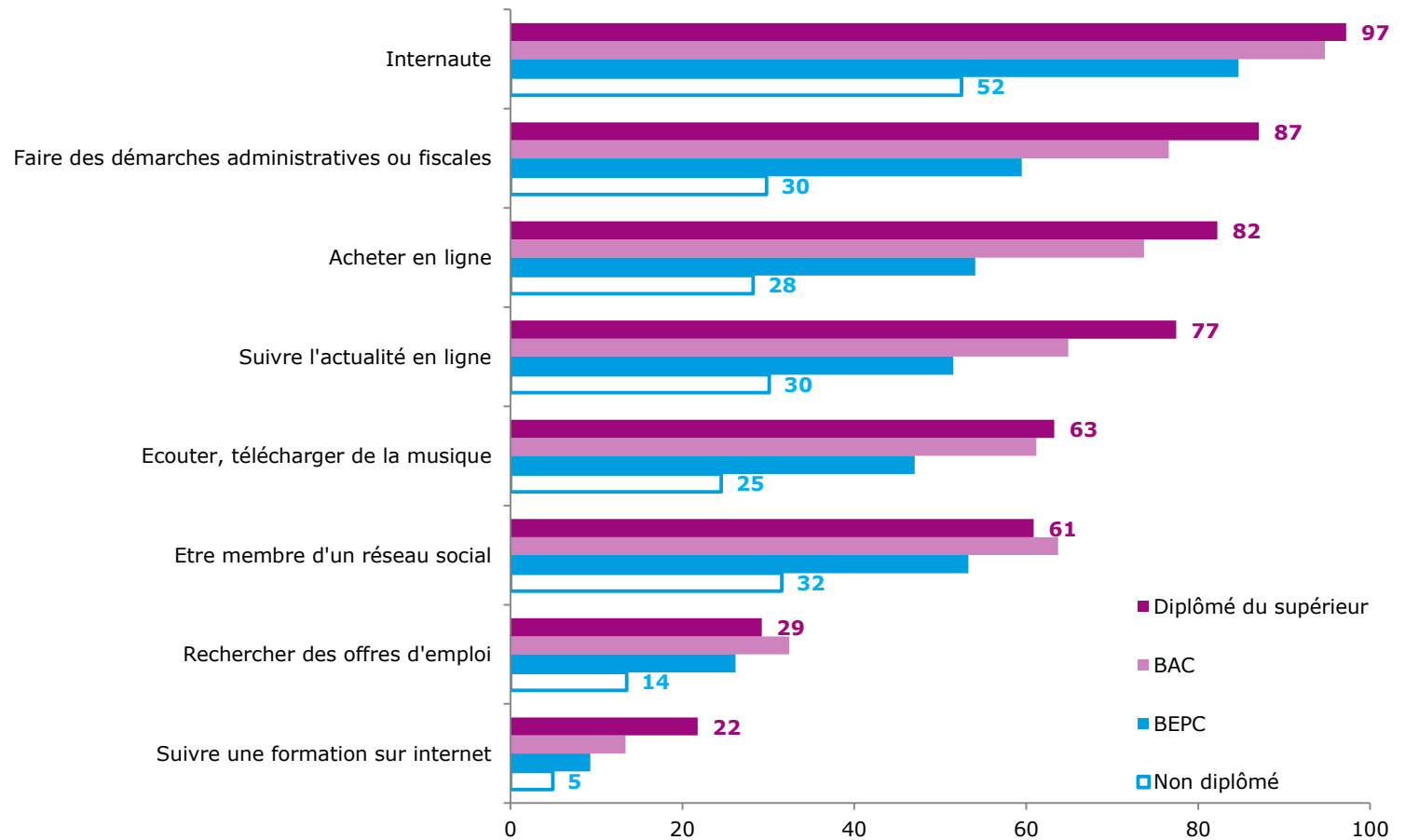
Sociologie numérique - par genre



Sociologie numérique - par âge



Sociologie numérique - par niveau de diplôme



Sociologie numérique - par lieu de résidence

