



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DOSSIER DE PRESSE

Baromètre du numérique 2021

1^{er} juillet 2021

Secrétariat d'état chargé de la transition numérique
et des communications électroniques



AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES



SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE

Éditorial



Dans un monde où le numérique est devenu incontournable, la publication annuelle du Baromètre du Numérique est un moment important pour tous ceux qui s'intéressent au lien qu'entretiennent les Français avec le numérique. Cette édition, portant sur l'année 2020, était particulièrement attendue, tant nous la présumons riche en enseignements suite à cette année marquée par la crise sanitaire. Les résultats, à l'image des bouleversements que nous avons vécus intimement et collectivement, sont intéressants.

La crise sanitaire a accéléré de manière inédite la digitalisation de la société et le développement des usages numériques. Télétravailler, assurer la scolarité des enfants à la maison, se soigner à distance, effectuer des démarches administratives en ligne, ou tout simplement échanger avec des proches ; toutes ces activités vitales ont conduit les Français à s'équiper en outils numériques davantage connectés et polyvalents. Par ailleurs, en augmentant leur fréquence d'usages de ces outils numériques, les Français s'estiment bien plus à l'aise avec ces derniers : 15% de la population supplémentaire, en un an, s'estime dorénavant compétente pour utiliser un ordinateur, pour un total de plus de 8 Français sur 10.

Cependant, la crise sanitaire a eu aussi pour effet délétère de marginaliser davantage ceux encore à l'écart du numérique, tant ce dernier est devenu vital. Ainsi, si aujourd'hui plus de neuf Français sur dix sont des internautes, un tiers d'entre eux éprouvent encore des difficultés qui les empêchent de saisir toutes les opportunités que pourrait leur offrir le numérique.

Ce constat objectif, pressenti avant la sortie des chiffres, explique l'engagement inédit du Gouvernement pour faire de la transition numérique de notre pays une chance pour tous. Dans la lignée des décisions prises dès le début du quinquennat, **le Gouvernement a mobilisé 500 millions d'euros supplémentaires dans France Relance pour favoriser la connectivité et l'accès des Français au numérique. Cet investissement, sans précédent, permettra d'achever la couverture du territoire en très haut débit et en réseau mobile, et de financer le déploiement de 4 000 Conseillers numériques France Services pour former et accompagner les Français aux usages numériques du quotidien et au plus près de chez eux. Ils sont en effet nombreux à demander cet accompagnement pédagogique et humain dans le Baromètre.** Pour les autres, ceux qui auront toujours besoin qu'on fasse à leur place, nous soutenons le déploiement d'ici 2022 de 2 000 Maisons France Services - lieu de proximité où une personne âgée par exemple peut se faire aider pour ses démarches administratives - et généralisons Aidants Connect, outil numérique qui permet à un travailleur social de réaliser une démarche pour le compte d'un usager de manière sécurisée pour l'utilisateur et l'aidant.

Enfin, les chiffres nous montrent que l'empreinte environnementale du numérique devient progressivement un sujet de préoccupation. Allonger la durée de vie des équipements numériques, favoriser le reconditionnement, sensibiliser les Français de l'impact environnemental du numérique, voilà quelques-unes des priorités de la feuille de route du Gouvernement mise en œuvre depuis octobre dernier pour répondre à cette préoccupation et concilier transitions numérique et écologique.

Toutes ces initiatives, portées avec conviction et en collaboration avec les territoires, porteront prochainement leurs fruits, dans le quotidien de tous les Français, partout.

Cédric O,
*Secrétaire d'Etat chargé de la Transition numérique
et des Communications électroniques*

Pour aller plus loin : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/>

Le baromètre du numérique :

Une étude de référence pilotée par l'Arcep, le CGE,
et le Programme Société Numérique de l'ANCT

La solidité, l'ancienneté et la régularité de ce sondage en font un baromètre de référence. Cette étude a pour objectifs :

- favorisant l'appropriation du numérique par tous.
- de mesurer l'adoption par les Français des équipements et étudier les pratiques numériques ;
- de détecter les inégalités d'accès et de compétences qu'elles soient volontaires ou subies ;
- de permettre à la puissance publique puisse d'anticiper les grandes tendances et mettre en œuvre une politique

Cette étude annuelle menée depuis 2000 est réalisée par le CREDOC.

L'enquête, habituellement administrée en face-à-face entre les mois de juin et de juillet, a été annulée en 2020, pour cause de pandémie. Une autre organisation a été mise en place, avec un recueil mixte organisé entre le 4 décembre 2020 et le 9 janvier 2021 : online mais aussi, pour corriger le biais de sélection, par téléphone.

L'enquête s'est déroulée auprès de 4 029 personnes, réparties en trois populations distinctes, avec des questionnaires adaptés et des quotas spécifiques :

- 3 235 personnes de 18 ans et plus ont été interrogées en ligne ;
- 472 personnes de 18 ans et plus éloignées du numérique (ne disposant pas, à leur domicile, d'une ligne de connexion fixe à internet) ont été interrogées par téléphone ;
- 322 personnes âgées de 12 à 17 ans ont été interrogées online, après recueil de l'accord préalable de l'un des parents.

Les résultats présentés sont des résultats redressés : ils sont donc représentatifs de la population de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine et, à ce titre, mis en regard des précédents résultats, issus d'enquêtes menées en face-à-face.

L'ensemble des données de l'enquête depuis 2007 est disponible en open data sur le site data.gouv.fr.

Les principaux résultats de l'édition 2021

Toujours plus présents dans le quotidien des Français, les smartphones représentent un enjeu environnemental

Au cours de la dernière décennie, l'usage du smartphone s'est massivement développé en France. Fin 2020, **84% des personnes âgées de douze ans et plus possèdent un smartphone**, une proportion en progression de sept points en un an. Si le smartphone a su se rendre indispensable dans le quotidien des Français (**73% des répondants l'utilisent quotidiennement**), il représenterait une part significative des émissions de gaz à effet de serre, notamment lors de sa conception, à savoir 11% de l'empreinte globale du numérique en 2019, selon le rapport d'information du Sénat¹.

Un des enjeux serait alors d'accroître la durée totale d'utilisation des smartphones, correspondant à la somme des durées d'usages individuels², permettant ainsi l'allongement de leur durée de vie. Les durées de détention individuelles semblent rester limitées, puisque **84% des possesseurs de smartphone déclarent le détenir depuis moins de trois ans**. La durée totale d'utilisation d'un smartphone pourrait également être prolongée avec une adoption plus large des smartphones de seconde main. Le marché du reconditionnement et de la vente d'occasion se développe, mais **ces smartphones de seconde main ne représentent encore que 17% de l'ensemble des smartphones** utilisés par les personnes de 12 ans et plus.

L'achat de smartphones neufs et leur renouvellement relativement rapide constituent donc une norme. Si les causes du renouvellement d'un smartphone sont multiples, dans la majorité des cas (**37%**), **les personnes interrogées déclarent avoir renouvelé leur smartphone parce qu'il ne fonctionnait plus correctement ou que le système d'exploitation n'était plus mis à jour**. Dans ces cas, accroître la réparabilité ou permettre la mise à jour du système d'exploitation sur une durée plus longue conduirait sans doute à l'accroissement de la durée d'utilisation.

Lorsque les smartphones sont remplacés, **la vente, le don ou le recyclage des anciens terminaux représentent une part importante des pratiques (42%)** mais elle reste encore minoritaire. **Plus de la moitié (53%) des anciens terminaux sont conservés à domicile**. Parmi les raisons évoquées, **52% des personnes considèrent que l'ancien terminal peut encore servir**, mais **dans 25% des cas, un accompagnement permettrait potentiellement le réemploi ou le recyclage** : en effet 16% des personnes interrogées déclarent ne pas savoir quoi en faire et 9% le conserver pour des questions de sécurité des données.

¹ 2 Sénat, Rapport d'information – Pour une transition numérique écologique, juin 2020.

² Un smartphone peut en effet, au cours de sa vie, être utilisé par plusieurs individus soit parce qu'il est donné, soit parce qu'il est revendu.

À l'image du smartphone, l'utilisation des équipements et les usages numériques ont fortement progressé pendant la crise sanitaire

La crise sanitaire et en particulier les différents confinements ont multiplié les usages numériques et besoins d'utilisation des équipements : télétravail, école en ligne, échanges interpersonnels, loisirs, achats, etc. **Quel que soit l'équipement numérique** (smartphone, tablette, ordinateur, téléphone fixe, enceinte connectée), **la proportion d'utilisateurs augmente significativement**, et notamment **l'usage des tablettes (58% des individus en utilisent une, +17 points), des enceintes connectées (24%, +13 points) et des ordinateurs (88%, +12 points)**. Pour ces derniers, le besoin d'un usage quotidien a été massif, **avec 66% d'utilisateurs quotidiens (+19 points)**, porté par la diffusion du télétravail et de l'école en ligne, notamment lors des confinements successifs.

Le besoin de communiquer s'est traduit par l'usage massif des services de téléphonie depuis les réseaux fixes et mobiles mais également par l'utilisation des logiciels de communication : **79% des détenteurs de smartphone ont fait l'usage des messageries instantanées et 67% ont téléphoné via des applications**. Toutefois, la fréquence quotidienne d'utilisation diminue avec l'arrivée des nouveaux utilisateurs : pour garder un lien avec l'extérieur pendant la crise sanitaire, les seniors ont plus fréquemment téléchargé ces applications, mais n'en ont pas fait une utilisation régulière.

La crise sanitaire a également intensifié l'achat de biens en ligne, et par conséquent la livraison de colis : **76% de la population française âgée de douze ans et plus a déclaré avoir effectué au moins un achat de bien sur internet au cours des 12 derniers mois**, contre 62% en 2019. Parmi ces utilisateurs, la moitié a eu recours au commerce en ligne au moins un fois par mois (+13 points en deux ans). Acheter sur internet et vendre deviennent des pratiques courantes. Ainsi, 44% des Français **vendent** des biens ou des services (29% en 2015). Les acheteurs en ligne ont plus de chances d'être, également, des vendeurs (55%, + 11 points).

Après avoir marqué le pas ces trois dernières années, la part d'internautes a cru de 4 points cette année pour atteindre 92%. Cette évolution concerne les plus de 60 ans qui se sont emparés du numérique (93% dans la tranche d'âge 60-69 ans, + 12 points par rapport à 2019 et 71% pour les plus de 70 ans, + 13 points) et les non diplômés (66%, + 11 points par rapport à 2019). 83% de la population se connecte quotidiennement à internet.

Pendant les périodes de confinement (de mi-mars à mi-mai, puis à nouveau à partir de fin octobre), les usages se sont diversifiés. Internet a massivement permis de maintenir le lien social : **3 personnes sur 4 l'ont utilisé pour communiquer avec leurs proches. 62 % des personnes ont recherché des informations sur la pandémie, un adulte sur trois a télétravaillé (33%), trois sur dix ont suivi la scolarité des enfants ou les ont aidés à suivre les cours en ligne (30%) et un sur quatre (26%) a réalisé une consultation médicale en ligne**.

Acheter sur internet et vendre deviennent des pratiques courantes. Ainsi, 44% des Français **vendent** des biens ou des services (29% en 2015). Les acheteurs en ligne ont plus de chances d'être, également, des vendeurs (55%, + 11 points).

Le temps passé devant les écrans est quasi stable

Le temps passé hebdomadairement devant la télévision est en moyenne de 19h (+ 1h depuis 2018), sur internet de 19h (+ 1h depuis 2018). Si deux-tiers de la population regardent des films sur internet (la moitié en 2018), la durée de visionnage reste stable à 6h par semaine.

Les Français sont équipés d'un téléphone mobile de plus en plus jeune

Parmi les moins de 25 ans, 35% ont eu leur premier téléphone mobile avant 12 ans, les filles (41%) plus que les garçons (30%). **Parmi les 12 à 17 ans, ils sont 44%** à avoir été équipés de leur premier mobile avant 12 ans, le premier équipement est donc de plus en plus précoce.

Grâce au numérique les actifs concilient vie privée et vie professionnelle

Pour une part croissante d'actifs en emploi, internet permet de **mieux concilier** vie privée et vie professionnelle (58%, + 4 points par rapport à 2017 et + 16 points par rapport à 2013). Le sentiment que l'usage des nouvelles technologies pour des besoins professionnels en dehors des horaires et des milieux de travail habituel empiète trop sur la vie privée **est en recul de 10 points** (passant de 40% en 2013 à 33% en 2017 et à 23% cette année).

Ces réponses sont d'autant plus notables que, tous les actifs ne disposent pas, dans leur environnement professionnel, d'un droit à la déconnexion garanti par une charte ou un dispositif adéquat. 34% ne le sont pas. Si 43% sont couverts, 7% précisent que l'effectivité de ce droit est limitée.

La formation continue a permis d'accroître le sentiment de compétence des actifs

Pour 62% des actifs (51% en 2017), **la formation continue prépare bien à l'utilisation du numérique au travail**. Cela concerne les télétravailleurs (72%) bien plus que les ouvriers (44%, en progression toutefois de 9 points).

Avec la hausse des usages, les Français adaptent leurs comportements

Les craintes liées au manque de **protection des données personnelles** sur internet refluent (26%, - 14 points). Cette question des données personnelles reste néanmoins le premier frein cité, loin devant la qualité de service (10%, + 5 points), notamment chez les internautes. A l'inverse, les non-internautes pointent plus souvent la complexité ou le manque d'utilité (22% et 20%).

La crainte exprimée vis-à-vis de la protection des données personnelles diminue en raison de la diffusion de pratiques de précautions massivement adoptées. 29% des usagers auraient ainsi éteint leur téléphone mobile pour éviter d'être tracé (+ 12 points par rapport à 2014). 66% auraient renoncé à un achat par manque de confiance au moment du paiement (+ 7 points).

Cependant, ces précautions ne sont pas toujours suffisantes. Dans l'ensemble de la population, sont en hausse les situations embarrassantes liées à l'exposition de sa vie privée en ligne : 20% des personnes interrogées regrettent d'avoir publié ou écrit des choses concernant leur vie privée sur internet (8% en 2014, + 12 points). 29% ont déjà été gênés que certains éléments de leur vie privée figurent sur internet (19% en 2014, + 10 points).

Open Data

27% des Français ont déjà consultés des données publiques ouvertes. 30% savent qu'il est possible d'accéder à ces données sans toutefois les avoir consultées.

Les avantages reconnus sont l'innovation et le développement de nouveaux services (47%), la transparence administrative (48%) et la connaissance, notamment pour les chercheurs (49%).

Des freins persistants à la pleine utilisation du numérique

Si avec l'usage accru des équipements, le sentiment de compétence progresse par rapport à 2017 (ordinateur 82%, +15 points ; smartphone 80%, +11 points ; tablette 68%, +6 points), **35% des Français éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet.** Plus que l'équipement ou l'accès à internet, c'est la complète maîtrise des outils numériques qui reste le premier frein à la pleine utilisation du numérique (18%).

Des usages numériques du quotidien réalisés avec plus ou moins de facilité en période de confinement

Parmi les principaux usages numériques en période de confinement, **c'est le suivi scolaire qui a été le moins aisé.** En effet, 36% des personnes concernées ont effectué ces démarches soit seuls avec des difficultés soit avec de l'aide ou n'ont tout simplement pas réussi. A l'inverse, ce sont **les échanges avec les proches et la recherche d'informations sur internet qui se sont révélées être les actions les plus faciles à réaliser en autonomie,** sans avoir besoin d'aide et sans difficulté (respectivement à 88% et 87%). Cependant, derrière ces taux moyens élevés se cachent une importante hétérogénéité selon les catégories de population. Par exemple, **les personnes non diplômées ont été plus en retrait quant à l'usage des outils numériques** pour échanger avec leurs proches ou effectuer des recherches sur internet. Seulement 39% d'entre eux indiquent qu'ils ont utilisé ces outils de communication sans difficulté (soit 26 points de moins que la moyenne générale) et 60% d'entre eux indiquent ne pas avoir fait de recherche d'informations sur internet sur le Covid par exemple (soit 25 points de plus que la moyenne).

Un accompagnement humain et pédagogique plébiscité en cas de difficulté

Si une courte majorité de Français indique toujours parvenir à réaliser leurs démarches en ligne (57%), lorsqu'ils n'arrivent pas à réaliser une démarche en ligne, **les Français interrogés préfèrent que quelqu'un leur montre ou leur explique comment réaliser la démarche seul (56%),** plutôt qu'on la fasse à leur place (32%). D'ailleurs, **30% des Français sollicitent l'aide d'une personne,** soit auprès de proches (22%), soit en téléphonant au service dédié pour être aidé à distance (8%), lorsqu'ils ne parviennent pas à effectuer une démarche en ligne.

En savoir plus

Le dossier complet :

Retrouvez le dossier complet sur les sites suivants :

www.labo.societenumerique.gouv.fr

www.economie.gouv.fr/cge

www.arcep.fr

Les données :

Retrouvez 12 ans de données ouvertes du Baromètre du Numérique partagées avec la Licence ouverte Etalab sur la page data.gouv.fr de l'Arcep :

www.data.gouv.fr/fr/datasets/barometre-du-numerique/

Les commanditaires de l'enquête



www.arcep.fr

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et le gardien des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.



www.economie.gouv.fr/cge/

Le Conseil général de l'économie (CGE) éclaire et prépare les décisions publiques relatives au développement économique, à l'industrie, aux services financiers, à l'énergie et au numérique.



www.societenumerique.gouv.fr

Le Programme Société, Numérique de l'ANCT met en œuvre des politiques publiques pour favoriser l'autonomie et la capacité de tous à saisir les opportunités du numérique et pour accompagner la transition des territoires. Il pilote la stratégie nationale pour un numérique inclusif et le volet inclusion numérique du plan de relance du gouvernement.

Contacts presse

Secrétariat d'État

presse@numerique.gouv.fr

Programme Société Numérique ANCT

thomas.macaluso@anct.gouv.fr

Arcep

anne-lise.lucas@arcep.fr

CGE :

celine.fouchard-chantreuil@finances.gouv.fr