

HORS DOSSIER

Le baromètre du numérique 2019

Par **Matthias DE JOUVENEL**, **Gérard LALLEMENT** et **Michel SCHMITT**
Conseil général de l'Économie

Une étude de référence

Depuis l'an 2000, le Conseil général de l'économie (CGE) fait réaliser chaque année une enquête 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, des postes et de la distribution de la presse depuis 2003 et avec l'Agence du numérique depuis 2016. Les accès, les équipements et les usages les plus importants sont suivis avec régularité sans que les phénomènes émergents soient négligés.

La fiabilité de cette enquête repose sur des entretiens en face-à-face avec un large échantillon de personnes âgées de plus de douze ans⁽¹⁾ (2259 personnes en 2019 dont 207 jeunes de moins de 18 ans) sélectionnées selon la méthode des quotas. Les résultats sont redressés pour être représentatifs de la population française. Le mode de collecte et la taille de l'échantillon permettent 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.

Le sérieux et l'ancienneté de cette enquête annuelle en font le baromètre de référence. L'ensemble des données postérieures à 2006 sont disponibles en open data sur le site data.gouv.fr⁽²⁾. Les rapports sont disponibles sur le site du ministère de l'économie et des finances⁽³⁾.

Le numérique est devenu partie intégrante de nos sociétés modernes. L'édition 2018 du baromètre du numérique avait mis en avant les craintes de la population vis-à-vis de la protection des données personnelles. Cette année, l'objectif a été d'interroger la population sur l'incidence du numérique sur leur vie personnelle et professionnelle et sur la société en général. Plus spécifiquement, ont été analysés l'évolution de la mobilité et des usages, les besoins des usagers en matière de portabilité des applications mobiles et de leurs données, la confiance dans les médias, l'incidence du numérique sur l'environnement et son rôle dans l'évolution des relations avec les administrations publiques.

Des individus connectés à chaque instant, l'omniprésence du smartphone

Le smartphone est au cœur des usages numériques. Avec un taux d'équipement de 77 % (+2 points) contre 76 % (-2 points) pour l'ordinateur, le smartphone est désormais l'équipement numérique de référence. Si l'on observe un ralentissement de la croissance du taux de pénétration du smartphone depuis 2016, la prédominance du smartphone s'est renforcée avec le déclin de l'équipement en ordinateur (-7 points depuis 2012).

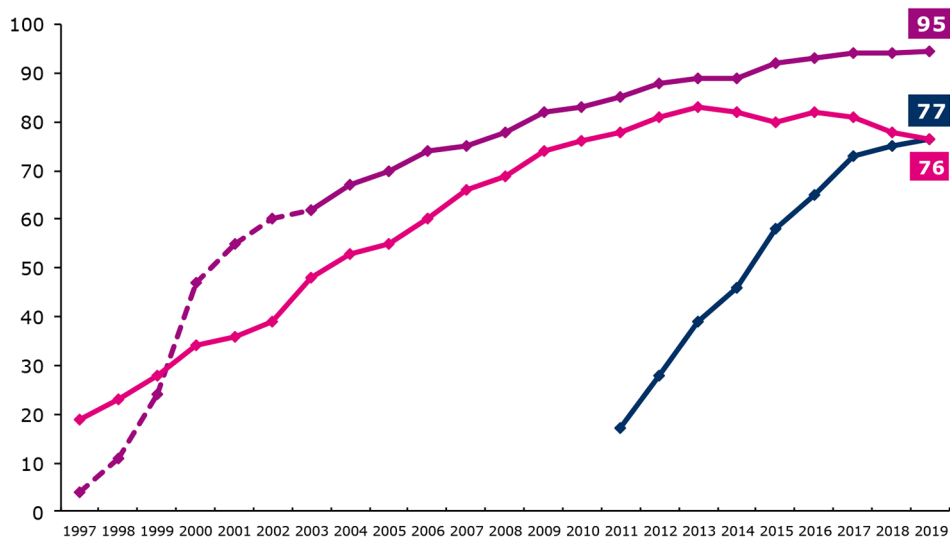
(1) Sauf précision contraire, les résultats présentés concernent la population de 12 ans et plus.

(2) <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/barometre-du-numerique>

(3) Edition 2019 : <https://www.economie.gouv.fr/barometre-numerique-2019>

Graphique 1 – Taux d'équipement en téléphone mobile, smartphone et ordinateur

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



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

En 2019, le smartphone s'impose comme l'équipement privilégié pour se connecter à Internet (51 % des Français, +9 points, contre 31 % pour l'ordinateur, -7 points).

Figure 1 – Equipement le plus utilisé pour se connecter à Internet

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



51%

(+ 9 points par rapport à 2017)



31%

(- 7 points par rapport à 2017)



6%

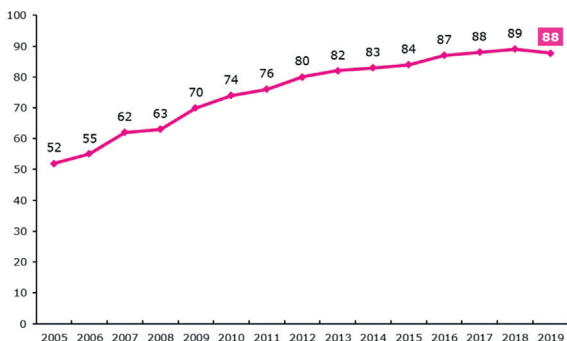
(- 1 point par rapport à 2017)

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

Si 88 % des Français âgés de 12 ans au moins sont des internautes, l'utilisation d'Internet recule pour la première fois d'une année sur l'autre (89 % en 2018). C'est aussi le cas de l'utilisation quotidienne qui baisse de deux points (78 %).

Graphique 2 – Taux de pénétration d’Internet dans la population –

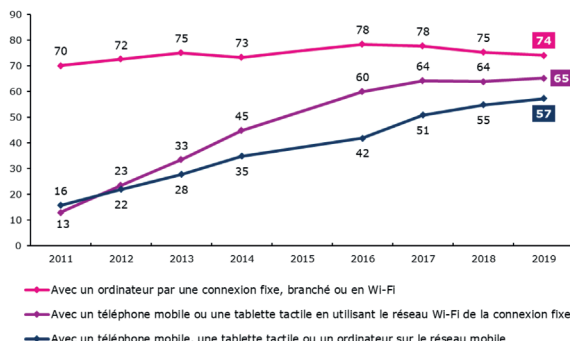
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

Graphique 3 – Les différents modes de connexion à Internet à domicile

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



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

Les modes de connexion continuent cependant à évoluer vers davantage de mobilité y compris à domicile : on observe en effet un recul de la connexion fixe via l’ordinateur (74 %, -1 point) mais une augmentation de la connexion sur réseau mobile via le smartphone et la tablette (+57 points).

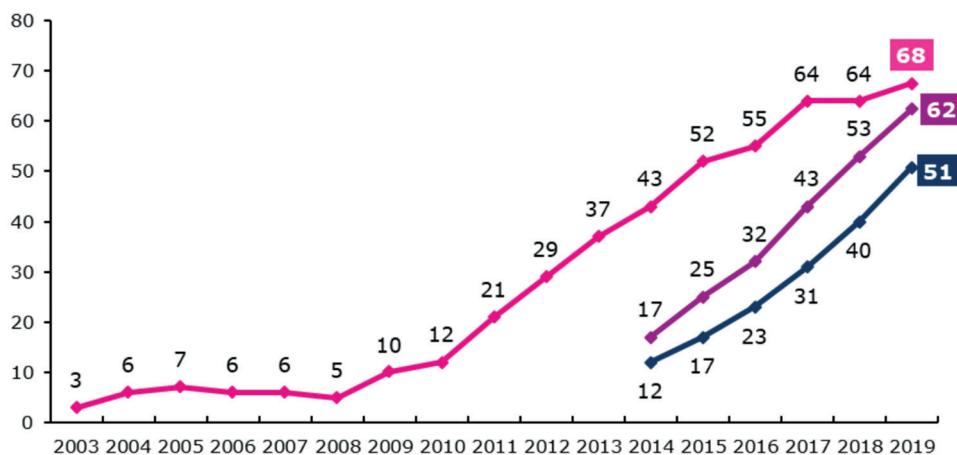
Deux services en croissance très rapide : la vidéo à la demande et les messageries instantanées

La souscription à un abonnement SVOD progresse fortement (+11 points entre 2018 et 2019) pour atteindre 36 % de la population.

Les usages du mobile liés à Internet sont, également, en expansion : 68 % de la population utilise un téléphone pour naviguer sur Internet (+4 points), 62 % des Français envoient des messages (+9 points) et 51 % téléphonent via des applications (+11 points).

Graphique 4 – Proportion de la population qui utilise un téléphone mobile pour ...

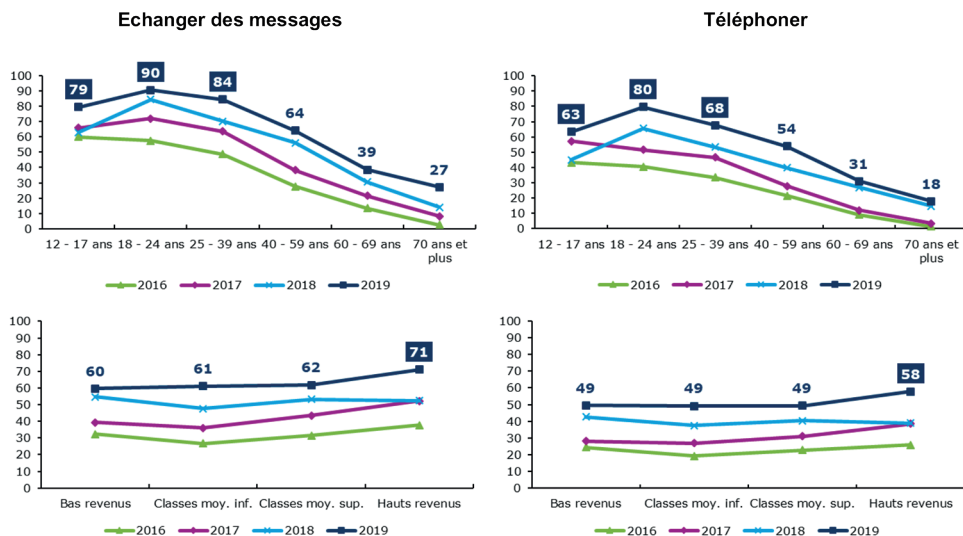
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

Graphique 5 – Utilisation des messageries instantanées pour différents usages selon l'âge et le niveau de revenus

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



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

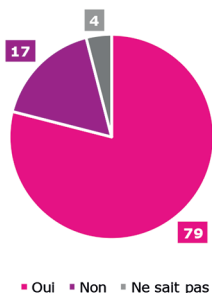
Si l'engouement pour les messageries instantanées progresse chaque année depuis 2016 et s'avère partagé par toutes les catégories de la population, les jeunes sont les principaux utilisateurs de ces nouveaux modes de communication. Les plus fortes hausses sont toutefois observées en 2019 chez les personnes disposant de hauts revenus (+20 points, échanger des messages et téléphoner) et chez les personnes de plus de 70 ans (+13 points, échanger des messages).

Graphique 6 – Utilisation des navigateurs préinstallés et appétence des internautes pour d'autres navigateurs

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

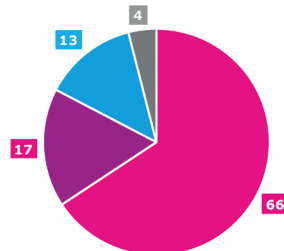
Le navigateur utilisé le plus fréquemment était-il préinstallé ?

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



Répartition des détenteurs de smartphone selon qu'ils ont testé ou non un autre navigateur

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

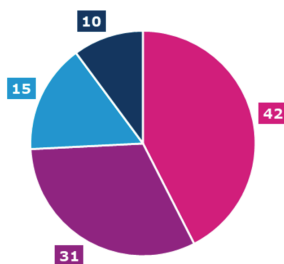


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

Graphique 7 – Importance accordée à la possibilité de transférer des données (contacts, photos, etc.) et applications lors d'un prochain achat de smartphone

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

applications lors d'un prochain achat de smartphone
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Le smartphone : des choix contraints en matière de systèmes d'exploitation et d'applications

Si l'offre en matière de smartphones est large (Apple, Google, Huawei, Honor, Samsung, Wiko...), deux systèmes d'exploitations seulement en équipent la quasi-totalité : Android (Google) pour 77 % des interrogés et iOS (Apple) pour 22 % d'entre eux.

Chaque smartphone possède un navigateur par défaut : Google Chrome pour Android et Safari pour iOS. Chrome domine le marché des navigateurs mobiles en équipant 65 % des téléphones, tandis que la part de marché de Safari s'élève à 18 %. 80 % des détenteurs de smartphone utilisent le navigateur préinstallé et les deux tiers n'en ont pas testé d'autres. En revanche, pour les 30 % en ayant testé un autre, plus de la moitié en ont changé.

S'agissant de la portabilité des données et des applications d'un smartphone à l'autre, 73 % des détenteurs de ces équipements considèrent qu'elle est importante ou très importante.

La télévision permet de mieux suivre et de mieux comprendre l'actualité qu'Internet

Malgré quelques inquiétudes, notamment en matière d'environnement, les Français portent une appréciation plutôt positive sur l'incidence des technologies du numérique dans leur quotidien. Avoir accès à Internet est une condition perçue comme de plus en plus souvent nécessaire pour se sentir intégré dans la société.

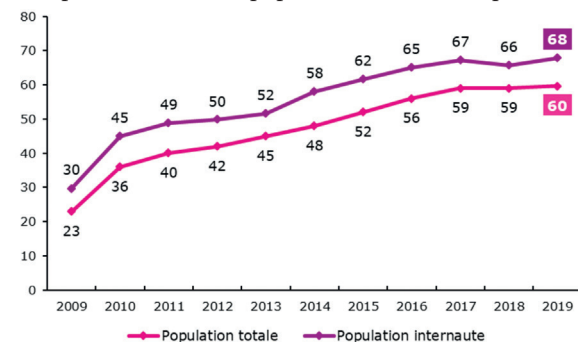
Avec 60 % des répondants qui en sont utilisateurs, les réseaux sociaux croissent légèrement (59 % en 2018, +1 point).

Télévision et Internet occupent les premières places du classement des médias que ce soit pour suivre l'actualité (respectivement 48 % et 19 % de citations) ou la comprendre (40 % et 22 %). Les réseaux sociaux, en revanche, sont loin d'être un média de référence en la matière puisque seuls 4 % des répondants affirment qu'ils permettent de mieux comprendre l'actualité.

Les moins de 40 ans se tournent cependant plus volontiers vers Internet et les plus 12-24 ans vers les réseaux sociaux. Pour 23 % des 12-17 ans les réseaux sociaux sont le média qui permet le mieux de suivre l'actualité et 38 % des 18-24 ans citent Internet avant la télévision.

Graphique 8 – Proportion d'individus ayant utilisé un réseau social au cours des 12 derniers mois

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



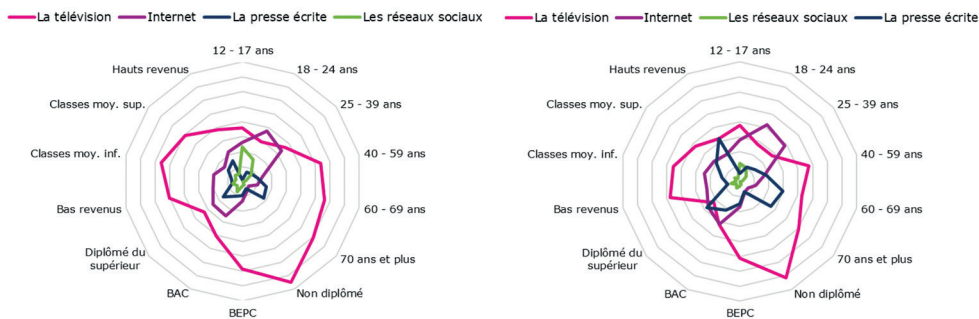
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Graphique 9 – Média qui permet le mieux de ...

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

Suivre l'actualité

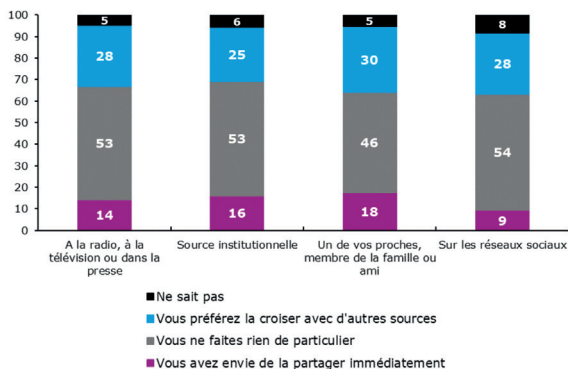
Comprendre l'actualité



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

Graphique 10 – Réactions face à une information étonnante rapportée par différentes sources

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



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

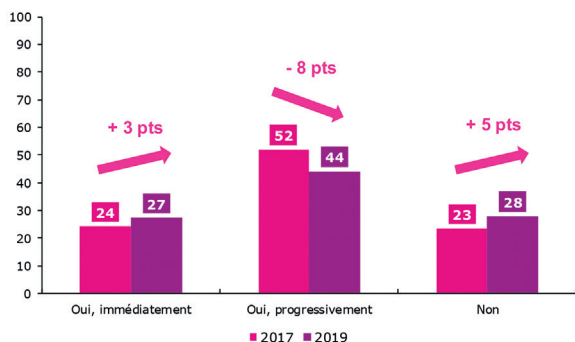
Quand il s'agit de réagir vis-à-vis d'« informations étonnantes », le scepticisme à l'égard des réseaux sociaux est particulièrement fort. Ainsi 9 % seulement des personnes interrogées disent avoir envie de partager immédiatement une telle information vue sur les réseaux sociaux contre 14 % quand celle-ci a été rapportée par un média traditionnel, 16 % par une source institutionnelle et 18 % par un proche.

Les personnes optimistes sont les plus disposées à partager des informations étonnantes. Ainsi, les individus qui pensent que leurs conditions de vie vont s'améliorer dans les cinq prochaines années sont 18 % à vouloir partager ces informations lorsqu'elles sont communiquées par la radio, la télévision ou la presse, 21 % lorsqu'elles le sont par des personnes proches et 12 % par les réseaux sociaux.

Des impacts ressentis positivement sauf en matière d'environnement

Graphique 11 – Se sentir prêt pour adopter de nouvelles technologies ou de nouveaux services numériques

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



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

63 % de la population affirment qu'Internet et les technologies de l'information ont un impact positif sur leur vie privée. 71 % des actifs occupés mentionnent un impact positif sur leur vie professionnelle. Le numérique est ressenti comme un vecteur de sociabilité : 51 % des répondants ont retrouvé d'anciennes connaissances grâce à Internet (+11 points depuis 2014), 44 % ont noué de nouvelles amitiés (+17 points) et 15 % ont fait des rencontres amoureuses (+5 points). Le corolaire de ces nouvelles formes de socialisation est qu'il devient de plus en plus crucial d'être connecté pour se sentir intégré à la société (68%, +3 points en un an, +14 points en dix ans).

Graphique 12 – Perception des ordinateurs et d'Internet comme une menace ou une chance
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

70% comme une chance pour l'emploi
(-14 points par rapport à 2008)



70% comme une chance pour l'éducation et la formation



38% comme une chance pour l'environnement
(-15 points par rapport à 2008)



■ Chance
■ Menace
■ Ne sait pas

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

On observe cependant une polarisation des opinions des Français vis-à-vis de la transition numérique. 28 % de la population ne se sent pas disposée à adopter de nouvelles technologies ou de nouveaux services numériques (+5 points par rapport à 2017), tandis que, dans le même temps, la proportion d'individus prêts à embrasser le changement numérique immédiatement progresse de 3 points (27 %, +3 points). L'âge joue un rôle particulièrement important dans cette polarisation : les 18-24 ans sont 39 % à se sentir prêt à adopter de nouvelles technologies ou de nouveaux services numériques immédiatement (+15 points), alors que les 40-59 ans sont plus d'un quart (26 %) à ne pas vouloir s'engager sur cette voie (+8 points).

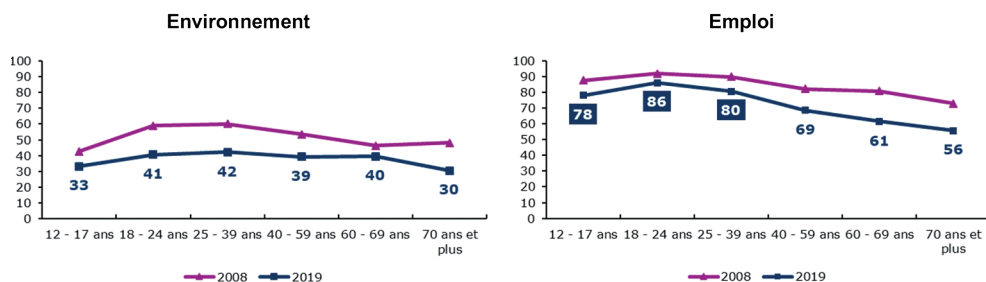
S'agissant des objets connectés, 9 % de la population affirme déjà posséder une enceinte connectée mais plus des deux-tiers des Français ne comptent pas utiliser d'objets connectés dans le futur.

Cette position se démarque du relatif optimisme des Français concernant l'impact du numérique sur l'emploi et l'éducation, et ce, malgré le recul enregistré en dix ans sur ces indicateurs.

Pour une large majorité des Français, le numérique est une chance pour l'éducation et la formation (70 %), l'emploi (70 %) et la création artistique (66 %). Cependant, la part de ceux qui jugent l'impact du numérique sur l'emploi comme une chance recule fortement (-14 points par rapport à 2008).

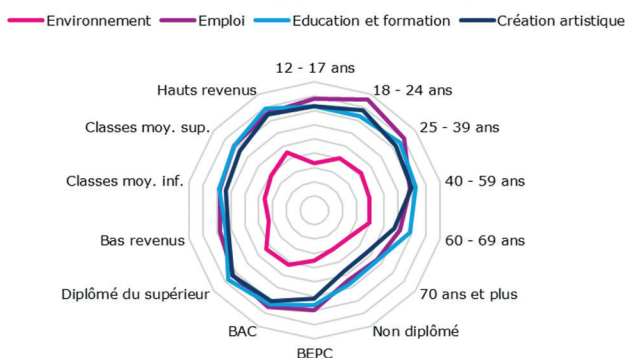
L'impact négatif du numérique sur la protection de l'environnement est en revanche bien affirmé : 38 % seulement des personnes pensent que les technologies numériques représentent une chance pour l'environnement (-15 points par rapport à 2008). Les 18-24 ans et les 25-39 ans sont ceux qui ont

Graphique 13 – Perception des ordinateurs ou d'Internet comme une chance pour l'environnement et l'emploi selon l'âge
 – Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

Graphique 14 – Perception des ordinateurs ou d'Internet comme une chance pour l'environnement, la création artistique, l'éducation & la formation et l'emploi selon l'âge, le diplôme et le niveau de revenus
 – Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

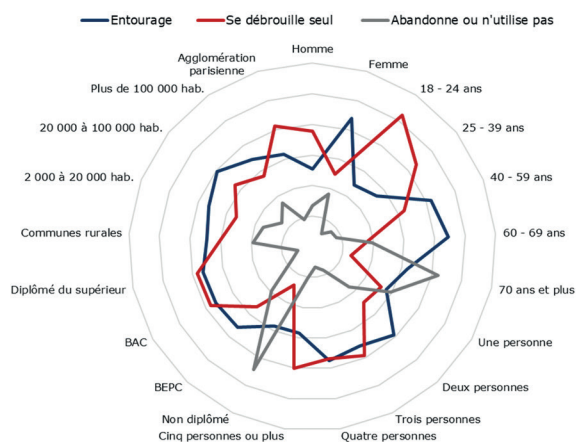
le plus évolué dans leur perception (-19 points pour les 18-24 ans et -18 points pour les 25-39 ans). Face aux inquiétudes croissantes concernant l'impact du numérique sur l'environnement, les Français semblent prêts à faire des efforts : 80 % d'entre eux envisagent de diminuer l'impact de leurs équipements sur l'environnement (par exemple en les gardant plus longtemps ou en achetant des équipements d'occasion ou reconditionnés) et 69 % de réduire l'impact de leurs usages (par exemple en privilégiant le téléchargement de contenu plutôt que le streaming). De la même manière, une majorité de la population affirme être prête à accepter un supplément de prix de l'ordre de 5 % pour diminuer la consommation électrique de leur ordinateur et pour favoriser leur recyclage (respectivement 70 %, +5 points par rapport à 2009 et 73 %, +8 points).

Le rôle du numérique dans l'évolution des relations avec les administrations publiques

De nombreuses démarches sont accessibles en ligne : parmi les 434 services en ligne listés sur le site Service-Public.fr⁽⁴⁾, on retrouve notamment les services de l'administration fiscale, les aides sociales, les demandes de permis de conduire, etc.

La part des personnes qui n'utilisent jamais ces outils ou qui abandonnent à la moindre difficulté baisse un peu (16 %, contre 18 % l'an dernier). 4 adultes sur 10 se débrouillent seuls ou n'ont pas de difficultés particulières. Face à une difficulté, les personnes préfèrent se faire aider (44 %), de préférence par un proche (35 %).

Graphique 15 – Caractéristiques socio-démographiques des personnes ayant déclaré abandonner ou ne pas utiliser, demander de l'aide à son entourage ou se débrouiller seules face à une difficulté lors de l'utilisation d'outils informatiques et numériques selon le sexe, l'âge, la taille du foyer, le diplôme et la taille de l'agglomération
– Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % –



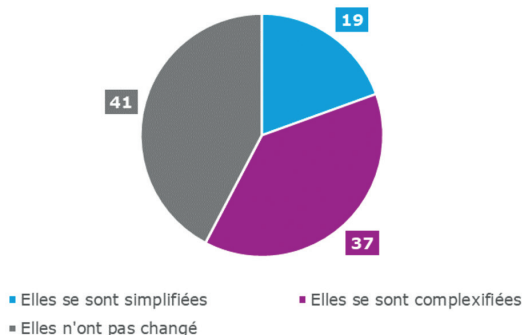
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Un adulte sur trois seulement ne voit aucun frein à la réalisation des démarches administratives en ligne. Pour les autres, les difficultés d'utilisation de l'informatique et d'Internet (16 % des premières réponses), la complexité des démarches administratives en elles-mêmes (11 %), le défaut de conception des sites (10 %) et l'absence d'un interlocuteur susceptible de porter assistance (10 %) sont principalement cités comme des freins aux démarches en ligne.

(4) <https://www.service-public.fr>

Graphique 16 – Perception de l'évolution des relations avec les administrations publiques ces dernières années

Champ : Ensemble de la population de 18 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Seule une minorité des adultes interrogés (19 %) déclarent que les démarches administratives se sont simplifiées. A l'inverse, 37% d'entre eux considèrent qu'elles se sont complexifiées.

Conclusion

Il est notable de constater que si la mobilité des usages et certains services comme les messageries instantanées, la vidéo à la demande et les réseaux sociaux continuent de progresser, les personnes interrogées expriment parfois un désenchantement, des frustrations et des craintes vis-à-vis du numérique, dont elles reconnaissent par ailleurs l'incidence globalement positive sur leur vie privée et professionnelle. Le baromètre du numérique permet d'apporter un éclairage sur ces points particuliers.