

Baromètre du numérique Edition 2021

Ministère de l'économie, des finances
et de la relance
Jeudi 1^{er} juillet 2021



Intervenants

- ❑ Maya BACACHE membre du Collège de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep)
- ❑ Michel SCHMITT, membre du Conseil général de l'économie (CGE)
- ❑ Pierre-Louis ROLLE, Directeur du Programme Société Numérique de l'ANCT

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.
- ❑ Les questions servant à alimenter le baromètre du numérique sont insérées depuis plusieurs années dans une enquête barométrique habituellement administrée en **face-à-face** qui a été annulée en 2020, pour cause de pandémie.
- ❑ En 2020-2021, le sondage a été réalisé sur la base d'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** auprès de 472 personnes éloignées du numérique
- ❑ Concrètement :
 - *L'étude a été menée auprès de 4 029 personnes interrogées par téléphone et en ligne (3 707 adultes et 322 jeunes) entre le 4 décembre 2020 et le 9 janvier 2021*
 - *le questionnaire et la démarche sont adaptés pour les mineurs*
 - *les résultats sont redressés et représentatifs de l'ensemble de la population des personnes de 12 ans et plus*
 - *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

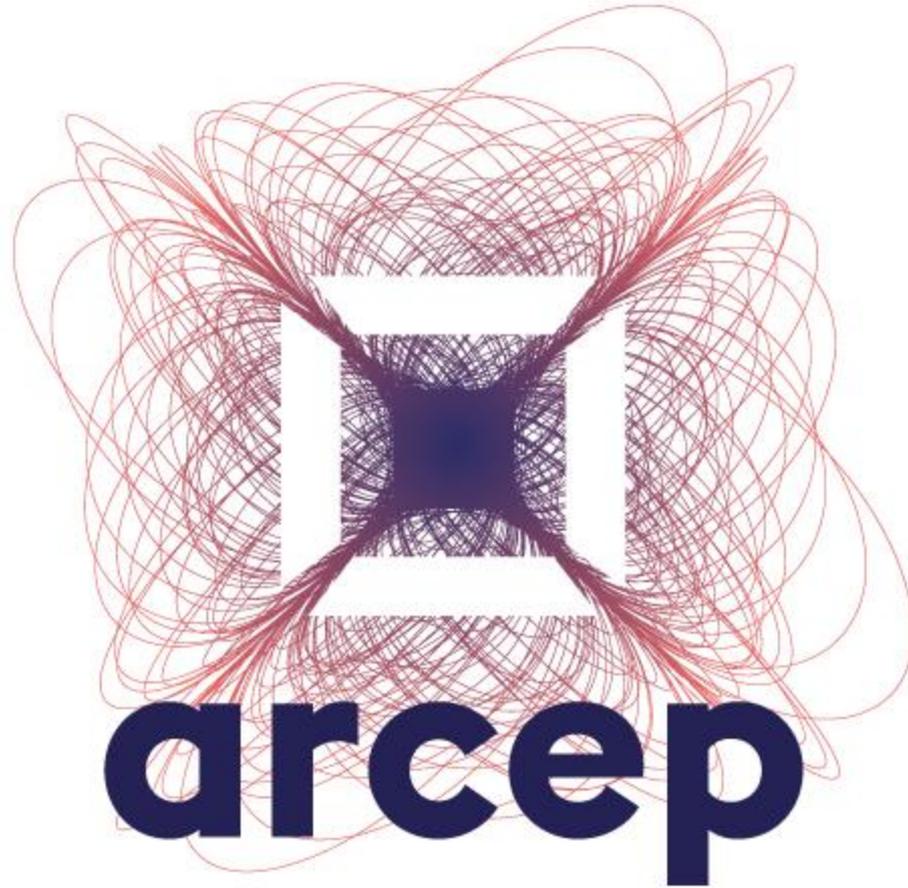
- *Equipements et usages numériques : vers un changement structurel ?*
- *Pour un numérique ouvert et soutenable*

❑ CGE

- *Avec le confinement, les usages du numérique s'accélèrent*
- *Avec la hausse des usages, les Français adaptent leurs comportements*

❑ Société Numérique

- *Les compétences numériques des Français*
- *Le ressenti des Français sur leurs usages numériques lors des périodes de confinement*
- *Les réactions des Français lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans leurs démarches en ligne*



EQUIPEMENTS ET USAGES NUMÉRIQUES : VERS UN CHANGEMENT STRUCTUREL ?

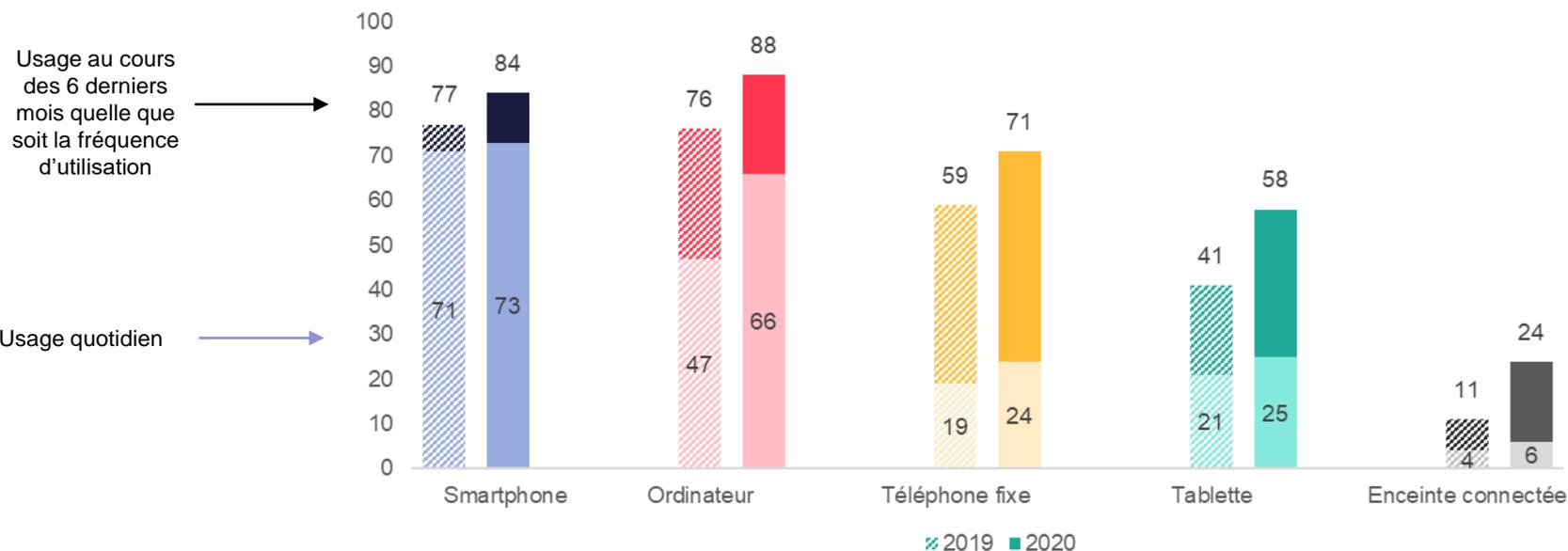


Un usage professionnel des équipements numériques pendant la crise sanitaire avec le télétravail

- ❑ Une progression des usages quelle que soit la fréquence d'utilisation allant de +7 points en un an (smartphone) à +17 points (tablette)
- ❑ L'utilisation quotidienne de ces équipements progresse également, mais très fortement s'agissant de l'ordinateur (+19 points en un an), en partie portée par la diffusion du télétravail pendant la crise sanitaire

Utilisation et utilisation quotidienne des équipements au cours des 6 derniers mois

- Champ : ensemble de la population, en % -

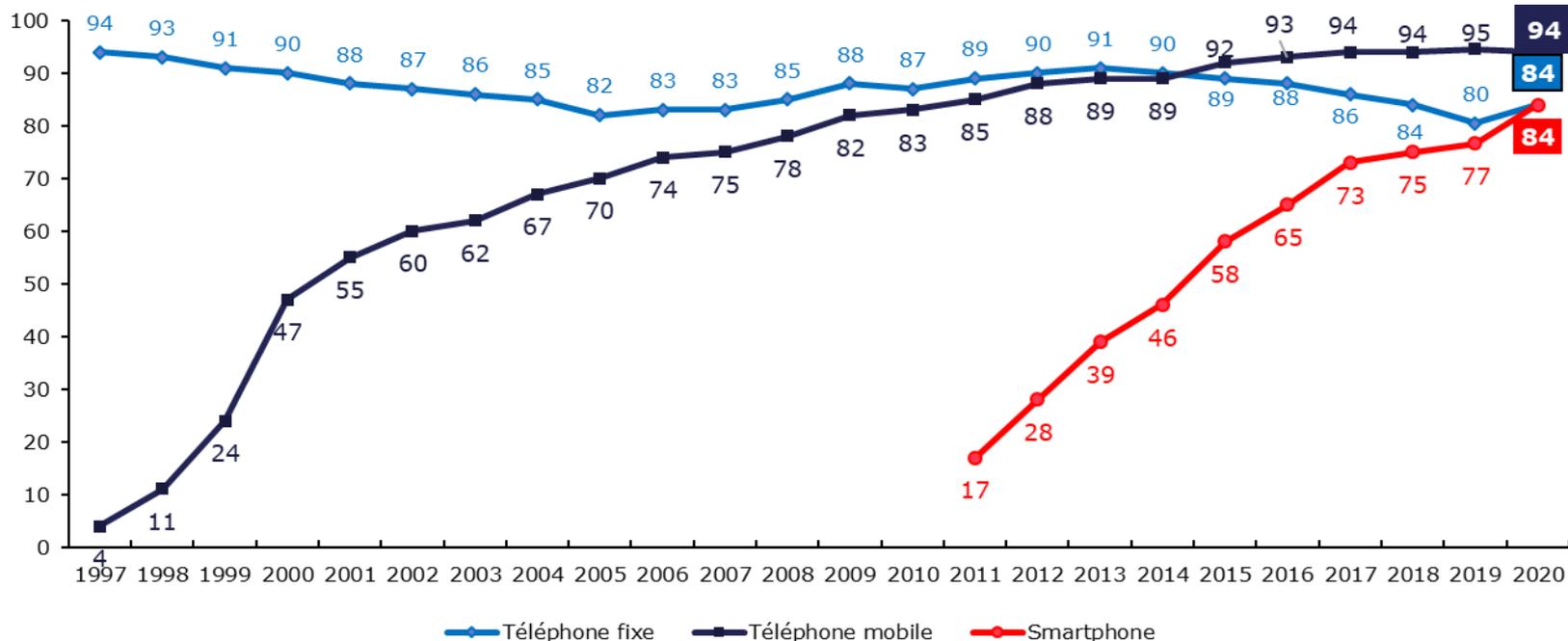


Un taux d'équipement téléphonique élevé et qui progresse encore

- 84% des 12 ans et plus sont équipés d'un smartphone (+7 points en un an)
- Au détriment des téléphones mobiles classiques qui ne représentent plus que 10% de l'équipement en téléphones mobile
- 84 % des individus sont équipés d'un téléphone fixe, une proportion en croissance pour la première fois depuis 2013 (+4 points)

Equipement en téléphonie fixe et mobile

- Champ : ensemble de la population , en % -

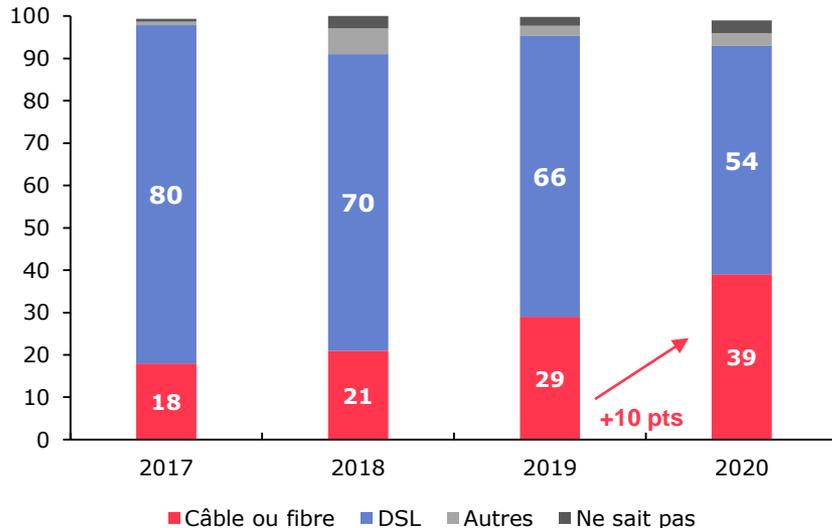


La fibre optique se diffuse

- 85% des répondants déclarent utiliser une connexion fixe à internet, une proportion stable depuis 2016
- Parmi eux, 39% disposent désormais d'un accès en fibre optique ou par le câble (+10 points en un an), grâce à la forte progression des déploiements fibre en 2020
- L'adoption des connexions en fibre optique progresse quelle que soit la taille de la commune, mais les disparités restent importantes

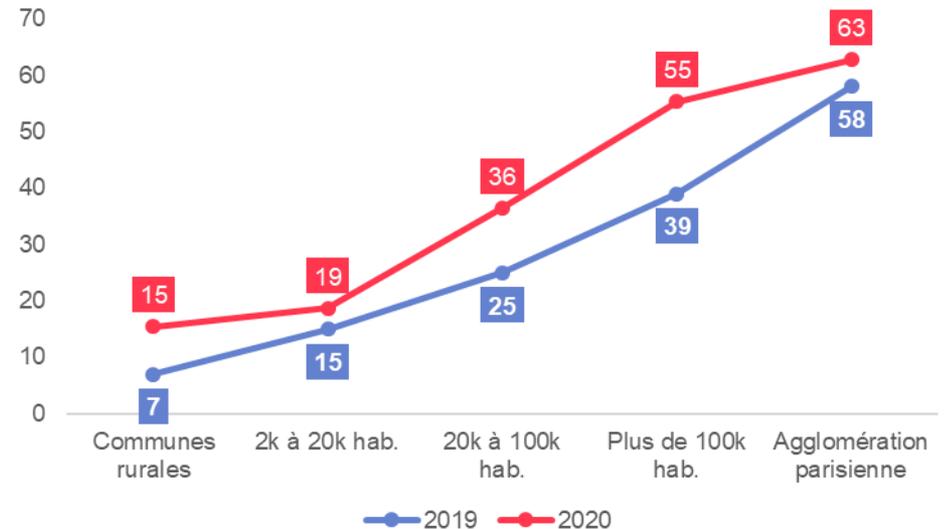
Répartition de l'accès à internet fixe selon la technologie

- Champ : population disposant d'un accès à internet à domicile, en % -



Répartition des accès fibre ou câble selon la taille de l'unité urbaine de résidence

- Champ : population disposant d'un accès à internet à domicile, en % -



Le numérique est l'affaire de tous

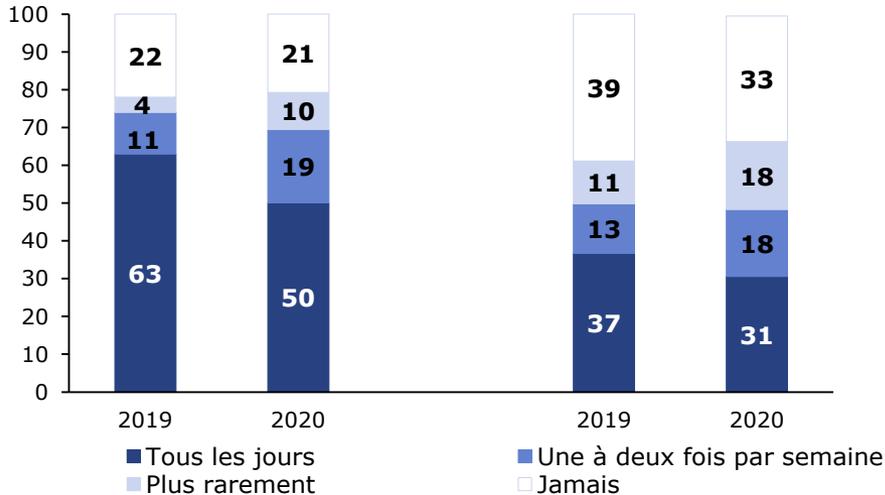
- 67% des détenteurs de smartphone téléphonent via des applications (+6 points) et 79% utilisent les messageries instantanées (+1 point)
- En revanche, la fréquence quotidienne d'utilisation diminue : pour garder un lien avec l'extérieur pendant la crise sanitaire, les seniors se sont plus fréquemment appropriés ces usages, mais n'en font pas une utilisation régulière

Part des individus communiquant sur applications

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

Messages instantanés

Appels via applications

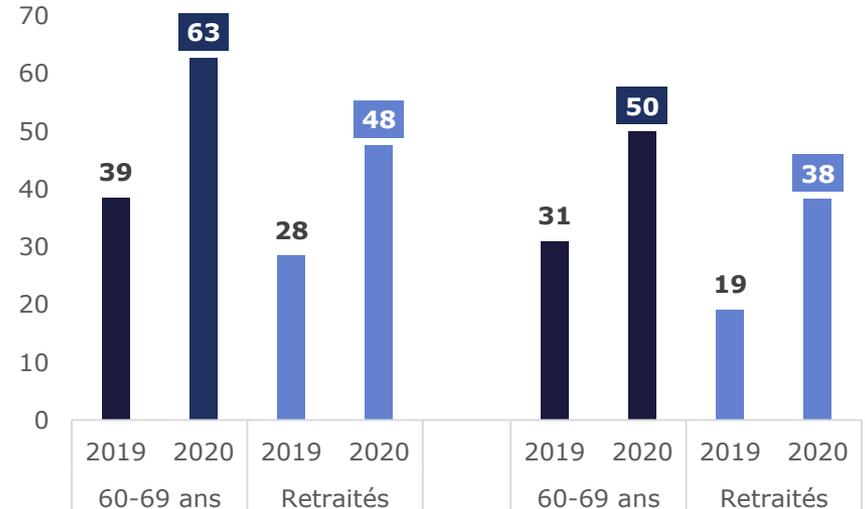


Qui sont les nouveaux utilisateurs des applications servant à communiquer?

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

Messages instantanés

Appels via applications

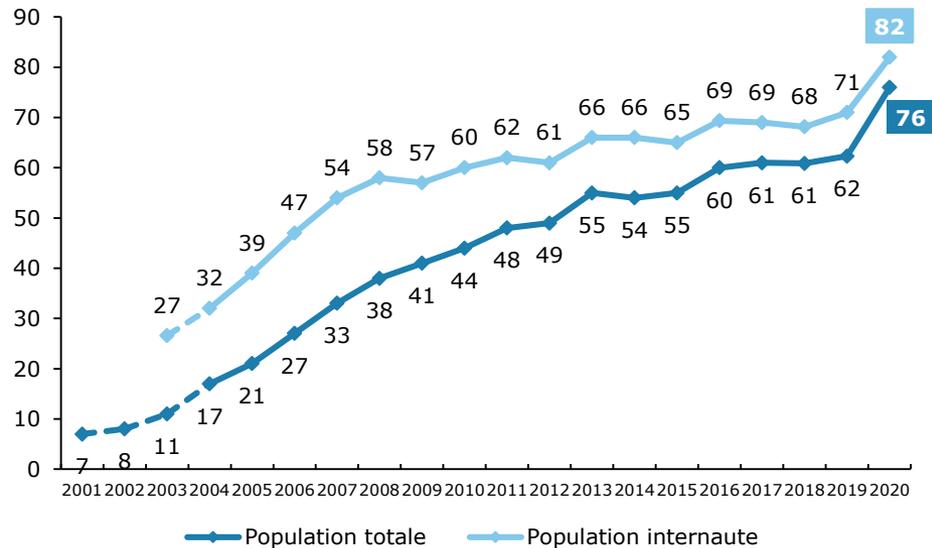


La crise sanitaire a intensifié le recours au commerce en ligne

- 76% des répondants déclarent avoir réalisé au moins un achat de biens sur internet au cours des 12 derniers mois (+14 points en un an)
- Parmi ces utilisateurs, la moitié se fait livrer au moins un fois par mois (+13 points en deux ans)

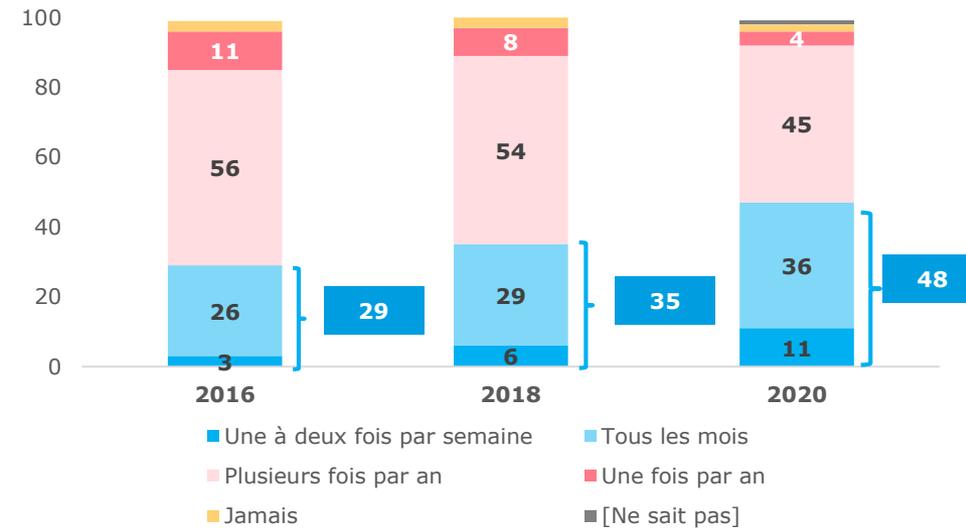
Proportion d'individus ayant effectué des achats par internet au cours les 12 derniers mois

- Champ : ensemble de la population, en % -



Fréquence des achats de biens en par internet

- Champ : ensemble de la population ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois, en % -

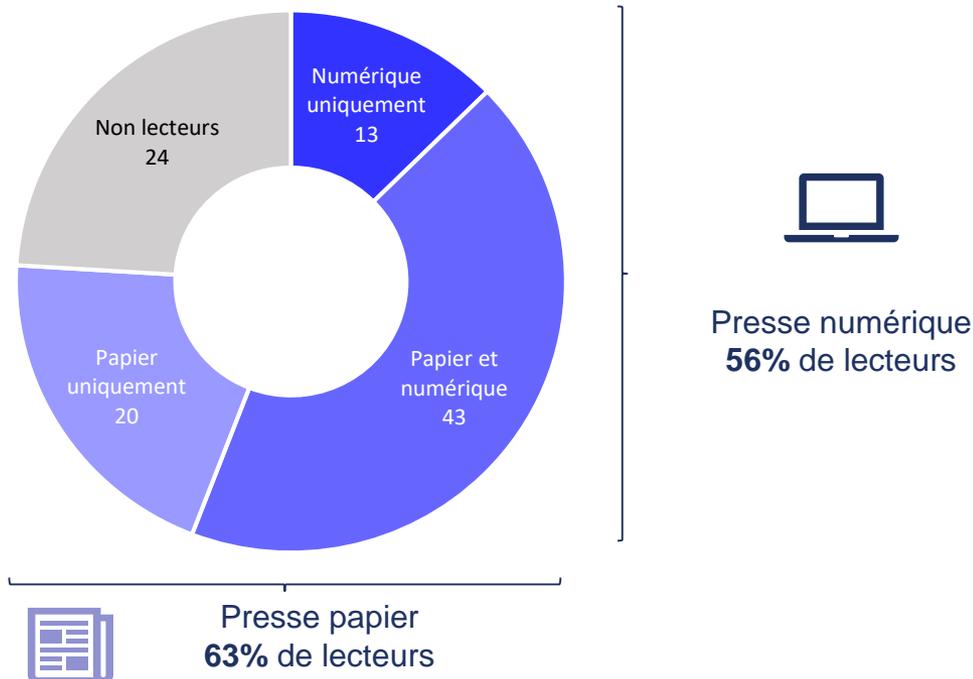


Les pratiques de lecture de la presse papier et numérique sont additives

- 76% des répondants déclarent avoir lu un ou plusieurs articles de presse, dont plus de la moitié cumulent lecture de presse papier et numérique
- 56% des répondants lisent la presse sur support numérique et 63% sur support papier

Répartition des individus selon leur usage de la presse

- Champ : ensemble de la population, en % -



POUR UN NUMÉRIQUE OUVERT ET SOUTENABLE

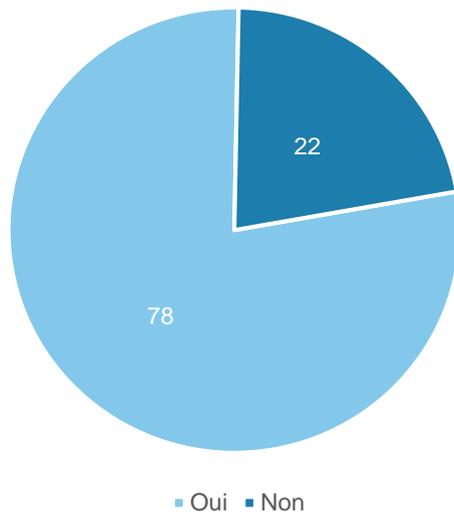


Importance de préserver le choix des utilisateurs du numérique

- ❑ Près d'un quart des détenteurs de smartphone ne téléchargent pas d'applications
- ❑ Le choix de l'application téléchargée se fait selon les recommandations de proches, extérieures (68%) ou des utilisateurs (51%)
- ❑ Le rôle des plateformes est important : le référencement concerne 45% des utilisateurs

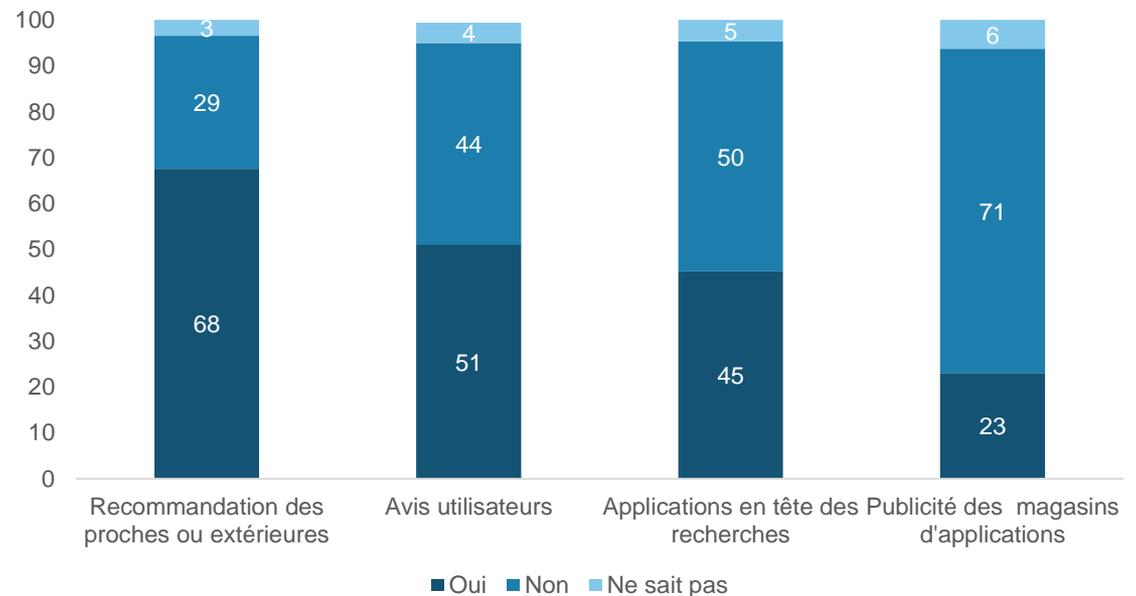
Proportion d'utilisateurs téléchargeant des applications

- Champ : ensemble de la population possédant un smartphone, en % -



Raisons du choix des applications

- Champ : ensemble de la population possédant un smartphone et téléchargeant des applications, en % -

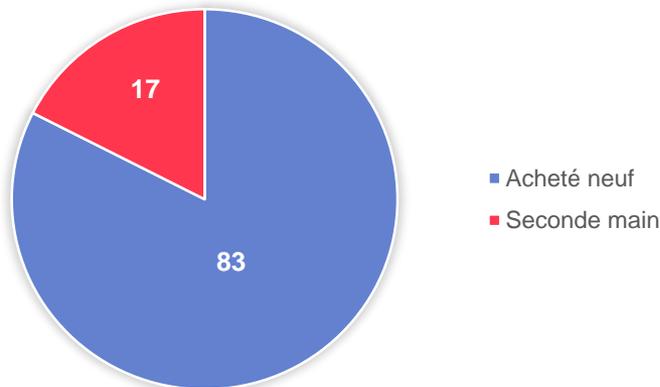


L'utilisation des smartphones de seconde main à développer?

- ❑ 84% des répondants déclarent détenir leur smartphone depuis trois ans ou moins
- ❑ 17% des répondants déclarent détenir un smartphone de seconde main, d'occasion ou reconditionné
- ❑ La durée de détention d'un smartphone de seconde main apparaît sensiblement identique à celle d'un smartphone neuf

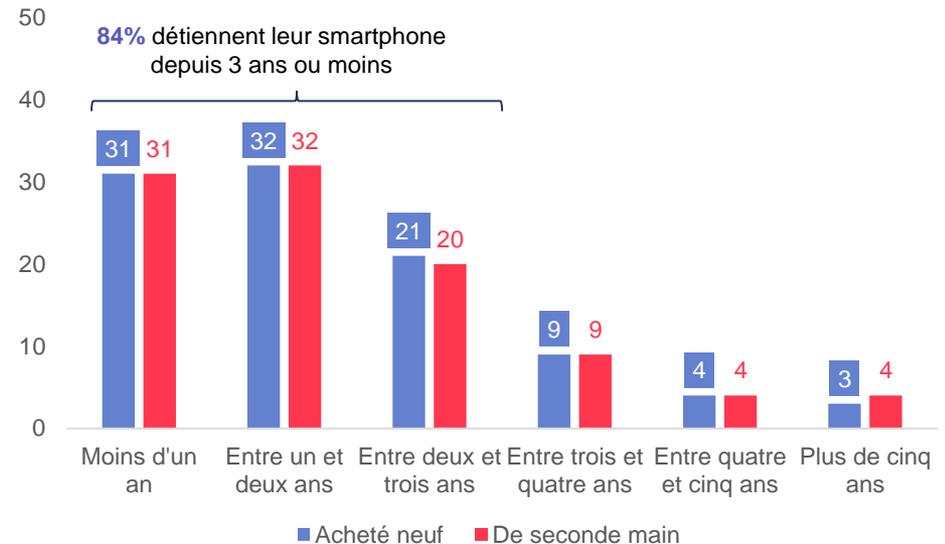
Part de la population disposant d'un smartphone acheté neuf ou de seconde main

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



Durée de détention d'un smartphone selon le type de smartphone

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

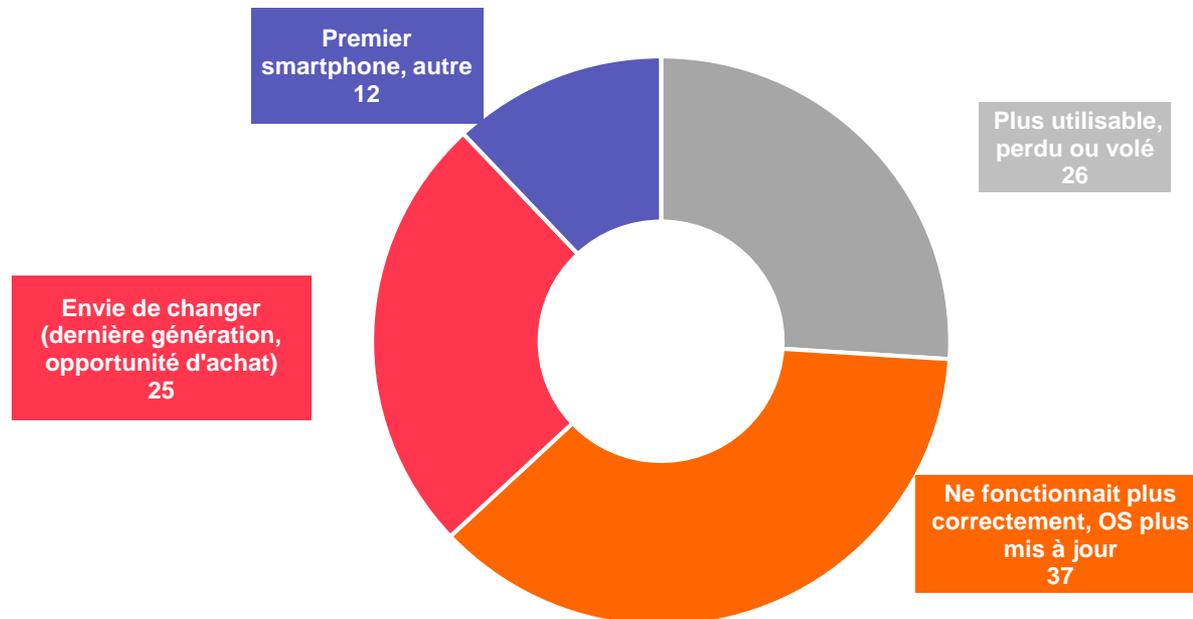


Des leviers existent encore pour accroître la durée totale d'utilisation des smartphones

- ❑ Dans 37% des cas, les smartphones sont renouvelés parce qu'ils ne fonctionnent plus correctement (obsolescence matérielle ou logicielle)
- ❑ Dans 25% des cas, les smartphones sont renouvelés alors qu'ils fonctionnent encore

Raisons du renouvellement des smartphones

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

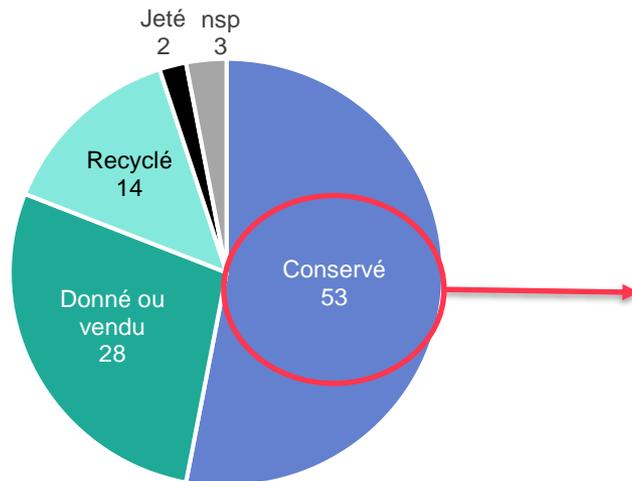


Les smartphones inutilisés sont majoritairement conservés, mais également largement réemployés ou recyclés

- Plus de la moitié des possesseurs de smartphone ont gardé leur ancien smartphone
- Parmi eux, 25% pourraient être recyclés ou réemployés, lorsque les personnes ne savent pas quoi en faire (16%) ou qu'elles conservent leur smartphone pour des questions de sécurité (9%)
- 42% ont permis le réemploi ou la réutilisation de certaines pièces en donnant, vendant, ou recyclant leur smartphone

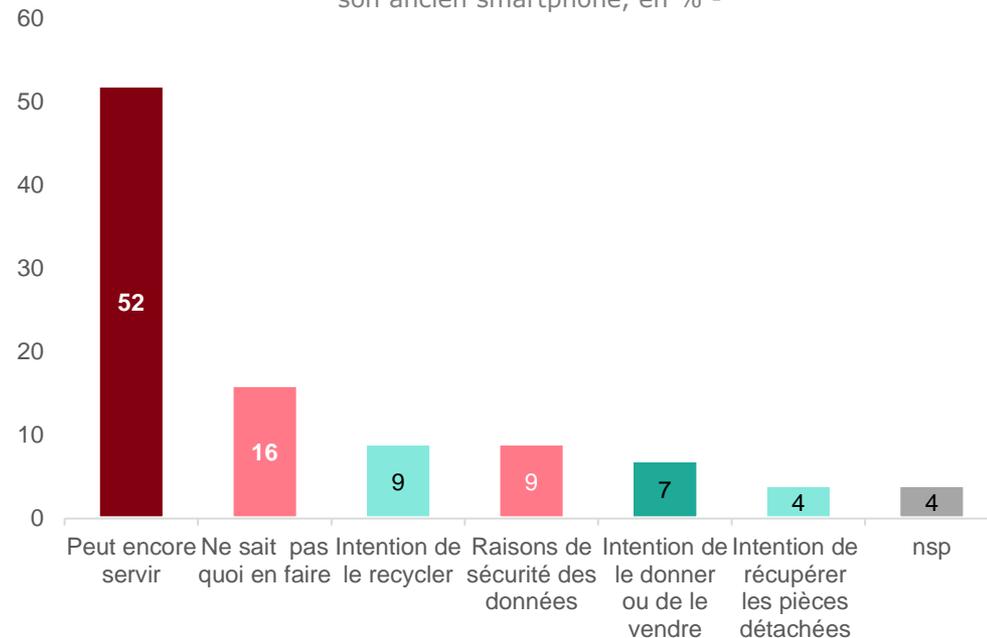
Usage de l'ancien smartphone

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



Raison de conservation de l'ancien smartphone

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant conservé son ancien smartphone, en % -

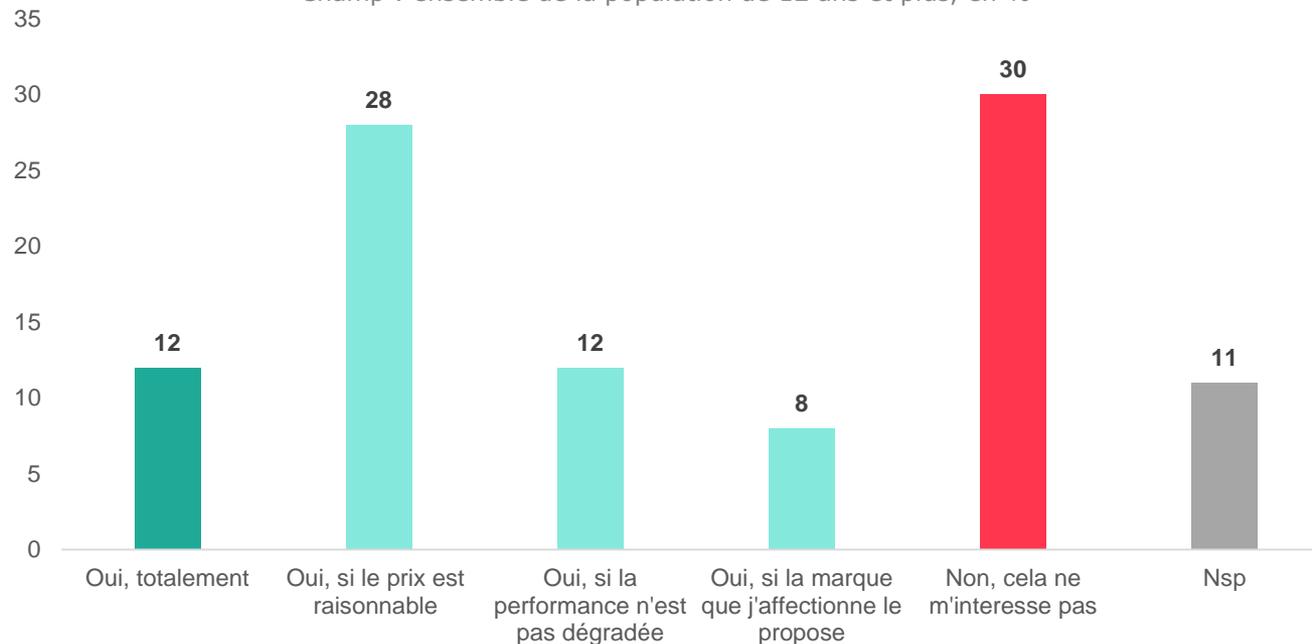


Smartphones éco-responsables : parmi les freins à la conversion, une majorité de répondants évoque le prix

- ❑ Une majorité (60%) de répondants déclare être prêts à acheter un smartphone éco-responsable
- ❑ Parmi ces derniers, près de la moitié évoque le prix comme facteur conditionnant cet achat

Répartition des répondants selon leur appétence aux smartphones éco-responsables

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



Pour en savoir plus :

- ❑ [L'observatoire haut et très haut débit: abonnements et déploiements](#)
- ❑ [L'observatoire des services de communications électroniques en 2020](#)
- ❑ [Smartphones, tablettes, assistants vocaux...Les terminaux, maillon faible de l'ouverture d'internet](#)
- ❑ [Le rapport d'étape « Pour un numérique soutenable »](#)



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

Conseil général
de l'Économie

*Liberté
Égalité
Fraternité*

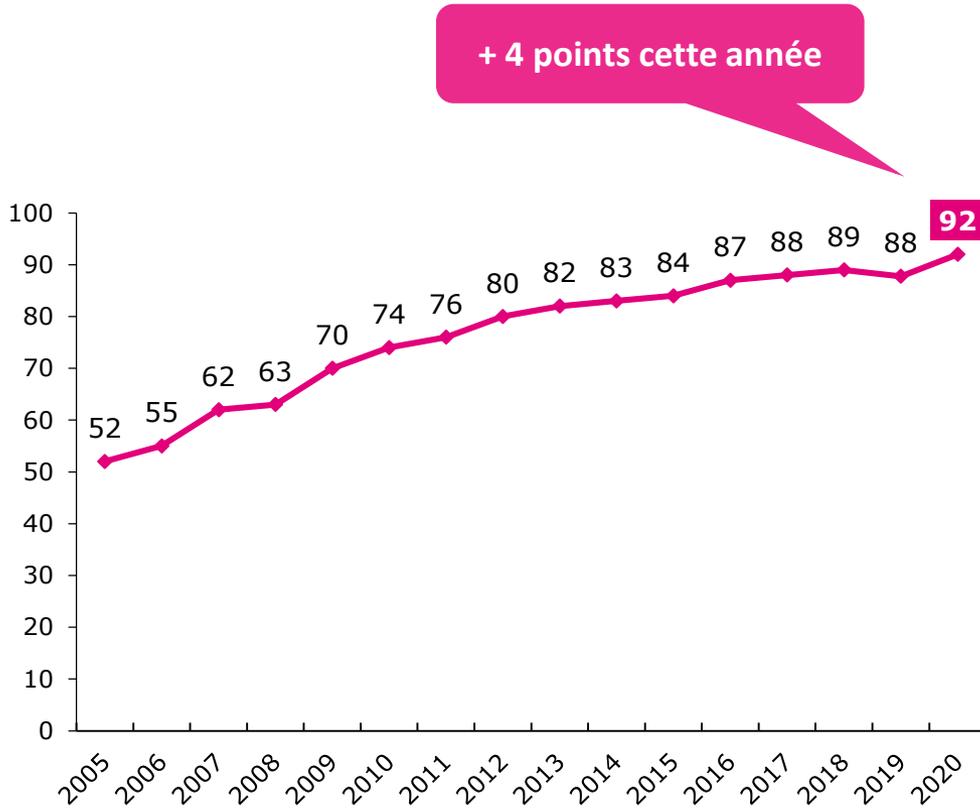


AVEC LE CONFINEMENT, LES USAGES DU NUMÉRIQUE S'ACCÉLÈRENT



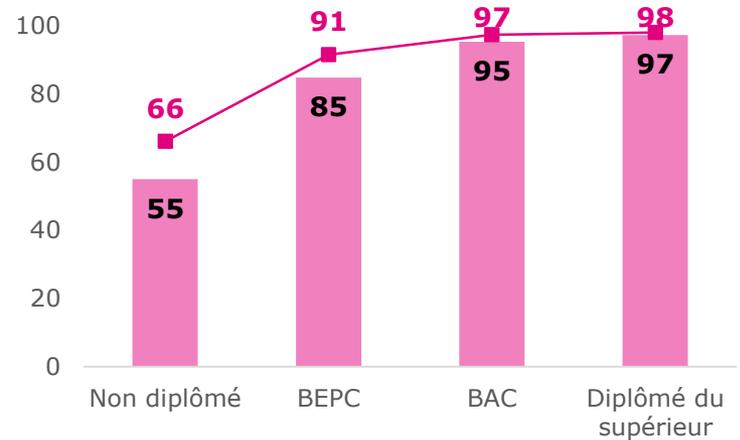
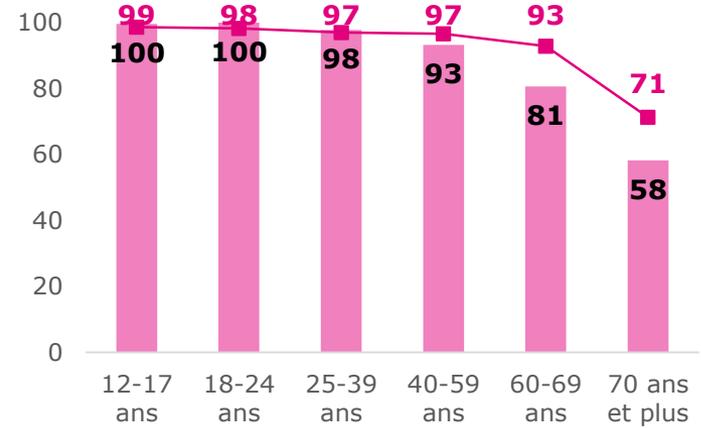
L'usage d'internet se développe encore

□ Cette évolution concerne les plus de 60 ans et les éloignés du numérique



Proportion de personnes se connectant à internet

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

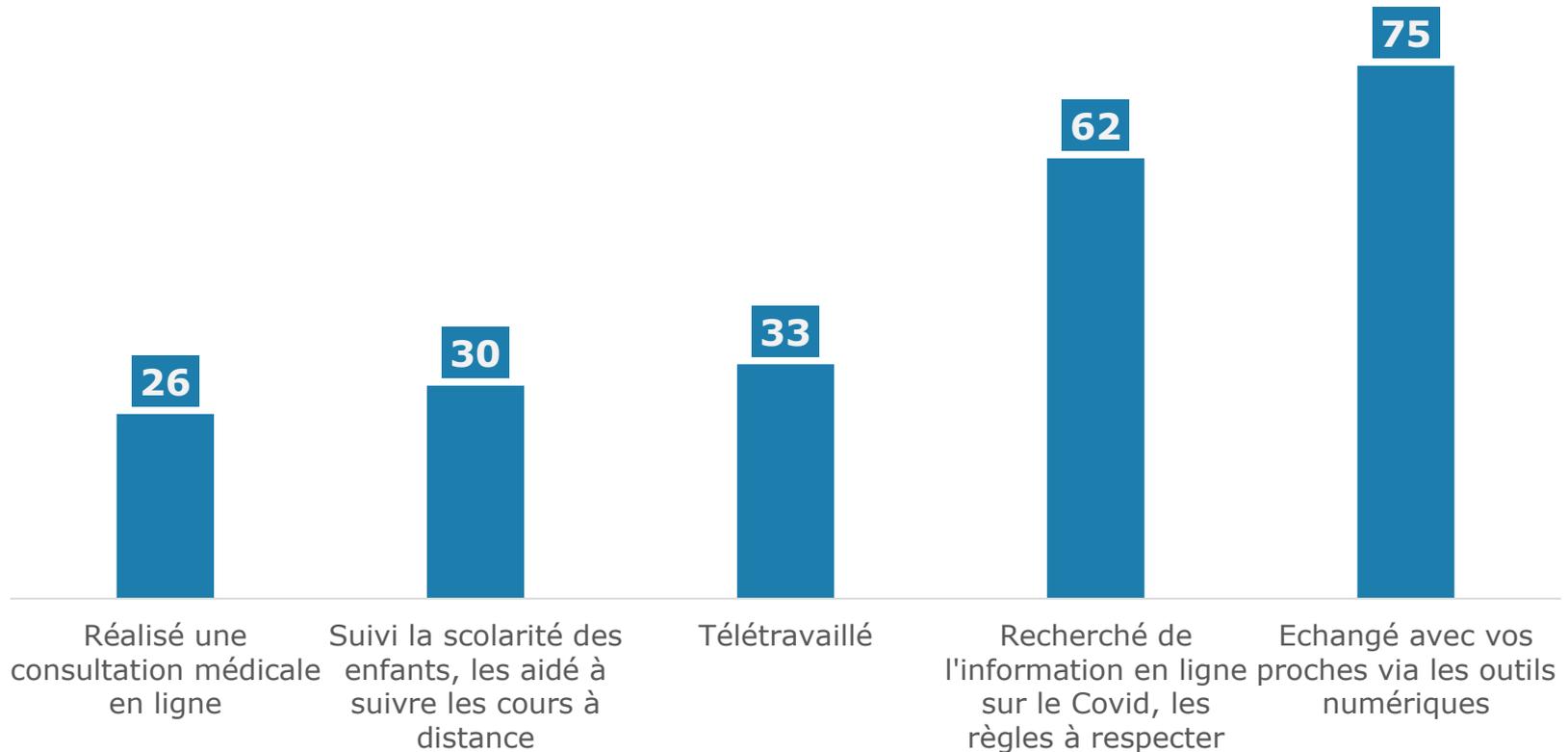


■ 2019 ■ 2020

Avec le confinement, les usages se sont diversifiés

- Le numérique a permis de maintenir le lien social

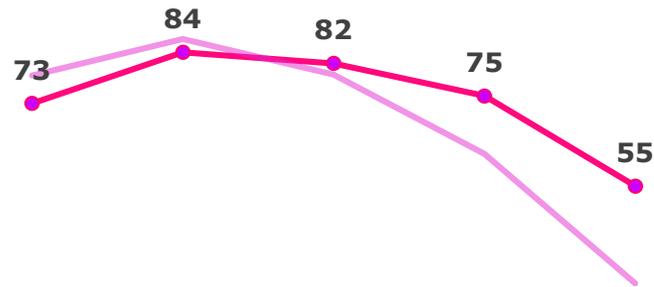
De plus en plus de choses se font sur internet. Vous concernant, pendant les périodes de confinement liées à la crise sanitaire, avez-vous ? (en % des 18 ans et plus)



Les plus de 60 ans se sont emparés du numérique

☐ Deux exemples significatifs

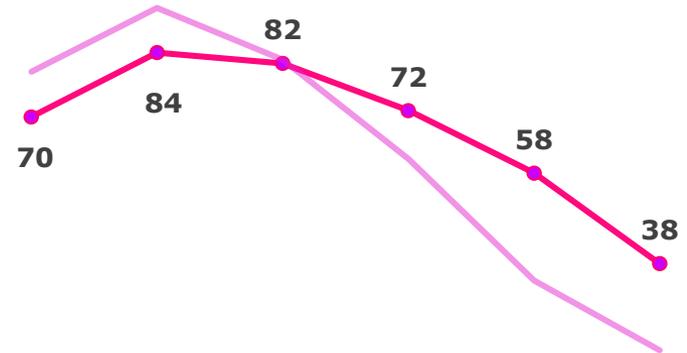
- l'administration en ligne : + 5 points en un an
- les réseaux sociaux : + 7 points en un an



18-24 ans 25-39 ans 40-59 ans 60-69 ans 70 ans et plus

● 2020 — 2019

Administration en ligne



12-17 ans 18-24 ans 25-39 ans 40-59 ans 60-69 ans 70 ans et plus

● 2020 — 2019

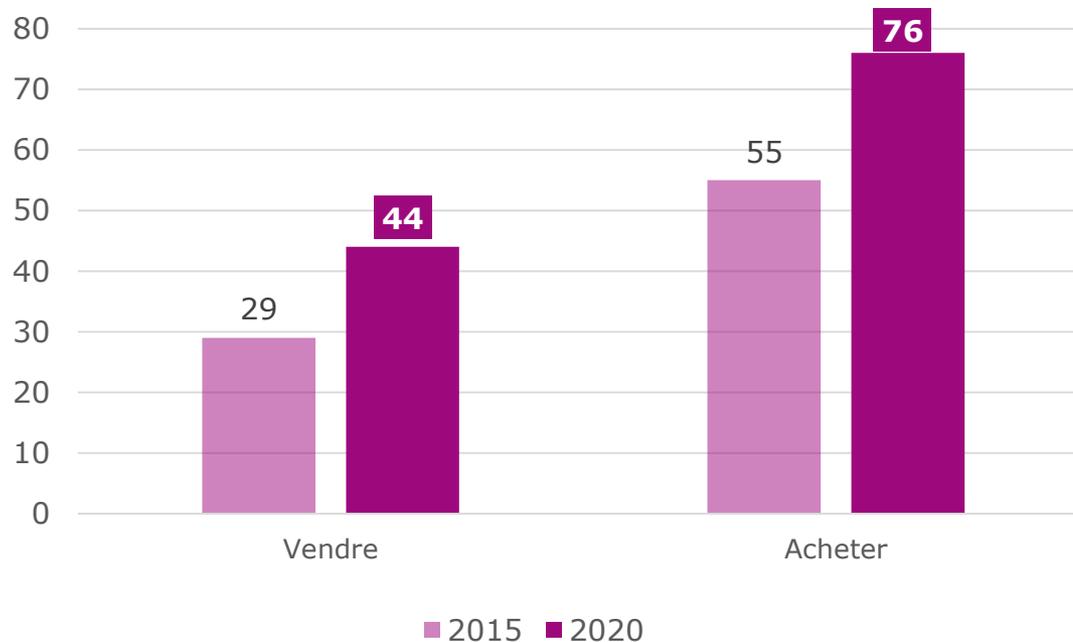
Réseaux sociaux

Acheter et vendre par internet deviennent des pratiques courantes

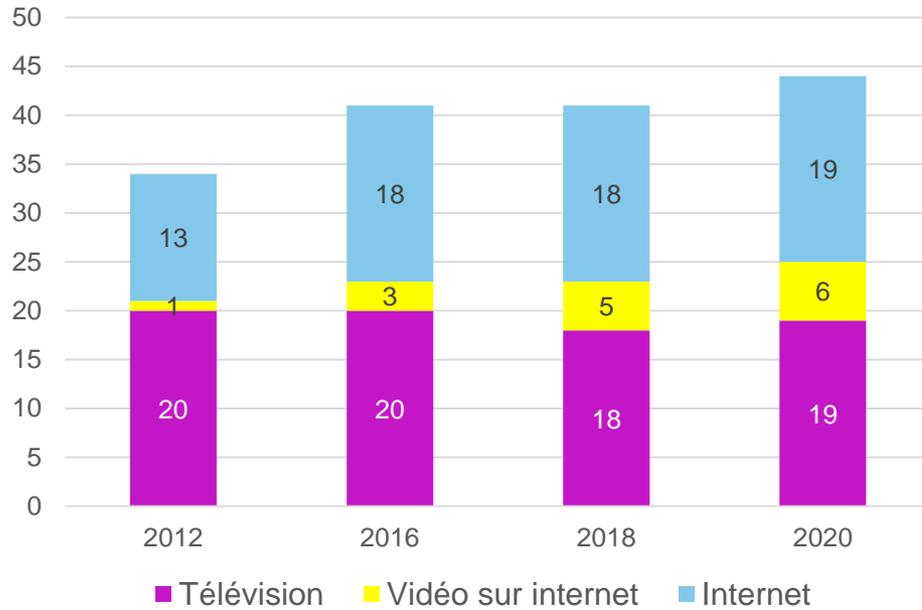
- ❑ 55% des acheteurs ont aussi vendu (+ 11 points)
- ❑ 93% des vendeurs ont aussi acheté (+ 17 points)

Proportion d'individus ayant effectué dans les 12 derniers mois, des achats ou des ventes par internet

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



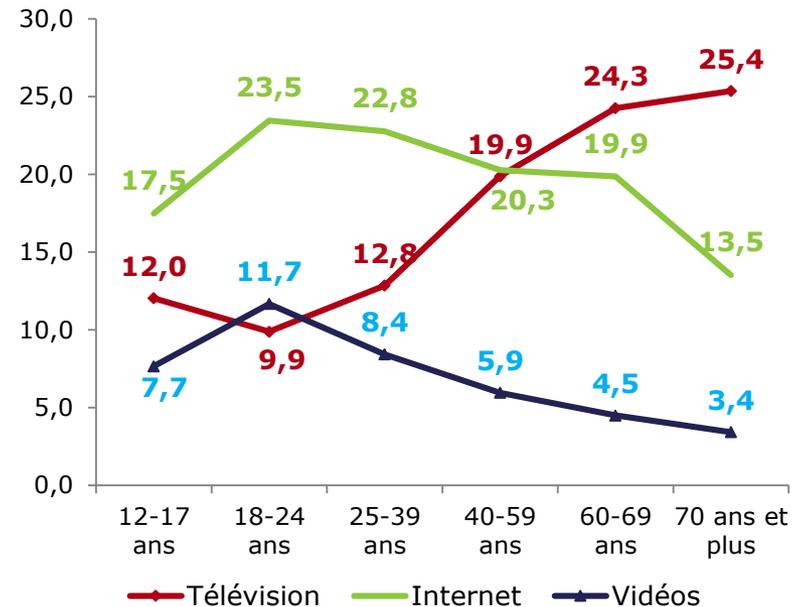
Le temps passé devant les écrans est quasi stable



Temps hebdomadaire devant des écrans

Champs : population totale

Les pratiques varient selon l'âge



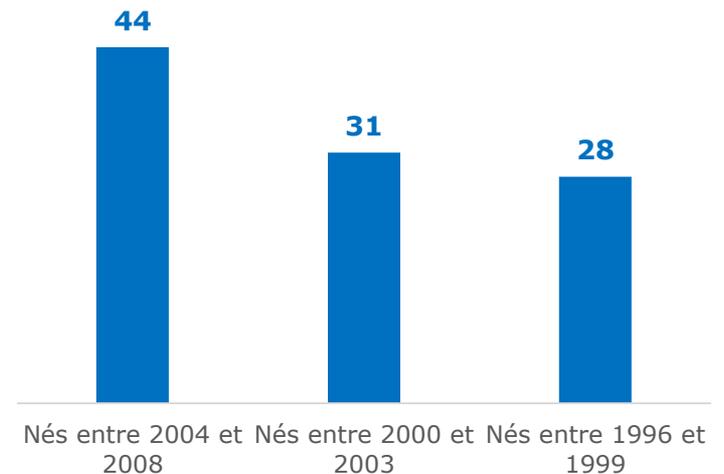
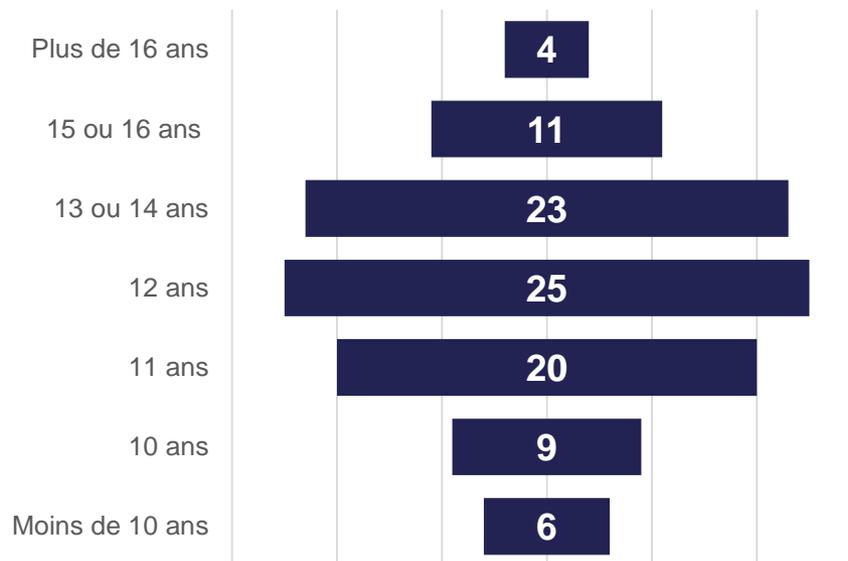
AVEC LA HAUSSE DES USAGES, LES FRANÇAIS ADAPTENT LEURS COMPORTEMENTS



- 41% des filles contre 30% des garçons de moins de 25 ans ont eu leur premier téléphone mobile avant 12 ans

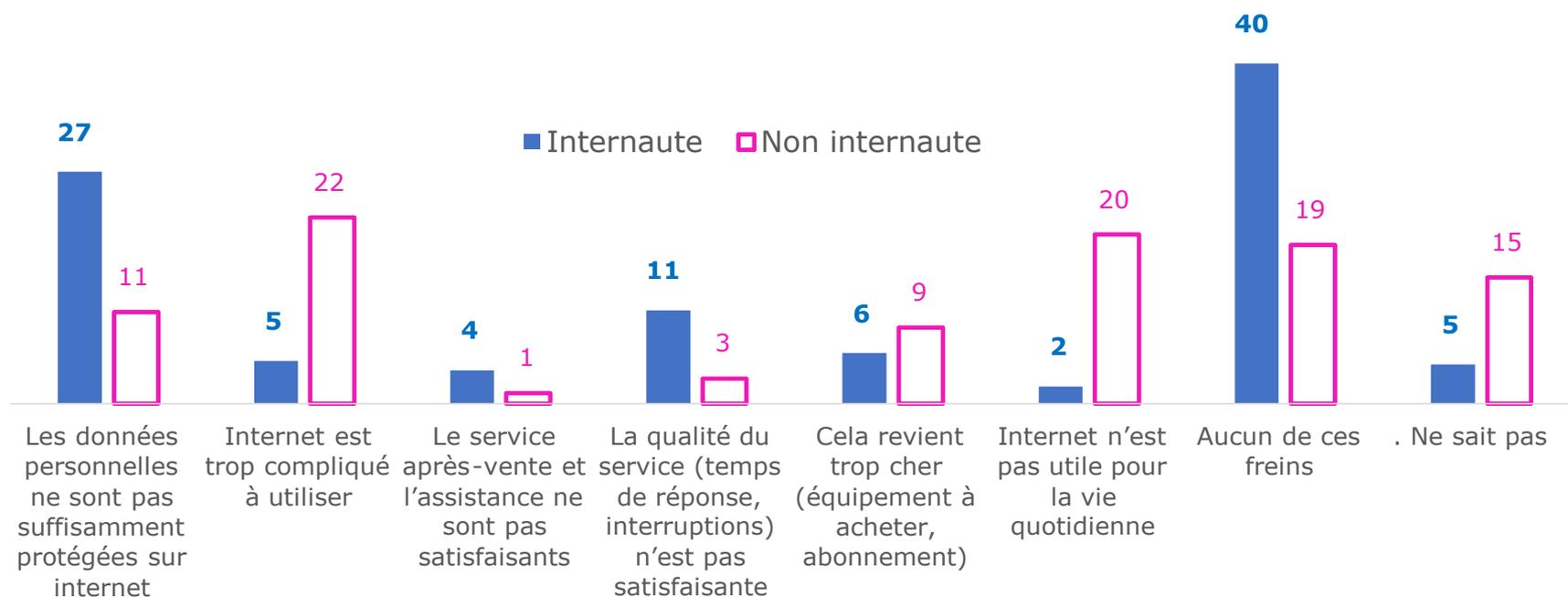
A quel âge avez-vous reçu votre premier téléphone mobile ?

- Champ : individus de moins de 25 ans concernés, en % -



Individus de moins de 25 ans concernés, en % ayant eu leur premier téléphone mobile avant 12 ans

- ❑ Les internautes sont préoccupés par la protection des données
- ❑ Les non-internautes pointent la complexité et l'inutilité d'internet



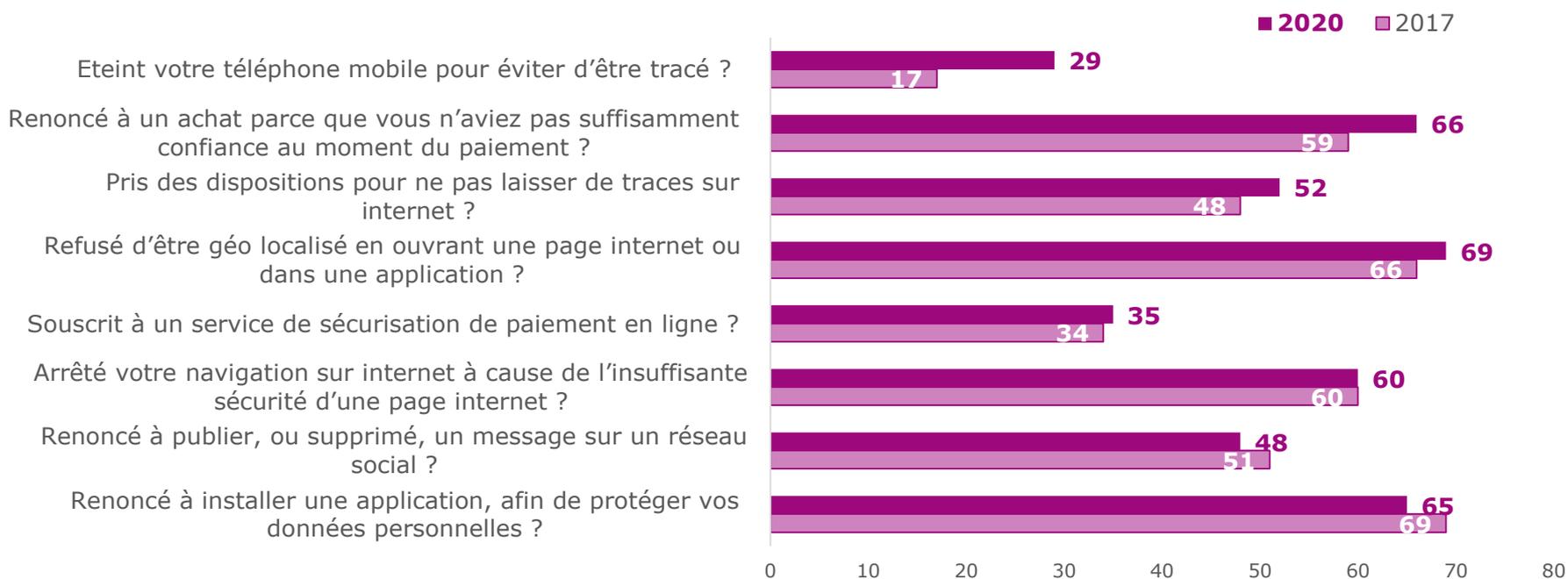
Les comportements des internautes sont de plus en plus précautionneux

- ❑ 35% des possesseurs de téléphone mobile ont déjà pris plus de 6 des précautions ci-dessous

Il est possible de prendre certaines précautions ou d'adopter certains comportements quand on utilise internet.

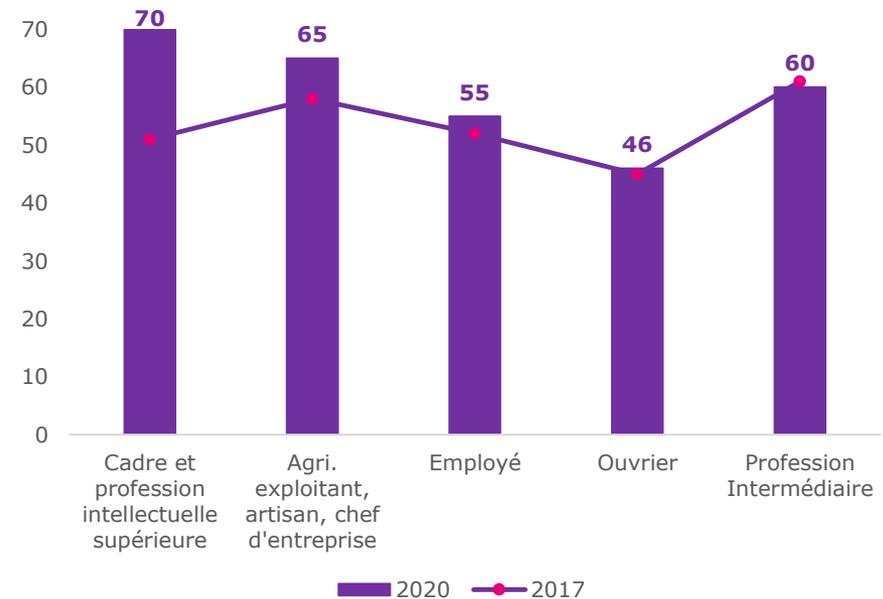
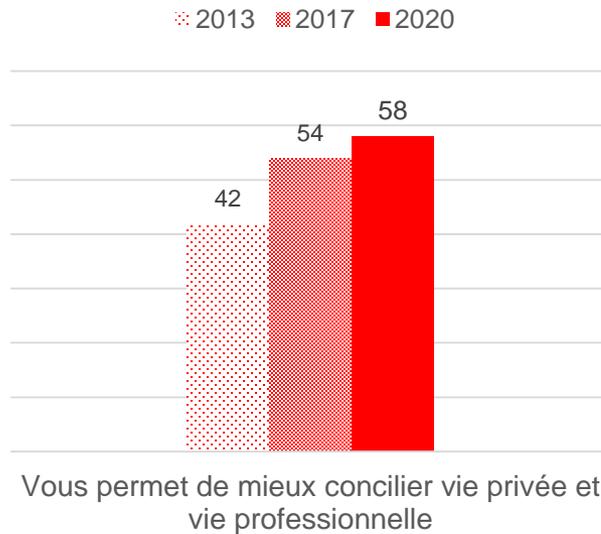
Vous, personnellement, avez-vous déjà ?

- Champ : individus internautes ou possesseurs d'un téléphone mobile, en % -



Grâce au numérique les actifs concilient vie privée et vie professionnelle

- ❑ 64% des actifs qui ont télétravaillé pendant les confinements les ont mieux conciliés
- ❑ Les cadres sont les plus concernés





**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES**



**SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE**

Des questions pour nourrir la mise en œuvre de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif et celle du volet inclusion numérique du Plan de relance

Un triple objectif

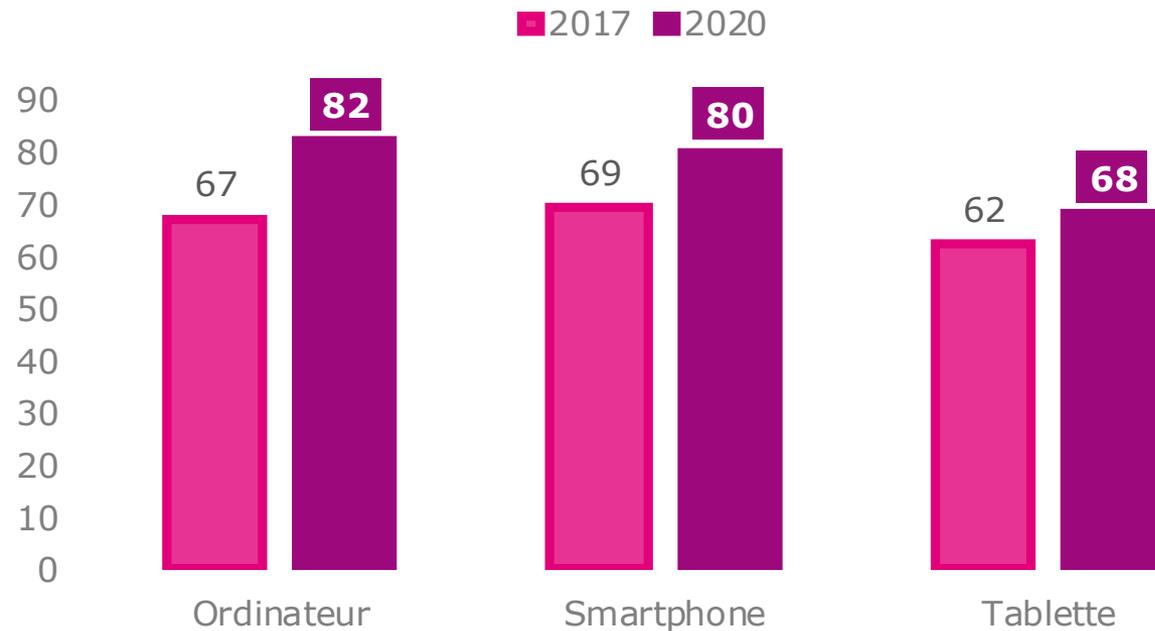
- Interroger les compétences numériques des Français
- Interroger le ressenti des Français sur leurs usages numériques lors des périodes de confinement
- Identifier les réactions des Français lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans leurs démarches en ligne

LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS



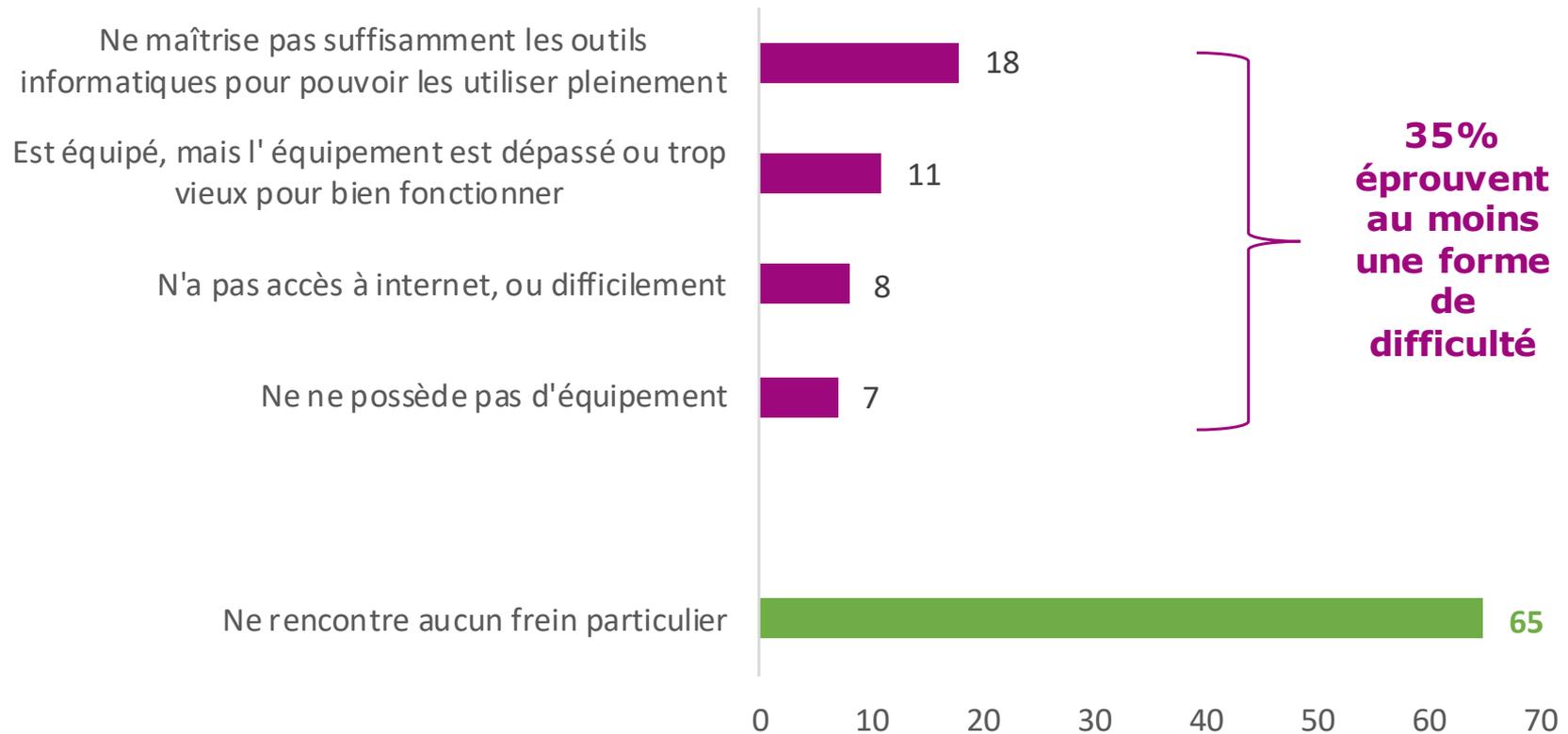
Si avec l'usage accru des équipements, le sentiment de compétence progresse...

Evolution du sentiment de compétence 2017-2020



...c'est la complète maîtrise des outils qui reste le premier frein à la pleine utilisation du numérique

Citez, dans cette liste, tous les freins qui vous empêchent d'utiliser pleinement les outils numériques dans votre quotidien, que ce soit sur smartphone, tablette ou ordinateur ?

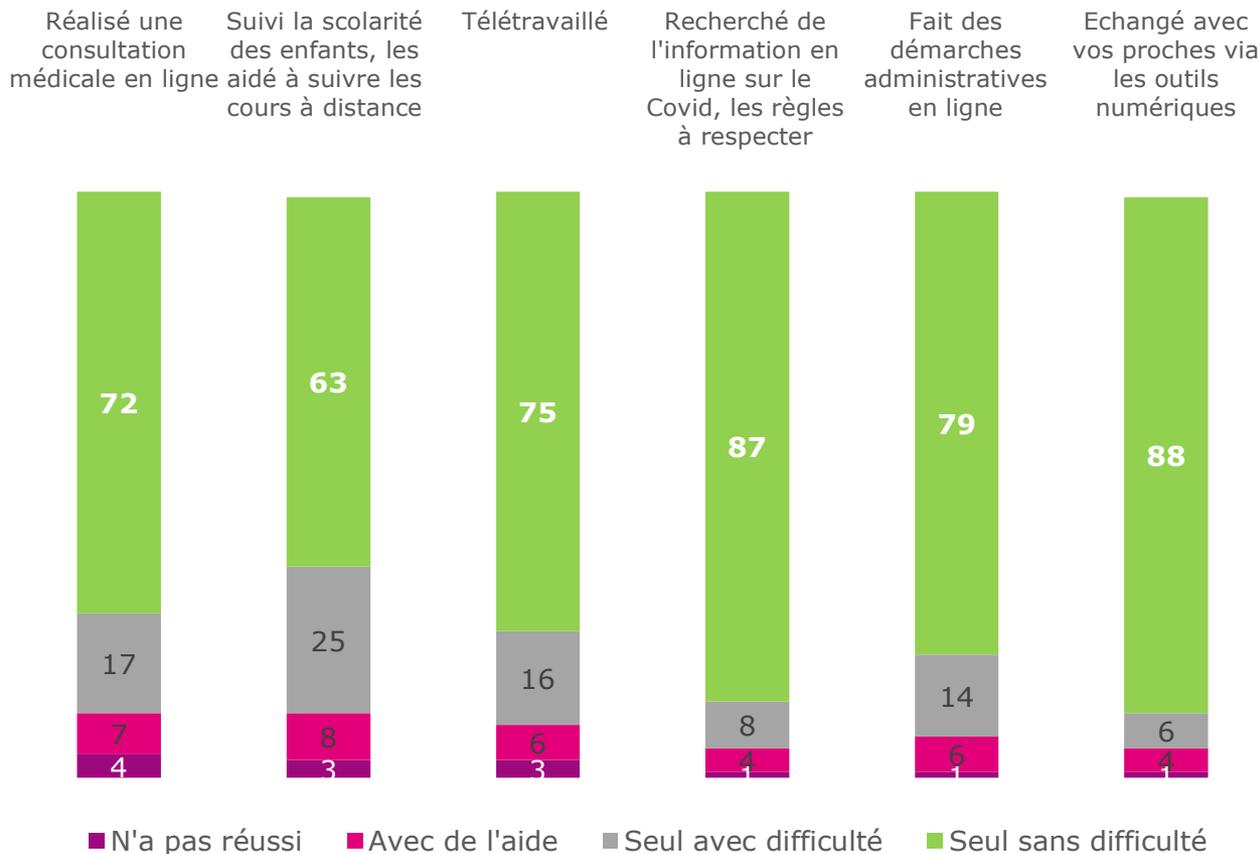


LE RESSENTI DES FRANÇAIS SUR LEURS USAGES NUMÉRIQUES LORS DES PÉRIODES DE CONFINEMENT



En période de confinement, les usages numériques du quotidien ont été accomplis avec plus ou moins de facilité et c'est le suivi scolaire qui a été le moins aisé

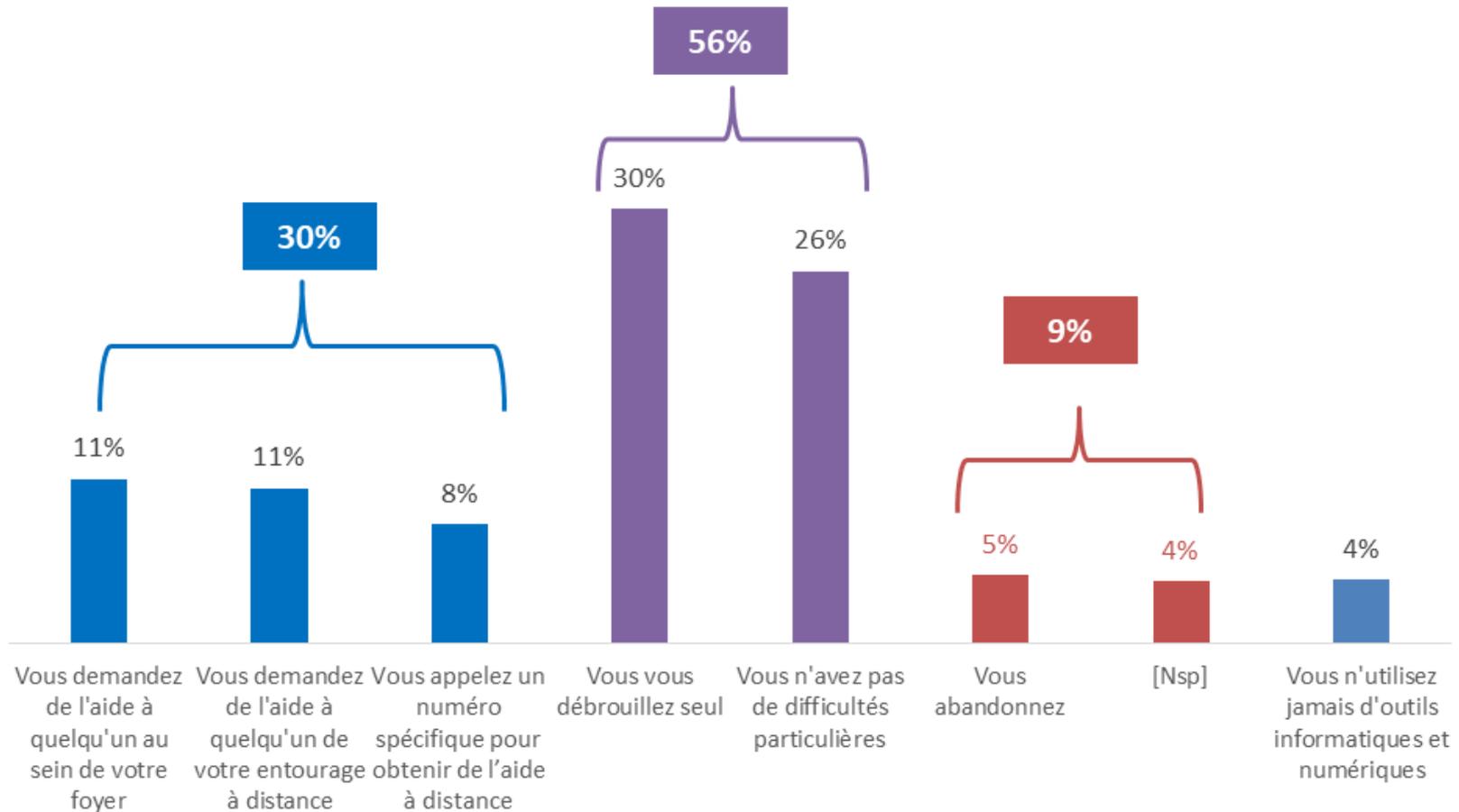
Facilité ressentie lors de la pratique des différents usages pendant les périodes de confinement



LES RÉACTIONS DES FRANÇAIS LORSQU'ILS RENCONTRENT DES DIFFICULTÉS DANS LEURS DÉMARCHES EN LIGNE

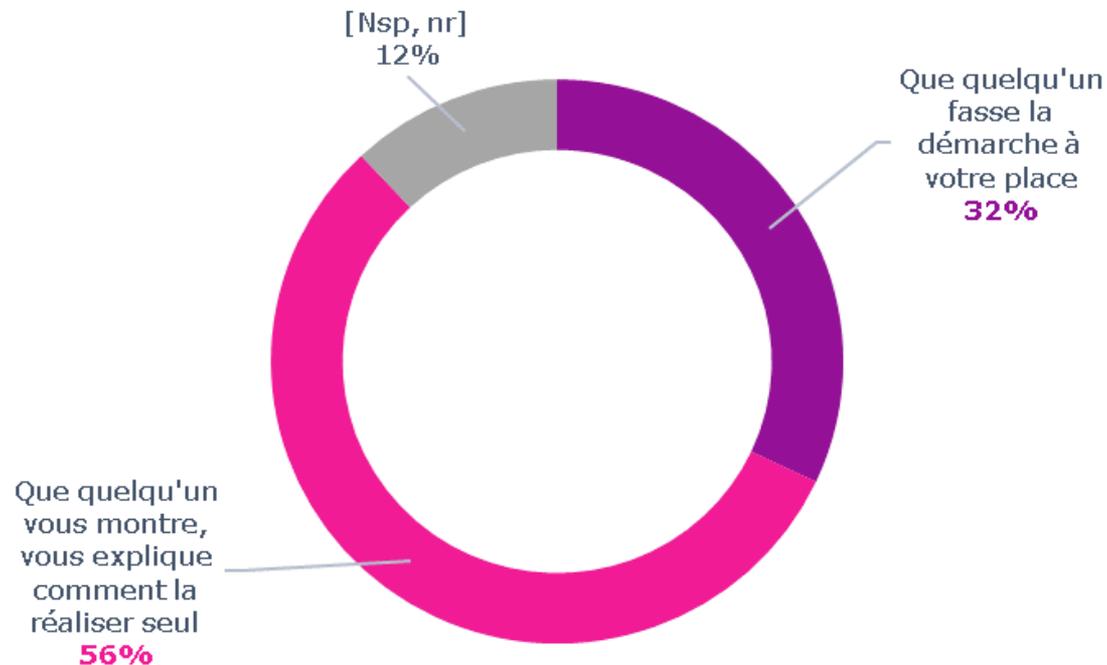
Un accompagnement humain plébiscité par les Français en cas de difficulté

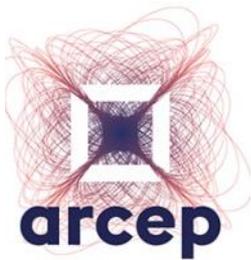
Dans les périodes de confinement, comment faites-vous lorsque vous ne parvenez pas à effectuer une démarche (administrative ou non) parce qu'elle est en ligne ?



Un accompagnement humain et pédagogique plébiscité par les Français en cas de difficulté

A propos des démarches en ligne, lorsque vous ne parvenez pas à réaliser une démarche en ligne, vous préférez ... ?





Merci de votre attention

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

Arcep :

Maya Bacache, Membre du Collège de l'Arcep

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

CGE :

Michel Schmitt, membre du Conseil général de l'économie (CGE)

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

Programme Société Numérique ANCT :

Pierre-Louis ROLLE, Directeur du Programme Société Numérique

Contact presse : thomas.macaluso@anct.gouv.fr



Baromètre du numérique Edition 2021

Ministère de l'économie, des finances
et de la relance
Jeudi 1^{er} juillet 2021

