

Baromètre du numérique 2019

Ministère de l'économie et des finances
Mercredi 27 novembre 2019



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse



CONSEIL GÉNÉRAL DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE, DE L'ÉNERGIE ET DES TECHNOLOGIES



MISSION
SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE

Intervenants

- ❑ Maya BACACHE membre du Collège de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et de la distribution de la presse (Arcep)
- ❑ Gérard LALLEMENT, membre du Conseil général de l'économie (CGE)
- ❑ Pierre-Louis ROLLE, directeur de la Mission Société Numérique

Objectifs et Méthodologie

- ❑ Le Baromètre du numérique est une enquête par sondage qui mesure l'adoption des équipements et des usages numériques dans la population française. La solidité, l'ancienneté et la régularité de cette étude en font un baromètre de référence. La puissance publique peut s'appuyer sur les tendances identifiées dans ce baromètre pour mettre en œuvre des politiques publiques adéquates.

- ❑ En 2019, le sondage a été réalisé par le CREDOC pour l'Arcep, le CGE et l'Agence du Numérique :
 - *auprès de 2259 personnes interrogées en face-à-face (2052 adultes et 207 jeunes) entre le 14 juin et le 9 juillet 2019*
 - *les résultats sont redressés et représentatifs de l'ensemble de la population des personnes de 12 ans et plus*
 - *le questionnaire et la démarche sont adaptés pour les mineurs*
 - *les questions de la Mission société numérique n'ont été posées qu'aux personnes majeures*
 - *cette enquête décrit l'équipement et les usages des individus (et non celui des ménages)*
 - *l'ensemble des données de l'enquête depuis 2007 sont disponibles en open data sur le site data.gouv.fr.*

Sommaire

□ Arcep

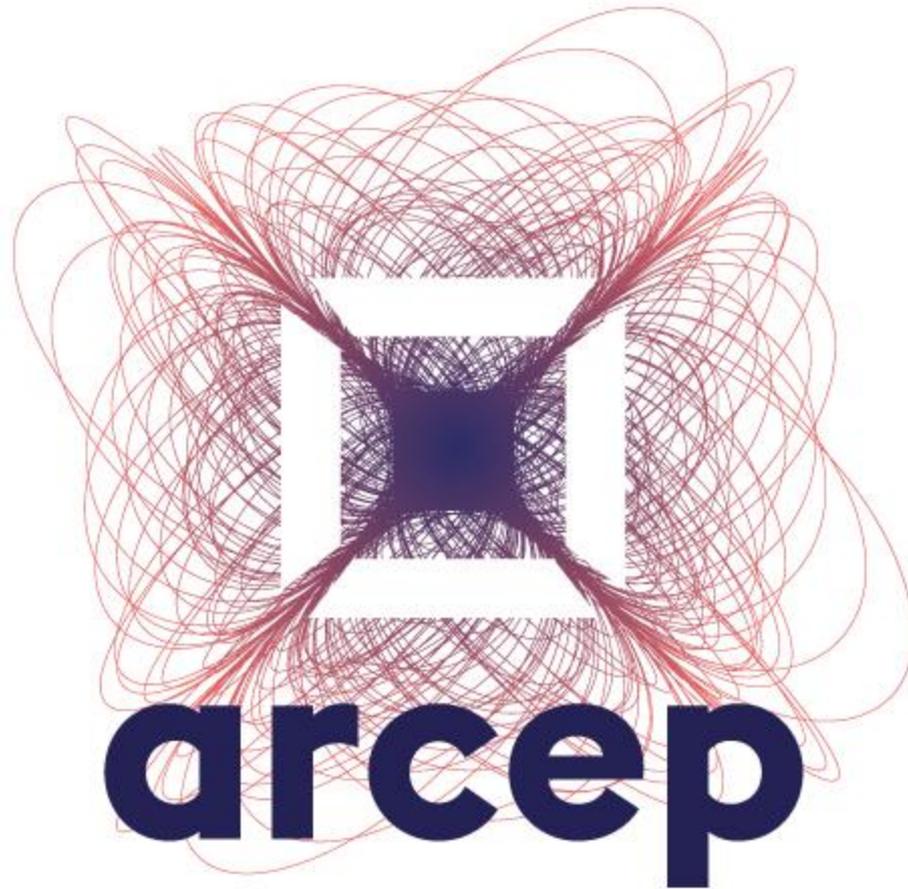
- *Des pratiques numériques toujours plus mobiles*
- *Une qualité de service à domicile qui présente encore des difficultés*
- *Sur le smartphone, une liberté de choix contrainte*

□ CGE

- *La maturité numérique : l'usage d'internet s'est généralisé*
- *La perception de l'impact environnemental du numérique*
- *Pour s'informer, les médias traditionnels restent la référence*
- *Les liens se renforcent et tissent la toile d'une société numérique*
- *La perception de l'impact du numérique conditionne le sentiment d'intégration*

□ Mission Société Numérique

- *L'impact d'internet sur les relations avec l'administration publique*
- *Quelles réactions face aux difficultés rencontrées lors de l'utilisation d'outils informatiques?*
- *Quels lieux pour accompagner les personnes lors de démarches administratives en ligne ?*



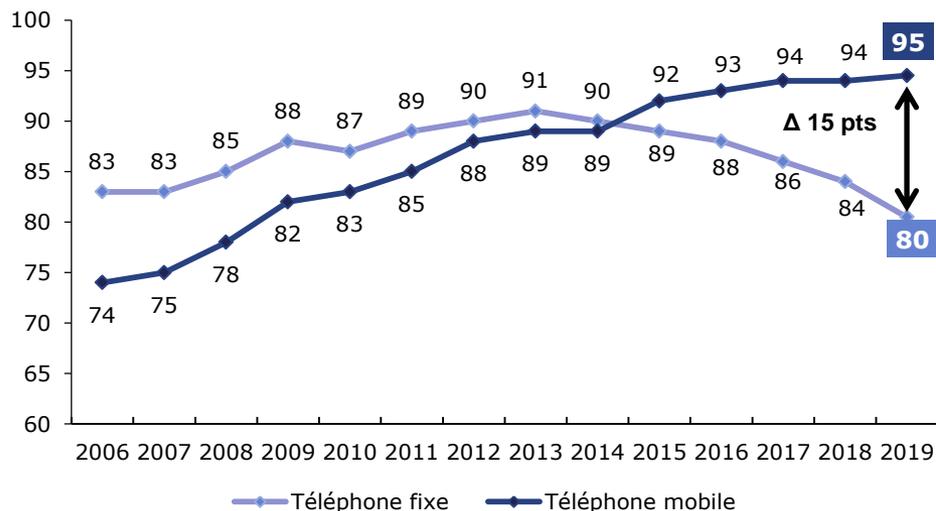
DES PRATIQUES NUMÉRIQUES TOUJOURS PLUS MOBILES

L'écart entre fixe et mobile se creuse

- En termes d'équipement : 15 points en 2019
- En fréquence d'utilisation : 86% des détenteurs de téléphones mobiles l'utilisent quotidiennement (+3 pts) contre 23% des utilisateurs de téléphones fixes

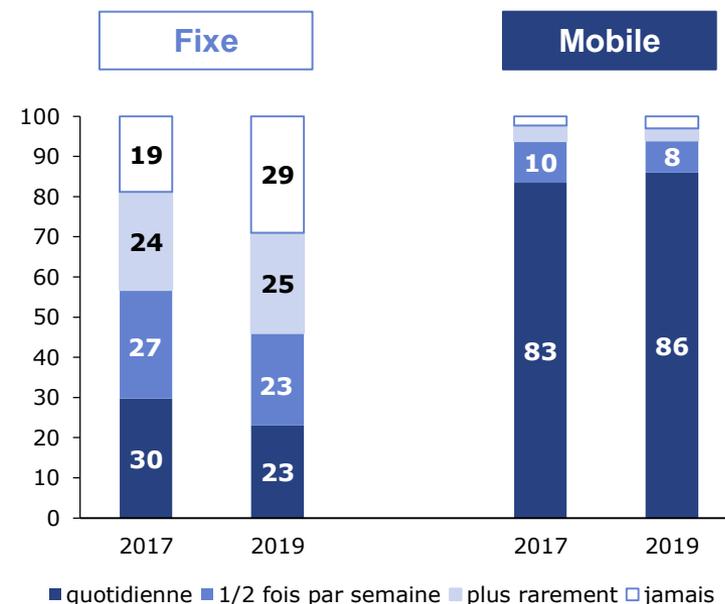
Taux d'équipement en téléphonie fixe et mobile (en %)

- Champ : ensemble de la population -



Fréquence d'utilisation des équipements téléphoniques (en %)

- Champ : équipés -

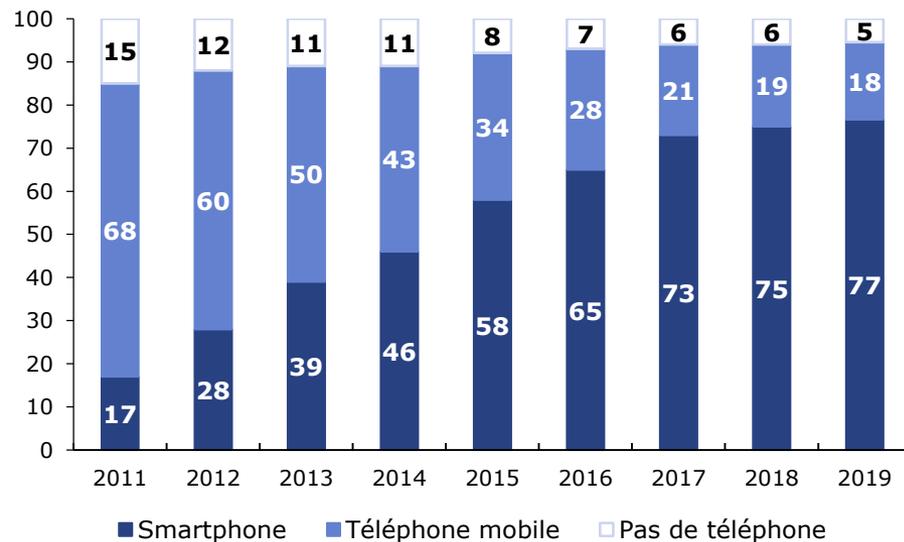


8 détenteurs d'un téléphone mobile sur 10 utilisent un smartphone

- ❑ Les jeunes générations en sont pratiquement toutes équipées, l'équipement progresse encore chez les plus de 40 ans
- ❑ Le smartphone devient indispensable : 94% des détenteurs d'un smartphone l'utilisent tous les jours

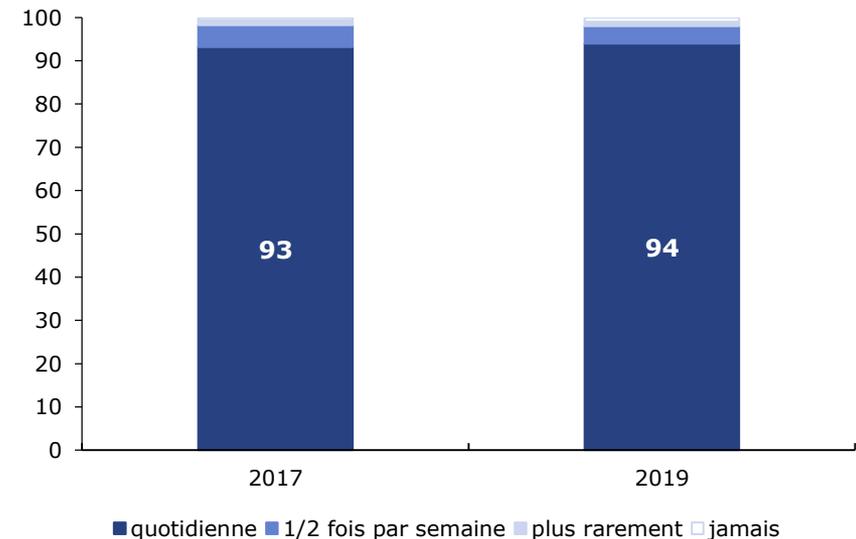
Taux d'équipement en téléphone mobile et smartphone

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



Fréquence d'utilisation du smartphone

- Champ : équipés d'un smartphone, en % -



Les applications au cœur des usages numériques

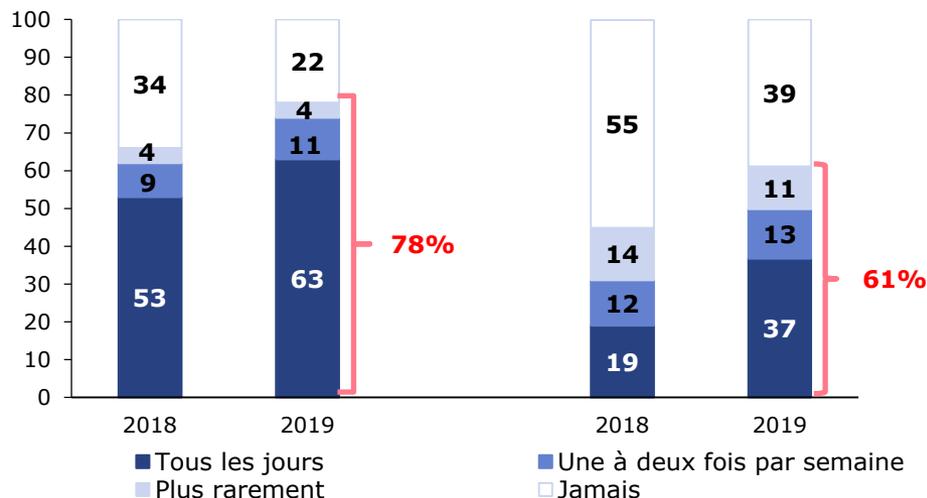
- ❑ 78% des détenteurs de smartphone utilisent les messageries instantanées pour envoyer des messages texte (+12 points)
- ❑ Et 61% téléphonent via des applications (+16 points)
- ❑ La fréquence d'utilisation s'intensifie quel que soit le mode de communications
- ❑ Plus d'un tiers des individus ont souscrit un abonnement SVOD (66% pour les 18-24 ans)

Communications sur applications

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

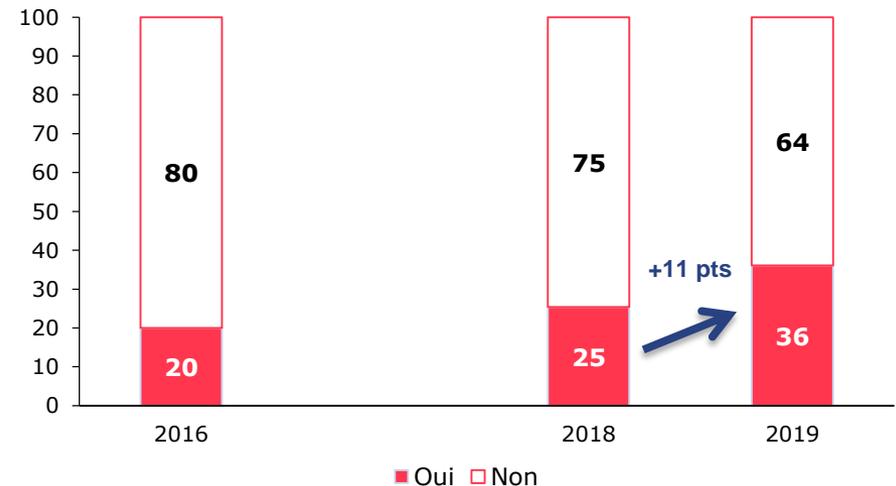
Messages instantanés

Appels via applications



Détenteurs d'un abonnement SVOD (Amazon Prime Video, CanalPlay, Netflix, OCS Go, Zive, etc.)

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

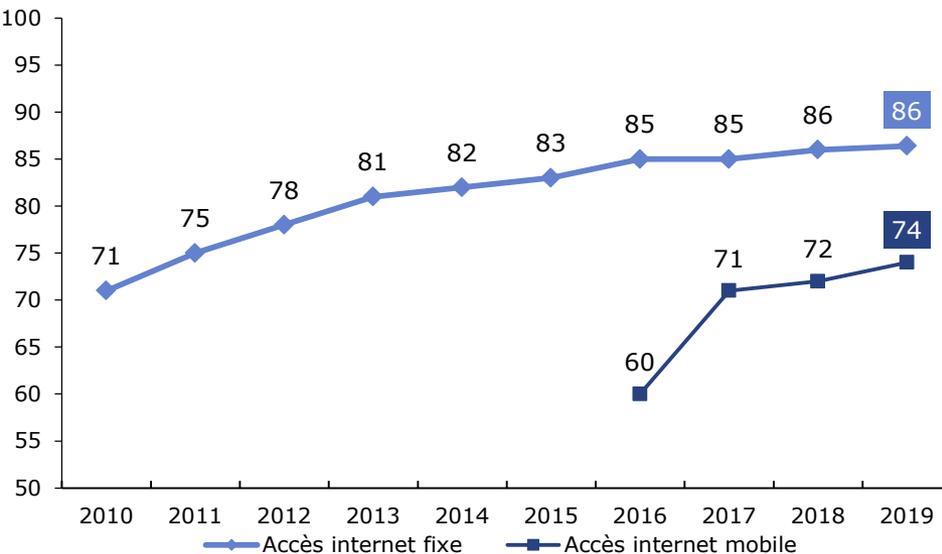


Toujours plus de mobilité pour l'utilisation de la data

- ❑ L'accès fixe à internet se stabilise à 86%
- ❑ Tandis que l'accès à l'internet mobile continue de progresser et atteint 74%
- ❑ Désormais, une majorité (51%) d'individus privilégie le smartphone pour se connecter à internet, taux supérieur de 20 points par rapport à la connexion par ordinateur

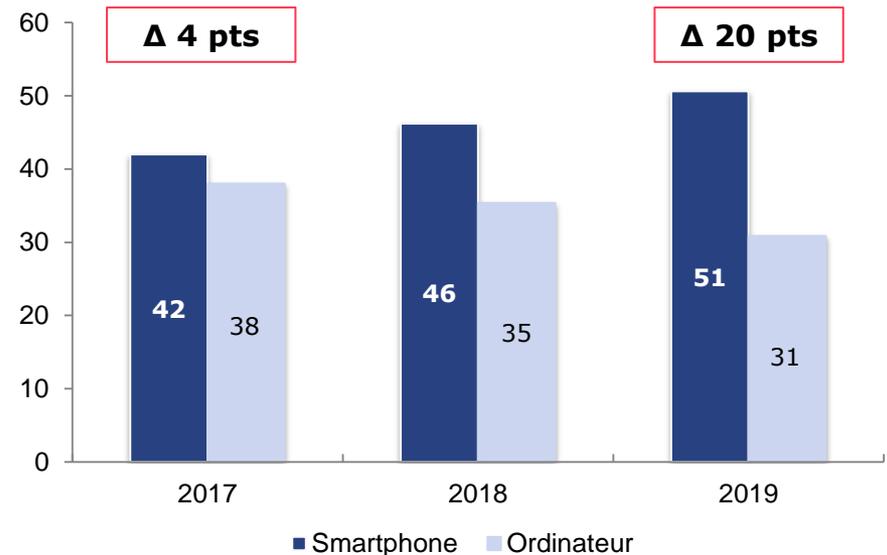
Taux d'équipements à internet fixe et mobile (en %)

- Champ : ensemble de la population -



Terminal le plus souvent utilisé pour se connecter à internet (en %)

- Champ : ensemble de la population -

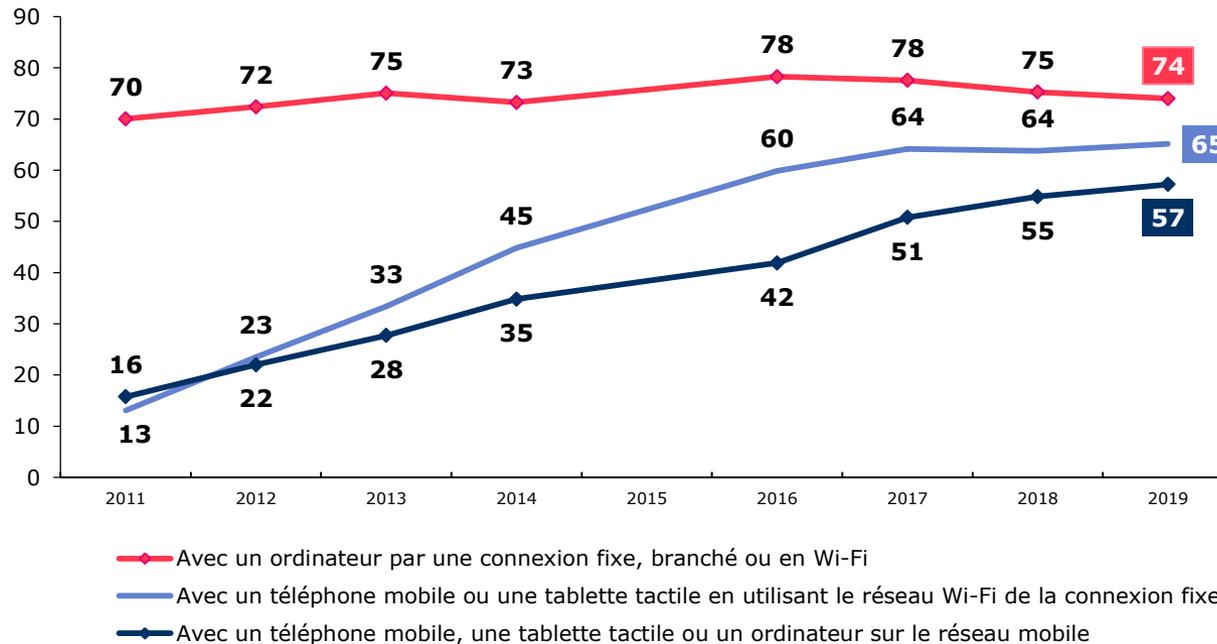


La connexion à internet par les réseaux mobiles progresse y compris à domicile

- ❑ La connexion depuis les réseaux fixes à domicile tend à se stabiliser, quel que soit l'équipement (ordinateur, smartphone, tablette)
- ❑ Tandis que la connexion depuis les réseaux mobiles continue de progresser

Les différents modes de connexion à internet à domicile

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



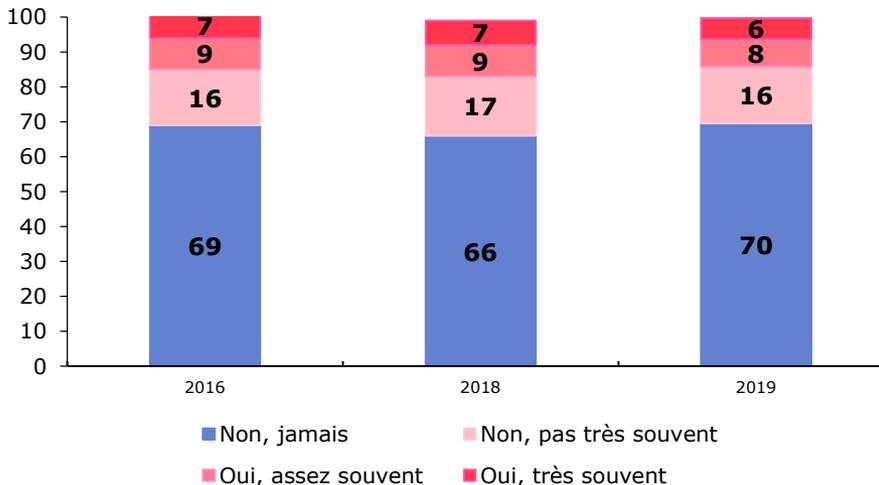
UNE QUALITÉ DE SERVICE À DOMICILE QUI PRÉSENTE ENCORE DES DIFFICULTÉS

A domicile, le sentiment de qualité insuffisante des réseaux perdure pour une partie des utilisateurs

- ❑ Sur réseaux mobiles un utilisateur sur 6 éprouve de réelles difficultés à passer des appels ou envoyer des SMS, et 16% des difficultés ponctuelles
- ❑ Et 25% déclarent une qualité insuffisante pour visionner un contenu audiovisuel en téléchargement ou streaming

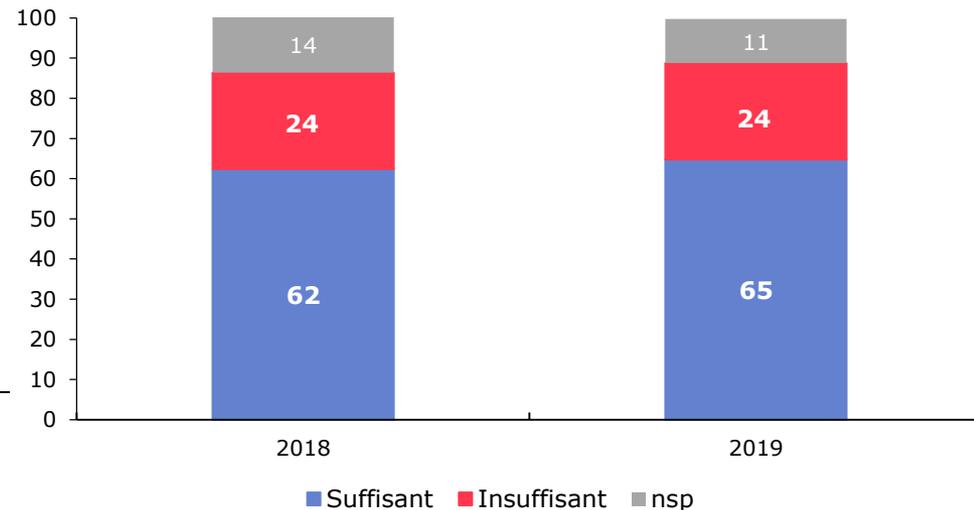
Pour passer des appels et SMS

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus possédant un téléphone mobile, en % -



Pour visionner des contenus audiovisuels en téléchargement ou en streaming

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

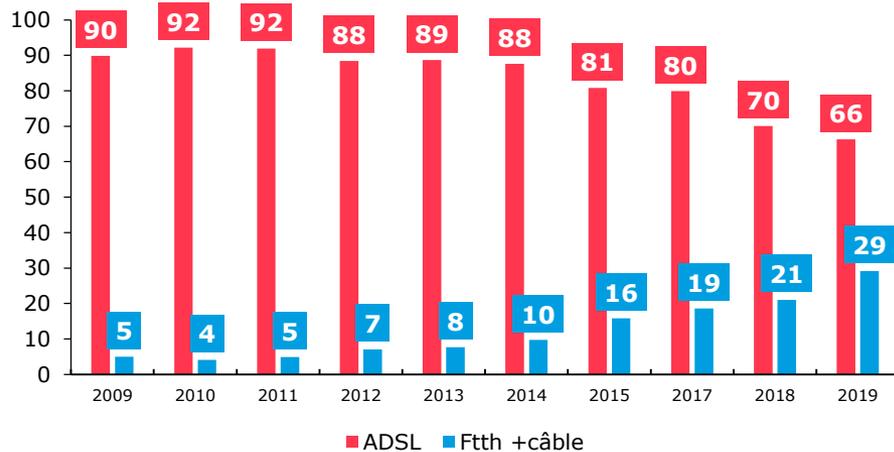


Une meilleure perception de qualité de service est liée à la progression du taux d'équipement FttH

- ❑ Plus d'un quart des accédants au réseau DSL déclarent ne pas pouvoir visionner de façon satisfaisante un contenu audiovisuel
- ❑ Ce taux est divisé par deux pour les détenteurs d'une connexion par le câble ou le FttH

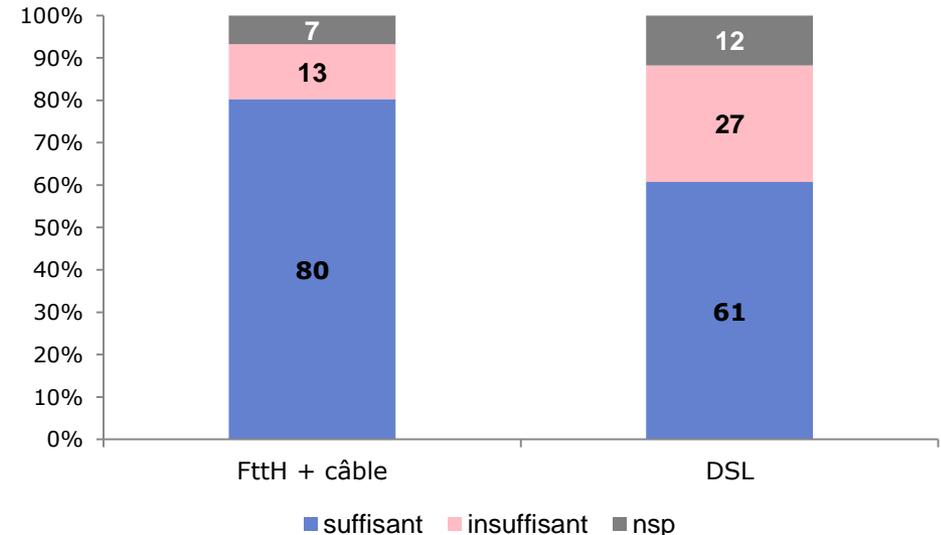
Evolution de l'équipement en accès internet fixe selon la technologie

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, disposant d'un accès internet fixe, en % -



Qualité du réseau visionner des contenus audiovisuels en téléchargement ou en streaming

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un accès internet fixe, en % -



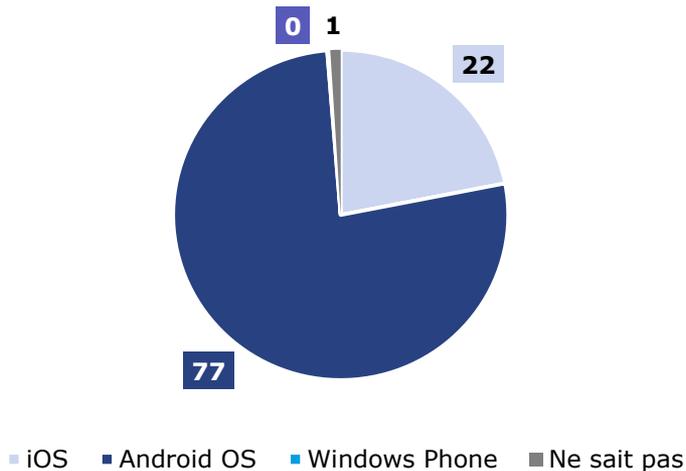
SUR LE SMARTPHONE, UNE LIBERTÉ DE CHOIX CONTRAINTE

Le marché du smartphone est dominé par deux acteurs

- En termes de systèmes d'exploitation, Google (Android OS) et Apple (IOS) se partagent le marché des smartphones
- Les navigateurs suivent la même tendance

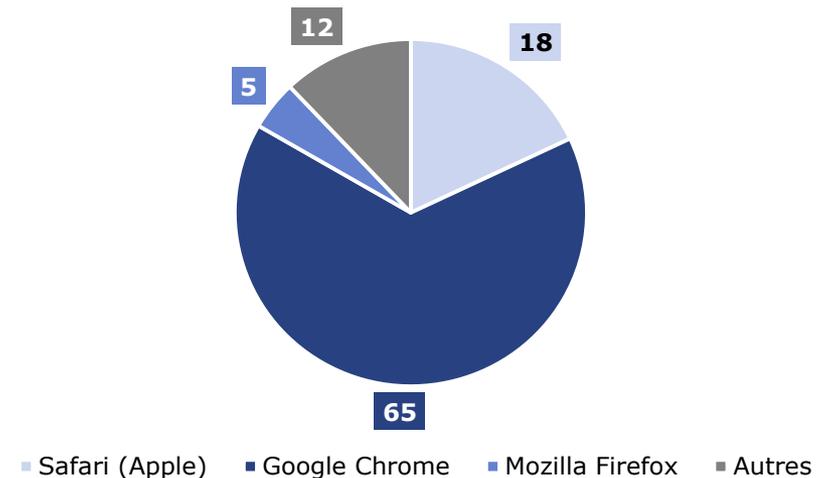
Répartition des détenteurs de smartphone selon le système d'exploitation utilisé

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus d'un smartphone, en % -



Répartition des détenteurs de smartphone selon le navigateur utilisé

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

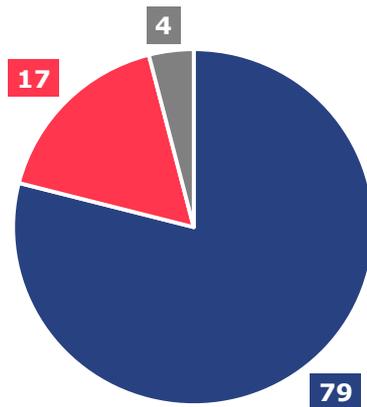


Des utilisateurs dépendants du navigateur préinstallé

- ❑ Près de huit détenteurs de smartphones sur dix utilisent le navigateur préinstallé
- ❑ 66% n'en ont jamais testé un autre
- ❑ Pourtant, quand le test est effectué, plus de la moitié des interrogés changent de navigateur

Le navigateur utilisé le plus fréquemment était-il préinstallé?

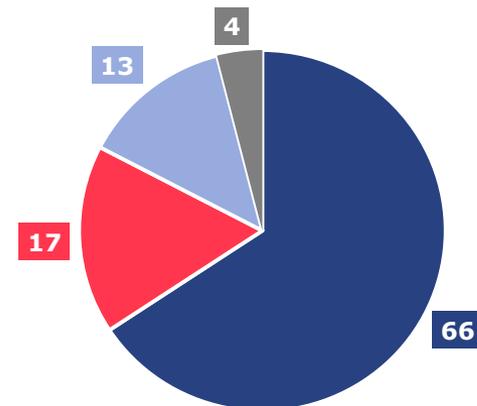
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus possédant un smartphone, en % -



■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas

Répartition des détenteurs de smartphone selon qu'ils ont testé ou non un autre navigateur

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



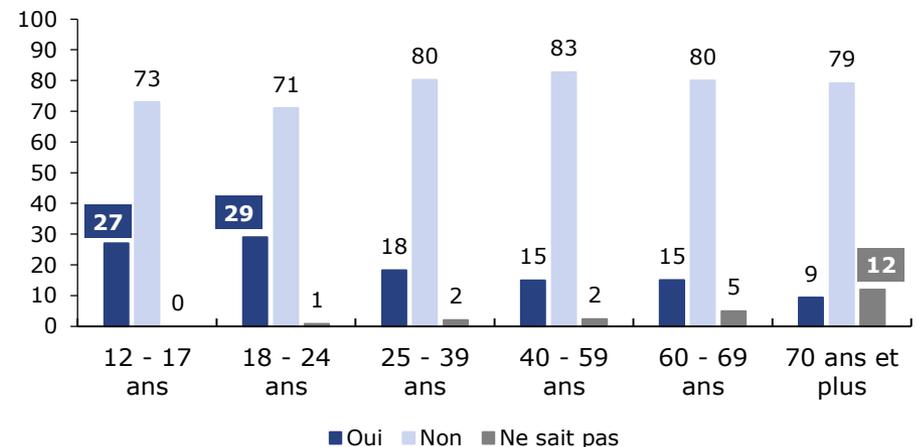
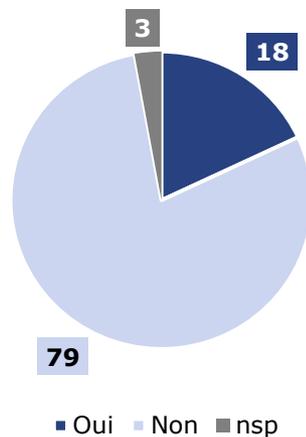
■ Pas de test ■ Test suivi d'un changement ■ Test sans changement ■ nsp

Des utilisateurs de smartphone contraints par leur magasin d'applications

- ☐ Un détenteur de smartphone sur cinq s'est vu dans l'impossibilité de télécharger une application parce qu'elle n'était pas ou plus disponible
- ☐ Ce taux atteint 27% pour les plus jeunes et 29% chez les jeunes adultes

Avez-vous été dans l'impossibilité de télécharger une application pas ou plus disponible dans votre magasin d'applications?

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

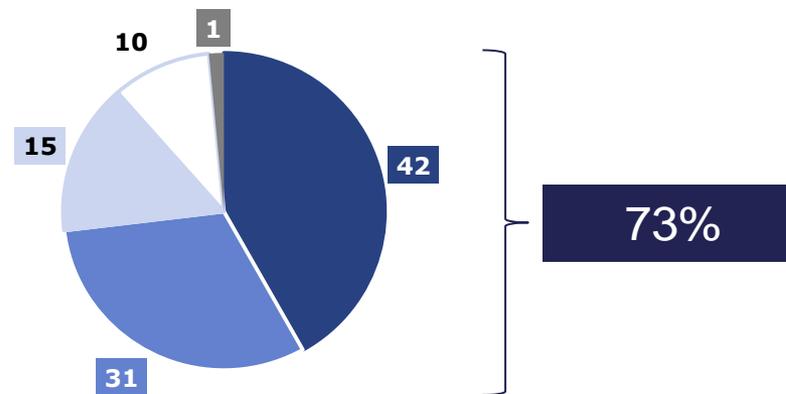


Et qui veulent pouvoir porter leur données et applications lors du changement de smartphone

- ☐ Trois quarts des détenteurs de smartphone souhaitent pouvoir porter leur données lors du changement terminal
- ☐ Quel que soit leur âge ou leur catégorie socio-professionnelle

Importance accordée à la possibilité de transférer des données et application lors d'un changement de smartphone

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



■ Très important
 ■ Plutôt important
 ■ Peu important
 ■ Ne sait pas

■ Plutôt important
 ■ Pas important du tout

Pour en savoir plus :

- ❑ [Mon réseau mobile](#)
- ❑ [L'observatoire haut et très haut débit, abonnements et déploiements](#)
- ❑ [Le rapport « Les terminaux, maillon faible de l'ouverture d'internet »](#)



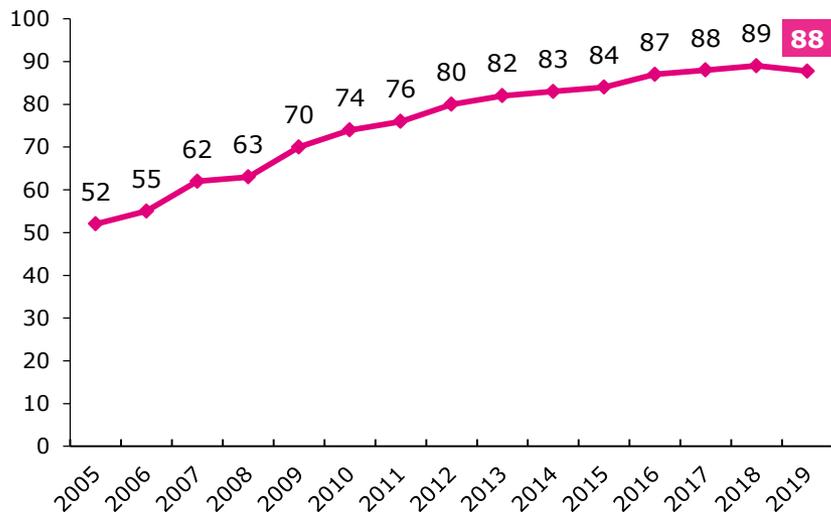
CONSEIL GÉNÉRAL DE L'ÉCONOMIE DE L'INDUSTRIE, DE L'ÉNERGIE ET DES TECHNOLOGIES

LA MATURITÉ NUMÉRIQUE : L'USAGE D'INTERNET S'EST GÉNÉRALISÉ

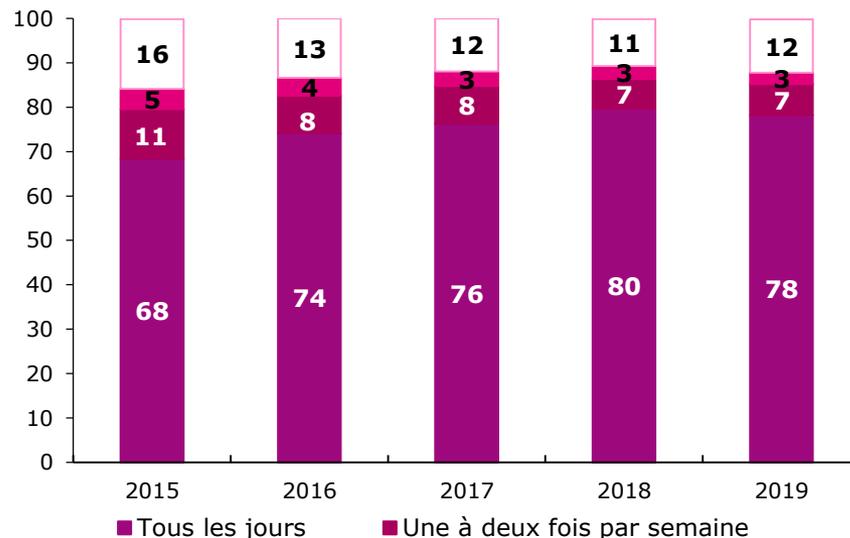
Pour la première fois, la proportion d'internautes et la fréquence d'utilisation d'internet marquent le pas

❑ Cette évolution inédite montre la maturité numérique de la société française

Individus qui se connectent à internet (en %)
Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.



Fréquence de connexion à internet quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphone mobile (en %)
Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.

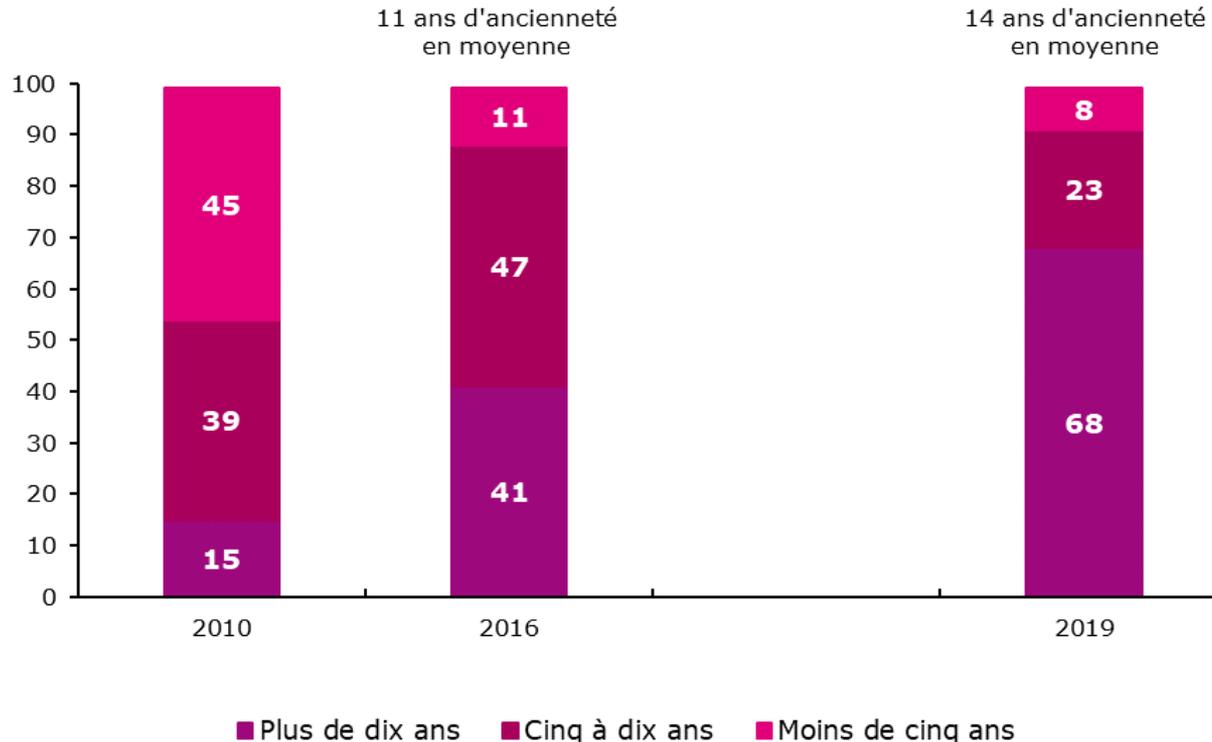


En moyenne, les internautes utilisent internet depuis 14 ans

- ❑ L'ancienneté moyenne de l'usage était de 11 ans il y a 3 ans
- ❑ 91% des internautes ont plus de 5 ans d'ancienneté
- ❑ 68% ont plus de 10 ans

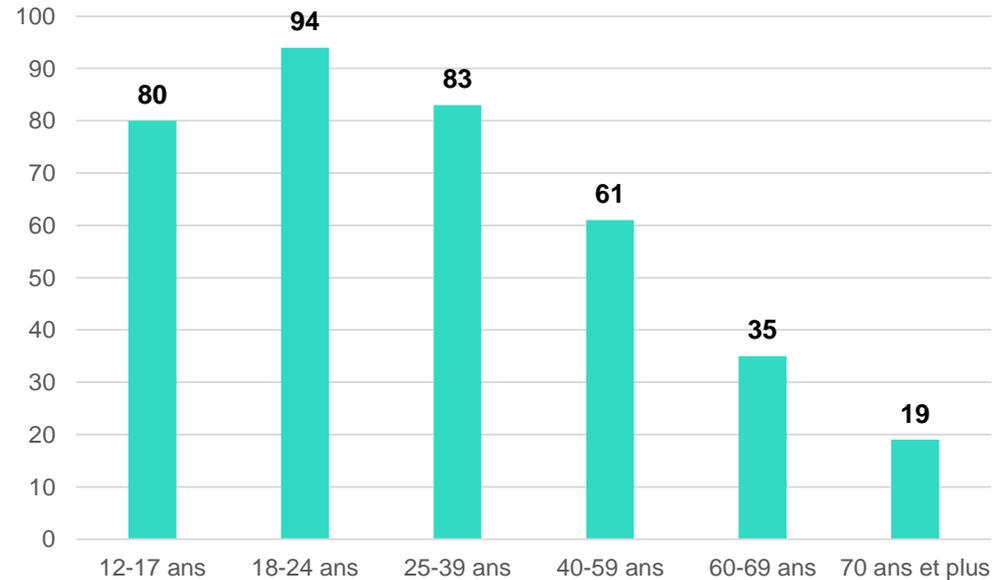
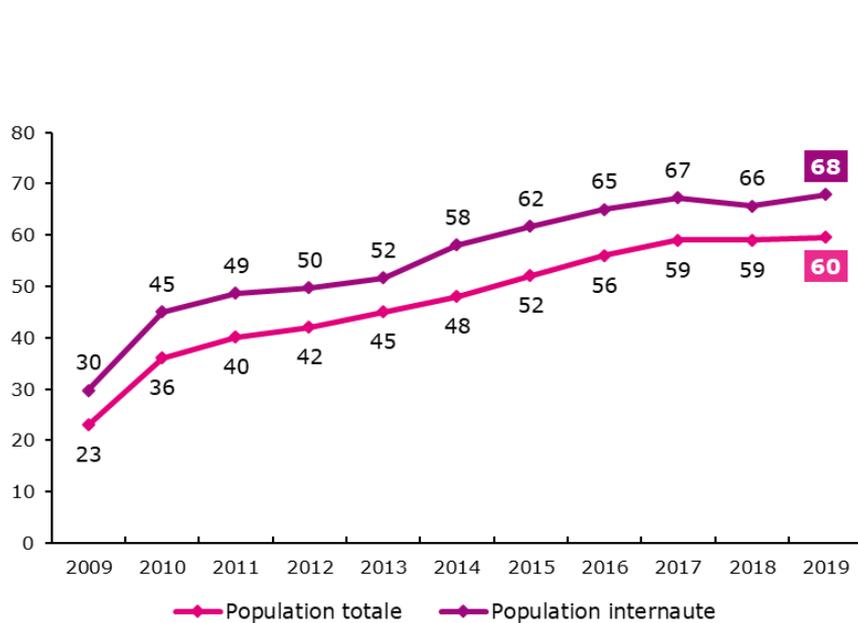
Depuis combien d'année utilisez-vous internet ? (en %)

Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus s'étant déjà connecté à internet.



Les réseaux sociaux ne progressent plus

A utilisé internet pour participer à des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram ou LinkedIn) au cours des douze derniers mois (en %)
 Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.

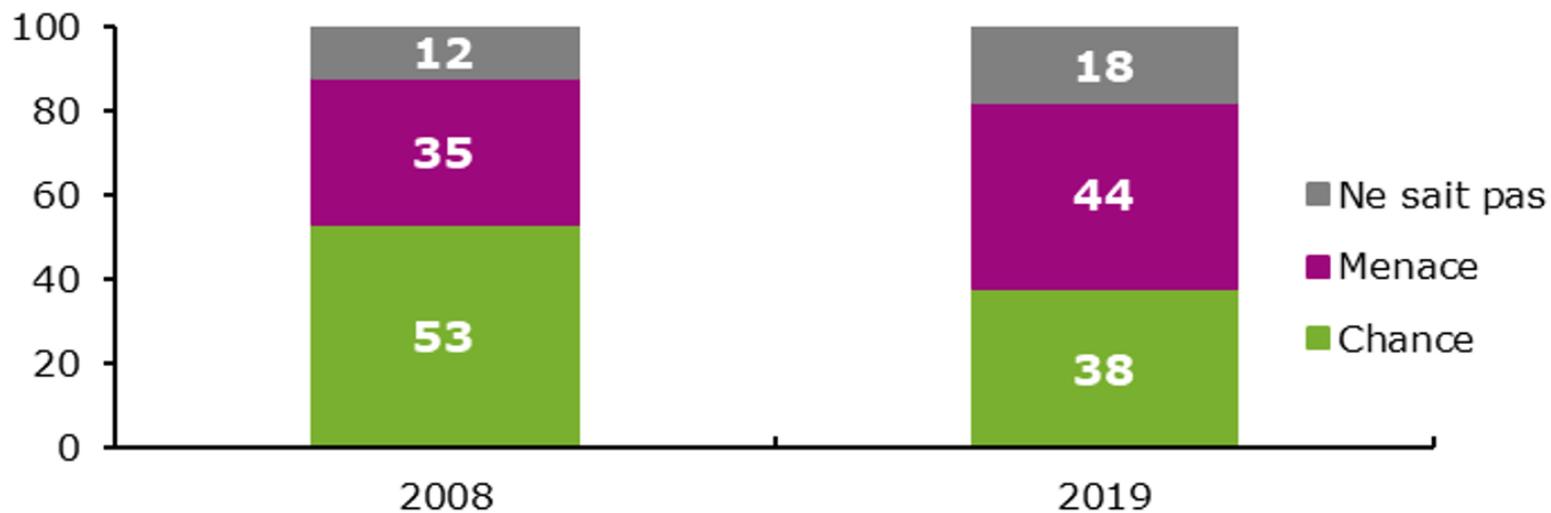


LA PERCEPTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU NUMÉRIQUE

Le numérique est perçu comme une chance sauf en matière d'environnement

- Le numérique est perçu comme une chance pour la création artistique (66%), l'emploi (70%) et la formation et l'éducation (70%).

Perception des ordinateurs ou d'internet comme une menace ou une chance pour l'environnement (en %)
Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.

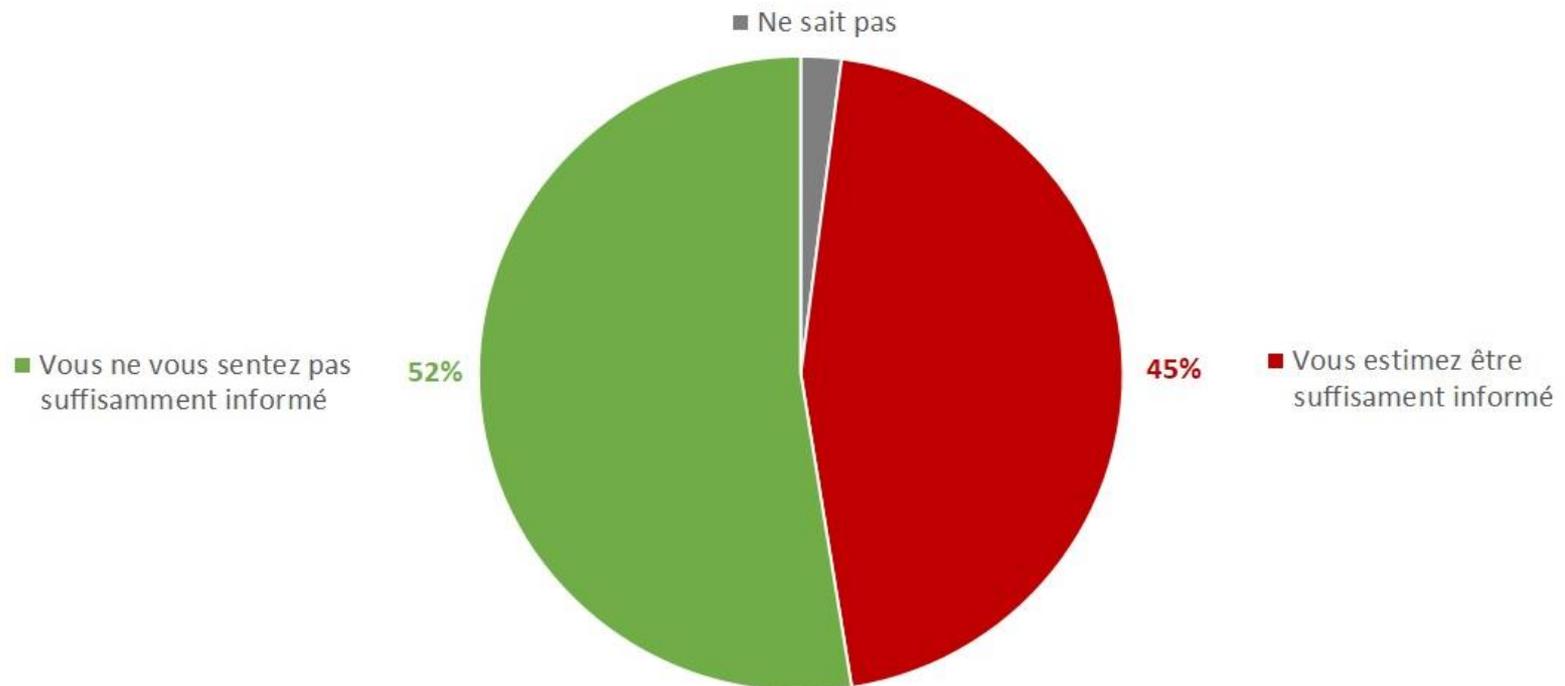


Seule une moitié de la population s'estime suffisamment informée sur les impacts environnementaux du numérique 28

- ❑ Concernant l'impact de la fabrication des ordinateurs, de l'utilisation d'internet et du stockage des données sur la consommation d'énergie, de matières premières, sur la production de déchets et sur la pollution...

Proportion des personnes interrogées selon qu'elles se sentent suffisamment ou insuffisamment informées (en %)

Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.

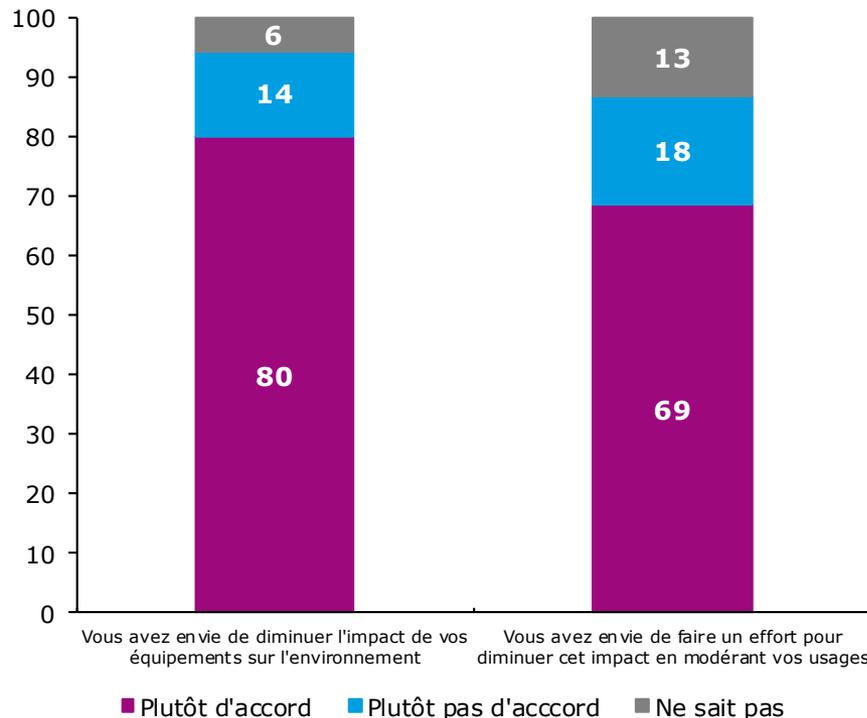


Pour diminuer l'impact du numérique sur l'environnement, la population préfère agir sur ses équipements que modérer ses usages

- ❑ Concernant l'impact de la fabrication des ordinateurs, de l'utilisation d'internet et du stockage des données sur la consommation d'énergie, de matières premières, sur la production de déchets et sur la pollution...

Proportion des personnes interrogées plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec les affirmations suivantes (en %)

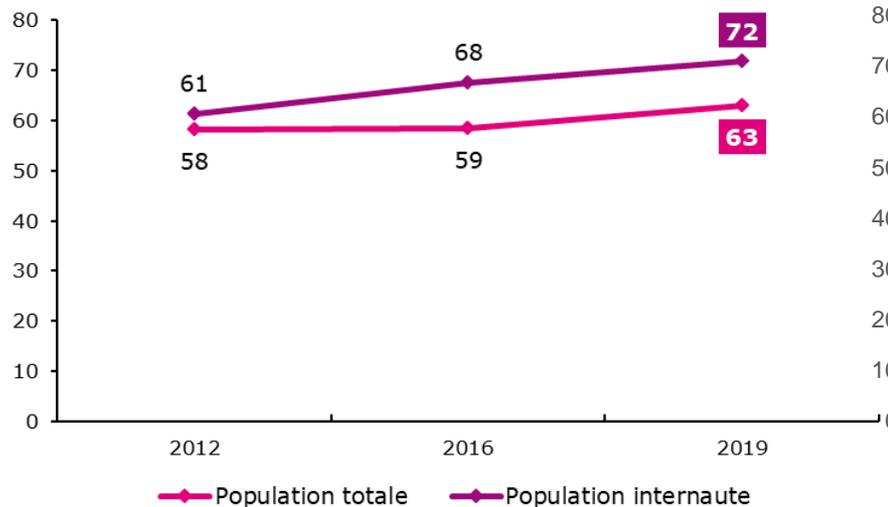
Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.



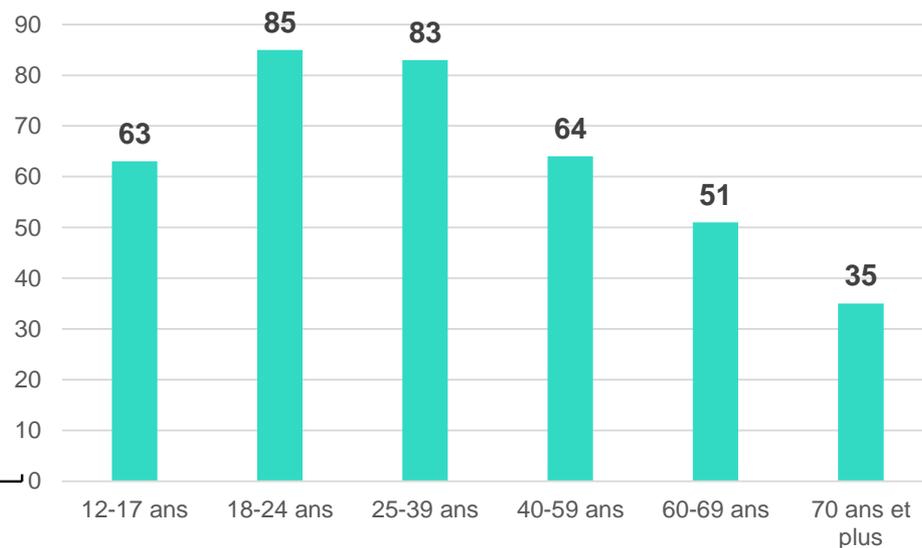
POUR S'INFORMER, LES MÉDIAS TRADITIONNELS RESTENT LA RÉFÉRENCE

Pour s'informer, une part grandissante de la population suit l'actualité en ligne

A utilisé internet pour suivre l'actualité en ligne au cours des douze derniers mois (en %)
Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.



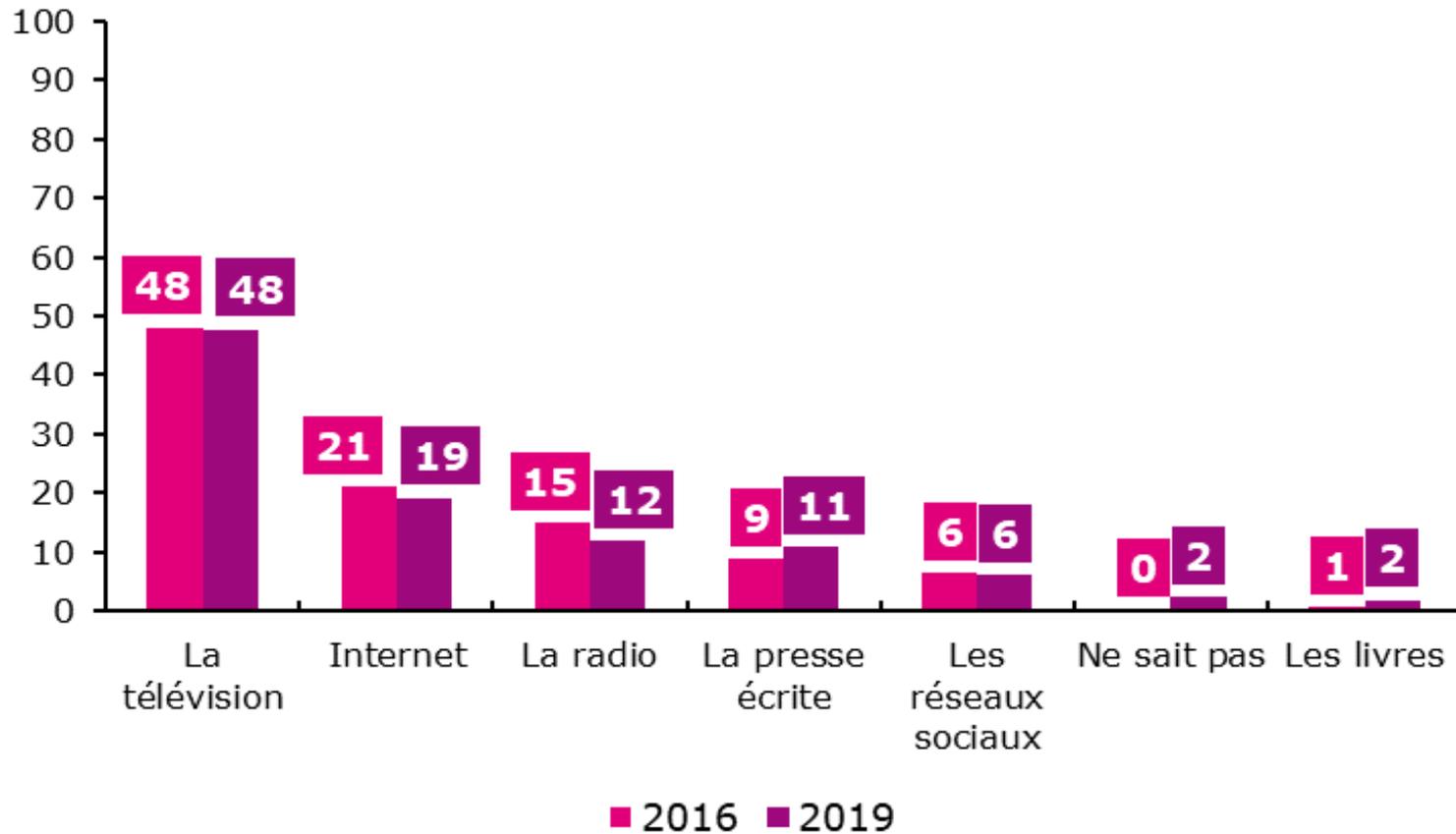
A utilisé internet pour suivre l'actualité en ligne au cours des douze derniers mois (en %)
Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.



Cependant, les médias traditionnels dominent encore le paysage, aussi bien pour suivre l'actualité...

Médias qui permet le mieux de suivre l'actualité (en %)

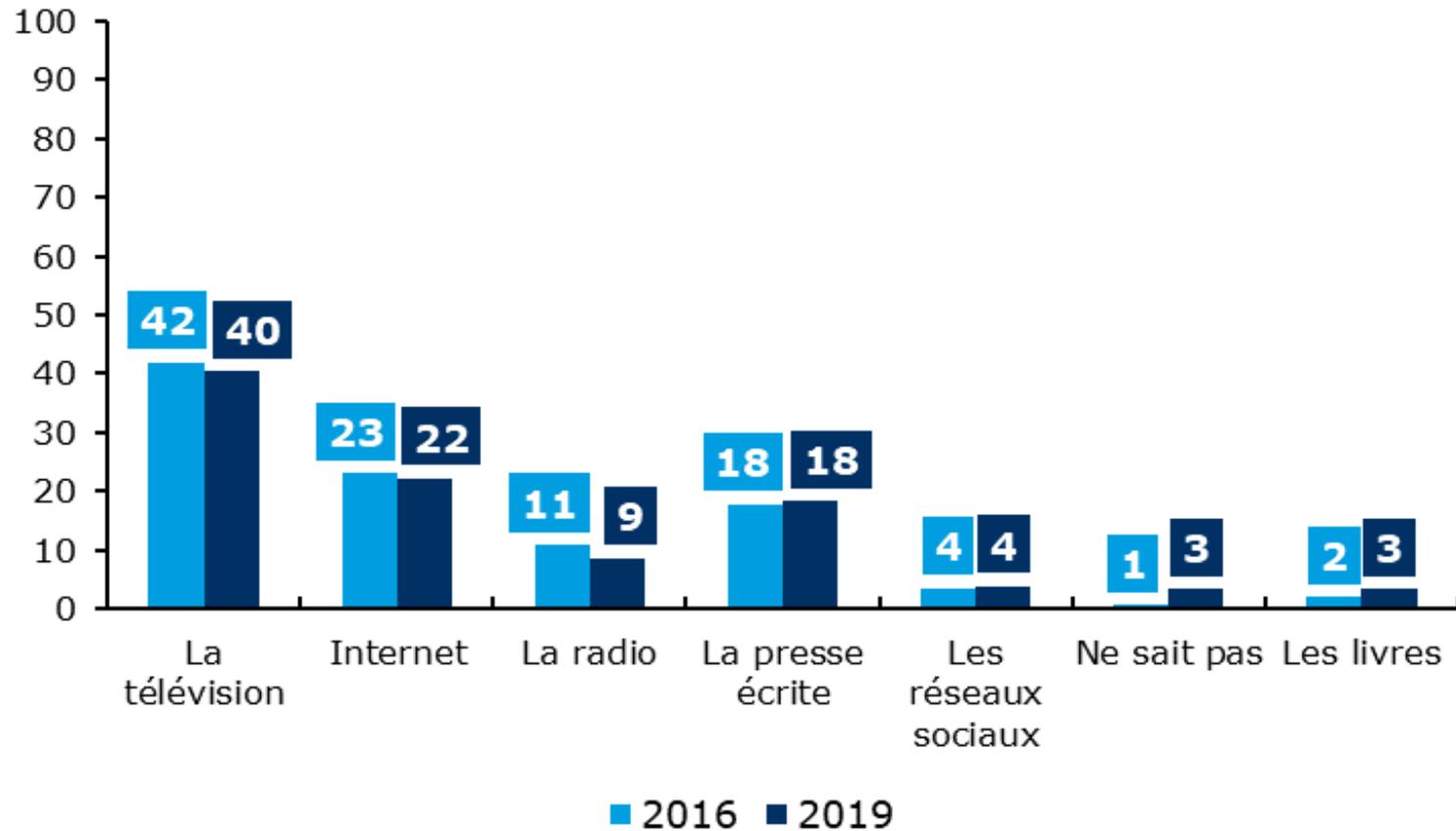
Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.



... que pour comprendre l'actualité

Médias qui permet le mieux de comprendre l'actualité (en %)

Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.

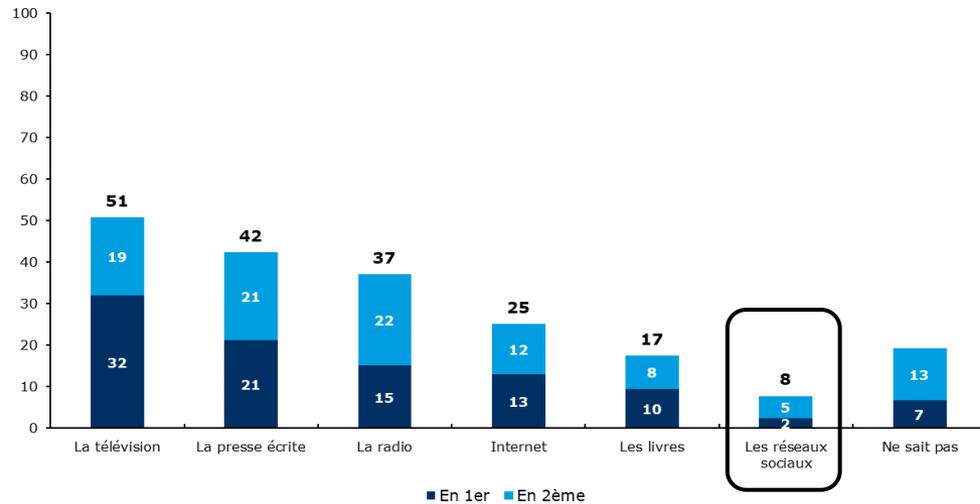


Les réseaux sociaux suscitent la plus faible confiance

❑ Mais ils séduisent davantage les jeunes

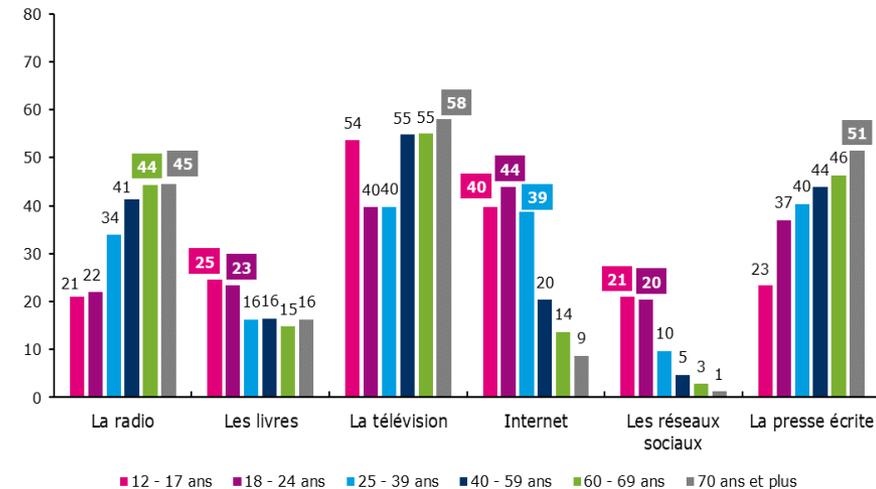
Premier et deuxième médias qui inspirent confiance (en %)

Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.



Médias qui inspirent confiance selon l'âge (en % des 1ère et 2ème réponses cumulées)

Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.

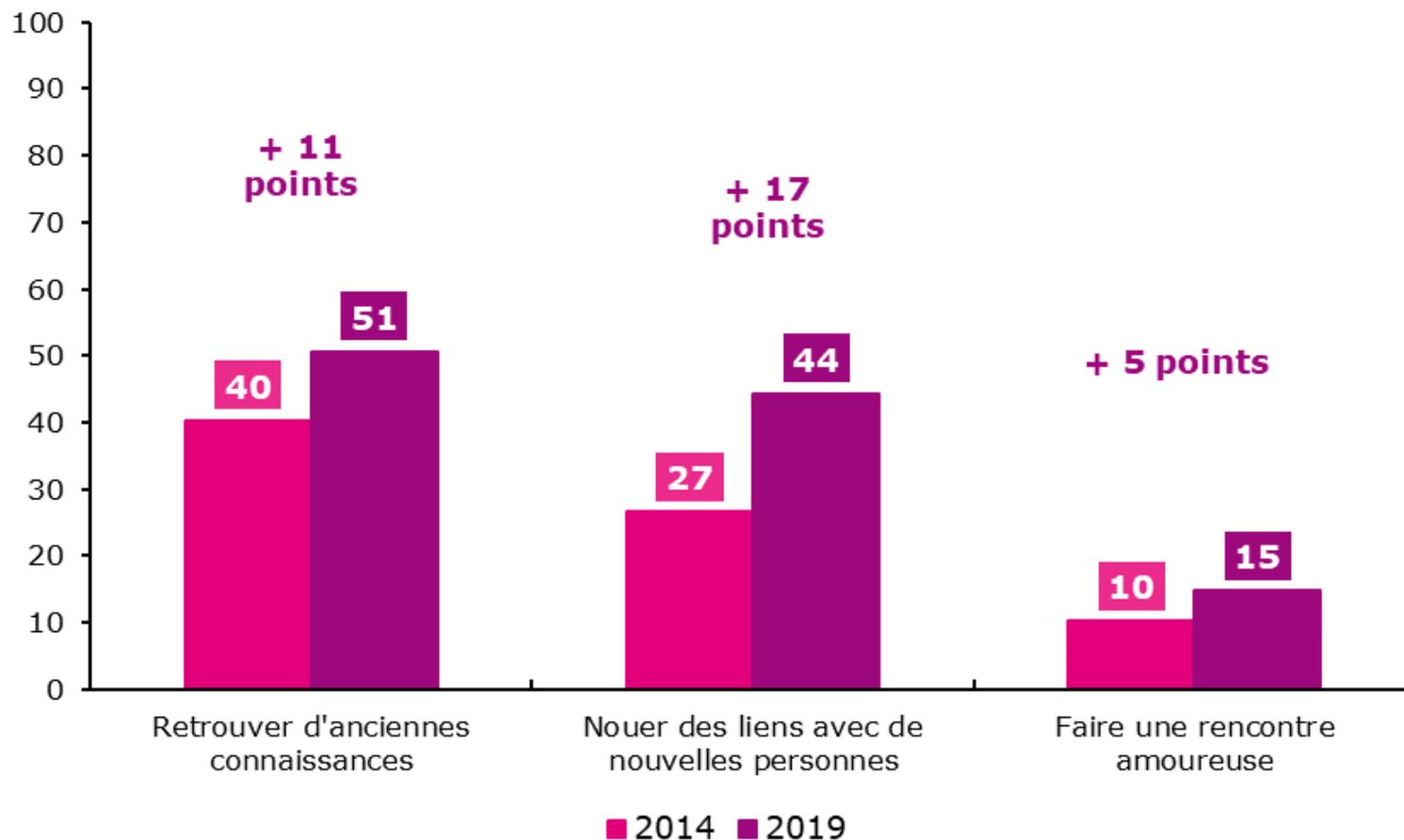


LES LIENS SE RENFORCENT ET TISSENT LA TOILE D'UNE SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Une part croissante de la population tisse des liens grâce au numérique

Bénéfices d'internet et des technologies de l'information (en %)

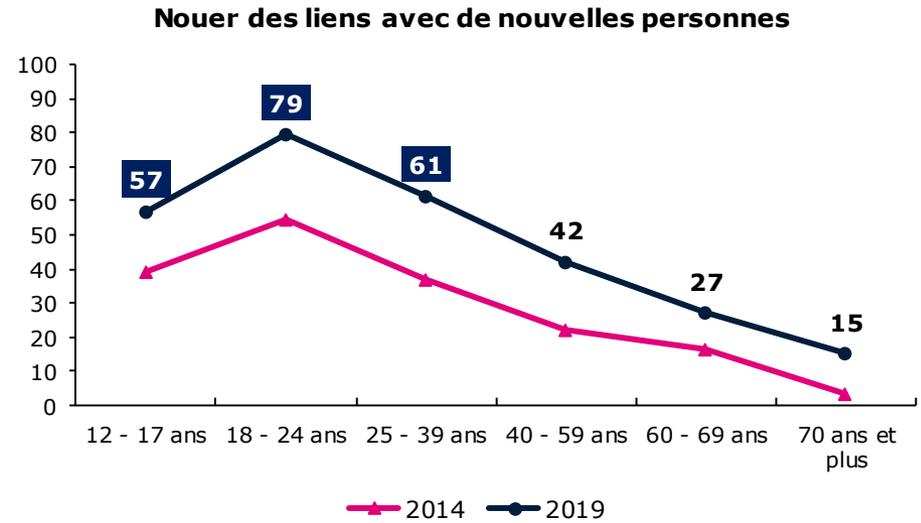
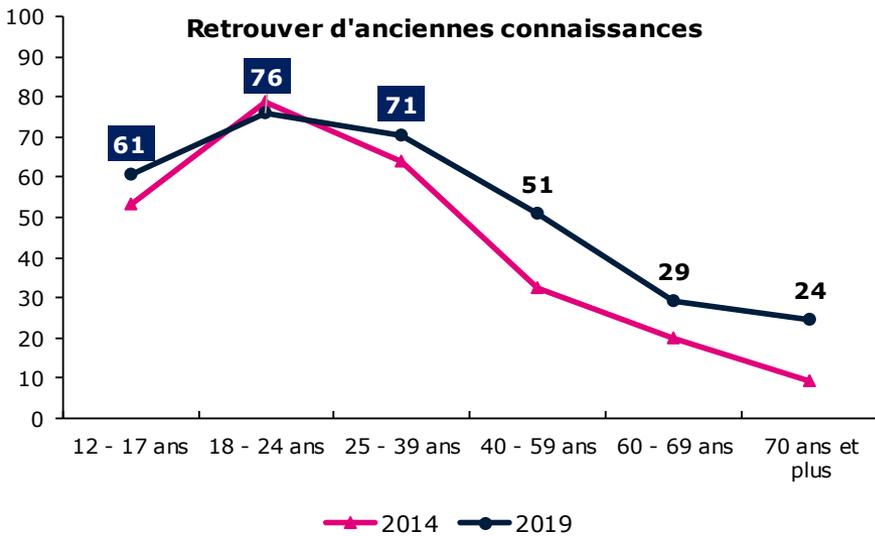
Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.



Les jeunes utilisent davantage le numérique pour tisser des liens

Perception de l'impact d'internet et des technologies de l'information pour... (%)

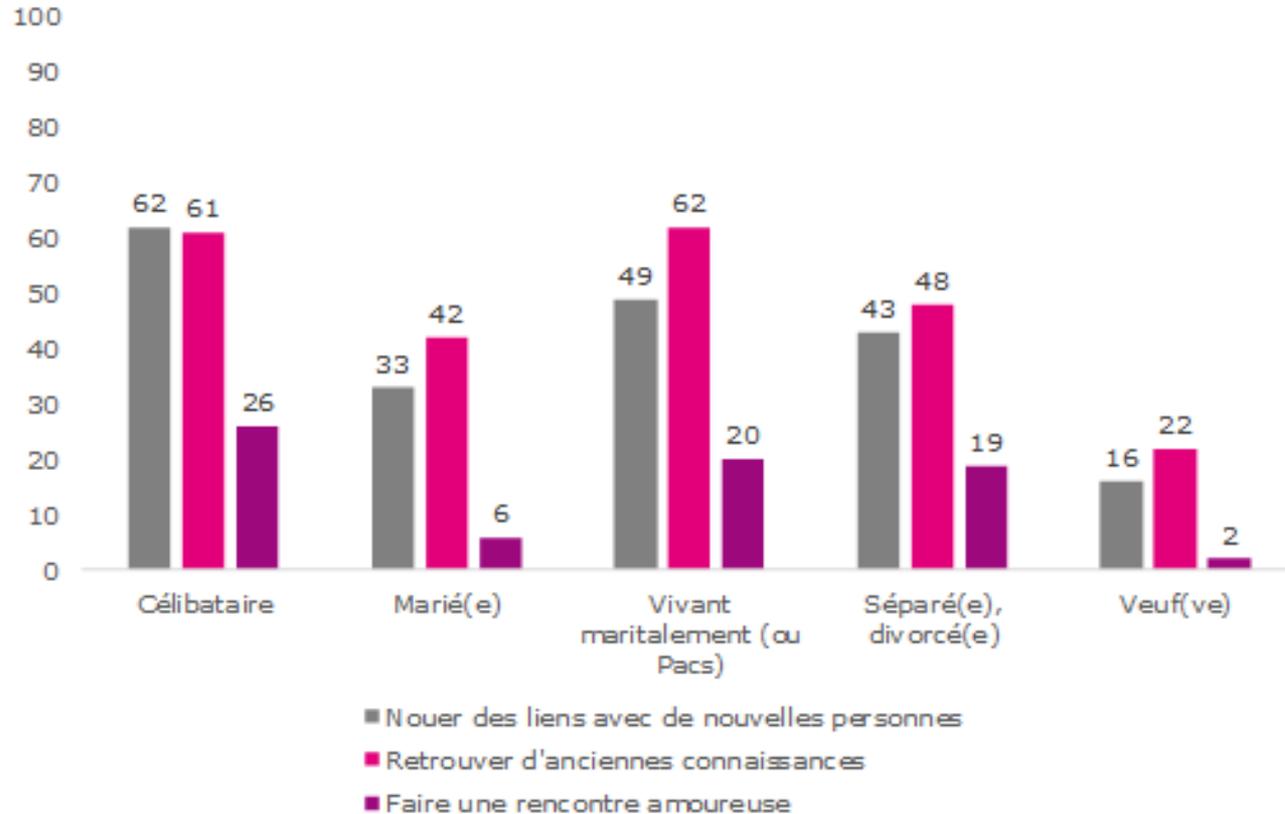
Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.



Qui noue des liens nouveaux ?

Utilisation d'internet et des technologies de l'information pour nouer de nouveaux liens amicaux et amoureux selon le statut matrimonial

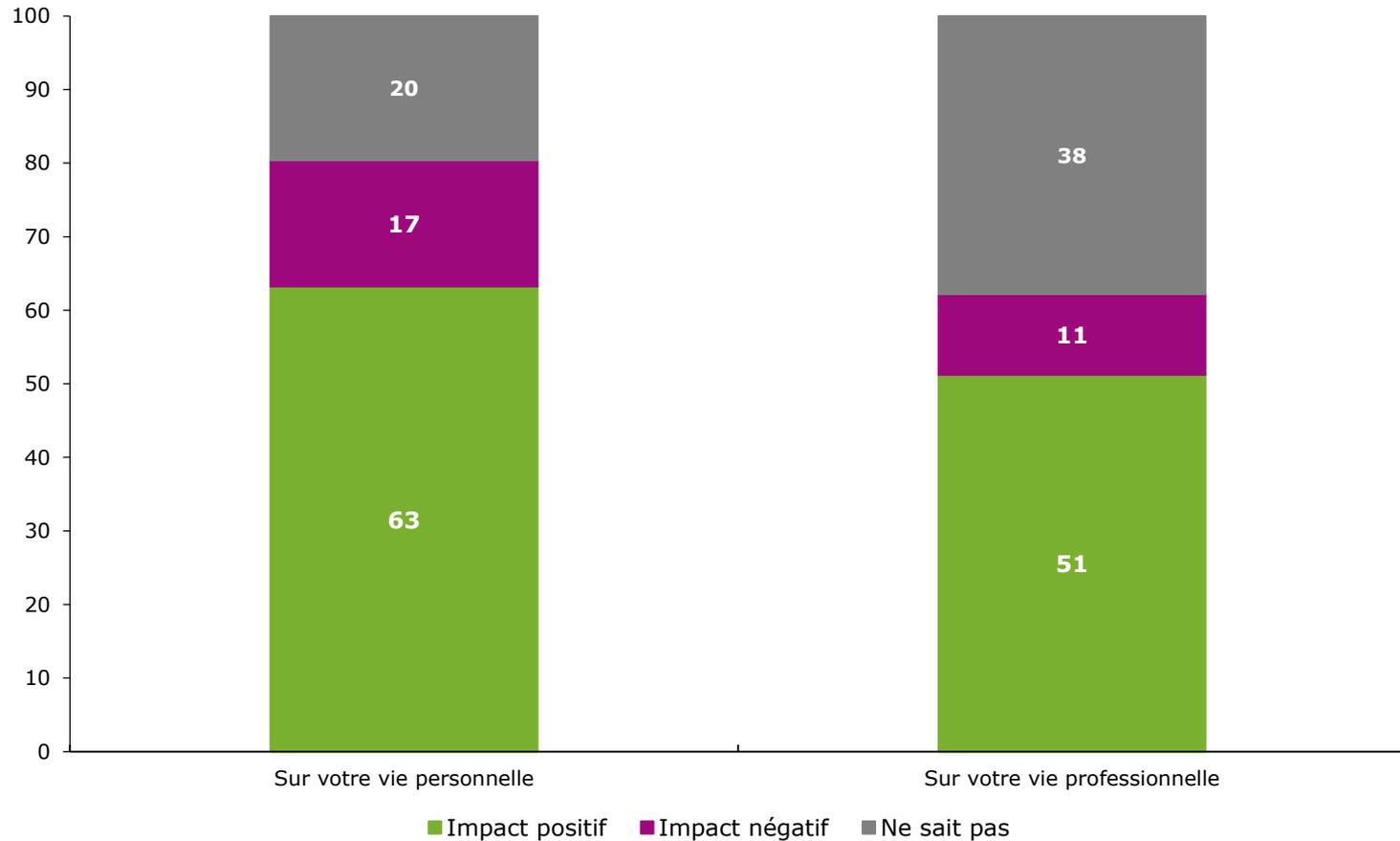
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



LA PERCEPTION DE L'IMPACT DU NUMÉRIQUE CONDITIONNE LE SENTIMENT D'INTÉGRATION

La majorité de la population juge positivement le numérique

Perceptions de l'impact d'internet et des technologies de l'information sur ... (en %)
 Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.

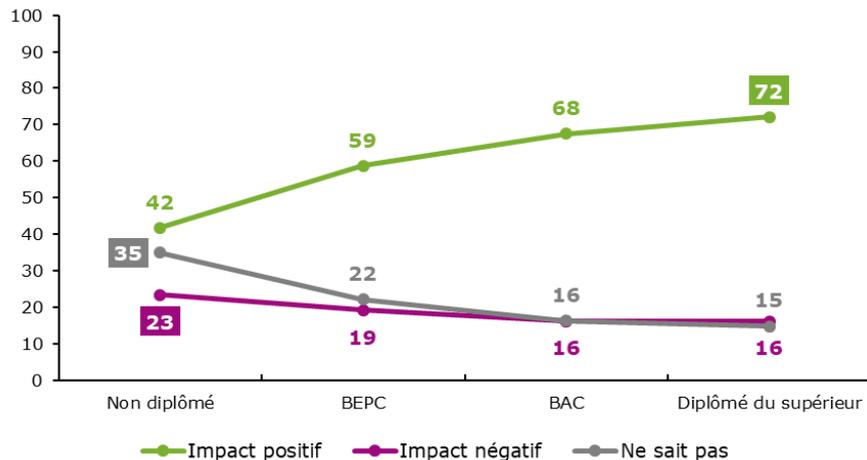


La perception de l'impact du numérique selon le niveau d'études

- ❑ Les plus diplômés pensent majoritairement que le numérique joue un rôle positif sur leur vie personnelle et professionnelle
- ❑ Les moins diplômés s'interrogent sur l'impact du numérique sur leur vie professionnelle

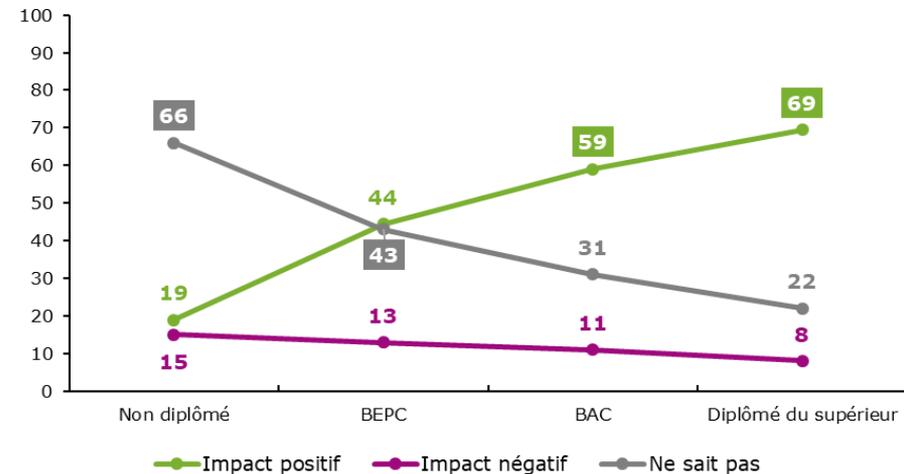
Perception de l'impact d'internet et des technologies de l'information sur la vie personnelle selon le diplôme (en %)

Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.



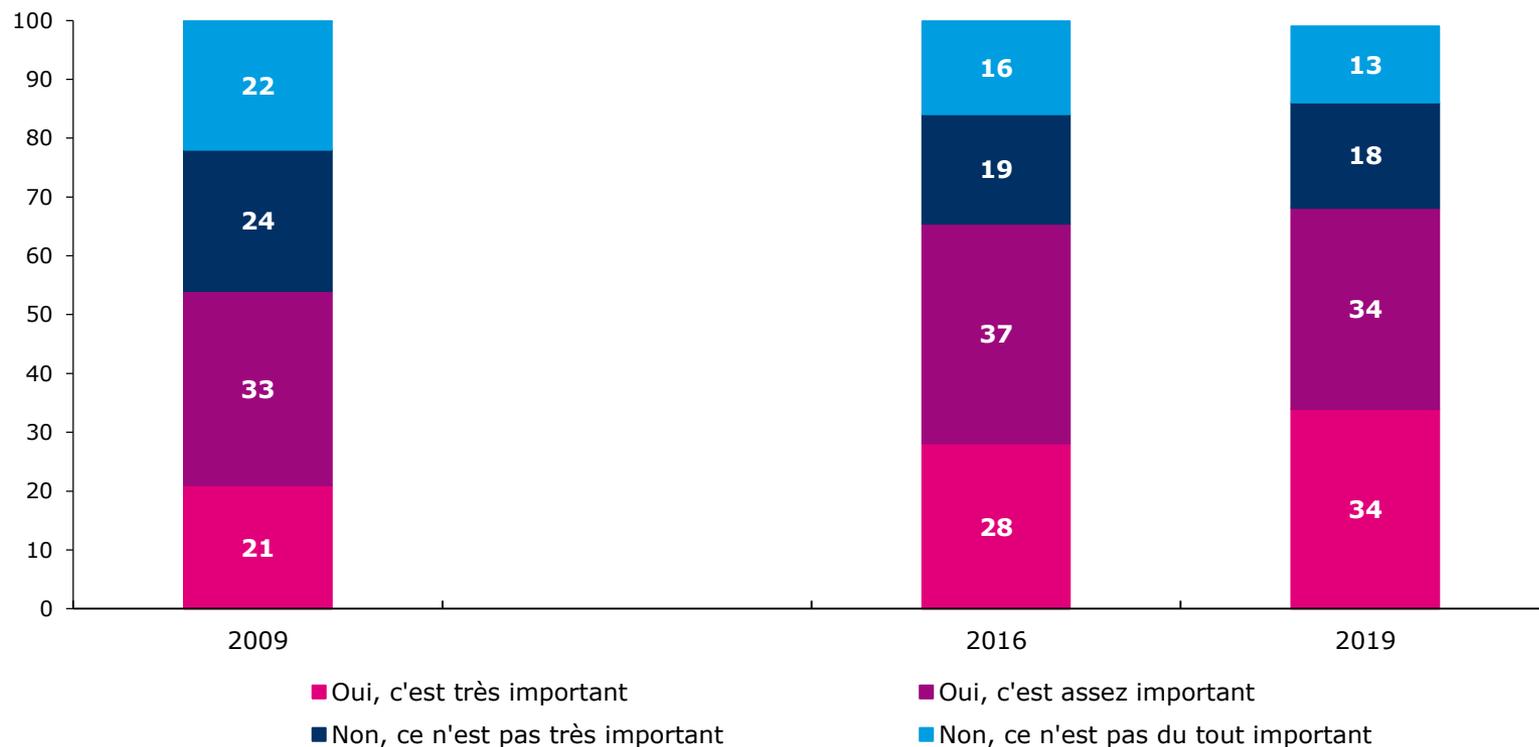
Perception de l'impact d'internet et des technologies de l'information sur la vie professionnelle selon le diplôme (en %)

Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.



Avoir accès à internet est perçu comme un facteur d'intégration dans la société

Perception des individus sur l'importance d'avoir accès à internet pour se sentir intégré à la société (en %)
Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus.





MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Des questions pour nourrir la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif

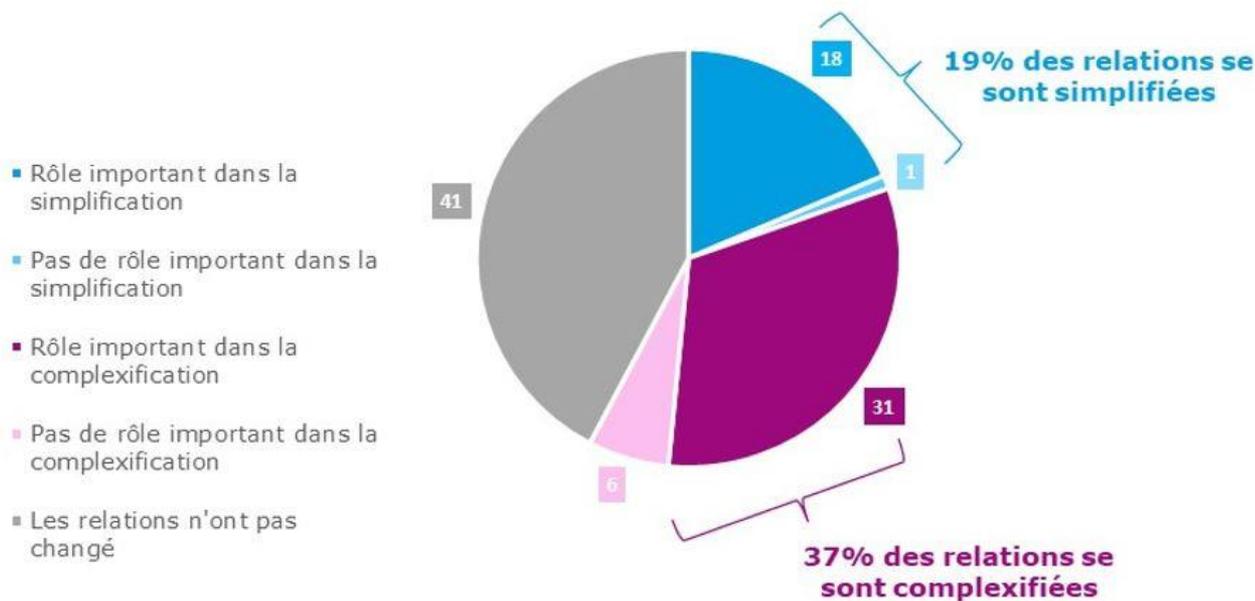
Un double objectif

- Reprendre des questions de 2018 pour confirmer les réactions des Français face aux difficultés rencontrées lors de l'utilisation d'outils numériques
- Formuler de nouvelles questions sur l'impact du numérique sur les relations avec l'administration publique et le lieu idéal d'accompagnement pour les démarches administratives en ligne

L'IMPACT D'INTERNET SUR LES RELATIONS AVEC L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Graphique 145 – Perception en 2019 du rôle du numérique dans l'évolution des relations avec les administrations publiques ces dernières années selon le type de relations avec l'administration (en %)

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

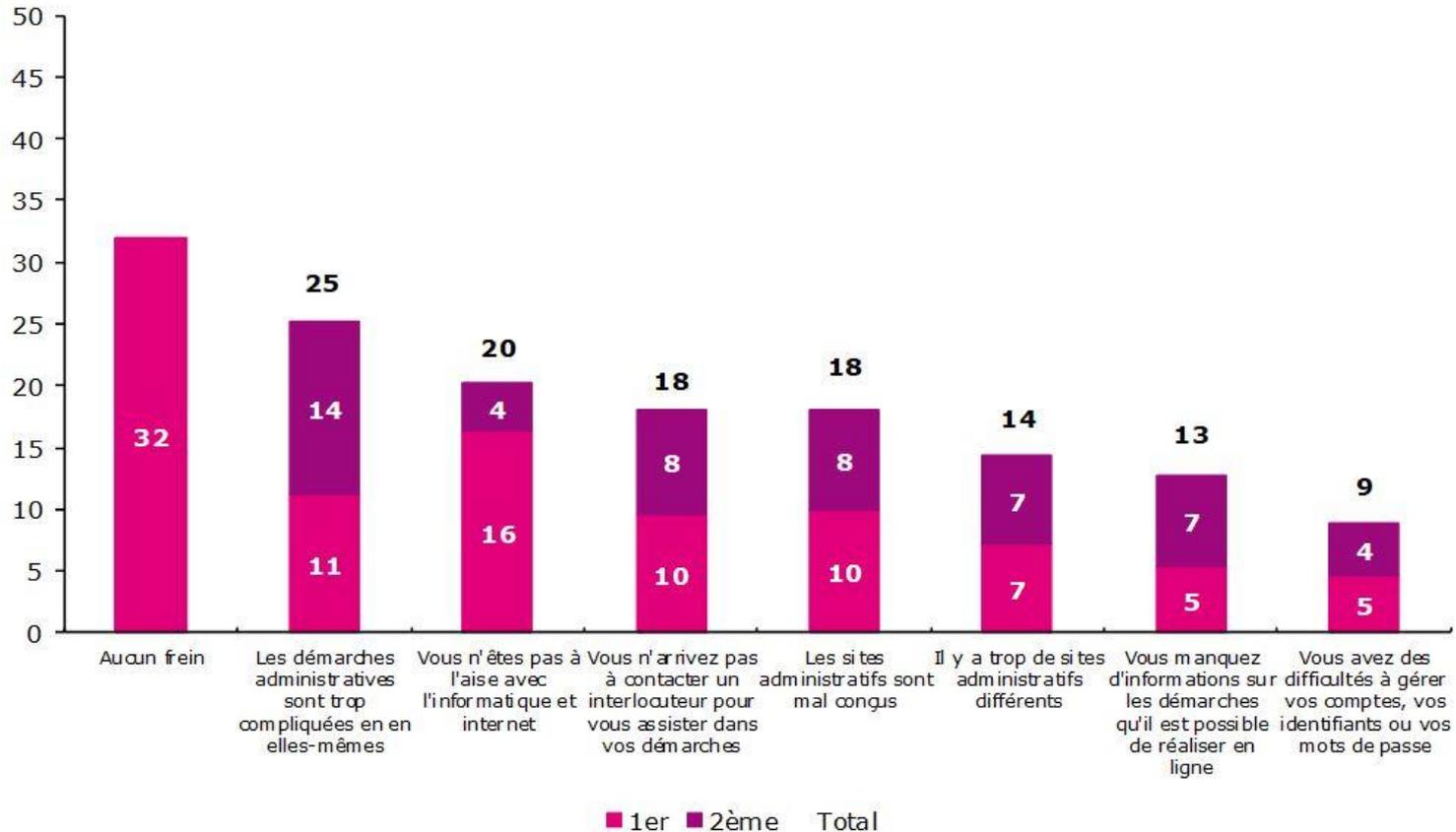


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

La complexité des démarches et des outils numériques comme principaux freins à l'e-administration

Graphique 147 – Principaux freins à la réalisation des démarches administrative en 2019

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



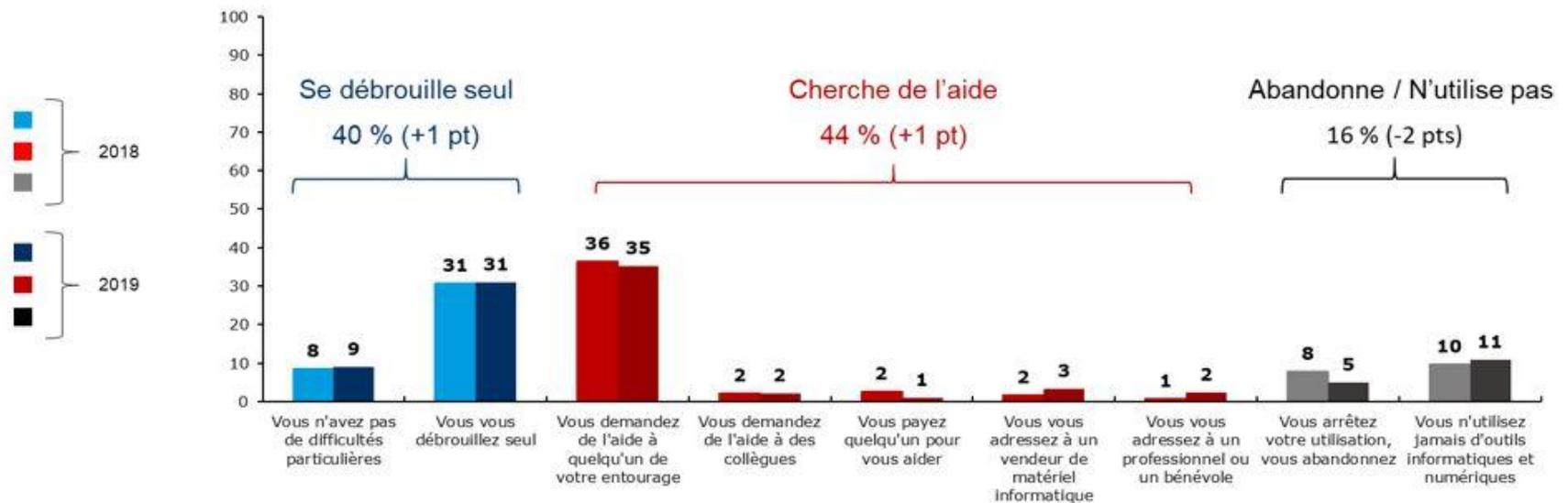
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

QUELLES RÉACTIONS FACE AUX DIFFICULTÉS RENCONTRÉES LORS DE L'UTILISATION D'OUTILS INFORMATIQUES?

L'entourage, principal recours en cas de difficulté

Graphique 149 – Réaction face aux difficultés rencontrées lors de l'utilisation d'outils informatiques et numériques

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

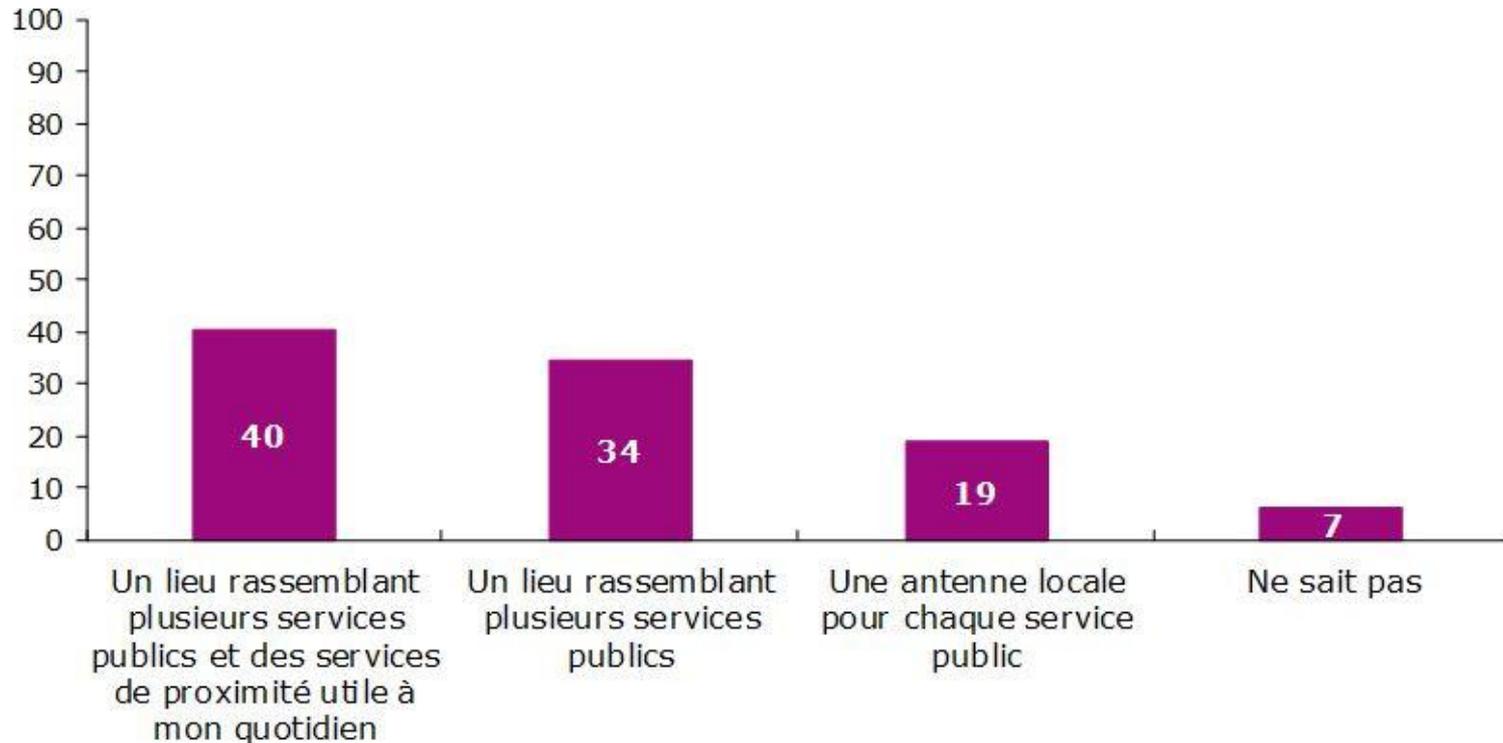


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

QUELS LIEUX POUR ACCOMPAGNER LES PERSONNES LORS DE DÉMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE ?

Graphique 151 – Lieu idéal d'accompagnement pour les démarches administratives en ligne

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



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Merci de votre attention

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

Arcep :

Maya Bacache, Membre du Collège de l'Arcep

Contact presse : anne-lise.lucas@arcep.fr ou 01 40 47 71 37

CGE :

Gérard LALLEMENT, membre du Conseil général de l'économie (CGE)

Contact presse : celine.fouchard-chantreuil@finances.gouv.fr ou 01 53 18 54 74

Agence du Numérique / Mission Société Numérique :

Pierre-Louis ROLLE, Mission Société Numérique

Contact presse : marine.jouan@finances.gouv.fr ou 01 53 18 27 63

Baromètre du numérique 2019

Ministère de l'économie et des finances
Mercredi 27 novembre 2019