

# HORS DOSSIER

## Le Baromètre du numérique

Par Gérard LALLEMENT

Ingénieur général des Mines

et Matthias de JOUVENEL

Administrateur civil hors classe, chargé de mission – Conseil général de l'Économie (CGE)

### **Depuis sa création, en 2000, le Baromètre du numérique s'est établi comme une source de référence**

Le Conseil Général de l'Économie (CGE) commande chaque année depuis l'an 2000 un sondage sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, en liaison avec l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes depuis 2003 et l'Agence du numérique depuis 2016. Les équipements et les usages les plus importants sont suivis avec régularité, sans que les équipements et usages émergents soient négligés. Certains usages ne sont pas mesurés tous les ans, ils sont donc abordés avec des chiffres antérieurs à 2017.

Chaque année, la publication de l'étude trouve un écho important dans la presse généraliste et spécialisée et les résultats sont souvent cités pour appréhender le numérique en France. Sa récurrence et son ancienneté lui donnent le caractère d'un véritable baromètre du numérique. L'ensemble des données de l'enquête depuis 2007 sont disponibles en *open data* sur le site : [data.gouv.fr](http://data.gouv.fr) ; les rapports sont disponibles sur le site du CGE <sup>(1)</sup>.

La force de cette enquête est sa fiabilité, qui repose sur des entretiens en « face-à-face » avec un large échantillon de personnes âgées de plus de douze ans <sup>(2)</sup> (2 209 personnes, en 2017) sélectionnées selon la méthode des quotas - les résultats sont redressés pour qu'ils soient représentatifs de la population française. L'interrogation en face-à-face permet une meilleure représentation de la réalité de la sociodémographie française selon le diplôme ou les revenus et surtout une meilleure qualité des réponses aux questions sur les technologies de l'information <sup>(3)</sup>. Le mode de collecte et la taille de l'échantillon permettent donc de construire des analyses détaillées en fonction du sexe, de l'âge, du nombre de personnes dans le logement, du niveau de diplôme, de la profession, des revenus ou de la dimension de l'agglomération de résidence.

### **La société française peut être qualifiée de « société numérique »**

Le numérique a rapidement trouvé sa place dans le quotidien de la population. En 2004, 56 % de la population considéraient qu'Internet est un bon outil pour faciliter la vie quotidienne. En 2007, « la moitié de la population utilisait le micro-ordinateur tous les jours » (49 % précisément). En 2010, 75 % des personnes qui disposaient d'une connexion Internet à domicile l'utilisaient tous

(1) Pour le Baromètre du numérique - Édition 2017 : <https://www.economie.gouv.fr/cge/barometre-numerique-edition-2017>

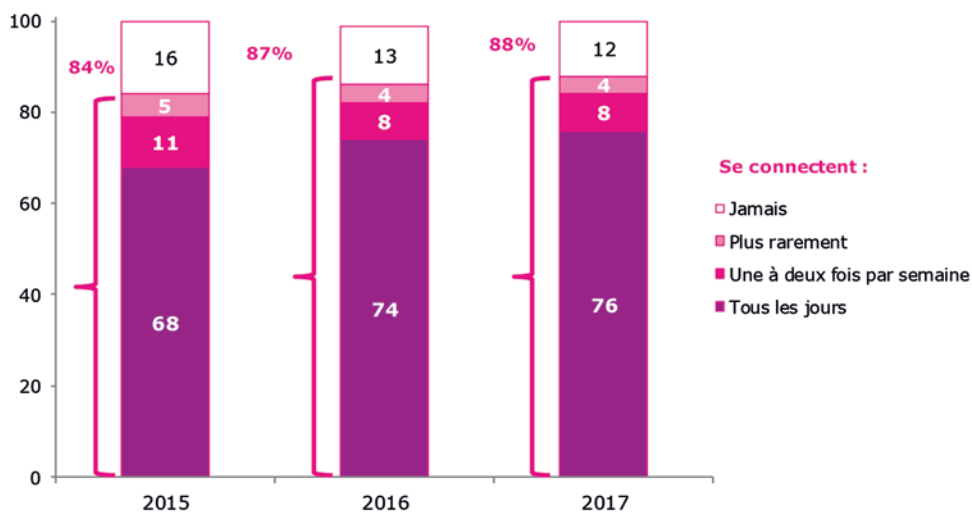
(2) Sauf précision contraire, les résultats présentés ici concernent la population âgée de 12 ans et plus.

(3) CROUTTE P., DAUDEY E., HOIBIAN S., LEGLEYE S. et CHARRANCE G. (2015), « Une approche de l'effet du passage sur Internet d'une enquête en population générale », Cahier de recherche, CREDOC.

les jours. En 2013, les temps morts (temps d'attente ou temps de transport) étaient occupés par le téléphone (47 %), le SMS ou le courrier électronique (49 %) et, déjà, par la navigation sur Internet (26 %).

En 2017, la société française se définit comme une société numérique, car une large majorité de la population française possède et utilise des outils numériques. Si les équipements désormais traditionnels comme l'ordinateur (81 %) et l'accès à Internet fixe au domicile (85 %) stagnent, les tablettes (44 %, contre 4 % en 2011) et les *smartphones* (73 %, contre 17 % en 2011) explosent.

La part des internautes augmente régulièrement : elle a atteint 88 % en 2017 et presque toutes les personnes de moins de 40 ans se connectent à Internet, contre un peu plus de la moitié pour les non-diplômés (52 %, mais 88 % au niveau BEPC) ou les plus de 70 ans (53 %, mais 81 % des 60-69 ans). La part de la population qui se connecte tous les jours a atteint 76 %.



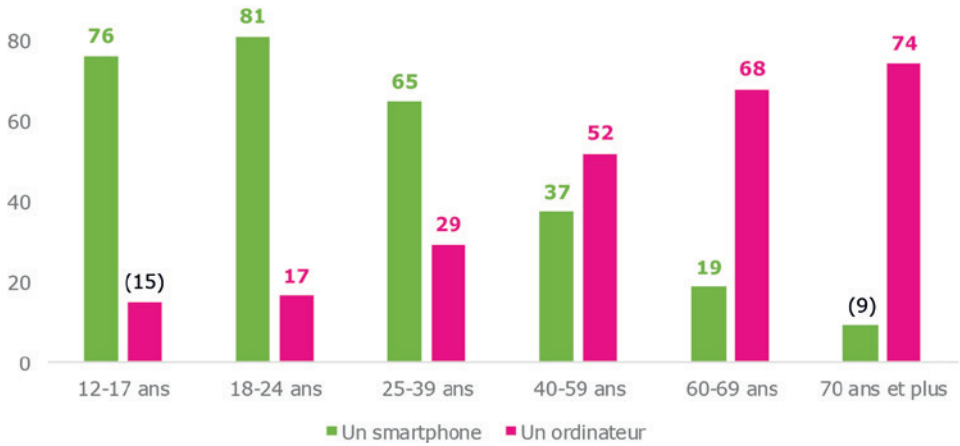
Graphique 1 : À quelle fréquence vous connectez-vous à Internet, quel que soit le lieu ou le mode de connexion ? - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % .

L'ordinateur est jugé un peu plus utile que le *smartphone* (l'ordinateur est jugé très utile à 60 % et utile à 27 % – le *smartphone* est jugé très utile à 58 % et utile à 20 %). Mais le moyen de connexion à Internet le plus fréquent est désormais le *smartphone* (42 %), devant l'ordinateur (38 %) avec des différences selon l'âge, mais aussi selon les usages (le *smartphone* est plus utilisé pour les réseaux sociaux, et l'ordinateur pour le travail). Ceux qui utilisent leur téléphone mobile tous les jours représentent 79 % de la population.

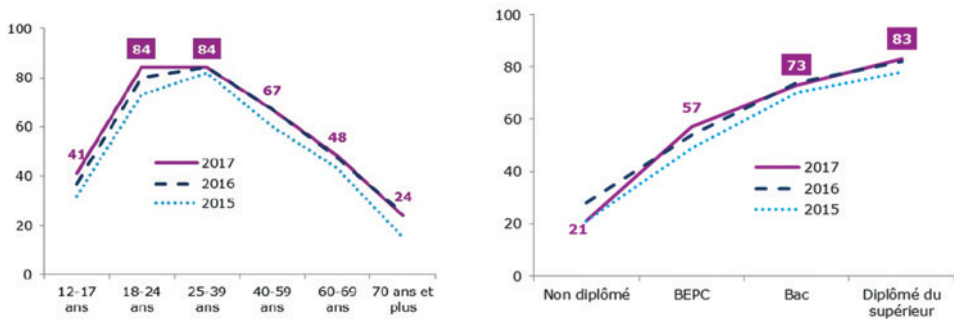
### **Démarches administratives, réseaux sociaux, e-commerce... : tous les usages progressent**

Les démarches administratives en ligne se montent à 67 % (contre 62 % en 2016). Elles concernent 90 % des diplômés du supérieur ou des 25-39 ans. Le commerce en ligne atteint 61 % (contre 60 % en 2016) et les pratiques collaboratives passent de 19 % en 2015 à 28 % en 2017.

L'âge est un critère de différenciation des usages, les plus jeunes étant précurseurs et prescripteurs en matière de numérique. Par exemple, pour les achats en ligne, à l'exception des 12-17 ans, la part de ceux qui pratiquent le commerce électronique décroît avec l'âge. Le niveau de diplôme est aussi un critère important.



Graphique 2 : Par quel moyen vous connectez-vous le plus souvent à Internet ? (en %)  
Champ : ensemble de la population qui se connecte à Internet.



Graphique 3 : Proportion d'individus ayant effectué des achats par Internet selon l'âge ou le diplôme  
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %.

L'ancienneté de l'accès à Internet induit une pratique à la fois plus diversifiée et plus intense. Ainsi, en 2016, 72 % des personnes équipées d'un accès Internet à leur domicile depuis plus de 10 ans pratiquaient au moins une démarche administrative en ligne, contre 17 % des personnes dénuées d'accès à Internet (les trois démarches étudiées étaient : obtenir des informations administratives en ligne, télécharger ou remplir des formulaires en ligne, déclarer ses revenus en ligne).

La participation aux réseaux sociaux atteint 59 % (contre 56 % en 2016, cette progression tenant largement aux personnes de plus de 40 ans). En 2015, ceux qui participaient aux réseaux sociaux étaient 71 % à s'informer sur l'actualité grâce aux réseaux sociaux (contre 54 % en 2012).

### **Les utilisateurs sont prudents et avertis – Le développement du numérique dépend de leur confiance**

Si les usages progressent, la méfiance demeure. Ainsi, 49 % de la population a renoncé à publier ou bien a supprimé un message sur un réseau social pour protéger sa vie privée. La confiance dans les informations relayées sur les réseaux sociaux est limitée (44 % de la population a peu confiance et 29 % n'a pas du tout confiance) et selon l'Eurobaromètre Standard 86 (2016), les Français sont en Europe en deuxième place de la défiance envers les réseaux sociaux ; ils sont 74 % à n'avoir plutôt pas confiance dans les réseaux sociaux en ligne, juste derrière la Suède (75 %), avec une moyenne européenne à 59 %.

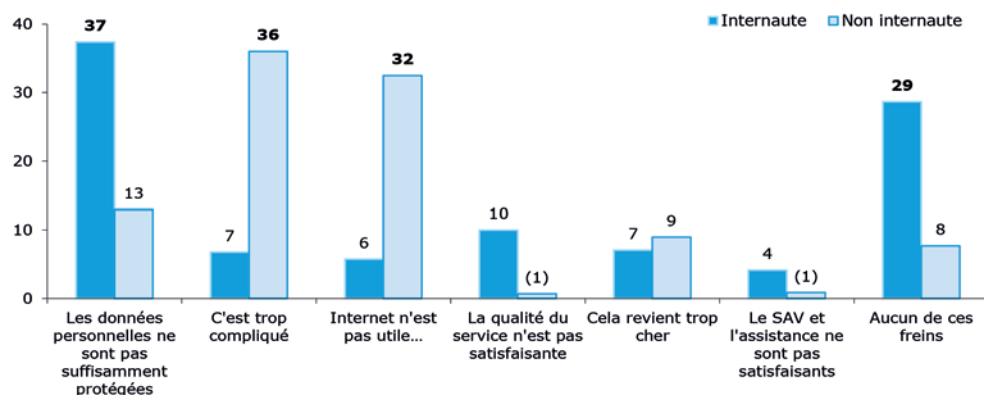


Graphique 4 : Plus l'ancienneté de connexion est grande, plus les démarches administratives en ligne sont courantes - Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en %.

Le développement du numérique dépend de la confiance et cette tendance est ancienne. Déjà en 2003, le Baromètre du numérique affirmait que « plus de 6 millions de personnes ont déjà effectué des achats par Internet, mais la question de la sécurité des paiements est un problème : c'est la première cause de réticence ». En 2008, « 77 % des possesseurs de téléphone mobile informés de [la] possibilité [de suivre le trajet d'une personne localisée par son téléphone mobile] souhaiteraient pouvoir interdire la transmission de cette localisation à des entreprises commerciales ». En 2014, « 47 % des internautes sont persuadés d'avoir été victimes d'un accès indésirable à leurs données personnelles, que ce soit par intrusion directe *via* Internet dans leur ordinateur, leur tablette ou leur *smartphone* ou indirectement auprès d'entreprises (opérateur Internet, site Internet marchand, etc.) qui disposent de données sur eux ».

Toujours en 2014, 33 % de la population et 37 % des internautes estimaient que le principal frein à l'utilisation d'Internet était l'insuffisante protection des données personnelles.

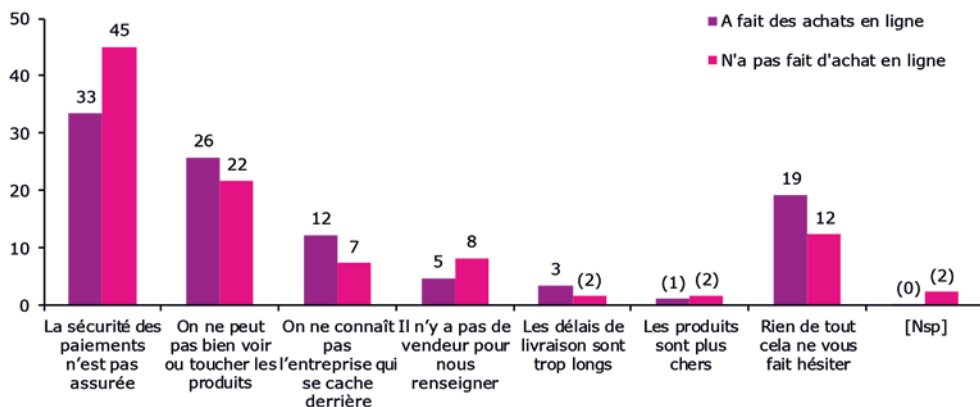
La population prend ses précautions avec le numérique : 17 % des personnes éteignent leur téléphone mobile pour éviter d'être tracé, 46 % prennent des dispositions pour ne pas laisser de trace sur Internet (par exemple, en supprimant des *cookies* ou en naviguant en mode privé), 58 % ont



Graphique 5 : Principal frein à l'utilisation d'Internet (en %) - Résultats 2014 - Champ : 12 ans et plus.

cessé la navigation sur Internet à cause de l'insuffisante sécurité d'une page Internet (avertissement du navigateur, absence du https ou de l'icône cadenas dans la barre d'adresse), 63 % ont refusé d'être géolocalisées en ouvrant une page Internet ou une application, 66 % ont renoncé à installer une application pour protéger leurs données personnelles (carnet d'adresses, photos, agenda). Au total, 81 % de la population prend au moins une précaution et les personnes prennent en moyenne quatre précautions (c'est encore plus vrai chez les 18-39 ans).

En 2017, le fait d'acheter par Internet dépend fortement de la confiance, d'abord de celle accordée aux notes, commentaires et évaluations que l'on trouve sur Internet (79 % de ceux qui ont très confiance achètent sur Internet contre 35 % de ceux qui n'ont pas confiance du tout), mais aussi de la confiance accordée aux autres personnes (71 % contre 58 %). Le premier frein à l'achat en ligne, particulièrement chez ceux qui ne le pratiquent pas, est la crainte que la sécurité des paiements en ligne ne soit pas assurée (38 % en 2017 contre 36 % en 2016). De même, 59 % ont déjà renoncé à un achat par manque de confiance au moment du paiement.



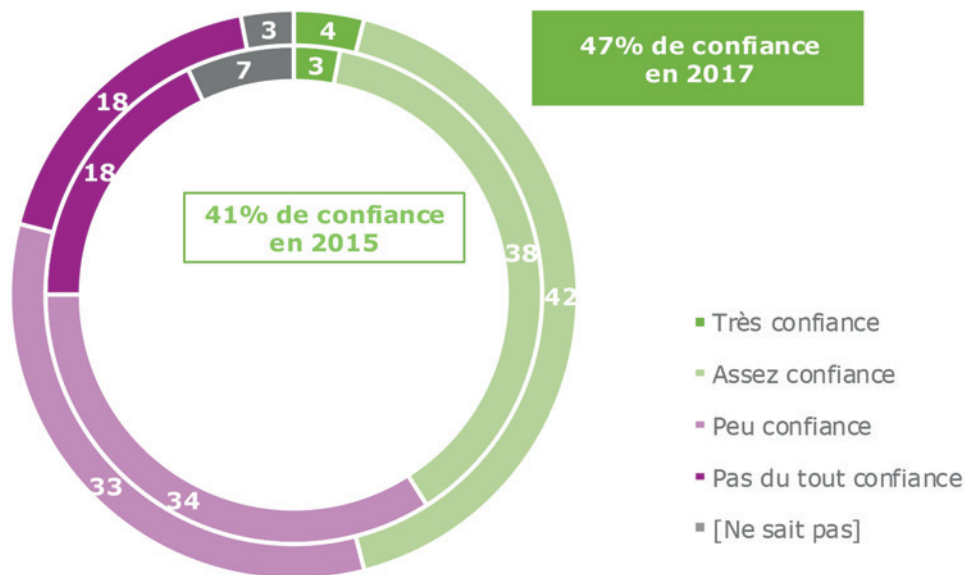
Graphique 6 : Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par Internet ? - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %.

Le développement des pratiques collaboratives dépend tout autant de la confiance, puisque 40 % de ceux qui ont très confiance dans les notes, les commentaires et les évaluations que l'on trouve sur Internet pratiquent l'échange entre particuliers d'un bien ou d'un service, contre 13 % de ceux qui n'ont pas confiance du tout. De la même manière, il dépend de la confiance accordée aux autres personnes (40 % des personnes qui font confiance aux autres le pratiquent contre 25 % de ceux qui ne font pas confiance).

La confiance dans les notes, les commentaires et les évaluations en ligne a augmenté de 6 points entre 2015 et 2017. Il reste une marge de progression importante puisque la majorité de la population n'a pas encore confiance.

## Le numérique est de plus en plus structurant dans la sphère professionnelle

En moyenne, un quart de la population (26 %) utilise Internet pour chercher des offres d'emploi, cette proportion atteint 48 % chez les ouvriers, 70 % chez les 18-24 ans et 79 % chez les chômeurs. En 2016, Internet est jugé comme un bon outil pour trouver des offres d'emploi (72 %, contre 61 % en 2001, la part des opinions négatives était tombée de 31 à 22 % dans la même période). Ceux qui cherchaient des offres d'emploi sur Internet étaient même 92 % à trouver que c'est un bon outil (65 % de ceux qui ne le faisaient pas).



Graphique 7 : 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 %.

La fréquence d'utilisation quotidienne de l'ordinateur au travail est passée de 46 à 54 % entre 2013 et 2017. Le sentiment que la formation continue prépare bien à l'utilisation des nouvelles technologies est partagé par une petite majorité des actifs occupés (21 % de jugements très favorables et 30 % de favorables).

Ce sont 34 % des actifs occupés qui apportent tous les jours leur propre terminal (*smartphone* ou tablette) au travail à des fins professionnelles (« *bring your own device* »). Les actifs occupés sont désormais une majorité (54 % contre 42 % en 2013) à considérer que les nouvelles technologies permettent de mieux concilier vie privée et vie professionnelle, en particulier ceux qui consultent leurs messages électroniques sur leur téléphone mobile (59 %) et ceux qui apportent tous les jours leur propre terminal au travail (62 %).

L'appétence pour le télétravail a augmenté de 8 points entre 2009 et 2017 pour atteindre 39 % (13 % seraient prêts à travailler tout le temps en télétravail et 26 % de temps en temps).

## La lame de fond du numérique

La vague numérique a atteint toute la France. En 2011, 41 % des internautes déclaraient avoir du mal à se passer d'Internet plus de trois jours et 46 % des personnes équipées d'un ordinateur portable ou d'une tablette tactile l'emportaient en vacances. En 2016, un internaute sur deux déclarait ne pas pouvoir se passer d'Internet plus de deux ou trois jours (+ 9 points en 5 ans), dont 14 % quelques heures et 14 % une journée. Toujours en 2016, deux personnes sur trois pensaient qu'avoir accès à Internet est important pour se sentir intégré dans la société (précisément 65 %, contre 54 % en 2009), les non-internautes sont persuadés de l'importance d'Internet à 40 % (+ 12 points entre 2009 et 2016), tout comme 50 % des plus de 70 ans.

L'envahissement du numérique n'enferme pas les individus dans le virtuel. À l'opposé d'une idée reçue, la vie numérique va de pair avec la vie sociale. En 2014, avec Internet, 40 % des individus ont pu retrouver d'anciennes connaissances, 27 % ont pu nouer des liens avec de nouvelles personnes

et 10 % faire une rencontre amoureuse. Au total, près d'une personne sur deux (47 %) a pu enrichir son cercle relationnel grâce à Internet. En 2014, il a été mesuré que le temps passé sur Internet était corrélé avec une vie sociale riche : ceux qui recevaient des amis chez eux tous les jours passaient 19 heures par semaine sur Internet alors que ceux qui n'en reçoivent jamais passent 9 heures sur Internet par semaine.

En 2017, la population est prête à aller encore plus loin dans le numérique, 76 % des personnes se sentent prêtes à adopter de nouvelles technologies ou de nouveaux services numériques.