

Baromètre du numérique 2017

CONFERENCE DE PRESSE

27 NOVEMBRE 2017

Secrétariat d'Etat au Numérique

L'AGENCE DU
NUMÉRIQUE



autorité de régulation
des communications électroniques
et des postes



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

Intervenants

- ❑ Martine LOMBARD, membre du Collège de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)
- ❑ Gérard LALLEMENT, membre du Conseil général de l'économie (CGE)
- ❑ Oriane LEDROIT, Directrice de la mission Société Numérique (Agence du numérique)

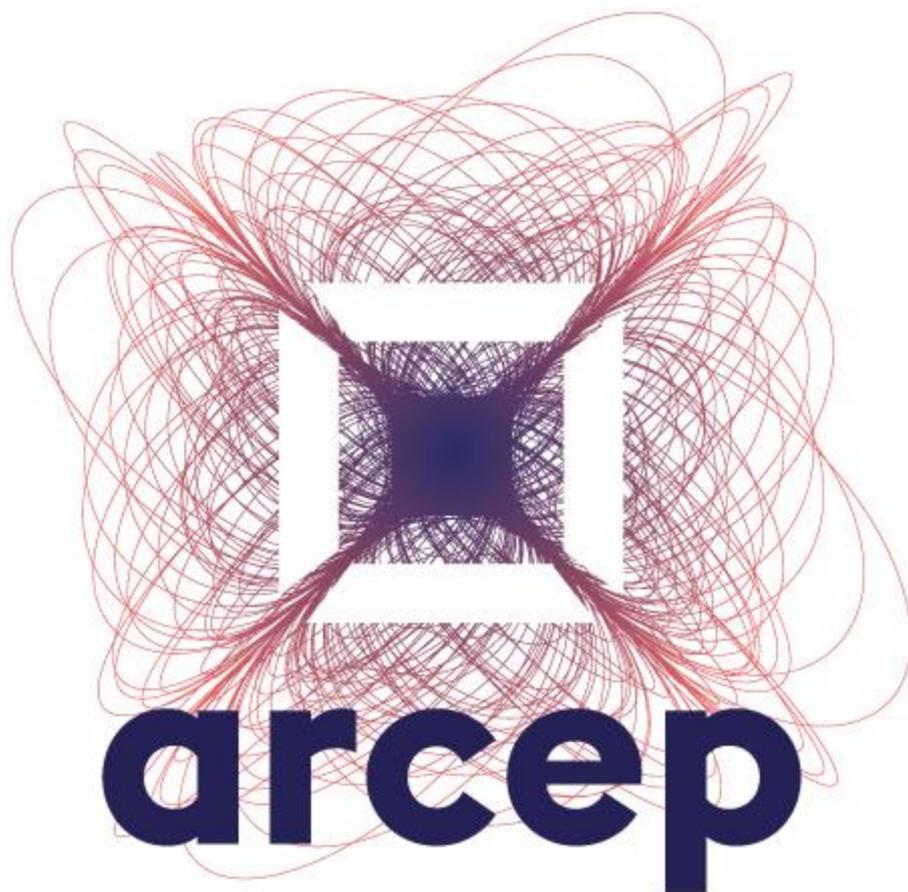
Objectifs et Méthodologie

- ❑ Le Baromètre du Numérique est une étude de référence qui permet :
 - *de mesurer l'adoption par les Français des équipements et usages numériques*
 - *de détecter les inégalités d'accès qu'elles soient volontaires ou subies*afin que la puissance publique puisse anticiper les grandes tendances et mettre en œuvre une politique favorisant leur accessibilité et leur diffusion.

- ❑ Cette étude annuelle, par sondage, est réalisée par le CREDOC pour l'Arcep, le CGE et l'Agence du Numérique.
 - *Enquête réalisée en face-à-face en juin 2017 auprès de 2 209 personnes représentatives de la population des 12 ans et plus selon la méthode des quotas.*
 - *Le questionnaire et la démarche sont adaptés pour les mineurs. Les questions de l'Agence du Numérique n'ont été posées qu'aux adultes.*
 - *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

- ❑ Les équipements, accès et usages associés depuis le smartphone
 - *La croissance du mobile dans les taux d'équipement*
 - *Les compétences, l'utilité et les fréquences d'usages associés*
 - *Les usages depuis le smartphone en nette hausse*
 - *Le roaming/L'itinérance en Europe*
- ❑ Les usages numériques
 - *Une France d'internautes*
 - *Les usages progressent mais le manque de confiance reste un frein*
 - *Au travail, des opportunités numériques à exploiter*
- ❑ Assimilation des outils numériques par les Français.
 - *La révolution numérique: un enjeu culturel avant d'être technologique*
 - *Des fractures numériques plurielles*
 - *Devenir compétent*

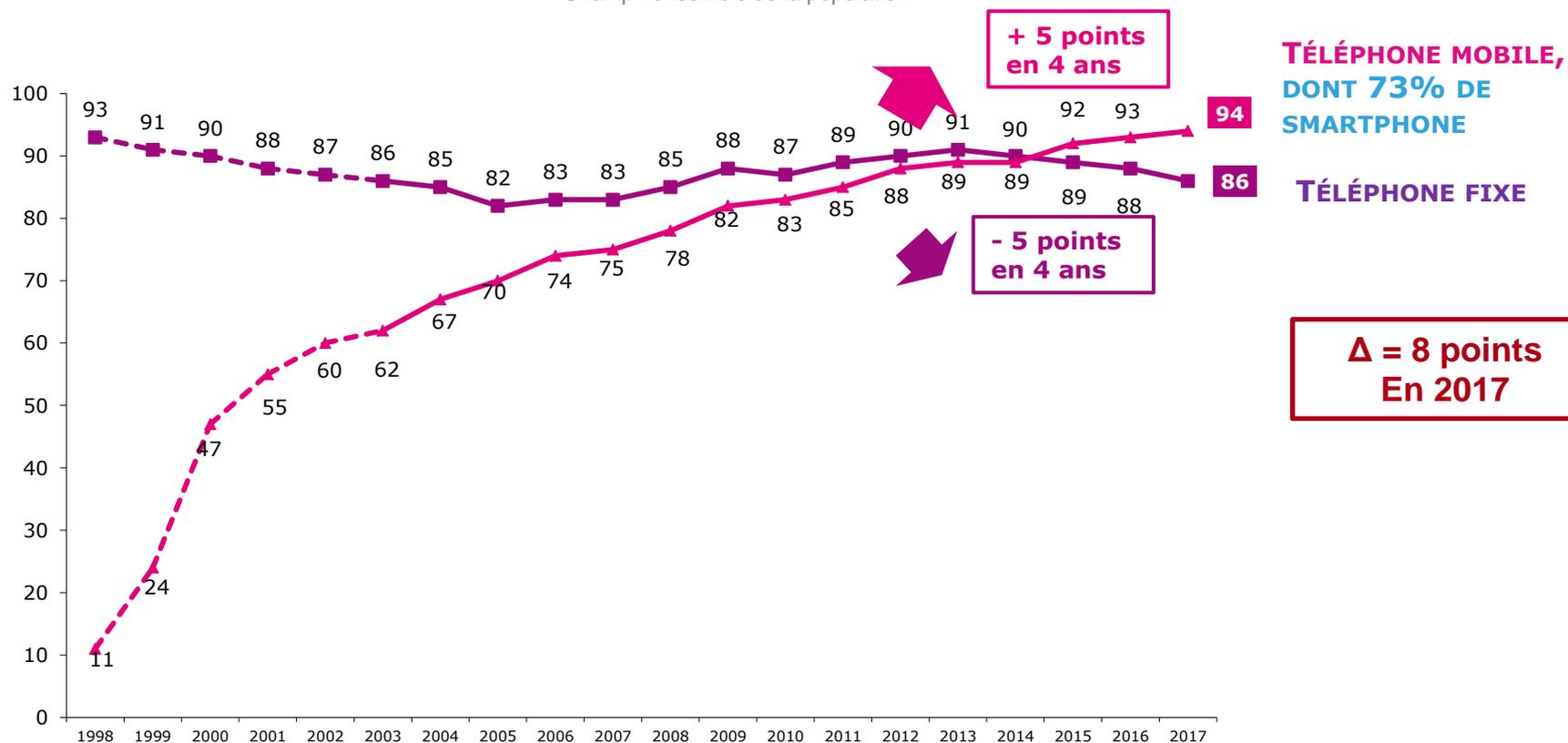


L'écart se creuse entre téléphonies fixe et mobile

- L'équipement en **téléphonie mobile** gagne 1 point alors que l'équipement en **téléphonie fixe** perd 2 points, soit un écart qui atteint 8 points en 2017.

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

- Champ : ensemble de la population -



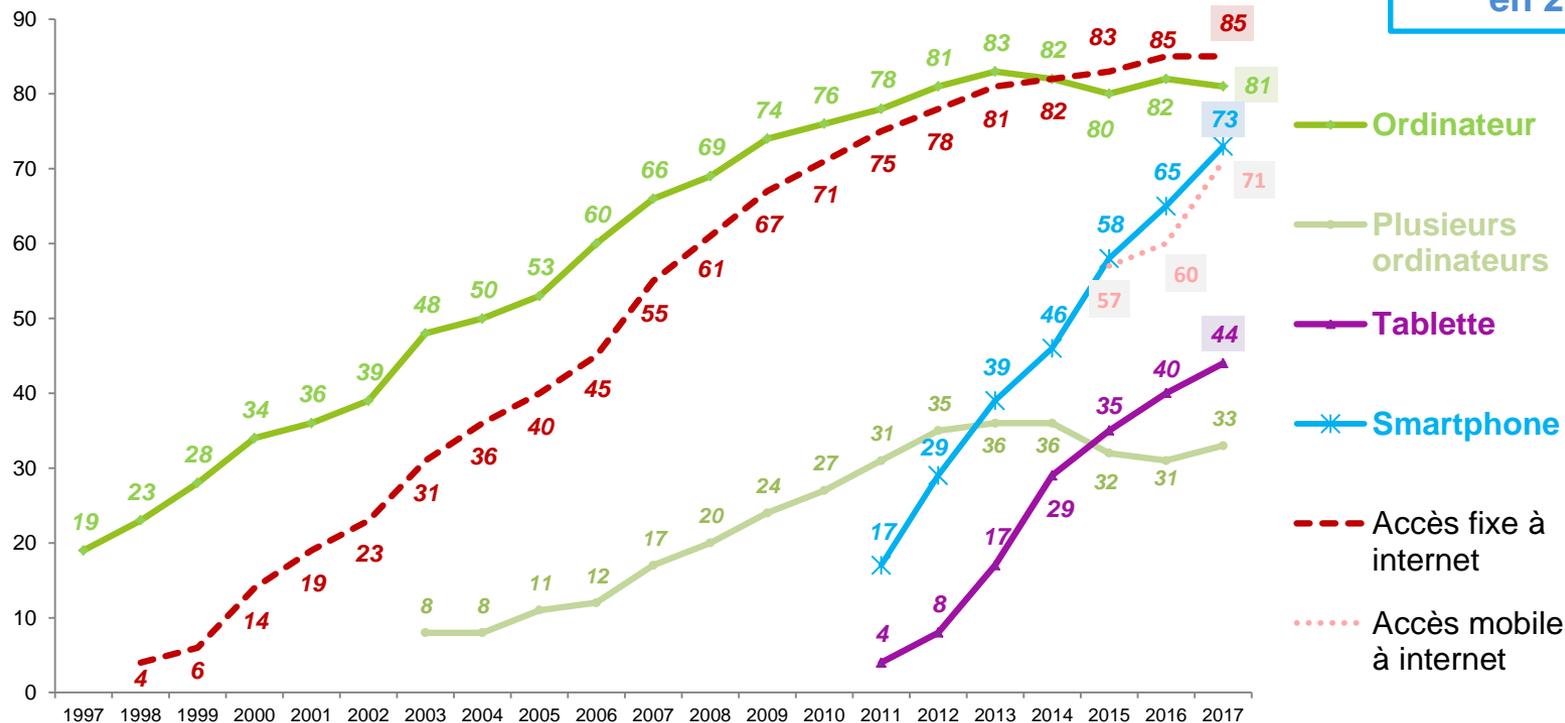
Le bond de l'équipement en smartphones se poursuit

- En croissance de 8 points en un an, soit 3 Français sur 4 sont équipés.
- Le taux d'équipement augmente de 4 points pour la tablette.
- Il perd 1 point pour l'ordinateur.

Taux d'équipement en terminaux et taux d'accès à internet (en %)

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

Δ = 8 points
Entre ordinateur
et smartphone
en 2017



La quasi totalité des 18-24 ans sont équipés d'un smartphone

- Le smartphone remplace progressivement le mobile classique : 73% des individus en ont un contre 21% pour un téléphone classique.
- Les détenteurs sont majoritairement **les moins de 40 ans**, neuf personnes âgées de 18-39 ans sur dix possèdent un smartphone.

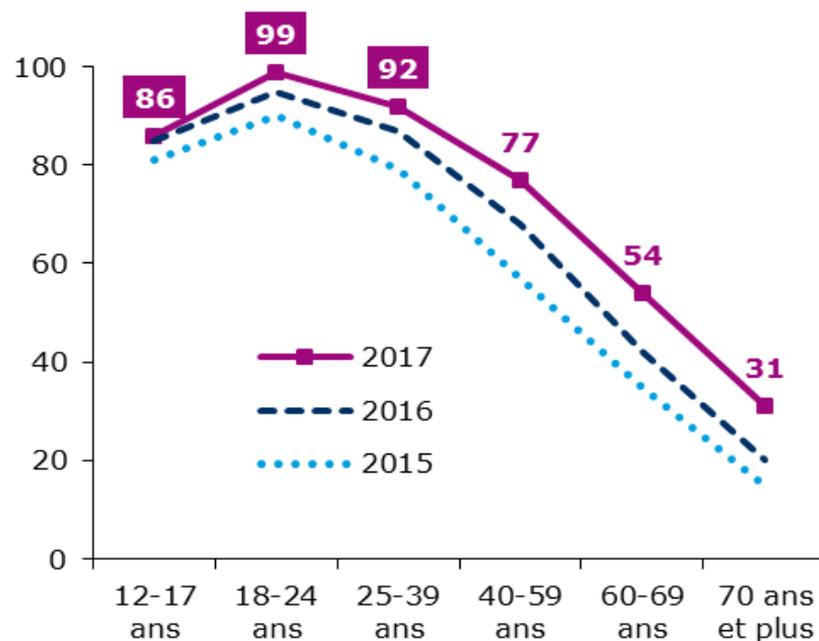
Taux d'équipement en téléphone mobile et smartphone

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



Taux d'équipement en smartphone selon l'âge

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

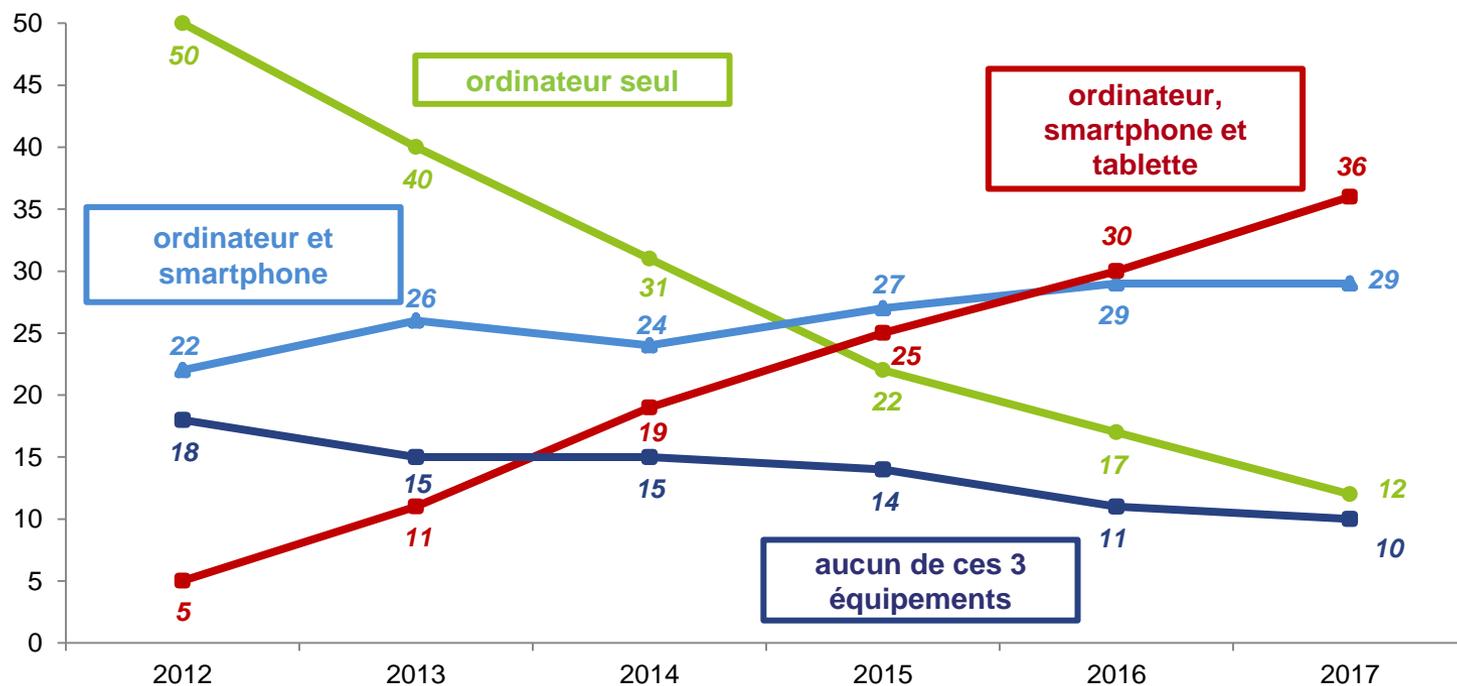


L'équipement multiple en terminaux pour l'accès à internet

- La part de personne disposant **des trois équipements** (ordinateur, smartphone et tablette) a **fortement augmenté** par rapport à 2016 (+ 6 points en l'espace d'une année).
- La part des individus disposant seulement d'un ordinateur perd encore 5 points (pratiquement divisé par 5 en 5 ans).

Répartition de la population en fonction de l'équipement

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

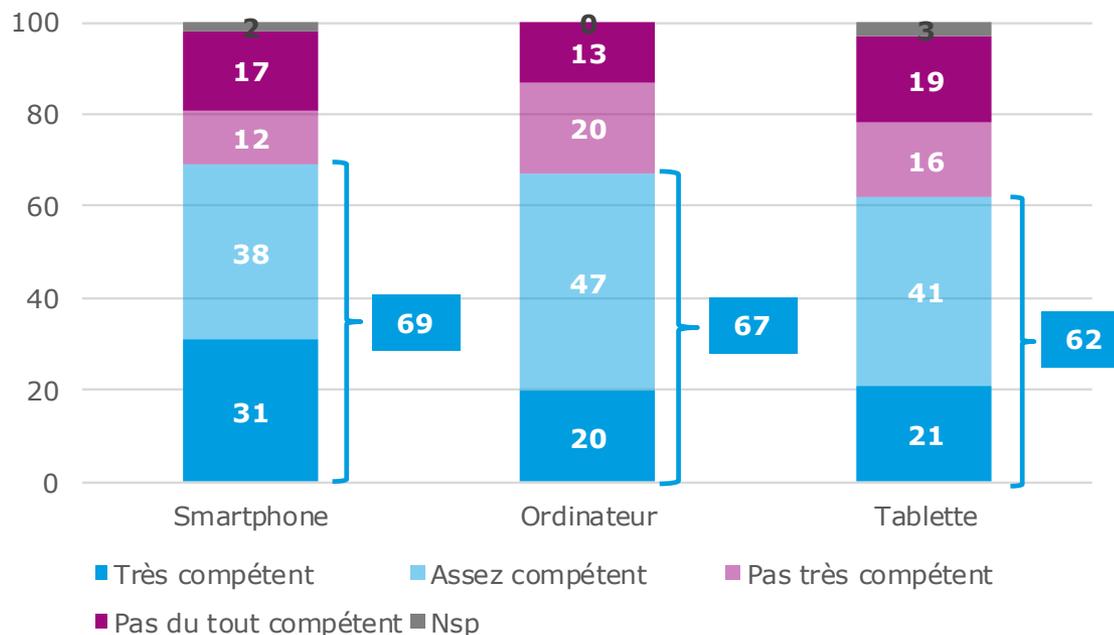


Environ un tiers des individus s'estiment non compétents pour l'utilisation des équipements

- Entre **trois et quatre personnes sur dix** se disent non compétentes (pas très ou pas du tout) pour utiliser les produits technologiques du quotidien.

Le sentiment de compétence

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



En quatre ans, le sentiment de compétence pour utiliser un ordinateur est passé de 55% à 67% (+ 12 points).

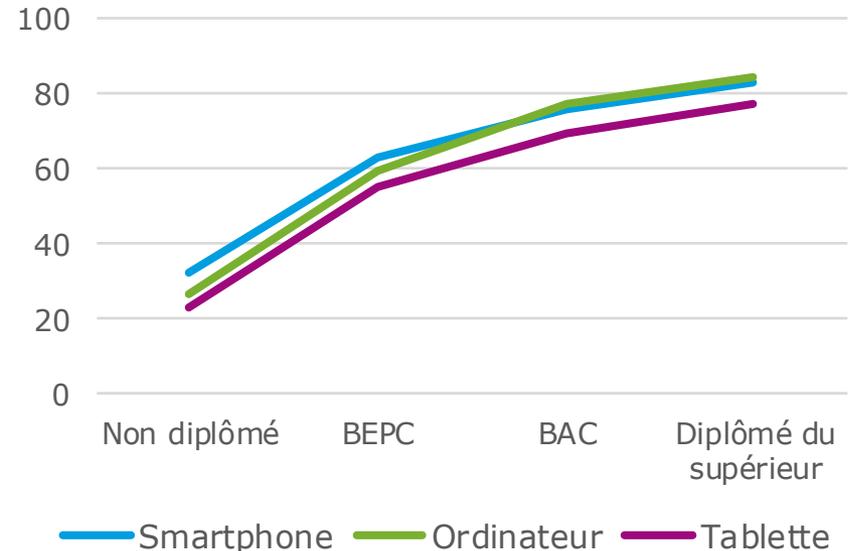
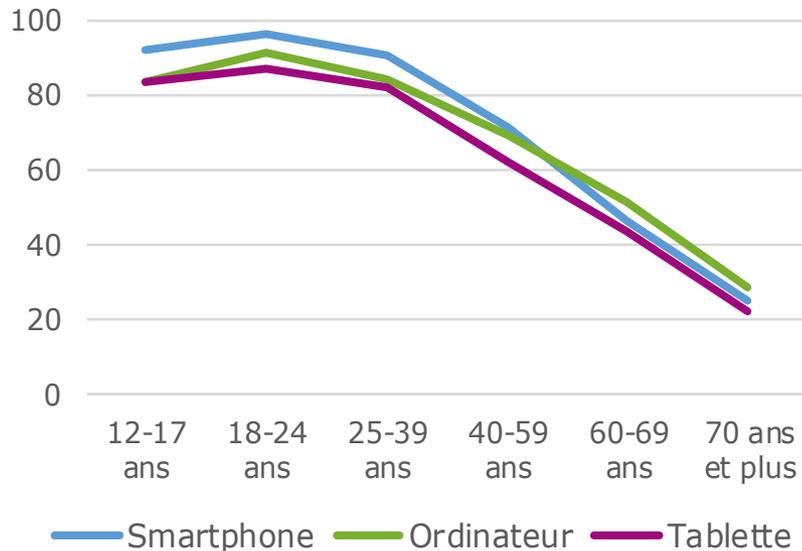


Les écarts sont importants selon l'âge et le niveau de diplôme

- Plus de 90% des moins de 40 ans se sentent compétents pour utiliser un smartphone.
- Quelques exceptions au classement « **smartphone, ordinateur, tablette** », comme les 60 ans et plus et les plus diplômés qui se disent plus compétents avec l'ordinateur.

Le sentiment de compétence en fonction de l'âge et du niveau de diplôme

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % se qualifiant de très ou assez compétent -

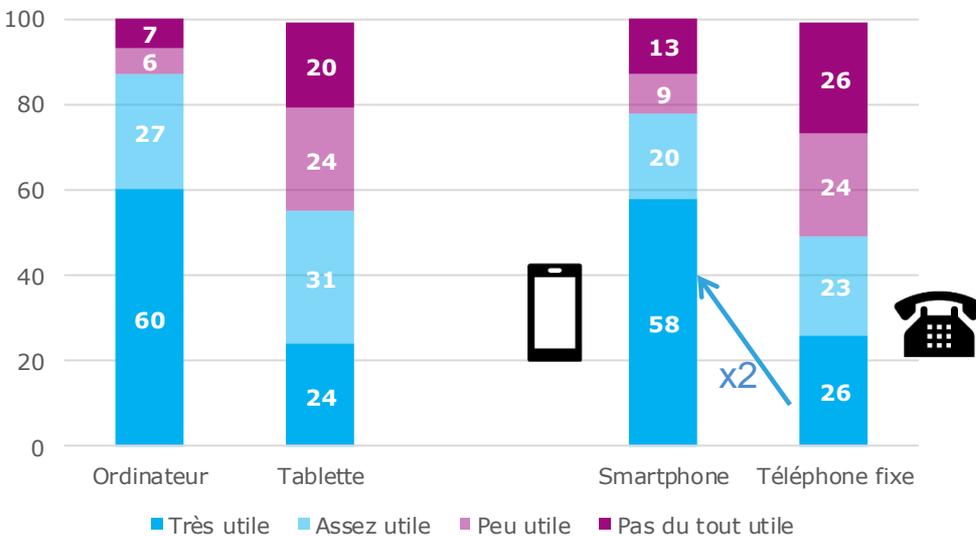


L'ordinateur et le smartphone jugés utiles pour 8 personnes sur 10

- ❑ L'ordinateur est l'équipement dont le jugement d'utilité est le moins sensible à l'âge du répondant.
- ❑ Le téléphone fixe est jugé utile par 76% des 70 ans et plus contre 49% de la population en moyenne

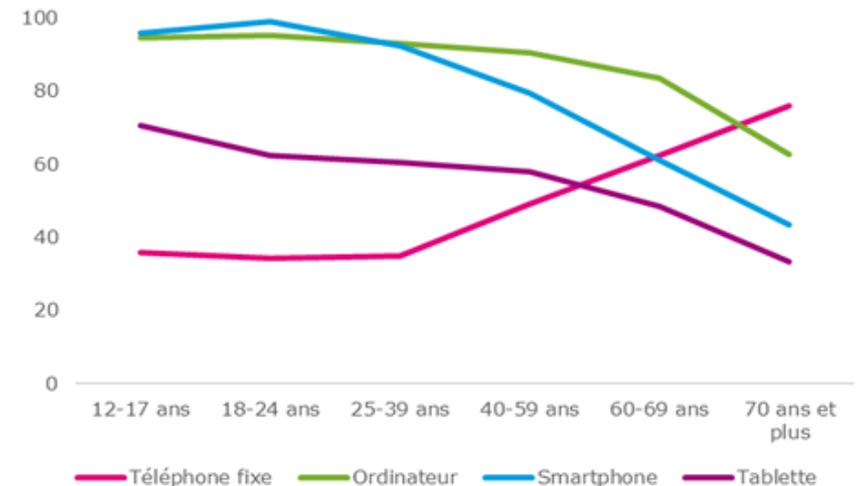
L'utilité des différents équipements

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



L'utilité des équipements en fonction de l'âge

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % jugeant les différents équipements 'très' ou 'assez' utile -

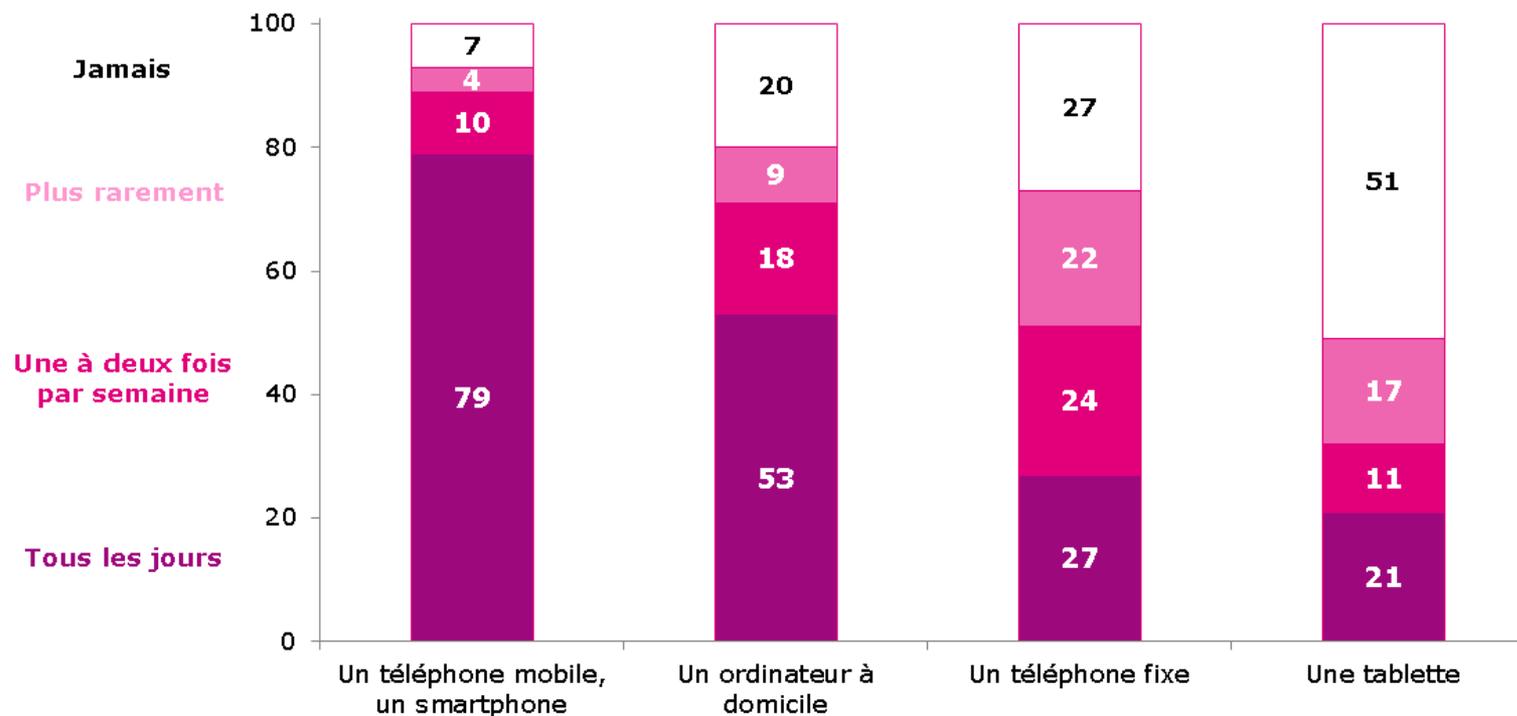


Au quotidien, le mobile est plus fréquemment utilisé que l'ordinateur

- ☐ Huit français sur dix utilisent tous les jours leur mobile dont 68% un smartphone.
- ☐ C'est presque trois fois plus que l'usage quotidien du téléphone fixe (seul 27%).
- ☐ La tablette est l'équipement qui recueille le moins d'usage pour toutes les catégories.

La fréquence d'utilisation des équipements

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

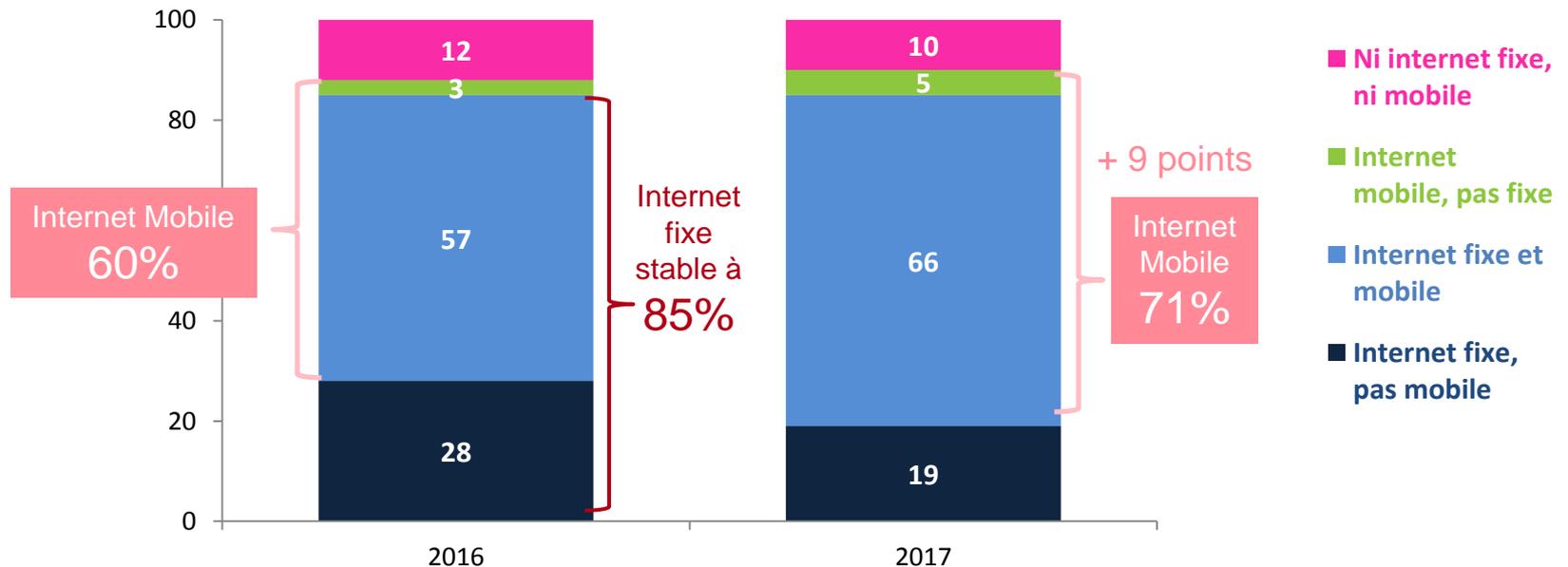


Neuf Français sur dix ont accès à internet

- ☐ L'accès à internet gagne 2 points en un an.
- ☐ Le taux de connexion « fixe » du domicile est stable à 85%.
- ☐ La connexion par le téléphone mobile augmente de 11 points en un an, soit 71% de la population.

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 %

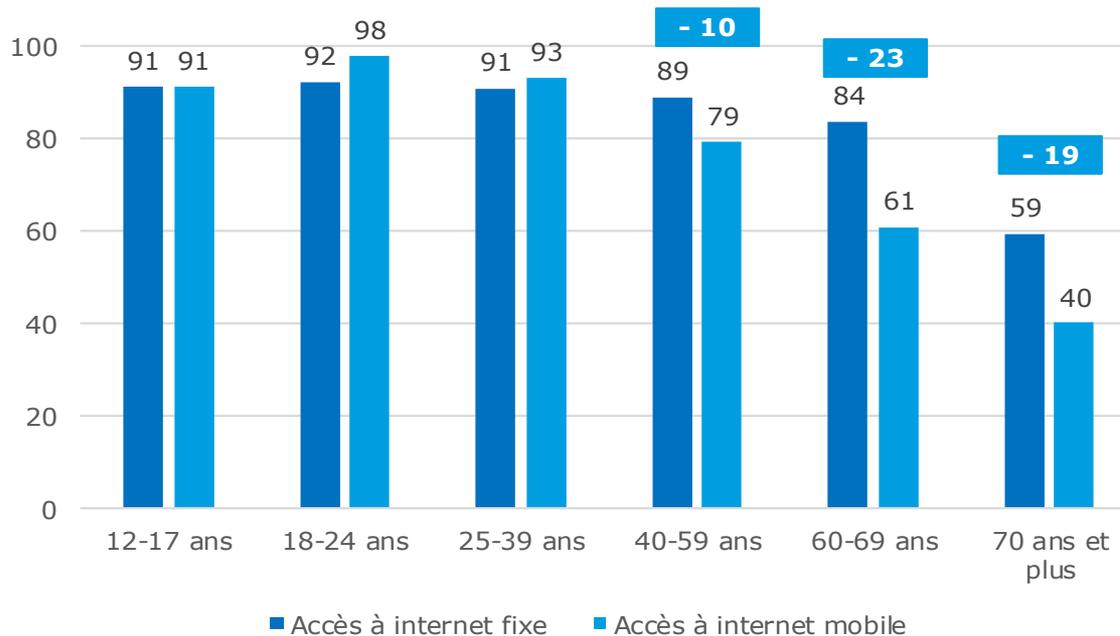


L'accès à internet est jugé utile par 9 Français sur 10

- ☐ L'accès à internet fixe se voit attribuer une meilleure utilité (85%) que l'accès à l'internet mobile (77%).
- ☐ Au domicile, les Français multiplient les modes de connexions – wifi, filaire et mobile. Ainsi, 65% des personnes ont au moins 2 modes de connexions vs 61% en 2016.

L'utilité ressentie de l'accès à internet fixe et mobile

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % jugeant les différents équipements 'très' ou 'assez' utile -

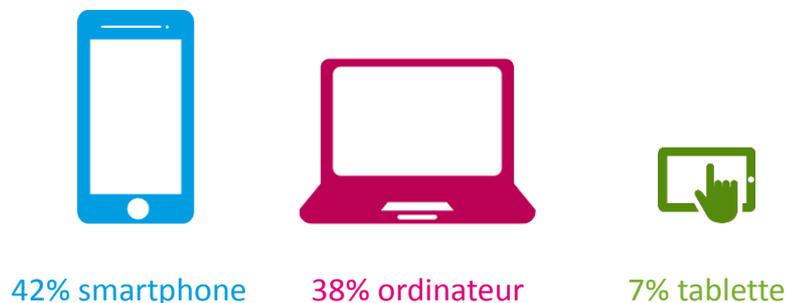


Pour se connecter à Internet, le smartphone est l'équipement le plus fréquemment utilisé

- ❑ 48% des internautes (42% en population totale) préfèrent le smartphone contre 43% d'entre eux qui préfèrent l'ordinateur.
- ❑ Après 40 ans, l'ordinateur est préféré.

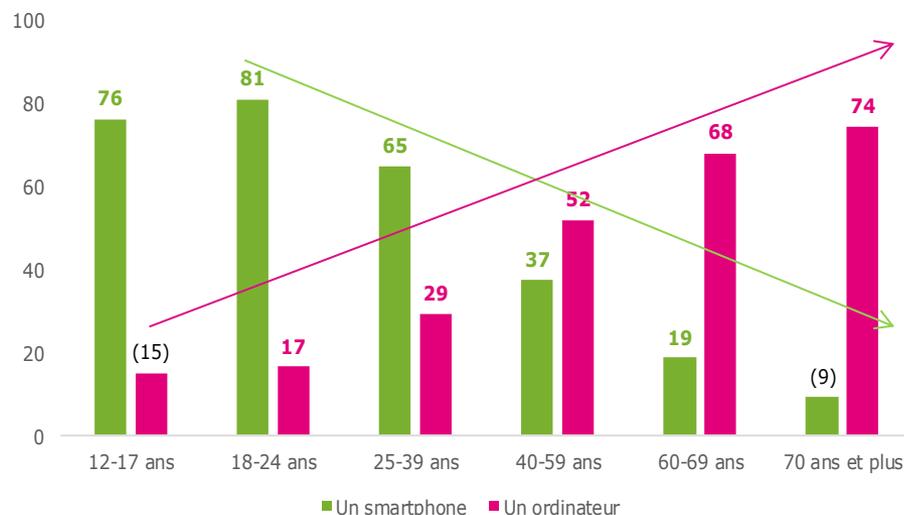
Par quel moyen vous connectez-vous le plus souvent à internet ? (en %)

- Champ : ensemble de la population -



Par quel moyen vous connectez-vous le plus souvent à internet ? (en %)

- Champ : ensemble de la population qui se connecte à internet -

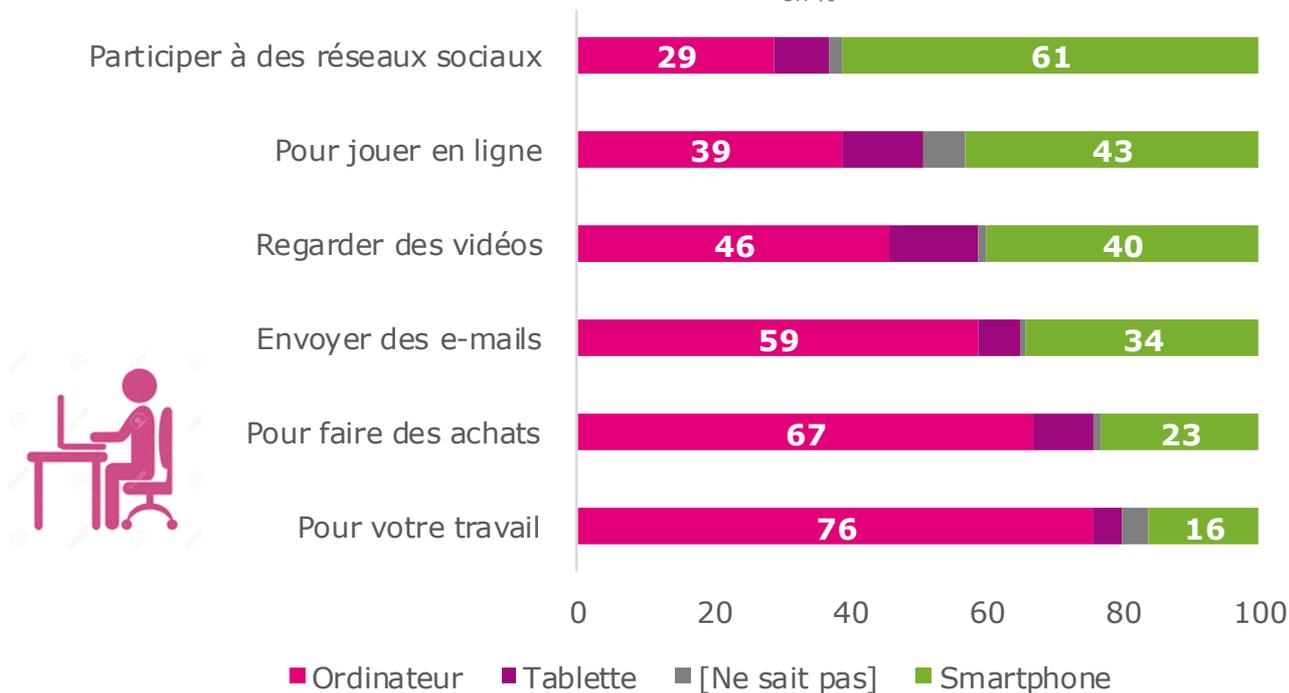


Selon les activités néanmoin, l'ordinateur est encore plébiscité

- En fonction des pratiques, l'équipement le plus utilisé varie : l'ordinateur pour le travail, les achats, l'envoi d'e-mails et le visionnage de vidéos et le smartphone pour les jeux en ligne et les réseaux sociaux.

En particulier, équipement le plus utilisé pour ...-

Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus concernée par chaque activité, en % -

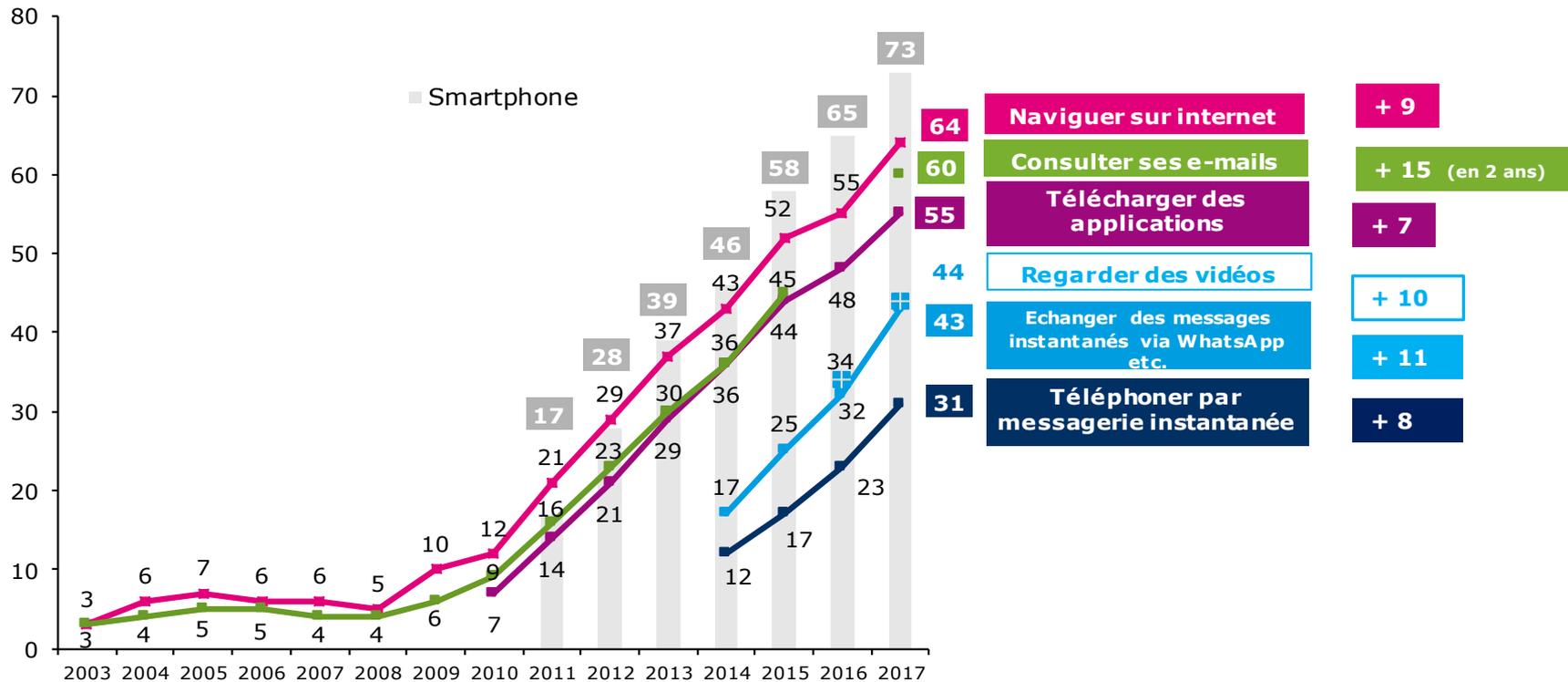


Les usages sur le mobile en nette hausse

- ❑ Les usages mesurés de l'internet mobile progressent de 7 (télécharger des applications, 55%) à 11 points (messages textes via internet, 43%) en 2017.
- ❑ Pour rappel, le trafic de données sur les réseaux mobiles double pratiquement chaque année depuis 4 ans (*source Observatoire Arcep*).

Usages sur téléphone mobile

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

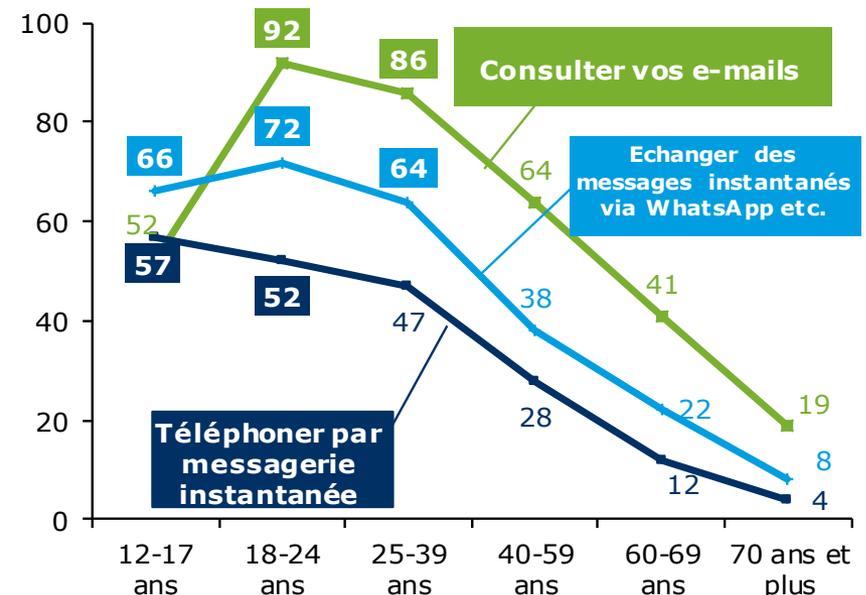
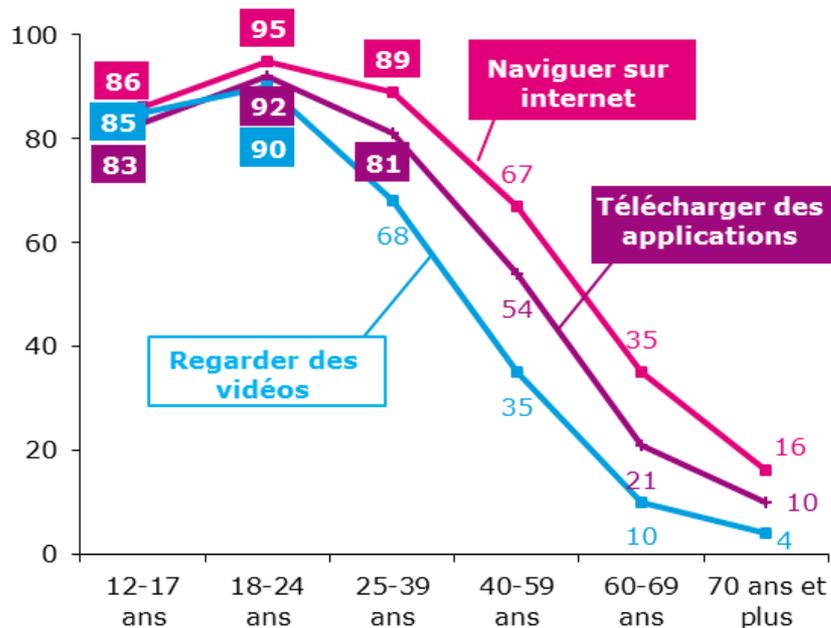


Les usages de l'internet mobile selon l'âge

- ❑ Les jeunes adultes sont en pointe dans les usages de l'internet mobile.
 - *Pour mémoire, 99% des 18-24 ans disposent d'un smartphone.*
- ❑ Le décrochage est net à partir de 40 ans.

Les usages internet sur téléphone mobile, juin 2017

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



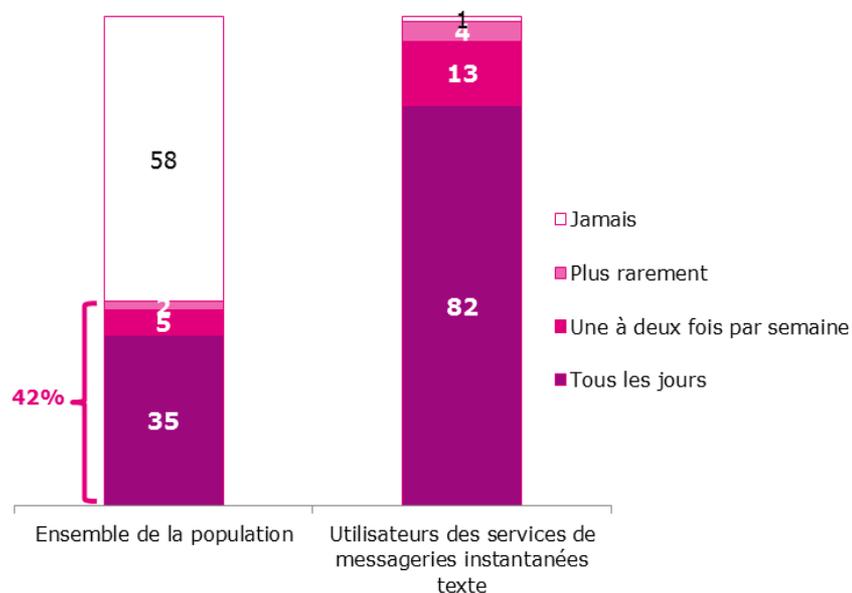
Les messageries instantanées : un mouvement de substitution à l'œuvre ?

- ❑ 44% des Français utilisent des applications pour téléphoner ou envoyer des messages textes depuis leur mobile, et 56% en comptant l'interface de l'ordinateur.
- ❑ Un tiers d'utilisateurs quotidien pour les messages textes, soit plus de huit pratiquants sur dix.
- ❑ Un Français sur dix utilise plus souvent les messageries instantanées que les services classiques pour les messages et appels.

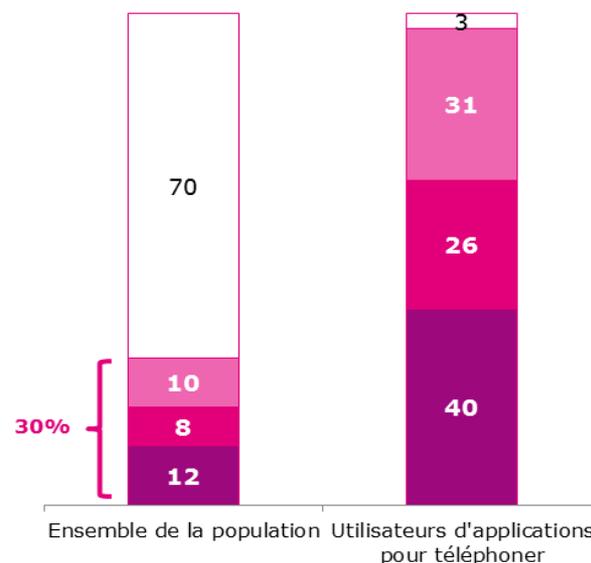
Fréquence d'utilisation des messageries instantanées depuis les mobiles (textes et appels)

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

Les services de messageries instantanées (texte) ?



Les applications pour téléphoner ?

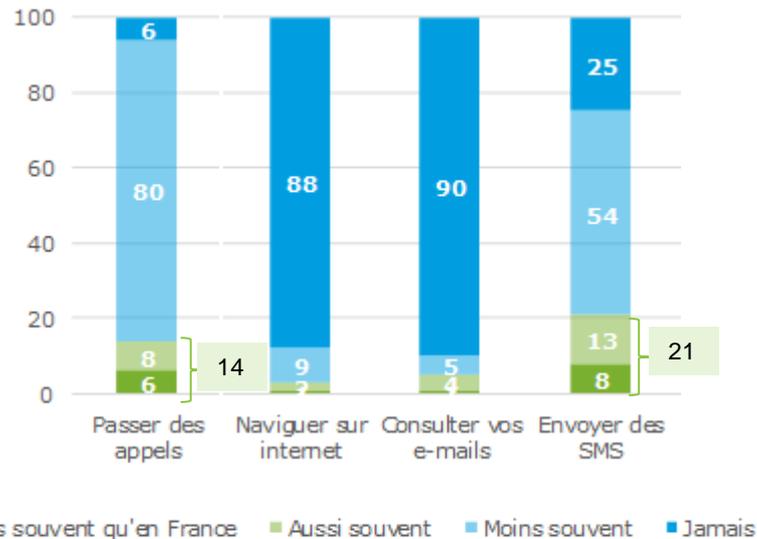


L'utilisation du mobile à l'étranger progresse en sept ans

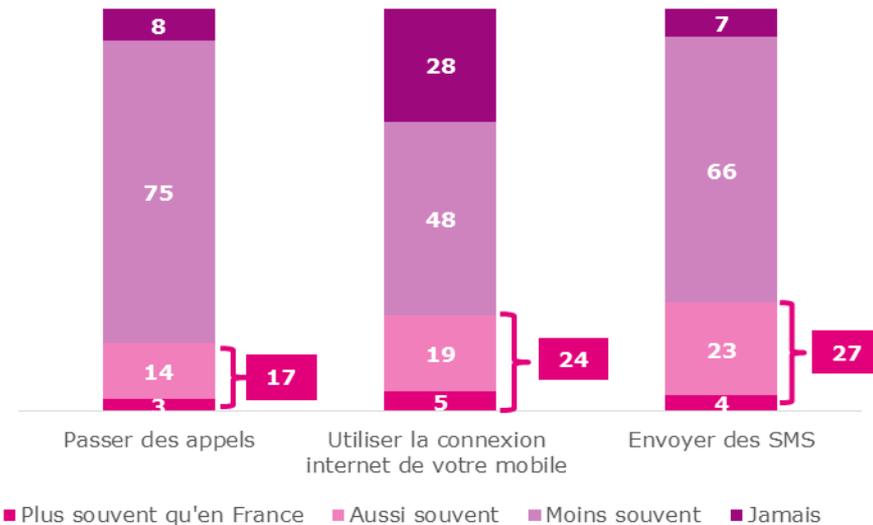
- Selon l'Eurobaromètre, 59% des français sont informés qu'à partir du 15 juin 2017, ils peuvent utiliser leur mobile dans les mêmes conditions qu'en France, soit 12 points de moins que la moyenne des européens (71%).

En déplacement dans l'UE, pratiquez-vous plus souvent, aussi souvent ou moins souvent les usages suivants que lorsque vous êtes en France ?

- Champ : population de 12 ans et plus, équipées en téléphone mobile, ayant fait un déplacement dans l'Union Européenne au cours des trois dernières années et ayant utilisé leur téléphone au cours de ce déplacement, en %



Jun 2010



Jun 2017



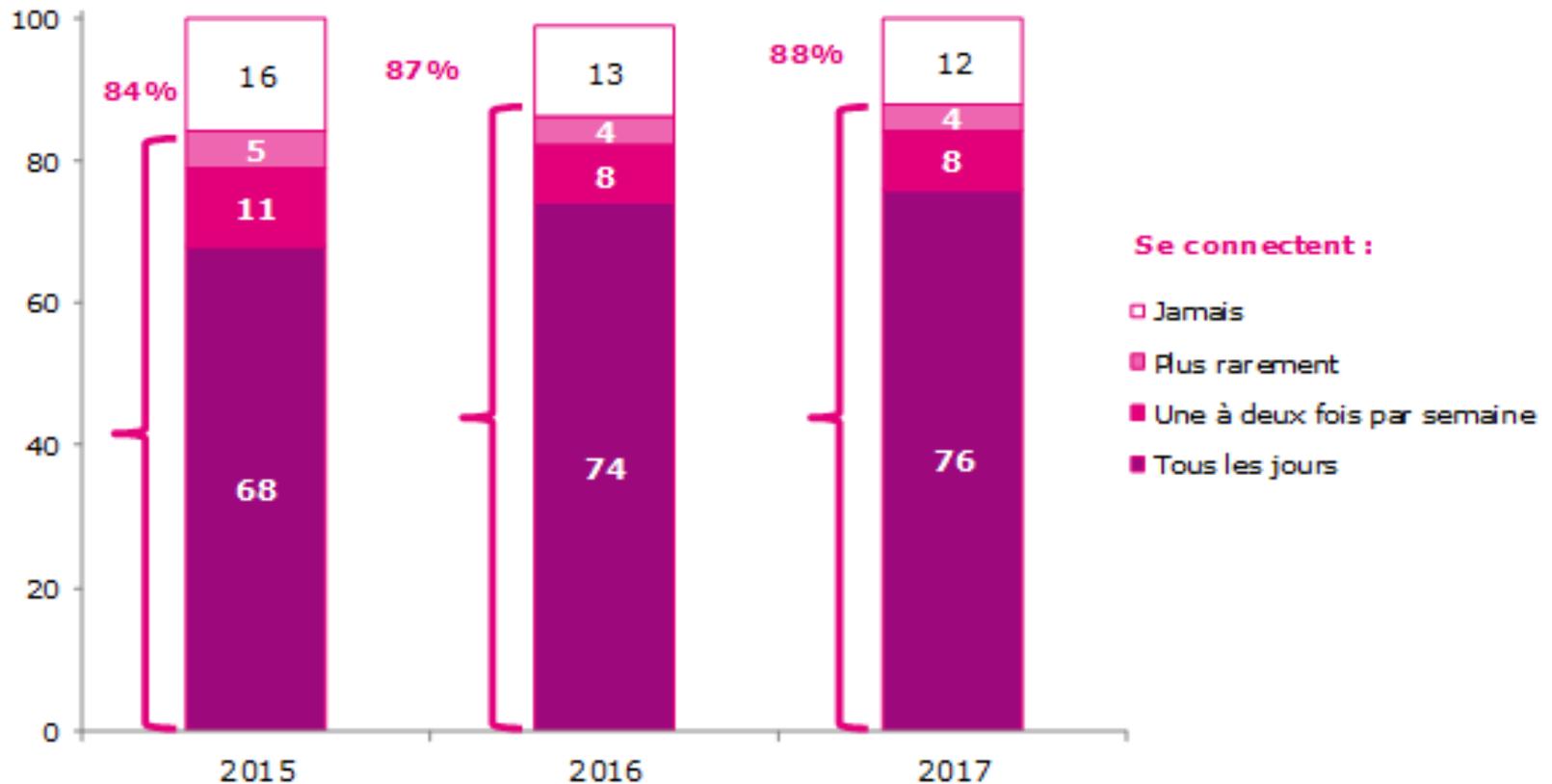
CONSEIL GÉNÉRAL DE L'ÉCONOMIE DE L'INDUSTRIE, DE L'ÉNERGIE ET DES TECHNOLOGIES

Une France d'internautes

☐ 3 Français sur 4 se connectent à internet tous les jours.

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

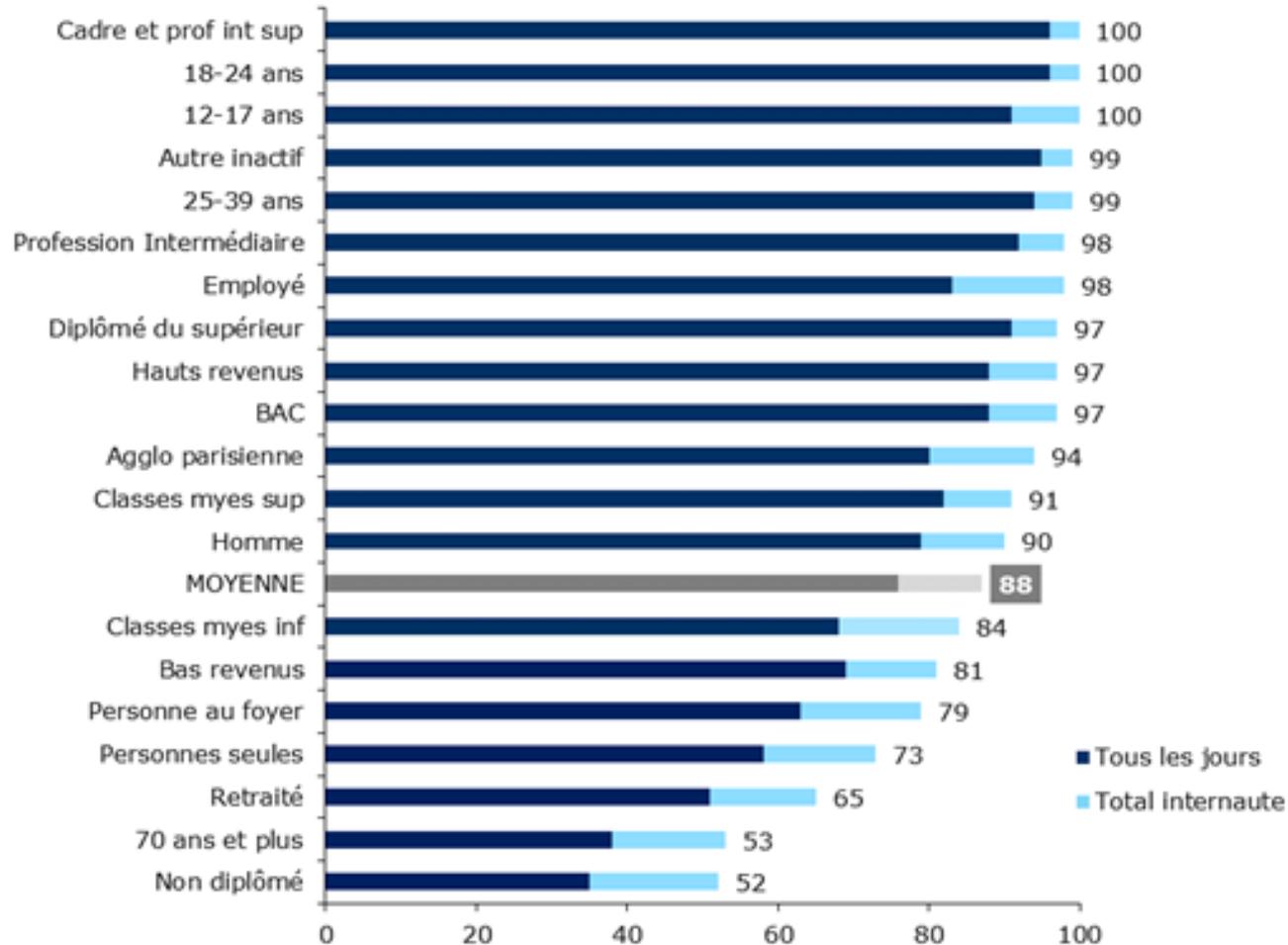
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Des inégalités subsistent selon l'âge ou le niveau de diplôme

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 %

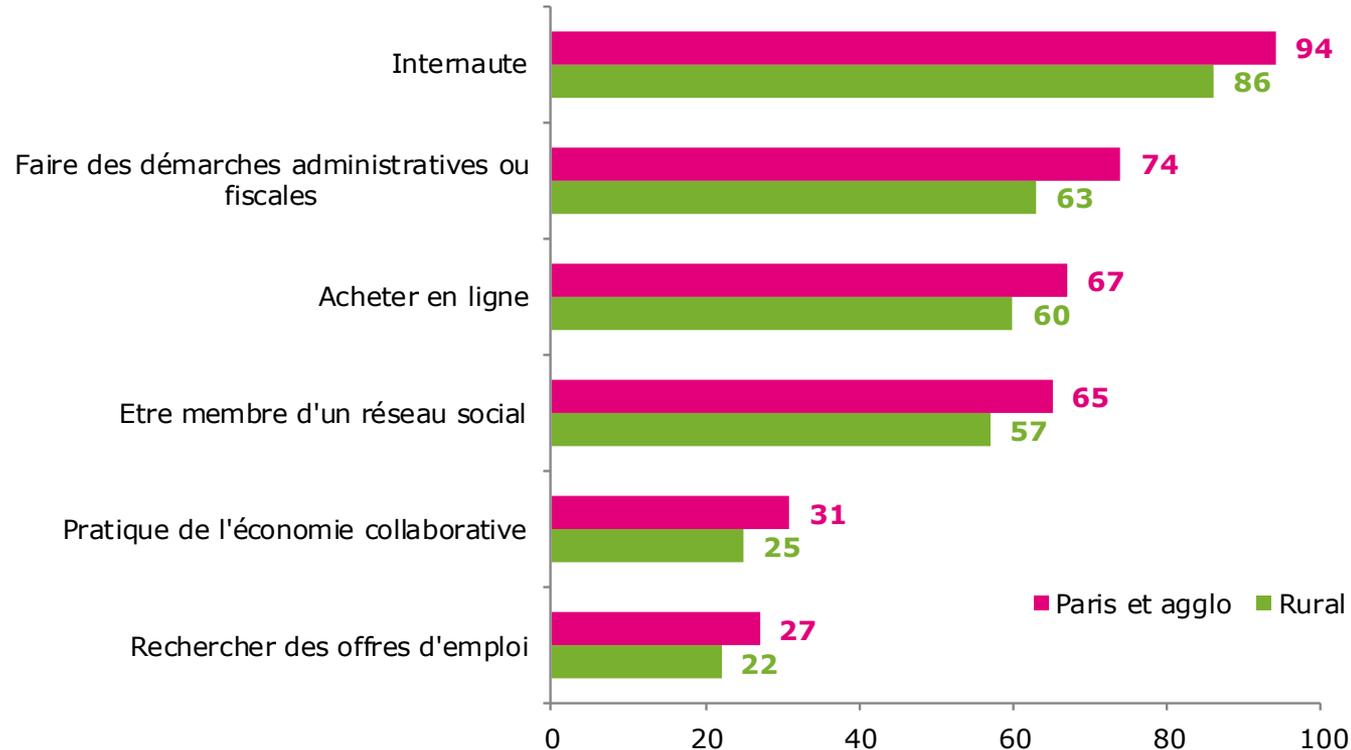


Les inégalités géographiques

- Les habitants de l'agglomération parisienne ont des pratiques légèrement plus élevées que les ruraux.

Pratiques numériques par taille d'agglomération

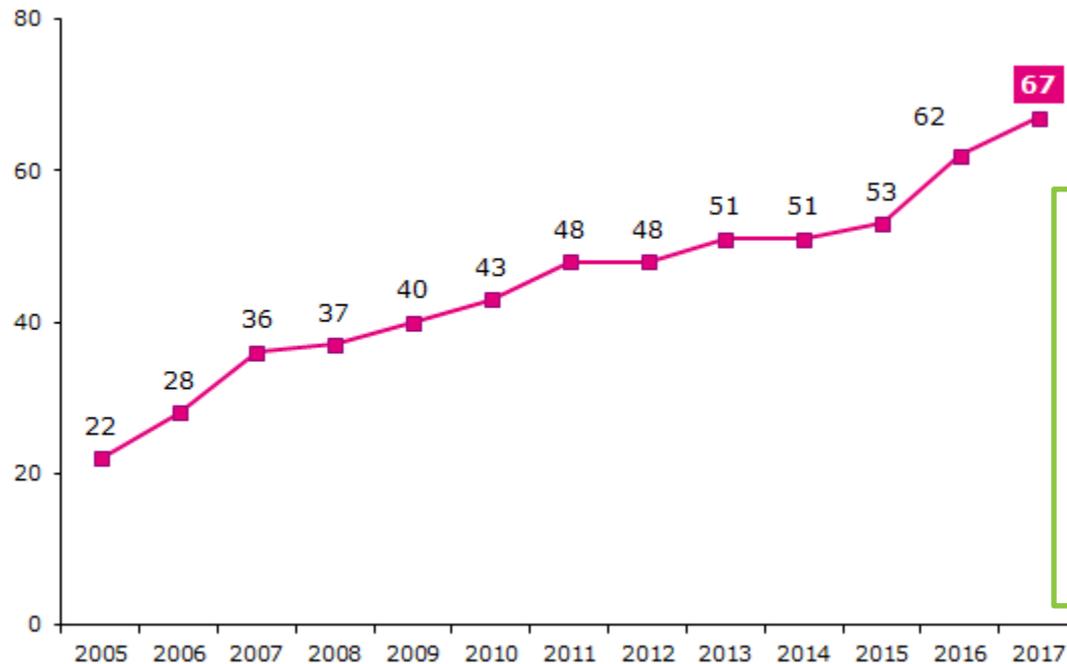
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



L'administration en ligne progresse fortement depuis 2 ans

- ❑ Cet usage dépend plus particulièrement du niveau de diplôme, de l'âge et des revenus : 90% des diplômés du supérieur, 89% des 25-39 ans, 81% des hauts revenus.

Proportion d'individus ayant accompli une démarche administrative au cours des douze derniers mois



Quelques taux de dématérialisation

- ❑ 61% des demandes d'aide au logement
- ❑ 66% des inscriptions à Pôle Emploi
- ❑ 69% des déclarations trimestrielles du RSA
- ❑ 75% des demandes de carte européenne de sécurité sociale
- ❑ 100% des demandes de bourses et de logements

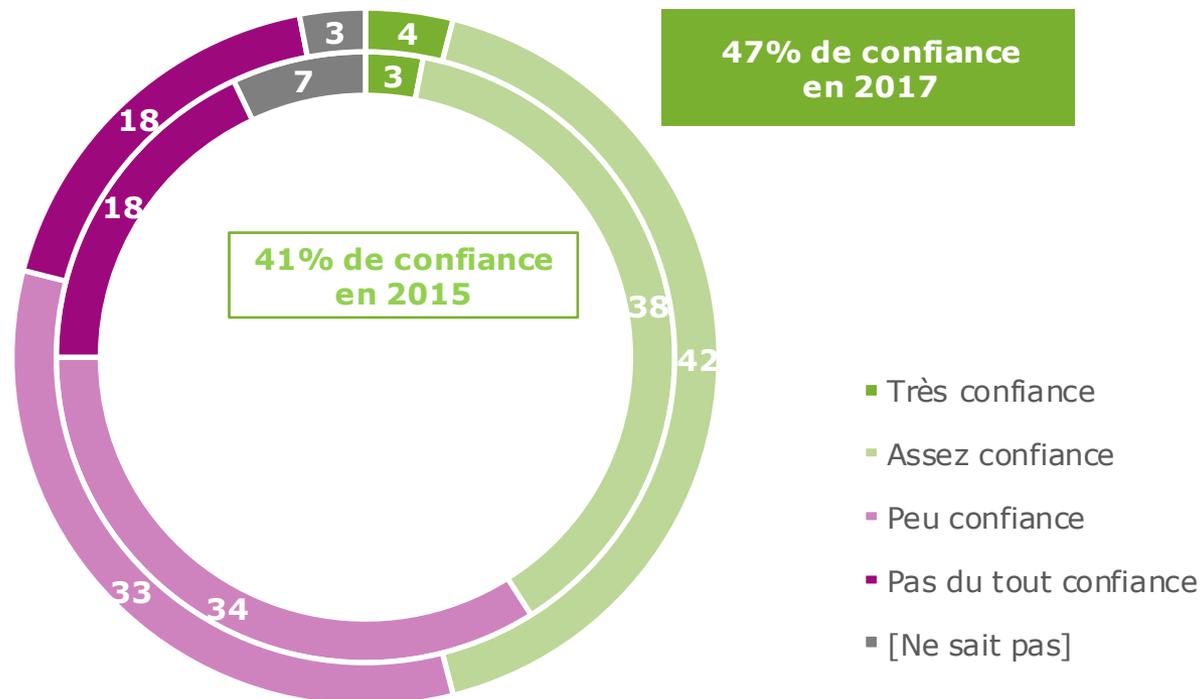
Source : tableau de bord des services numériques 2017

La confiance progresse

- La confiance dans les notes, commentaires et évaluations sur internet a augmenté de 6 points depuis 2015.

Confiance dans les notes, évaluations et commentaires sur les hôtels, restaurants et produits qu'on peut prêter, acheter ou louer en ligne

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

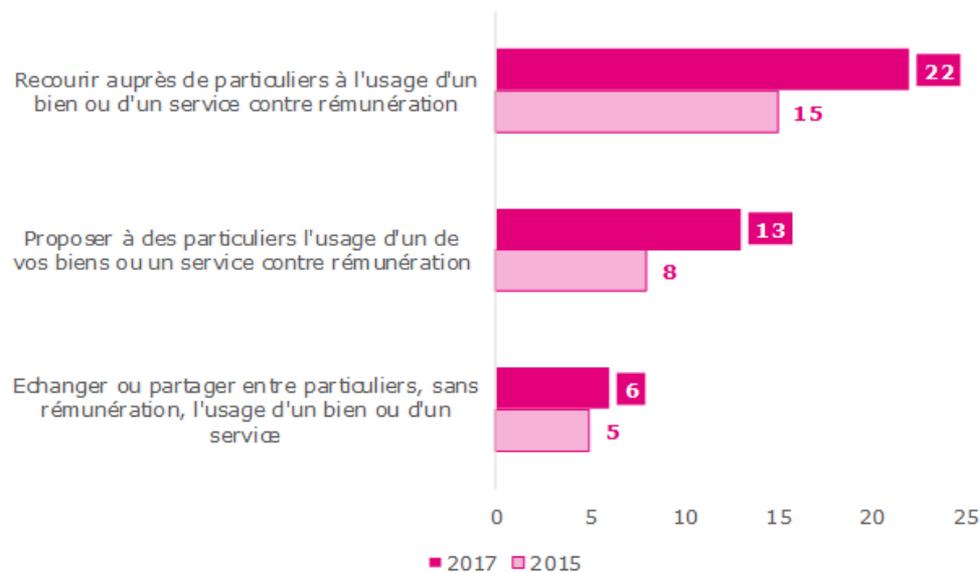


Progression de l'économie du partage

- Entre 2015 et 2017, la part des individus qui ont pratiqué l'un des trois usages mesurés est passée de 19 à 28%.
- La confiance est un facteur clé de l'économie du partage : moins on a confiance dans les notes, les évaluations et les notes sur internet moins on pratique.

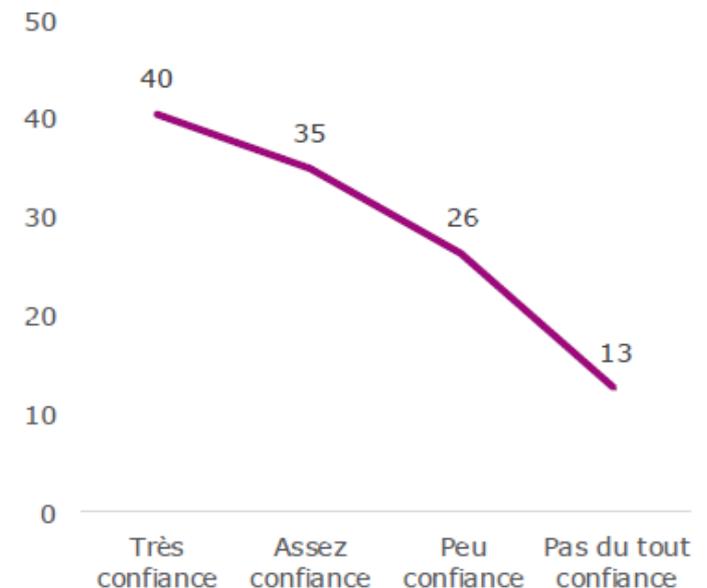
Proportion d'individus adeptes de l'économie du partage

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



Les échanges entre pairs en fonction de la confiance exprimée dans les notes, les évaluations et les notes qu'on trouve sur internet

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

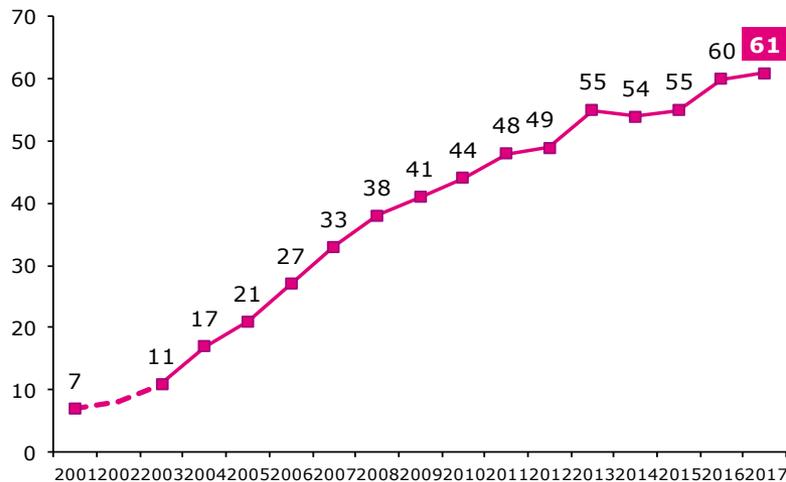


Les achats sur internet atteignent un niveau élevé

- Les catégories les plus actives sont les jeunes, les diplômés et les hauts revenus : 84% des 18-39 ans ; 83% des diplômés du supérieur ; 79% des hauts revenus.

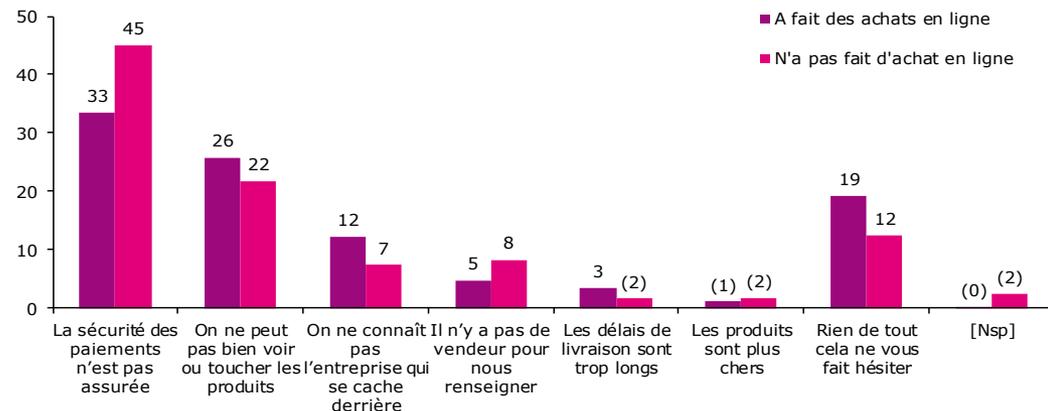
Proportion d'individus ayant réalisé un achat au cours des douze derniers mois

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



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

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

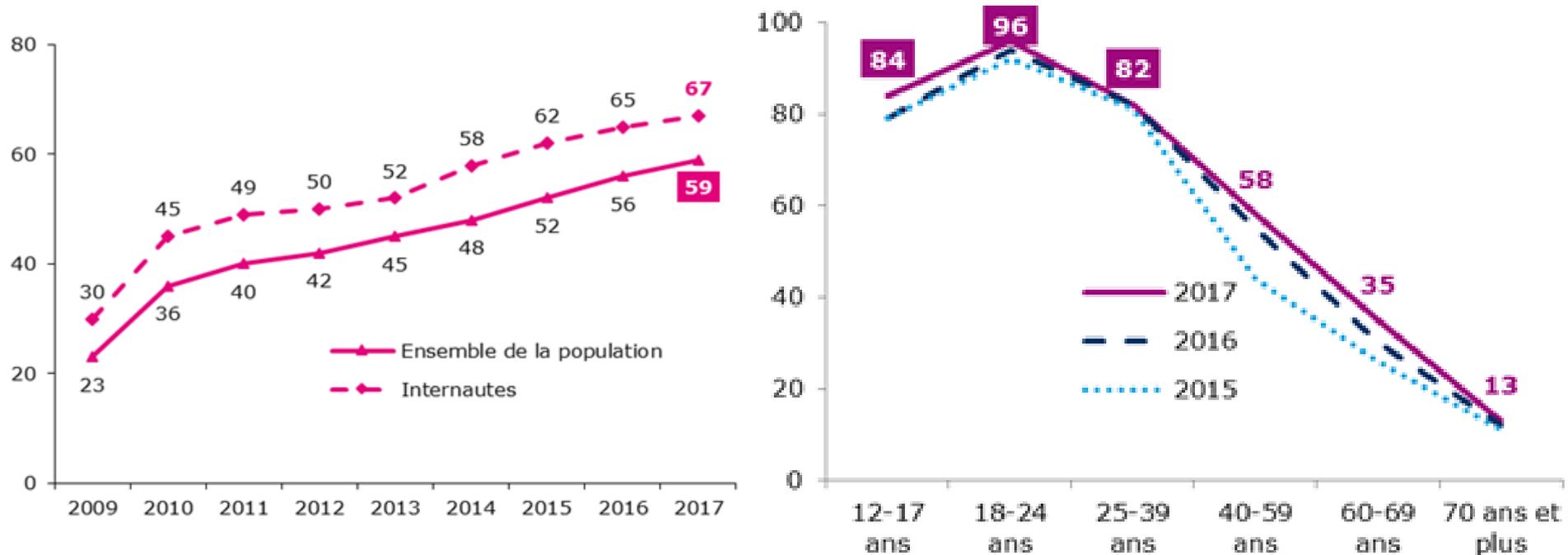


Les réseaux sociaux progressent régulièrement

- Les jeunes, loin devant leurs aînés, sont des précurseurs et des prescripteurs.

Proportion d'individus ayant participé à un réseau social au cours des douze derniers mois

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

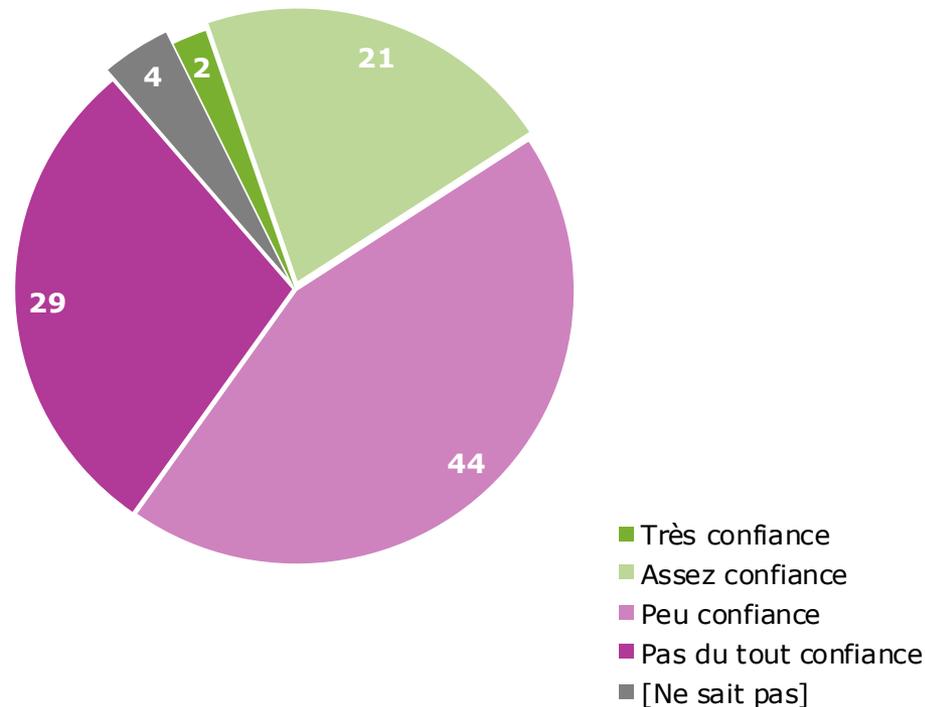


La confiance dans les réseaux sociaux

- ❑ Les Français n'ont pas confiance dans les informations relayées sur les réseaux sociaux.

**On trouve, sur internet, une grande quantité d'informations diffusées par des particuliers.
Avez-vous confiance dans les informations relayées sur les réseaux sociaux ?**

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

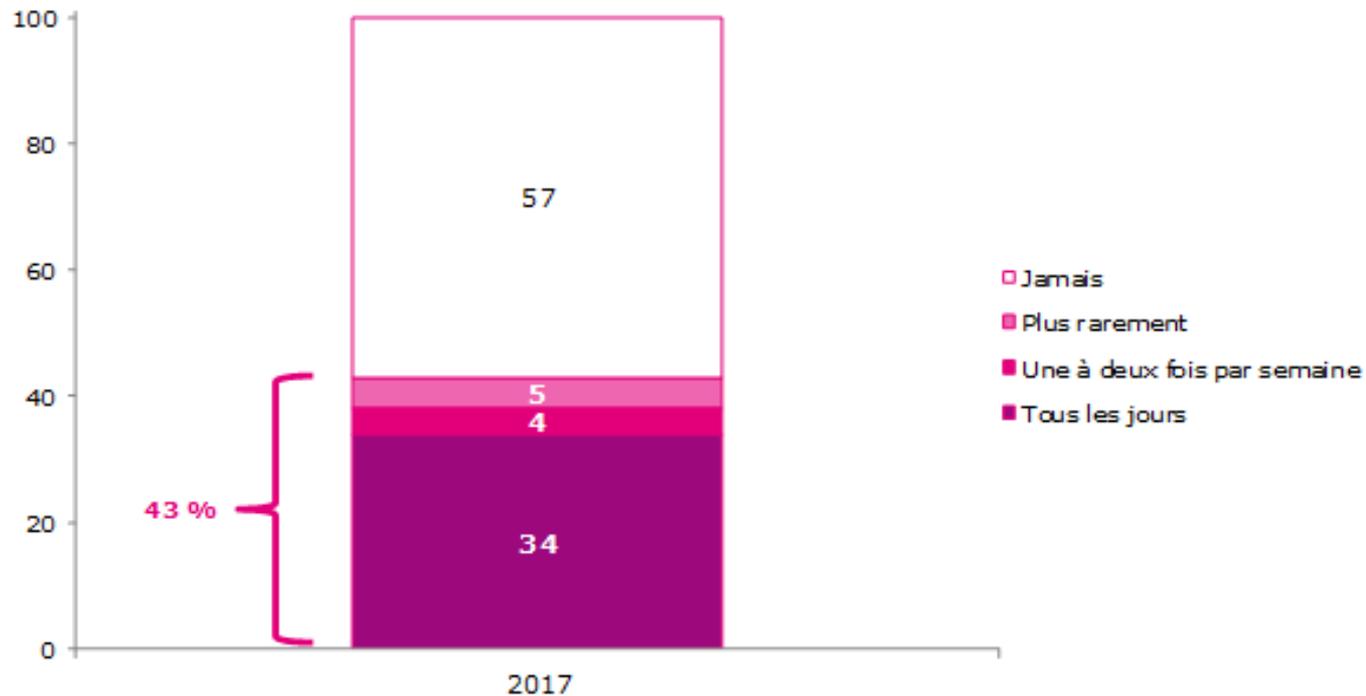


Outils numériques et travail

- ❑ 1 actif sur 3 apporte tous les jours son smartphone ou sa tablette au bureau pour l'utiliser à des fins professionnelles.

Apportez-vous sur votre lieu de travail un équipement personnel comme un smartphone ou une tablette pour l'utiliser à des fins professionnelles ?

Champ actifs occupés, en %

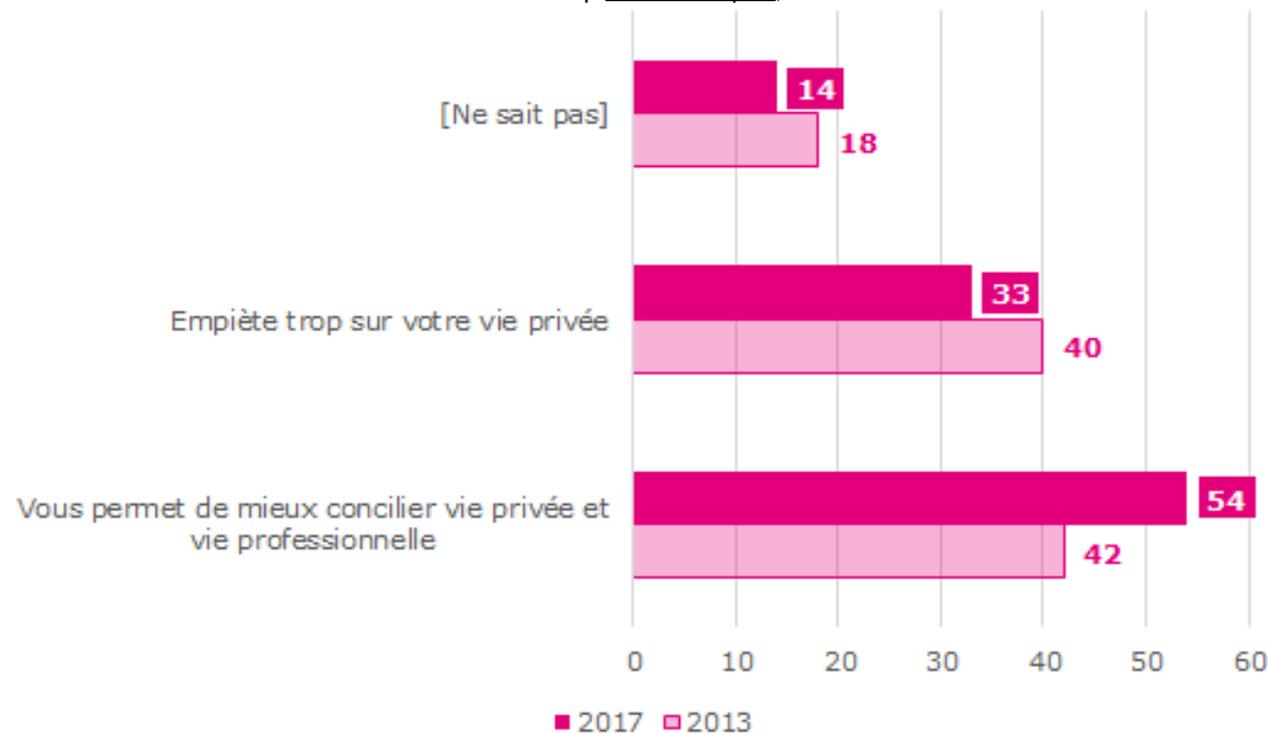


Concilier vie privée et vie professionnelle grâce au numérique

- La part de ceux qui considèrent que les nouvelles technologies permettent de mieux concilier vie privée et vie personnelle progresse de 12 points entre 2013 et 2017.

Diriez-vous plutôt que l'usage des nouvelles technologies, pour des besoins professionnels, en dehors de vos horaires et lieux de travail habituels ?

Champ actifs occupés, en %

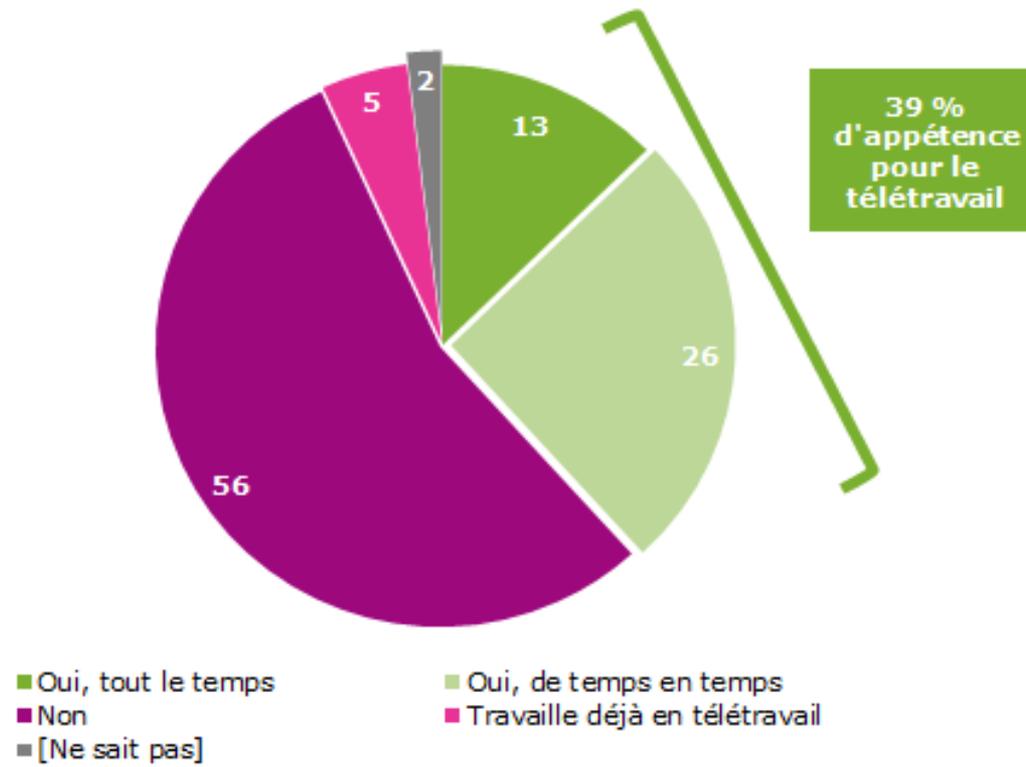


Une appétence confirmée pour le télétravail

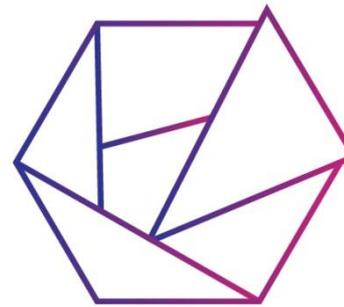
- La part des actifs prêts à télétravailler passe de 31 à 39 % entre 2009 et 2017.

Vous-même seriez-vous prêt à travailler en télétravail ?

Champ actifs occupés, en %



L'AGENCE DU
NUMÉRIQUE



SOCIÉTÉ
NUMÉ
RIQUE

LA REVOLUTION NUMERIQUE : UN ENJEU CULTUREL AVANT D'ÊTRE TECHNOLOGIQUE

Une société numérique en tension

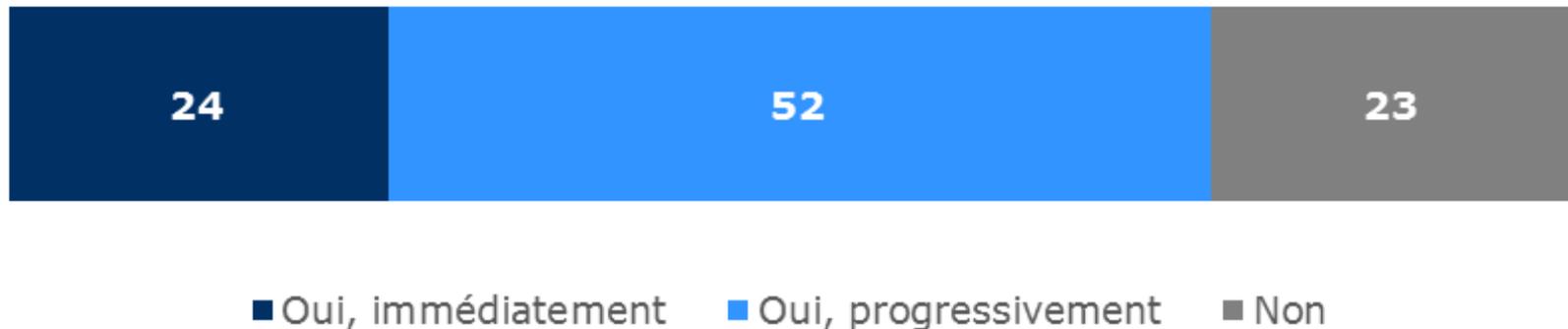
- ❑ **76%** des individus se disent prêts à adopter de nouvelles technologies.
- ❑ **8 répondants sur 10** ont une vision positive des évolutions apportées par les outils numériques dans le cadre de la ville intelligente.
 - ❑ Pourtant, dans la vie professionnelle, seulement **50%** de la population active dit profiter pleinement ou assez largement des possibilités offertes par le numérique.
 - ❑ **58%** des individus disent ne pas en profiter dans leur vie citoyenne.

Une adoption progressive du numérique par les Français

- ❑ Les individus sont prêts à adopter de nouvelles technologies ou services numériques, mais de préférence progressivement.

Vous sentez-vous prêt à adopter de nouvelles technologies ou de nouveaux services numériques ?

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



DES FRACTURES NUMERIQUES PLURIELLES

Des fractures territoriales persistantes

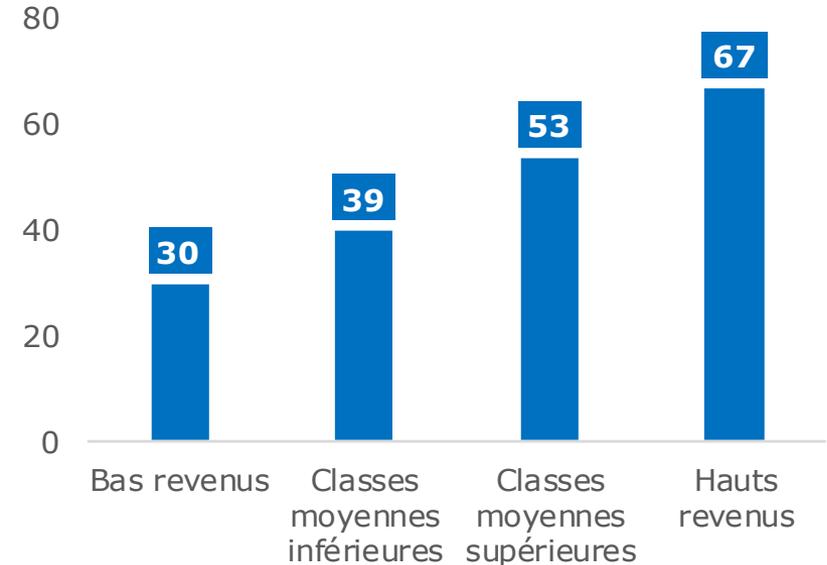
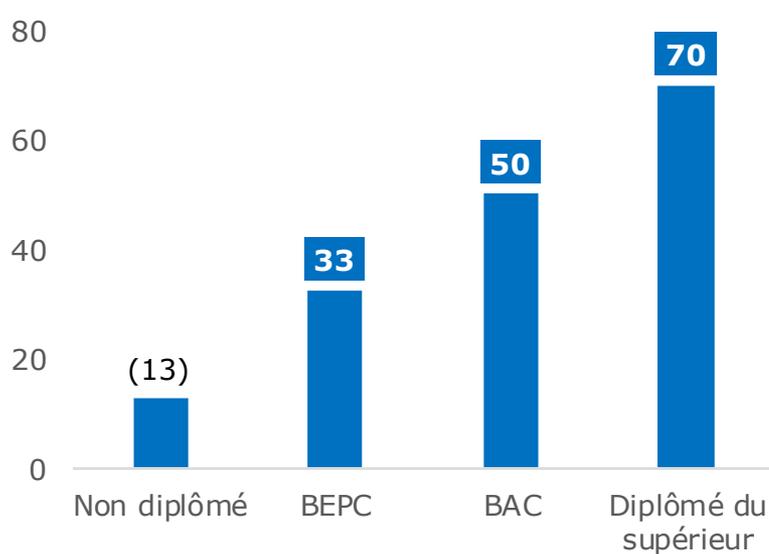
- ❑ **42% des personnes résidant dans les villes moyennes disent ne pas du tout profiter des opportunités offertes par le numérique, contre 22% des habitants de l'agglomération parisienne.**
- ❑ **29% des résidents des zones rurales ne se disent pas prêts à adopter de nouvelles technologies contre 13% des résidents de l'agglomération parisienne.**

Fractures numériques: des variables explicatives multiples

- ❑ Tous les individus ne tirent pas profit des possibilités offertes par les nouvelles technologies.

Les possibilités offertes par les outils numériques dans la vie professionnelle sont d'autant plus utilisées qu'on est diplômé et qu'on a un niveau de vie élevé

- Champ : actifs occupés de 18 ans et plus, en % disant tirer pleinement ou assez largement des possibilités offertes par les nouvelles technologies -

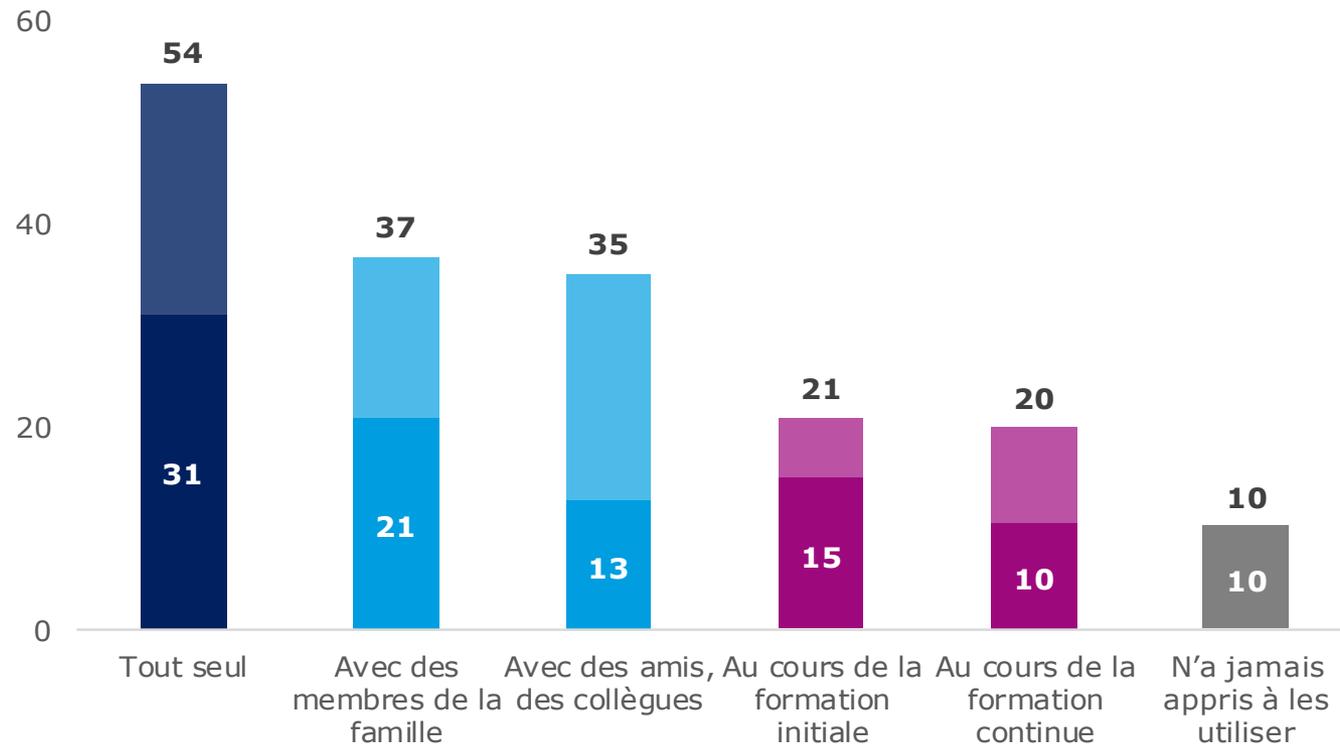


DEVENIR COMPETENT

Nécessité d'apprendre et de mettre à jour régulièrement des connaissances numériques

Le cadre dans lequel on a appris à utiliser les outils numériques

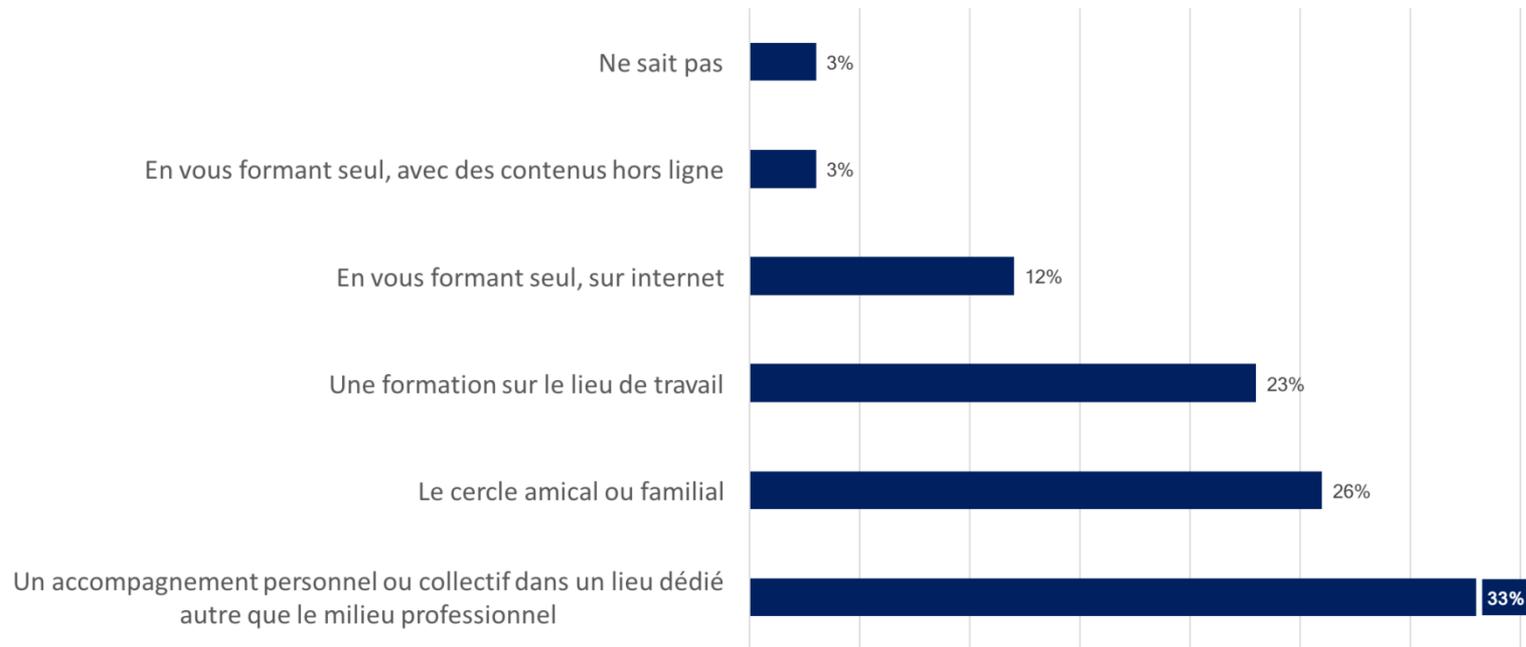
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

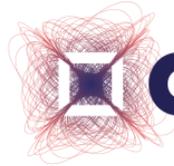


Diversité de possibilités de se former au numérique

Le dispositif le plus adapté pour permettre de mieux maîtriser les outils numériques ?

Champ : Ensemble des français âgés de 18 ans et plus





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 :

Gérard Lallement, Membre du Conseil général de l'économie

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

Agence du Numérique :

Orianne Ledroit, Directrice, Mission Société Numérique

Contact presse : pierre-louis.rolle@finances.gouv.fr ou 01 53 18 14 69