

Vendredi 27 novembre 2015 - 10h30

Baromètre du NUMÉRIQUE



Edition 2015

Luc Rousseau
Vice-président du
Conseil général de
l'économie (CGE)

Martine Lombard,
Membre du Collège
de l'Autorité de
régulation des
communications
électroniques et des
postes (ARCEP)



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


Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE


MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

ARCEP Autorité de régulation
des communications
électroniques et des postes

Méthodologie

- ❖ **Étude réalisée par le Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC) pour le Conseil général de l'économie (CGE) et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).**
 - *Sondage réalisé tous les ans depuis 2000 (sauf en 2002), conjointement avec l'ARCEP depuis 2003, quinzième édition en 2015.*
 - *Enquête réalisée en face-à-face en juin 2015 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.*
 - *Cette enquête décrit l'équipement et les usages des individus (et non celui des ménages).*

Sommaire

❖ Equipement et accès

- *Les équipements*
 - Les équipements et accès
 - L'équipement en micro-informatique se tasse
 - L'équipement en tablettes continue sa progression rapide
 - Plus d'un Français sur deux est équipé d'un smartphone
 - L'équipement en smartphone selon l'âge
 - L'équipement en terminaux
- *L'accès à la téléphonie*
 - Téléphonies fixe et mobile
 - Le double équipement téléphone fixe et mobile s'est imposé
 - La voix sur IP (VoIP) progresse
- *L'accès à internet*
 - L'accès à internet à domicile ne progresse plus que faiblement
 - La substitution de l'ADSL par le très haut débit est sensible depuis un an
 - Les raisons pour lesquelles les individus ne s'abonnent pas à la fibre optique
 - Accès à internet par le fixe et par le mobile

Sommaire

❖ Usages spécifiques sur les terminaux mobiles

- *L'internet mobile se diffuse largement*
- *La diffusion des smartphones contribue à la diffusion des usages*
- *Les usages de l'internet mobile selon l'âge*

❖ Usages depuis un accès à internet fixe ou mobile

- *Les internautes et leurs pratiques*
 - Une large majorité (84%) des Français est internaute
 - Une majorité des Français se connecte tous les jours sur Internet
 - Comparaison européenne (source eurobaromètre)
 - Le nombre d'individus ayant effectué des démarches administratives ou fiscales sur internet progresse
 - La part de la population utilisant les réseaux sociaux progresse régulièrement
 - S'informer sur l'actualité grâce aux réseaux sociaux devient naturel
 - La recherche d'emploi sur internet s'érode légèrement
 - Les trois-quarts des chômeurs utilisent internet pour leur recherche d'emploi
 - La recherche d'information sur la santé progresse
 - Ecouter de la musique en streaming ou en téléchargement concerne une majorité de Français dont une très large part de jeunes
 - Télévision sur internet, films, vidéos et séries : des niveaux de pratiques très proches
 - Les livres numériques décollent
 - La domotique séduit de plus en plus de Français...
- *Focus sur les achats/ventes par internet*
 - Le nombre d'acheteurs sur les sites marchands marque le pas
 - Les Français qui achètent sur internet font confiance aux sites marchands
 - La moitié des Français consultent sur internet des avis, des notes et des commentaires
 - 6 personnes sur 10 mobilisent internet comme source d'information en amont d'un achat
 - Cependant, une majorité de Français n'a pas confiance dans les notes, les évaluations et les commentaires en ligne
 - Une part stable de vendeurs en ligne
 - Les vendeurs et les acheteurs en ligne sont majoritaires dans la population
 - L'économie du partage concerne, en moyenne, une personne sur cinq

❖ L'âge, un critère déterminant dans l'équipement et les usages internet

❖ Equipements et accès

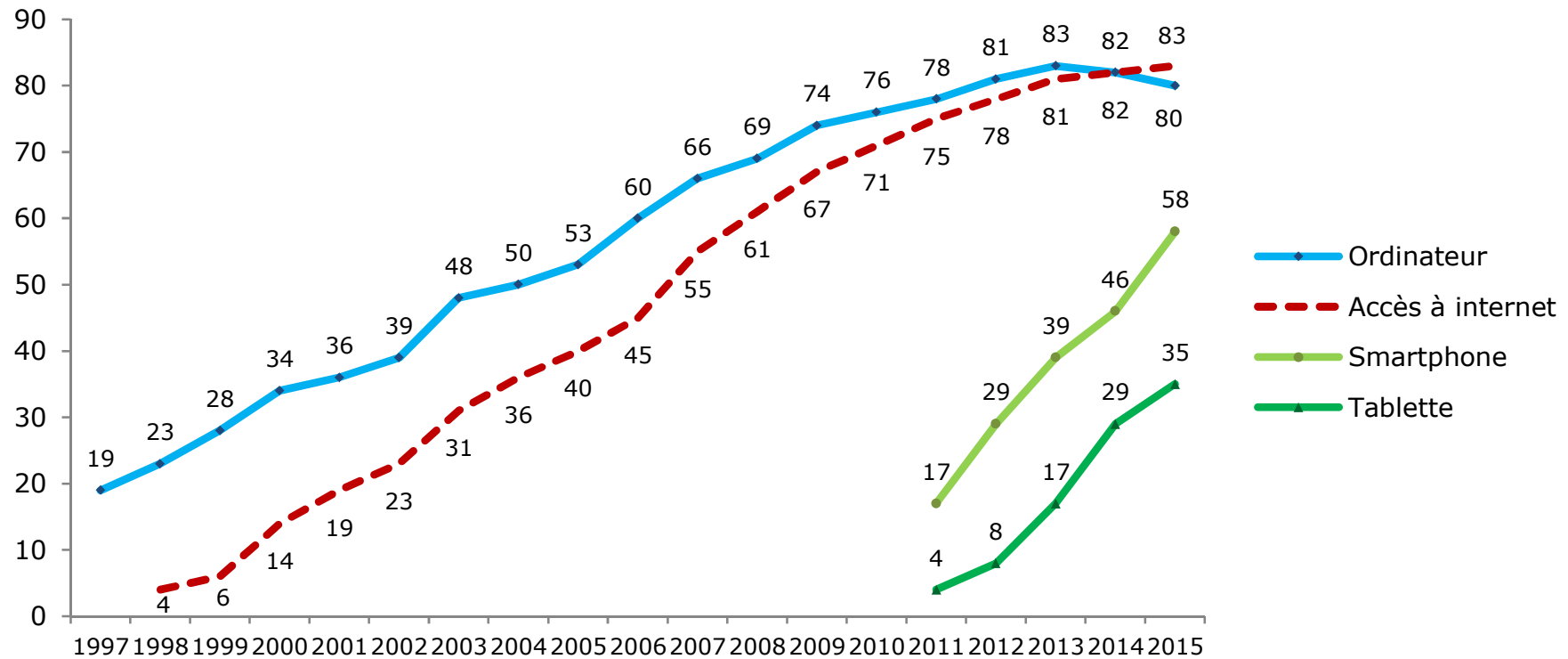
- ❖ Usages spécifiques sur les terminaux mobiles
- ❖ Usages depuis un accès à internet fixe ou mobile
- ❖ L'âge, un critère déterminant dans l'équipement et les usages internet

Les équipements et accès

- ❖ L'accès à internet fixe à domicile dépasse pour la première fois le taux d'équipement en ordinateur.
- ❖ Les nouveaux équipements s'envolent : +12 points en un an pour les smartphones, +6 points pour les tablettes.

Taux d'équipement et taux d'accès à internet

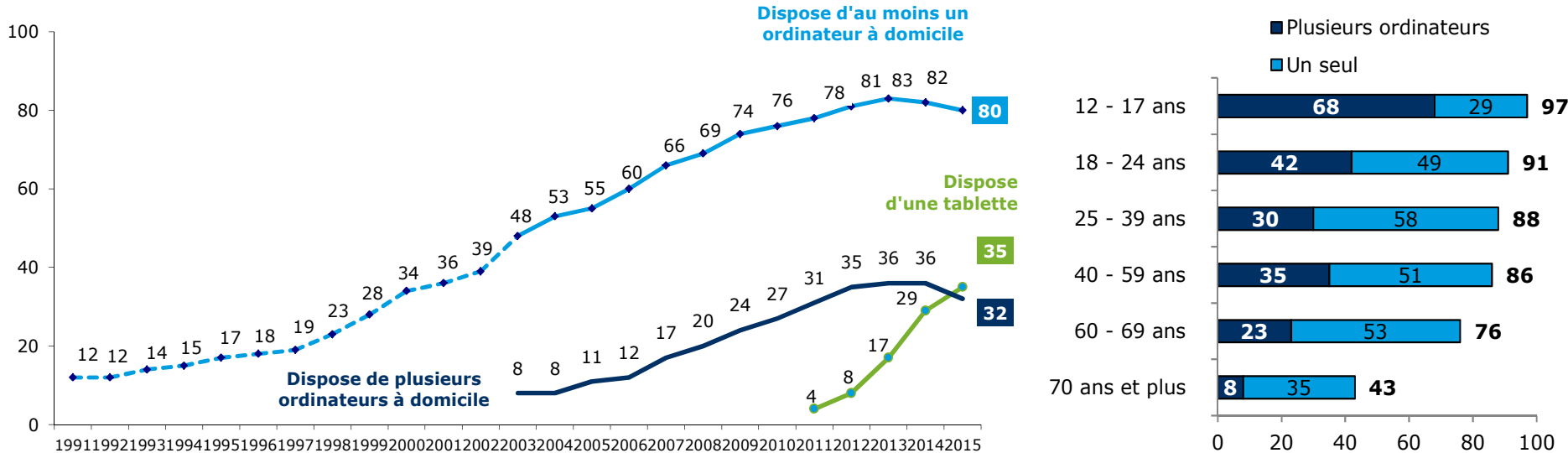
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



L'équipement en micro-informatique se tasse

- ❖ L'équipement en ordinateur à domicile a connu son apogée en 2013, depuis il recule.
- ❖ La part des individus disposant de plusieurs ordinateurs perd 4 points.

Taux d'équipement en micro-informatique
 Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

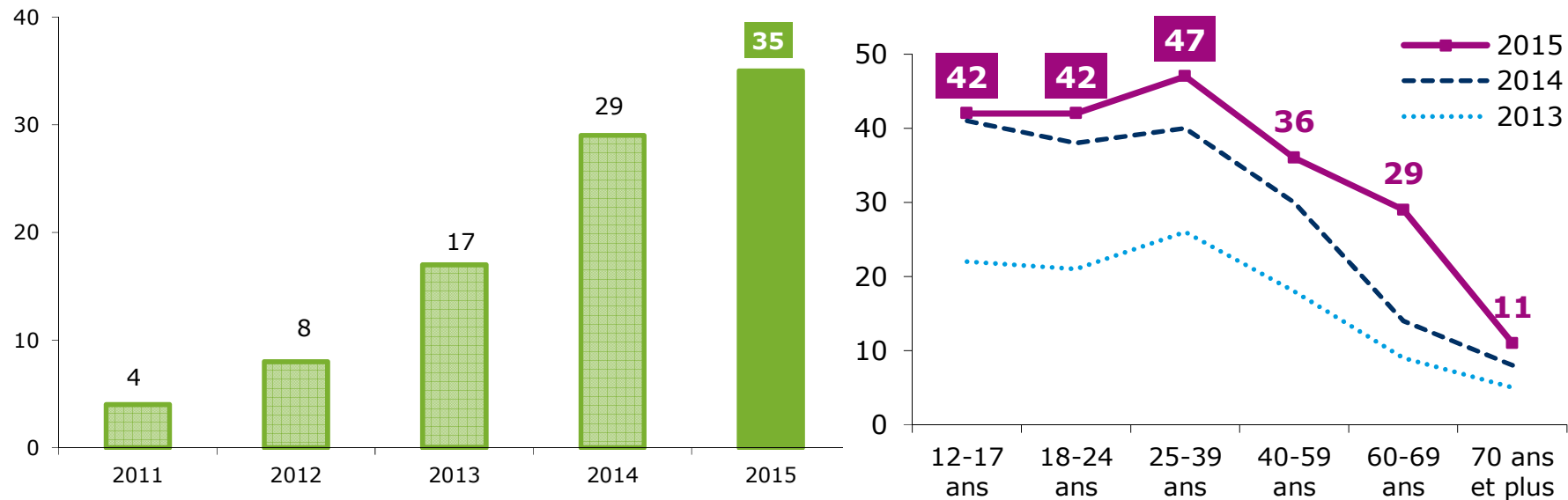


L'équipement en tablette continue sa progression rapide

- ❖ 35% de la population est équipée, soit +6 points en un an et +31 points en quatre ans.
- ❖ L'équipement dépend en premier lieu de l'âge (seulement 11% des personnes de 70 ans et plus équipées), puis du revenu et du niveau d'études.

Taux d'équipement en tablette tactile

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

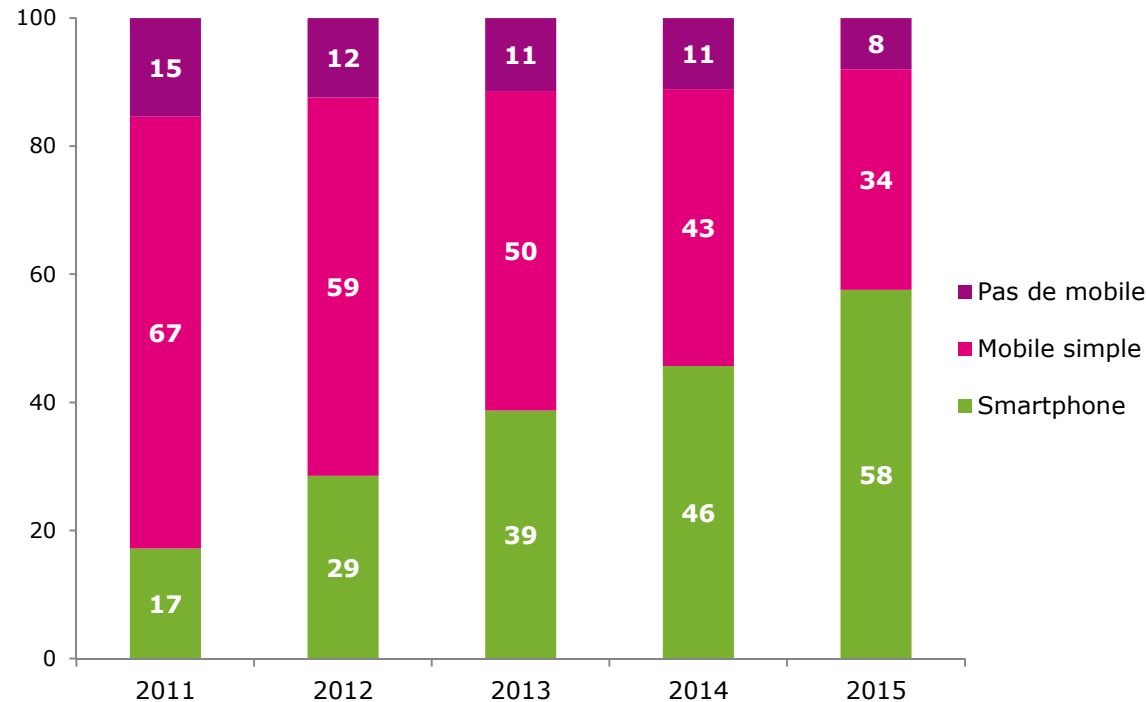


Plus d'un Français sur deux est équipé d'un *smartphone*

- ❖ Pour la première fois, le *smartphone* équipe la majorité de la population.
- ❖ La croissance est très rapide (supérieure à 40 points en 4 ans seulement).

Taux d'équipement en téléphone mobile et *smartphone*

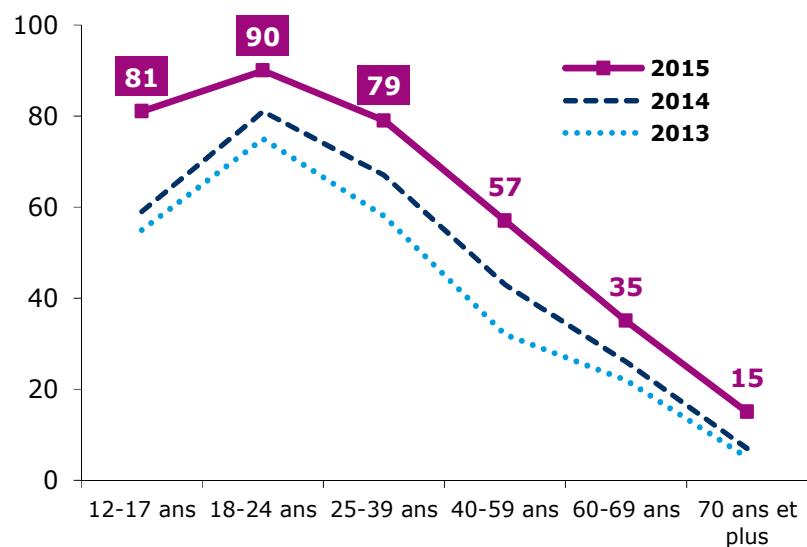
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



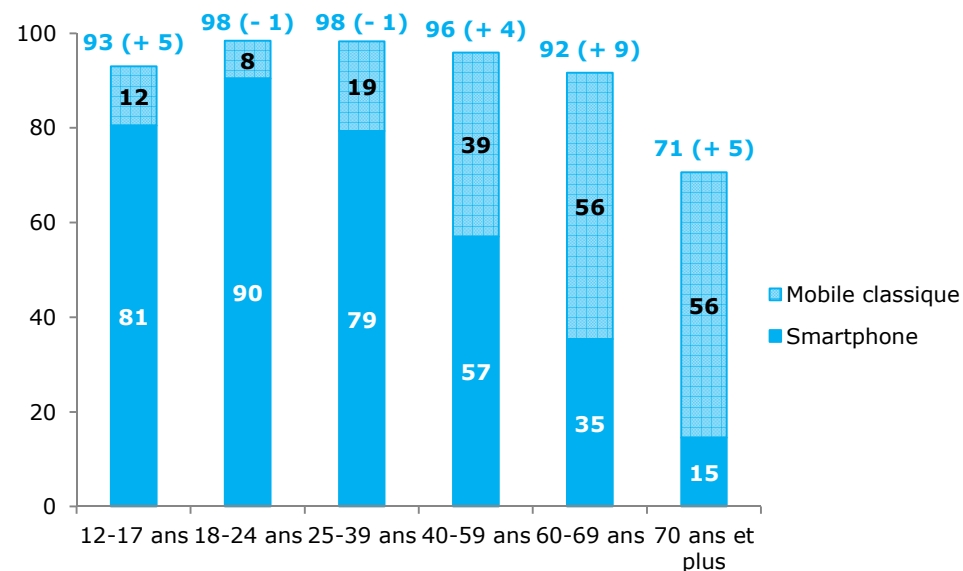
L'équipement en *smartphone* selon l'âge

- ❖ La progression des *smartphones* est la plus rapide chez les 12-17 ans : 81% en sont aujourd'hui dotés contre 59% l'année dernière (+22 points).
- ❖ Le taux d'équipement des moins de 40 ans dépasse les 80%.

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



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

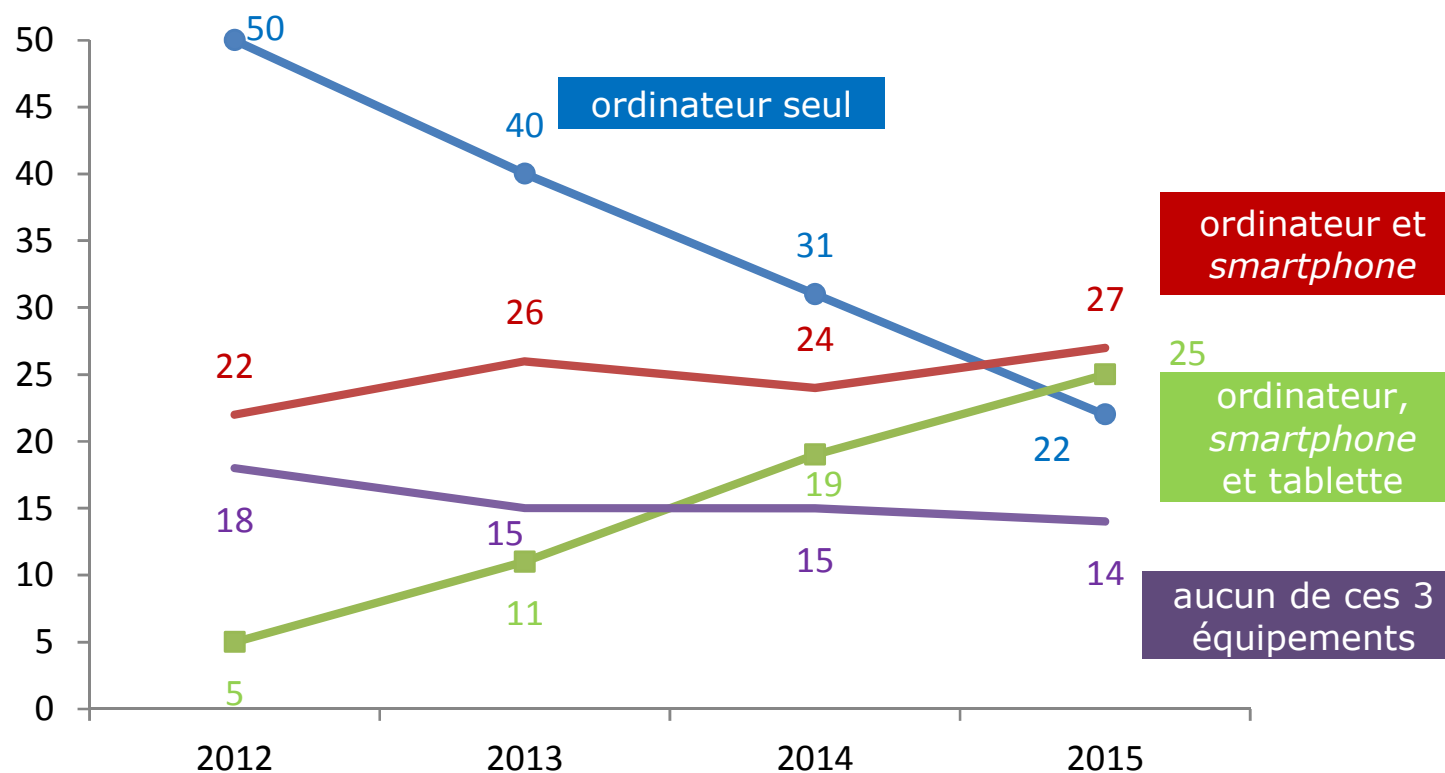


L'équipement en terminaux

- ❖ 86% des 12 ans et plus sont équipés soit d'un micro-ordinateur à domicile, soit d'une tablette, soit d'un smartphone. Ce taux atteint 99% pour les moins de 40 ans.

Répartition de la population en fonction de l'équipement

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

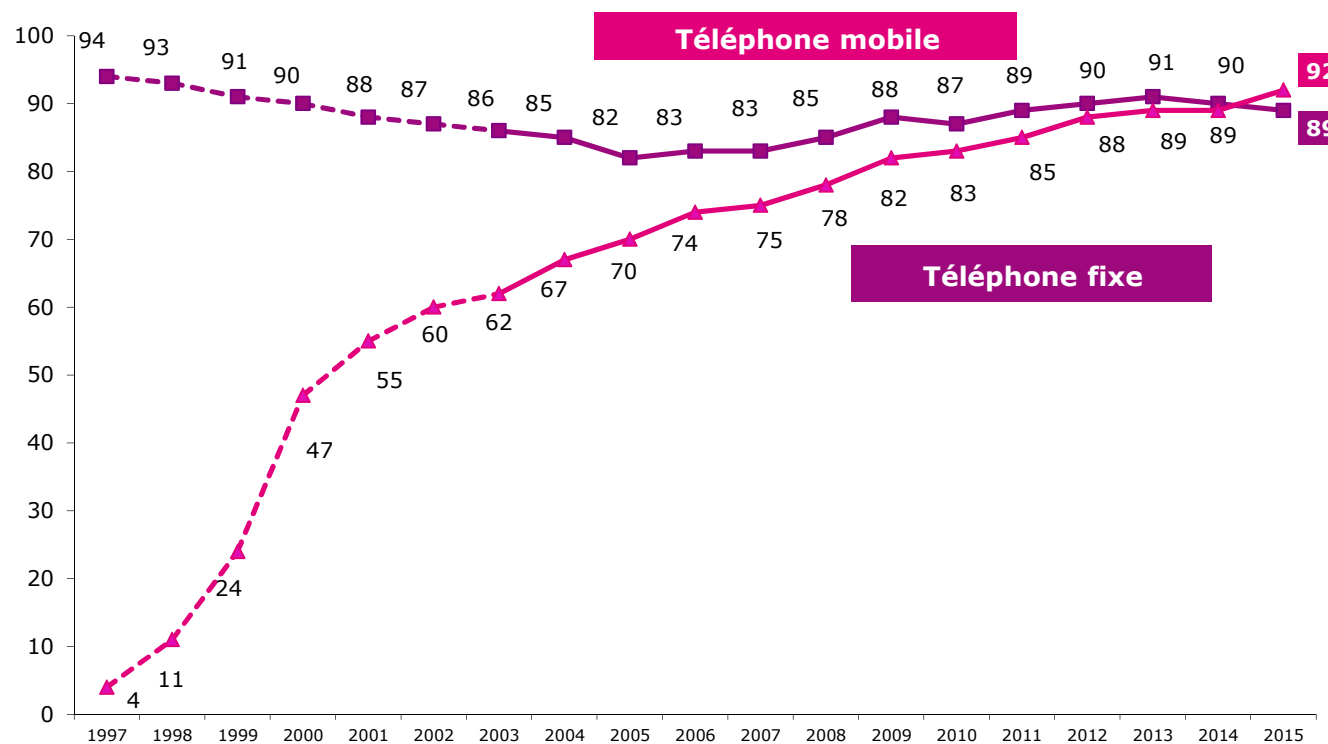


Téléphonies fixe et mobile

- ❖ L'équipement en téléphone mobile augmente de 3 points en un an et dépasse pour la première fois l'équipement en téléphone fixe.

Taux d'équipement en téléphone mobile, téléphone fixe

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

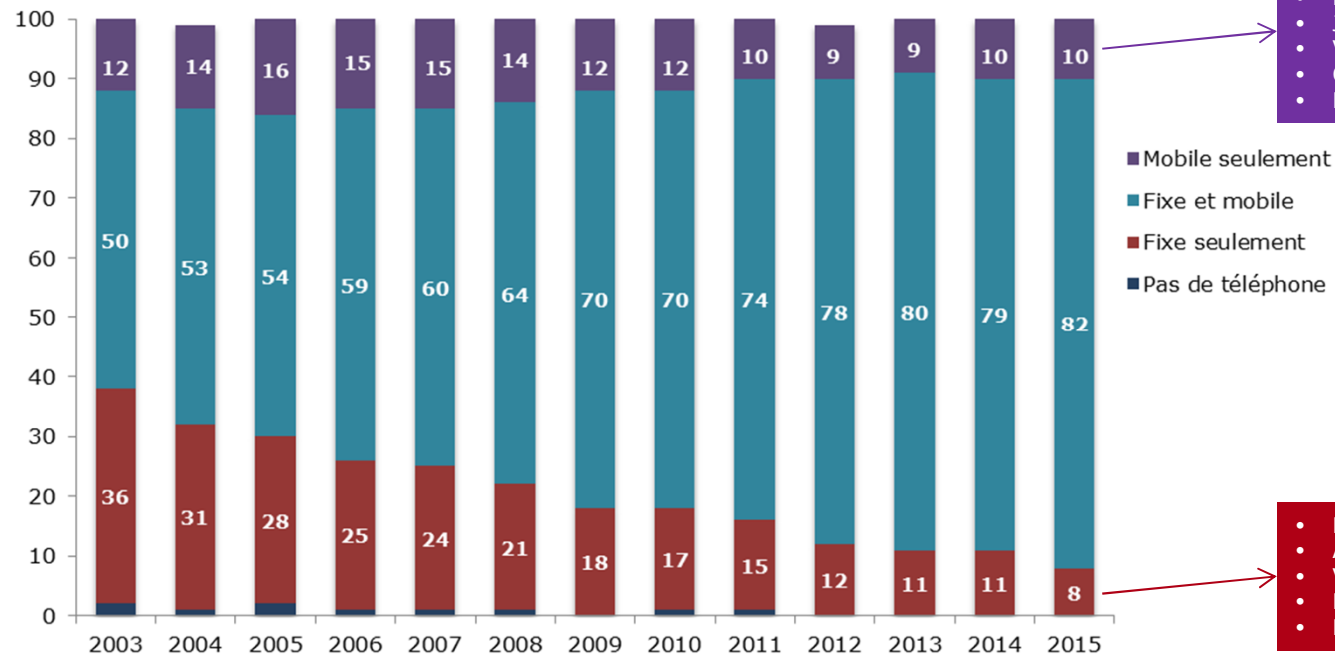


Le double équipement téléphone fixe et mobile s'est imposé

- ❖ 82% des 12 ans et plus disposent à la fois d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile (+3 points).
- ❖ Recul de la part des personnes équipées seulement d'un téléphone fixe.
- ❖ Stabilité de la proportion de personnes équipées seulement d'un téléphone mobile depuis 5 ans.

Taux d'équipement en téléphone mobile, téléphone fixe

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



Ces personnes sont plus souvent :

- Des hommes
- Jeunes
- Vivant seuls
- Ouvriers ou employés
- Faible niveau de revenu

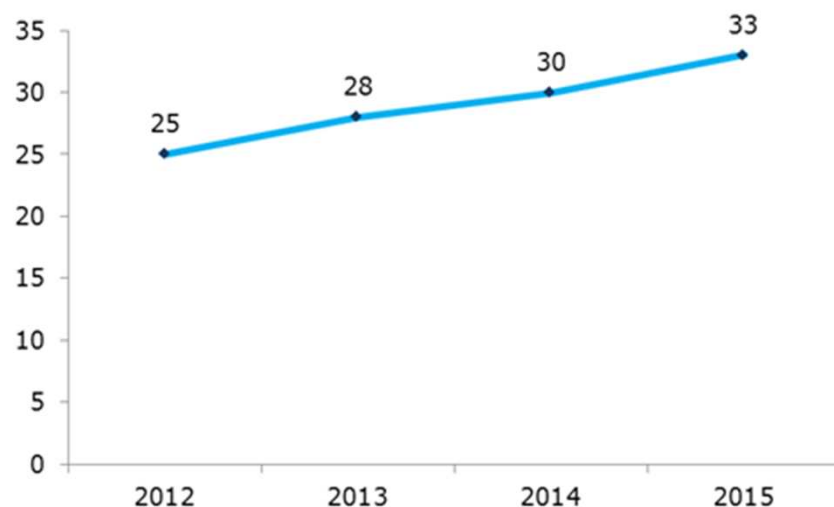
- Des femmes
- Agées
- Vivant seules
- Retraitées
- Faible niveau de revenu

La voix sur IP (VoIP) progresse

- ❖ La part des individus utilisant un logiciel de VoIP grâce à une connexion fixe (type Skype ou Hangouts) croit encore en 2015 (+3 points en un an) et atteint 33%.
- ❖ L'usage de la VoIP sur le téléphone mobile est moins répandu : il concerne 17% des personnes interrogées en 2015.

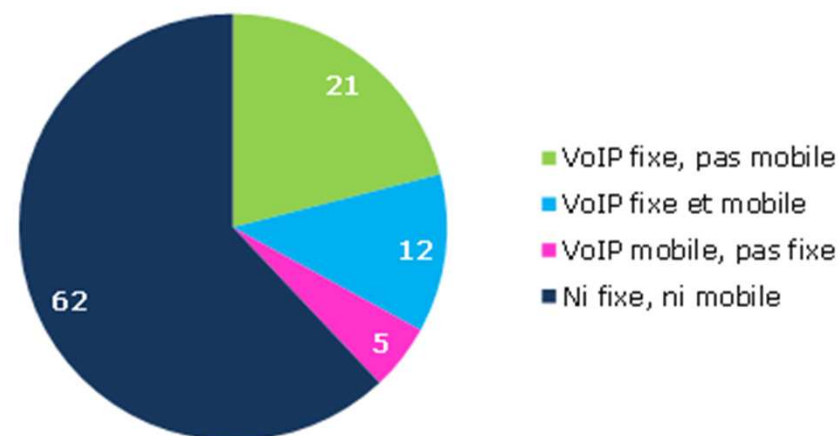
Proportion d'individus utilisant la VoIP fixe (type Skype sur ordinateur)

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



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

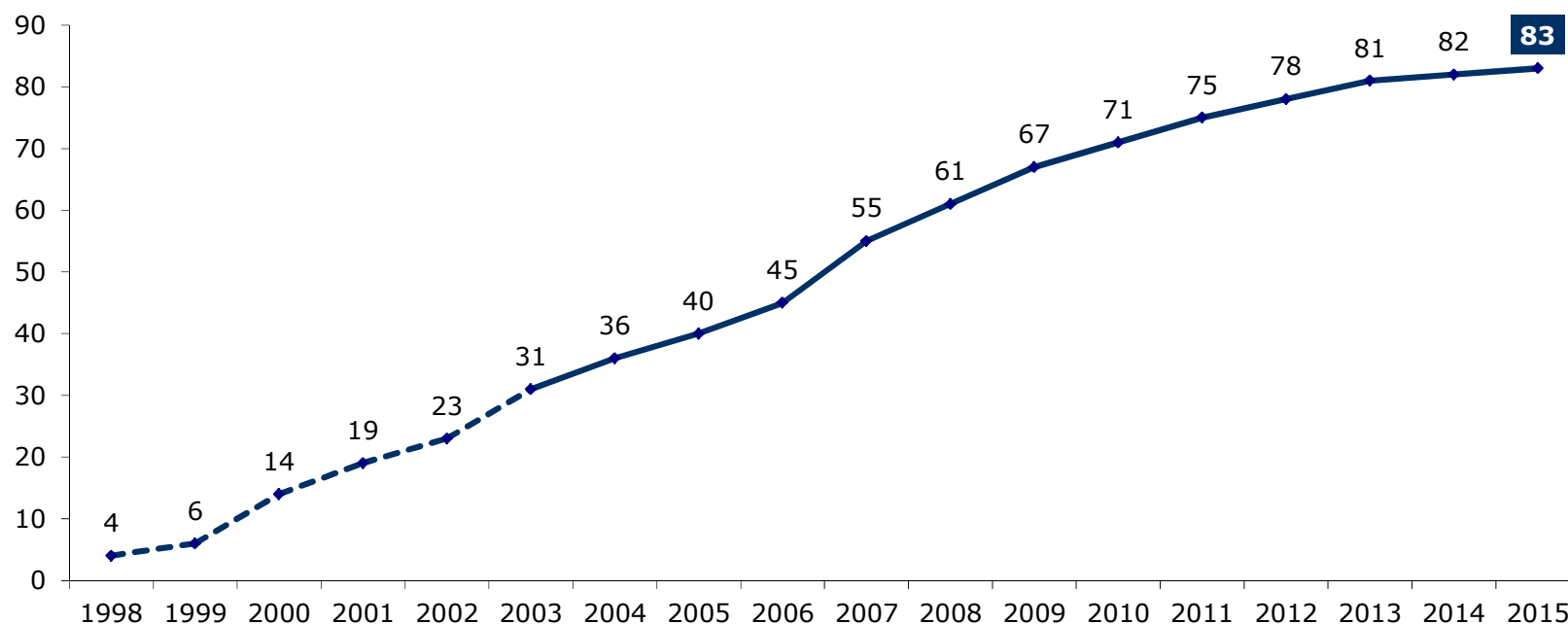
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



L'accès à internet fixe ne progresse plus que faiblement

- ❖ **83% des individus sont équipés d'un accès à internet au domicile en 2015.**
- ❖ **La croissance s'est atténuée depuis deux ans (+1 point par an).**

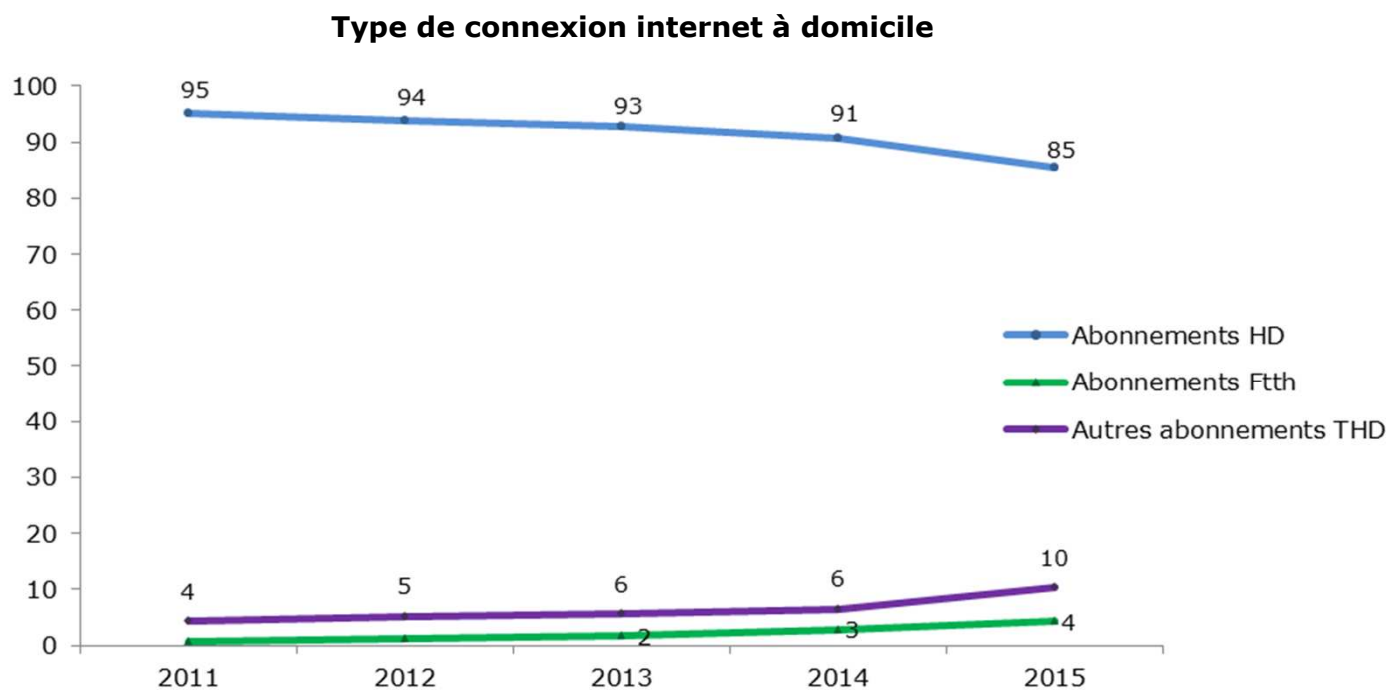
Equipement en connexion internet à domicile
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



La substitution de l'ADSL par le très haut débit est sensible depuis un an

16

- ❖ Les accès à internet par l'ADSL enregistrent un net recul en 2015 (-6 points).
- ❖ Les accès en fibre optique représentent 4% des abonnements (+1 point en 2015). Les abonnements au très haut débit autres que le Fttth enregistrent une croissance de 4 points en un an.



Source : Données observatoires des communications électroniques de l'ARCEP

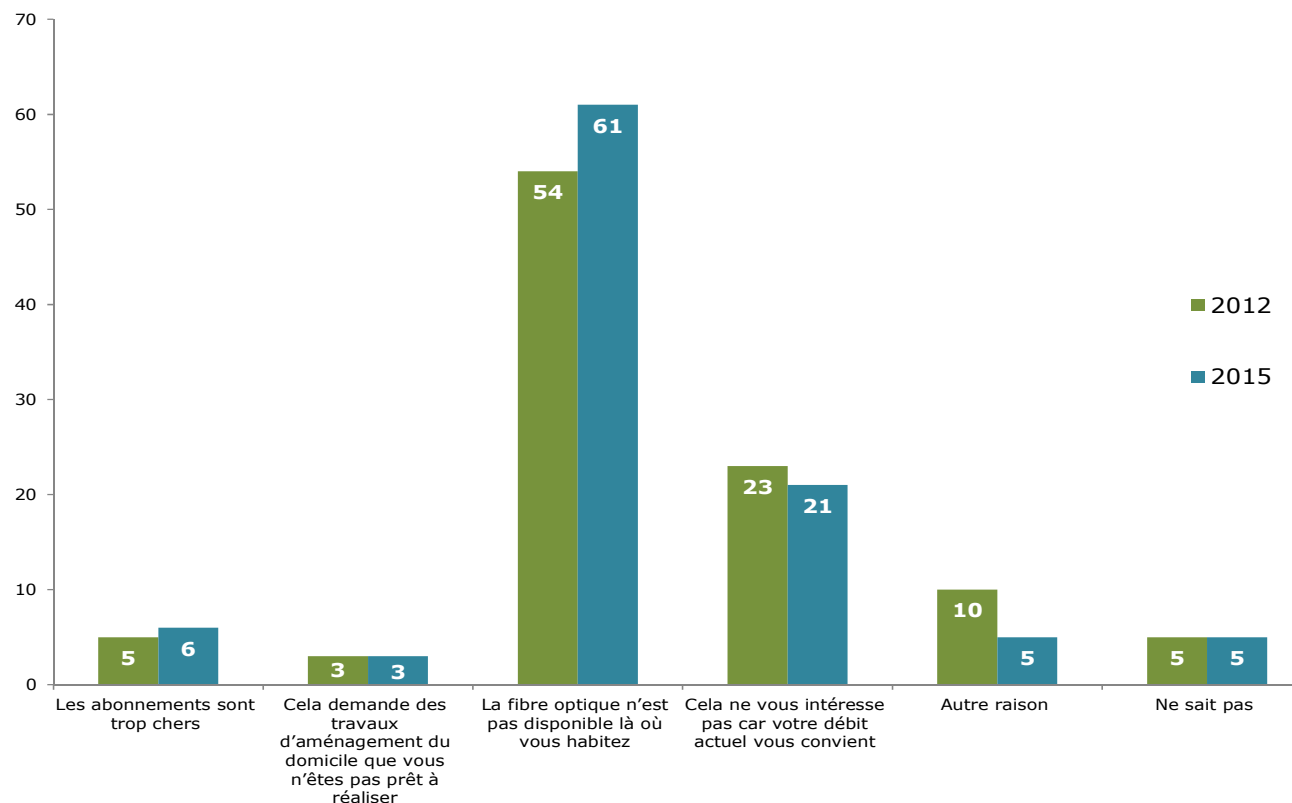
L'indisponibilité est la principale raison pour laquelle les individus ne s'abonnent pas à la fibre optique

17

- ❖ Le critère d'indisponibilité est le plus cité en 2015, et gagne 7 points par rapport à 2012. L'argument financier n'est que très peu cité (6% en 2015).
- ❖ 21% des individus sont satisfaits du débit de leur connexion.

Pour quelle raison principale n'êtes-vous pas abonné à une offre à très haut débit (par fibre optique) à votre domicile ?

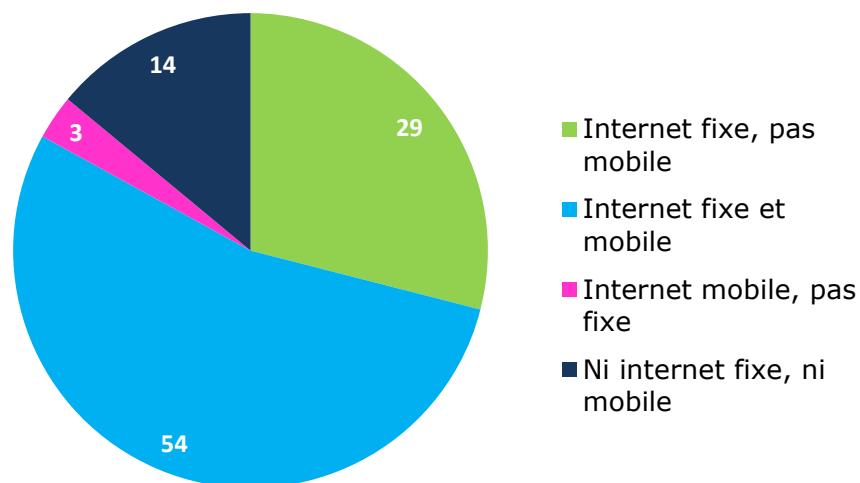
Champ : personnes de 12 ans et plus disposant d'un accès à internet à domicile hors fibre optique, en %



Accès à internet par le fixe et le mobile

- ❖ Plus de la moitié de la population utilise à la fois une connexion fixe et une connexion mobile pour accéder à internet (54%).
- ❖ Seuls 3% des 12 ans et plus a accès à internet uniquement par le mobile (pour un usage personnel).

**Typologie de la population en fonction du type d'accès à internet
(connexion internet à domicile/usage d'internet en mobilité)**
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



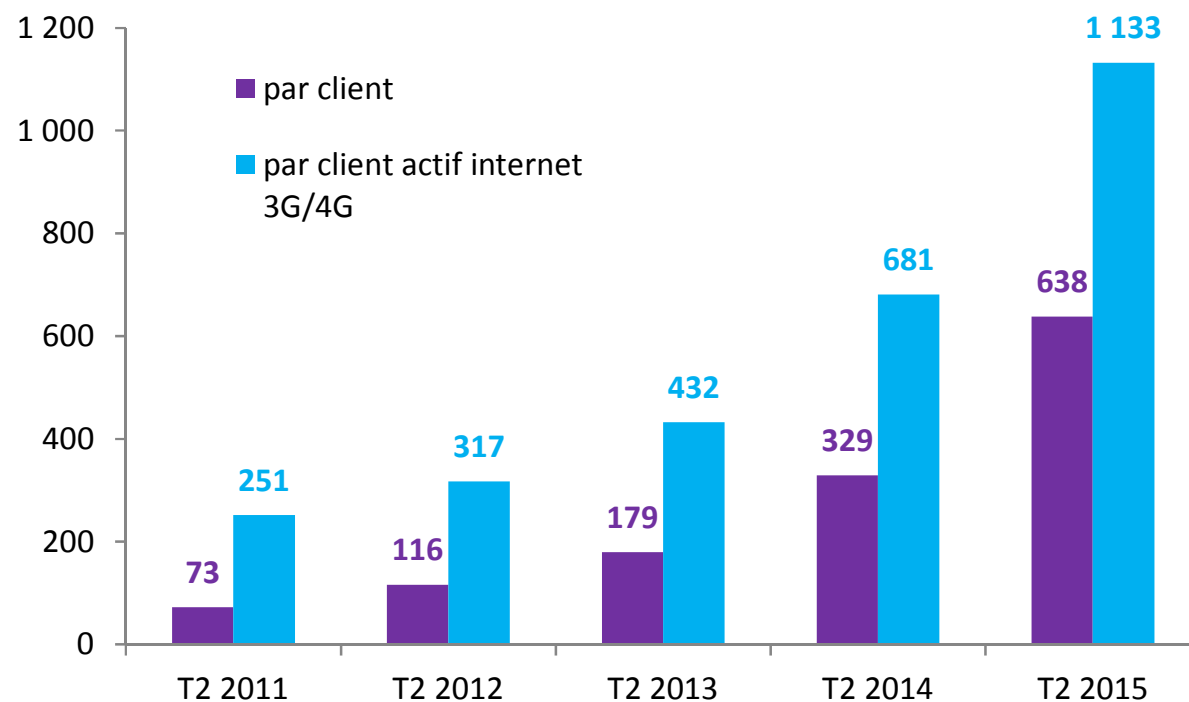
Sommaire

- ❖ Equipements et accès
- ❖ Usages spécifiques sur les terminaux mobiles
- ❖ Usages depuis un accès à internet fixe ou mobile
- ❖ L'âge, un critère déterminant dans l'équipement et les usages internet

L'internet mobile se diffuse largement

- ❖ La consommation en données ne cesse d'augmenter ces dernières années (elle double pratiquement en un an en 2015).

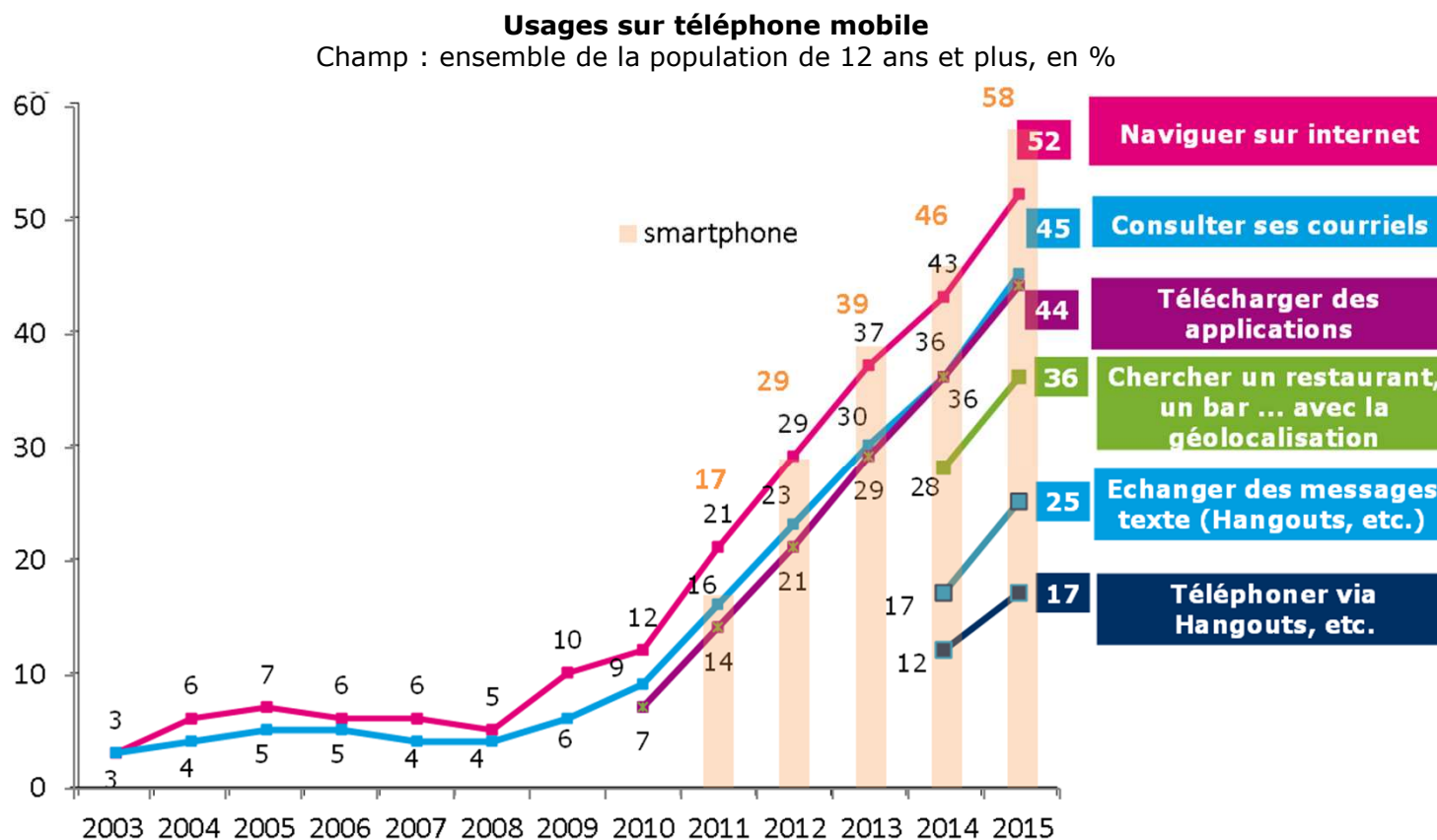
La consommation de données sur les réseaux mobiles (en Mo par mois)



Source : Données observatoires des communications électroniques de l'ARCEP

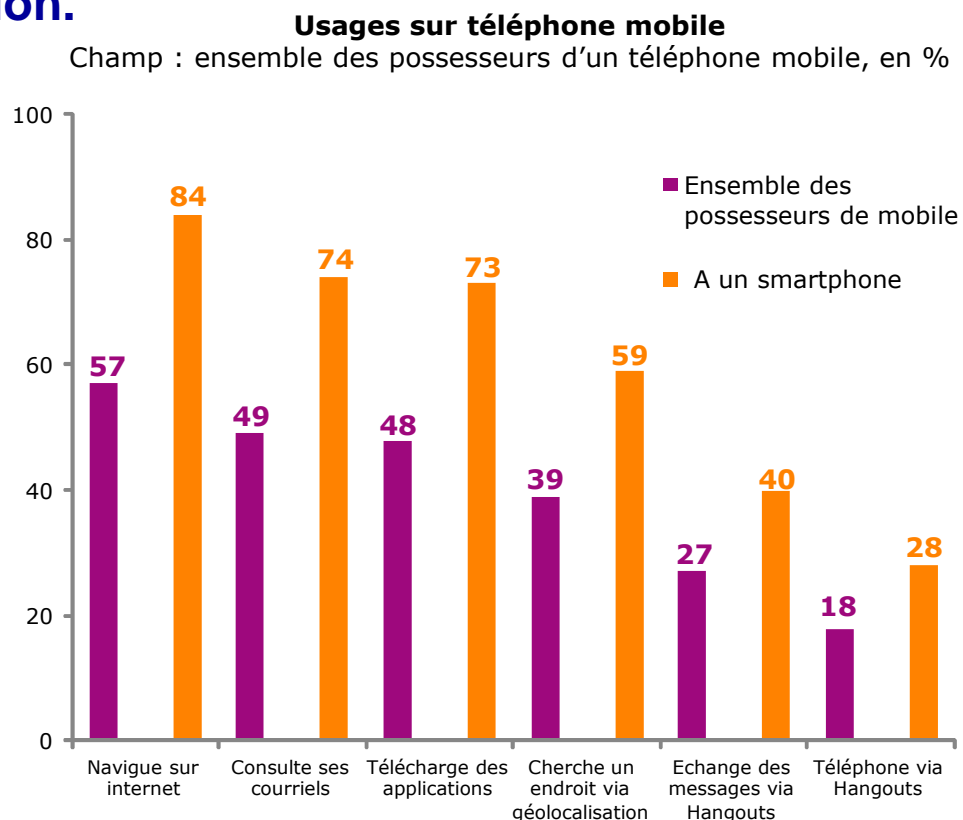
L'internet mobile se diffuse largement

- ❖ Tous les usages de l'internet mobile mesurés s'envolent : navigation sur internet (52%), consultation des courriels (45%) et téléchargement d'applications (44%) progressent de 8 à 9 points en un an.



La diffusion des *smartphones* contribue à la diffusion des usages

- ❖ Les taux d'adoption des usages sont élevés concernant les seuls possesseurs de smartphones.
- ❖ La progression de leurs usages est particulièrement sensible en 2015 : +16 points pour la messagerie instantanée et +13 points pour la géolocalisation.

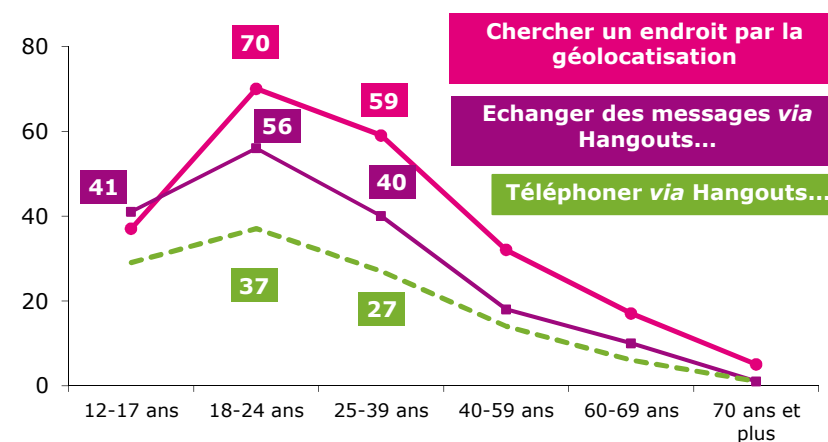
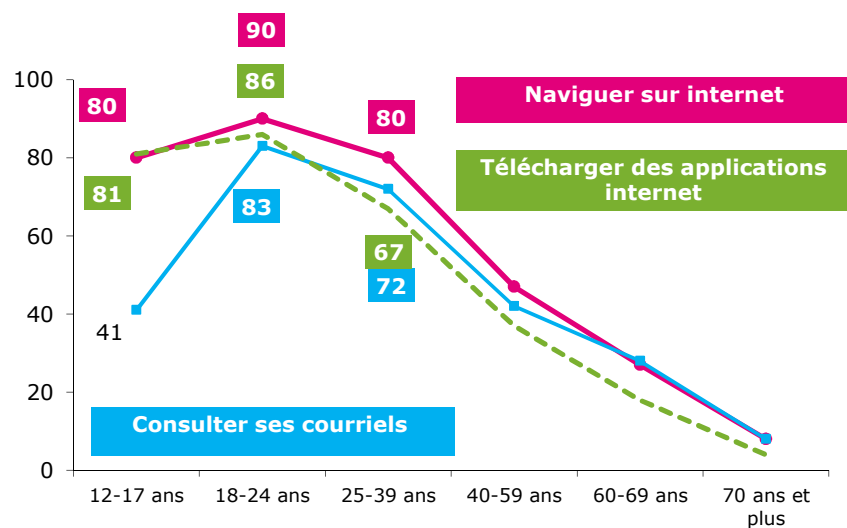


Les usages de l'internet mobile selon l'âge

- ❖ Les jeunes adultes sont en pointe dans les usages de l'internet mobile.
- ❖ Pour mémoire, 90% des 18-24 ans disposent d'un *smartphone*.

Les usages internet sur téléphone mobile

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



Sommaire

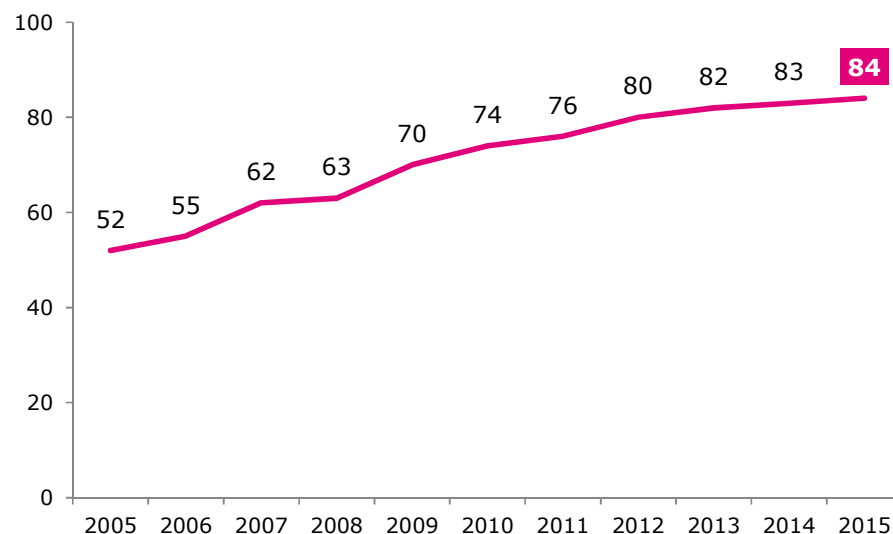
- ❖ Equipements et accès
- ❖ Usages spécifiques sur les terminaux mobiles
- ❖ Usages depuis un accès à internet fixe ou mobile
- ❖ L'âge, un critère déterminant dans l'équipement et les usages internet

Une large majorité (84%) des Français est internaute

- ❖ Les catégories les plus représentées parmi les non-internautes sont les plus âgés (59% des non-internautes) et les non-diplômés (52%).

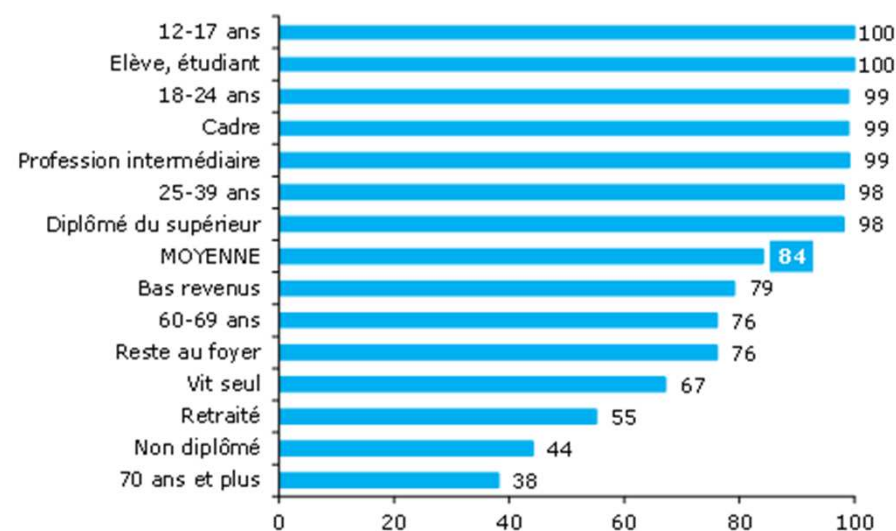
Proportion de personnes se connectant à internet

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



Les groupes les plus et les moins internautes

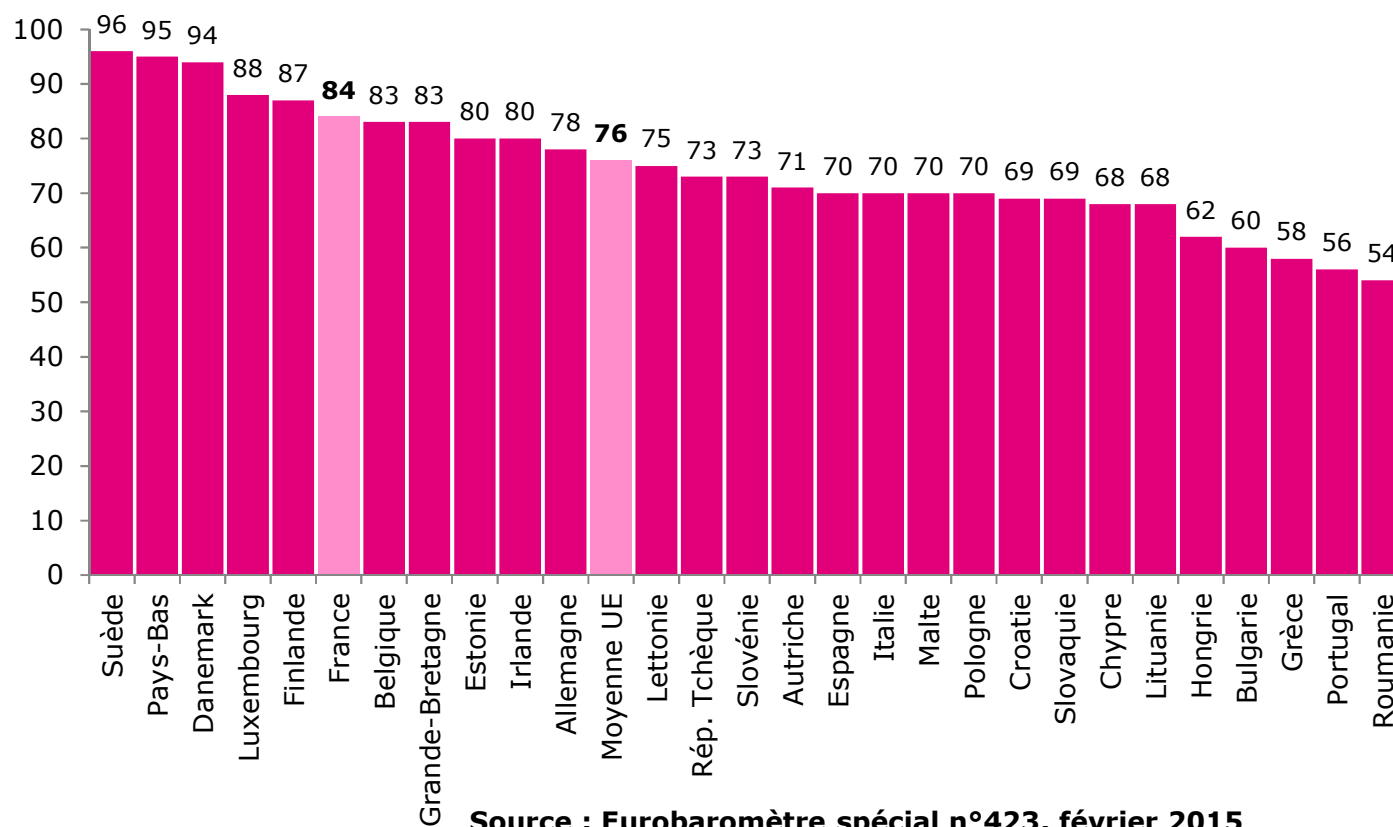
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Comparaison européenne (source Eurobaromètre)

- ❖ Au sein de l'Union européenne, les Français sont dans le peloton de tête du classement de la part d'internautes dans la population.

Proportion d'internautes dans la population de 15 ans et plus (en %)



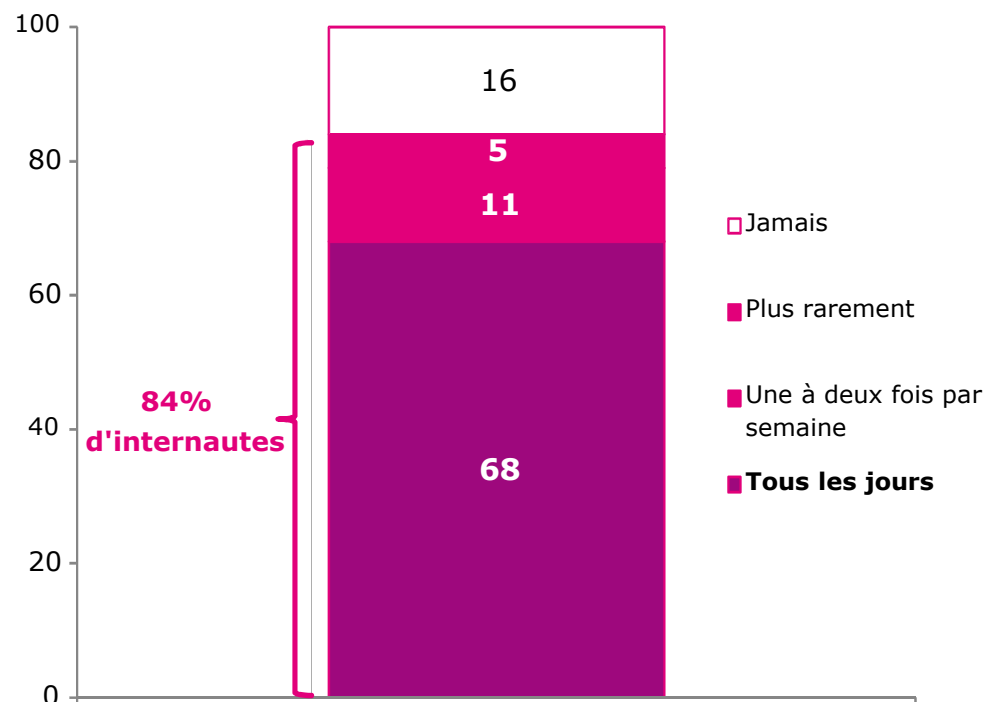
Source : Eurobaromètre spécial n°423, février 2015

Une majorité des Français se connecte tous les jours sur Internet

- ❖ 84% des Français sont internautes, dont quatre cinquièmes se connectent quotidiennement, soit 68% des Français.

Fréquence de la connexion à internet, quel que soit le lieu ou le mode de connexion

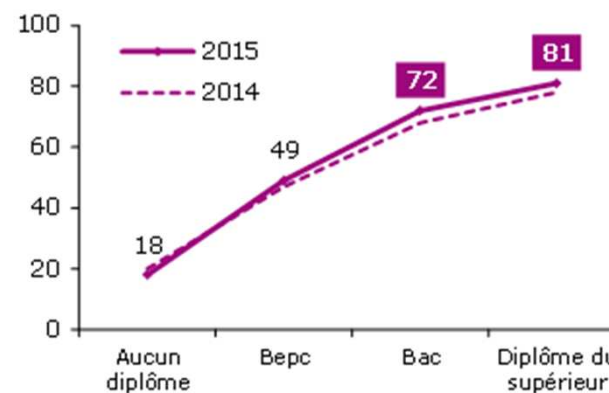
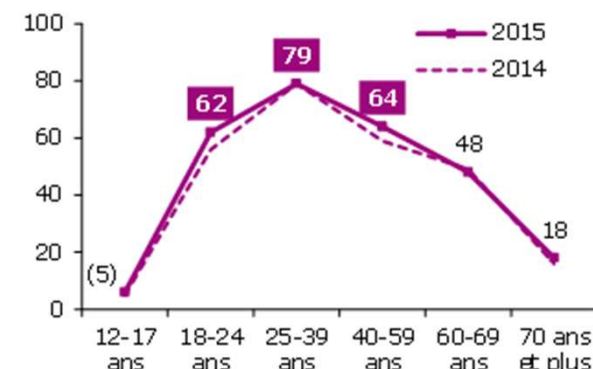
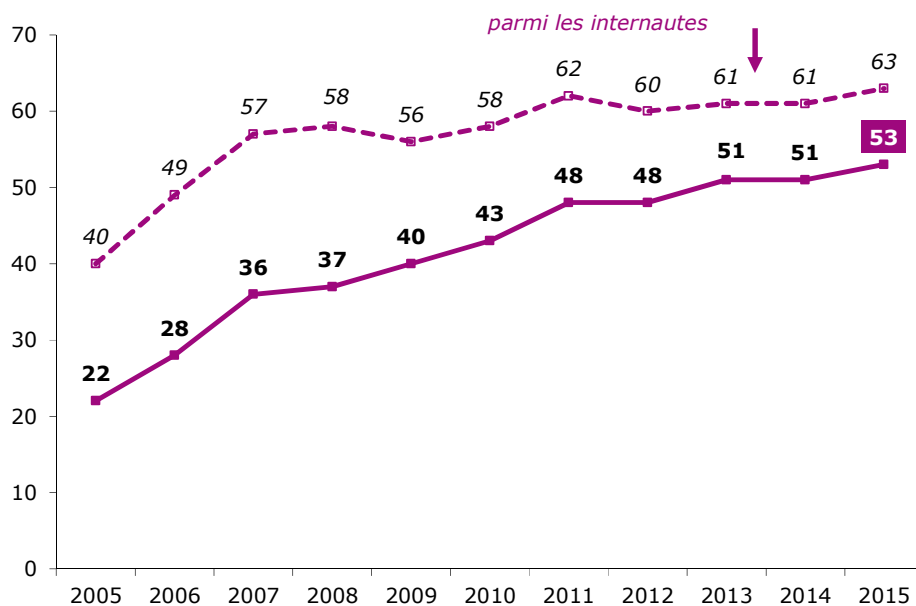
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Le nombre d'individus ayant effectué des démarches administratives ou fiscales sur internet progresse

- ❖ Seuls les plus de 70 ans et les personnes sans diplôme sont clairement en retrait (moins de 20% d'utilisateurs).

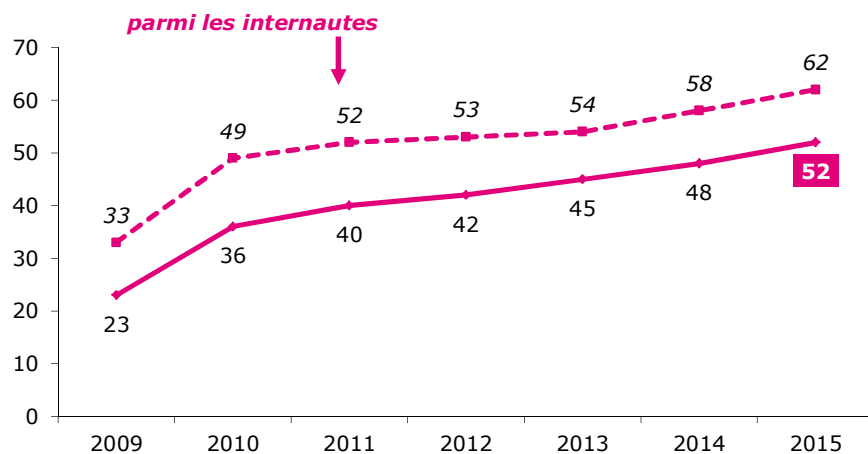
Proportion d'individus ayant effectué des démarches administratives et fiscales sur internet
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



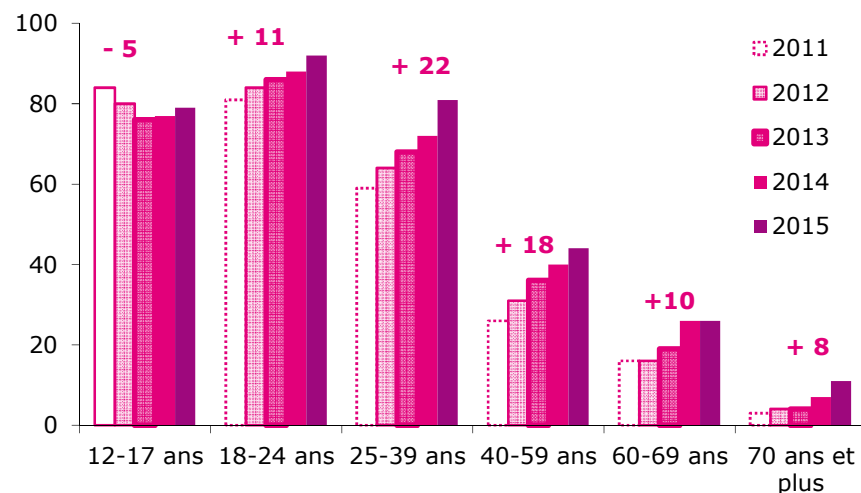
La part de la population utilisant les « réseaux sociaux » progresse régulièrement

- ❖ L'usage des « réseaux sociaux » a perdu 5 points en 4 ans chez les 12-17 ans.
- ❖ Il se développe en revanche pour les autres tranches d'âge : +22 points pour les 25-39 ans et +18 points pour les 40-59 ans entre 2011 et 2015.

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



Usages des « réseaux sociaux » en fonction de l'âge
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

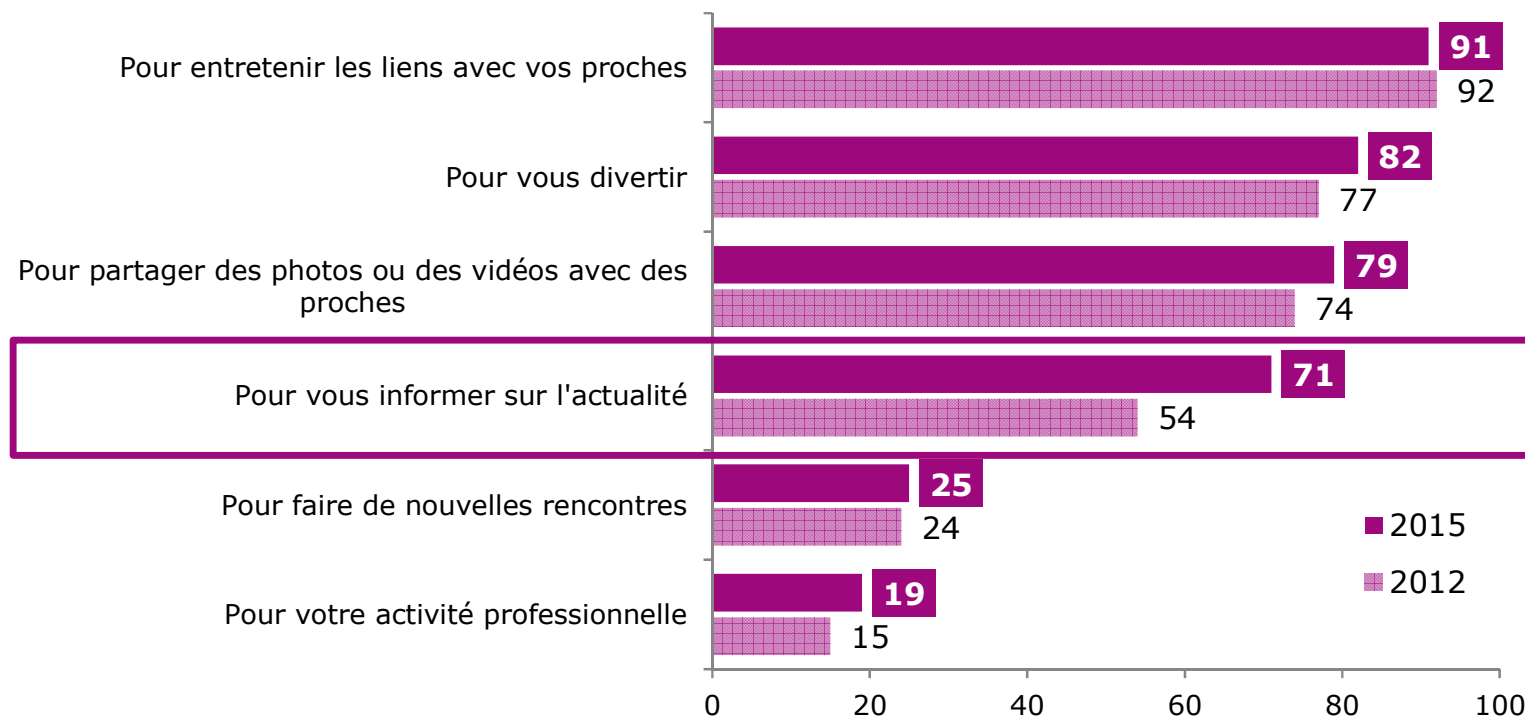


S'informer sur l'actualité grâce aux « réseaux sociaux » devient naturel

❖ Cette pratique a bondi de 17 points en trois ans.

Proportion d'individus qui utilisent les « réseaux sociaux » sur internet pour les activités suivantes

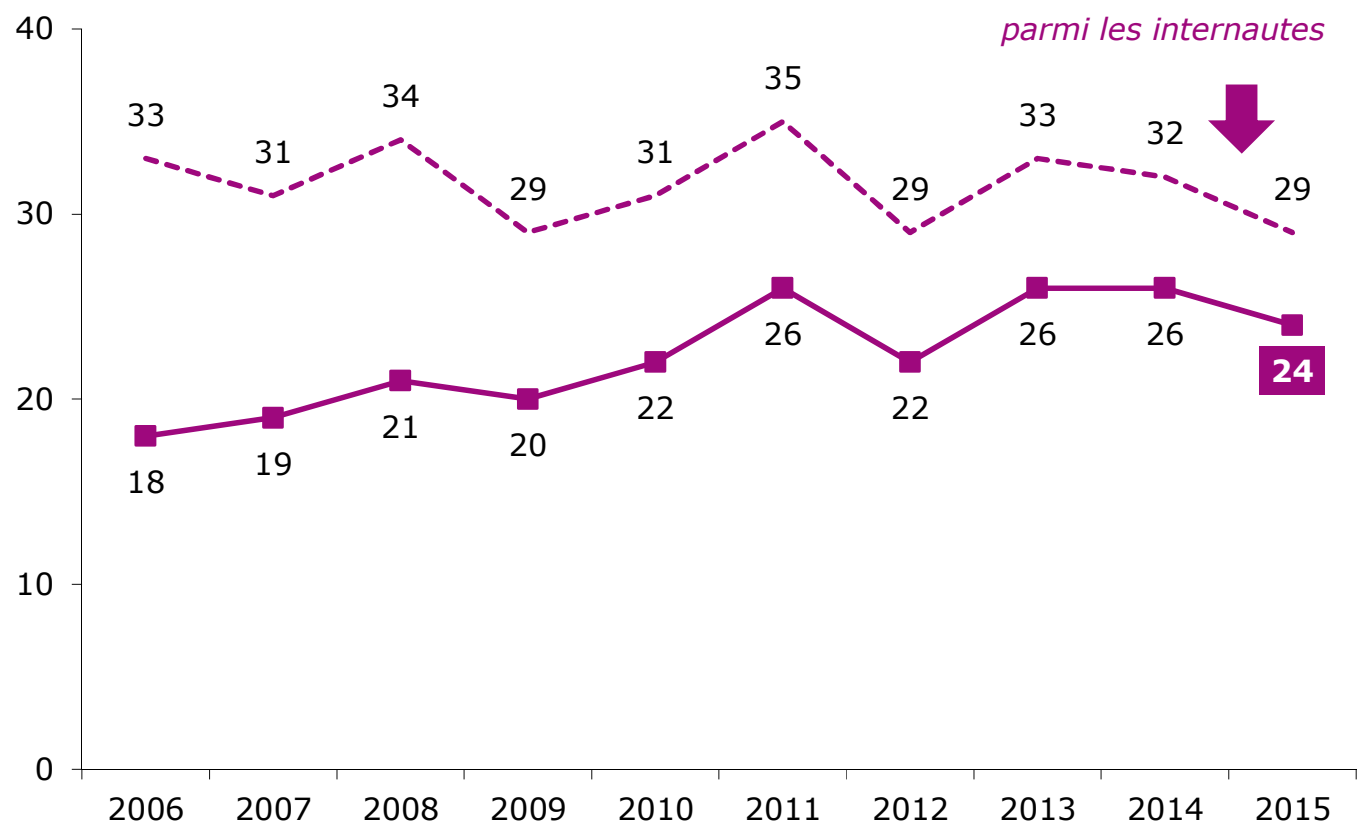
Champ : individus participant à des réseaux sociaux, en %



La recherche d'emploi sur internet s'érode légèrement

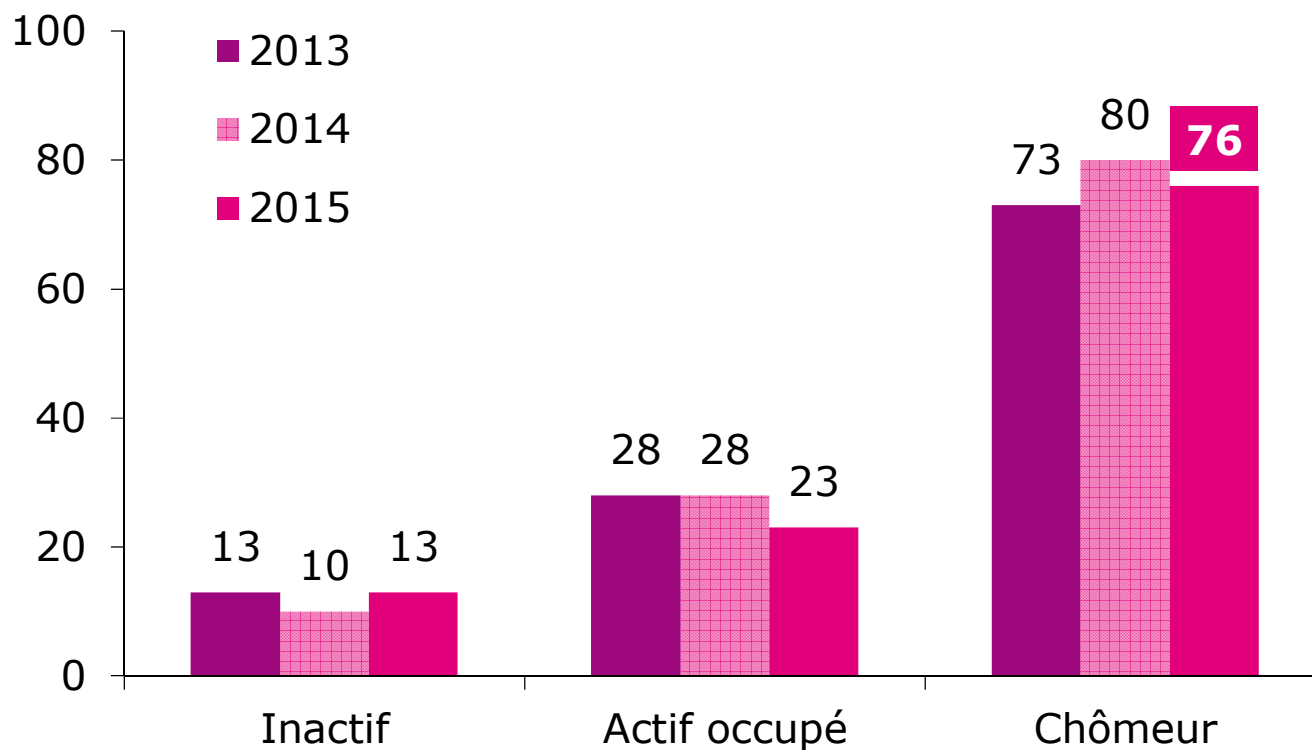
Proportion d'individus qui cherchent des offres d'emploi sur internet

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



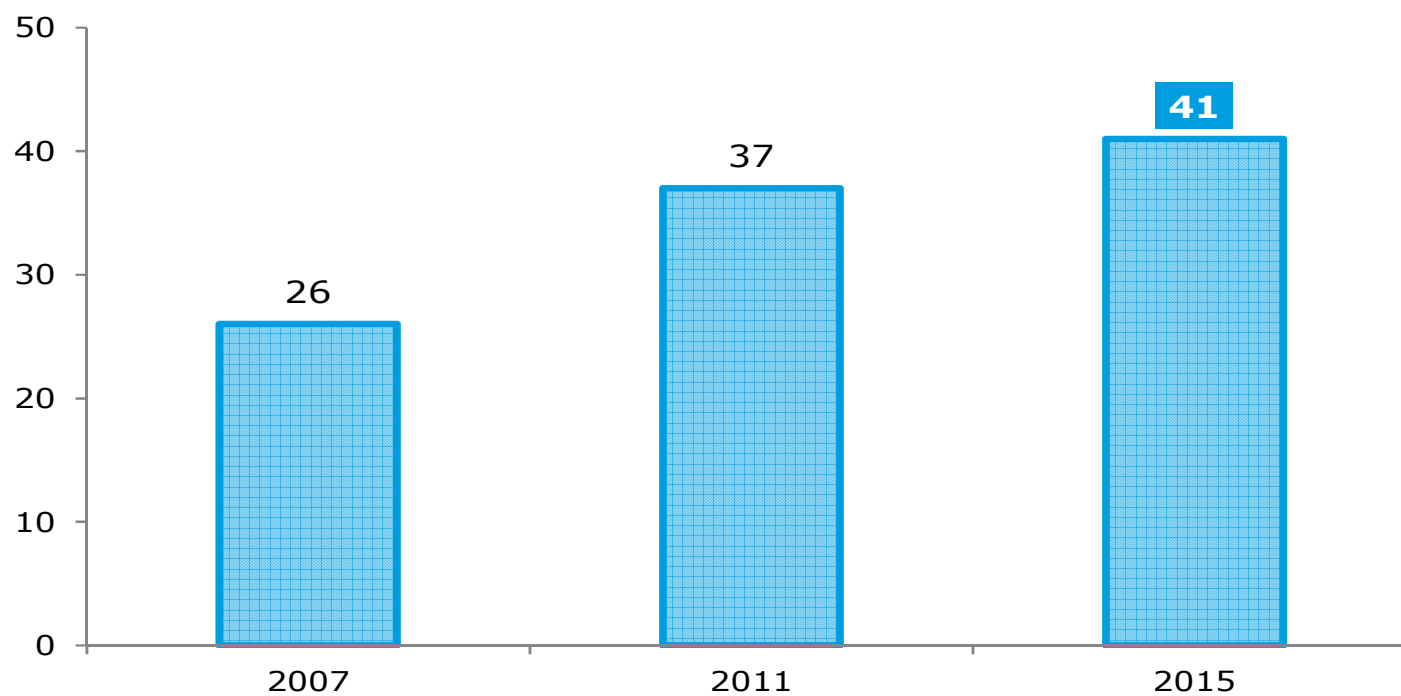
Les trois-quarts des chômeurs utilisent internet pour leur recherche d'emploi

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



La recherche d'information sur la santé progresse

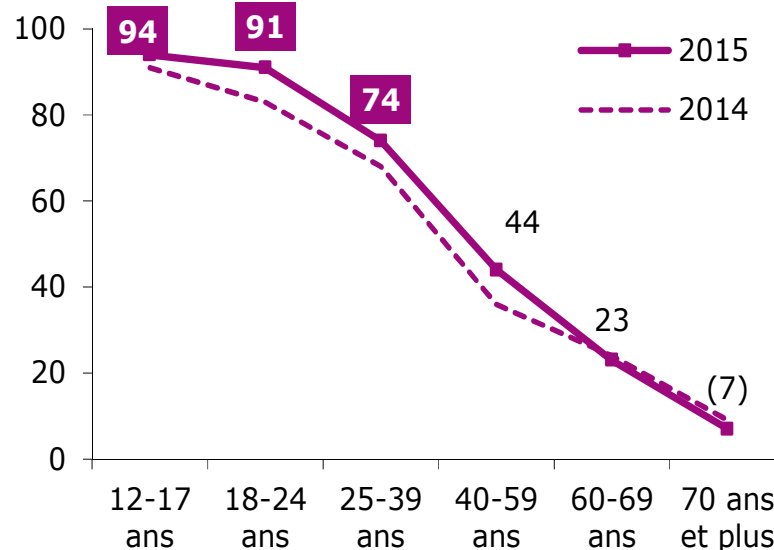
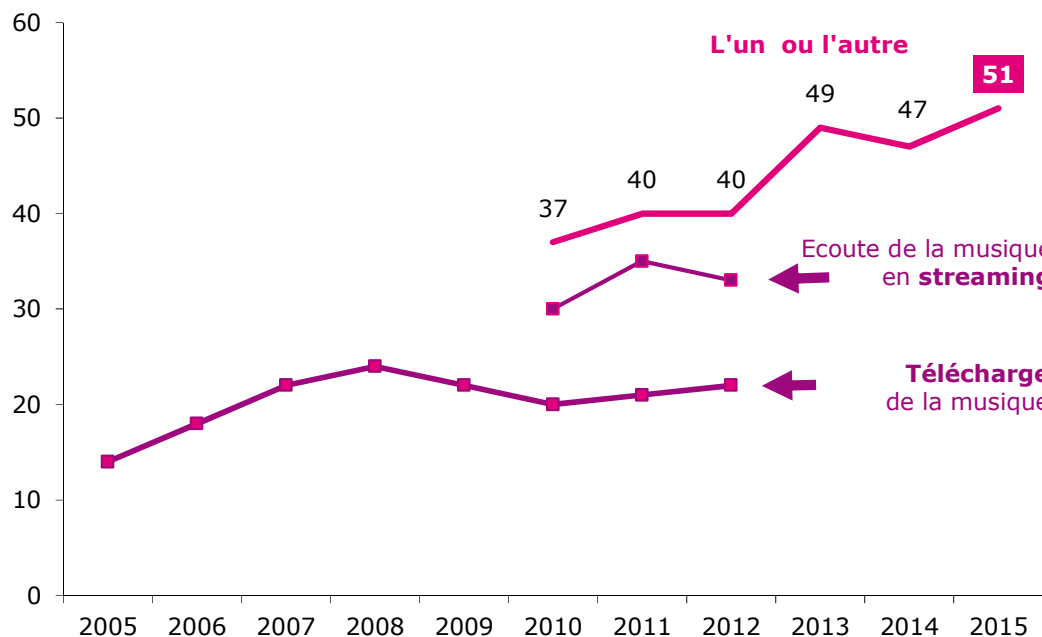
Proportion d'individus ayant cherché des informations sur la santé, pour lui-même ou des proches, sur internet
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Ecouter de la musique en streaming ou en téléchargement concerne une majorité de Français dont une très large part de jeunes

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

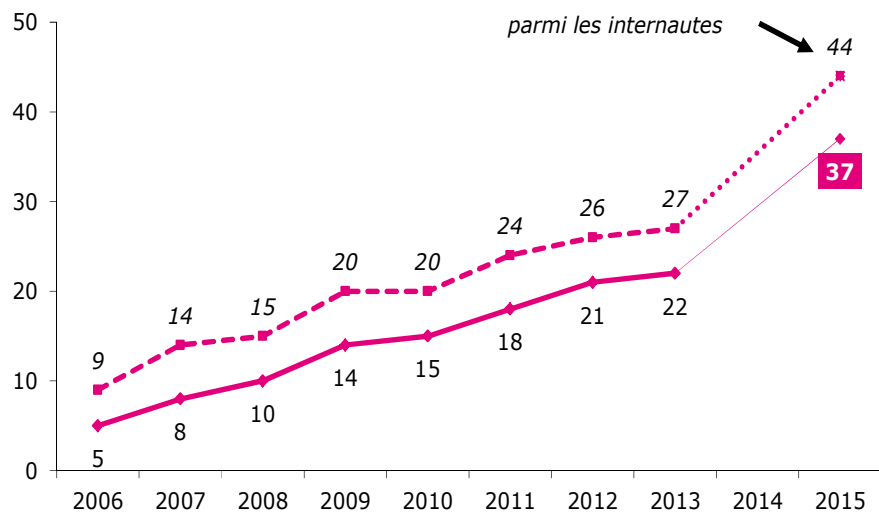
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



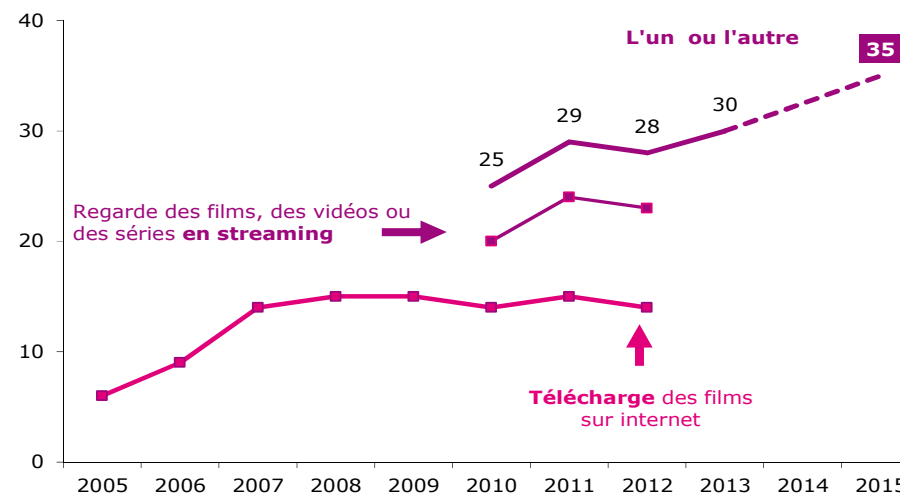
Télévision sur internet, films, vidéos et séries : des niveaux de pratiques très proches

❖ La télévision sur internet et les autres modes de consommation de vidéo progressent fortement.

Proportion d'individus ayant regardé la télévision sur internet, en direct ou en rattrapage
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Proportion d'individus ayant regardé ou téléchargé des films, des vidéos, des séries
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %

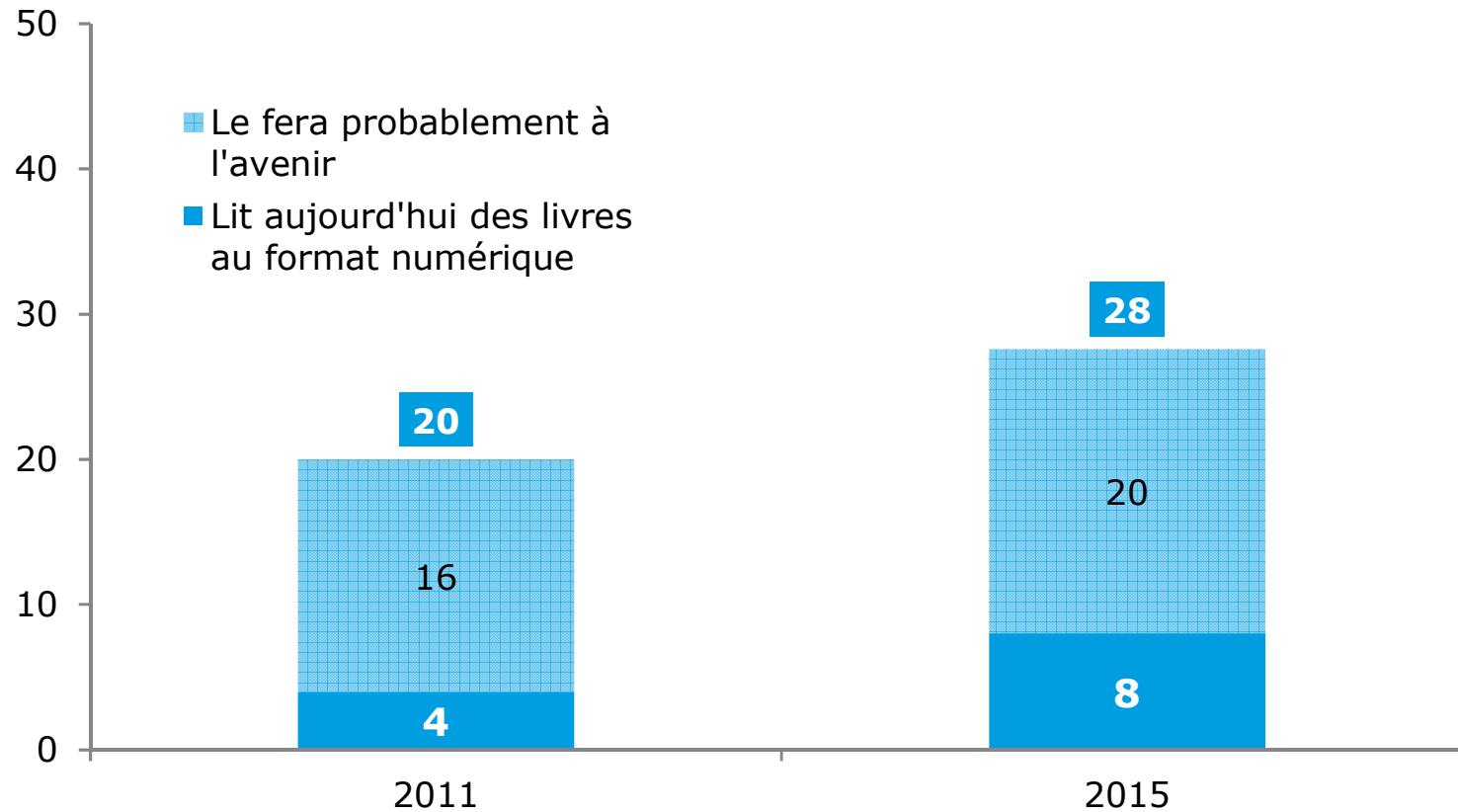


Les livres numériques décollent

- ❖ En 4 ans, la proportion de lecteurs de livres numériques a doublé (8%).

Proportion d'individus qui pensent lire des livres numériques à l'avenir

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

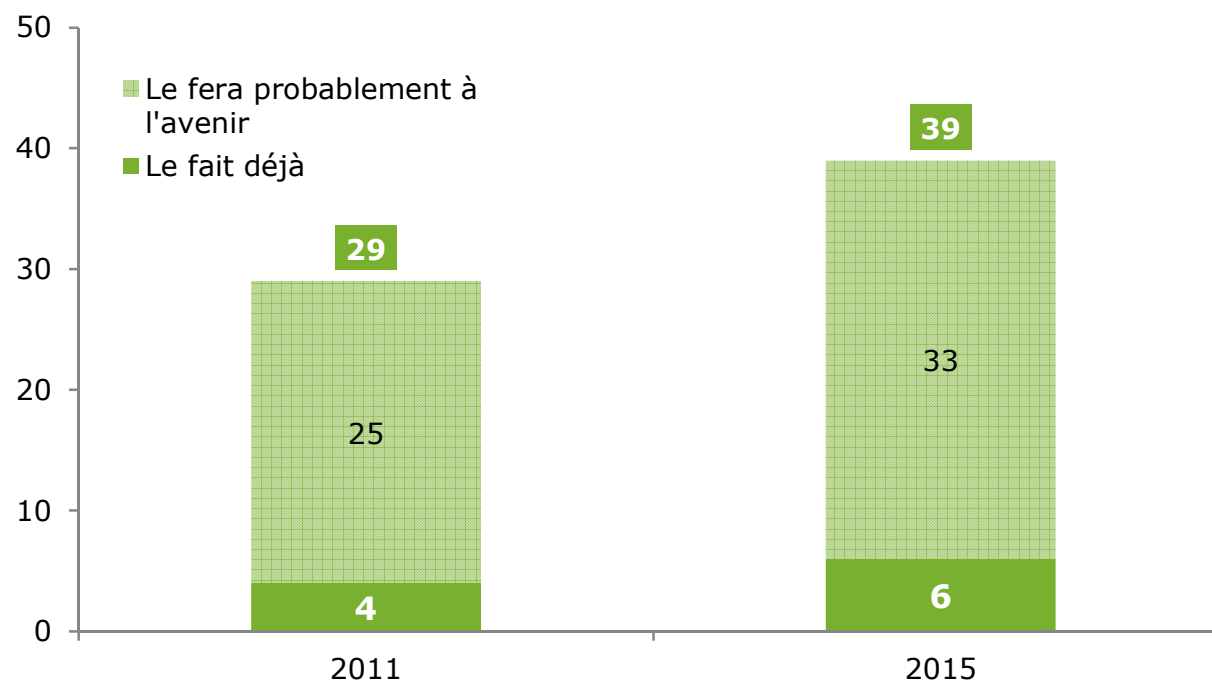


La domotique séduit de plus en plus de Français

❖ La domotique progresse dans les usages et l'appétence des Français.

Proportion d'individus qui pensent utiliser à l'avenir des services de domotique (commande à distance d'appareils électroniques)

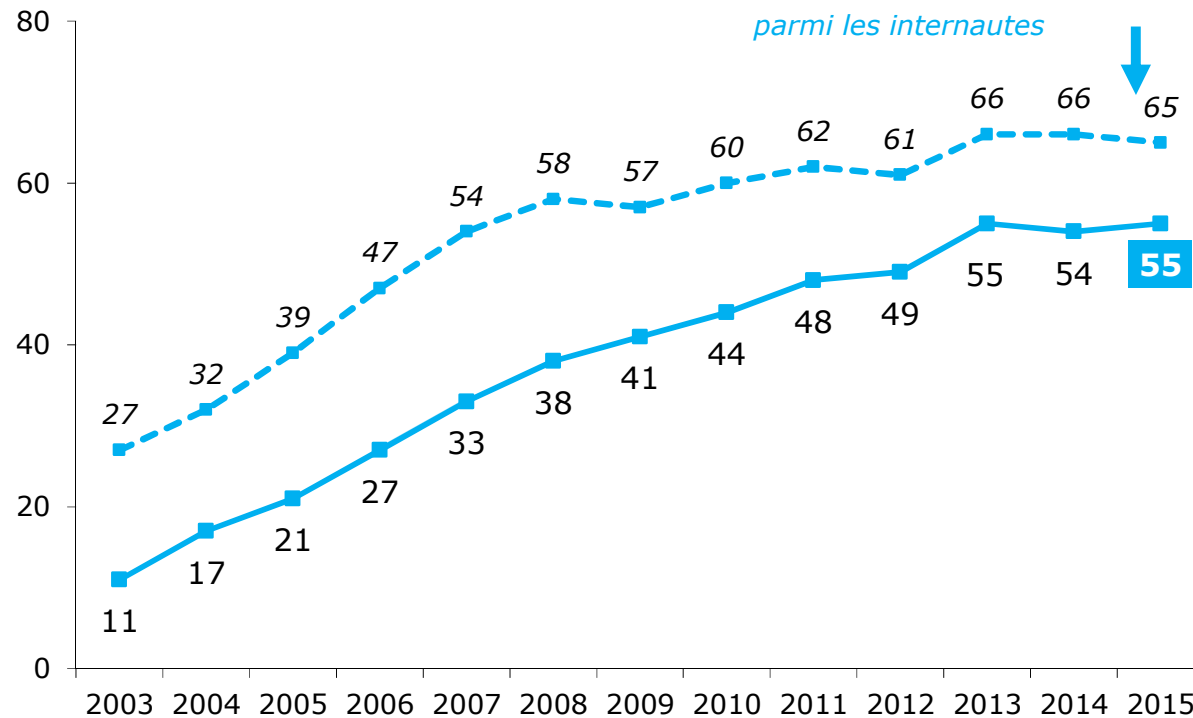
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Le nombre d'acheteurs sur les sites marchands marque le pas

- ❖ Si le nombre et le montant des transactions progressent (*), le nombre d'acheteurs en ligne stagne depuis deux ans.

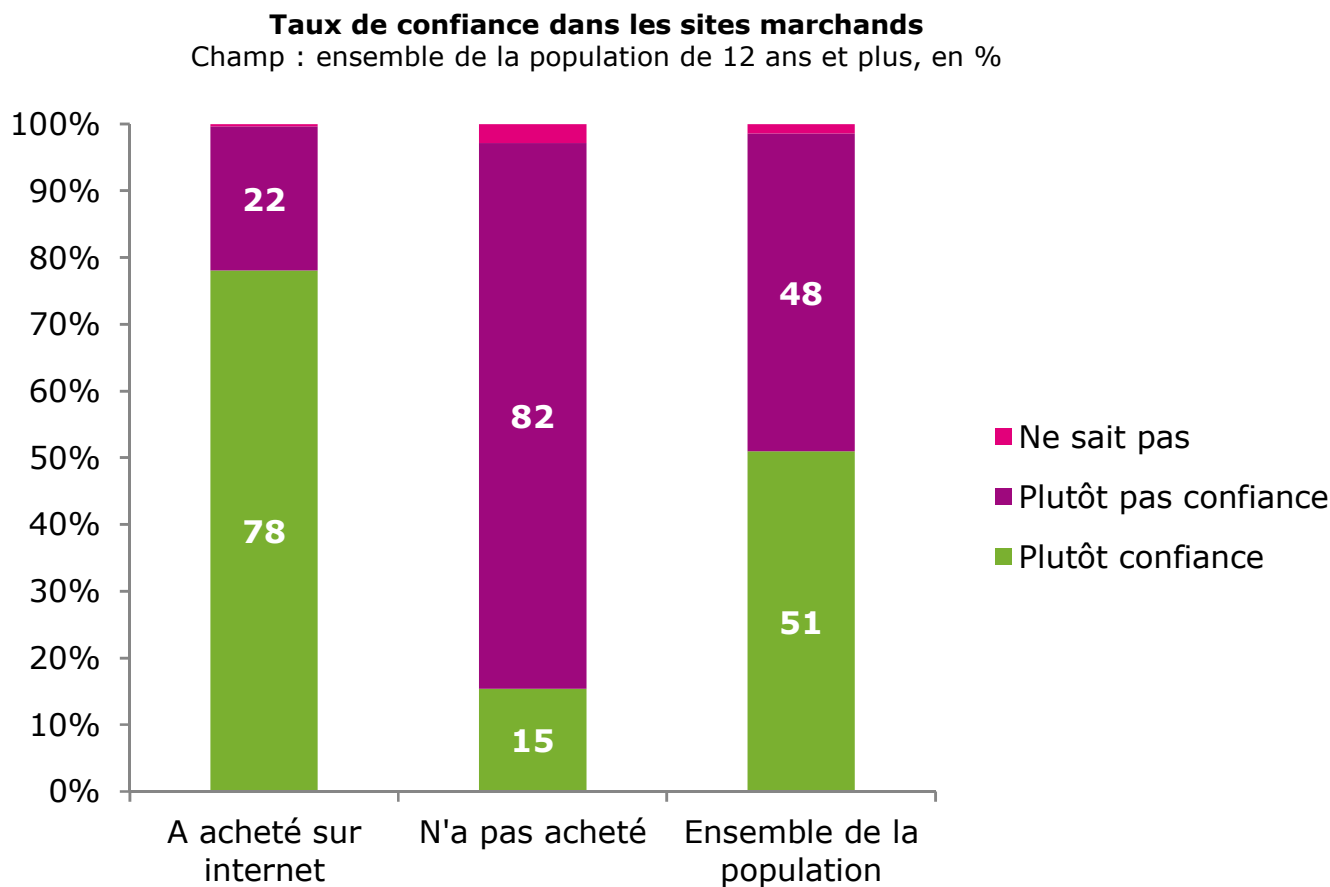
Proportion d'individus ayant effectué dans les 12 derniers mois, des achats par internet
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



(*) La Fevad avance une hausse du nombre de transactions (+15% depuis 2013) et une hausse moindre des montants concernés (+11% depuis 2013).

Les Français qui achètent sur internet font confiance aux sites marchands

- ❖ La confiance dans les sites marchands semble déterminante pour acheter en ligne : 78% des acheteurs en ligne ont confiance contre seulement 15% pour les non-acheteurs.

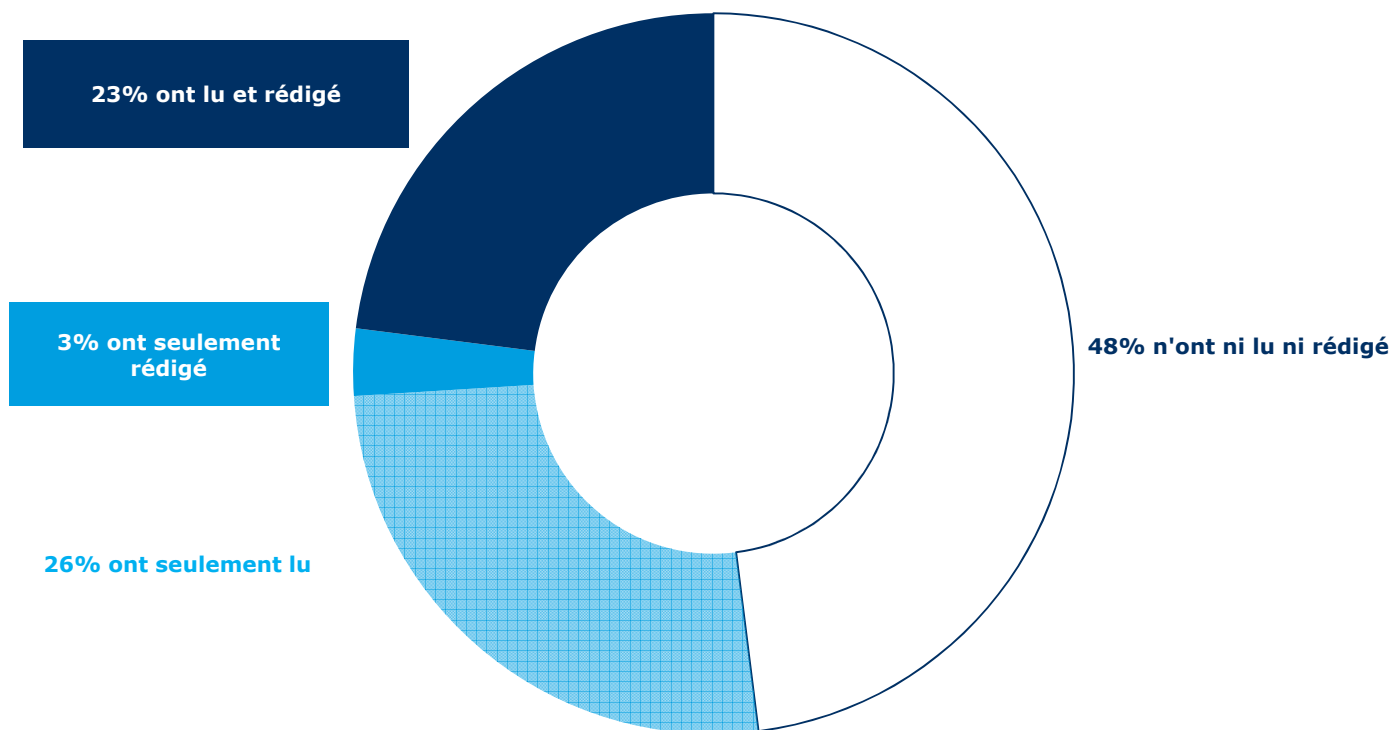


La moitié des Français consultent sur internet des avis, des notes et des commentaires

- ❖ 49% des Français ont consulté sur internet les notes, les évaluations et les commentaires pour se faire une idée sur un produit ou un service.
- ❖ 26% ont émis sur internet une note, une évaluation ou un commentaire sur un produit acheté ou un service utilisé.

Lecture et rédaction de notes, évaluations et commentaires sur internet

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



6 personnes sur 10 mobilisent internet comme source d'information en amont d'un achat 41

- ❖ 87% des acheteurs en ligne et 86% des cadres mobilisent internet comme source d'information en amont d'un achat.

Proportion d'individus s'informant sur internet pour préparer un achat

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



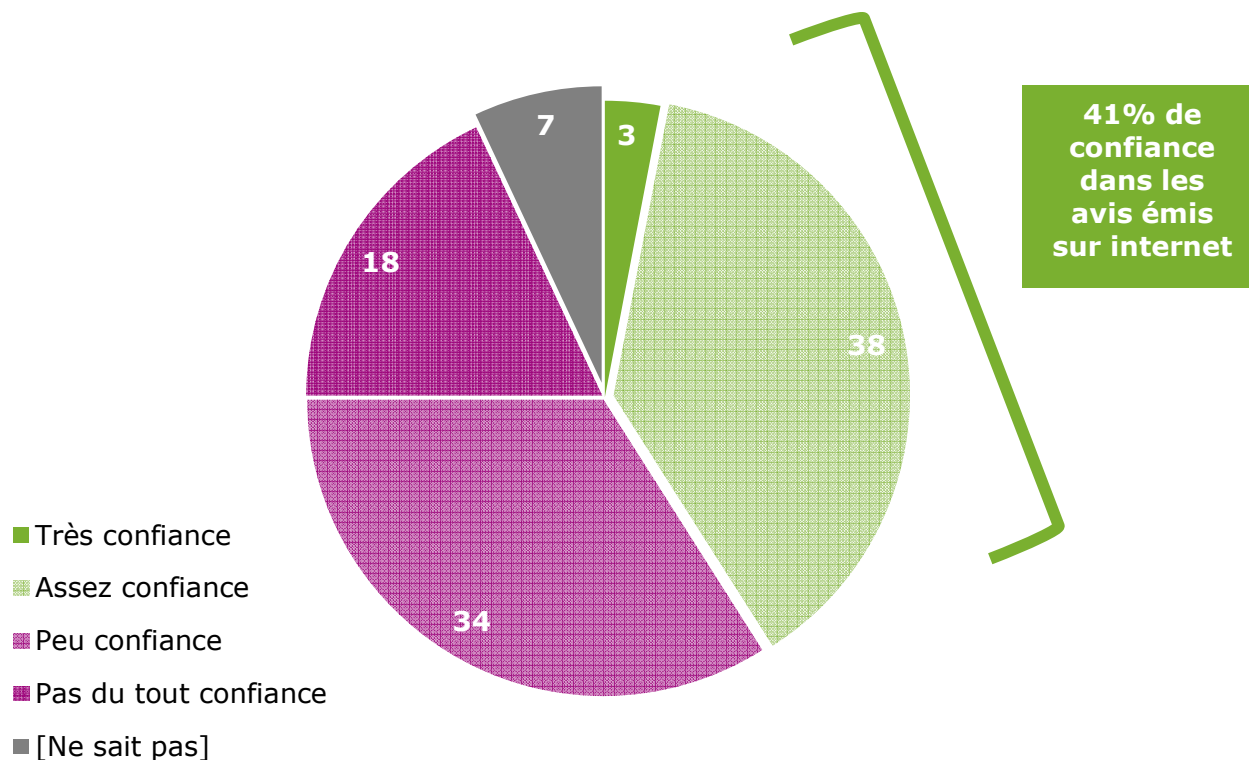
Cependant, une majorité de Français n'a pas confiance dans les notes, les évaluations et les commentaires en ligne

42

- ❖ 52% des personnes interrogées disent ne pas avoir confiance dans les avis émis sur internet.

Confiance dans les notes, évaluations et commentaires laissés en ligne

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

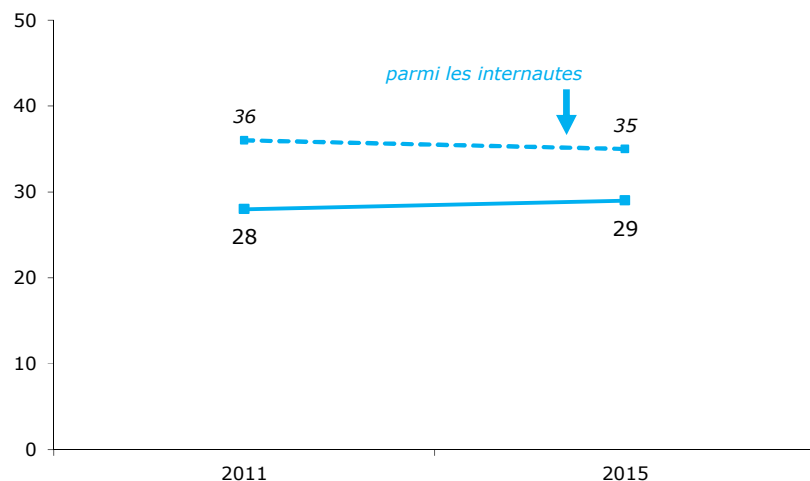


La part de vendeurs en ligne est stable

- ❖ La proportion de personnes qui vendent en ligne est restée stable ces dernières années.
- ❖ Parmi les 25-39 ans, une personne sur deux vend en ligne.
- ❖ Au sein de l'Union européenne, les Français sont dans le peloton de tête (34% des internautes de 15 ans et plus contre 23% en moyenne selon l'Eurobaromètre spécial n°423, février 2015).

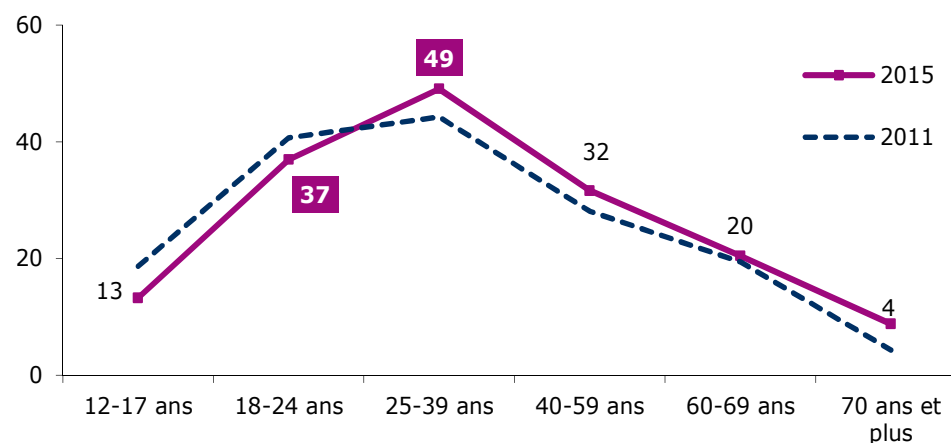
Proportion d'individus ayant effectué des ventes sur internet

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



Influence de l'âge sur la vente en ligne

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

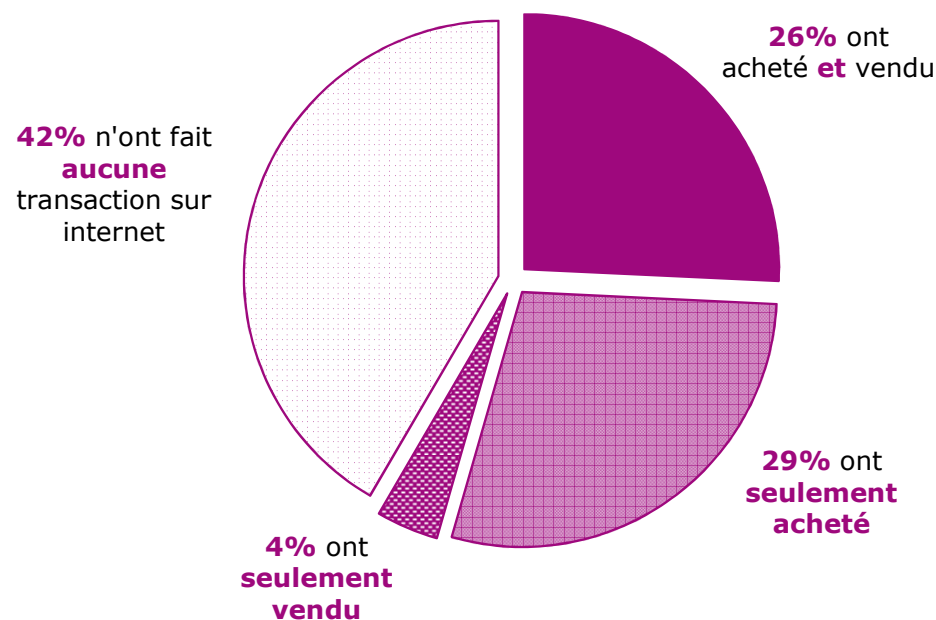


Les vendeurs et les acheteurs en ligne sont majoritaires dans la population

- ❖ 26% ont acheté et vendu des biens ou des services (+2 points par rapport à 2011) ; 29% ont acheté sans vendre (+5 points) et 4% ont vendu seulement (même proportion en 2011).
- ❖ 42% de la population n'a fait aucune transaction sur internet au cours des douze derniers mois (48% en 2011).

Proportion d'individus ayant effectué des achats et /ou des ventes sur internet

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

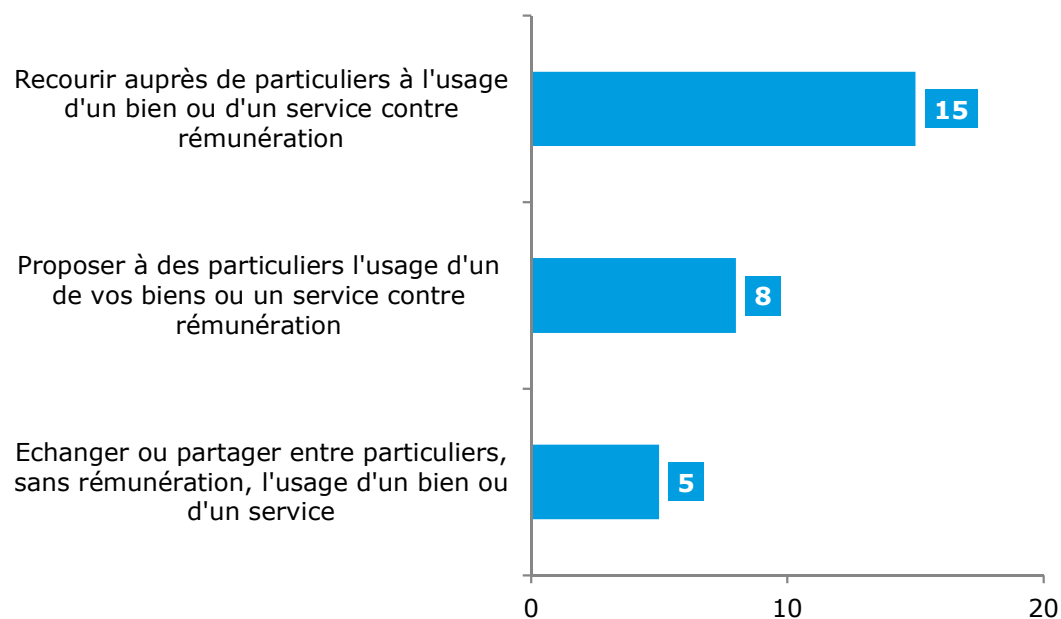


L'économie du partage concerne, en moyenne, une personne sur cinq

- ❖ 15% des personnes interrogées ont déjà recouru à des particuliers pour l'usage d'un service ou d'un bien contre rémunération. Ce sont 29% des cadres, 27% des diplômés du supérieur, 25% des 18-24 ans et 22% des personnes disposant de hauts revenus.
- ❖ Les échanges non rémunérés restent marginaux.

Recours à des particuliers pour l'usage d'un bien ou service

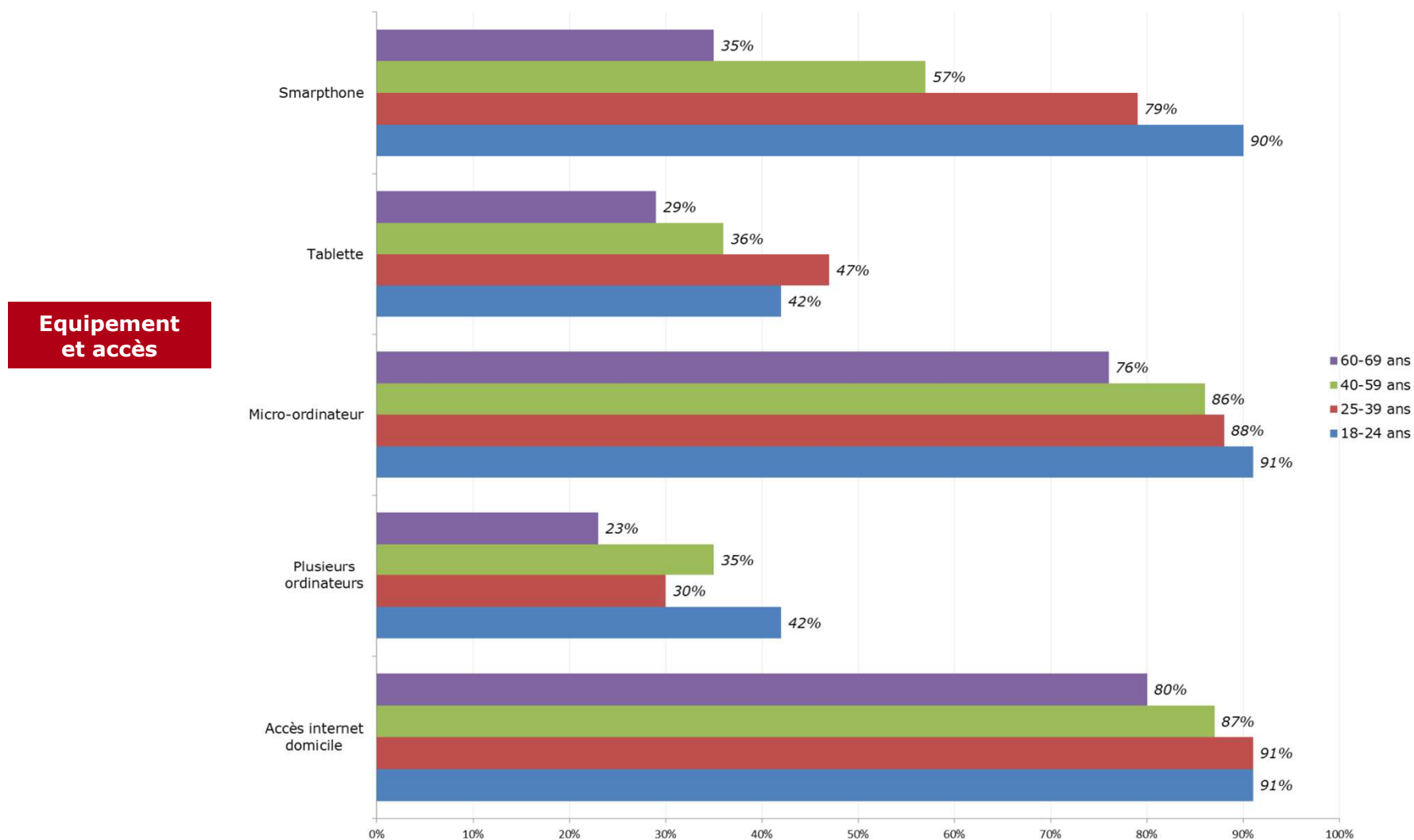
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



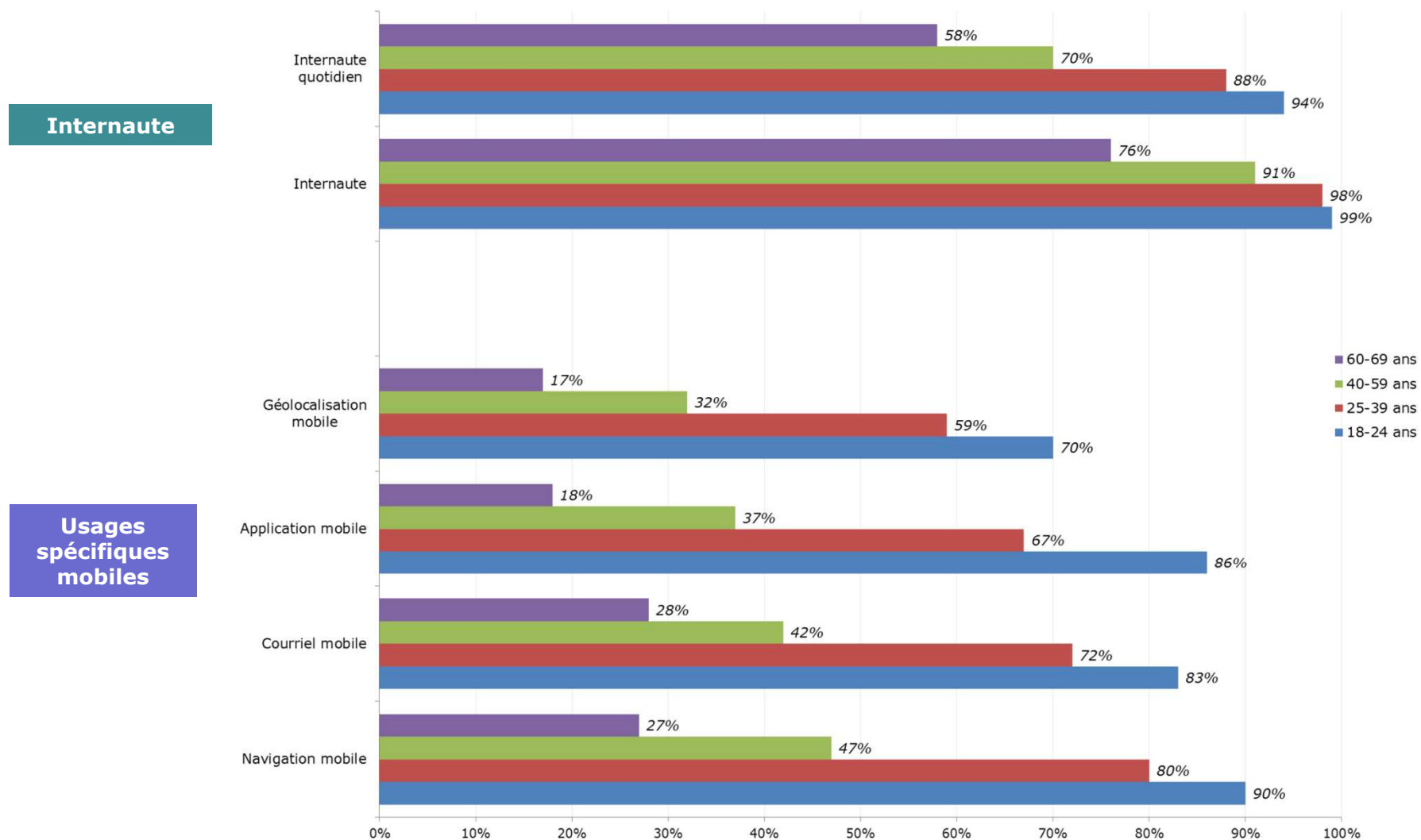
Sommaire

- ❖ Equipements et accès
- ❖ Usages spécifiques sur les terminaux mobiles
- ❖ Usages depuis un accès à internet fixe ou mobile
- ❖ **L'âge, un critère déterminant dans l'équipement et les usages internet**

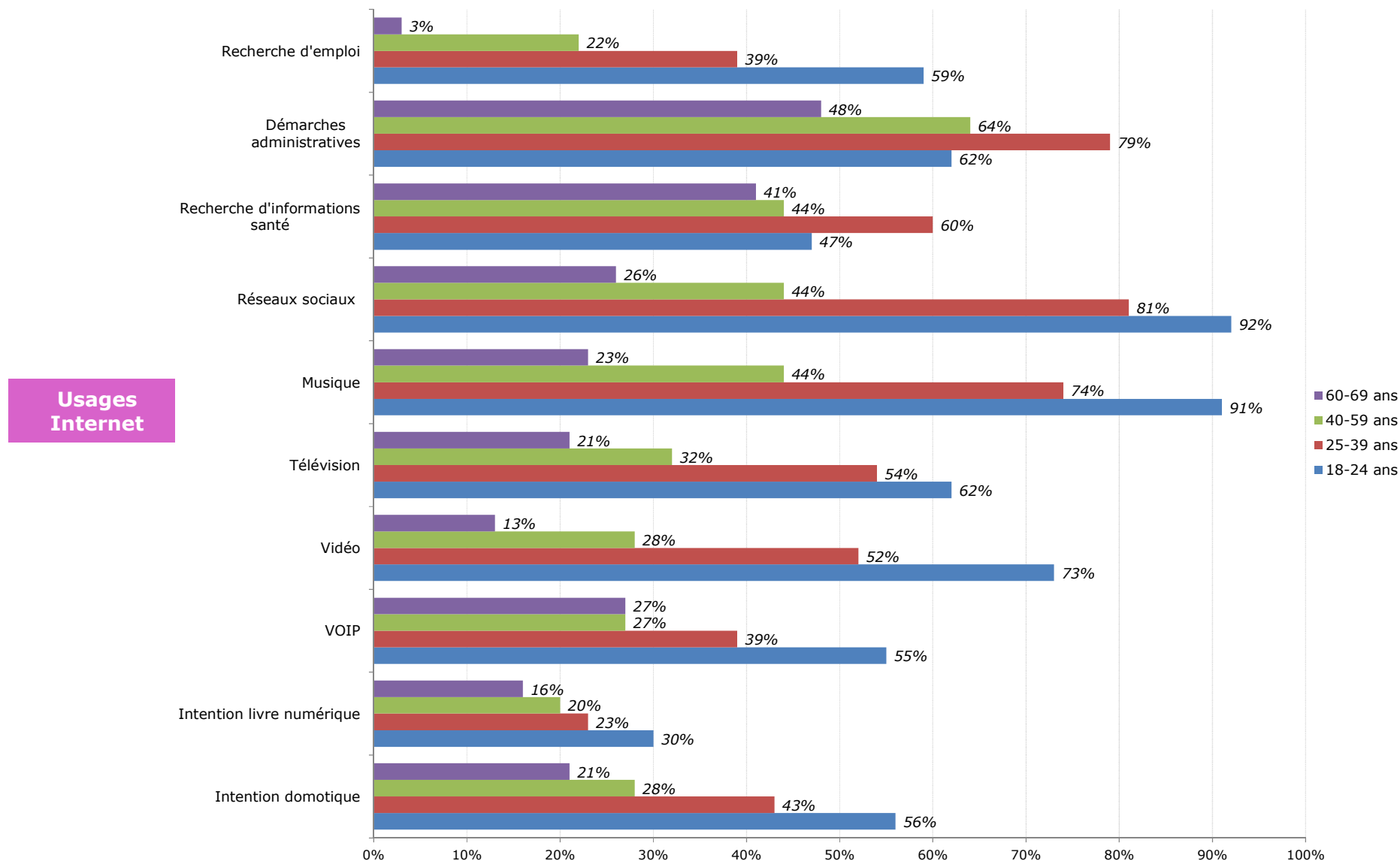
L'équipement selon l'âge



Les usages selon l'âge

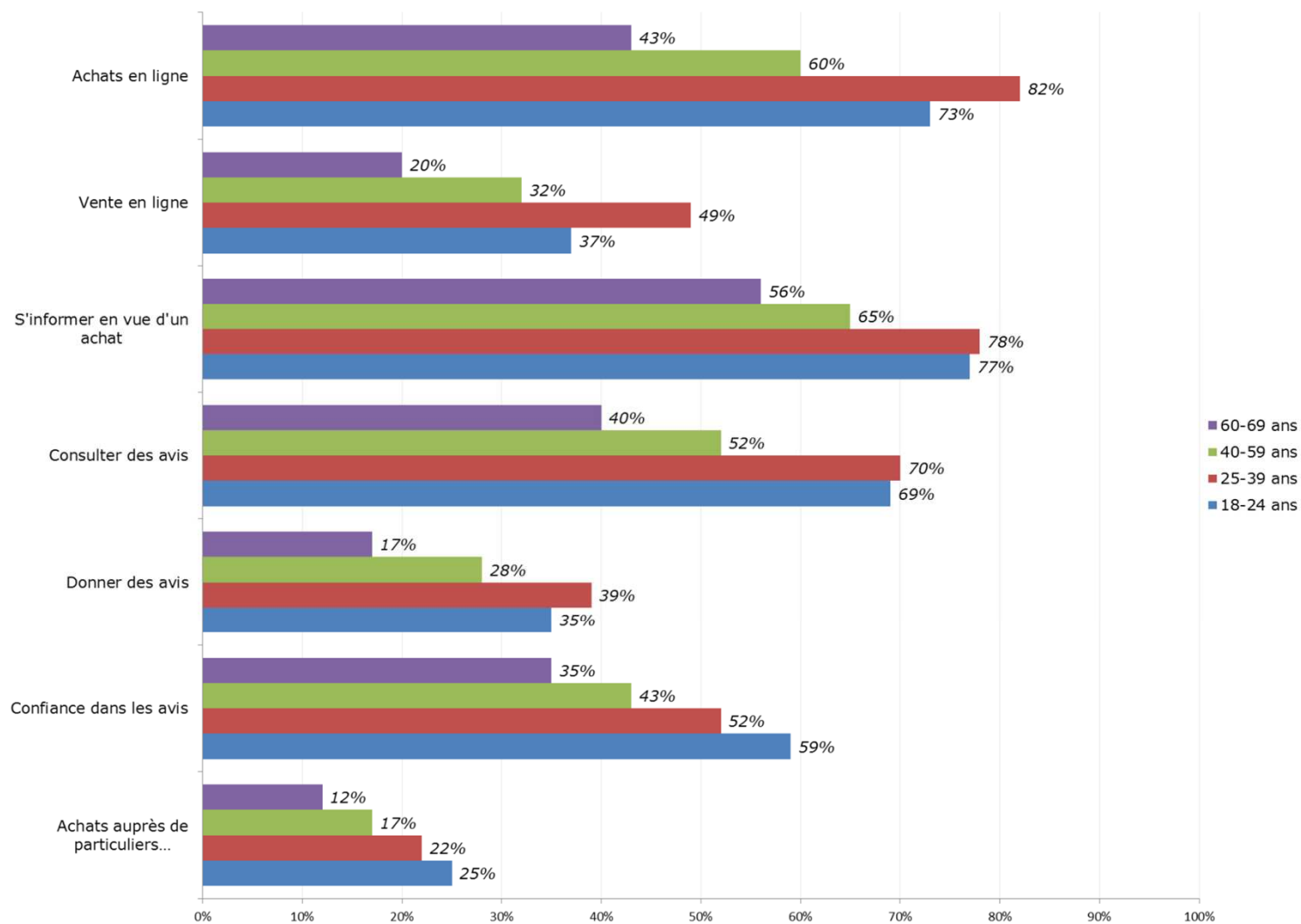


Les usages selon l'âge



Les usages selon l'âge

Achats et ventes sur internet





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

ARCEP Autorité de régulation
des communications
électroniques et des postes

Merci de votre attention

Le rapport complet est disponible sur le site de l'ARCEP : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/CREDOC-Rapport-enquete-diffusion-TIC-France_CGE-ARCEP_nov2015.pdf
et sur le site du CGE : http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/cge/Actualites/2015_11_27_barometre-numerique-2015.pdf

Conseil général de l'économie (CGE) :
Luc Rousseau, Vice-Président

Contact : matthias.de-jouvenel@finances.gouv.fr ou +33 1 53 18 54 72

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) :
Martine Lombard, Membre du Collège

Contact presse : jean-francois.hernandez@arcep.fr ou +33 1 40 47 70 33