

# COLLECTION DES RaPPORTS

NOVEMBRE 2003



N° 231

## LA DIFFUSION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DANS LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE

Document réalisé à la demande  
du Conseil Général des Technologies de l'Information  
(Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie)  
et  
de l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ART)

**Régis BIGOT**

**Département "Conditions de vie et aspirations des Français"**

**CRÉDOC**  
L'ENTREPRISE DE RECHERCHE



Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français »

N°231

Novembre 2003

## **La diffusion des technologies de l'information dans la société française**

**Document réalisé à la demande du Conseil Général des Technologies de l'Information  
(Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie)  
et  
de l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ART)**

**Régis BIGOT**

142, rue du Chevaleret

75013 - PARIS



Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français »

N°231

Novembre 2003

## **La diffusion des technologies de l'information dans la société française**

**Document réalisé à la demande du Conseil Général des Technologies de l'Information  
(Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie)  
et  
de l'Autorité de Régulation des Télécommunications (ART)**

**Régis BIGOT**

---

142, rue du Chevaleret  
75013 - PARIS

---

## **CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANÇAIS**

**Document réalisé à la demande de :**

- **Le Conseil Général des Technologies de l'Information (CGTI)**
- **L'Autorité de Régulation des Télécommunications (ART)**

**Le département « Conditions de vie et Aspirations des Français » est composé de :**

- Georges Hatchuel (Directeur Général Adjoint du CREDOC)
- Régis Bigot, Patricia Croutte, Isabelle Delakian, Catherine Duflos, David Foucaud, Claire Piau

CREDOC

Président : Bernard Schaefer

Directeur Général : Robert Rochefort

## Sommaire

<b>AVANT-PROPOS .....</b>	<b>5</b>
<b>NOTE DE SYNTHÈSE .....</b>	<b>7</b>
<b>CHAPITRE 1. LA TÉLÉPHONIE FIXE ET MOBILE .....</b>	<b>13</b>
1. Téléphonie fixe : de moins en moins d'abonnés .....	15
2. La concurrence entre les opérateurs de téléphonie fixe s'intensifie .....	19
3. Le taux de pénétration du téléphone mobile.....	21
4. Comparaison internationale.....	27
5. Les équipements intégrés au téléphone mobile .....	29
a) <i>Appareil photo numérique intégré</i> .....	29
b) <i>Les jeux installés sur le téléphone mobile</i> .....	31
6. Les nouveaux usages du téléphone mobile.....	34
a) <i>Naviguer sur Internet</i> .....	34
b) <i>Consulter ses mails</i> .....	35
c) <i>Envoyer des SMS</i> .....	36
d) <i>Envoyer des « SMS+ » (SMS surtaxés)</i> .....	40
e) <i>Envoyer des MMS (SMS multimédias)</i> .....	44
f) <i>Les services vocaux (kiosque)</i> .....	45
<b>CHAPITRE 2. LE MICRO-ORDINATEUR.....</b>	<b>49</b>
1. La diffusion de l'ordinateur chez les particuliers .....	51
a) <i>Une accélération de la diffusion du micro-ordinateur</i> .....	51
b) <i>Plusieurs ordinateurs à domicile</i> .....	54
c) <i>Les écarts d'équipement entre les groupes restent très importants</i> .....	55
d) <i>Le taux d'utilisation de l'ordinateur à domicile</i> .....	58
e) <i>Intentions d'achat pour les 12 prochains mois</i> .....	62
f) <i>L'équipement en graveur de CD ou de DVD</i> .....	65
2. Les différentes utilisations de l'ordinateur à domicile.....	66
3. Les freins à la diffusion des micro-ordinateurs chez les particuliers.....	70
4. L'utilisation d'un micro-ordinateur au travail ou à l'école.....	73
a) <i>Plus de deux actifs sur cinq utilisent un ordinateur au travail</i> .....	73
b) <i>Plus de neuf adolescents sur dix sont « familiarisés » avec la micro-informatique</i> .....	78

<b>CHAPITRE 3. INTERNET .....</b>	<b>83</b>
1. L'accès à Internet à domicile.....	85
a) Près d'une personne sur trois dispose d'un accès chez elle .....	85
b) De fortes intentions de s'équiper dans les 12 prochains mois .....	86
c) Comparaison européenne .....	87
d) Le « haut débit » chez les particuliers .....	88
e) Le profil des internautes à domicile.....	91
2. L'accès à Internet au travail ou à l'école .....	94
a) Près de trois adolescents sur quatre ont accès à Internet à l'école.....	94
b) Plus de deux personnes sur cinq utilisent Internet au bureau à des fins personnelles .....	96
3. L'accès à Internet dans les lieux publics .....	98
4. Le « fossé numérique » en France : des inégalités qui tendent à se réduire, mais qui restent encore très élevées .....	102
5. Le mode préféré d'accès à Internet : un ordinateur au domicile.....	105
6. Quelques nouveaux usages d'Internet .....	109
a) Visionner des mini-clips vidéo .....	109
b) Les réseaux peer-to-peer .....	111
c) La messagerie instantanée .....	115
d) Les jeux en réseau.....	117
7. Internet est-il un bon outil pour .....	120
a) ... Se faire des amis, entretenir des relations ?.....	120
b) ... Faire des achats ? .....	123
c) ... Faciliter la vie quotidienne ?.....	125
d) ... Se distraire ? .....	127
e) ... Suivre des formations ? .....	129
8. Le principal frein au développement d'Internet : son coût.....	131
9. Le commerce électronique .....	134
a) 7 millions de cyber-consommateurs.....	134
b) Le principal frein au commerce électronique : la sécurité des paiements.....	137
<b>ANNEXES.....</b>	<b>141</b>
1. Lexique des sigles utilisés dans ce rapport.....	143
2. Questionnaire administré aux personnes âgées de 18 ans et plus (échantillon de 2004 personnes).....	149
3. Questionnaire administré aux jeunes de 12 à 17 ans (échantillon de 210 personnes).....	159

## Avant-propos

---

Ce rapport présente les résultats des questions relatives à la diffusion, à l'usage et à l'acceptabilité des nouvelles technologies en France, questions insérées par le CGTI et par l'ART, dans la vague de juin 2003 de l'enquête du CREDOC sur les « *Conditions de vie et les Aspirations des Français* ». C'est la troisième année de participation du CGTI à ce **baromètre de la diffusion des nouvelles technologies** ; l'ART intègre, quant à elle, le dispositif pour la première fois.

Ce document se présente **en trois parties** : la première concerne la **téléphonie** (mobile ou filaire) ; la seconde a trait aux **micro-ordinateurs** ; la dernière aborde la question de **l'Internet**.

Quelques remarques méthodologiques méritent d'être rappelées :

- Les résultats présentés ici sont issus de l'enquête qui a été réalisée en juin 2003, auprès de deux échantillons représentatifs, sélectionnés selon la méthode des quotas<sup>1</sup> : le premier portait sur 2004 individus âgés de 18 ans et plus, le second comportait 210 individus âgés de 12 à 17 ans. Les interviews se sont déroulées « en face à face ».
- On trouvera le libellé exact des questions en annexe (p. 149 et suivantes). Pour chaque question, nous avons fait figurer l'organisme financeur (CGTI, ART ou CREDOC).
- Cette année, pour la première fois, deux types de questionnaires ont été administrés : le premier était soumis, comme à l'habitude, aux individus âgés de 18 ans et plus ; le second visait exclusivement les 12-17 ans. Ces derniers n'étant pas majeurs, il était en effet nécessaire d'obtenir le consentement de leurs parents avant de les interroger. Cela impliquait quelques aménagements particuliers dont le lecteur pourra prendre connaissance en annexe : nous y présentons les deux types de questionnaires (le « questionnaire adulte » figure aux pages 149 et suivantes ; le « questionnaire adolescent » aux pages 159 et suivantes).

---

<sup>1</sup> Voir le rapport « Premiers résultats de la vague de juin 2003 », CREDOC, juillet 2003.

- Rappelons qu'en juin 2000 et juin 2001, l'enquête ne portait que sur les personnes de 18 ans et plus. C'est la raison pour laquelle la présentation adoptée dans ce rapport diffère des années précédentes : elle permet à la fois de suivre les évolutions intervenues depuis l'année 2000 pour la population de 18 ans et plus, puis de comparer la situation propre des 12-17 ans à celle des « adultes », pour la seule année 2003.

L'ensemble des résultats présentés ici sont des résultats **redressés**, représentatifs des populations enquêtées.

#### **Avertissement**

Traditionnellement, l'enquête sur les « *Conditions de vie et les aspirations des Français* » porte sur la population **âgée de 18 ans et plus**. Dans les rapports réalisés précédemment pour le CGTI, lorsque nous évoquions la « population » enquêtée, il s'agissait implicitement des 18 ans et plus.

Cette année, nous avons étendu notre champ d'investigation aux **12 ans et plus**. En conséquence, dans ce rapport, à chaque fois qu'il est fait mention de « la population », des « enquêtés », des « sondés », des « Français », de « nos concitoyens » sans plus de précision, il s'agit implicitement de la population âgée de 12 ans et plus. Lorsque nous étudions un groupe particulier, cela sera précisé : par exemple, la population des 18 ans et plus ou la population des 25 ans et plus...

## Note de synthèse

---

Trois conclusions principales se dégagent des résultats du **Baromètre 2003 de la diffusion des nouvelles technologies en France** :

1. Tout d'abord, il semble que **la diffusion du téléphone mobile approche de son seuil de saturation** : aujourd'hui, 62% de nos concitoyens sont équipés et ce taux ne progresse plus que de deux points par an. Sauf changement radical, il est peu probable que le taux de pénétration dépasse un jour les 75%. La troisième génération de téléphone mobile est-elle susceptible de changer la donne ? C'est possible ... Toujours est-il que **cette relative saturation du taux d'équipement n'empêche pas de nouveaux usages de se développer** : les SMS et l'appareil photo numérique intégré au mobile en sont peut-être les éléments les plus dynamiques.
2. Deuxième constat : **la diffusion du micro-ordinateur et d'Internet chez les particuliers s'accélère à nouveau**, après cinq années de croissance pourtant déjà soutenue. Aujourd'hui, près d'un individu sur deux (48% exactement) est équipé d'un ordinateur personnel à son domicile et près d'un sur trois (31%) dispose chez lui d'un accès à Internet. **Les Français ne sont pas aussi technophobes qu'on l'entend dire parfois.**
3. Enfin, l'élargissement de notre enquête aux 12-17 ans nous aura permis cette année de constater à quel point **les adolescents sont aujourd'hui immergés dans l'univers des nouvelles technologies** : 93% d'entre eux sont familiarisés avec le micro-ordinateur, soit qu'ils en ont un chez eux, soit qu'ils l'utilisent à l'école ; 87% ont déjà « surfé » sur Internet, chez eux, à l'école, ou dans les lieux publics (tels que les cybercafés ou les bibliothèques) ; on en compte même presque deux sur trois (63% exactement) qui disposent **personnellement** d'un téléphone mobile ! C'est dire que ces nouvelles générations sont préparées à un monde où les nouvelles technologies seront omniprésentes.

### De moins en moins d'abonnés au téléphone fixe

Si le téléphone mobile arrive à un seuil de saturation, force est de constater que le téléphone fixe perd, quant à lui, chaque jour des abonnés. En juin 2003, 14% de nos concitoyens ne disposent plus d'aucune ligne de téléphone fixe. Souvenons-nous qu'en 1990, seuls 5% de la population étaient dans ce cas.

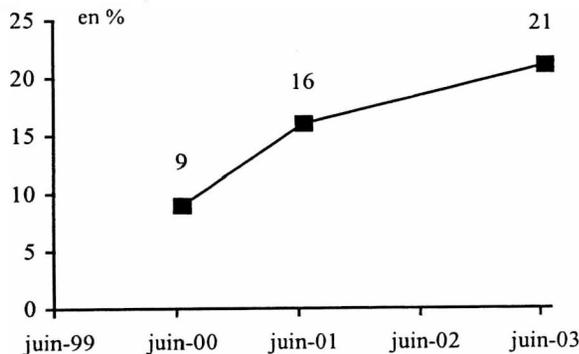
Il faut dire que, depuis dix ans déjà, certaines personnes (surtout des jeunes aux revenus peu élevés) ont préféré se limiter à un téléphone mobile plutôt que de prendre un abonnement supplémentaire chez France Telecom.

Parallèlement, la concurrence entre les différents opérateurs (France Telecom, Cegetel, Tele 2, etc.) s'intensifie. Aujourd'hui 21% des personnes disposant d'une ligne fixe sont abonnées auprès de

plusieurs sociétés : la proportion n'était que de 16% en 2001 et de 9% en 2000. On note cependant que ce mouvement semble en léger ralentissement sur la période récente.

### Proportion d'individus abonnés chez plusieurs opérateurs de téléphone fixe

- Base : dispose d'une ligne de téléphone fixe -



Source : CREDOC, enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français »

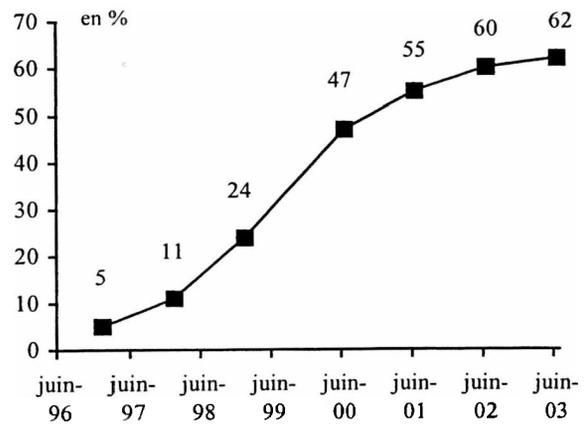
### Le taux d'équipement en téléphone mobile arrive à saturation

En juin 2003, 62% de la population sont équipés d'un téléphone mobile. Après avoir crû à une vitesse spectaculaire entre 1997 et 2000, le taux de pénétration du mobile s'essouffle franchement, plus vite même que ce que l'on aurait pu prévoir au vu de la période précédente.

Aujourd'hui, un noyau dur de personnes « réfractaires » semble s'être constitué : 78% des personnes de plus de 70 ans ne sont pas équipées, de même que 66% des retraités et 54% des femmes au foyer. Il semblerait, en revanche, qu'il n'y ait pas de résistance parmi les plus jeunes puisque l'on compte d'ores et déjà 63% des 12-17 ans qui sont équipés personnellement d'un téléphone portable.

### Proportion d'individus disposant d'un téléphone mobile

- Base : individus âgés de 18 ans et plus -



Source : CREDOC, enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français »

### Les nouveaux usages du téléphone mobile se multiplient

Si le taux de pénétration du téléphone mobile ne progresse plus qu'avec difficulté, cela ne signifie pas pour autant que cet outil est démodé, bien au contraire. Equipant près de deux personnes sur trois, le téléphone portable est aujourd'hui totalement intégré dans la vie de chacun et rares sont les personnes qui envisagent de s'en passer.

Forts de ce succès, les opérateurs ont lancé de nouveaux équipements et de nouveaux services associés au téléphone mobile. Par exemple, en juin 2003, près d'un million de personnes disposent d'un appareil photo numérique intégré à leur terminal ; 1,6 millions « surfent » sur Internet grâce à leur portable ; 1,3 millions consultent leurs *e-mails*.

Mieux : près d'un possesseur de mobile sur trois joue à des jeux installés sur son terminal (86% des adolescents, mais également 23% des adultes !),

plus d'un sur deux envoie régulièrement des SMS (9 SMS par semaine pour les adultes, 19 pour les adolescents). Même les SMS+, ces messages surtaxés utilisés pour voter lors d'une émission télévisée par exemple, ou les MMS (messages images ou sons) font partie de la vie quotidienne de bon nombre d'utilisateurs : rares sont ceux qui n'en ont jamais entendu parlé.

On le voit, si le taux de pénétration global tend vers un seuil de saturation, les usages du téléphone mobile n'en finissent pas de se renouveler.

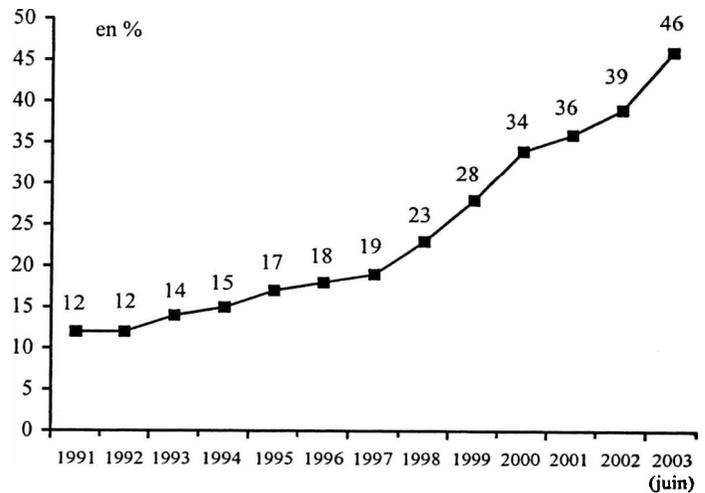
### **Près d'une personne sur deux dispose d'un ordinateur à domicile**

En juin 2003, près d'une personne sur deux est équipée d'un ordinateur à son domicile. Les projections que nous avons établies en 2001 sont dépassées : compte tenu de la croissance des années précédentes, nous anticipions que ce taux ne serait atteint qu'en 2005.

En fait, le taux de pénétration du micro-ordinateur a connu plusieurs étapes : jusqu'en 1997, la croissance s'est faite à un rythme lent et régulier (+1 point par an) ; à partir de 1998, la diffusion du micro-ordinateur s'est accélérée franchement jusqu'à l'explosion de la bulle financière en 2000 (+5 points par an !) ; elle a ralenti légèrement pendant les deux années qui ont suivi (+2 points par an) pour repartir en flèche cette année (+7 points entre juin 2002 et juin 2003 !).

### **Proportion d'individus équipés d'au moins un ordinateur à domicile**

- Base : individus âgés de 18 ans et plus -



Source : CREDOC, enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français »

Nombreux sont les facteurs qui peuvent expliquer une telle accélération. Le prix des micro-ordinateurs a continué de baisser (rappelons que les particuliers considèrent que le coût de cet outil est le principal frein à son développement). Le « haut débit » rencontre dans notre pays un franc succès et cette possibilité de se connecter à Internet à grande vitesse est susceptible d'attirer nombre de ceux qui pouvaient considérer jusque-là qu'Internet n'était pas assez performant.

### **Un effet de « contagion »**

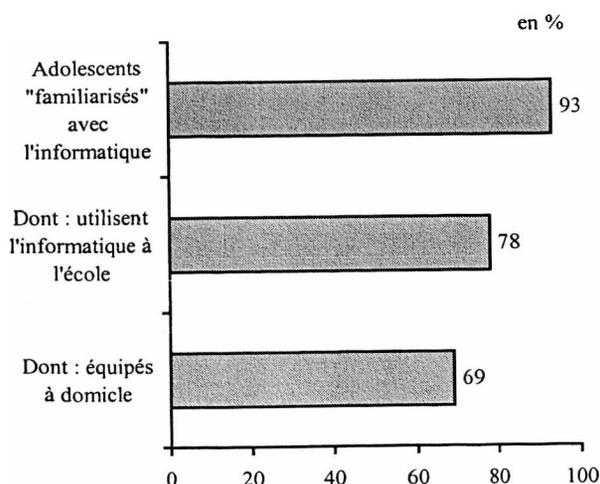
Un autre facteur joue également : c'est l'effet « boule de neige » qui veut que lorsqu'un bien de consommation a atteint un seuil critique dans sa diffusion auprès des particuliers, les consommateurs en entendent de plus en plus souvent parler autour d'eux – dans leur famille, chez leurs amis, parmi leurs proches, etc. Le réseau social joue alors un rôle de prescription et les individus deviennent plus

réceptifs à l'intérêt du produit. L'effet de « contagion » joue pleinement à partir d'un seuil critique, généralement situé vers 30% de taux de pénétration. Pour le téléphone mobile, l'effet de « contagion » a été très net au cours des années 1998-2000.

### **93% des adolescents sont « familiarisés » avec l'informatique**

Dernière explication de l'accélération de la diffusion de l'ordinateur chez les particuliers : le rôle de l'école. Aujourd'hui, 78% des adolescents utilisent un micro-ordinateur au collège ou au lycée. Tant et si bien que le taux d'équipement dans un foyer comportant des enfants scolarisés est deux fois plus élevé que dans un ménage sans enfants. Il faut savoir également que 80% des adolescents équipés d'un ordinateur à domicile l'utilisent pour faire des travaux scolaires. Les enfants veulent un ordinateur chez eux et les parents se laissent facilement convaincre par l'idée que cet outil est indispensable pour la réussite future de leur progéniture.

#### **La plupart des adolescents sont « familiarisés » avec la micro-informatique**



Source : CREDOC, enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003

Chaque année, des générations entières d'adolescents sont donc familiarisées avec la micro-informatique. C'est une des raisons qui incline à penser que la croissance de l'équipement des particuliers en micro-ordinateur n'est sans doute pas terminée.

### **87% des adolescents sont « familiarisés » avec Internet**

Et les adolescents ne sont pas seulement « familiarisés » avec le micro-ordinateur. Aujourd'hui, 87% des 12-17 ans se sont déjà connectés à Internet, soit chez eux (40% des adolescents disposent d'un accès à Internet chez eux), soit à l'école (72% disposent d'un accès au collège ou au lycée) ou encore dans un lieu public (35% se sont déjà connectés dans un cybercafé, une bibliothèque, etc.).

### **Un « fossé numérique » pourtant considérable**

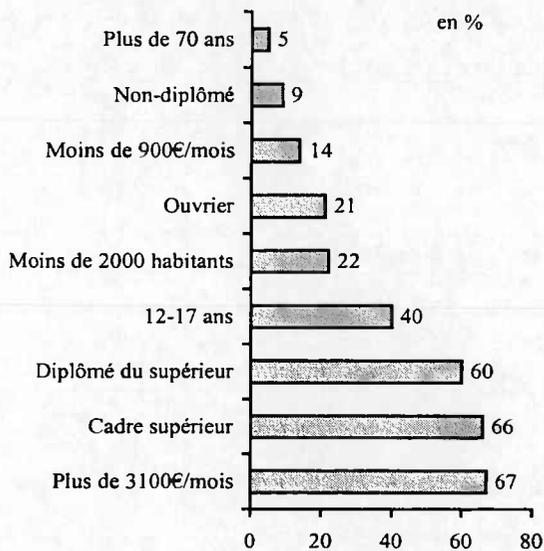
Pourtant, au même moment, des millions de personnes ne se sont jamais connectées à Internet, plus de la moitié de la population en vérité. Les inégalités d'accès aux nouvelles technologies sont patentées.

Quelques chiffres pour fixer les esprits : 40% des 12-17 ans disposent d'un accès à Internet à leur domicile, contre 5% des personnes de plus de 70 ans ; le taux d'équipement est de 60% chez les diplômés du supérieur, contre 9% chez les non-diplômés ; 66% chez les cadres supérieurs, contre 21% chez les ouvriers et 19% chez les femmes au foyer ; 67% parmi les ménages les plus aisés, contre

14% parmi les plus modestes. Seul le lieu de résidence présente des écarts relativement moins importants : dans les communes rurales, 22% des habitants disposent d'un accès à Internet, contre 47% des habitants de l'agglomération parisienne.

### L'ampleur du « fossé numérique »

- Proportion d'individus disposant d'un accès Internet à leur domicile -

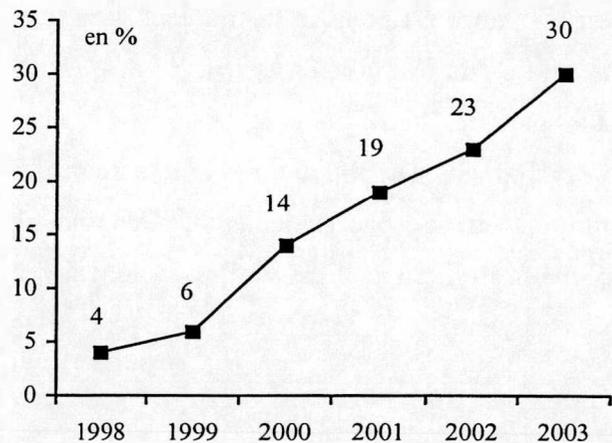


Source : CREDOC, enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003

Malgré ces écarts parfois considérables, la diffusion d'Internet dans les foyers se poursuit : aujourd'hui, ce sont 31% de nos concitoyens qui disposent d'un accès à Internet à leur domicile. A l'instar du taux de pénétration du micro-ordinateur, la croissance est même très soutenue : chez les particuliers, près de deux micro-ordinateurs sur trois sont reliés à Internet, alors que la proportion n'était que de un sur deux en juin 2001.

### La diffusion d'Internet dans la population

- Proportion d'adultes disposant d'un accès Internet à leur domicile, en % -



Source : CREDOC, enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français »

Lorsqu'on rajoute à ces « internautes à domicile », les individus qui peuvent se connecter sur leur lieu de travail et ceux qui se rendent dans des cybercafés ou d'autres lieux publics, la proportion d'Internautes passe à 49% (45% chez les adultes et 87% chez les adolescents).

Internet devient donc quelque chose d'incontournable pour beaucoup de nos concitoyens. Rares sont les personnes qui remettent en cause l'intérêt et l'utilité de cet outil : seulement 14% de la population pensent que le principal frein à la diffusion d'Internet est le fait que celui-ci n'est pas utile pour la vie quotidienne. Le principal élément de blocage résiderait plutôt dans le prix (à la fois le coût des connexions, mais également celui lié à l'acquisition d'un ordinateur).

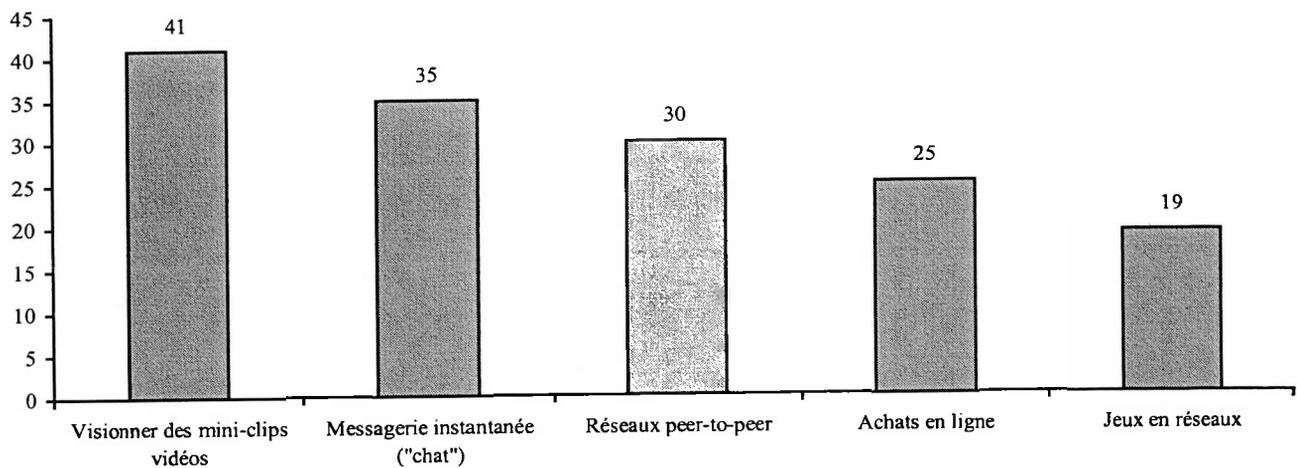
D'ailleurs, signe de l'intérêt porté par les Français à Internet et aux services qui lui sont associés, 34% de la population estiment que c'est un bon outil pour se faire des amis et pour entretenir des relations, 34% pensent qu'il est pratique d'effectuer des achats en

ligne, 48% considèrent qu'Internet permet de faciliter la vie quotidienne, 54% estiment que c'est un bon outil pour se distraire et 44% pensent que ce doit être facile de suivre des formations par ce biais. Notons que c'est bien l'ensemble de la population qui partage ce sentiment, et non pas seulement les internautes eux-mêmes qui sont, il est vrai, plus convaincus qu'en moyenne.

Enfin, notre enquête révèle que, parmi les internautes, de nouvelles pratiques ont le vent en poupe : 41% des internautes ont déjà visionné des mini-clips vidéo, 30% ont déjà utilisé les réseaux *peer-to-peer* (ces fameux réseaux qui permettent de télécharger « gratuitement » – en fait illégalement la plupart du temps – de la musique, des films ou des logiciels), 35% utilisent des services de messagerie instantanée, 19% jouent à des jeux en réseau et 25% ont déjà effectué des achats en ligne.

### Quelques nouvelles pratiques des internautes

- Proportion d'internautes ayant déjà pratiqué les activités suivantes sur Internet, en %-



Source : CREDOC, enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003

## Chapitre 1. La téléphonie fixe et mobile

---

## 1. Téléphonie fixe : de moins en moins d'abonnés

Aujourd'hui, 86% de la population<sup>2</sup> disposent d'une ligne de téléphone fixe. Le mouvement que nous avons mis en évidence les années précédentes se confirme : le taux d'équipement en téléphone fixe ne cesse de diminuer au fil du temps, en raison d'une substitution avec le téléphone mobile.

La lente décline du nombre d'abonnés suit un rythme régulier, conforme à nos prévisions, d'environ un point de pourcentage par an. A ce régime, il est probable que, d'ici la fin de la décennie, le taux d'équipement se stabilise à environ 80%. Nous ne pensons pas que la substitution fixe/mobile se poursuivra au-delà car les deux types de terminaux ne sont pas strictement substituables :

- Le téléphone fixe est un équipement du foyer, tandis que le téléphone mobile est un outil individuel. Supprimer le téléphone fixe dans un foyer revient à priver de téléphone les individus qui ne sont pas personnellement équipés d'un mobile.
- Le coût d'usage du réseau filaire est inférieur à celui du réseau mobile : le téléphone fixe conserve donc un avantage comparatif non négligeable.
- Compte tenu de l'incertitude technologique relative à l'Internet mobile, il est probable que, pour se connecter à Internet, les Français préfèrent encore conserver une ligne fixe. Cela est d'autant plus vrai que nos concitoyens témoignent d'un réel engouement pour le « haut débit » *via* l'ADSL (voir le Chapitre 3 de ce rapport, p. 88).

---

<sup>2</sup> L'ensemble de la population correspond, dans ce rapport, à la population âgée de 12 ans et plus (*cf* l'avertissement de l'avant propos, p. 5).

**Tableau 1**  
**Disposez-vous, à votre domicile, d'au moins une ligne téléphonique fixe ?**

(en %)

	juin 2000	juin 2001	juin 2002	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble			
Oui .....	90	88	87	86	86	86
Non .....	10	12	13	14	14	14
Ne sait pas.....	0	0	0	0	0	0
Total.....	100	100	100	100	100	100

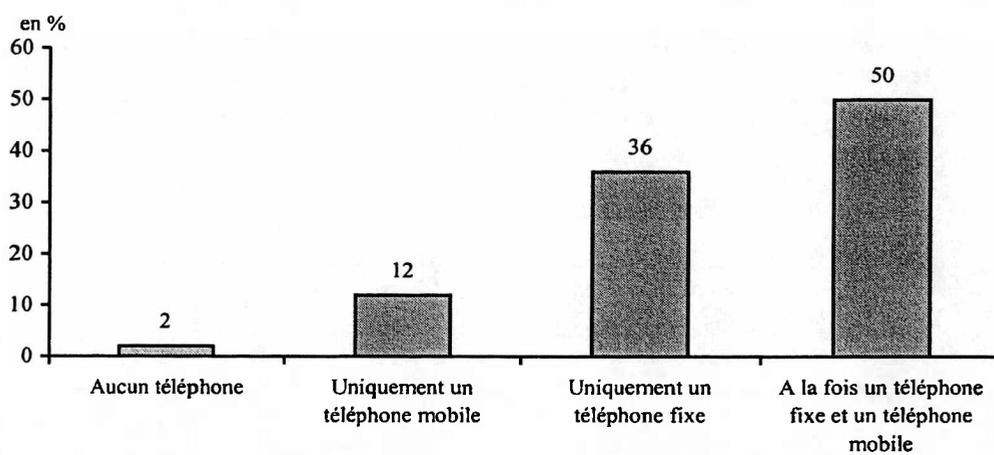
*Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».*

Certains individus ont néanmoins choisi d'abandonner le réseau filaire. Il s'agit principalement des 18 à 40 ans, des ouvriers et des personnes disposant de revenus modestes. Il faut ainsi savoir qu'en juin 2003, 30% des 18-25 ans n'ont pas de ligne fixe (contre 3% des 70 ans et plus, cf. Tableau 2) ; 26% des ouvriers sont dans le même cas, comme 25% des individus disposant de moins de 900 € par mois dans leur foyer.

Ces caractéristiques nous incitent à penser que c'est probablement pour des raisons financières qu'on résilie son abonnement, ou qu'on ne s'abonne pas lors d'un emménagement. A choisir, les individus de condition modeste et relativement jeunes préfèrent conserver un téléphone mobile, s'ils ne peuvent pas se permettre de multiplier les factures téléphoniques.

C'est l'occasion de rappeler que seulement 2% de la population ne disposent ni d'un téléphone fixe, ni d'un téléphone mobile (Graphique 1) : lorsqu'on abandonne le fixe, c'est bien évidemment parce qu'on dispose déjà d'un téléphone mobile. Le graphique suivant nous indique également que 50% de la population dispose à la fois d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile, 36% ne possèdent qu'un fixe et 12% ne détiennent qu'un mobile.

**Graphique 1**  
**Equipement des Français en téléphone fixe et en téléphone mobile**



Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003

**Tableau 2**  
**Proportion d'individus n'étant pas équipés d'un téléphone fixe à leur domicile**

<i>(en %)</i>		juin 2003
Sexe	Homme.....	15
	Femme.....	12
Age	12 - 17 ans.....	14
	18 - 24 ans.....	<b>30</b>
	25 - 39 ans.....	<b>21</b>
	40 - 59 ans.....	8
	60 - 69 ans.....	5
	70 ans et plus.....	3
Diplôme	Aucun, Cep.....	12
	Bepc.....	16
	Bac.....	13
	Diplôme du supérieur.....	13
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	14
Profession	Indépendant.....	8
	Cadre supérieur.....	12
	Profession intermédiaire.....	13
	Employé.....	15
	Ouvrier.....	<b>26</b>
	Reste au foyer.....	16
	Retraité.....	4
	Elève - étudiant.....	16
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	<b>25</b>
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	<b>22</b>
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	14
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	8
	Supérieurs à 3 100 €.....	4
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	8
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	14
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	17
	Plus de 100 000 habitants.....	17
	Paris et agglomération parisienne...	13
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>14</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.  
 Lecture : 21% des 25-39 ans ne disposent d'aucune ligne téléphonique fixe à leur domicile, contre 14% de la population en moyenne.

## 2. La concurrence entre les opérateurs de téléphonie fixe s'intensifie

La désaffection relative à l'égard du téléphone fixe est un des éléments marquants des dernières années. Mais plus spectaculaire encore est la concurrence qui s'installe sur le marché du téléphone fixe : en 2003, **plus d'une personne sur cinq utilise les services de plusieurs opérateurs**. Le processus d'ouverture à la concurrence initié il y a cinq ans semble donc couronné de succès puisque 21% des consommateurs ont décidé de ne plus se contenter de l'offre proposée par l'opérateur historique France Telecom.

Un bémol cependant : par rapport à la période 2000/2001, les années 2002/2003 se caractérisent par un ralentissement de la progression du nombre des « multi-abonnements » : 3 millions de personnes supplémentaires avaient choisi de faire jouer la concurrence entre 2000 et 2001 ; deux ans plus tard, le gain n'est « que » de deux millions d'abonnés. Il s'agira de vérifier l'an prochain si le fléchissement se confirme.

**Tableau 3**  
**Etes-vous abonné, pour cette ligne fixe, chez un seul opérateur ou chez plusieurs opérateurs**  
**(France Telecom, Cégétel, Télé 2...)?**

- Champ : personnes disposant d'une ligne de téléphonie fixe -

(en %)

	juin 2000	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Un seul opérateur téléphonique .....	90	83	78	78	78
Plusieurs opérateurs téléphoniques..	9	16	21	21	21
<i>Ne sait pas</i> .....	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
Total .....	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Ce sont plus particulièrement les 25-39 ans (28% de ceux qui disposent d'une ligne téléphonique fixe), les bacheliers (26%), les diplômés du supérieur (29%), les professions intermédiaires (27%), les femmes au foyer (30%) et les titulaires de revenus moyens supérieurs qui sont les plus concernés par cette pratique.

**Tableau 4**  
**Individus abonnés chez plusieurs opérateurs de téléphonie fixe**

- Champ : personnes disposant d'au moins une ligne de téléphonie fixe, soit 86 % de la population -

<i>(en %)</i>		juin 2003
Sexe	Homme.....	18
	Femme.....	24
Age	12 - 17 ans.....	21
	18 - 24 ans.....	23
	25 - 39 ans.....	<b>28</b>
	40 - 59 ans.....	24
	60 - 69 ans.....	16
	70 ans et plus.....	9
Diplôme	Aucun, Cep.....	15
	Bepc.....	20
	Bac.....	<b>26</b>
	Diplôme du supérieur.....	<b>29</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	21
Profession	Indépendant.....	21
	Cadre supérieur.....	24
	Profession intermédiaire.....	<b>27</b>
	Employé.....	25
	Ouvrier.....	23
	Reste au foyer.....	<b>30</b>
	Retraité.....	11
	Elève – étudiant.....	20
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	19
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	18
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	23
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	<b>28</b>
	Supérieurs à 3 100 €.....	24
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	21
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	23
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	22
	Plus de 100 000 habitants.....	23
	Paris et agglomération parisienne.....	15
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>21</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.  
 Lecture : Parmi les personnes disposant d'une ligne de téléphone fixe, 28% des 25-39 ans sont abonnés chez plusieurs opérateurs.

### **3. Le taux de pénétration du téléphone mobile**

---

Après plusieurs années de diffusion exceptionnelle (jamais, en effet, dans l'histoire des biens d'équipement, un produit ne s'était répandu aussi rapidement que le téléphone mobile<sup>3</sup>), il semble aujourd'hui évident que le téléphone portable approche de son taux de pénétration maximal.

En juin 2003, 62% de la population sont équipés, soit près de deux personnes sur trois. Dans l'absolu, ce chiffre est considérable eu égard au fait qu'il y a six ans, le taux de pénétration du produit ne dépassait pas 10 % : c'est dire le succès de cette innovation qui a radicalement changé les comportements des consommateurs vis-à-vis de la téléphonie.

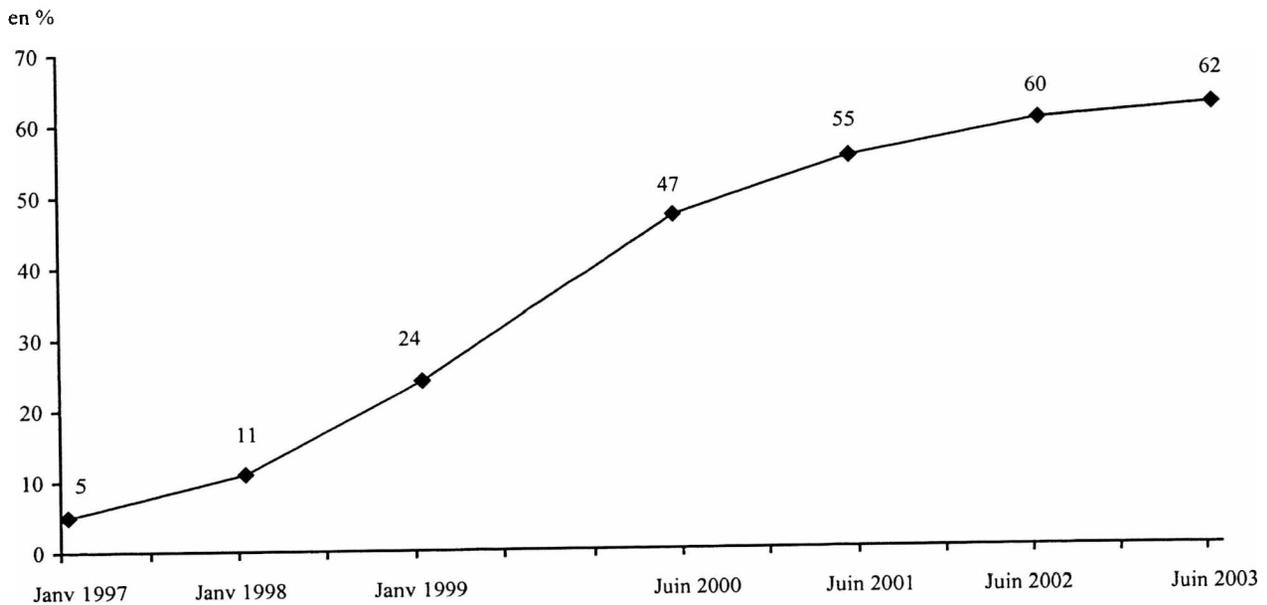
Pour autant, il apparaît que la croissance du téléphone mobile touche bientôt à ses limites, en terme de taux de pénétration. Certains observateurs ont pu imaginer un temps que tout le monde serait un jour équipé d'un téléphone portable. Force est de constater que cette situation est, en l'état actuel des choses, assez improbable.

La courbe de diffusion du produit suit en effet une trajectoire bien connue en matière de bien d'équipement : il s'agit d'une courbe en forme de « S » très régulière, appelée parfois « épidémiologique ». Compte tenu de la régularité de cette courbe, il est fort probable que la trajectoire se poursuive selon la même configuration, à savoir un rythme de croissance de plus en plus faible. Entre 2000 et 2001, le taux de pénétration progressait de 8 points ; un an plus tard, on enregistrait une hausse de 5 points, et cette année, elle n'est que de 2 points. Il y a fort à parier que l'année prochaine, la progression soit du même ordre, entre 1 et 2 points supplémentaires. A ce rythme, il serait surprenant que l'on dépasse un jour la barre des 75%.

---

<sup>3</sup> Sur ces aspects relatifs à la vitesse de diffusion des biens d'équipement, et des nouvelles technologies en particulier, voir un rapport précédent, réalisé pour le CGTI, intitulé : « La diffusion, l'usage et l'acceptabilité des nouvelles technologies », collection des rapports du CREDOC, n° 214, janvier 2001.

**Graphique 2**  
**Proportion d'individus âgés de 18 ans et plus disposant personnellement d'un téléphone mobile**



Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Nous avons réalisé des projections en 2000, puis en 2001, pour évaluer le seuil de saturation du téléphone mobile. Reconnaissons que nous avons surestimé ce seuil. En 2000, nous espérions atteindre au moins 80% de taux d'équipement trois ans plus tard. Nous avons déjà revu à la baisse ces prévisions l'année suivante, tablant sur 70% en 2003. Force est de constater que le ralentissement de la diffusion du téléphone mobile en France est encore plus net.

Mais, par définition, l'avenir est incertain, et il est difficile de prévoir l'impact des innovations qui pourraient se greffer sur le téléphone mobile, et qui pourraient relancer l'attrait pour le produit. Certes, le WAP<sup>4</sup>, technologie permettant d'accéder à Internet *via* son téléphone mobile, n'a pas eu le succès escompté, mais peut-être des protocoles techniques plus efficaces (GPRS<sup>5</sup>, UMTS<sup>6</sup>) connaîtront-ils une plus grande réussite ? De même les SMS<sup>7</sup> ou autres MMS<sup>8</sup> sont également susceptibles de relancer la demande. En vérité, le rythme des innovations est tel, qu'il est, à ce jour, impossible de dire avec certitude quel sera le seuil de saturation du téléphone mobile en France.

<sup>4</sup> Wireless Application Protocol. Voir le lexique qui figure en annexe (p. 143) pour la signification des sigles.

<sup>5</sup> Voir le lexique en annexe, p. 143.

<sup>6</sup> Voir le lexique en annexe, p. 143.

<sup>7</sup> Voir le lexique en annexe, p. 143.

<sup>8</sup> Voir le lexique en annexe, p. 143.

Toujours est-il qu'on observe encore d'importants écarts d'équipements selon les groupes socio-démographiques (Tableau 5). Certes, la très rapide diffusion du téléphone mobile en France s'est accompagnée d'une réduction des inégalités d'accès à ce produit<sup>9</sup>. On constate ainsi que les cadres sont presque aussi souvent équipés que les employés et les ouvriers (environ 80% pour les premiers, contre 70% des seconds, et 62% en moyenne dans la population). En revanche, des écarts d'équipement suivant le niveau de diplôme et le niveau de revenus persistent. Mais ce sont surtout les différences selon l'âge qui sont particulièrement marquées : 90% de taux d'équipement chez les 18-24 ans, contre 22% chez les plus de 70 ans. Même si le taux d'équipement a progressé chez les seniors, il reste nettement en deçà de celui des jeunes adultes.

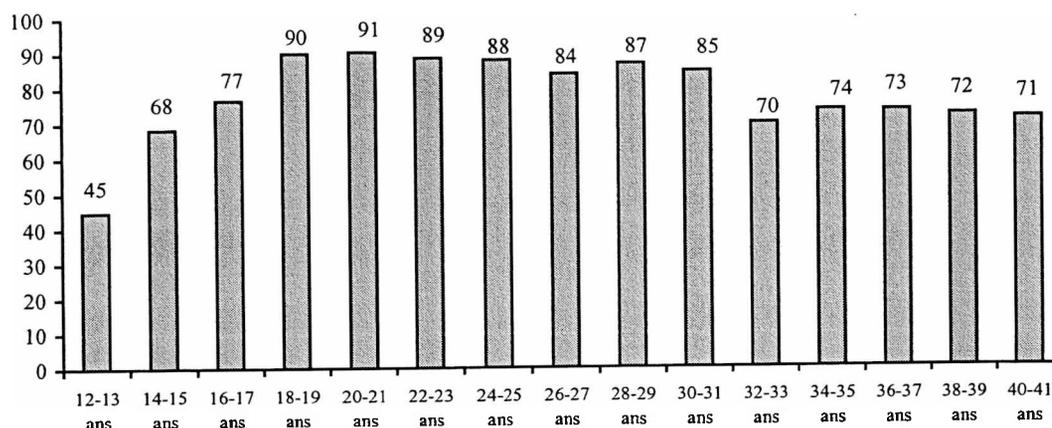
A ce propos, il est intéressant de constater que ce ne sont pas les plus jeunes de nos concitoyens qui sont les mieux équipés : seulement 63% des 12-17 ans sont possesseurs d'un téléphone mobile, contre 90% des 18-24 ans. Si l'on observe d'encore plus près le taux d'équipement par âge, en affinant les classes (Graphique 3), on note que c'est entre 18 et 21 ans que le taux d'équipement est maximum. Il se maintient entre 90% et 80% jusqu'à la trentaine, avant de perdre environ une dizaine de points.

Chez les plus jeunes, le taux d'équipement croît fortement avec l'âge, passant de moins de 50% chez les 12-13 ans à 90% dès 18 ans. Au fur et à mesure que l'adolescent avance en âge, le « besoin » de téléphone mobile se fait de plus en plus pressant, allant de pair avec l'acquisition d'une plus grande autonomie (argent de poche plus conséquent, plus grande liberté de « sortie » en dehors du foyer, départs en vacances avec les parents moins fréquents, etc.). Le téléphone mobile est d'ailleurs lui-même un outil d'acquisition de cette autonomie, puisqu'il permet de s'éloigner géographiquement du giron familial tout en restant en contact avec ses parents. En ce sens, le téléphone mobile est également un « fil à la patte » pour les jeunes adolescents : à tout moment, les parents peuvent joindre leur enfant, c'est probablement une des raisons qui les incite à acheter un mobile à leurs enfants.

---

<sup>9</sup> A ce sujet, voir l'étude que nous avons réalisée sur le « fossé numérique en France », Collection des cahiers de recherche du CREDOC, n° 177, décembre 2002.

**Graphique 3**  
**Taux d'équipement en téléphone mobile, de 12 à 40 ans**  
*(en %)*



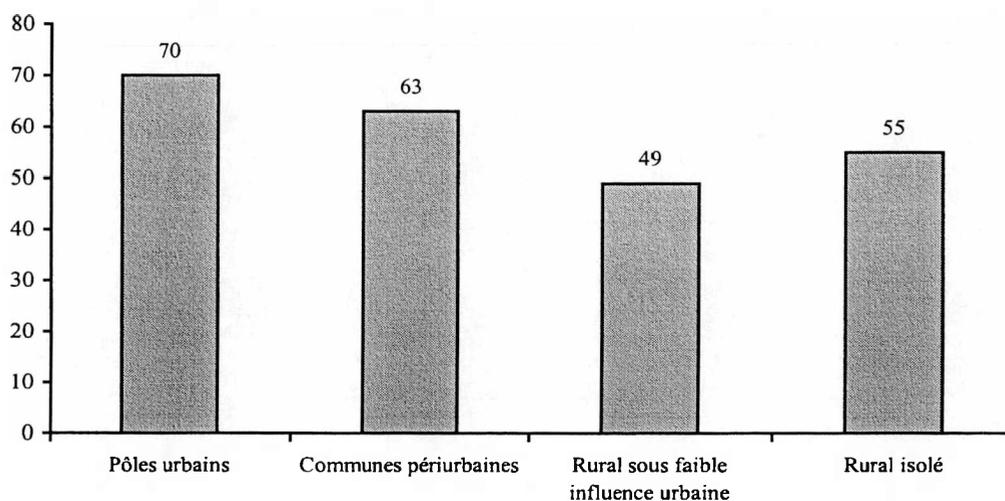
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les aspirations des Français », juin 2003

A un moment où l'on parle beaucoup de service universel, et notamment du problème de couverture du réseau de téléphonie mobile sur l'ensemble du territoire, il est intéressant de constater que les inégalités d'équipement selon le lieu de résidence sont particulièrement faibles. Ainsi, 54% des personnes vivant dans une petite commune (moins de 2 000 habitants) sont tout de même équipées : on ne peut pas vraiment parler de sous-équipement car l'ensemble de la population est équipé à hauteur de 62% (Tableau 5). Certes, les Franciliens semblent en pointe (70% de taux d'équipement), mais cela est principalement dû au fait que les cadres, les individus aisés et diplômés sont sur-représentés en Ile-de-France.

Nous nous sommes demandés si la taille de l'agglomération était une variable pertinente pour rendre compte des inégalités territoriales. En effet, nombre de villages se situent aux abords des grandes villes, dans ce que l'on nomme les zones périurbaines. Pour leurs habitants, le problème de l'accès au réseau téléphonique mobile ne se pose pas vraiment. C'est la raison pour laquelle nous avons utilisé un autre indicateur : le zonage en aire urbaine, développé conjointement par la Datar et l'Insée. Cette nomenclature distingue notamment les « pôles urbains », les « communes périurbaines » et « l'espace rural ». L'intérêt de cet indicateur est de pouvoir identifier, dans l'espace rural, le « rural isolé ».

La distribution du taux d'équipement en téléphone portable selon cette nomenclature est présentée au Graphique 4. 70% des habitants de pôles urbains sont équipés d'un téléphone mobile, contre 55% des personnes habitant dans le rural isolé. L'écart d'équipement n'est donc pas considérable. Il est d'ailleurs assez conforme à l'écart observé entre la région parisienne et les communes de moins de 2 000 habitants.

**Graphique 4**  
**Taux d'équipement en téléphone portable, selon le lieu de résidence**  
- nomenclature : zonage en aires urbaines -  
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003

**Tableau 5**  
**Proportion d'individus disposant personnellement d'un téléphone mobile**

<i>(en %)</i>		juin 2003
Sexe	Homme.....	64
	Femme.....	60
Age	12 - 17 ans.....	63
	18 - 24 ans.....	<b>90</b>
	25 - 39 ans.....	<b>78</b>
	40 - 59 ans.....	62
	60 - 69 ans.....	43
	70 ans et plus.....	22
Diplôme	Aucun, Cep.....	39
	Bepc.....	66
	Bac.....	<b>76</b>
	Diplôme du supérieur.....	<b>77</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	63
Profession	Indépendant.....	<b>72</b>
	Cadre supérieur.....	<b>79</b>
	Profession intermédiaire.....	<b>81</b>
	Employé.....	<b>73</b>
	Ouvrier.....	<b>70</b>
	Reste au foyer.....	46
	Retraité.....	33
	Elève - étudiant.....	<b>70</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	48
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	57
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	64
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	<b>71</b>
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>78</b>
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	54
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	58
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	64
	Plus de 100 000 habitants.....	67
	Paris et aggl. parisienne.....	<b>70</b>
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>62</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.  
 Lecture : 90% des 18-24 ans disposent d'un téléphone mobile, contre 22% des 70 ans et plus.

#### 4. Comparaison internationale

---

Nous présentons, à titre informatif, quelques données de comparaison entre plusieurs pays industrialisés.

Avant de commenter ces résultats, précisons d'emblée que ces données ne sont pas recueillies selon la même méthodologie que l'enquête « *Conditions de vie et Aspirations des Français* » du CREDOC. Dans le graphique suivant, sont indiqués des « taux de pénétration » du téléphone mobile dans chaque pays, sachant que ce « taux de pénétration » est en fait calculé comme le rapport entre le nombre d'abonnements en téléphone mobile recensés dans chaque pays, rapporté à l'ensemble de la population.

Cette méthodologie a l'avantage d'être peu coûteuse et rapide, puisqu'il suffit de s'adresser aux opérateurs de téléphonie mobile pour leur demander le nombre d'abonnements qui sont enregistrés chez eux, d'en faire la compilation et de diviser le tout par le nombre d'habitants du pays considéré. Le problème est que l'on ne sait pas exactement combien de personnes disposent réellement d'un téléphone mobile : une seule personne peut effectivement disposer de plusieurs cartes SIM<sup>10</sup>. Les résultats sont donc sujets à caution.

La méthodologie la plus rigoureuse pour calculer un « vrai » taux de pénétration est celle qui consiste à enquêter un échantillon représentatif de la population ; c'est la démarche qui est la nôtre dans ce rapport.

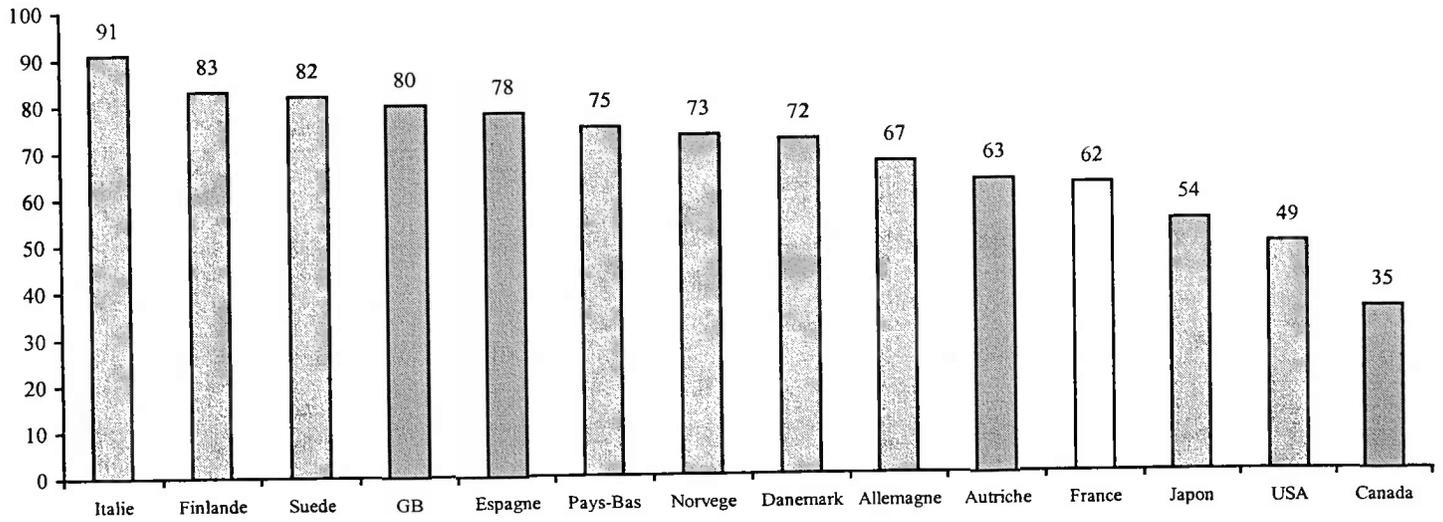
Selon les données présentées au Graphique 5, il semblerait donc que la France se situe en queue de peloton des pays industrialisés, eu égard au nombre d'abonnements en téléphone mobile. Les pays les plus en pointe seraient l'Italie, la Finlande, la Suède et la Grande-Bretagne.

---

<sup>10</sup> Voir le lexique, p. 143.

**Graphique 5**  
**« Taux de pénétration » du téléphone mobile par pays**

- Nombre d'abonnements en téléphone mobile, rapportés à l'ensemble de la population au 31 mars 2002, en % -



Source : IDATE

## 5. Les équipements intégrés au téléphone mobile

---

### a) Appareil photo numérique intégré

Nous l'évoquions précédemment, nombreuses sont les innovations touchant directement au téléphone mobile. Une de celles qui semblent les plus prometteuses est l'intégration d'un appareil photo numérique au terminal.

Aujourd'hui, la diffusion de la technologie numérique est en passe de modifier profondément les attitudes du consommateur à l'égard de la photographie : en 2002, 7% des foyers étaient équipés d'un appareil photo numérique (pour comparaison, 62% des ménages disposent d'un appareil compact et 31% d'un appareil dit « reflex »<sup>11</sup>).

Il faut dire que de nombreux arguments penchent en faveur du numérique : possibilité de « retoucher » soi-même les photos ; facilité à partager ses photos sur CD-Rom, sur Internet, par *e-mail*, éventuellement grâce au téléphone mobile lui-même ; possibilité d'effacer immédiatement les photos « ratées » ; sentiment de gratuité de la photo, etc. L'idée d'intégrer un appareil photo numérique au téléphone concilie précisément l'idée de partage des photos et la facilité de prise de vue.

En tout état de cause, **3% des possesseurs de téléphone mobile disposent d'un appareil photo numérique intégré à leur terminal**. Dans l'absolu, ce chiffre n'est pas considérable (quoi qu'il concerne tout de même près d'un million de personnes...), mais, eu égard au taux de pénétration de l'appareil photo numérique (7% de l'ensemble des ménages en 2002), ce score est loin d'être négligeable.

Détail intéressant : les 12-17 ans sont aussi souvent équipés que les adultes. Pourtant, le prix de ces téléphones est plus élevé qu'en moyenne, et le pouvoir d'achat des adolescents est assez faible. C'est le signe d'un véritable engouement des jeunes pour le concept. Reste à savoir s'il s'agit d'une mode passagère ou si ce type d'appareil est susceptible de se diffuser dans tous les groupes de la population<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Voir à ce sujet une récente étude du Crédoc : « Photographie : le numérique décolle mais reste sous-exploité », *Consommation et modes de vie*, n° 160, octobre 2002.

<sup>12</sup> Compte tenu de la faiblesse des effectifs, nous avons préféré ne pas nous attarder sur le taux d'équipement par catégorie.

**Tableau 6**  
**Disposez-vous sur votre téléphone mobile d'un appareil photo numérique intégré ?**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui .....	3	3	3
Non .....	97	97	97
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0
<b>Total</b> .....	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Toujours est-il que, dès aujourd'hui, 5% des personnes ne disposant pas d'appareil photo numérique intégré à leur téléphone mobile souhaitent en acquérir un dans les 12 prochains mois (Tableau 7). D'expérience, ces anticipations d'achat sont à considérer avec précaution, tant il est vrai qu'elles ne se traduisent pas toujours par un passage à l'acte. Néanmoins, elles révèlent un certain intérêt de nos concitoyens pour cet équipement. Intérêt encore plus vif chez les 12-17 ans (9% d'intentions d'achat déclarées).

**Tableau 7**  
**Envisagez-vous d'acheter, dans les 12 prochains mois, un téléphone mobile avec appareil photo numérique intégré ?**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile sans appareil photo numérique intégré -

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui .....	4	9	5
Non .....	95	90	94
<i>Ne sait pas</i> .....	1	1	1
<b>Total</b> .....	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

*b) Les jeux installés sur le téléphone mobile*

Des jeux électroniques sont installés sur la plupart des téléphones mobiles actuellement commercialisés. Il s'agit de jeux assez simples et peu sophistiqués. Mais il est également possible d'acheter des jeux à installer sur son terminal, de la même manière que l'on achète des jeux pour les utiliser sur une console vidéo. Les internautes ont également la possibilité de télécharger des jeux à partir d'Internet, et il existe de nombreux sites web exclusivement consacrés aux jeux électroniques sur téléphone mobile.

Il faut dire que l'engouement de nos concitoyens est très net, et pas seulement chez les jeunes : aujourd'hui, 29% des possesseurs d'un téléphone mobile jouent à des jeux installés sur leur terminal. La proportion bondit à 86% chez les 12-17 ans !

**Tableau 8**  
**Jouez-vous à des jeux déjà installés sur votre téléphone mobile ?**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

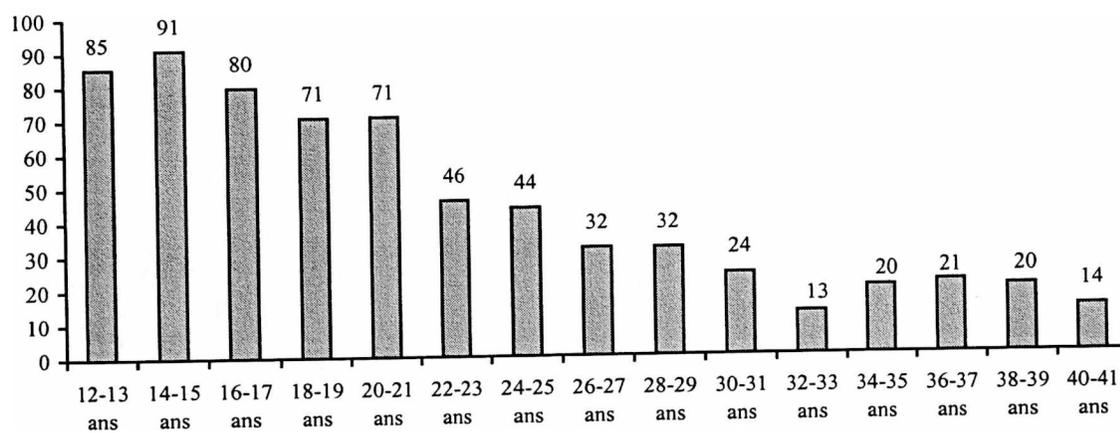
	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	23	86	29
Non.....	67	10	61
Je n'ai pas de jeu installé sur mon téléphone mobile .....	10	4	10
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Le Tableau 9 indique que c'est essentiellement l'âge qui détermine cette pratique. Dans le graphique suivant, il apparaît même que c'est entre 12 ans et 21 ans que l'usage en est le plus répandu (entre 70% et 90%). Dès 22 ans, la pratique chute à moins de 50%.

**Graphique 6**  
**Proportion d'individus jouant à des jeux installés sur leur téléphone mobile**

- Champ : individus possédant un téléphone mobile -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les aspirations des Français », juin 2003

**Tableau 9**  
**Proportion d'individus jouant à des jeux installés sur leur téléphone mobile**

- Champ : individus disposant d'un téléphone mobile -

<i>(en %)</i>		juin 2003
Sexe	. Homme.....	31
	. Femme.....	28
Age	. 12 - 17 ans.....	<b>86</b>
	. 18 - 24 ans.....	<b>60</b>
	. 25 - 39 ans.....	24
	. 40 - 59 ans.....	11
	. 60 - 69 ans.....	1
	. 70 ans et plus.....	
Diplôme	. Aucun, Cep.....	12
	. Bepc.....	29
	. Bac.....	28
	. Diplôme du supérieur.....	19
	. Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>86</b>
Profession	. Indépendant.....	13
	. Cadre supérieur.....	7
	. Profession intermédiaire.....	19
	. Employé.....	25
	. Ouvrier.....	31
	. Reste au foyer.....	22
	. Retraité.....	1
	. Elève – étudiant.....	<b>77</b>
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €.....	30
	. Compris entre 900 et 1 500 €.....	36
	. Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	28
	. Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	30
	. Supérieurs à 3 100 €.....	21
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants.....	31
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	24
	. De 20 000 à 100 000 habitants.....	34
	. Plus de 100 000 habitants.....	28
	. Paris et aggl. parisienne.....	32
<b>Ensemble des possesseurs de téléphone mobile.....</b>		<b>29</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».  
 Lecture : 86% des 12-17 ans jouent à des jeux installés sur leur téléphone mobile, contre 29% des possesseurs de téléphone portable.

## 6. Les nouveaux usages du téléphone mobile

### a) Naviguer sur Internet

5% des possesseurs de téléphone portable surfent sur Internet grâce à leur mobile. Même si ce n'est pas le média préféré pour naviguer sur Internet (le palmarès des outils de prédilection figure au Chapitre 3, p. 105), il permet néanmoins à environ 1,6 millions de personnes d'accéder à Internet.

Les jeunes semblent encore plus intéressés que leurs aînés par ce service, puisque 11% d'entre eux se sont déjà connectés, contre 4% des adultes. En dehors de cet effet d'âge, il est encore trop tôt pour dire si cette pratique est vouée à se diffuser largement dans l'ensemble de la population ou si elle risque de ne toucher que quelques « niches » bien précises<sup>13</sup>. En l'occurrence, on observe quelques écarts entre les hommes et les femmes : 7% des hommes ont déjà utilisé leur mobile pour naviguer sur Internet, contre seulement 3% des femmes.

**Tableau 10**  
**Utilisez-vous votre téléphone mobile pour naviguer sur Internet ?**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	4	11	5
Non.....	96	89	95
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

<sup>13</sup> Les effectifs dans notre échantillon sont, en outre, trop faibles pour mener une analyse détaillée rigoureuse.

*b) Consulter ses e-mails*

La consultation des *e-mails* connaît un succès comparable : 4% des possesseurs de téléphones portables ont déjà utilisé ce type de service. C'est à la fois peu et beaucoup. Peu dans l'absolu puisque cela concerne moins d'un possesseur de mobile sur vingt. Beaucoup car non seulement ce type de technologie est relativement jeune, mais surtout parce que les Internautes ne sont pas légions (une personne sur deux ne s'est jamais connectée, par un quelconque moyen, à Internet : ces chiffres seront plus largement commentés dans le Chapitre 3).

**Tableau 11**  
**Utilisez-vous votre téléphone mobile pour consulter vos e-mails ?**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui .....	4	8	4
Non .....	96	92	96
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0
Total.....	100	100	100

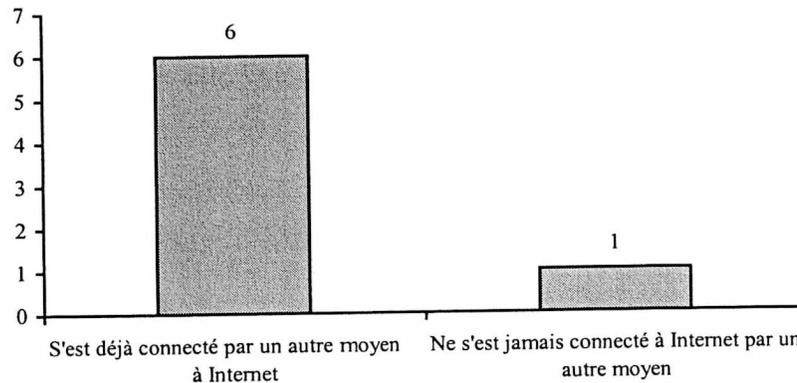
Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Dernière remarque, qui restera à confirmer dans les années qui viennent : l'utilisation du téléphone mobile pour naviguer sur Internet ou consulter ses mails semble très directement liée au fait que l'on soit, par ailleurs, déjà internaute. En effet, 6% des Internautes ont déjà utilisé ces services, contre seulement 1% des individus qui ne se sont jamais connectés *via* un ordinateur personnel (chez eux, dans un lieu public, au travail ou à l'école). En d'autres termes, il n'est pas encore acquis que le téléphone mobile conduise les Français à se connecter plus facilement à Internet, s'ils ne l'avaient jamais fait auparavant. A première vue, le mobile viendrait donc plutôt en complément qu'en substitut des autres terminaux d'accès à Internet.

Graphique 7

**Ceux qui ne se sont jamais connectés à Internet par un autre moyen n'utilisent pas leur mobile pour le faire**

- Proportion d'individus équipés d'un téléphone portable qui se sont déjà connectés à Internet *via* leur téléphone mobile -



Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

### c) Envoyer des SMS

Nous évoquions précédemment le relatif échec commercial du WAP, innovation qui n'a pas su trouver sa demande. Voici en revanche un service dont les opérateurs n'attendaient pas un tel succès : le SMS<sup>14</sup>. Lancé au départ comme une option parmi tant d'autres, le SMS a immédiatement séduit nos concitoyens, au-delà des espérances.

Aujourd'hui, **plus d'un possesseur de téléphone mobile sur deux envoie régulièrement des SMS** (57% exactement, Tableau 12). L'opération rebute certains, qui considèrent que ce n'est pas très pratique d'utiliser un « pavé numérique » pour écrire des messages écrits. Pour les autres, le SMS est un formidable outil de communication, à mi-chemin entre le courrier électronique, le *post-it* que l'on dépose sur un coin de la table du salon, le billet doux, la carte postale, le faire-part de naissance, la convocation pour un rendez-vous, etc. En vérité, les usages du SMS n'en finissent pas de varier selon les personnes et les situations. Ses caractéristiques (instantanéité, concision et simplicité du contenu, possibilité de lire le message sans répondre immédiatement, etc.) en font un mode de communication à part entière, avec ses codes et même son propre langage.

<sup>14</sup> SMS : *Short Message Service*, voir le lexique, p. 143.

**Tableau 12****Utilisez-vous votre téléphone mobile pour envoyer des SMS****(un SMS est un petit message écrit qui peut se lire sur l'écran d'un téléphone mobile, de type « texto » ou « mini-message ») ?**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

*(en %)*

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui .....	53	92	57
Non .....	44	7	40
Ne connaît pas les SMS .....	3	1	2
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Les jeunes sont particulièrement friands des SMS, à tel point que les opérateurs ont parfois imaginé des abonnements téléphoniques adaptés, incluant plusieurs dizaines de SMS par mois. Il suffit, pour donner une idée de cet effet d'âge, de signaler que, parmi les personnes équipées d'un téléphone portable, 92% des 12-17 ans envoient des SMS, contre 8% des sexagénaires (Tableau 13). En dehors de l'effet d'âge, on n'observe aucun écart entre les autres catégories socio-démographiques. Témoignage du franc succès de ce service, le SMS a donc séduit toutes les couches de la population, sans distinction de niveau de diplôme, revenu, classe sociale ou lieu de résidence.

Tableau 13

## Utilisez-vous votre téléphone mobile pour envoyer des SMS

(un SMS est un petit message écrit qui peut se lire sur l'écran d'un téléphone mobile, de type « texto » ou « mini-message ») ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)

(en %)		Oui	Non	Je ne connais pas les SMS	Total
Sexe	Homme .....	57	41	2	100
	Femme .....	57	40	3	100
Age	12 - 17 ans.....	<b>92</b>	7	1	100
	18 - 24 ans.....	<b>94</b>	6	0	100
	25 - 39 ans.....	<b>64</b>	35	0	100
	40 - 59 ans.....	37	<b>60</b>	3	100
	60 - 69 ans.....	8	<b>83</b>	<b>10</b>	100
	70 ans et plus .....	9	<b>79</b>	<b>12</b>	100
Diplôme	Aucun, Cep .....	28	<b>65</b>	7	100
	Bepc.....	54	43	2	100
	Bac.....	<b>70</b>	29	1	100
	Diplôme du supérieur.....	58	41	0	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>92</b>	7	1	100
Profession	Indépendant.....	31	<b>67</b>	1	100
	Cadre supérieur.....	59	41	0	100
	Profession intermédiaire .....	59	40	1	100
	Employé.....	64	35	1	100
	Ouvrier.....	53	46	1	100
	Reste au foyer .....	47	<b>49</b>	4	100
	Retraité.....	9	<b>78</b>	<b>13</b>	100
	Elève – étudiant .....	<b>93</b>	6	1	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	61	35	4	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	64	32	4	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €...	56	41	3	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €...	52	46	2	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	58	41	1	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants .....	51	46	3	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	52	46	2	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	60	39	1	100
	Plus de 100 000 habitants.....	60	36	3	100
	Paris et aggl. parisienne .....	62	36	2	100
<b>Ensemble des possesseurs de téléphone mobile ..</b>		<b>57</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

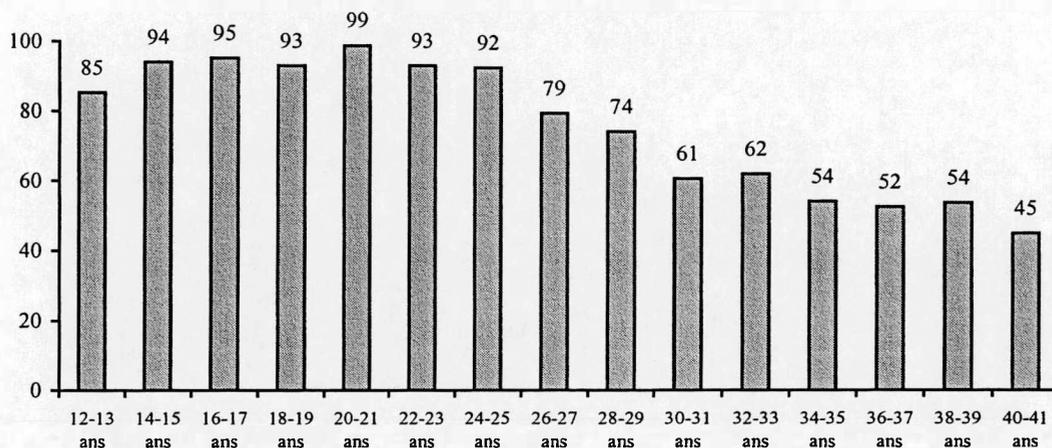
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 92% des 12-17 ans envoient régulièrement des SMS à l'aide de leur téléphone mobile, contre 57% de l'ensemble de la population.

Pour être plus précis, c'est entre 12 et 29 ans que la pratique du SMS est la plus répandue, comme en atteste le Graphique 8. Le SMS concerne un public plus vaste que les jeux intégrés au mobile (12-21 ans, cf. Graphique 6, p. 32).

**Graphique 8**  
**Proportion d'individus ayant déjà envoyé des SMS**

- Champ : individus possédant un téléphone mobile -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les aspirations des Français », juin 2003

Quelques enquêtés nous ont répondu qu'ils envoyaient 100, 150, voire 200 SMS par semaine ! En moyenne, les possesseurs de mobile envoient 11 SMS par semaine, c'est-à-dire un ou deux par jour. Chez les adolescents, la moyenne grimpe à 19 par semaine, soit presque trois par jour. Il s'agit bien là d'un mode de télécommunication à part entière, utilisé quotidiennement par de nombreux possesseurs de téléphone mobile.

**Tableau 14**  
**Environ combien de SMS envoyez-vous par semaine ?**

- Champ : personnes ayant déjà envoyé des SMS *via* leur mobile -

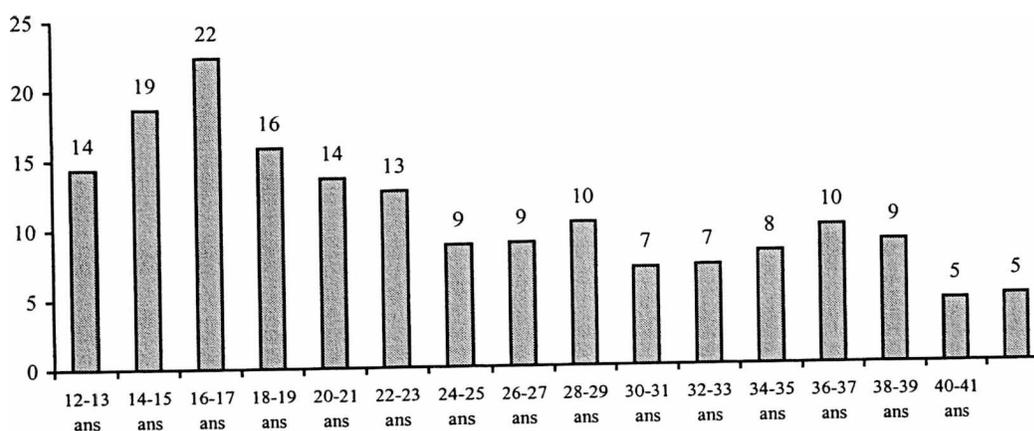
	(en %)		
	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Moins de 3 par semaine .....	38	9	33
De 3 à 10 par semaine.....	42	42	42
Plus de 10 par semaine.....	20	49	25
<b>Total.....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Nombre moyen de SMS envoyés par semaine.....</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>11</b>

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

La fréquence dépend en fait étroitement de l'âge des enquêtés. Nous avons dit plus haut que le SMS est principalement utilisé par les 12-30 ans. Le Graphique 9 montre que c'est **autour de 16-17 ans** que la pratique est la plus intensive, avec plus de 20 SMS par semaine.

**Graphique 9**  
**Nombre de SMS envoyés par semaine**

- Champ : individus possédant un téléphone mobile -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les aspirations des Français », juin 2003

*d) Envoyer des « SMS+ » (SMS surtaxés)*

Les « SMS+ » coûtent relativement cher, leur prix pouvant s'élever parfois à plus de 50 cents, en plus du coût habituel pour un SMS. Et pourtant, 13% des possesseurs de téléphone mobile ont déjà envoyé des SMS+ (des SMS surtaxés<sup>15</sup>).

Ce phénomène illustre le dynamisme du téléphone mobile en France. Certes, le taux de pénétration semble plafonner, mais les usages qui en sont faits évoluent sans cesse : les SMS, les SMS+, les MMS (nous allons y revenir), les jeux installés sur le mobile, la possibilité de consulter ses mails, la possibilité de prendre des photos numériques, etc. C'est une des raisons pour laquelle, alors que le taux d'équipement stagne, le chiffre d'affaires enregistré par les opérateurs de téléphonie mobile augmente.

Ici encore, ce sont les jeunes qui utilisent le plus souvent les SMS+ : 25% des adolescents disposant d'un téléphone mobile ont déjà envoyé des messages surtaxés.

<sup>15</sup> Voir notre lexique en annexe, p. 143.

Une précision : parmi les possesseurs de téléphone mobile, seuls 12% (13% des adultes, mais 6% des adolescents) n'ont jamais entendu parlé des SMS+. Il faut se rendre compte de la rapidité avec laquelle les consommateurs adoptent les nouvelles technologies. Il y a quelques années, ces services n'existaient pas. Aujourd'hui, tout le monde ou presque en a déjà entendu parlé.

**Tableau 15**

**Avez-vous déjà envoyé des SMS+, c'est-à-dire des SMS surtaxés (pour voter lors d'une émission télévisée par exemple, ou pour recevoir des messages par SMS sur les actualités, les horaires de cinéma, etc.) ?**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

*(en %)*

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	12	25	13
Non.....	75	69	75
Ne connaît pas les SMS+ .....	13	6	12
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Le Tableau 16 indique que le profil socio-démographique des personnes qui envoient des SMS+ est très ciblé : jeunes, étudiants, titulaires de faibles revenus (et pourtant les SMS+ peuvent coûter cher !).

**Tableau 16**  
**Avez-vous déjà envoyé des SMS+, c'est-à-dire des SMS surtaxés (pour voter lors d'une émission télévisée par exemple, ou pour recevoir des messages par SMS sur les actualités, les horaires de cinéma, etc.) ?**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

*(en %)*

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Je ne connais pas les SMS	Total
Sexe	Homme .....	12	77	12	100
	Femme .....	15	72	13	100
Age	12 - 17 ans.....	<b>25</b>	69	(6)	100
	18 - 24 ans.....	<b>24</b>	68	(8)	100
	25 - 39 ans.....	15	75	10	100
	40 - 59 ans.....	(5)	<b>80</b>	14	100
	60 - 69 ans.....	(3)	74	(23)	100
	70 ans et plus .....	(1)	69	(30)	100
Diplôme	Aucun, Cep .....	(8)	73	19	100
	Bepc .....	13	77	11	100
	Bac .....	15	73	12	100
	Diplôme du supérieur.....	11	76	13	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>25</b>	69	(6)	100
Profession	Indépendant.....	(6)	<b>88</b>	(6)	100
	Cadre supérieur.....	(8)	<b>81</b>	(12)	100
	Profession intermédiaire .....	14	70	16	100
	Employé.....	15	75	(9)	100
	Ouvrier.....	(9)	<b>83</b>	(8)	100
	Reste au foyer .....	(21)	65	(15)	100
	Retraité.....	(1)	71	<b>28</b>	100
	Elève - étudiant .....	<b>23</b>	70	(8)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	<b>21</b>	64	(15)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	17	71	12	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	12	77	11	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	(10)	78	11	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	(11)	77	12	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants .....	14	74	12	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	14	77	(9)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	14	74	(12)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	13	75	12	100
	Paris et aggl. parisienne .....	12	72	<b>17</b>	100
<b>Ensemble des possesseurs de téléphone mobile.</b>		<b>13</b>	<b>75</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : Parmi les possesseurs de téléphone mobile, 24% des 18-24 ans ont déjà envoyé des SMS+, contre 13% en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils doivent être considérés avec précaution.

A court terme, la progression des SMS+ devrait être encore assez soutenue, car près de 2 millions de personnes envisagent d'envoyer des SMS+ dans les 12 prochains mois.

**Tableau 17**  
**Pensez-vous envoyer des SMS+ dans les 12 prochains mois ?**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile mais n'ayant encore jamais envoyé de SMS+ -

*(en %)*

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui .....	6	18	7
Non .....	91	80	90
<i>Ne sait pas</i> .....	3	3	3
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

e) Envoyer des MMS (SMS multimédias)

8% des possesseurs de téléphone mobile ont déjà envoyé des MMS<sup>16</sup>, ces messages contenant une image ou du son. Moins connu que son grand frère le SMS, le MMS bénéficie d'un certain succès auprès des adolescents : 23% des 12-17 ans disposant d'un téléphone mobile ont déjà envoyé ce type de message.

Moins connu, mais tout de même identifié par la plupart des usagers du mobile : en effet, « seulement » 19% des détenteurs d'un téléphone portable ne connaissent pas ce service.

**Tableau 18**  
**Avez-vous déjà envoyé des MMS à partir de votre téléphone mobile**  
**(un MMS est un message contenant une image, une photo ou du son) ?**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	6	23	8
Non.....	73	71	73
Ne connaît pas les MMS .....	21	6	19
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Nous ne présentons pas le tableau socio-démographique correspondant, eu égard à la faiblesse des effectifs concernés.

<sup>16</sup> MMS : *Multimedia Message Service*, voir le lexique, p. 143.

f) Les services vocaux (kiosque)

17% des possesseurs de téléphone mobile ont déjà utilisé des services vocaux payants, appelés parfois « kiosque ». Ces services présentent l'avantage d'être peut-être moins déroutants pour les personnes qui ne sont pas familières des SMS+ (les services associés au SMS+ sont souvent comparables à ceux offerts par les kiosques : consulter les actualités ou la météo, obtenir les horaires de train, de cinéma, etc.). Nombre de consommateurs ont d'ailleurs déjà pris l'habitude d'utiliser ce type de service pour consulter leur « répondeur » ou pour suivre l'état de leur forfait téléphonique, le pas à franchir pour utiliser les autres types de services est donc plus aisé.

Tableau 19

Avez-vous déjà accédé, à partir de votre téléphone mobile, à un service vocal payant, appelé parfois « kiosque », pour écouter les actualités, consulter la météo, obtenir les horaires SNCF, etc ? (hors consultation de la messagerie ou du suivi de votre consommation)

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui .....	17	17	17
Non .....	77	79	77
Je ne connais pas les services vocaux payants .....	6	4	6
Ne sait pas.....	0	1	0
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Tableau 20

Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile, mais n'ayant encore jamais utilisé un service vocal payant -

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui .....	4	5	4
Non .....	94	92	94
Ne sait pas .....	2	3	2
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

En fait, ce ne sont pas les plus jeunes qui utilisent le plus souvent ces services vocaux. « Seulement » 17% des 12-17 ans possesseurs d'un téléphone mobile l'ont déjà fait. C'est plutôt chez les 18-24 ans que la pratique est plus répandue (28%). **Le profil type des usagers des services kiosque** correspond en fait aux caractéristiques suivantes (Tableau 21) : bachelier ou diplômé de l'enseignement supérieur (23%), cadre supérieur (30%), étudiant (22%), revenus mensuels du foyer supérieurs à 3 100 € (22%). Sont, au contraire, peu friands de ces services les personnes âgées (moins de 10% des plus de 60 ans) et les non-diplômés (7%).

Au-delà des effets liés à l'âge des individus, on perçoit donc ici un effet de la position sociale : les plus aisés et les plus diplômés recourent plus volontiers aux services « kiosque » que les plus modestes. La contrainte de revenu joue donc et ce marché semble, aujourd'hui encore, assez segmenté.

**Tableau 21**  
**Le pourcentage d'individus ayant déjà accédé, à partir de leur téléphone mobile,**  
**à un service vocal payant, appelé parfois « kiosque »**

- Champ : personnes disposant d'un téléphone mobile -

(en %)		(en %)
Sexe	Homme.....	20
	Femme.....	14
Age	12 - 17 ans.....	17
	18 - 24 ans.....	<b>28</b>
	25 - 39 ans.....	20
	40 - 59 ans.....	12
	60 - 69 ans.....	(9)
	70 ans et plus.....	(3)
Diplôme	Aucun, Cep.....	(7)
	Bepc.....	15
	Bac.....	<b>23</b>
	Diplôme du supérieur.....	<b>23</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	17
Profession	Indépendant.....	(16)
	Cadre supérieur.....	<b>30</b>
	Profession intermédiaire.....	16
	Employé.....	17
	Ouvrier.....	15
	Reste au foyer.....	(15)
	Retraité.....	(5)
	Elève – étudiant.....	<b>22</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	17
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	15
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	16
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	17
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>22</b>
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	16
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	15
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	17
	Plus de 100 000 habitants.....	18
	Paris et aggl. parisienne.....	20
<b>Ensemble des possesseurs de téléphone mobile.....</b>		<b>17</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : Parmi les personnes disposant d'un téléphone mobile, 30% des cadres supérieurs ont déjà utilisé un service vocal payant, contre 15% des ouvriers.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

## Chapitre 2. Le micro-ordinateur

---

## **1. La diffusion de l'ordinateur chez les particuliers**

---

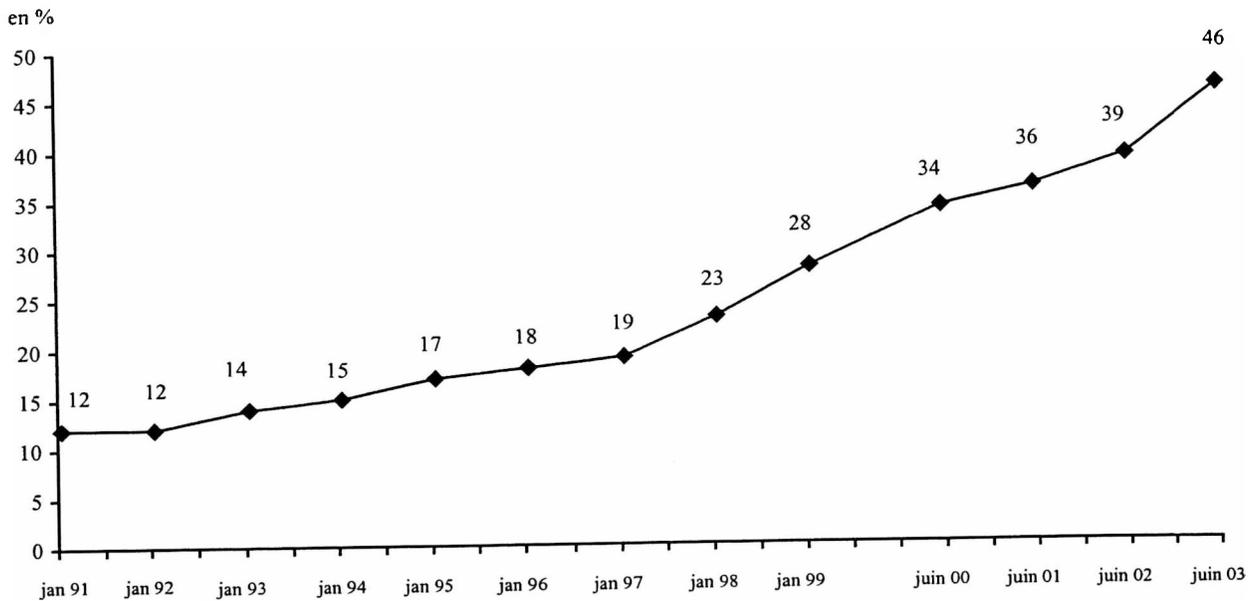
### *a) Une accélération de la diffusion du micro-ordinateur*

Parmi les éléments marquants du baromètre 2003 de la diffusion des nouvelles technologies en France, figure en bonne place l'accélération du taux de pénétration du micro-ordinateur chez les particuliers. En effet, aujourd'hui, **près d'une personne sur deux dispose d'un ordinateur personnel à domicile**. En juin 2001, nous prévoyions que cette proportion ne serait atteinte qu'en 2005.

Sur le Graphique 10, l'année 2003 semble effectivement sortir du sentier de croissance initié depuis deux ans. Entre 2000 et 2001, le taux de pénétration a gagné 2 points ; il en a gagné 3 supplémentaires l'année suivante et, cette année, la hausse a été de 7 points !

Plusieurs éléments d'explication peuvent être mis en avant ; mais avant tout, il semble utile de revenir sur une idée reçue qui circule depuis le krach boursier lié à la bulle spéculative des années 1998-1999. Depuis trois ans, certains s'imaginent que le micro-ordinateur est en stagnation, voire en déclin, à l'image des cours de Bourse qui se sont effondrés à partir de mars 2000. Or, depuis 2000, le taux d'équipement des Français en micro-ordinateur a continué de croître. Le rythme de croissance a, certes, ralenti, après le faste des années 1998, 1999 et 2000, mais il n'a jamais cessé d'être positif. En tout état de cause, la progression a été, durant cette période, largement supérieure à celle observée avant 1998, où l'on n'enregistrait qu'un point de croissance annuel.

**Graphique 10**  
**Proportion d'individus âgés de 18 ans et plus disposant d'un micro-ordinateur à leur domicile**



Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Quels sont donc les explications de cette reprise de la croissance du parc informatique domestique ?

- Le premier facteur est conjoncturel : **les prix ont encore baissé cette année**. Peut-être cette baisse n'est-elle pas beaucoup plus spectaculaire que les années précédentes. Néanmoins, on a vu fleurir, dans les catalogues publicitaires et sur les affiches, des offres à moins de 800 €. Le marché potentiel s'est donc élargi aux tranches de la population disposant de revenus plus modestes.
- Le deuxième facteur tient à la **convergence croissante entre les nouvelles technologies**. Nous avons évoqué plus haut le succès remporté par les appareils photos numériques. Ces derniers appellent bien souvent l'utilisation d'un micro-ordinateur pour visionner, retoucher, stocker, diffuser (par Internet), voire imprimer ses propres photos. D'autre part, pour de nombreux utilisateurs de téléphone mobile, l'accès à un ordinateur et à Internet permet de télécharger des jeux, des logos ou des sonneries afin de personnaliser son terminal. L'appareil photo numérique intégré au téléphone mobile est une autre illustration des passerelles entre les nouvelles technologies. Les nombreux formats de compression de la mu-

sique (dont le MP3<sup>17</sup> est aujourd'hui le plus populaire) permettent – au grand dam des éditeurs – l'échange *via* Internet de fichiers musicaux grâce aux réseaux *peer-to-peer*<sup>18</sup>. Et, même compressée, la musique nécessite des capacités de stockage importantes, que l'on trouve sur un micro-ordinateur... En vérité, nous n'en finirions pas de dresser l'inventaire des biens de consommation qui impliquent un équipement micro-informatique. Signalons d'ailleurs la dernière initiative de Microsoft visant à substituer un micro-ordinateur à la plupart des équipements de salon : un ordinateur qui permettrait à la fois d'écouter la radio, de regarder la télévision, d'enregistrer ses émissions télévisées, d'écouter de la musique, de visionner ses photos numériques, etc. Le cloisonnement des équipements multimédias est en passe d'exploser. **Le micro-ordinateur semble ainsi, plus que jamais, au cœur des processus d'intégration des nouvelles technologies dans l'univers domestique.**

- **L'accès à Internet est, bien évidemment, un puissant levier d'équipement en micro-ordinateur.** Nous verrons par la suite que les consommateurs, qu'ils soient déjà internautes ou pas, plébiscitent le micro-ordinateur comme le meilleur moyen de se connecter à Internet (largement devant le téléphone mobile ou un boîtier branché sur la télévision). Cette préférence semble même se renforcer d'année en année. Rajoutons encore que l'accès à « haut débit »<sup>19</sup>, qui remporte aujourd'hui un franc succès auprès des particuliers (voir Chapitre 3), est un élément supplémentaire incitant à s'équiper.
- D'autre part, la complexité d'utilisation des outils informatiques est encore un frein au développement de l'équipement des ménages. Mais force est de constater que les éditeurs de logiciels, **les distributeurs de matériel informatique améliorent sans cesse l'ergonomie des produits.** De même, la complexité d'utilisation résulte pour beaucoup de la multiplication des usages possibles du micro-ordinateur et des nombreux branchements, mises en réseau, connexions et mise en compatibilité des différents outils (imprimante, scanner, modem, appareil photo, disques de stockages externes, etc.). Or, dans ce domaine aussi, les progrès ont été importants : les nouveaux systèmes d'exploitation des ordinateurs intègrent très souvent la détection automatique des nouveaux périphériques – c'est-à-dire des appareils que l'on branche sur l'ordinateur.

---

<sup>17</sup> Voir le lexique, p. 143.

<sup>18</sup> Voir le lexique, p. 143.

<sup>19</sup> Voir le lexique, p. 143.

- Enfin, un autre facteur déterminant de la diffusion de la micro-informatique chez les particuliers tient au fait que **les nouvelles générations sont déjà complètement immergées dans l'univers des nouvelles technologies de l'information et de la communication.** C'est sans doute le résultat le plus fort de l'étude de cette année et de son élargissement aux 12-17 ans. Les taux d'équipement et les usages du téléphone mobile le prouvent : les jeunes sont très largement familiarisés avec ces outils. Ainsi, aujourd'hui, quasiment tous les adolescents ont accès à un micro-ordinateur ou à Internet, que ce soit à leur domicile, à l'école ou dans un lieu public (dans les cybercafés par exemple). Il y a là, bien évidemment, un facteur de croissance à long terme de l'équipement des particuliers en micro-ordinateur.

*b) Plusieurs ordinateurs à domicile*

Il reste que lorsqu'un produit atteint un tel niveau de pénétration dans les foyers (46% chez les adultes et 69% chez les adolescents, pour un total de 48% dans l'ensemble de la population), il devient intéressant de se poser la question du multi-équipement. De fait, 8% de la population disposent chez eux de plusieurs ordinateurs personnels. Le multi-équipement est encore plus fréquent chez les personnes disposant des revenus les plus élevés (25% chez les individus percevant plus de 3 100 € par mois, cf. Tableau 23).

**Tableau 22**  
**Avez-vous un ou plusieurs micro-ordinateur(s) à votre domicile ?**

*(en %)*

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui, un seul.....	38	56	40
Oui, plusieurs.....	8	13	8
Non, aucun.....	54	31	52
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0
Total.....	100	100	100

} 46      } 69      } 48

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

*c) Les écarts d'équipement entre les groupes restent très importants*

Lorsqu'on observe les écarts de taux d'équipement en micro-ordinateur, force est de constater de profondes inégalités catégorielles. Ainsi :

- 69% des adolescents disposent d'un ordinateur chez eux, contre seulement 9% des personnes de plus de 70 ans.
- 77% des diplômés du supérieur sont équipés, contre 17% des non-diplômés. Précisons ici que le niveau de diplôme est lié à l'âge des enquêtés (le niveau de formation s'est élevé au cours du temps : les gens âgés sont moins diplômés que les nouvelles générations). Ce n'est donc pas seulement un effet de diplôme qui joue ici.
- 82% des cadres supérieurs et 72% des professions intermédiaires sont équipés, contre 14% des retraités, 32% des femmes au foyer et 42% des ouvriers. Les écarts relatifs sont importants, mais il ne faut pas perdre de vue qu'en valeur absolue, près d'un ouvrier sur deux et 55% des employés sont tout de même en possession d'un ordinateur personnel.
- Après l'âge, le revenu est très certainement le second critère le plus discriminant dans l'adoption d'un ordinateur personnel à domicile. 82% des personnes disposant dans leur foyer de plus de 3 100 € par mois sont équipées, contre 26% de celles qui perçoivent moins de 900 € mensuels. L'ordinateur est un équipement coûteux qui n'est pas à la portée de toutes les bourses, malgré les baisses de prix encore constatées cette année.
- Enfin, lorsqu'on parle de « fossé numérique », on évoque très souvent les écarts géographiques d'équipement. Or, on observe que les écarts selon la taille de l'agglomération de résidence sont faibles : 41% de taux d'équipement dans les communes rurales, contre 64% dans l'agglomération parisienne. Les différences sont donc moins marquées que ce qu'on aurait pu imaginer. Cet élément est important car, nous le verrons plus loin, les inégalités d'accès à Internet sont bien plus importantes.

**Tableau 23**  
**Avez-vous un ou plusieurs micro-ordinateur(s) à votre domicile ?**

<i>(en %)</i>		Oui, un seul	Oui, plusieurs	<b>Total :</b>
				Possède au moins un ordinateur à son domicile
Sexe	Homme.....	41	9	51
	Femme.....	39	7	46
Age	12 - 17 ans.....	<b>56</b>	<b>13</b>	<b>69</b>
	18 - 24 ans.....	<b>51</b>	<b>14</b>	<b>65</b>
	25 - 39 ans.....	<b>51</b>	8	<b>59</b>
	40 - 59 ans.....	<b>44</b>	9	<b>53</b>
	60 - 69 ans.....	16	(5)	21
	70 ans et plus.....	8	(1)	9
Diplôme	Aucun, Cep.....	15	(2)	17
	Bepc.....	40	6	46
	Bac.....	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>59</b>
	Diplôme du supérieur.....	<b>62</b>	<b>15</b>	<b>77</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>56</b>	<b>13</b>	<b>69</b>
Profession	Indépendant.....	<b>46</b>	(9)	<b>55</b>
	Cadre supérieur.....	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>82</b>
	Profession intermédiaire.....	<b>59</b>	<b>13</b>	<b>72</b>
	Employé.....	<b>48</b>	8	<b>55</b>
	Ouvrier.....	35	(6)	42
	Reste au foyer.....	28	(4)	32
	Retraité.....	11	(3)	14
	Elève – étudiant.....	<b>55</b>	<b>13</b>	<b>68</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	23	(3)	26
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	30	(3)	33
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	42	6	48
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	<b>54</b>	<b>12</b>	<b>66</b>
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>57</b>	<b>25</b>	<b>82</b>
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	34	7	41
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	39	8	47
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	33	(6)	39
	Plus de 100 000 habitants.....	43	8	<b>52</b>
	Paris et agglo. parisienne.....	<b>51</b>	13	<b>64</b>
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>40</b>	<b>8</b>	<b>48</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 65 % des 18-24 ans disposent d'au moins un micro-ordinateur à leur domicile, contre 21 % des sexagénaires.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

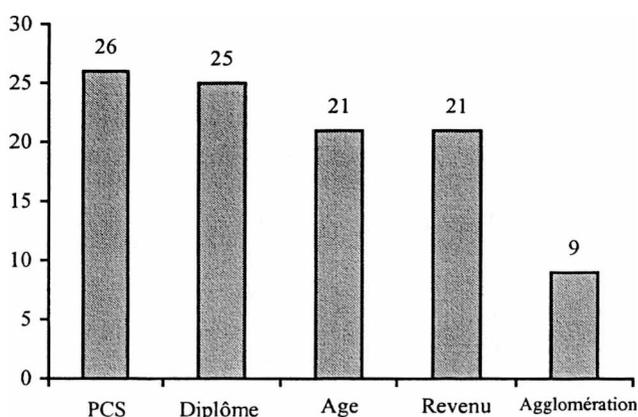
L'indice de Gini résume assez bien les inégalités de taux d'équipement en fonction des différents critères socio-démographiques. Cet indicateur, qui croît lorsque les inégalités augmentent, révèle que les écarts en terme d'âge, de revenus, de PCS et de diplômes sont ici à peu près comparables (le coefficient de Gini se situe entre 21% et 26%). En revanche, les inégalités suivant la taille de l'agglomération de résidence sont deux fois moindres (le coefficient chute à 9%, cf. Graphique 11).

Dans un rapport récent<sup>20</sup>, nous avons montré que les inégalités d'accès au micro-ordinateur étaient en baisse depuis 1997. Cette baisse se poursuit, mais lentement : le coefficient de Gini était de 27% au début des années 1990, il a commencé à diminuer vers 1997 en perdant environ un point par an. En juin 2003, le coefficient de Gini est de 20%. Pour comparaison, il faut savoir que le coefficient de Gini pour le téléphone mobile est de 12%. 12%, c'est un point de moins que la valeur du coefficient de Gini des inégalités de revenus en France<sup>21</sup>. Autrement dit, les inégalités d'équipement en téléphone mobile ne sont pas plus élevées que les inégalités de revenus dans notre pays. En revanche, les inégalités d'équipement en micro-ordinateur sont nettement supérieures.

Graphique 11

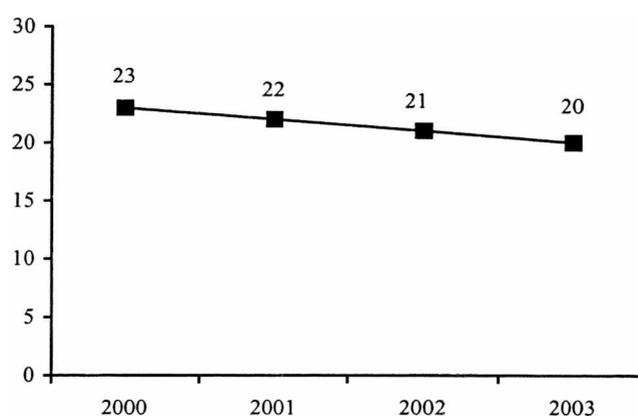
**Inégalités d'accès au micro-ordinateur en 2003, selon quelques critères socio-démographiques**

(indicateur : coefficient de Gini, en %)



**Evolution des inégalités d'équipement en micro-ordinateur entre juin 2000 et juin 2003**

(indicateur : coefficient de Gini, en %)



Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

<sup>20</sup> R. Bigot, « Le 'fossé numérique' en France : des inégalités qui tendent à se réduire, mais qui restent encore très élevées », Collection des Cahiers de recherche n°177, novembre 2002.

<sup>21</sup> Pour le détail de ces calculs, la signification précise du coefficient de Gini, voir le rapport cité à la note précédente.

d) *Le taux d'utilisation de l'ordinateur à domicile*

La réponse n'allait pas de soi : nous avons demandé aux personnes équipées d'un micro-ordinateur si elles l'utilisaient elles-mêmes. En vérité, **près d'une personne sur cinq disposant, chez elle, d'un ordinateur, ne s'en sert pas elle-même (18%)**. Ce résultat montre que les analyses qui sont menées en terme de taux d'équipement sont insuffisantes pour comprendre la diffusion des nouvelles technologies en France. Elles doivent être complétées par des analyses plus fines en terme d'usages.

On sait, par exemple, que sur les 23% de la population qui disposent d'un Minitel, seule une minorité l'utilise régulièrement. En effet, certains Minutels sont gratuits et de nombreux ménages s'en sont procurés pour cette seule raison. L'utilisation de cet outil est bien souvent ponctuelle et se réduit à des services très précis (consultation de l'annuaire électronique notamment).

Concernant le micro-ordinateur, la configuration est différente. Le coût d'acquisition d'un ordinateur personnel décourage d'entrée les individus peu motivés. En outre, le micro-ordinateur est un équipement du foyer : un chiffre élevé de non-utilisation ne signifie pas que les acheteurs de cet équipement le délaissent, puisque notre enquête s'intéresse aux individus ; il se peut tout à fait qu'une autre personne du logement ait décidé d'acheter l'ordinateur pour elle ; dès lors, toutes les personnes du foyer sont équipées, mais sans que, pour autant, tout le monde en ait l'usage. Autrement dit, ce chiffre de 18% ne paraît pas si élevé qu'il peut le paraître de prime abord.

**Tableau 24**  
**Est-ce que vous utilisez vous-même un de ces micro-ordinateurs ?**

- Champ : personnes disposant d'un micro-ordinateur à leur domicile -

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	81	90	82
Non.....	19	10	18
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0
Total.....	100	100	100

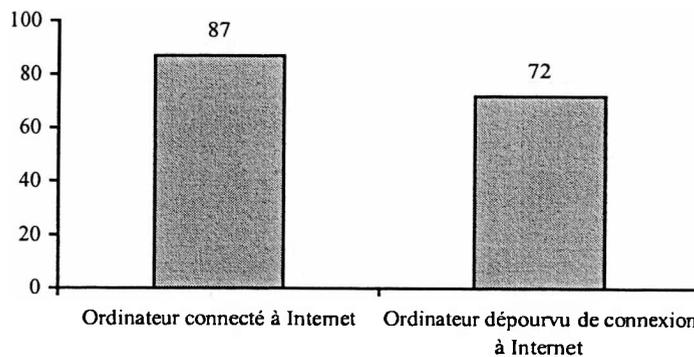
Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Une chose est sûre : **lorsque l'ordinateur du foyer est connecté à Internet, on est beaucoup plus tenté de s'en servir.** En effet, le taux d'utilisation des ordinateurs équipés d'Internet est de 87%, contre 72% pour les ordinateurs qui ne le sont pas. On mesure là toute la force d'appel d'Internet.

**Graphique 12**

**Taux d'utilisation personnelle du micro-ordinateur à domicile, selon qu'il est connecté ou non à Internet**

- Champ : individus équipés d'un ordinateur à domicile –  
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

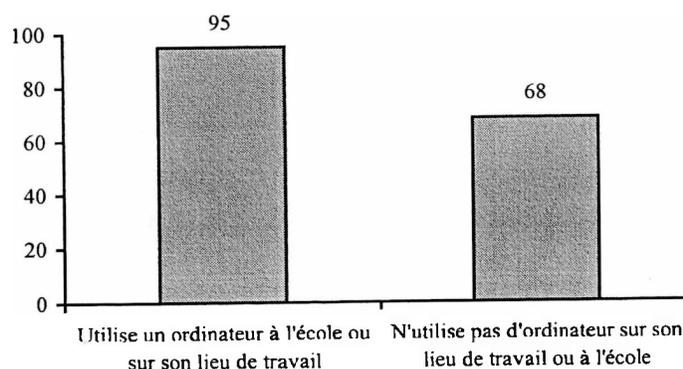
L'analyse détaillée des réponses selon les groupes est également très intéressante :

- On note d'abord qu'au sein des foyers équipés, **ce sont les jeunes qui se servent le plus souvent de l'ordinateur** : seuls 10% d'entre eux n'utilisent pas l'appareil qui se trouve chez eux. Le taux d'utilisation chute en revanche à 49% chez les personnes de plus de 70 ans.
- **Les femmes au foyer et les retraités « fuient » plus souvent cet outil**, même quand il est disponible dans leur foyer : 56%-57% des femmes au foyer et des retraités équipés n'utilisent pas « leur » micro-ordinateur. Il est important de noter que ces deux types de populations sont inactives : elles ne sont pas « familiarisées » avec cet outil dans le cadre d'une activité professionnelle. Or, nous l'avons montré dans nos enquêtes précédentes, **le fait d'utiliser régulièrement un micro-ordinateur au travail implique bien souvent l'adoption de cet outil au domicile.** Cela est vrai à la fois pour les adultes, mais également pour les enfants (nous verrons un peu plus loin que plus de trois adolescents sur quatre ont accès à un ordinateur dans leur collège ou lycée).

- Le taux d'utilisation du micro-ordinateur suit assez nettement le niveau de diplôme des personnes interrogées : 51% de taux d'utilisation chez les non-diplômés, contre 94% chez les diplômés du supérieur. Cette remarque nous permet d'insister sur le fait que, **même lorsqu'ils sont équipés, les individus les moins diplômés sont réticents à se servir de l'outil**. Le frein à l'équipement en micro-ordinateur n'est donc pas seulement une question de coût et de revenus disponibles : il existe également des freins culturels.
- Enfin, il faut noter que **les cadres, les élèves et les étudiants sont les champions de l'utilisation de l'ordinateur à domicile** : moins d'un sur dix boude l'outil qui se trouve chez eux. Comment ne pas être frappé ici par l'étroite corrélation qui existe entre le fait d'utiliser un ordinateur chez soi et le fait d'en disposer dans le cadre de son activité professionnelle ou scolaire ?<sup>22</sup>
- Dernier élément important : le sexe, le revenu et le lieu de résidence semblent ne pas influencer sur le fait d'utiliser l'ordinateur qui équipe son foyer. Le fait que ces trois critères ne jouent pas est une indication supplémentaire de l'importance des autres facteurs, à savoir : l'âge, le niveau de diplôme et le fait de disposer de ces technologies sur son lieu d'études ou de travail.

**Graphique 13**  
**Taux d'utilisation du micro-ordinateur à domicile,**  
**selon qu'on en utilise un ou pas au travail (ou à l'école)**

- Champ : actifs ou élèves et étudiants disposant d'un ordinateur à domicile –  
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

<sup>22</sup> On verra plus loin que 78% des adolescents utilisent un micro-ordinateur à l'école et que 76% des cadres supérieurs en utilisent un régulièrement dans le cadre de leur activité professionnelle.

**Tableau 25**  
**Est-ce que vous utilisez vous-même un de ces micro-ordinateurs ?**

- Champ : personnes disposant d'un micro-ordinateur à leur domicile -

<i>(en %)</i>		Oui
Sexe	. Homme.....	85
	. Femme.....	79
Age	. 12 - 17 ans.....	<b>90</b>
	. 18 - 24 ans.....	<b>95</b>
	. 25 - 39 ans.....	<b>88</b>
	. 40 - 59 ans.....	72
	. 60 - 69 ans.....	61
	. 70 ans et plus.....	(49)
Diplôme	. Aucun, Cep .....	51
	. Bepc .....	73
	. Bac .....	<b>88</b>
	. Diplôme du supérieur.....	<b>94</b>
	. Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>90</b>
Profession	. Indépendant.....	81
	. Cadre supérieur .....	<b>96</b>
	. Profession intermédiaire.....	<b>90</b>
	. Employé.....	77
	. Ouvrier.....	70
	. Reste au foyer.....	57
	. Retraité.....	56
	. Elève – étudiant.....	<b>93</b>
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 € .....	74
	. Compris entre 900 et 1 500 € .....	82
	. Compris entre 1 500 et 2 300 € .....	81
	. Compris entre 2 300 et 3 100 € .....	85
	. Supérieurs à 3 100 €.....	<b>87</b>
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants .....	78
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	76
	. De 20 000 à 100 000 habitants.....	80
	. Plus de 100 000 habitants.....	84
	. Paris et agglo. parisienne.....	<b>88</b>
<b>Ensemble des personnes équipées d'un ordinateur à domicile .....</b>		<b>82</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 95 % des 18-24 ans disposant d'un micro-ordinateur à leur domicile, en sont eux-mêmes des utilisateurs, contre 82 % de l'ensemble des Français qui possèdent un micro-ordinateur.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

*e) Intentions d'achat pour les 12 prochains mois*

Comme en 2001, les intentions d'achats de matériel informatique sont élevées : 18% de la population pense acheter ou racheter un ordinateur, voire compléter son équipement micro-informatique dans les douze prochains mois. L'expérience nous montre que les intentions d'achat ne sont pas toujours suivies d'effet. Néanmoins, le maintien de ces intentions au même niveau est un signe encourageant pour les constructeurs, surtout si elles se traduisent effectivement par une hausse du taux d'équipement comparable à celle observée en 2002 : +3 points en un an.

**Tableau 26**  
**Pensez-vous, dans les 12 prochains mois, acheter ou racheter un micro-ordinateur ou compléter votre équipement micro-informatique ?**

*(en %)*

	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	18	18	22	18
Non.....	78	79	70	78
<i>Ne sait pas</i> .....	4	3	8	3
Total.....	100	100	100	100

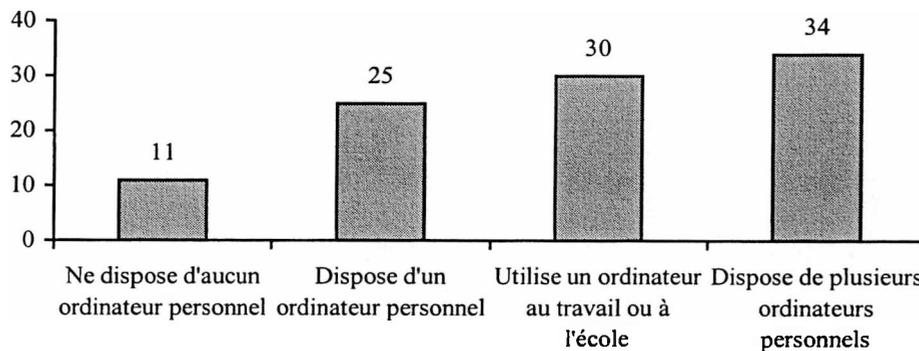
*Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».*

Qui sont les personnes qui ont l'intention d'acheter du matériel informatique prochainement ?

- Des hommes (22%, contre 18% en moyenne), des individus plutôt jeunes (22% chez les 12-17 ans, 34% chez les 18-24 ans, 27% chez les 25-39 ans), bacheliers (26%) ou diplômés du supérieur (29%), des cadres (36% des cadres supérieurs, 29% des professions intermédiaires), des étudiants (26%), des personnes disposant de revenus élevés (22-29% parmi les titulaires de revenus supérieurs à 2 300 €), certains habitants des grandes villes (22-26%). **Autrement dit, les intentions d'achat sont fortes dans les groupes qui sont déjà les plus équipés.**
- D'ailleurs, le Graphique 14 montre que les intentions d'achat ne sont que de 11% chez les individus qui ne sont pas équipés, contre 25% chez les personnes disposant déjà d'un micro-ordinateur et de 34% chez celles qui en ont plusieurs.

Nous remarquons un peu plus haut que l'équipement en ordinateur personnel est élevé chez les personnes qui utilisent cet outil dans le cadre de leur activité professionnelle ou scolaire. Nous constatons maintenant que les intentions d'achat de matériel informatique sont plus fortes chez les individus déjà équipés. Ces deux remarques viennent nourrir l'hypothèse selon laquelle **l'attrait pour ce type de produit est d'autant plus fort que l'on y est déjà « familiarisé »**. Ce mécanisme implique que la diffusion du micro-ordinateur devrait encore se poursuivre. Il s'agit bien là d'un phénomène « contagieux » : l'outil se diffuse progressivement, de proche en proche. Le terme « contagieux » est employé à dessein : c'est celui qui est utilisé par les statisticiens épidémiologistes pour nommer la courbe de diffusion en forme de « S », propre à la plupart des biens d'équipement (la courbe du téléphone mobile, présentée au Graphique 2, p. 22, est un cas d'école).

**Graphique 14**  
**Pensez-vous, dans les 12 prochains mois, acheter ou racheter un micro-ordinateur ou compléter votre équipement micro-informatique ?**  
 (en %)



*Source* : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2003.  
 Lecture : 11% des personnes ne disposant d'aucun ordinateur personnel ont l'intention de s'équiper dans les 12 prochains mois.

**Tableau 27**  
**Proportion d'individus qui pensent acheter ou racheter un micro-ordinateur**  
**ou compléter leur équipement micro-informatique, dans les 12 prochains mois**

<i>(en %)</i>		juin 2003
Sexe	Homme.....	<b>22</b>
	Femme.....	15
Age	12 - 17 ans.....	<b>22</b>
	18 - 24 ans.....	<b>34</b>
	25 - 39 ans.....	<b>27</b>
	40 - 59 ans.....	16
	60 - 69 ans.....	(5)
	70 ans et plus.....	(2)
Diplôme	Aucun, Cep.....	6
	Bepc.....	18
	Bac.....	<b>26</b>
	Diplôme du supérieur.....	<b>29</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>22</b>
Profession	Indépendant.....	(17)
	Cadre supérieur.....	<b>36</b>
	Profession intermédiaire.....	<b>29</b>
	Employé.....	19
	Ouvrier.....	21
	Reste au foyer.....	10
	Retraité.....	(4)
	Elève - étudiant.....	<b>26</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	16
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	16
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	16
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	<b>22</b>
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>29</b>
Lieu de rési- dence	Moins de 2 000 habitants.....	13
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	14
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	19
	Plus de 100 000 habitants.....	<b>22</b>
	Paris et aggl. parisienne.....	<b>26</b>
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>18</b>

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 36 % des cadres supérieurs pensent acheter ou racheter un micro-ordinateur ou compléter leur équipement informatique, dans les 12 prochains mois, contre 18 % des Français en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

f) L'équipement en graveur de CD ou de DVD

Livrés en standard sur la plupart des nouvelles machines en vente, les graveurs de CD ou de DVD équipent dorénavant 57% des micro-ordinateurs détenus par nos concitoyens. Cette option du micro-ordinateur est, en quelques années, devenue incontournable : on est passé de 17% en 2000 à 29% en 2001, pour finalement atteindre 57% aujourd'hui.

Les applications informatiques sont en effet particulièrement « gourmandes » en espace de stockage de l'information, qu'il s'agisse de musique (même compressée au format MP3<sup>23</sup>, la musique prend de la place...), de la photo ou de la vidéo. En dehors de ces utilisations classiques, il faut également compter avec les très controversées copies de CD-Rom ou de DVD. Sans débattre de la question de savoir s'il s'agit de piratage ou du droit à la copie personnelle, force est de constater qu'aucun utilisateur ne peut aujourd'hui se passer d'un graveur.

**Tableau 28**  
**Disposez vous, sur l'un de vos micro-ordinateurs, d'un graveur de CD ou DVD ?**

- Champ : personnes disposant d'un micro-ordinateur à leur domicile -

(en %)

	juin 2000	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui .....	17	29	58	56	57
Non .....	82	70	41	45	42
Ne sait pas .....	1	1	1	0	1
Total.....	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

<sup>23</sup> Voir le lexique, p. 143.

## 2. Les différentes utilisations de l'ordinateur à domicile

---

L'ordinateur serait-il en train de remplacer progressivement nos vieilles encyclopédies ? **Toujours est-il que les trois quarts des personnes utilisant chez elles un micro-ordinateur déclarent s'en servir pour rechercher des informations.** Cette pratique arrive devant toutes les autres. Elle est répandue dans tous les groupes de la population, mais plus encore chez les diplômés du supérieur (82% des diplômés utilisant un ordinateur ont désigné cette fonction), les cadres (81-83%), les travailleurs indépendants (82%), les titulaires de revenus supérieurs à 3 100 € mensuels (86%) et les Franciliens (81%). Même si les catégories sociales aisées sont ici sur-représentées, il faut tout même insister sur le fait que la recherche d'informations est pratiquée dans **tous** les groupes : le taux ne descend jamais en dessous de 58%. Peut-être faut-il préciser que la recherche d'informations n'est pas simplement associée à Internet, mais qu'elle peut également être effectuée sur les CD-Rom (les dictionnaires et les encyclopédies notamment) ou certains DVD.

**La deuxième activité pratiquée sur un ordinateur est l'écriture.** Deux personnes sur trois écrivent leur courrier, des articles, un journal personnel. On parle de plus en plus souvent des aspects multimédias de l'ordinateur, avec l'introduction de la musique, du cinéma, de la photographie, du dessin, des jeux, etc. Reste que l'écriture est une activité incontournable. Les imprimantes personnelles sont, il est vrai, très abordables et elles permettent d'éditer des documents très « professionnels ». Pour la correspondance administrative, l'ordinateur se révèle aussi un outil performant, qui autorise de surcroît l'archivage simplifié des courriers. Dans sa conception même, la bureautique simplifie le remaniement des textes : on peut indéfiniment réécrire, déplacer du texte, le supprimer, le réécrire en évitant les ratures. L'analyse par groupe socio-démographique révèle des écarts plus significatifs que ceux qui prévalent en matière de recherche d'informations. En effet, « seulement » 43% des adolescents équipés se servent d'un micro-ordinateur pour écrire, contre 71% des 40-59 ans ; 79% des diplômés du supérieur équipés d'un ordinateur le font, contre 62% des titulaires d'un diplôme équivalent au Bepc.

Les jeux et les distractions viennent en troisième position. Cette pratique ne concerne pas seulement les jeunes, mais également nombre de nos concitoyens : au total, **63% des utilisateurs de micro-ordinateurs jouent à des jeux ou se distraient grâce à leur ordinateur.** 90% des adolescents équipés sont concernés, 75% des 18-24 ans, 84% des étudiants, mais également, et on ne s'y attendait pas, les ouvriers (70%) et les femmes au foyer (68%). En effet, ces groupes sont plutôt

peu équipés en ordinateurs et, lorsqu'ils le sont, ils les utilisent moins souvent qu'en moyenne. Voilà un de leurs usages favoris : les jeux et les distractions.

**Tableau 29**  
Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur ?

- Champ : personnes utilisant un micro-ordinateur à leur domicile -

	(en %)		
	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Rechercher des informations.....	74	78	75
Ecrire du courrier, des articles, un journal personnel.....	70	43	66
Echanger des messages (e-mail).....	64	47	62
Vous distraire, jouer à des jeux.....	58	90	63
Effectuer du travail pour votre activité professionnelle ou vos études.....	57	80	61
Gérer vos comptes, votre budget.....	46	10	40
Télécharger de la musique, des films, des photos.....	36	37	36
Faire des achats à distance par Internet.....	30	6	27

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 74% des 18 ans et plus utilisent leur micro-ordinateur pour rechercher des informations ; 30% l'utilisent pour faire des achats par Internet.

Près de deux personnes sur trois utilisant un ordinateur à domicile envoient des *e-mails* (62%). La proportion est étonnante car un micro-ordinateur sur trois n'est pas connecté à Internet. **Rapportée à la population disposant d'un accès à Internet à son domicile, la proportion d'individus envoyant des e-mails est donc de 86%.** C'est dire que la messagerie électronique est aujourd'hui un service incontournable. L'enquête que nous avons réalisée en juin 2000 sur le sujet<sup>24</sup> montrait d'ailleurs que la messagerie était considérée, de très loin, comme le service le plus indispensable par les Internaute. Mais nous avons vu également, dans le premier chapitre, que les adolescents étaient « accros » aux SMS. Nous aurions pu penser qu'ils étaient corrélativement très attachés à la messagerie électronique. Il n'en est rien : « seulement » 47% des adolescents se servant d'un micro-ordinateur à domicile envoient des *e-mails*. Ce sont, en fait, les 40-60 ans qui utilisent le plus ce service (68%). Plus généralement, les *e-mails* concernent principalement les classes sociales élevées : diplômés du supérieur (76% de ceux qui se servent d'un ordinateur à domicile envoient des *e-mails*), cadres supérieurs (78%), professions intermédiaires (71%), travailleurs indépendants (75%), titulaires de revenus supérieurs à 3 100 € par mois (75%). Dans les autres catégo-

<sup>24</sup> R. Bigot, « La diffusion, l'usage et l'acceptabilité des nouvelles technologies en France », étude réalisée pour le CGTI, disponible dans la collection des rapports du Crédoc, n°214, janvier 2001.

ries sociales, la pratique est moins répandue : 55% chez les non-diplômés, 50% chez les ouvriers, 54% chez les employés, 43% chez les titulaires de revenus compris entre 900 et 1 500 € par mois.

En cinquième position, l'ordinateur personnel sert également à travailler à domicile. **61% des personnes utilisant un micro-ordinateur chez elles ramènent du travail à la maison.** Bien sûr, les travailleurs indépendants, dont le domicile et le lieu de travail se confondent parfois, sont particulièrement concernés (87% des indépendants utilisant un ordinateur s'en servent pour travailler). Au-delà, ce sont surtout les cadres supérieurs (79%), les élèves et les étudiants (82%) qui utilisent un ordinateur personnel, les premiers peut-être pour finir le travail qu'ils n'ont pas eu le temps de terminer au bureau..., les seconds pour faire leurs devoirs ou leurs travaux universitaires. Insistons à nouveau sur les passerelles entre la sphère privée et la sphère professionnelle : non seulement il est presque certain que la décision d'acheter un micro-ordinateur à domicile est, au moins en partie, liée au fait qu'on utilise déjà cet outil dans l'univers scolaire, universitaire ou professionnel, mais on ne peut écarter l'hypothèse que l'équipement à domicile en micro-ordinateur est peut-être conseillé ou recommandé par les professeurs ou les employeurs. Des mesures fiscales incitent d'ailleurs les employeurs à « offrir » des ordinateurs personnels à leurs salariés.

D'autres usages du micro-ordinateur sont également évoqués :

- 40% des personnes utilisant un ordinateur à la maison désignent la gestion du budget et des comptes. On trouve ici surtout les 25-60 ans, les diplômés du bac ou du supérieur et les actifs (travailleurs indépendants en tête, évidemment).
- 36% déclarent télécharger des films, de la musique, des photos. La pratique concerne indifféremment tous les groupes de la population : les 18-24 ans, les cadres supérieurs, les étudiants sont sur-représentés dans cette catégorie, mais moins qu'on aurait peut-être pu le penser.
- Enfin, une personne sur quatre utilisant son micro-ordinateur en profite pour effectuer des achats par Internet. Ici, ce sont surtout les 25-39 ans, les diplômés du supérieur, les cadres, les individus aisés et les Franciliens qui sont principalement concernés, même si la pratique est loin d'être marginale dans les autres groupes (elle ne descend jamais en dessous de 19%).

Tableau 30. Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur ?

- Champ : personnes utilisant un micro-ordinateur à leur domicile -

(en %)		Rechercher des informations	Ecrire du courrier, des articles...	Vous distraire, jouer à des jeux	Echanger des messages (e-mail)	Travailler (activité professionnelle ou études)	Gérer vos comptes, votre budget	Télécharger de la musique, des films, des photos	Faire des achats à distance par Internet
Sexe	Homme.....	76	67	66	64	<b>65</b>	41	<b>40</b>	30
	Femme.....	73	65	60	59	57	39	32	23
Age	12 - 17 ans.....	77	43	<b>90</b>	47	<b>80</b>	(10)	37	(6)
	18 - 24 ans.....	72	66	<b>75</b>	59	<b>77</b>	31	<b>47</b>	28
	25 - 39 ans.....	73	<b>70</b>	60	65	53	<b>53</b>	37	<b>35</b>
	40 - 59 ans.....	<b>79</b>	<b>71</b>	50	<b>68</b>	54	<b>46</b>	32	27
	60 - 69 ans.....	(60)	(67)	(35)	(53)	(40)	(47)	(15)	(28)
	70 ans et plus.....	(63)	(85)	(41)	(55)	(41)	(33)	(29)	(14)
Diplôme	Aucun, Cep.....	63	68	61	55	(33)	(37)	(27)	(25)
	Bepc.....	69	62	<b>67</b>	54	43	41	37	23
	Bac.....	71	66	61	60	59	<b>47</b>	32	28
	Diplôme du supérieur.....	<b>82</b>	<b>79</b>	49	<b>76</b>	<b>73</b>	<b>50</b>	39	<b>38</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	77	43	<b>90</b>	47	<b>80</b>	(10)	37	(6)
Profession	Indépendant.....	<b>82</b>	<b>76</b>	57	<b>75</b>	<b>87</b>	<b>76</b>	(28)	28
	Cadre supérieur.....	<b>83</b>	<b>80</b>	41	<b>78</b>	<b>79</b>	<b>54</b>	<b>41</b>	<b>40</b>
	Profession intermédiaire.....	<b>81</b>	68	52	<b>71</b>	61	<b>51</b>	36	<b>34</b>
	Employé.....	67	65	64	54	40	<b>46</b>	32	22
	Ouvrier.....	60	61	<b>70</b>	50	33	43	34	<b>31</b>
	Reste au foyer.....	78	<b>72</b>	<b>68</b>	60	(26)	(30)	(34)	(31)
	Retraité.....	58	<b>71</b>	(35)	(54)	(26)	(35)	(22)	(22)
	Elève - étudiant.....	76	55	<b>84</b>	53	<b>82</b>	16	<b>42</b>	15
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	70	<b>75</b>	65	58	<b>66</b>	(34)	(36)	(29)
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	59	60	<b>67</b>	43	62	39	32	(20)
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	70	<b>70</b>	65	60	54	37	36	25
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	75	60	66	60	56	41	31	27
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>86</b>	68	53	<b>75</b>	<b>66</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>33</b>
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	67	63	<b>68</b>	55	53	43	34	19
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	<b>79</b>	64	64	60	61	<b>44</b>	27	23
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	76	61	<b>67</b>	56	51	43	<b>42</b>	24
	Plus de 100 000 habitants.....	72	67	60	60	64	35	37	28
	Paris et aggl. parisienne.....	<b>81</b>	<b>70</b>	59	<b>73</b>	<b>69</b>	40	<b>42</b>	<b>36</b>
<b>Ensemble des personnes utilisant un ordinateur.....</b>		<b>75</b>	<b>66</b>	<b>63</b>	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>27</b>

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003. Lecture : 81% des Franciliens utilisant leur micro-ordinateur à domicile s'en servent pour rechercher des informations.

### **3. Les freins à la diffusion des micro-ordinateurs chez les particuliers**

---

Même si les prix ont régulièrement diminué au fil du temps, **le coût est toujours désigné comme le principal frein à la décision de s'équiper d'un micro-ordinateur** : deux personnes sur trois mettent cet élément en avant ; ce sont principalement les jeunes qui avancent cet argument (90% des 12-17 ans, 82% des 18-24 ans et 74% des 25-39 ans) ; dans ces groupes, l'ordinateur est très attractif, mais le budget à y consacrer paraît excessif.

**Vient ensuite l'idée que l'utilisation des micro-ordinateurs est trop compliquée** (38% de taux de citations). Cet aspect touche particulièrement les seniors (49-51% des plus de 60 ans) et les non-diplômés (45%), dont on a vu qu'ils étaient peu familiers de ces équipements.

Troisième explication : **ces appareils ne sont pas utiles pour la vie quotidienne** (31%). Ici encore, ce sont les seniors qui sont sur-représentés (44-48%).

En quatrième position, 21% de nos concitoyens parlent des **équipements, accessoires et logiciels à installer qui seraient trop nombreux**. Les jeunes (33% des moins de 25 ans), les diplômés du supérieur (27%), les cadres (25-26%), les élèves et les étudiants (34%), de même que les individus les plus aisés sont les premiers à s'en plaindre.

Le supposé manque de performance d'Internet n'est évoqué qu'à la marge, par 7% de la population.

Enfin, 33% de nos concitoyens citent l'item : « aucun de ces freins ». Il ne s'agit pas ici nécessairement de « fans » de la micro-informatique qui ne verraient aucun obstacle à sa diffusion. En effet, on compte beaucoup de personnes âgées parmi les répondants et 35% des personnes n'utilisant pas d'ordinateur à leur domicile. La question, telle que nous l'avons formulée, ne permettrait probablement pas aux enquêtés d'exprimer toutes les réticences envisageables. Peut-être serait-il intéressant de présenter une question ouverte l'année prochaine, du type : « Quels sont, selon vous, les raisons principales qui peuvent freiner l'achat de micro-ordinateurs par les particuliers ? ». Nous obtiendrions peut-être d'autres éléments d'informations.

**Tableau 31**  
**A votre avis, quelles sont, dans cette liste, les raisons principales qui peuvent freiner l'achat de micro-ordinateurs par les particuliers ?**

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Les micro-ordinateurs sont trop chers .....	64	90	67
Les micro-ordinateurs ne sont pas utiles pour la vie quotidienne .....	33	8	31
L'utilisation des micro-ordinateurs est trop compliquée.....	38	37	38
Les équipements, les accessoires et les logiciels à installer sont trop nombreux .....	19	33	21
Internet n'est pas aussi performant qu'on le pensait.....	7	6	7
Aucune de ces raisons .....	34	25	33
Ne sait pas .....	5	2	4

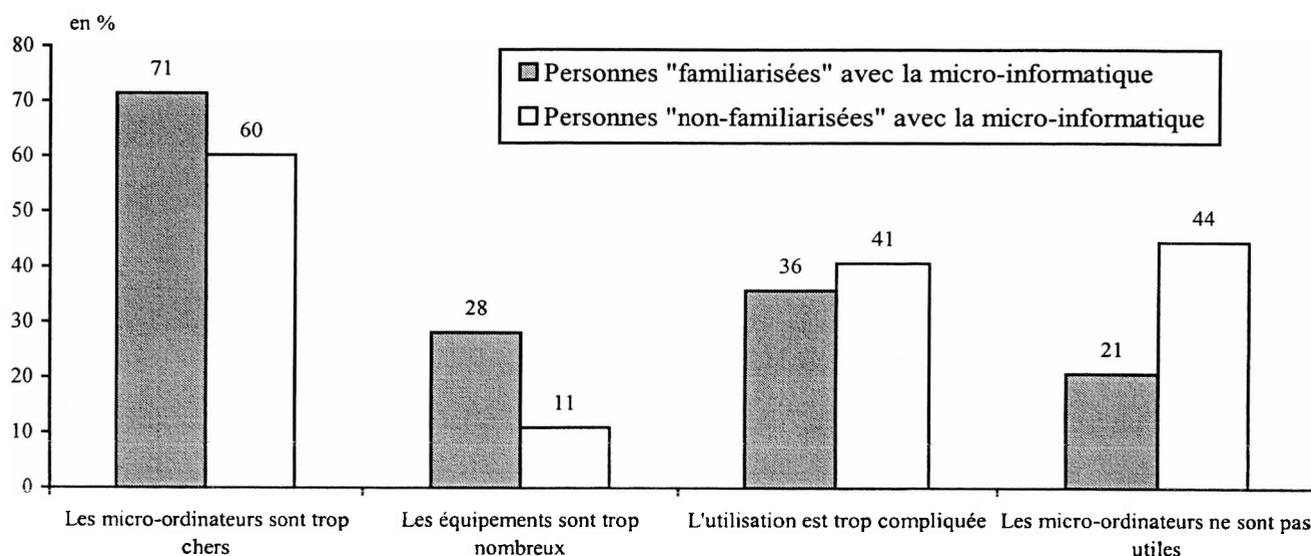
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Note : total supérieur à 100, les enquêtés devant désigner deux réponses.

Lecture : 64% des 18 ans et plus considèrent que le prix élevé des micro-ordinateurs peut en freiner l'achat.

Globalement, il semblerait donc que deux sortes d'arguments soient évoqués, par deux types de publics bien distincts. Il y aurait, d'un côté, les « réfractaires » à la micro-informatique (les seniors et les non-diplômés) qui avancent les arguments de l'inutilité et de la complexité ; de l'autre côté, on trouve les « fans » qui considèrent que c'est le coût et le manque d'ergonomie des appareils qui peuvent être un frein à la diffusion des micro-ordinateurs. Cette intuition est confirmée au Graphique 15.

**Graphique 15**  
**Les freins à la diffusion des ordinateurs, selon que l'on est « familiarisé » avec l'outil ou pas**



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 71% des personnes qui sont « familiarisées » avec la micro-informatique pensent que le coût élevé des micro-ordinateurs peut être un frein à leur diffusion. Dans notre typologie, est dite « familiarisée » une personne qui est équipée chez elle d'un micro-ordinateur ou qui l'utilise dans le cadre de son activité professionnelle ou scolaire.

**Tableau 32. A votre avis, quelles sont, dans cette liste, les raisons principales qui peuvent freiner l'achat de micro-ordinateurs par les particuliers ?**

<i>(en %)</i>		Les micro-ordinateurs sont trop chers	L'utilisation des micro-ordinateurs est trop compliquée	Les micro-ordinateurs ne sont pas utiles pour la vie quotidienne	Les équipements, les accessoires et les logiciels à installer sont trop nombreux	Internet n'est pas aussi performant qu'on le pensait	Aucune de ces raisons
Sexe	Homme.....	62	37	32	20	8	<b>38</b>
	Femme.....	71	38	30	22	5	29
Age	12 - 17 ans.....	<b>90</b>	37	(8)	<b>33</b>	6	25
	18 - 24 ans.....	<b>82</b>	29	18	<b>33</b>	8	27
	25 - 39 ans.....	<b>74</b>	33	27	24	7	32
	40 - 59 ans.....	62	36	34	19	8	37
	60 - 69 ans.....	49	<b>51</b>	<b>44</b>	12	4	32
	70 ans et plus.....	46	<b>49</b>	<b>48</b>	7	3	<b>38</b>
Diplôme	Aucun, Cep.....	59	<b>45</b>	<b>42</b>	9	4	34
	Bepc.....	67	36	34	22	6	30
	Bac.....	65	31	23	23	8	<b>46</b>
	Diplôme du supérieur.....	66	36	26	<b>27</b>	10	33
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>90</b>	37	(8)	<b>33</b>	6	25
Profession	Indépendant.....	50	<b>42</b>	<b>36</b>	19	7	<b>41</b>
	Cadre supérieur.....	58	36	23	<b>25</b>	10	<b>48</b>
	Profession intermédiaire.....	<b>73</b>	33	27	<b>26</b>	<b>11</b>	29
	Employé.....	71	33	29	21	9	34
	Ouvrier.....	<b>73</b>	33	33	21	4	32
	Reste au foyer.....	63	<b>42</b>	<b>35</b>	13	5	34
	Retraité.....	48	<b>48</b>	<b>46</b>	10	4	36
	Elève - étudiant.....	<b>88</b>	34	12	<b>34</b>	6	24
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	<b>72</b>	40	31	16	5	32
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	65	37	<b>36</b>	18	5	34
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	69	39	32	20	8	28
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	71	38	28	<b>27</b>	7	27
	Supérieurs à 3 100 €.....	58	36	25	<b>25</b>	10	<b>43</b>
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	60	38	<b>37</b>	18	7	37
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	65	40	33	19	6	32
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	<b>75</b>	38	31	22	8	25
	Plus de 100 000 habitants.....	68	38	30	22	7	33
	Paris et aggl. parisienne.....	71	35	21	24	(5)	37
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>67</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>33</b>

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003

#### 4. L'utilisation d'un micro-ordinateur au travail ou à l'école

##### a) Plus de deux actifs sur cinq utilisent un ordinateur au travail

Nous avons plusieurs fois évoqué les passerelles entre la sphère privée et la sphère professionnelle. Etudions donc de plus près les usages de l'ordinateur dans les entreprises, les administrations et les établissements scolaires<sup>25</sup>. Aujourd'hui, 48% des actifs, des élèves et des étudiants disent utiliser un ordinateur sur leur lieu de travail ou d'études. **En dehors de la sphère privée, près d'une personne sur deux est donc familiarisée avec les micro-ordinateurs.**

**Tableau 33**

**Utilisez-vous un micro-ordinateur à votre bureau, sur votre lieu de travail ou sur votre lieu d'études ?**

- Champ : élèves, étudiants et actifs (c'est-à-dire hors retraités et personnes restant au foyer) -

(en %)

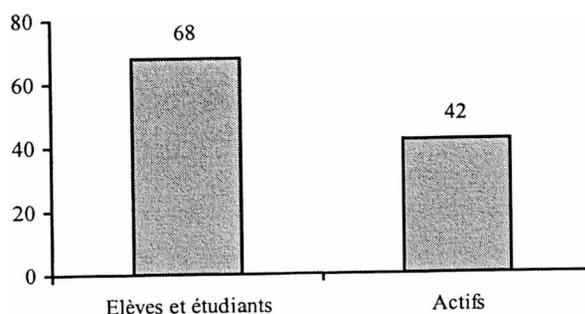
	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	45	43	78	48
Non.....	55	57	22	52
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0	0
Total.....	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Plus précisément, 68% des élèves et des étudiants déclarent utiliser un ordinateur sur leur lieu d'études et **42% des actifs utilisent un ordinateur dans le cadre de leur activité professionnelle.**

<sup>25</sup> Rappelons qu'il s'agit ici de données déclaratives.

**Graphique 16**  
**Proportion d'individus utilisant un ordinateur dans le cadre de leur travail ou de leurs études**  
 (en %)



*Source* : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Ces deux chiffres appellent plusieurs commentaires. Certains pourraient s'étonner de constater que « seulement » 42% des actifs utilisent un ordinateur sur leur lieu de travail. Dans le milieu des services (financiers, administratifs, etc.), les ordinateurs semblent effectivement omniprésents, indispensables à la plupart des activités. L'observation des entreprises en région parisienne accentue cet effet de loupe, dans la mesure où la plupart des sièges sociaux des grandes entreprises y sont localisés.

Pourtant, l'économie française n'est pas seulement une économie de services. Ceux-ci regroupent certes une part considérable des emplois dans notre pays, mais les activités industrielles et agricoles représentent encore près d'un tiers des postes. Bien sûr, au sein de l'industrie, nombreux sont les emplois de services qui sont intégrés au processus de production (comptabilité, administration, communication, etc.). Mais il faut également tenir compte du fait que, dans la nébuleuse des services, tout le monde n'a pas accès à un ordinateur. Les services, ce sont également les transports, le tourisme, les loisirs, le commerce, etc. Tous les emplois n'impliquent d'ailleurs pas nécessairement qu'on utilise un ordinateur. En définitive, compte tenu de cette diversité des emplois, le chiffre de 42% d'actifs utilisant un ordinateur pourrait, au contraire, être considéré comme une proportion significative. Car il faut rappeler que le micro-ordinateur est une innovation récente, qui remonte aux années 1970. La tentation est grande d'inverser la question : qui aurait parié, il y a une trentaine d'années, que près d'une personne sur deux utiliserait un ordinateur dans le cadre de son activité professionnelle ?

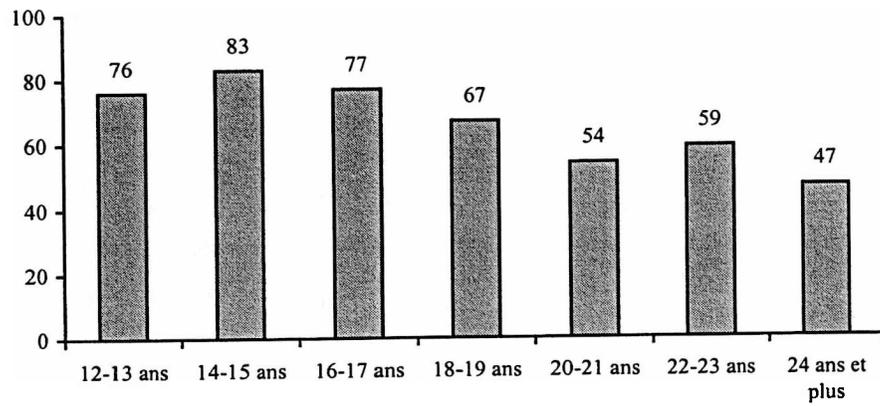
D'ailleurs, au sein de la population active, l'accès à un ordinateur est très inégal selon la profession (Tableau 34) : **76% des cadres supérieurs utilisent un ordinateur dans le cadre de leur travail, de même que 62% des professions intermédiaires** ; à l'inverse, « seulement » **36% des employés, 34% des travailleurs indépendants et 16% des ouvriers en ont l'usage**. Est-il nécessaire de rappeler que les ouvriers et les employés constituent, à eux seuls, la majorité de la population active ?

Par ailleurs, dans le monde du travail, l'usage d'un ordinateur est le privilège des personnes à haut capital économique et culturel : 70% des diplômés du supérieur utilisent cet outil, contre seulement 14% des non-diplômés et 31% des titulaires d'un diplôme équivalent au bepc. Les inégalités sont similaires entre le haut et le bas de l'échelle des revenus : 31% chez les personnes détenant moins de 900 € par mois, contre 68% chez ceux qui disposent dans leur foyer de 3 100 € par mois ou plus.

Deuxième élément important : **68% des élèves et des étudiants utilisent, à l'école ou à l'université, un ordinateur dans le cadre de leur formation**. Ici encore, on pourrait regretter qu'un élève-étudiant sur trois n'ait pas accès à un ordinateur. Mais force est de reconnaître une certaine efficacité de la politique d'informatisation des établissements scolaires.

Mais il faut, d'ores et déjà, noter que l'accès à l'informatique au sein de l'école est très variable suivant les tranches d'âges (Graphique 17) : 76% des élèves de 12-13 ans utilisent un ordinateur au collège ; la proportion monte ensuite à 83% chez les 14-15 ans ; elle redescend à 77% chez les 16-17 ans – lorsqu'une partie d'entre eux est au lycée –, puis à 67% chez les 18-19 ans ; vers 20-21 ans (cette tranche d'âge correspond à l'enseignement supérieur), la proportion chute à 54%. En d'autres termes, il semblerait que les jeunes accèdent plus aisément à un ordinateur au collège et au lycée qu'à l'université. On peut même se demander si les collèges ne sont pas mieux dotés que les lycées.

**Graphique 17**  
**Proportion d'élèves et d'étudiants utilisant un ordinateur dans le cadre de leur formation**  
(en %)



*Source* : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

**Tableau 34**  
**Proportion d'individus qui utilisent un micro-ordinateur à leur bureau,**  
**sur leur lieu de travail ou leur lieu d'études**

- Champ : élèves, étudiants et actifs (c'est-à-dire hors retraités et personnes restant au foyer) -

<i>(en %)</i>		juin 2003
Sexe	Homme .....	50
	Femme .....	45
Age	12 - 17 ans .....	<b>78</b>
	18 - 24 ans .....	49
	25 - 39 ans .....	47
	40 - 59 ans .....	38
	60 - 69 ans .....	(25)
Diplôme	Aucun, Cep .....	14
	Bepc .....	31
	Bac .....	53
	Diplôme du supérieur .....	<b>70</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans .....	<b>78</b>
Profession	Indépendant .....	34
	Cadre supérieur .....	<b>76</b>
	Profession intermédiaire .....	<b>62</b>
	Employé .....	36
	Ouvrier .....	16
	Elève - étudiant .....	<b>68</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 € .....	31
	Compris entre 900 et 1 500 € .....	39
	Compris entre 1 500 et 2 300 € .....	45
	Compris entre 2 300 et 3 100 € .....	51
	Supérieurs à 3 100 € .....	<b>68</b>
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants .....	41
	De 2 000 à 20 000 habitants .....	48
	De 20 000 à 100 000 habitants .....	42
	Plus de 100 000 habitants .....	52
	Paris et agglo. parisienne .....	<b>54</b>
<b>Ensemble des actifs, des élèves et des étudiants.....</b>		<b>48</b>

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 76 % des cadres supérieurs utilisent un micro-ordinateur dans le cadre de leur travail, contre 16% des ouvriers.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

*b) Plus de neuf adolescents sur dix sont « familiarisés » avec la micro-informatique*

En recoupant maintenant les informations sur les taux d'équipements à domicile et les usages à l'école, à l'université ou dans la sphère professionnelle, on arrive à des résultats étonnants :

- Premier élément : **57% de la population peuvent être considérés aujourd'hui comme « familiarisés »<sup>26</sup> avec un ordinateur.** Les personnes de plus de 18 ans sont d'ailleurs plus nombreuses qu'en juin 2001 à être « familiarisées » avec la micro-informatique : la proportion est passée en deux ans, de 47% à 54%. Mais cette progression est essentiellement due à la hausse de l'équipement des particuliers ; en effet, la proportion d'individus utilisant un ordinateur personnel sur leur lieu de travail n'a pas changé ces deux dernières années (29% de l'ensemble des personnes de 18 ans et plus, inactifs compris).
- Deuxième élément : **plus de neuf adolescents sur dix (93% exactement) sont familiarisés avec la micro-informatique,** soit qu'ils sont équipés chez eux (69%), soit qu'ils l'utilisent dans le cadre scolaire (78%).

**Tableau 35**  
**Les personnes « familiarisées » avec la micro-informatique :**  
**personnes disposant d'un micro-ordinateur à domicile, ou qui en utilisent un sur leur lieu de travail**  
**ou d'études**

*(en %)*

	juin 2000	juin 2001	juin 2002	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble			
Dispose d'un ordinateur personnel à son domicile.....	34	36	39	46	69	48
Utilise un ordinateur sur son lieu de travail ou d'études.....	nd	29	nd	29	78	33
<b>Personnes « familiarisées » avec la micro-informatique</b>	-	<b>47</b>	-	<b>54</b>	<b>93</b>	<b>57</b>

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».  
nd : non disponible, la question n'ayant pas été posée l'année considérée.

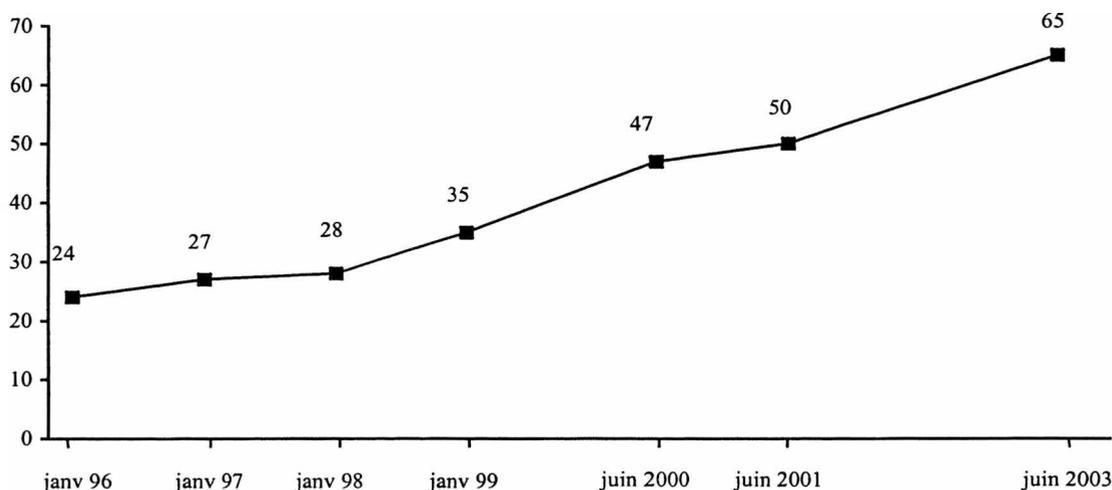
Lecture : En juin 2003, 46% des 18 ans et plus disposent d'un ordinateur personnel à leur domicile, 29% en utilisent un sur leur lieu de travail ou d'études. Globalement, 54% des 18 ans et plus sont « familiarisés » avec la micro-informatique, soit qu'ils possèdent un ordinateur, soit qu'ils en utilisent un dans le cadre de leurs activités, la proportion était de 47% en juin 2001.

<sup>26</sup> Le terme « familiarisé » peut prêter à discussion. En toute rigueur, il s'agit ici des personnes qui sont équipées d'un ordinateur personnel à leur domicile ou qui utilisent cet outil dans le cadre de leur formation ou de leur activité professionnelle.

Ce chiffre de 93% est spectaculaire : il signifie que **quasiment plus aucun enfant de 12 à 17 ans ignore comment fonctionne un micro-ordinateur**. Voilà pourquoi le taux d'équipement global de la population devrait continuer de croître au fil du temps : **année après année, ce sont des générations entières qui ont été immergées dans l'univers informatique**.

Peut-être une partie d'entre elles abandonneront-elles l'usage de l'ordinateur, mais il y a fort à parier qu'elles continueront plutôt à utiliser l'outil, et même de plus en plus. Il suffit d'ailleurs d'un regard sur la courbe de croissance du taux d'équipement en ordinateur personnel à domicile chez les 18-24 ans (c'est-à-dire les individus qui sortent de l'adolescence) pour s'en convaincre.

**Graphique 18**  
Evolution 1996-2003 du taux d'équipement en ordinateur à domicile, chez les 18-24 ans  
(en %)



Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

S'il est probable que les ordinateurs disponibles dans les écoles, les collèges, les lycées et les universités permettent d'en démocratiser la pratique, il est à craindre que l'utilisation de l'informatique dans la sphère professionnelle contribue, à l'inverse, à accroître les inégalités. En effet, nous venons d'indiquer que 76% des cadres utilisaient un ordinateur au travail, contre 16% des ouvriers (soit un rapport de 1 à 5); dans la sphère privée, les taux d'équipement sont respectivement, dans les mêmes groupes, de 82% et 42% (soit un rapport

de 1 à 2). Au final, toutes les catégories ne sont pas également familiarisées avec ces outils, (Tableau 36). Ainsi :

- **91% des cadres supérieurs utilisent régulièrement un ordinateur (soit chez eux, soit dans le cadre de leur activité professionnelle), contre 49% des ouvriers.** Mais, en définitive, ce ne sont pas les ouvriers les plus mal lotis.

En effet, les femmes au foyer et les retraités n'ont pas l'occasion d'utiliser un ordinateur en dehors de la sphère privée. Et, même équipés, nous avons vu qu'ils n'utilisaient pas toujours cet outil à leur domicile (leur taux d'utilisation est de 56-57%, cf. Tableau 25, p.61).

- **Les écarts les plus flagrants sont ceux qui prévalent entre les jeunes et les seniors :** 93% des 12-17 ans sont familiarisés avec l'informatique, contre 9% des personnes de plus de 70 ans. Le rapport va de 1 à 10 !
- **Les inégalités selon le niveau de diplôme sont également considérables :** 19% des non-diplômés sont familiarisés avec la micro-informatique, contre 86% des diplômés du supérieur.
- **En terme de revenus, les écarts sont moindres, mais ils demeurent significatifs :** les plus aisés sont trois fois plus souvent familiers de l'informatique que les individus les plus modestes.
- Comparativement, les différences selon la taille de l'agglomération paraissent négligeables, même si l'on compte 22 points d'écart entre la région parisienne et les villes de moins de 100 000 habitants.

**Tableau 36**  
**Les personnes « familiarisées » avec la micro-informatique :**  
**personnes disposant d'un micro-ordinateur à domicile, ou qui en utilisent un sur leur lieu de travail**  
**ou d'études**

<i>(en %)</i>		Jun 2003
Sexe	. Homme.....	60
	. Femme.....	54
Age	. 12 - 17 ans.....	<b>93</b>
	. 18 - 24 ans.....	<b>78</b>
	. 25 - 39 ans.....	<b>71</b>
	. 40 - 59 ans.....	<b>61</b>
	. 60 - 69 ans.....	21
	. 70 ans et plus.....	9
Diplôme	. Aucun, Cep.....	19
	. Bepc.....	54
	. Bac.....	<b>73</b>
	. Diplôme du supérieur.....	<b>86</b>
	. Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>93</b>
Profession	. Indépendant.....	59
	. Cadre supérieur.....	<b>91</b>
	. Profession intermédiaire.....	<b>88</b>
	. Employé.....	<b>68</b>
	. Ouvrier.....	49
	. Reste au foyer.....	33
	. Retraité.....	15
	. Elève – étudiant.....	<b>87</b>
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €.....	32
	. Compris entre 900 et 1 500 €.....	43
	. Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	60
	. Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	<b>77</b>
	. Supérieurs à 3 100 €.....	<b>87</b>
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants.....	50
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	55
	. De 20 000 à 100 000 habitants.....	49
	. Plus de 100 000 habitants.....	<b>61</b>
	. Paris et aggl. parisienne.....	<b>71</b>
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>57</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 93 % des 12-17 ans sont « familiarisés » avec la micro-informatique, contre 57 % de la population en moyenne.

## Chapitre 3. Internet

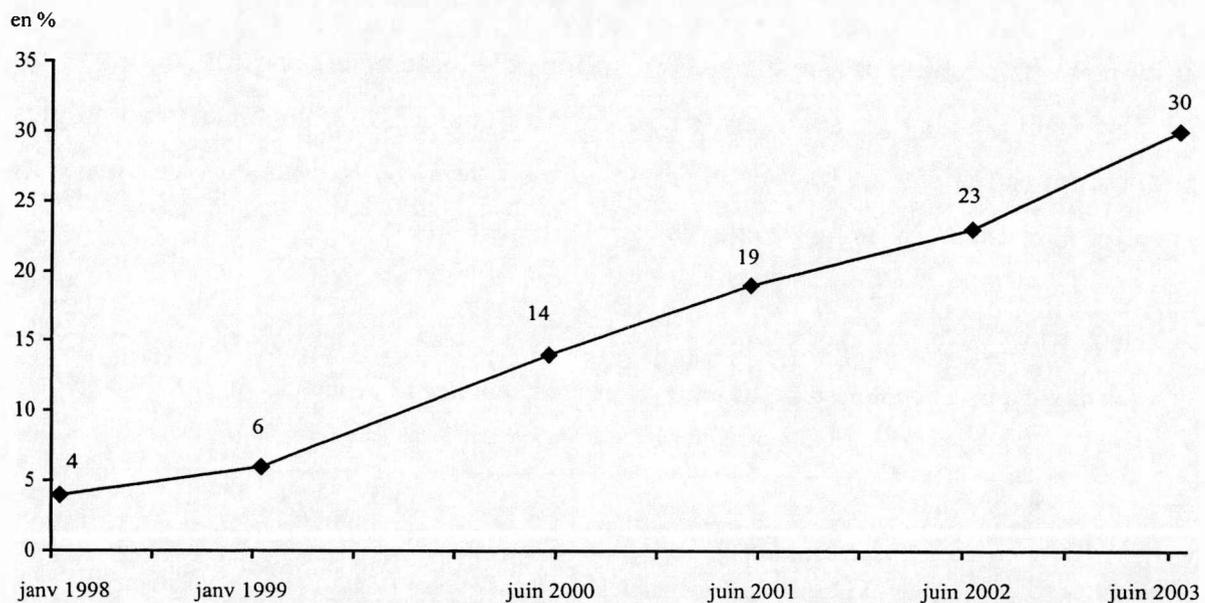
---

## 1. L'accès à Internet à domicile

a) Près d'une personne sur trois dispose d'un accès chez elle

A l'instar des ordinateurs personnels, les accès à Internet se multiplient chez les particuliers : en juin 2003, 30% des individus âgés de plus de 18 ans déclarent disposer, à leur domicile, d'une connexion à la « Toile » : c'est 7 points de plus qu'en juin 2002 ! Il semblerait que la diffusion d'Internet se soit accélérée par rapport à la période précédente (+4 points « seulement » entre juin 2001 et juin 2002).

**Graphique 19**  
Proportion d'individus âgés de 18 ans et plus disposant d'une connexion Internet à leur domicile



Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

En rajoutant les individus âgés de 12 à 17 ans, la proportion augmente encore légèrement : **31% de la population (âgée de 12 ans et plus) disposent d'une connexion à Internet à domicile.**

**Tableau 37**  
**Avez-vous, à votre domicile, une connexion à Internet ? Cela peut être par un micro-ordinateur, une console de jeux ou un boîtier branché sur la télévision (hors téléphone mobile).**

(en %)

	juin 2000	juin 2001	juin 2002	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble			
Oui .....	14	19	23	30	40	31
Non .....	86	81	77	70	60	69
Ne sait pas.....	0	0	0	0	0	0
Total.....	100	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Note : Le libellé de la question a légèrement changé en juin 2003. Auparavant, le libellé était : « Avez-vous, à votre domicile, une connexion à Internet, que ce soit par un micro-ordinateur ou par un boîtier branché sur la télévision (hors téléphone mobile) ? ».

*b) De fortes intentions de s'équiper dans les 12 prochains mois*

L'accélération est perceptible jusque dans les intentions d'équipement : en juin 2000, 9% des adultes ne disposant pas de connexion envisageaient de s'équiper prochainement ; un an plus tard, la proportion est passée à 11% ; cette année, elle est de 13%. Notons que les intentions de se connecter sont encore plus fortes chez les adolescents (21%).

**Tableau 38**  
**Pensez-vous vous connecter à Internet, chez vous, dans les 12 prochains mois ?**

- Champ : personnes ne disposant pas d'une connexion Internet à leur domicile -

(en %)

	juin 2000	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	9	11	13	21	14
Non.....	88	84	83	69	82
Ne sait pas.....	3	3	4	10	4
Total.....	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

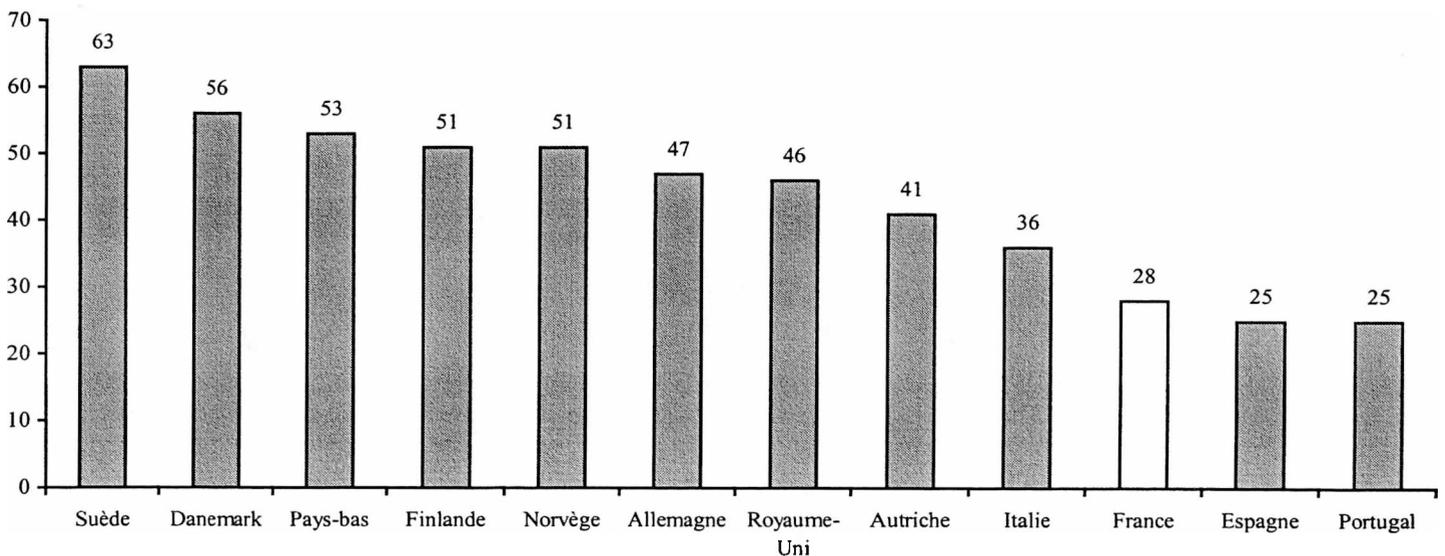
Note : Le libellé de la question a changé à partir de juin 2001. En juin 2000, le libellé était : « Pensez-vous vous connecter à Internet, chez vous, dans les 6 prochains mois ? ».

*c) Comparaison européenne*

Le Graphique 20 présente un état de la diffusion d'Internet dans plusieurs pays européens. Précisons (comme nous l'avons fait à propos du téléphone mobile au Chapitre 1) que les « taux de pénétration » de chaque pays ne sont pas comparables aux chiffres indiqués dans notre enquête. Il s'agit ici du nombre d'abonnements enregistrés par les fournisseurs d'accès à Internet (FAI)<sup>27</sup>, rapporté au nombre de foyers de chaque pays. Ces données sont donc fortement biaisées car elles ne tiennent pas compte du fait qu'un foyer peut disposer de plusieurs abonnements. Cette remarque est d'autant plus significative que nombre de FAI ont multiplié les offres gratuites, valables pendant quelques jours ou quelques mois, et que tous ces abonnements ne sont pas toujours effectivement utilisés. Par ailleurs, la comparaison avec nos données est délicate dans la mesure où ces abonnements concernent les foyers, alors que notre enquête interroge des individus.

Selon ces chiffres, en fin d'année 2002, la France se situait à la traîne des pays européens, largement derrière la plupart des pays du Nord de l'Europe.

**Graphique 20**  
**« Taux de pénétration » d'Internet dans les foyers européens en fin d'année 2002**  
 - Nombre d'abonnements à Internet rapportés au nombre de foyers de chaque pays, en % -



Source : IDATE

<sup>27</sup> Voir le lexique p. 143.

d) Le « haut débit » chez les particuliers

Parmi les 31% de la population qui ont accès à Internet à domicile, on compte aujourd'hui 43% d'internautes qui déclarent disposer d'une connexion à « haut débit »<sup>28</sup>. La notion de « haut débit » est aujourd'hui un peu vague, mais disons, pour faire simple, qu'une ligne Internet à « haut débit » permet de se connecter avec une grande capacité d'échange d'informations. On peut ainsi recevoir et envoyer des informations plus rapidement que par une ligne téléphonique classique sur laquelle on aurait branché un simple modem<sup>29</sup>.

L'accès au « haut débit » se fait essentiellement par des lignes ADSL<sup>30</sup> ou par modem-câble<sup>31</sup>. En juin 2003, sur les 43% des internautes qui déclarent disposer d'une ligne à « haut débit », on en compte 29% qui indiquent être connectés grâce à l'ADSL et 14% qui déclarent disposer d'une connexion par modem-câble.

On mesure ici l'engouement des internautes pour le « haut débit ». Cet attrait ne devrait pas se démentir au fil des mois et il est même probable qu'il s'accroît encore, eu égard au confort qu'apportent ces technologies pour naviguer sur Internet et pour profiter pleinement des nombreux services offerts sur la « Toile » : on pense notamment à la possibilité de visionner des films ou d'écouter de la musique, d'échanger des photos, tout autant de pratiques qui exigent des connexions à très haut débit.

**Tableau 39**  
**Avez-vous à votre domicile une connexion spécifique à haut débit à Internet ?**  
 - Champ : personnes disposant d'une connexion à Internet à leur domicile -  
 (en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui, par ADSL.....	29	25	29
Oui, par modem câble.....	14	15	14
Non .....	55	57	55
Ne sait pas .....	2	3	2
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

<sup>28</sup> Voir le lexique, p. 143.

<sup>29</sup> Voir le lexique, p. 143.

<sup>30</sup> Voir le lexique, p. 143.

<sup>31</sup> Voir le lexique, p. 143.

### Note méthodologique

Une petite mise au point est ici nécessaire. Notre enquête révèle que deux personnes sur cinq (43% exactement) disposant d'un accès à Internet à leur domicile déclarent être équipées d'une liaison à « haut débit ». Ce chiffre peut paraître très important, notamment en regard d'autres types d'informations, recueillies par les fournisseurs d'accès à Internet. Selon l'Association des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet (AFA), on compterait, en juin 2003, 9,4 millions d'abonnements à Internet, dont 2,1 millions à « haut débit ». La part du « haut débit » dans l'ensemble des abonnements à Internet serait donc de 22%.

Peut-on expliquer le décalage apparent entre les données issues de notre enquête et celles en provenance des fournisseurs d'accès à Internet ? Même s'il ne s'agit pas de rendre ici compatibles deux types de données qui reposent sur des bases méthodologiques très différentes, il peut être intéressant d'avancer quelques éléments d'information :

1. Le nombre d'abonnements à Internet est une chose (données de l'AFA) et le nombre de personnes déclarant être équipées d'une connexion à domicile en est une autre (données CREDOC). Car les abonnements recensés par l'AFA concernent les foyers et notre enquête interroge des individus. Chacun sait qu'il est délicat de comparer des données individuelles avec des données concernant les foyers.
2. Autre élément, qui ne joue probablement pas encore, mais qui devra sans doute un jour être pris en compte : on ne sait pas toujours combien de foyers se cachent derrière un seul abonnement à Internet. En effet, les réseaux locaux d'accès à Internet (notamment ceux qui reposent sur la technologie Wi-Fi<sup>32</sup>) permettent à une seule personne de faire profiter de son abonnement à Internet plusieurs de ses voisins, moyennant une mutualisation des frais d'équipement et d'abonnement. Ce phénomène est surtout valable pour le « haut débit », car il serait ridicule de vouloir partager le maigre flux d'informations transitant par un simple modem...
3. A l'inverse, plusieurs abonnements différents peuvent concerner un seul et même foyer. En effet, bon nombre de fournisseurs d'accès multiplient les offres d'essai, souvent à titre gratuit, parfois pendant plusieurs mois, et il peut arriver qu'un même foyer dispose de plusieurs connexions différentes, chez plusieurs fournisseurs d'accès à Internet. Une partie de ces connexions n'est jamais ou rarement utilisée. Parmi les 9,4 millions d'abonnements à Internet recensés par l'AFA, il faudrait donc faire le tri entre les « vrais » abonnements, utilisés régulièrement, et les abonnements « non vivants ». Ce paramètre introduit encore des distorsions dans les comparaisons entre des données individuelles et des données « abonnement ».
4. Les chiffres de l'AFA ne tiennent pas compte de tous les fournisseurs d'accès à Internet. L'AFA ne recense en effet que les données en provenance de ses membres. Or, en juin 2003, FREE ne faisait plus partie de l'AFA, et cette société revendique environ 1,5 millions d'abonnés.

<sup>32</sup> Voir le lexique, p. 143.

5. Une autre explication peut tenir à la rapidité des changements dans le secteur. En effet, les données de l'AFA révèlent une forte croissance de la part des abonnements à « haut débit » dans le total des abonnements à Internet. Au troisième trimestre 2002, les abonnements à « haut débit » représentaient 12% de l'ensemble des abonnements ; au premier trimestre 2003, cette proportion était de 22% : elle a donc quasiment doublé en l'espace de six mois ! L'instabilité de ces phénomènes est un élément supplémentaire de la difficulté à comparer des sources d'information différentes.
6. Viennent ensuite une série d'éléments qui tiennent à la méthode même des sondages reposant sur des déclarations. Il est tout d'abord possible que les personnes interrogées dans notre enquête aient confondu « connexion haut débit » avec « connexion illimitée ». Il faut dire que les offres des FAI ne sont pas toujours claires et transparentes, dans un domaine où les connaissances « techniques » des consommateurs sont vite dépassées. Il suffit de comparer les offres dites « haut débit » pour se rendre compte qu'elles ne proposent justement pas toutes le même débit. En l'occurrence, des individus disposant d'un accès à Internet illimité par modem ont peut-être déclaré dans notre enquête qu'ils disposaient d'un accès à Internet à haut débit.
7. Par ailleurs, il n'est pas impossible que les personnes interrogées aient « sur-déclaré » leur équipement en « haut débit ». En effet, dans un univers où les nouvelles technologies sont fortement médiatisées, il est sans doute plus valorisant d'affirmer disposer d'une connexion rapide que d'une connexion lente.
8. Enfin, peut-être certains enquêtés ont-ils confondu les liaisons par « modem-câble » et les liaisons par « modem ». Même si le libellé de la question insistait sur « un accès spécifique à haut débit », certaines personnes ont pu se « tromper ». Cependant, le profil des individus nous ayant déclaré posséder une liaison par « modem-câble » est assez différent de celui des individus nous ayant déclaré se connecter par un simple « modem » (on recense parmi ces derniers davantage d'employés, d'ouvriers, de ménages aux ressources plus faibles). En fait, rien ne dit qu'il y ait eu « confusion ».

Enfin, et pour relativiser l'écart entre les données enregistrées par les fournisseurs d'accès et les résultats recueillis dans notre enquête, rappelons simplement qu'en face des 9,4 millions d'abonnements enregistrés en mars 2003, notre enquête indique que 16,4 millions de personnes âgées de 12 ans et plus déclarent disposer d'une connexion à Internet en juin 2003. On mesure ici la difficulté de comparer *stricto sensu* des enquêtes aux méthodologies radicalement différentes. Partant de points de vue différents, chaque méthode apporte un éclairage spécifique.

*e) Le profil des internautes à domicile*

Au chapitre précédent, nous évoquions les fortes inégalités d'équipement en ordinateur personnel. Les écarts catégoriels sont encore plus forts en ce qui concerne Internet à domicile. Quant au « haut-débit », il révèle des inégalités considérables. Signalons en quelques-unes (Tableau 40) :

- Il existe un vrai fossé dans l'accès à Internet entre les personnes de moins de 60 ans et les seniors : 36-40% des premières disposent d'un accès à Internet chez elles, contre moins de 13% des seconds.
- Le niveau de diplôme, le niveau de revenus et la profession sociale révèlent des différences encore plus importantes : 9% des non-diplômés ont un accès Internet à domicile, contre 60% des diplômés du supérieur ; le taux est de 66% chez les cadres supérieurs, contre 19% chez les femmes au foyer, 21% chez les ouvriers et 32% chez les employés ; il est enfin de 67% chez les titulaires de revenus supérieurs à 3 100 €, contre 14% chez les individus disposant de moins de 900 €.
- La taille de l'agglomération de résidence n'est pas un critère aussi discriminant dans l'accès à Internet. En revanche, seulement 4% personnes résidant dans des communes de moins de 2 000 habitants déclarent disposer d'une connexion à « haut débit », contre 27% des habitants de l'agglomération parisienne. Lorsqu'on utilise comme critère le zonage en aire urbaine<sup>33</sup>, on constate que 4% des habitants du « rural isolé » disposent d'un accès à Internet à haut débit, contre 18% des habitants des « pôles urbains ».

<sup>33</sup> Voir p. 25 pour quelques éléments d'informations sur cette nomenclature.

**Tableau 40**  
**Proportion d'individus déclarant être connectés à Internet à leur domicile**

<i>(en %)</i>		Dispose d'un accès à Internet à domicile	Dont : accès à Internet à « haut débit »
Sexe	Homme.....	34	16
	Femme.....	28	10
Age	12 - 17 ans.....	<b>40</b>	16
	18 - 24 ans.....	<b>40</b>	<b>19</b>
	25 - 39 ans.....	<b>38</b>	15
	40 - 59 ans.....	<b>36</b>	16
	60 - 69 ans.....	13	6
	70 ans et plus.....	5	2
Diplôme	Aucun, Cep.....	9	5
	Bepc.....	26	10
	Bac.....	<b>39</b>	14
	Diplôme du supérieur.....	<b>60</b>	<b>28</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>40</b>	16
Profession	Indépendant.....	<b>41</b>	<b>17</b>
	Cadre supérieur.....	<b>66</b>	<b>34</b>
	Profession intermédiaire.....	<b>53</b>	<b>25</b>
	Employé.....	32	11
	Ouvrier.....	21	8
	Reste au foyer.....	19	6
	Retraité.....	8	4
	Elève – étudiant.....	<b>42</b>	<b>19</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	14	7
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	15	6
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	28	10
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	<b>44</b>	<b>19</b>
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>67</b>	<b>29</b>
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	22	4
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	29	9
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	26	11
	Plus de 100 000 habitants.....	33	<b>18</b>
	Paris et aggl. parisienne.....	<b>47</b>	<b>27</b>
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>31</b>	<b>13</b>

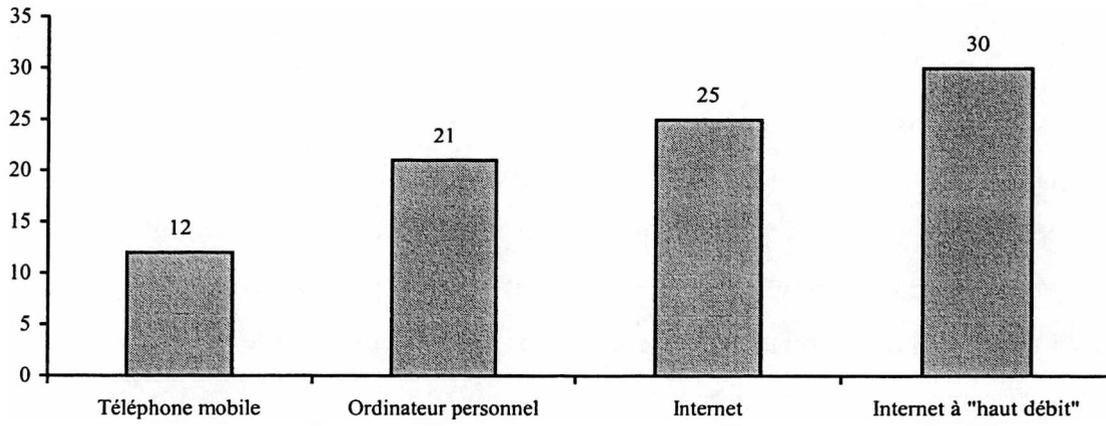
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 34% des hommes disposent d'une connexion à Internet à domicile, contre 31% dans l'ensemble de la population ; 16% des hommes disposent chez eux d'une connexion à « haut débit », contre 13% dans l'ensemble de la population.

Le Graphique 21 permet d'ailleurs de comparer l'ampleur des inégalités d'accès aux nouvelles technologies. On y trouve le coefficient de Gini associé à chaque technologie (possession d'un mobile, d'un micro-ordinateur, d'un accès à Internet ou d'un accès à haut débit). Ce coefficient est d'autant plus élevé que les inégalités entre les différents groupes sont fortes. Cet indicateur varie entre 0 et 100%. Pour avoir un ordre d'idées, le coefficient de Gini associé à la distribution des revenus est d'environ 13%, celui associé aux « inégalités » d'équipement en télévision est estimé à 1% !

**Graphique 21**  
**Le « fossé numérique » est plus important pour Internet que pour le micro-ordinateur ou le téléphone mobile**

– Coefficients de Gini associés aux inégalités d'accès à chaque technologie, en % –



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

## 2. L'accès à Internet au travail ou à l'école

a) *Près de trois adolescents sur quatre ont accès à Internet à l'école*

**Près des trois quarts des adolescents ont accès à Internet sur leur lieu d'études.** Bien entendu, avoir accès ne signifie pas pour autant qu'ils utilisent quotidiennement cet outil. Mais nous savons par ailleurs que 78% des 12-17 ans **utilisent** un ordinateur sur leur lieu d'études. Il est donc permis de penser qu'une bonne partie d'entre eux peuvent également utiliser Internet. Par ailleurs, une autre question de l'enquête s'intéresse à l'usage, scolaire ou personnel, qui est fait de cette connexion : le taux de non-réponses est très faible (2% chez les 12-17 ans), ce qui laisse supposer que la plupart des répondants utilisent effectivement Internet.

**Chez les actifs, la proportion d'individus disposant d'un accès à Internet sur leur lieu de travail n'est, en comparaison, « que » de 33%.** Elle est certes en progression (+7 points depuis juin 2001, +11 points depuis juin 2000), mais elle reste minoritaire. Ces 33% sont à mettre en relation avec les 43% d'actifs utilisant un micro-ordinateur sur leur lieu de travail. En d'autres termes, **les trois quarts des personnes qui utilisent un ordinateur au bureau ont également accès à Internet.**

**Tableau 41**  
**Avez-vous, à votre bureau, sur votre lieu de travail ou sur votre lieu d'études**  
**une connexion ou un accès à Internet ?**

- Champ : élèves, étudiants et actifs (c'est-à-dire hors retraités et personnes restant au foyer) -

(en %)

	juin 2000	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	22	26	33	72	39
Non.....	77	73	66	27	61
Ne sait pas.....	1	1	1	1	1
Total.....	100	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Il reste que, globalement, les inégalités d'accès à Internet dans le monde du travail sont très fortes (Tableau 42) :

- Figurent parmi les mieux lotis : les cadres supérieurs (73%), les professions intermédiaires (44%), les diplômés du supérieur (60%), les titulaires de revenus supérieurs à 3 100 € par mois (54%), les 18-24 ans (47%).
- Ont plus rarement accès à Internet au bureau : les 40-60 ans (28%), les non-diplômés (10%), les ouvriers (9%), les personnes percevant moins de 1 500 € par mois (29%).

**Tableau 42**  
**Proportion d'individus disposant, sur leur lieu de travail ou sur leur lieu d'études, d'une connexion ou d'un accès à Internet**

- Champ : élèves, étudiants et actifs (c'est-à-dire hors retraités et personnes restant au foyer) -

(en %)		juin 2003
Sexe	Homme.....	40
	Femme .....	37
Age	12 - 17 ans.....	<b>72</b>
	18 - 24 ans.....	<b>47</b>
	25 - 39 ans.....	34
	40 - 59 ans.....	28
	60 - 69 ans .....	(13)
Diplôme	Aucun, Cep .....	(10)
	Bepc .....	21
	Bac .....	41
	Diplôme du supérieur.....	<b>60</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>72</b>
Profession	Indépendant.....	24
	Cadre supérieur.....	<b>73</b>
	Profession intermédiaire.....	<b>44</b>
	Employé.....	22
	Ouvrier .....	9
	Elève - étudiant .....	<b>66</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 € .....	29
	Compris entre 900 et 1 500 € .....	29
	Compris entre 1 500 et 2 300 € .....	36
	Compris entre 2 300 et 3 100 € .....	37
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>54</b>
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants .....	36
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	38
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	34
	Plus de 100 000 habitants.....	42
	Paris et aggl. parisienne .....	43
<b>Ensemble des élèves, étudiants et actifs .....</b>		<b>39</b>

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 73 % des cadres supérieurs disposent d'une connexion Internet sur leur lieu de travail, contre 39 % des Français en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

*b) Plus de deux personnes sur cinq utilisent Internet au bureau à des fins personnelles*

Le chiffre pourra en surprendre plus d'un : **41% des individus qui disposent d'une connexion à Internet sur leur lieu de travail ou d'études utilisent Internet à des fins personnelles**. La proportion est de 37% chez les adolescents, et de 43% chez les adultes.

On mesure ici **l'interpénétration des sphères privées et personnelles**<sup>34</sup>. Alors qu'ils sont au travail, nombre de nos concitoyens se connectent à Internet pour des raisons personnelles. Inversement, nous avons pu constater au chapitre précédent (*cf.* Tableau 29, p. 67) que 57% des adultes (et 80% des adolescents) utilisaient leur propre micro-ordinateur pour travailler à domicile. Ces exemples illustrent parfaitement **la convergence des usages privés et professionnels des nouvelles technologies**.

Il est, à cet égard, intéressant de constater que **ce sont principalement les cadres, les diplômés du supérieur et les individus percevant des revenus élevés qui sont les premiers à déclarer utiliser Internet au bureau à des fins à la fois personnelles et professionnelles**. Dans ces catégories, le temps de travail est plus long qu'en moyenne et il n'est pas rare que l'on ramène du travail à la maison.

**Tableau 43**  
**Utilisez-vous Internet à votre bureau ou sur votre lieu d'études...**

- Champ : élèves, étudiants et actifs (c'est-à-dire hors retraités et personnes restant au foyer) disposant d'Internet sur leur lieu de travail ou d'études -

(en %)

	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Uniquement à des fins professionnelles ou pour les études .....	47	50	61	53
Uniquement à des fins personnelles .....	7	5	3	4
A la fois à des fins professionnelles et personnelles .....	41	38	34	37
<i>Ne sait pas</i> .....	5	8	2	6
<b>Total</b> .....	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

<sup>34</sup> Lire, à ce sujet, R. Rochefort, *Le consommateur entrepreneur*, Paris, Odile Jacob, 1997.

**Tableau 44**  
**Proportion d'individus utilisant Internet à leur bureau ou sur leur lieu d'études ...**

- Champ : élèves, étudiants et actifs (c'est-à-dire hors retraités et personnes restant au foyer)  
disposant d'Internet sur leur lieu de travail ou d'études -

<i>(en %)</i>		... uniquement à des fins professionnelles ou pour les études	... uniquement à des fins personnelles	... à la fois à des fins professionnelles et personnelles
Sexe	Homme.....	51	(5)	39
	Femme.....	55	(3)	34
Age	12 - 17 ans.....	<b>61</b>	(3)	34
	18 - 24 ans.....	41	(12)	<b>42</b>
	25 - 39 ans.....	50	(1)	40
	40 - 59 ans.....	55	(4)	33
	60 - 69 ans.....	-	-	-
Diplôme	Aucun, Cep.....	(48)	(5)	(35)
	Bepc.....	52	(8)	30
	Bac.....	46	(6)	40
	Diplôme du supérieur.....	51	(3)	<b>41</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	61	(3)	34
Profession	Indépendant.....	(38)		(62)
	Cadre supérieur.....	55		<b>42</b>
	Profession intermédiaire.....	52	(4)	38
	Employé.....	<b>60</b>	(2)	27
	Ouvrier.....	(40)	(4)	(22)
	Elève - étudiant.....	53	(8)	37
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(35)	(9)	(51)
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	<b>59</b>	(5)	33
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	56	(2)	33
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	55	(2)	36
	Supérieurs à 3 100 €.....	45	(2)	<b>46</b>
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	48	(5)	38
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	<b>65</b>	(3)	29
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	<b>62</b>		32
	Plus de 100 000 habitants.....	54	(7)	34
	Paris et aggl. parisienne.....	39	(4)	<b>51</b>
<b>Ensemble des élèves, étudiants et actifs.....</b>		<b>53</b>	<b>4</b>	<b>37</b>

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : Parmi les étudiants et les actifs qui disposent d'Internet sur leur lieu de travail, 42 % des 18-24 ans l'utilisent à la fois à des fins professionnelles et personnelles, contre 37 % en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

### 3. L'accès à Internet dans les lieux publics

**Presque un cinquième (16% exactement) de la population s'est déjà connecté à Internet dans un lieu public**, qu'il s'agisse d'un cyber-café, d'une bibliothèque, d'un bureau de poste, etc. Rappelons que la proportion d'individus disposant d'une connexion à Internet à domicile est de 31%, soit à peine deux fois plus.

En outre, **il semblerait que cette pratique se diffuse**, puisqu'en juin 2001, 11% des adultes s'étaient déjà rendus dans un lieu public à cet effet ; deux ans plus tard, la proportion est passée à 13%.

Il est intéressant de remarquer que **la plupart de ces internautes se rendent dans ces lieux publics occasionnellement, et rarement de façon régulière**. Nous verrons, en effet, que la plupart des internautes préfèrent largement se connecter chez eux.

Toujours est-il que, **sans ces connexions dans les lieux publics, il faudrait compter environ trois millions d'internautes en moins** : sur les 16% d'individus qui se connectent à Internet dans les lieux publics, environ un tiers, soit 5% de la population, ne sont, en effet, ni équipés à leur domicile, ni dans la possibilité de se connecter sur leur lieu de travail.

**Tableau 45**  
**Vous êtes-vous déjà personnellement connecté à Internet dans un lieu public**  
**(bibliothèque, cyber café, bureau de poste, cyber bus...)**

*(en %)*

	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui, très souvent.....	1	2	3	2
Oui, quelquefois.....	7	8	24	10
Oui, une seule fois.....	3	3	8	4
Non, jamais.....	89	86	65	84
<i>Ne sait pas.....</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Total.....	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Ce sont principalement les jeunes qui utilisent Internet dans des sites publics tels que bibliothèques, cybercafés, etc. 35-37% des individus de 12 à 24 ans l'ont déjà fait, occasionnellement pour la plupart. C'est également une pratique des diplômés du supérieur (28%), des cadres supérieurs (25%) et des Franciliens (26%). Ce qui est assez surprenant, puisque la plupart d'entre eux disposent déjà d'une connexion, soit chez eux, soit dans leur milieu professionnel. En vérité, cette attitude est assez révélatrice du fait que l'utilisation d'Internet est, chez eux, complètement rentrée dans les mœurs : ils jonglent entre tous les modes de connexion possibles.

**Tableau 46**  
Proportion d'individus qui se sont déjà connectés à Internet au moins une fois dans un lieu public

<i>(en %)</i>		Jun 2003
Sexe	Homme.....	19
	Femme.....	13
Age	12 - 17 ans.....	<b>35</b>
	18 - 24 ans.....	<b>37</b>
	25 - 39 ans.....	20
	40 - 59 ans.....	8
	60 - 69 ans.....	(2)
	70 ans et plus.....	(1)
Diplôme	Aucun, Cep.....	(3)
	Bepc.....	12
	Bac.....	18
	Diplôme du supérieur.....	<b>28</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>35</b>
Profession	Indépendant.....	(7)
	Cadre supérieur.....	<b>25</b>
	Profession intermédiaire.....	18
	Employé.....	13
	Ouvrier.....	16
	Reste au foyer.....	10
	Retraité.....	(1)
	Elève - étudiant.....	<b>37</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	13
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	15
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	15
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	19
	Supérieurs à 3 100 €.....	19
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	10
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	11
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	13
	Plus de 100 000 habitants.....	18
	Paris et aggl. parisienne.....	<b>26</b>
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>16</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 37 % des 18-24 ans se sont déjà connectés à Internet dans un lieu public, contre 16 % des Français en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

Recoupons maintenant toutes les informations disponibles, comme nous l'avons fait avec le micro-ordinateur au chapitre précédent. Lorsque l'on additionne tous les types d'accès à Internet (au domicile, au bureau, à l'école, à l'université, dans les lieux publics), on arrive à ce chiffre étonnant par son ampleur : **49% de la population se sont déjà connectés à Internet ou disposent d'un accès à la « Toile »**. Autrement dit, en France, près d'une personne sur deux est « familiarisée » avec Internet. **Et la proportion d'internautes<sup>35</sup> est de 87% chez les adolescents !**

**Tableau 47**  
**Les Internauteux : pourcentage de personnes disposant d'une connexion chez elles, au travail ou sur leur lieu d'études, ou qui se sont déjà connectées dans un lieu public**

(en %)

	juin 2000	juin 2001	juin 2002	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble			
Dispose d'une connexion Internet au domicile .....	14	19	23	30	40	31
Dispose d'une connexion Internet sur son lieu de travail ou d'études.....	15	17	nd	22	72	27
S'est déjà connecté à Internet dans un lieu public .....	nd	11	nd	13	35	16
<b>Internautes .....</b>	-	<b>33</b>	-	<b>45</b>	<b>87</b>	<b>49</b>

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

nd : non disponible, la question n'ayant pas été posée l'année considérée.

**Lecture** : En juin 2003, 30% des 18 ans et plus disposent d'une connexion à leur domicile, 22% sont connectés sur leur lieu de travail ou d'études et 13% ont déjà accédé au Web dans un lieu public. Globalement, 45% des 18 ans et plus peuvent être considérés comme des internautes, qu'ils soient connectés chez eux, sur leur lieu de travail, sur leur lieu d'études ou qu'ils se soient déjà connectés dans un lieu public.

**Une personne sur deux en moyenne, mais quels contrastes lorsqu'on observe les écarts entre les différentes catégories de la population ! Les disparités se déclinent sur tous les plans** : en fonction du niveau de diplôme, selon le niveau de revenus, selon la profession et, à un moindre niveau, suivant le lieu de résidence (Tableau 48) : 87% des adolescents sont « familiers » d'Internet, contre seulement 6% des personnes de plus de 70 ans ; 13% d'internautes chez les non-diplômés, contre 83% chez les diplômés du supérieur ; 89% chez

<sup>35</sup> Notre définition de l'internaute peut être discutée : nous considérons ici qu'un internaute est une personne qui dispose d'une connexion à Internet à domicile, sur son lieu de travail, à l'école ou qui s'est rendue dans un lieu public pour se connecter. L'objection qui consiste à dire que toutes les personnes disposant d'un accès à Internet ne l'ont pas nécessairement utilisé ne résiste pas longtemps à l'examen : seule une minorité boude la possibilité de se connecter lorsqu'elle en a l'occasion.

les cadres supérieurs, contre 28% des femmes au foyer et 39% des ouvriers ; 31% chez les titulaires de revenus inférieurs à 900 €, contre 79% chez les ménages les plus aisés. Eu égard à ces différences, il n'apparaît finalement « que » 27 points d'écart entre les ruraux et les Franciliens.

**Tableau 48**

**Les Internautes : pourcentage de personnes disposant d'une connexion chez elles, au travail ou sur leur lieu d'études, ou qui se sont déjà connectées dans un lieu public**

<i>(en %)</i>		Jun 2003
Sexe	Homme.....	<b>53</b>
	Femme.....	46
Age	12 - 17 ans.....	<b>87</b>
	18 - 24 ans.....	<b>76</b>
	25 - 39 ans.....	<b>61</b>
	40 - 59 ans.....	49
	60 - 69 ans.....	14
	70 ans et plus.....	(6)
Diplôme	Aucun, Cep.....	13
	Bepc.....	43
	Bac.....	<b>62</b>
	Diplôme du supérieur.....	<b>83</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>87</b>
Profession	Indépendant.....	48
	Cadre supérieur.....	<b>89</b>
	Profession intermédiaire.....	<b>77</b>
	Employé.....	52
	Ouvrier.....	39
	Reste au foyer.....	28
	Retraité.....	9
	Elève – étudiant.....	<b>85</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	31
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	35
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	50
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	<b>63</b>
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>79</b>
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	40
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	46
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	43
	Plus de 100 000 habitants.....	<b>54</b>
	Paris et agglo. parisienne.....	<b>67</b>
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>49</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français ».

Lecture : 87 % des 12-17 ans sont internautes, c'est à dire qu'ils disposent d'une connexion à leur domicile, sur leur lieu d'études ou qu'ils se sont déjà connectés dans un lieu public, contre 49 % des Français en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

#### 4. Le « fossé numérique » en France : des inégalités qui tendent à se réduire, mais qui restent encore très élevées

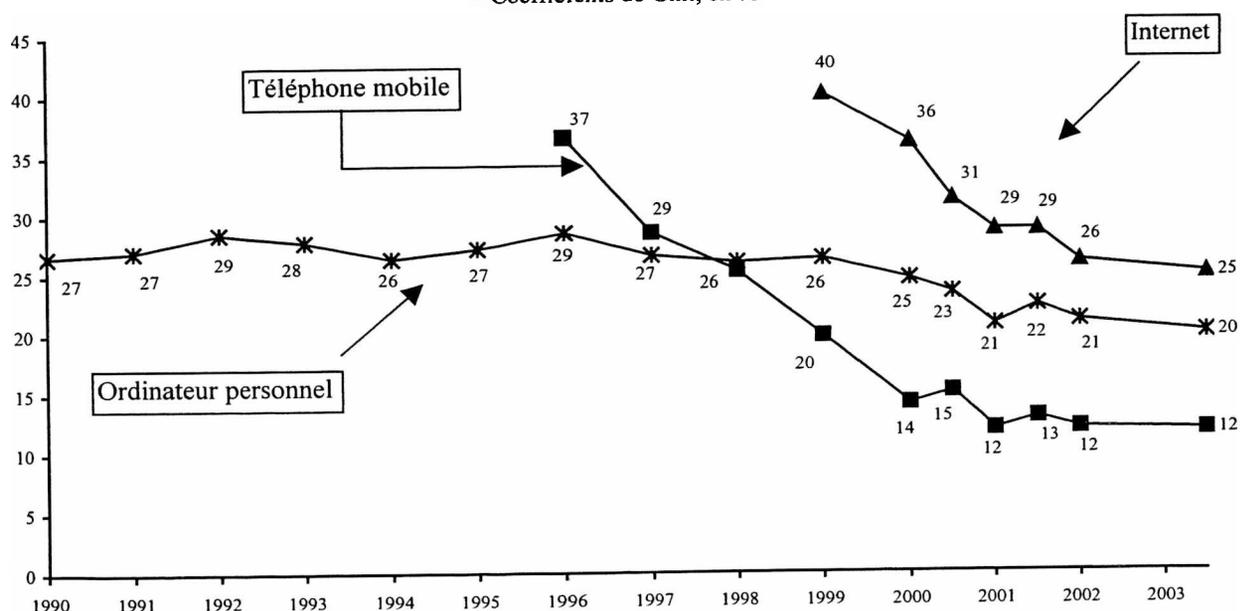
Tout au long de ce rapport, nous avons très souvent évoqué les écarts qui prévalent en matière d'accès aux nouvelles technologies. Ce paragraphe tente de donner une vue d'ensemble de ce que l'on appelle aujourd'hui le « fossé numérique ».

Nous avons conduit, dans un rapport récent, une étude sur le « fossé numérique » en France<sup>36</sup>. Il ne s'agit pas ici de reprendre en détail ces analyses, mais plutôt d'en rappeler les principaux résultats, tout en actualisant les conclusions à la lumière des nouvelles données recueillies en juin 2003.

Première conclusion : **les inégalités d'accès aux nouvelles technologies diminuent progressivement au cours du temps, quel que soit l'outil considéré (téléphone mobile, ordinateur personnel, Internet)**. Le graphique suivant présente l'évolution du coefficient de Gini – qui, rappelons-le représente l'ampleur des inégalités d'accès à un produit<sup>37</sup> – pour chacun de ces trois équipements. On constate que les inégalités n'ont cessé de diminuer, à des rythmes certes différents, mais continûment.

**Graphique 22**  
Evolution des inégalités d'accès à Internet à domicile, d'équipement en micro-ordinateur et de possession d'un téléphone mobile

– Coefficients de Gini, en % –



Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Note : Le coefficient de Gini tend vers 0 lorsque la répartition est égalitaire entre chaque groupe ; il tend vers 100 lorsque la répartition est complètement inégalitaire (un seul groupe détient l'ensemble d'un bien).

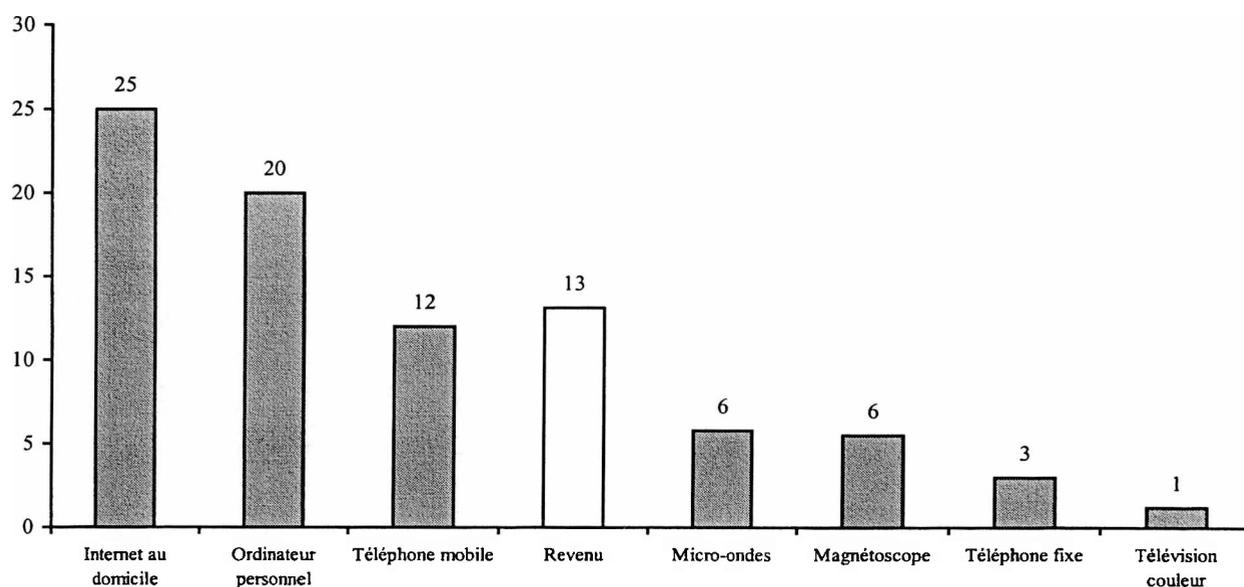
<sup>36</sup> « Le 'fossé numérique' en France », rapport déjà cité.

<sup>37</sup> Pour plus de précisions sur le coefficient de Gini, cf. p. 57 de ce rapport.

Deuxième conclusion : les **inégalités sont encore très élevées en ce qui concerne l'ordinateur personnel et Internet, mais elles sont devenues assez faibles en ce qui concerne le téléphone mobile**. En vérité, les inégalités d'accès au téléphone mobile sont aujourd'hui équivalentes aux inégalités de revenus qui prévalent dans notre pays. Le graphique suivant montre la hiérarchie des produits les plus « inégalitaires », en introduisant des comparaisons avec des biens de consommation plus anciens, tels que le téléphone fixe ou la télévision.

**Graphique 23**  
**Comparaison des inégalités d'équipement avec les inégalités de revenus, en juin 2003**

- Coefficients de Gini, en % -



Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003

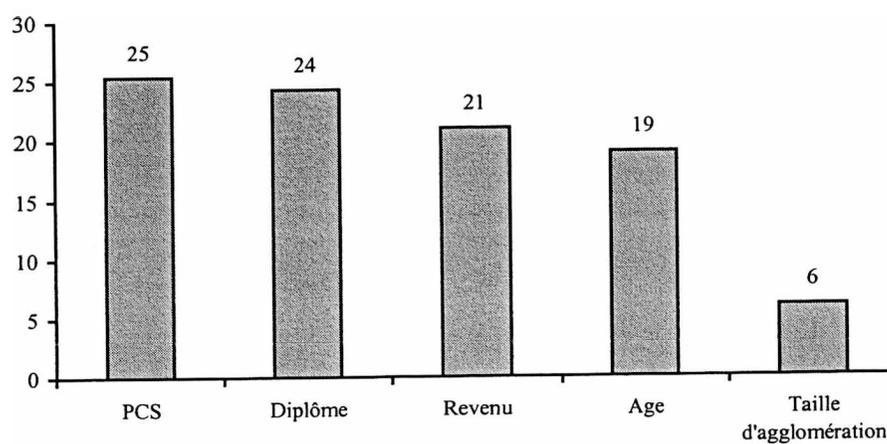
Note : Le coefficient de Gini tend vers 0 lorsque la répartition est égalitaire entre chaque groupe ; il tend vers 100 lorsque la répartition est complètement inégalitaire (un seul groupe détient l'ensemble d'un bien).

Lecture : Les inégalités d'accès à Internet sont plus importantes (coefficient de Gini égal à 25) que celles relatives à la possession d'un téléviseur couleur (1%).

Troisième conclusion : **les inégalités d'accès aux nouvelles technologies sont plus importantes selon le niveau de revenus ou de diplômes, selon l'âge ou la profession des enquêtés que selon le lieu de résidence de nos concitoyens**. En d'autres termes, le « fossé numérique » repose avant tout sur l'âge et la situation sociale des enquêtés, et moins sur le fait de résider ou pas dans une petite commune. Cette conclusion ne concerne cependant pas l'accès à Internet à « haut débit » : le taux d'équipement dans les communes isolées est particulièrement faible.

**Graphique 24**  
**Les critères les plus discriminants dans l'accès aux nouvelles technologies**  
**(micro-ordinateur, accès à Internet au domicile, téléphone portable)**

- Coefficients de Gini, en % -



Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Note : Le coefficient de Gini tend vers 0 lorsque la répartition est égalitaire entre chaque groupe ; il tend vers 100 lorsque la répartition est complètement inégalitaire (un seul groupe détient l'ensemble d'un bien).

Lecture : Les inégalités d'accès aux nouvelles technologies sont plus importantes selon la profession (25 %) que selon la taille d'agglomération (6 %).

## **5. Le mode préféré d'accès à Internet : un ordinateur au domicile**

---

**L'ordinateur personnel à domicile est, au dire des Français, le meilleur moyen de se connecter à Internet.** Il devance en effet très nettement les autres moyens de connexion suggérés aux enquêtés, avec 68% des suffrages dans l'ensemble de la population, et même 76% chez les adolescents.

**Les autres terminaux ne font pas recette :** 6% de citations pour le boîtier branché sur la télévision, 5% pour les lieux publics de connexion, 4% pour le micro-ordinateur au travail, 2% pour une console de jeux branchée sur la télévision (cette solution n'est même envisagée que par 4% des adolescents !), et seulement 3% pour le téléphone mobile (6% chez les jeunes).

Lorsqu'on connaît tous les espoirs qui sont associés à la troisième génération de téléphone mobile, il y a lieu de s'interroger. Bien entendu, la question fait référence au « meilleur moyen » de se connecter. Autrement dit, si l'on préfère accéder à Internet chez soi grâce à son ordinateur personnel, cela ne signifie pas pour autant que l'on boudera la possibilité de « surfer » à partir de son téléphone mobile. Néanmoins, il est à prévoir que l'ensemble des acteurs du secteur (les opérateurs, mais également les fabricants de téléphone mobile, les fournisseurs de services Internet) auront fort à faire pour convaincre les particuliers du bien fondé de ce mode de connexion. Il est vrai aussi que, bien souvent, il faut attendre que le produit existe pour qu'on imagine pouvoir s'en servir. En l'occurrence, l'offre de téléphones mobiles de troisième génération n'existe pas encore. Peut-être est-ce une des raisons pour lesquelles cette solution n'a pas vraiment suscité l'enthousiasme.

**Tableau 49**  
**Dans l'absolu, quel est le moyen, parmi ceux-ci, qui vous paraît personnellement le meilleur pour vous connecter à Internet ?**

*(en %)*

	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Un micro-ordinateur chez vous .....	61	67	76	68
Un boîtier branché sur votre télévision .....	9	7	3	6
Les moyens proposés dans un lieu public (bibliothèque, cybercafé, etc.)..	6	5	5	5
Un micro-ordinateur sur votre lieu de travail ou d'études .....	4	4	6	4
Un téléphone mobile.....	4	3	6	3
Une console de jeux branchée sur votre télévision .....	2	2	4	2
<i>Ne sait pas</i> .....	14	12	2	11
Total .....	100	100	100	100

*Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».*

Ce sont plutôt les habitués d'Internet qui préconisent, pour accéder à la « Toile », l'usage d'un micro-ordinateur chez soi : cela concerne plus souvent les moins de 40 ans (76-81%, contre 68% en moyenne), les bacheliers (77%), les diplômés du supérieur (80%), les cadres (77%), les employés (75%), les titulaires de revenus supérieurs à 2 300 € par mois (77-81%) et les Franciliens (79%, cf. Tableau 50).

Le boîtier branché sur la télévision séduirait peut-être un peu plus les ouvriers (9%, contre 6% en moyenne) ; les moyens proposés dans les lieux publics sont évoqués plus souvent par les femmes au foyer (9%, contre 5% en moyenne) ; quant à l'ordinateur sur le lieu de travail, 13% des cadres supérieurs pensent que ce serait le meilleur moyen de se connecter à Internet (contre 4% dans l'ensemble de la population).

Les personnes âgées, les non diplômés et les titulaires de revenus modestes, par ailleurs peu familiers d'Internet (cf. Tableau 48, p. 101), se montrent plus évasifs sur la question de savoir quel est le meilleur moyen de se connecter à Internet : le taux de non-réponses oscille dans ces groupes entre 19 et 38%.

Tableau 50. Dans l'absolu, quel est le moyen, parmi ceux-ci, qui vous paraît personnellement le meilleur pour vous connecter à Internet ?

<i>(en %)</i>		Un micro-ordinateur branché chez vous	Un boîtier branché sur la télévision	Les moyens propo- sés dans un lieu public	Un ordinateur sur votre lieu de travail	<i>Ne sait pas</i>	Total (y. c. console de jeux et téléphone mobile)
Sexe	Homme.....	69	7	4	5	10	100
	Femme.....	67	5	6	4	12	100
Age	12 – 17 ans.....	<b>76</b>	3	5	5	2	100
	18 – 24 ans.....	<b>81</b>	4	4	3	2	100
	25 – 39 ans.....	<b>78</b>	5	3	6	3	100
	40 – 59 ans.....	68	8	6	5	8	100
	60 – 69 ans.....	53	8	6	1	<b>24</b>	100
	70 ans et plus.....	44	7	6	1	<b>38</b>	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	50	8	5	1	<b>29</b>	100
	Bepc.....	70	8	6	3	8	100
	Bac.....	<b>77</b>	5	6	5	5	100
	Diplôme du supérieur.....	<b>80</b>	4	3	9	2	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>76</b>	3	5	5	2	100
Profession	Indépendant.....	73	7	4	4	5	100
	Cadre supérieur.....	<b>77</b>	3	2	<b>13</b>	2	100
	Profession intermédiaire.....	<b>77</b>	5	3	9	2	100
	Employé.....	<b>75</b>	6	4	4	4	100
	Ouvrier.....	71	<b>9</b>	6	3	7	100
	Reste au foyer.....	56	8	<b>9</b>	2	<b>19</b>	100
	Retraité.....	51	7	6	1	<b>30</b>	100
	Elève – étudiant.....	77	3	4	4	4	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	57	5	6	4	<b>20</b>	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	61	7	6	4	15	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	70	<b>9</b>	5	5	7	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	<b>81</b>	6	4	3	5	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>77</b>	4	4	7	3	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	63	7	5	4	13	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	68	6	4	4	13	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	69	6	7	3	11	100
	Plus de 100 000 habitants.....	66	6	5	5	11	100
	Paris et agglo. parisienne.....	<b>79</b>	3	3	5	5	100
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>68</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003

Quoi qu'il en soit, les réponses varient assez peu, que l'on dispose chez soi d'une connexion à Internet, ou que l'on en dispose sur son lieu d'études ou de travail. Les réponses sont également quasi-identiques chez les possesseurs de téléphone mobile (Tableau 52). Pourtant, c'est le recours au micro-ordinateur chez soi qui l'emporte, et de très loin.

**Tableau 52**  
**Le meilleur moyen pour se connecter à Internet**  
(Juin 2003)

*(en %)*

Dans l'absolu, quel est le moyen, parmi ceux-ci, qui vous paraît personnellement le meilleur pour vous connecter à Internet ?	Ensemble de la population	Dispose d'un accès à Internet à domicile	Dispose d'un micro-ordinateur à domicile	Dispose d'un téléphone mobile	Dispose d'un accès à Internet sur son lieu de travail ou d'études
• Un micro-ordinateur chez vous .....	68	<b>90</b>	<b>83</b>	<b>75</b>	<b>79</b>
• Un boîtier branché sur votre télévision .....	6	3	5	6	5
• Les moyens proposés dans un lieu public .....	5	1	3	4	2
• Un micro-ordinateur au bureau ou sur votre lieu d'études .....	4	2	3	4	8
• Un téléphone mobile .....	3	3	3	4	4
• Une console de jeux branchée sur votre télévision .....	2	1	2	2	1
• <i>Ne sait pas</i> .....	11	1	1	5	1
<b>Total</b> .....	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003

## 6. Quelques nouveaux usages d'Internet

Dans ce paragraphe, nous évoquerons tour à tour le visionnage de mini-clips vidéos, les fameux réseaux *peer-to-peer*<sup>38</sup>, la messagerie instantanée et les jeux en réseaux. Ces services s'inscrivent largement dans l'univers multimédia (le son, l'image, les jeux, etc.). Pour les services plus « traditionnels » d'Internet, nous renvoyons le lecteur aux pages 67 et suivantes qui évoquent notamment les usages que font de leur ordinateur les individus qui en possèdent un à domicile. L'achat par Internet est, quant à lui, développé un peu plus loin (pages 134 et suivantes).

### a) Visionner des mini-clips vidéo

41% des internautes<sup>39</sup> ont déjà visionné des mini-clips vidéos disponibles sur Internet. Cette pratique est à peu près aussi répandue chez les adultes et les adolescents (40% chez les premiers, 45% chez les seconds). Le Tableau 54 montre en effet que les différences entre les groupes sont infimes : le pourcentage varie peu entre les ouvriers, les employés, les cadres, les personnes aisées ou plus modestes, diplômées ou non. Le visionnage de mini-clips vidéos n'est donc pas une pratique sociale élitiste. Il est vrai que cette activité s'apparente quelque peu au fait de regarder la télévision.

**Tableau 52**  
**Avez-vous déjà visionné des mini-clips vidéo (news, bandes annonce de films...)  
consultables sur Internet ?**

- Champ : internautes (disposant d'une connexion à leur domicile, au travail ou à l'école, ou qui se sont déjà connectés dans un lieu public) -

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui .....	40	45	41
Non .....	60	55	59
Ne sait pas.....	0	0	0
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

<sup>38</sup> Voir le lexique, p. 143.

<sup>39</sup> Rappelons que les internautes sont définis ici comme les personnes ayant accès à Internet à leur domicile, à leur travail ou à l'école, ou encore celles qui se sont déjà connectées dans un lieu public (cybercafé, etc.).

**Tableau 54**  
**Proportion d'individus ayant déjà visionné des mini-clips vidéo (news, bandes annonce de films...)**  
**consultables sur Internet ?**

- Champ : internautes (disposant d'une connexion à leur domicile, au travail ou à l'école,  
ou qui se sont déjà connectés dans un lieu public) -

<i>(en %)</i>		juin 2003
Sexe	Homme.....	<b>47</b>
	Femme.....	33
Age	12 - 17 ans.....	45
	18 - 24 ans.....	<b>61</b>
	25 - 39 ans.....	44
	40 - 59 ans.....	26
	60 - 69 ans.....	(15)
	70 ans et plus.....	(27)
Diplôme	Aucun, Cep.....	(22)
	Bepc.....	38
	Bac.....	45
	Diplôme du supérieur.....	43
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	45
Profession	Indépendant.....	(33)
	Cadre supérieur.....	45
	Profession intermédiaire.....	38
	Employé.....	37
	Ouvrier.....	42
	Reste au foyer.....	(20)
	Retraité.....	(18)
	Elève - étudiant.....	<b>51</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	40
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	38
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	40
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	41
	Supérieurs à 3 100 €.....	42
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	35
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	33
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	43
	Plus de 100 000 habitants.....	40
	Paris et aggl. parisienne.....	<b>51</b>
<b>Ensemble des internautes .....</b>		<b>41</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : Parmi les internautes, 61 % des 18-24 ans ont déjà visionné des mini-clips vidéo consultables sur Internet, contre 41 % des internautes en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

b) Les réseaux peer-to-peer

Ils font beaucoup parler d'eux car ils sont le cauchemar des maisons de disques ou des sociétés éditrices de logiciels, voire de DVD : **les réseaux *peer-to-peer* sont fréquentés par près d'un internaute sur trois, soit environ 8 millions de personnes en France.**

Malgré tout le soin apporté à la formulation de la question, qui reste aussi neutre que possible (voir Tableau 54), il n'est pas impossible que les déclarations soient minorées, étant donné le caractère fortement controversé de cette activité. Rappelons, pour ceux qui ne seraient pas familiers de ces réseaux, que des millions de fichiers musicaux, logiciels ou vidéos transitent quotidiennement *via* Internet. Il s'agit, pour l'essentiel, de fichiers « piratés » qui sont mis en commun par des millions d'internautes. La notoriété de ces réseaux est telle que seuls 4% des internautes nous ont répondu n'en avoir jamais entendu parlé.

**Tableau 54**  
**Avez-vous déjà téléchargé gratuitement, à partir d'Internet, de la musique, des films ou des logiciels, en utilisant les réseaux dits pair-à-pair (ou *peer to peer*), tels que Kazaa ou anciennement Napster ?**

- Champ : internautes (disposant d'une connexion à leur domicile, au travail ou à l'école, ou qui se sont déjà connectés dans un lieu public) -

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	30	31	30
Non.....	66	66	66
Je n'en ai jamais entendu parlé.....	4	3	4
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0
<b>Total</b> .....	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Le profil de l'individu empruntant ces réseaux n'est, à vrai dire, pas particulièrement typé : le *peer-to-peer* concerne autant les adolescents (31% d'entre eux) que les 25-40 ans, les ouvriers (31%) aussi souvent que les cadres moyens (29%), les titulaires de revenus inférieurs à 900 € par mois (36%) que les personnes disposant de plus de 3 100 € mensuels (35%). Ici encore, la pratique est très répandue, et nullement réservée aux *happy few*. Une seule catégorie se démarque franchement de l'ensemble de la population : les 18-24 ans (près d'un internaute sur deux dans cette tranche d'âge a déjà téléchargé gratuitement des fichiers *via* Internet).

Tableau 55

**Avez-vous déjà téléchargé gratuitement, à partir d'Internet, de la musique, des films ou des logiciels, en utilisant les réseaux dits pair-à-pair (ou peer to peer), tels que Kazaa ou anciennement Napster ?**

- Champ : internautes (disposant d'une connexion à leur domicile, au travail ou à l'école, ou qui se sont déjà connectés dans un lieu public) -

(en %)		Oui	Non	N'en a jamais entendu parlé	Total
Sexe	Homme .....	<b>37</b>	60	(3)	100
	Femme .....	23	<b>72</b>	5	100
Age	12 - 17 ans.....	31	66	(3)	100
	18 - 24 ans.....	<b>47</b>	52	(1)	100
	25 - 39 ans.....	31	65	(4)	100
	40 - 59 ans.....	22	<b>74</b>	(4)	100
	60 - 69 ans.....	(11)	<b>82</b>	(8)	100
	70 ans et plus .....	(25)	(57)	(18)	100
Diplôme	Aucun, Cep .....	(21)	<b>75</b>	(4)	100
	Bepc.....	26	<b>71</b>	(3)	100
	Bac.....	33	62	(5)	100
	Diplôme du supérieur.....	<b>35</b>	61	(4)	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	31	66	(3)	100
Profession	Indépendant.....	(28)	<b>70</b>	(2)	100
	Cadre supérieur.....	<b>37</b>	58	(4)	100
	Profession intermédiaire .....	29	67	(5)	100
	Employé.....	26	69	(5)	100
	Ouvrier.....	31	67	(2)	100
	Reste au foyer .....	(15)	<b>78</b>	(6)	100
	Retraité.....	(14)	<b>72</b>	(14)	100
	Elève - étudiant .....	<b>36</b>	61	(2)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 € .....	<b>36</b>	60	(4)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	28	67	(4)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	31	64	(5)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	27	69	(3)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>35</b>	60	(4)	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants .....	26	<b>71</b>	(2)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	25	<b>71</b>	(4)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	27	<b>72</b>	(1)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	33	62	(5)	100
	Paris et aggl. parisienne .....	<b>37</b>	58	(4)	100
<b>Ensemble des internautes .....</b>		<b>30</b>	<b>66</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : Parmi les internautes, 47 % des 18-24 ans ont déjà téléchargé gratuitement, à partir d'Internet, de la musique, des films ou des logiciels, en utilisant les réseaux dits pair-à-pair, contre 30 % en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

Précisons enfin que parmi les internautes n'ayant jamais utilisé les réseaux *peer-to-peer*, 15% envisagent de passer à l'acte dans les 12 prochains mois. Leur profil est multiforme, autant que celui des utilisateurs actuels (Tableau 56).

**Tableau 56**  
**Pensez-vous utiliser les réseaux pair-à-pair dans les 12 prochains mois ?**

- Champ : internautes n'ayant jamais utilisé les réseaux « pair-à-pair » -

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui .....	15	16	15
Non .....	79	76	79
<i>Ne sait pas</i> .....	6	8	6
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Les échantillons sont ici de petite taille, mais remarquons une attirance encore plus importante des **Franciliens** à l'égard de ces réseaux (Tableau 57).

**Tableau 57**  
**Proportion d'individus qui pensent utiliser les réseaux pair-à-pair dans les 12 prochains mois**

- Champ : internautes n'ayant jamais utilisé les réseaux « pair-à-pair » -

<i>(en %)</i>		juin 2003
Sexe	Homme.....	14
	Femme.....	16
Age	12 - 17 ans.....	(16)
	18 - 24 ans.....	(18)
	25 - 39 ans.....	17
	40 - 59 ans.....	11
	60 - 69 ans.....	(23)
	70 ans et plus.....	-
Diplôme	Aucun, Cep.....	(13)
	Bepc.....	16
	Bac.....	(13)
	Diplôme du supérieur.....	15
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	(16)
Profession	Indépendant.....	(9)
	Cadre supérieur.....	(11)
	Profession intermédiaire.....	17
	Employé.....	(15)
	Ouvrier.....	(15)
	Reste au foyer.....	(14)
	Retraité.....	(17)
	Elève - étudiant.....	17
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(13)
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	<b>23</b>
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	15
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	(17)
	Supérieurs à 3 100 €.....	13
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	(9)
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	16
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	(10)
	Plus de 100 000 habitants.....	16
	Paris et aggl. parisienne.....	<b>25</b>
<b>Ensemble des internautes n'ayant jamais utilisé les réseaux « pair-à-pair » .....</b>		<b>15</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : Parmi les internautes n'ayant jamais utilisé les réseaux dits « pair-à-pair », 25 % des Franciliens pensent le faire dans les 12 prochains mois, contre 15 % en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

### c) La messagerie instantanée

Les nouvelles technologies sont-elles un obstacle à la communication ? Rien n'est moins sûr. Dans une étude récente sur la sociabilité des Français<sup>40</sup>, nous montrions notamment que les personnes fortement utilisatrices de nouvelles technologies étaient également celles qui développaient le réseau de sociabilité le plus dense et le plus étendu.

La messagerie instantanée (appelée parfois « chat »)<sup>41</sup> est un exemple de technologie favorisant les contacts entre les internautes. En quelques mots, la messagerie instantanée permet à plusieurs personnes de communiquer simultanément, grâce au clavier de leur ordinateur, quasiment en temps réel. C'est, en quelque sorte, une conversation téléphonique qui aurait lieu à travers un écran d'ordinateur, entre deux, trois, quatre, voire des dizaines de personnes simultanément.

**Plus d'un internaute sur trois a déjà utilisé la messagerie instantanée** (Tableau 58), et 6% envisagent de le faire dans les 12 prochains mois (Tableau 60). Contrairement aux autres services évoqués précédemment (visionnage de mini-clips vidéos, *peer-to-peer*), la messagerie instantanée touche un public assez précis (Tableau 59) : les jeunes (48% des 12-17 ans, mais surtout 60% des 18-24 ans), les élèves et les étudiants (53%) et les personnes disposant de moins de 900 € par mois, comme les résidents de grandes agglomérations.

**Tableau 58**  
**Sur Internet, avez-vous déjà utilisé des services de messagerie instantanée appelée parfois « chat »**  
**(comme ICQ, Microsoft Messenger, AIM...)?**

- Champ : internautes (disposant d'une connexion à leur domicile, au travail ou à l'école, ou qui se sont déjà connectés dans un lieu public) -

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	33	48	35
Non.....	62	49	60
Je n'en ai jamais entendu parlé .....	5	3	5
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

<sup>40</sup> R. Bigot, « Quelques aspects de la sociabilité des Français », Cahier de recherche du Crédoc n° 169, décembre 2001.

<sup>41</sup> Voir le lexique, p. 143.

**Tableau 59**  
**Sur Internet, avez-vous déjà utilisé des services de messagerie instantanée appelée parfois « chat »**  
**(comme ICQ, Microsoft Messenger, AIM...)?**

- Champ : internautes (disposant d'une connexion à leur domicile, au travail ou à l'école,  
ou qui se sont déjà connectés dans un lieu public) -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Je n'en ai jamais entendu parlé	Total
Sexe	Homme .....	39	56	4	100
	Femme .....	31	<b>64</b>	5	100
Age	12 - 17 ans.....	<b>48</b>	49	(3)	100
	18 - 24 ans.....	<b>60</b>	38	(2)	100
	25 - 39 ans.....	32	<b>64</b>	(4)	100
	40 - 59 ans.....	20	<b>74</b>	(5)	100
	60 - 69 ans.....	(6)	<b>77</b>	(17)	100
	70 ans et plus .....	(16)	(54)	(30)	100
Diplôme	Aucun, Cep .....	(18)	<b>69</b>	(12)	100
	Bepc .....	31	<b>65</b>	(5)	100
	Bac .....	36	60	(4)	100
	Diplôme du supérieur.....	36	59	(5)	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>48</b>	49	(3)	100
Profession	Indépendant.....	(21)	<b>79</b>	-	100
	Cadre supérieur.....	34	59	(5)	100
	Profession intermédiaire .....	28	<b>68</b>	(4)	100
	Employé.....	31	63	(6)	100
	Ouvrier.....	32	62	(6)	100
	Reste au foyer .....	(18)	<b>81</b>	(2)	100
	Retraité.....	(9)	<b>69</b>	(22)	100
	Elève - étudiant .....	<b>53</b>	43	(4)	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	<b>47</b>	44	(8)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	37	58	(5)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €...	34	61	(5)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €...	32	<b>64</b>	(3)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	33	63	(4)	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants .....	30	<b>64</b>	(6)	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	28	<b>67</b>	(5)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	38	56	(7)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	<b>41</b>	56	(3)	100
	Paris et aggl. parisienne .....	36	58	(6)	100
<b>Ensemble des internautes .....</b>		<b>35</b>	<b>60</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : Parmi les internautes, 60 % des 18-24 ans ont déjà utilisé des services de messagerie instantanée, contre 35 % en moyenne.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

**Tableau 60**  
**Pensez-vous utiliser la messagerie instantanée dans les 12 prochains mois ?**

- Champ : internautes n'ayant jamais utilisé la messagerie instantanée -

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	6	9	6
Non.....	89	84	88
<i>Ne sait pas</i> .....	5	7	6
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

*d) Les jeux en réseau*

**Près d'un Internaute sur cinq a déjà joué à des jeux en réseau sur Internet (19% exactement) et 7% envisagent de le faire prochainement.** Ici encore, il s'agit d'un type d'internautes bien particulier : des jeunes, plus jeunes que ceux qui pratiquent la messagerie instantanée (au sein des internautes, 35% des adolescents jouent à ces jeux, de même que 28% des 18-24 ans), des hommes (24% d'entre eux, contre 13% des femmes), très souvent élèves ou étudiants (33%) et des personnes résidant dans l'agglomération parisienne (26%).

**Tableau 61**  
**Avez-vous déjà joué à des jeux en réseau sur Internet ?**

- Champ : internautes (disposant d'une connexion à leur domicile, au travail ou à l'école, ou qui se sont déjà connectés dans un lieu public) -

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	15	36	19
Non.....	84	64	81
Je n'en ai jamais entendu parlé.....	1	0	1
<i>Ne sait pas</i> .....	0	0	0
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

**Tableau 62**  
**Avez-vous déjà joué à des jeux en réseau sur Internet ?**

- Champ : internautes (disposant d'une connexion à leur domicile, au travail ou à l'école, ou qui se sont déjà connectés dans un lieu public) -

<i>(en %)</i>		Oui	Non	Je n'en ai jamais entendu parlé	Total
Sexe	Homme .....	<b>24</b>	76	-	100
	Femme .....	13	84	(2)	100
Age	12 - 17 ans.....	<b>35</b>	64	-	100
	18 - 24 ans.....	<b>28</b>	72	-	100
	25 - 39 ans.....	17	82	(1)	100
	40 - 59 ans.....	(6)	<b>92</b>	(1)	100
	60 - 69 ans.....	(-)	<b>94</b>	(6)	100
	70 ans et plus .....	(5)	(76)	(18)	100
Diplôme	Aucun, Cep.....	11	<b>87</b>	(3)	100
	Bepc.....	17	82	(1)	100
	Bac.....	16	83	(1)	100
	Diplôme du supérieur.....	14	<b>85</b>	(1)	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>35</b>	64	-	100
Profession	Indépendant.....	(15)	83	(2)	100
	Cadre supérieur.....	(8)	<b>91</b>	-	100
	Profession intermédiaire .....	13	<b>86</b>	(1)	100
	Employé.....	17	82	(1)	100
	Ouvrier.....	(14)	84	(2)	100
	Reste au foyer .....	(13)	<b>87</b>	-	100
	Retraité.....	(2)	<b>87</b>	(11)	100
	Elève - étudiant .....	<b>33</b>	67	-	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	(13)	<b>85</b>	(2)	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	23	76	(1)	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	21	79	(1)	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	16	83	(1)	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	15	84	(1)	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants .....	16	84	-	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	15	82	(2)	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	18	80	(2)	100
	Plus de 100 000 habitants.....	17	82	(1)	100
	Paris et agglo. parisienne .....	<b>26</b>	72	(1)	100
<b>Ensemble des internautes .....</b>	<b>19</b>	<b>81</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : Chez les internautes, 35 % des 12-17 ans ont déjà joué à des jeux en réseau sur Internet, contre 19 % en moyenne.  
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

**Tableau 63**  
**Pensez-vous jouer à des jeux en réseau dans les 12 prochains mois ?**

- Champ : internautes n'ayant jamais joué aux jeux en réseau sur Internet -

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	6	15	7
Non.....	92	77	90
<i>Ne sait pas</i> .....	3	8	3
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Dans l'ensemble, seulement 6% des internautes sont prêts à payer pour jouer à des jeux en réseau sur Internet. Rapportée à la population des joueurs actuels, la proportion atteint les 21%. Sur la base de ces déclarations, **le marché potentiel s'élèverait à plus d'un million de personnes prêtes à payer pour des jeux en réseau.**

**Tableau 64**  
**Etes-vous prêt à payer pour jouer à des jeux en réseau sur Internet ?**

- Champ : internautes (disposant d'une connexion à leur domicile, au travail ou à l'école, ou qui se sont déjà connectés dans un lieu public) -

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	4	15	6
Non.....	95	84	93
<i>Ne sait pas</i> .....	1	1	1
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

## 7. Internet est-il un bon outil pour...

a) ... *Se faire des amis, entretenir des relations ?*

Une large majorité de la population estime qu'Internet n'est pas un bon outil pour se faire des amis ou entretenir des relations (62% exactement). Malgré la forte progression d'Internet dans les foyers depuis deux ans, force est de constater que ce sentiment ne s'inverse pas.

**Tableau 65**  
D'une façon générale, pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour se faire des amis, entretenir des relations ?

(en %)

	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	29	32	55	34
Non.....	65	64	44	62
Ne sait pas.....	6	4	1	4
Total.....	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

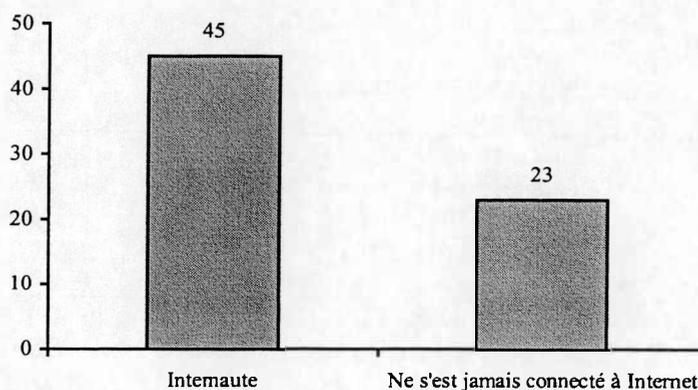
Pourtant, Internet fournit indéniablement de nouveaux outils d'échanges : nous avons évoqué la messagerie électronique (utilisée par la quasi-totalité des internautes), la messagerie instantanée (pratiquée par un internaute sur trois), et pourquoi ne pas mettre sur le même plan les jeux en réseaux et le *peer-to-peer* ? En effet, à chaque fois, il s'agit bien de mettre en relation des personnes à distance.

Dans les réseaux *peer-to-peer*, il est même possible d'entrer en contact (par mail ou messagerie instantanée) avec la personne qui partage ses fichiers. Dans les communautés de jeux en réseau, il n'est pas rare que des forums de discussion se développent en marge du jeu, afin de partager des idées, des plaisanteries, évoquer également des centres d'intérêts communs ; il arrive même que les personnes qui se sont rencontrées sur Internet organisent des « IRL ». Une « IRL » (« *In Real Life* », littéralement « dans la vie réelle ») est une rencontre « en vrai » entre des individus qui se sont rencontrés sur la « Toile ».

Evoquons encore les forums de discussion, qui permettent à des personnes partageant la même passion d'échanger sur un thème qui leur est cher. Il arrive également que sur des forums de discussion plus « techniques » (où l'on apprend par exemple à résoudre un problème informatique), se nouent des relations, parfois éphémères, parfois plus durables. Signalons également les nombreux sites qui se positionnent sur le marché des rencontres.

De fait, **près d'un internaute sur deux (45% exactement) estime que la « Toile » est un bon outil pour faire des rencontres et entretenir des relations.** Parmi les plus convaincus, on trouve également de nombreux jeunes (51-55% des 12-24 ans), des élèves et étudiants (54%) et des Franciliens (42%).

**Graphique 25**  
**Proportion d'individus qui pensent qu'Internet est un bon outil**  
**pour se faire des amis ou entretenir des relations.**  
(en %)



Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », début 2003.

**Tableau 66**  
**Proportion d'individus qui pensent qu'Internet est un bon outil pour se faire des amis,**  
**entretenir des relations.**

<i>(en %)</i>		Juin 2003
Sexe	Homme.....	38
	Femme.....	31
Age	. 12 - 17 ans.....	<b>55</b>
	. 18 - 24 ans.....	<b>51</b>
	. 25 - 39 ans.....	39
	. 40 - 59 ans.....	28
	. 60 - 69 ans.....	24
	. 70 ans et plus.....	17
Diplôme	. Aucun, Cep.....	25
	. Bepc.....	31
	. Bac.....	35
	. Diplôme du supérieur.....	<b>40</b>
	. Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>55</b>
Profession	. Indépendant.....	25
	. Cadre supérieur.....	37
	. Profession intermédiaire.....	36
	. Employé.....	32
	. Ouvrier.....	36
	. Reste au foyer.....	30
	. Retraité.....	21
	. Elève - étudiant.....	<b>54</b>
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €.....	35
	. Compris entre 900 et 1 500 €.....	32
	. Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	36
	. Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	36
	. Supérieurs à 3 100 €.....	32
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants.....	30
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	35
	. De 20 000 à 100 000 habitants.....	27
	. Plus de 100 000 habitants.....	36
	. Paris et aggro. parisienne.....	<b>42</b>
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>34</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 51 % des 18-24 ans pensent qu'Internet est un bon outil pour se faire des amis, entretenir des relations, contre 34 % en moyenne, dans l'ensemble de la population.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

b) ... *Faire des achats ?*

Seule une personne sur trois estime qu'Internet est un bon outil pour effectuer des achats par Internet. Les cadres supérieurs (58%), les professions intermédiaires (43%), les moins de 40 ans (44%), les diplômés du supérieur (50%), les individus disposant de revenus élevés (49%), et les Franciliens (44%) en sont les plus convaincus. Les personnes âgées, les non-diplômés et les femmes au foyer sont loin d'être aussi confiantes.

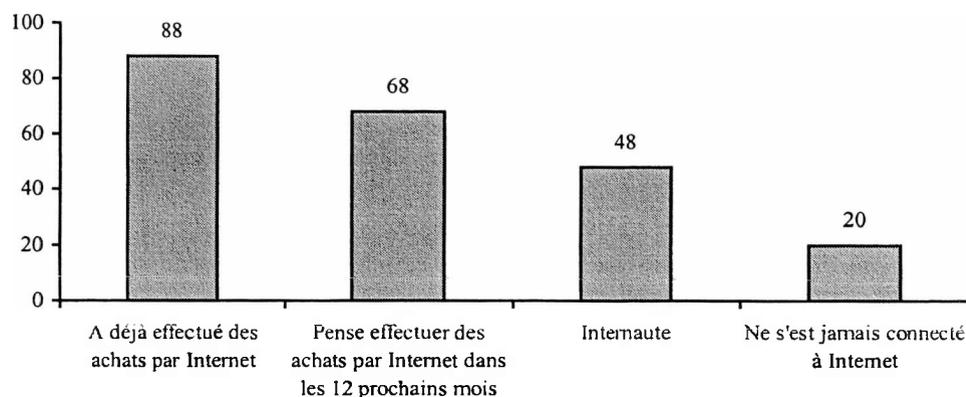
**Tableau 67**  
Pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour effectuer des achats ?

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	33	45	34
Non.....	64	53	63
Ne sait pas.....	3	2	3
Total.....	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Ici encore, le fait d'être soi-même familiarisé avec Internet détermine largement la réponse. Le Graphique 26 illustre parfaitement cette tendance : 88% des personnes ayant déjà effectué des achats sur la « Toile » sont persuadées de l'intérêt de la chose, sentiment partagé par 68% des individus qui pensent qu'ils passeront bientôt à l'acte et par 48% des internautes, contre seulement 20% des personnes qui ne se sont jamais connectées.

**Graphique 26**  
Proportions d'individus qui pensent qu'Internet est un bon outil pour effectuer des achats  
(en %)



Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

**Tableau 68**  
**Proportion d'individus qui pensent qu'Internet est un bon outil pour effectuer des achats**

<i>(en %)</i>		juin 2003
Sexe	Homme.....	38
	Femme.....	30
Age	. 12 - 17 ans.....	<b>44</b>
	. 18 - 24 ans.....	<b>44</b>
	. 25 - 39 ans.....	<b>44</b>
	. 40 - 59 ans.....	33
	. 60 - 69 ans.....	22
	. 70 ans et plus.....	10
Diplôme	. Aucun, Cep.....	19
	. Bepc.....	31
	. Bac.....	<b>41</b>
	. Diplôme du supérieur.....	<b>50</b>
	. Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>44</b>
Profession	. Indépendant.....	34
	. Cadre supérieur.....	<b>58</b>
	. Profession intermédiaire.....	<b>43</b>
	. Employé.....	36
	. Ouvrier.....	35
	. Reste au foyer.....	23
	. Retraité.....	16
	. Elève – étudiant.....	<b>43</b>
Revenus mensuels du foyer	. Inférieurs à 900 €.....	26
	. Compris entre 900 et 1 500 €.....	28
	. Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	37
	. Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	37
	. Supérieurs à 3 100 €.....	<b>49</b>
Lieu de résidence	. Moins de 2 000 habitants.....	30
	. De 2 000 à 20 000 habitants.....	30
	. De 20 000 à 100 000 habitants.....	34
	. Plus de 100 000 habitants.....	33
	. Paris et aggl. parisienne.....	<b>44</b>
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>34</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 50 % des diplômés du supérieur pensent qu'Internet est un bon outil pour effectuer des achats, contre 34 % de l'ensemble de la population en moyenne.

c) ... *Faciliter la vie quotidienne ?*

Nos concitoyens sont en revanche moins dubitatifs sur la question de savoir si Internet est un bon outil pour faciliter la vie quotidienne : **près d'une personne sur deux le pense, dont deux adolescents sur trois**. C'est là le signe qu'Internet est en train de véritablement passer dans les mœurs, y compris peut-être chez les personnes qui ne disposent pas d'accès à Internet : chez elles, la croyance dans l'utilité de la « Toile » est moins marquée, mais elle concerne tout de même 30% d'entre elles.

**Tableau 69**  
Pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour faciliter la vie quotidienne ?

*(en %)*

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui.....	46	63	48
Non.....	51	34	49
<i>Ne sait pas</i> .....	3	3	3
<b>Total</b> .....	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Cette utilité d'Internet pour faciliter le quotidien est reconnue encore plus nettement par les cadres, les jeunes, les diplômés et les personnes aisées (Tableau 70).

**Tableau 70**  
**Proportion d'individus qui pensent qu'Internet est un bon outil pour faciliter la vie quotidienne**

<i>(en %)</i>		juin 2003
Sexe	Homme.....	<b>52</b>
	Femme.....	44
Age	12 - 17 ans.....	<b>63</b>
	18 - 24 ans.....	<b>56</b>
	25 - 39 ans.....	<b>61</b>
	40 - 59 ans.....	47
	60 - 69 ans.....	29
	70 ans et plus.....	20
Diplôme	Aucun, Cep.....	27
	Bepc.....	47
	Bac.....	<b>53</b>
	Diplôme du supérieur.....	<b>67</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>63</b>
Profession	Indépendant.....	45
	Cadre supérieur.....	<b>70</b>
	Profession intermédiaire.....	<b>64</b>
	Employé.....	51
	Ouvrier.....	47
	Reste au foyer.....	35
	Retraité.....	26
	Elève – étudiant.....	<b>61</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	39
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	41
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	49
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	<b>57</b>
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>64</b>
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	42
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	45
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	40
	Plus de 100 000 habitants.....	48
	Paris et aggl. parisienne.....	<b>67</b>
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>48</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 63 % des 12-17 ans pensent qu'Internet est un bon outil pour faciliter la vie quotidienne, contre 48 % de l'ensemble de la population en moyenne.

d) ... *Se distraire ?*

**Une majorité de la population (et 87% des adolescents !) pensent qu'Internet est un bon outil pour se distraire.** En vérité, il n'y a que les non-diplômés, les personnes de plus de 40 ans, les femmes au foyer, les travailleurs indépendants et les individus disposant de moins de 900 € par mois pour en douter.

**Tableau 71**  
**Pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour se distraire ?**

(en %)

	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui .....	51	87	54
Non.....	47	12	43
<i>Ne sait pas</i> .....	3	1	3
<b>Total</b> .....	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

**Tableau 72**  
**Proportion d'individus qui pensent qu'Internet est un bon outil pour se distraire**

<i>(en %)</i>		juin 2003
Sexe	Homme.....	<b>58</b>
	Femme.....	51
Age	12 - 17 ans.....	<b>87</b>
	18 - 24 ans.....	<b>81</b>
	25 - 39 ans.....	<b>64</b>
	40 - 59 ans.....	43
	60 - 69 ans.....	38
	70 ans et plus.....	27
Diplôme	Aucun, Cep.....	33
	Bepc.....	54
	Bac.....	<b>63</b>
	Diplôme du supérieur.....	<b>61</b>
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>87</b>
Profession	Indépendant.....	46
	Cadre supérieur.....	56
	Profession intermédiaire.....	<b>58</b>
	Employé.....	57
	Ouvrier.....	<b>58</b>
	Reste au foyer.....	44
	Retraité.....	30
	Elève – étudiant.....	<b>85</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	48
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	51
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	<b>59</b>
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	<b>61</b>
	Supérieurs à 3 100 €.....	56
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	50
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	53
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	47
	Plus de 100 000 habitants.....	<b>59</b>
	Paris et aggl. parisienne.....	<b>60</b>
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>54</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 85 % des élèves ou étudiants pensent qu'Internet est un bon outil pour se distraire, contre 54 % de l'ensemble de la population en moyenne.

e) ... *Suivre des formations ?*

**Un peu plus de deux personnes sur cinq considèrent qu'Internet est un bon outil pour suivre des formations.** Ce sont les adolescents (63%) et les étudiants (56%) qui le croient le plus fermement. Autrement dit, **ce sont les personnes qui se trouvent déjà en formation qui croient le plus dans les vertus pédagogiques de ce média.**

Cela étant dit, il est rare que, sur ce sujet, la proportion d'individus dubitatifs excède les deux tiers, quel que soit le groupe de la population considéré ; il y a là le signe de l'attrait relatif de nos concitoyens pour les formations à distance *via* Internet.

**Tableau 73**  
**Pensez-vous qu'Internet est, pour vous, un bon outil pour suivre des formations ?**

*(en %)*

	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui .....	41	42	63	44
Non.....	48	51	34	50
<i>Ne sait pas</i> .....	12	7	3	6
Total.....	100	100	100	100

*Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».*

**Tableau 74**  
**Proportion d'individus qui pensent qu'Internet est un bon outil pour suivre des formations**

<i>(en %)</i>		Jun 2003
Sexe	Homme.....	45
	Femme.....	43
Age	12 - 17 ans.....	<b>63</b>
	18 - 24 ans.....	45
	25 - 39 ans.....	<b>49</b>
	40 - 59 ans.....	41
	60 - 69 ans.....	39
	70 ans et plus.....	29
Diplôme	Aucun, Cep.....	34
	Bepc.....	46
	Bac.....	42
	Diplôme du supérieur.....	46
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>63</b>
Profession	Indépendant.....	44
	Cadre supérieur.....	39
	Profession intermédiaire.....	<b>49</b>
	Employé.....	47
	Ouvrier.....	44
	Reste au foyer.....	40
	Retraité.....	33
	Elève - étudiant.....	<b>56</b>
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	39
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	44
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	46
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	48
	Supérieurs à 3 100 €.....	43
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	47
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	43
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	39
	Plus de 100 000 habitants.....	43
	Paris et agglo. parisienne.....	46
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>44</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 49 % des 25-39 ans pensent qu'Internet est un bon outil pour suivre des formations, contre 44 % de l'ensemble de la population en moyenne.

## 8. Le principal frein au développement d'Internet : son coût

Nous avons vu précédemment (Chapitre 2) que le principal frein au développement du micro-ordinateur était surtout, pour une grande partie de nos concitoyens, le coût de cet équipement. Le constat est identique pour Internet (Tableau 75) : une personne sur trois considère que le principal frein à la généralisation d'Internet est **son coût d'utilisation**. En outre, 16% considèrent que la nécessité de s'équiper d'un ordinateur durcit encore la contrainte financière. **Au total, un enquêté sur deux met en avant le coût excessif qu'implique l'accès à Internet.**

14% de la population mettent ensuite en avant le fait qu'Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne. Les autres facteurs sont encore moins cités : la complexité de l'utilisation (9%), la qualité défectueuse du service (8%), la nécessité d'avoir quelqu'un pour se former (8%) et l'encombrement des équipements nécessaires (2%).

**Tableau 75**  
Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'Internet ?

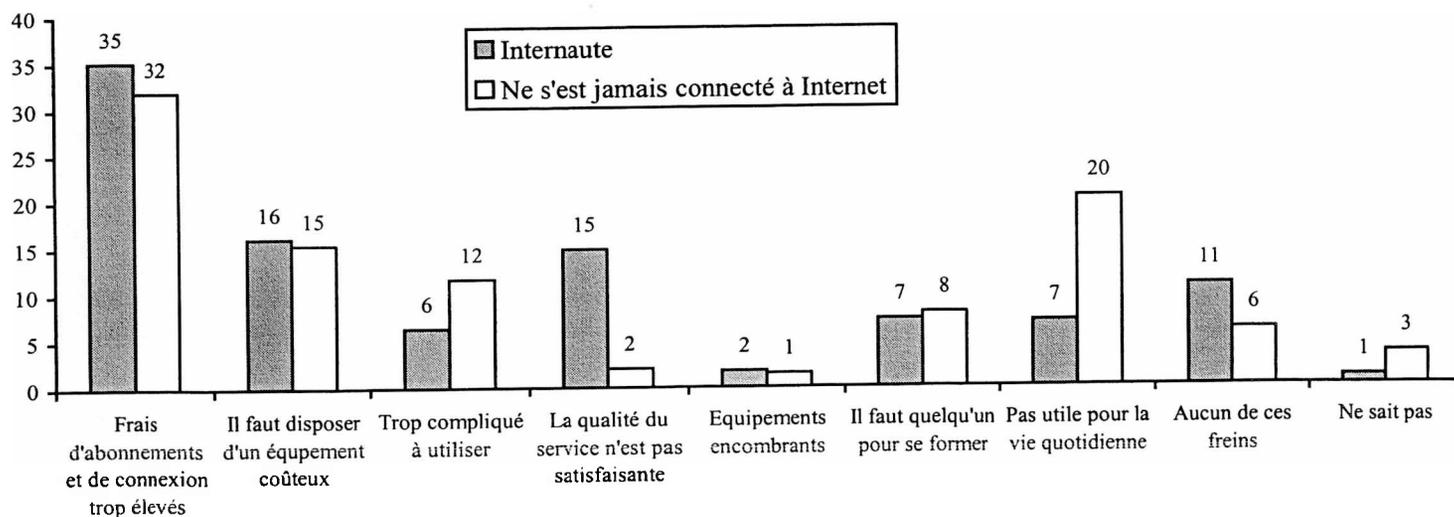
	juin 2003		
	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Internet est trop cher à utiliser (abonnement, communications téléphoniques, etc.) .....	32	49	33
Pour s'équiper d'Internet, il faut disposer d'un matériel coûteux .....	15	24	16
Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne.....	15	2	14
Internet est trop compliqué à utiliser .....	10	4	9
La qualité du service (temps de réponse, interruptions ...) n'est pas satisfaisante .....	8	10	8
Internet nécessite d'avoir quelqu'un pour se former .....	8	3	8
Internet nécessite des équipements qui prennent trop de place dans la maison .....	2	2	2
Aucun de ces freins .....	9	5	8
<i>Ne sait pas</i> .....	2	2	2
<b>Total</b> .....	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Le Tableau 76 révèle quelques spécificités catégorielles, même si le coût constitue toujours le principal frein évoqué :

- Les jeunes et les ouvriers sont encore plus préoccupés par le prix des équipements nécessaires et le coût des abonnements et des communications.
- Les 18-40 ans, les cadres, les diplômés et les individus aisés mettent en cause la qualité du service plus souvent qu'en moyenne.
- Les seniors et les non-diplômés évoquent davantage, quant à eux, le manque d'utilité et la complexité de cet outil.
- Les femmes au foyer et les individus de condition modeste pensent également, plus souvent qu'en moyenne, qu'Internet est trop compliqué à utiliser.
- Enfin, les internautes se distinguent en citant relativement plus la qualité du service (temps d'attente, interruptions) tandis que les personnes qui ne se sont jamais connectées mettent en avant plus fréquemment la complexité et l'inutilité d'Internet (Graphique 27).

**Graphique 27**  
**Les freins à la diffusion d'Internet : l'avis des internautes et celui des non-internautes**  
 (en %)



Source : CREDOC, enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2003.

Tableau 76. Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'Internet ?

<i>(en %)</i>		Internet est trop cher à utiliser	Pour s'équiper d'Internet, il faut disposer d'un matériel coûteux	Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne	Internet est trop compliqué à utiliser	La qualité du service n'est pas satisfaisante	Internet nécessite d'avoir quelqu'un pour se former	Internet nécessite des équipements qui prennent trop de place dans la maison	Aucun de ces freins
Sexe	Homme.....	35	16	13	8	9	7	(1)	9
	Femme.....	32	16	15	10	8	8	2	7
Age	12 - 17 ans.....	<b>49</b>	<b>24</b>	(2)	(4)	10	(3)	(2)	(5)
	18 - 24 ans.....	33	<b>24</b>	9	7	<b>13</b>	(6)	(1)	(7)
	25 - 39 ans.....	<b>37</b>	19	7	6	<b>12</b>	6	(2)	11
	40 - 59 ans.....	36	12	16	8	8	9	(1)	9
	60 - 69 ans.....	21	13	<b>23</b>	<b>18</b>	(3)	10	(2)	(6)
	70 ans et plus.....	22	8	<b>26</b>	<b>15</b>	(1)	10	(2)	8
Diplôme	Aucun, Cep.....	30	12	<b>21</b>	<b>15</b>	(2)	8	(1)	7
	Bepc.....	35	15	15	8	6	9	(2)	8
	Bac.....	30	18	14	(6)	<b>15</b>	(5)	(2)	10
	Diplôme du supérieur.....	31	16	7	7	<b>16</b>	9	(2)	11
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	<b>49</b>	<b>24</b>	(2)	(4)	10	(3)	(2)	(5)
Profession	Indépendant.....	27	(13)	(15)	(6)	(14)	(8)	-	(15)
	Cadre supérieur.....	23	14	(12)	7	<b>23</b>	(10)	(2)	(9)
	Profession intermédiaire.....	<b>37</b>	15	9	(7)	<b>13</b>	(6)	(3)	10
	Employé.....	36	16	14	8	9	6	(1)	8
	Ouvrier.....	<b>41</b>	<b>21</b>	10	7	(5)	9	(1)	7
	Reste au foyer.....	34	14	(13)	<b>14</b>	(3)	(6)	(1)	(8)
	Retraité.....	23	9	<b>25</b>	<b>15</b>	(2)	11	(2)	7
Elève - étudiant.....	<b>41</b>	<b>23</b>	(5)	4	11	(4)	(2)	8	
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	32	16	15	<b>14</b>	(6)	(7)	(1)	(7)
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	<b>38</b>	16	16	9	6	6	(1)	6
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	34	17	14	10	7	8	(1)	7
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	35	16	10	9	9	9	(2)	10
	Supérieurs à 3 100 €.....	28	12	9	(5)	<b>19</b>	9	(3)	<b>13</b>
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	32	14	15	10	9	7	(1)	9
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	<b>37</b>	13	14	9	5	9	(3)	9
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	35	17	17	8	8	(6)	(2)	4
	Plus de 100 000 habitants.....	32	18	13	8	9	8	(1)	8
	Paris et aggl. parisienne.....	33	17	9	8	10	7	(2)	11
<b>Ensemble de la population.....</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

## 9. Le commerce électronique

---

Que d'espoirs investis dans le commerce électronique ! Il fut un temps où certains experts voyaient déjà le commerce traditionnel s'éteindre progressivement, concurrencé par ce diable d'Internet. C'était oublier que la vente par correspondance n'a jamais remisé au placard le commerce de détail, ni la grande distribution. De la même manière, le commerce électronique vient prendre place à côté des autres formes de ventes de détail, mais sans s'y substituer.

### *a) 7 millions de cyber-consommateurs*

**Plus d'une personne sur six a déjà effectué des achats en ligne grâce à Internet.** Ce chiffre représente environ 7 millions de cyber-consommateurs. Le commerce électronique est donc loin d'être une pratique marginale. En vérité, **un internaute sur quatre a déjà effectué son shopping en ligne.**

Le commerce électronique est en pleine croissance : depuis juin 2001, la proportion d'adultes qui a effectué des achats par Internet est passée de 7% à 13%, alors même que la proportion d'individus disposant d'un accès à Internet à domicile est montée de 33% à 45%. **Le commerce électronique a donc crû plus vite que le nombre d'internautes.**

Pour autant, la croissance à moyen terme devrait être moins soutenue que par le passé, si l'on en croît les déclarations des enquêtés. En effet, alors que l'on dénombrait 11% d'individus ayant l'intention de passer à l'acte en 2001, on n'en compte aujourd'hui plus « que » 6%. Globalement, la proportion de personnes plutôt « réfractaires » est restée constante en deux ans : 79% de nos concitoyens pensent qu'ils n'effectueront pas d'achats par Internet dans l'année qui vient.

Toutefois, si les intentions se réalisaient effectivement, les enseignes de commerces en ligne pourraient compter sur une dizaine de millions de clients potentiels en 2004. C'est dire que le marché reste porteur.

Tableau 77

Pensez-vous que, dans les 12 mois qui viennent, vous effectuerez vous-même des achats par Internet (livres, disques, voyages, location, alimentation...)\* ?

(en %)

	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
Oui, et vous l'avez déjà fait.....	7	13	6	13
Oui, mais vous ne l'avez encore jamais fait.....	11	6	9	6
Non.....	79	79	83	79
Ne sait pas.....	3	2	3	2
Total.....	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

\* Le libellé a changé entre juin 2001 et juin 2003. Avant, la question était : « Pensez-vous que, dans les deux ans qui viennent, vous effectuerez vous-même des achats par Internet (livres, disques, voyages, location, alimentation...) ? »

**Quel est le profil-type du cyber-consommateur ?** C'est un individu aux caractéristiques socio-démographiques très marquées : 18-40 ans (20-21% de cyber-consommateurs dans cette tranche d'âge), diplômé du supérieur (34%), cadre supérieur (40%) ou profession intermédiaire (27%), revenus du foyer supérieurs à 3 100 € par mois (30%). Les clients potentiels appartiennent *grosso modo* aux mêmes catégories.

**Tableau 78**  
**Pensez-vous que, dans les 12 mois qui viennent, vous effectuerez vous-même des achats par Internet**  
**(livres, disques, voyages, location, alimentation...)?**

<i>(en %)</i>		Oui, et vous l'avez déjà fait	Oui, mais vous ne l'avez encore jamais fait	Non	Total
Sexe	Homme .....	15	7	76	100
	Femme .....	11	6	82	100
Age	12 - 17 ans.....	(6)	(9)	<b>83</b>	100
	18 - 24 ans.....	<b>20</b>	<b>10</b>	68	100
	25 - 39 ans.....	<b>21</b>	9	69	100
	40 - 59 ans.....	13	6	79	100
	60 - 69 ans.....	(4)	(2)	<b>93</b>	100
	70 ans et plus .....	(1)	(1)	<b>97</b>	100
Diplôme	Aucun, Cep .....	(3)	3	<b>94</b>	100
	Bepc .....	9	6	<b>83</b>	100
	Bac .....	17	8	73	100
	Diplôme du supérieur.....	<b>34</b>	<b>10</b>	54	100
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	(6)	(9)	<b>83</b>	100
Profession	Indépendant.....	(17)	(5)	77	100
	Cadre supérieur.....	<b>40</b>	(8)	48	100
	Profession intermédiaire .....	<b>27</b>	9	62	100
	Employé.....	11	8	80	100
	Ouvrier.....	9	(6)	82	100
	Reste au foyer .....	(5)	(6)	<b>89</b>	100
	Retraité.....	(2)	(2)	<b>94</b>	100
	Elève - étudiant .....	12	9	77	100
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	7	(5)	<b>87</b>	100
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	7	6	<b>85</b>	100
	Compris entre 1 500 et 2 300 €...	12	5	81	100
	Compris entre 2 300 et 3 100 €...	17	7	75	100
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>30</b>	<b>10</b>	57	100
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants .....	7	5	<b>87</b>	100
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	10	7	82	100
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	11	(5)	82	100
	Plus de 100 000 habitants.....	13	7	77	100
	Paris et aggl. parisienne .....	<b>26</b>	7	65	100
<b>Ensemble de la population .....</b>		<b>13</b>	<b>6</b>	<b>79</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

Lecture : 40 % des cadres supérieurs pensent qu'ils effectueront des achats par Internet dans les 12 prochains mois et ils l'ont déjà fait ; 89 % des personnes au foyer ne pensent pas qu'elles effectueront d'achat par Internet dans les 12 mois qui viennent.

Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

*b) Le principal frein au commerce électronique : la sécurité des paiements*

Deux années se sont écoulées depuis la dernière enquête, mais les conclusions sont les mêmes : **le principal frein au commerce électronique reste la sécurité des paiements.**

On imaginait une opinion rassérénée avec le temps, car de nombreux systèmes de sécurisation des paiements se sont mis en place (génération de numéros de carte bleue à usage unique, meilleur cryptage des informations échangées *via* le réseau, etc.). Force est de constater que tous ces efforts n'ont rien changé à l'affaire : les Français sont quasiment aussi inquiets aujourd'hui qu'il y a deux ans.

44% de nos concitoyens déclarent donc que la principale raison qui les fait hésiter à passer commande par Internet, c'est le fait que, selon eux, la sécurité des paiements n'est pas assurée. Si cette opinion est en léger recul depuis 2001 (-5 points), elle reste largement dominante : les autres facteurs (on ne peut pas bien voir ou toucher les produits, on ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière, il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner, les produits sont plus chers, les délais de livraison sont trop longs) viennent bien après.

**Tableau 79**  
Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par Internet ?

*(en %)*

	juin 2001	juin 2003		
	18 ans et plus	18 ans et plus	12-17 ans	Ensemble
La sécurité des paiements n'est pas assurée .....	49	44	40	44
On ne peut pas bien voir ou toucher les produits .....	21	22	20	22
On ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière .....	9	10	13	11
Il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner .....	4	5	6	5
Les produits sont plus chers .....	2	2	4	2
Les délais de livraison sont trop longs .....	0	1	1	1
Rien de tout cela ne vous fait hésiter .....	10	14	7	13
Autre .....	np	np	4	-
Ne sait pas .....	3	3	5	3
Total .....	100	100	100	100

Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».  
np : item non proposé aux 18 ans et plus.

**Pire : ce sont les internautes eux-mêmes qui se montrent les plus inquiets de la sécurité des paiements !** Plus d'un internaute sur deux (53% exactement) évoque ce point ; les cyber-consommateurs eux mêmes sont à peine rassurés, alors qu'ils ont déjà effectué de tels achats et que, très probablement, la plupart d'entre eux n'ont pu constater aucune malversation.

Ce constat nous amène à nous demander si, en définitive, la crainte de fraude est véritablement un frein. C'est sans doute un motif d'inquiétude, mais qui n'empêche peut-être pas le passage à l'acte. Il serait à ce propos intéressant de compléter notre enquête par une question du type : « Vous êtes-vous déjà abstenu d'effectuer des achats par Internet parce que vous pensiez que la sécurité des paiements ne serait pas assurée ? ». Cette question pourrait d'ailleurs être complétée par des interrogations sur le manque d'ergonomie des sites marchands ; nombre d'observateurs constatent en effet que de nombreuses opérations d'achat par Internet sont avortées en cours de procédure. Pourquoi ? Les formulaires sont-ils trop nombreux ? L'opération a-t-elle été interrompue par une rupture de connexion ?

**Graphique 28**  
Proportions d'individus déclarant que ce qui les fait hésiter le plus à faire des achats par Internet, c'est le fait que, selon eux, la sécurité des paiements n'est pas assurée.

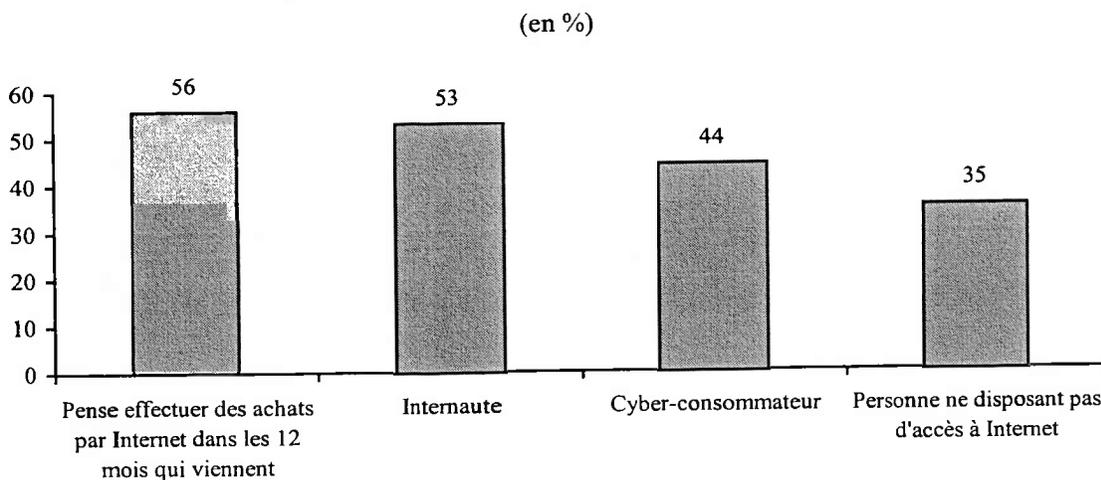


Tableau 80. Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par Internet ?

(en %)		La sécurité des paiements n'est pas assurée	On ne peut pas bien voir ou toucher les produits	On ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière	Il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner	Les produits sont plus chers	Les délais de livraison sont trop longs	Rien de tout cela ne vous fait hésiter
Sexe	Homme.....	46	19	11	5	(2)	(1)	13
	Femme.....	42	24	10	4	2	(1)	13
Age	12 - 17 ans.....	40	20	13	(6)	(4)	(1)	(7)
	18 - 24 ans.....	<b>53</b>	24	(8)	(1)	(0)	(2)	11
	25 - 39 ans.....	<b>49</b>	20	13	4	(1)	(1)	11
	40 - 59 ans.....	<b>48</b>	20	10	6	(2)	-	12
	60 - 69 ans.....	35	24	(7)	(7)	(2)	-	<b>18</b>
	70 ans et plus.....	27	<b>26</b>	10	(5)	(3)	-	<b>20</b>
Diplôme	Aucun, Cep.....	32	24	10	6	(3)	-	<b>18</b>
	Bepc.....	47	20	10	4	(1)	(1)	14
	Bac.....	<b>52</b>	23	8	(4)	(1)	(2)	10
	Diplôme du supérieur.....	<b>50</b>	21	13	(3)	(1)	(1)	9
	Individu âgé de 12 à 17 ans.....	40	20	13	(6)	(4)	(1)	(7)
Profession	Indépendant.....	39	22	(7)	(12)	(1)	-	(17)
	Cadre supérieur.....	47	17	<b>20</b>	(4)	-	(2)	(8)
	Profession intermédiaire.....	<b>53</b>	22	10	(4)	(1)	(1)	8
	Employé.....	<b>53</b>	19	9	(2)	(1)	(1)	13
	Ouvrier.....	46	20	11	(6)	(4)	(1)	12
	Reste au foyer.....	37	24	12	(4)	-	(1)	<b>18</b>
	Retraité.....	34	25	9	4	(3)	-	<b>17</b>
	Elève - étudiant.....	44	22	11	5	(2)	(1)	9
Revenus mensuels du foyer	Inférieurs à 900 €.....	36	23	12	(4)	(3)	(2)	<b>17</b>
	Compris entre 900 et 1 500 €.....	35	23	13	6	(3)	(1)	15
	Compris entre 1 500 et 2 300 €.....	45	25	10	5	(1)	(1)	11
	Compris entre 2 300 et 3 100 €.....	<b>52</b>	21	11	(3)	(1)	-	9
	Supérieurs à 3 100 €.....	<b>49</b>	24	11	(2)	(2)	-	9
Lieu de résidence	Moins de 2 000 habitants.....	43	21	12	5	(1)	-	13
	De 2 000 à 20 000 habitants.....	38	25	8	5	(2)	(1)	15
	De 20 000 à 100 000 habitants.....	46	22	10	(4)	(3)	(1)	9
	Plus de 100 000 habitants.....	<b>48</b>	19	10	5	(1)	(1)	13
	Paris et aggl. Parisienne.....	40	23	13	(4)	(2)	(1)	15
<b>Ensemble de la population.....</b>		<b>44</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2003.

## Annexes

---

## **1. Lexique des sigles utilisés dans ce rapport**

---

D'année en année, le vocabulaire utilisé dans le secteur des nouvelles technologies ne cesse de s'enrichir... principalement de sigles et de noms parfois un peu barbares qu'il n'est pas toujours aisé d'identifier. Ce lexique explique la signification des sigles et termes techniques utilisés dans ce rapport. Les termes marqués d'un astérisque sont eux-mêmes commentés dans ce lexique.

### **ADSL - *Asymmetric Digital Subscriber Line***

L'ADSL est une technologie permettant d'accéder à Internet à haut débit. Le volume d'information qu'il est possible d'échanger est compris généralement entre 128 et 1024 Kilobits par seconde. Pour comparaison, un modem traditionnel relié à une simple ligne téléphonique fixe permet d'échanger 56 Kilobits par seconde. La force de l'ADSL, c'est que cette ligne peut emprunter le réseau téléphonique classique, moyennant quelques adaptations dans les centraux téléphoniques. Les particuliers doivent simplement s'équiper d'un modem adapté. Le coût global de l'ADSL est donc moins important que s'il fallait installer des nouveaux câbles dans tous les foyers et dans toutes les communes non équipées. Pour autant, l'ADSL n'est pas encore disponible sur l'ensemble du territoire car des transformations matérielles sont encore nécessaires dans plusieurs centraux téléphoniques. De plus, le client ne doit pas se trouver à une distance trop importante du relais téléphonique pour que l'ADSL fonctionne. France Telecom a été la première entreprise à proposer cette offre, mais de nombreux opérateurs alternatifs se sont lancés dans l'aventure, du fait du dégroupage de la boucle locale\*.

### **Dégroupage de la boucle locale**

Opération consistant à « libérer » la boucle locale (les derniers kilomètres de fil de cuivre reliant la prise de téléphone du client au central téléphonique). Une fois dégroupée, la ligne peut être utilisée directement par différents opérateurs de télécommunications, et non plus seulement par l'opérateur historique. On distingue le dégroupage total (la ligne est complètement libérée) du dégroupage partiel (c'est seulement au niveau du relais téléphonique que l'opération est effectuée) : dans ce dernier cas, le client doit disposer d'un abonnement auprès de l'opérateur historique pour avoir accès au téléphone ou à

Internet. C'est aujourd'hui le cas en France où tous les particuliers doivent être abonnés à France Télécom pour pouvoir disposer d'une ligne de téléphone fixe.

### **FAI** - *Fournisseur d'accès à Internet*

Un FAI est une société qui offre la possibilité de se connecter à Internet. Il établit le lien technique entre le réseau mondial et les ordinateurs des particuliers (et des entreprises). L'abonnement peut être gratuit ou payant. La connexion peut être de type classique (modem sur la ligne de téléphone) ou haut débit\* (ADSL\* ou modem-câble\*).

### **GPRS** - *General Packet Radio Service*

Le GPRS est une norme de téléphone mobile à large bande (c'est-à-dire permettant d'assurer un important débit d'informations). C'est en réalité une version améliorée du GSM\*. A l'origine, le GPRS devait assurer la transition entre le GSM\* (deuxième génération de téléphone mobile) et l'UMTS\* (troisième génération de téléphone mobile). Mais la mise en place de l'UMTS se fait attendre...

### **GSM** - *Global System For Mobile Communication*

Le GSM est une norme de télécommunication utilisée par les téléphones mobiles. Elle a été développée en Europe et n'est utilisable que dans cette zone géographique. Le GSM correspond à la deuxième génération de téléphone mobile.

### **Haut débit**

Ce mode d'accès à Internet s'oppose au bas débit, c'est-à-dire à la connexion téléphonique classique par simple modem (dont le débit maximum est de 56 Kilobits par seconde). Le haut débit est généralement disponible par le câble (ou modem-câble\*) ou l'ADSL\*. Aujourd'hui, certains fournisseurs d'accès à Internet (FAI\*) proposent des abonnements sous le label « haut débit » alors que le volume d'informations échangées n'est que de 128 Kilobits par seconde, soit juste deux fois plus qu'un simple modem. Peut-on vraiment parler de haut débit quand les mêmes FAI\* proposent par ailleurs des liaisons à 512 Kilobits par seconde et que certains de nos voisins européens bénéficient d'abonnements à 2 028 Kilobits par seconde ?

## **I-mode**

Lancée au Japon, cette norme de téléphone mobile est l'équivalent du WAP\*, qui permet d'accéder à Internet sur son téléphone mobile. En France, seule la société Bouygues Telecom a lancé ce produit.

## **Messagerie instantanée (ou « chat »)**

C'est un service de messagerie disponible sur Internet. Ce service permet de communiquer en temps réel (comme par le téléphone) et grâce à des messages écrits (comme les *e-mails*). De nombreux services de messagerie coexistent, dont les plus connus sont AIM (AOL Instant Mesenger), Windows Messenger et ICQ .

## **Modem - *MO*dulateur-*DE*Modulateur**

Cet équipement se branche sur un ordinateur (soit en interne, soit en externe). Il permet la conversion des données numériques (utilisées par l'ordinateur) en données analogiques, transportables sur les lignes de téléphone, et vice versa. Il est donc capable d'émettre et de recevoir les données. On l'utilise essentiellement pour se connecter à Internet, mais également pour envoyer des fax.

## **Modem-câble**

Cet équipement est de même nature que le modem\*. Il permet en fait de se connecter à un réseau câblé, de la même manière que le modem\* permet de se connecter au réseau téléphonique.

## **MMS - *Multimedia Message Service***

Nouvelle technologie devant remplacer à terme le SMS\*, le MMS prend en charge des applications multimédias comme les sons, les images ou les vidéos. C'est en quelque sorte une version améliorée du SMS\*. Apparue récemment, ce service est encore relativement coûteux pour l'utilisateur en comparaison du SMS\*.

### **MP3 - MPeg Audio Layer 3**

Il s'agit d'un format de compression pour les fichiers musicaux (plus généralement pour tous les fichiers audio). Pour fixer les idées, on peut stocker l'équivalent de 10 CD musicaux sur un seul CD au format MP3. En outre, la perte de qualité due à la compression des données est minime. Ce format de fichier est la hantise des maisons d'éditions de disque, car, dix fois plus légers, les MP3 s'échangent dix fois plus vite sur Internet.

### **Peer-to-Peer – Pair-à-pair**

Le *peer-to-peer* est un système d'échange de fichiers (vidéos, photos, musicaux au format MP3\*, logiciels, etc.) entre des millions d'Internaute. Sa particularité est de ne pas passer par l'intermédiaire d'un serveur central : c'est un système décentralisé où chaque utilisateur peut se connecter indifféremment sur n'importe quel autre ordinateur. Ainsi, les Internaute peuvent venir se « servir » sur tous les ordinateurs connectés : ces services permettent de mettre en commun des millions de bibliothèques multimédia, au grand dam des éditeurs. Certains réseaux *peer-to-peer* ont été contraints par les éditeurs de mettre la clé sous la porte (Napster par exemple), mais de nombreux concurrents ont pris la relève...

### **SIM - Subscriber Identification Module**

La carte SIM est une carte à puce qui se place dans le téléphone mobile : elle contient les informations relatives à l'abonnement de son utilisateur, permettant de faire fonctionner l'appareil (activation, réception et émission d'appels).

### **SMS - Short Message Service**

Le SMS est un service permettant de recevoir ou d'émettre des messages écrits courts (avec un maximum de 160 caractères) depuis un téléphone mobile. L'usage veut que l'on nomme « SMS » le message lui-même ; ce dernier est également appelé « texto » ou mini-message.

## SMS +

Le SMS + (ou surtaxé) se différencie du SMS\* par le fait qu'il est surtaxé par l'opérateur. En plus du prix forfaitaire, un montant prédéterminé (fixé par l'éditeur de services et l'opérateur) est prélevé par l'opérateur. Cette surtaxe est ensuite répartie entre l'opérateur et l'éditeur du service auquel le message a été envoyé. On envoie des SMS+ pour voter lors de certaines émissions télévisées par exemple.

## UMTS - *Universal Mobile Telecommunications System*

L'UMTS est associé à la « troisième génération »<sup>42</sup> de téléphone mobile. Il s'agit d'un système de téléphonie mobile qui permet d'échanger de grandes quantités d'informations grâce à son téléphone portable. L'accès à Internet devient ainsi beaucoup plus rapide, facilitant l'échange de fichiers volumineux, tels que des photos ou de la musique. Théoriquement, la capacité de transfert de données peut atteindre 2 mégabits par seconde (2028 Kilobits par seconde), c'est à dire un volume équivalent à ce que l'on a coutume d'appeler le « haut débit », un volume équivalent à 36 fois ce que permet un simple modem relié sur une prise téléphonique. En d'autres termes, l'UMTS permettrait de « surfer » sur Internet aussi vite que sur un ordinateur connecté à l'ADSL\* ou à un modem-câble\*.

## WAP - *Wireless Application Protocol*

Le WAP est un protocole de télécommunications permettant l'accès aux services Internet sur les téléphones mobiles. L'idée est de faire converger le contenu d'Internet sur des systèmes itinérants (téléphones mobiles, agenda électronique...). Ce système a rencontré un succès très mitigé en France. Il a été jugé difficile d'utilisation (Internet est peu lisible sur un écran du mobile), peu intéressant (offre trop réduite), peu performant (interruption de communication trop fréquente) et parfois trop complexe dans son utilisation.

---

<sup>42</sup> La deuxième génération étant celle qui s'appuie sur la norme GSM\*, qui a permis de sortir le téléphone mobile de sa confidentialité.

**WiFi** - *Wireless Fidelity*

Le WiFi est une technologie qui permet d'interconnecter plusieurs ordinateurs sur un réseau sans fil, grâce aux ondes radio, avec des vitesses de transfert très importantes, comparables au haut débit\*. Des bornes sont implantées dans des espaces publics (aéroports, trains, cafés, hôtels, etc.) pour offrir un accès à Internet aux possesseurs d'ordinateurs portables. Cette technologie de réseau sans fil permet de relier des ordinateurs distants de plusieurs dizaines de mètres : il arrive ainsi que, dans un immeuble ou dans un quartier, plusieurs ordinateurs sont reliés par un réseau WiFi. Encore peu répandue en France, cette technologie se développe rapidement aux Etats-Unis. Pour les fournisseurs d'accès à Internet (FAI\*), cette technologie peut s'avérer dommageable car elle permet de partager un seul abonnement Internet entre plusieurs foyers distincts : une personne s'abonne, s'équipe d'un émetteur WiFi et permet à ses voisins de profiter de sa connexion, moyennant une mutualisation des coûts et des frais de connexion.

## 2. Questionnaire administré aux personnes âgées de 18 ans et plus (échantillon de 2004 personnes)

Nous avons précisé ici, par un système d'étiquettes, quel était le financeur de chaque question. Bien entendu, ces indications ne figuraient pas dans le questionnaire administré aux enquêtés.

### TELEPHONE FIXE

Crédoc

Q1 - Disposez-vous, à votre domicile, d'au moins une ligne téléphonique fixe ?

- . Oui .....
- . Non .....
- . Ne sait pas .....

1

2

3

	<b>Passez à Q3</b>
--	--------------------

Cgti

Q2 - Etes-vous abonné, pour cette ligne fixe, aux services d'un seul opérateur ou de plusieurs opérateurs (France-Télécom, Cégétel, Télé 2 ...) ?

*(Une seule réponse)*

- . Un seul opérateur téléphonique ..... 1
- . Plusieurs opérateurs téléphoniques ..... 2
- . Ne sait pas ..... 3

### TELEPHONE MOBILE

Crédoc

Q3 - Disposez-vous, personnellement, d'un téléphone mobile, du type Orange, SFR, Bouygues ... ?

- . Oui .....
- . Non .....
- . Ne sait pas .....

1

2

3

	<b>Passez à Q13</b>
--	---------------------

Art	<b>Q4 - Disposez-vous sur votre téléphone mobile d'un appareil photo numérique intégré ?</b>	
	. Oui .....	1 <b>Passez à Q6</b>
	. Non .....	2
	. <i>Ne sait pas</i> .....	3

Art	<b>Q5 - Envisagez-vous d'acheter, dans les 12 prochains mois, un téléphone mobile avec appareil photo numérique intégré ?</b>	
	. Oui .....	1
	. Non .....	2
	. <i>Ne sait pas</i> .....	3

Cgti	<b>Q6 - Utilisez-vous votre téléphone mobile...</b> <i>(Citez un à un - une réponse par ligne)</i>										
	. Pour naviguer sur Internet ? .....	<table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th>Oui</th> <th>Non</th> <th>NSP</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	Oui	Non	NSP	1	2	3	1	2	3
Oui	Non	NSP									
1	2	3									
1	2	3									
	. Pour consulter vos e-mails ? .....										

Art	<b>Q7 - Utilisez-vous votre téléphone mobile pour envoyer des SMS (un SMS est un petit message écrit qui peut se lire sur l'écran d'un téléphone mobile, de type « texto » ou « mini-message ») ?</b>	
	. Oui .....	1
	. Non .....	2
	. Je ne connais pas les SMS .....	3
	. <i>Ne sait pas</i> .....	4 <b>Passez à Q9</b>

Art	<b>Q8 - Environ combien de SMS envoyez-vous par semaine ?</b>	
	. Nombre .....	

Art	<b>Q9 - Avez-vous déjà envoyé des SMS+, c'est-à-dire des SMS sur-taxés (pour voter lors d'une émission télévisée par exemple, ou pour recevoir des messages par SMS sur les actualités, les horaires de cinéma, etc.) ?</b>	
	. Oui .....	1 <b>Passez à Q10</b>
	. Non .....	2
	. Je ne connais pas les SMS+ .....	3
	. <i>Ne sait pas</i> .....	4 <b>Passez à Q10</b>

Art

Q9 bis - Pensez-vous envoyer des SMS+ dans les 12 prochains mois ?

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . *Ne sait pas* ..... 3

Art

Q10 - Avez-vous déjà envoyé des MMS à partir de votre téléphone mobile (un MMS est un message contenant une image, une photo ou du son) ?

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . Je ne connais pas les MMS ..... 3  
 . *Ne sait pas* ..... 4

Art

Q11 - Jouez-vous à des jeux déjà installés sur votre téléphone mobile ?

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . Je n'ai pas de jeu installé sur mon téléphone mobile ..... 3  
 . *Ne sait pas* ..... 4

Art

Q12 - Avez-vous déjà accédé, à partir de votre téléphone mobile à un service vocal payant, appelé parfois « kiosque », pour écouter les actualités, consulter la météo, obtenir les horaires SNCF, etc. ? (hors consultation de la messagerie ou du suivi de votre consommation)

- . Oui .....  
 . Non .....  
 . Je ne connais pas les services vocaux payants .....  
 . *Ne sait pas* .....

1 **Passez à Q13**

2

3

4 **Passez à Q13**

Art

Q12 bis - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . *Ne sait pas* ..... 3

## MICRO-ORDINATEUR

Crédoc

Q13 - Avez-vous un ou plusieurs micro-ordinateur(s) à votre domicile ?

- . Oui, un seul..... 1  
 . Oui, plusieurs..... 2  
 . Non, aucun..... 3  
 . Ne sait pas ..... 4

Passez à Q17

Cgti

Q14 - Disposez-vous, sur l'un de ces micro-ordinateurs, d'un graveur CD ou d'un graveur DVD ?

- . Oui..... 1  
 . Non..... 2  
 . Ne sait pas ..... 3

Cgti

Q15 - Est-ce que vous utilisez vous-même un de ces micro-ordinateurs ?

- . Oui..... 1  
 . Non..... 2

Passez à Q17

Cgti

Q16 - Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur ?

- |  | Désigné | Non désigné |
|--|---------|-------------|
| . Ecrire du courrier, des articles, un journal personnel .....                   | 1       | 2           |
| . Faire des achats à distance par Internet .....                                 | 1       | 2           |
| . Echanger des messages (e-mails) .....  | 1       | 2           |
| . Rechercher des informations .....  | 1       | 2           |
| . Télécharger de la musique, des films, des photos .....                         | 1       | 2           |
| . Gérer vos comptes, votre budget .....  | 1       | 2           |
| . Vous distraire, jouer à des jeux .....   | 1       | 2           |
| . Effectuer du travail pour votre activité professionnelle (ou vos études) ..... | 1       | 2           |

Cgti

Q17 - Pensez-vous, dans les 12 prochains mois, acheter ou racheter un micro-ordinateur ou compléter votre équipement micro-informatique ?

- . Oui..... 1  
 . Non..... 2  
 . Ne sait pas ..... 3

Cgti

**Q18 - Utilisez-vous un micro-ordinateur à votre bureau ou sur votre lieu de travail (ou sur votre lieu d'études) ?**

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . Ne sait pas ..... 3

Cgti

**Q19 - A votre avis, quelles sont, dans cette liste, les raisons principales qui peuvent freiner l'achat de micro-ordinateurs par les particuliers ?**

*(Présentez la liste - Relancer pour obtenir 2 réponses)*

- . Les micro-ordinateurs sont trop chers .....  
 . Les équipements, les accessoires et les logiciels à installer sont trop nombreux .....  
 . L'utilisation des micro-ordinateurs est trop compliquée .....  
 . Les micro-ordinateurs ne sont pas utiles pour la vie quotidienne .....  
 . Internet n'est pas aussi performant qu'on le pensait .....  
 . Aucune de ces raisons .....  
 . Ne sait pas .....

1 <sup>re</sup> réponse	2 <sup>e</sup> réponse
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7

### INTERNET

Crédoc

**Q20 - Avez-vous à votre domicile une connexion à Internet ? Cela peut être par un micro-ordinateur, une console de jeux ou un boîtier branché sur la télévision (hors téléphone mobile).**

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . Ne sait pas ..... 3

**Passez à Q22**

Cgti

**Q21 - Avez-vous à votre domicile une connexion spécifique à haut débit à Internet ?**

- . Oui, par ADSL ..... 1  
 . Oui, par modem câble ..... 2  
 . Non ..... 3  
 . Ne sait pas ..... 4

**Passez à Q23**

Cgti

**Q22 - Pensez-vous vous connecter à Internet, chez vous, dans les 12 prochains mois ?**

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . Ne sait pas ..... 3

Cgti

**Q23 - Avez-vous, à votre bureau ou sur votre lieu de travail (ou votre lieu d'études) une connexion ou un accès à Internet ?**

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . Ne sait pas ..... 3

1

2

3

**Passez à Q25**

Cgti

**Q24 - Utilisez-vous Internet à votre bureau ...**

*(Enumérez - une seule réponse)*

- . Uniquement à des fins professionnelles ..... 1  
 . Uniquement à des fins personnelles ..... 2  
 . A la fois à des fins professionnelles et personnelles ..... 3  
 . Ne sait pas ..... 4

Cgti

**Q25 - Vous êtes-vous déjà personnellement connecté à Internet dans un lieu public (bibliothèque, cyber café, bureau de poste, cyber bus...) ?**

*(Enumérez - une seule réponse)*

- . Oui, très souvent ..... 1  
 . Oui, quelquefois ..... 2  
 . Oui, une seule fois ..... 3  
 . Non, jamais ..... 4  
 . Ne sait pas ..... 5

Cgti

**Q26 - Dans l'absolu, quel est le moyen, parmi ceux-ci, qui vous paraît personnellement le meilleur pour vous connecter à Internet ?**

*(Présentez la liste - une seule réponse)*

- . Un micro-ordinateur chez vous ..... 1
- . Un boîtier branché sur votre télévision ..... 2
- . Une console de jeux branchée sur votre télévision ..... 3
- . Un téléphone mobile ..... 4
- . Un micro-ordinateur au bureau ou sur votre lieu de travail ..... 5
- . Les moyens proposés dans un lieu public, du type bibliothèque, cyber café, bureau de poste, cyber bus ..... 6
- . *Ne sait pas* ..... 7

Art

**Q27 - A poser si Q23 = 1 ou Q25 = 1, 2, 3 ou Q20 = 1 ; sinon passez à Q32**

**Parlons des utilisations que vous avez déjà pu faire d'Internet, que ce soit par exemple à domicile, au bureau ou dans un lieu public ...**

**Avez-vous déjà visionné des mini-clips vidéo (news, bande annonce de films...) consultables sur Internet ?**

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2
- . *Ne sait pas* ..... 3

Art

**Q28 - Avez-vous déjà téléchargé gratuitement, à partir d'Internet, de la musique, des films ou des logiciels, en utilisant les réseaux dits pair-à-pair (ou peer-to-peer), tels que Kazaa ou anciennement Napster ?**

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2
- . Je n'en ai jamais entendu parler ..... 3
- . *Ne sait pas* ..... 4

**1 Passez à Q29**

2

3

**4 Passez à Q29**

Art

**Q28bis - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?**

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2
- . *Ne sait pas* ..... 3

Art

**Q29 - Sur Internet, avez-vous déjà utilisé des services de messagerie instantanée appelée parfois « chat » (comme ICQ, Microsoft Messenger, AIM...)?**

(Enquêteur : prononcez « Tchate »)

- . Oui .....
- . Non .....
- . Je n'en ai jamais entendu parler .....
- . *Ne sait pas* .....

1 **Passez à Q30**

2

3

4 **Passez à Q30**

Art

**Q29 bis - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?**

- . Oui .....
- . Non .....
- . *Ne sait pas* .....

1

2

3

Art

**Q30 - Avez-vous déjà joué à des jeux en réseau sur Internet ?**

- . Oui .....
- . Non .....
- . Je n'en ai jamais entendu parler .....
- . *Ne sait pas* .....

1 **Passez à Q31**

2

4

5 **Passez à Q32**

Art

**Q30 bis - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?**

- . Oui .....
- . Non .....
- . *Ne sait pas* .....

1

2

3

Art

**Q31 - Etes-vous prêt à payer pour jouer à des jeux en réseau sur Internet ?**

- . Oui .....
- . Non .....
- . *Ne sait pas* .....

1

2

3

Cgti

**Q32 - D'une façon générale, pensez-vous qu'Internet est un bon outil dans les cas suivants ?**

*(Citez un à un - une réponse par ligne)*

- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour se faire des amis, entretenir des relations ?.....
- . Internet est-il pour vous, un bon outil pour effectuer des achats .....
- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour faciliter la vie quotidienne ? ...
- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour se distraire ?.....
- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour suivre des formations ?.....

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

Cgti

**Q33 - Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'Internet ?**

*(Présentez la liste - une seule réponse)*

- . Internet est trop cher à utiliser (abonnement, communications téléphoniques, etc.)..... 1
- . Pour disposer d'Internet, il faut s'équiper d'un matériel coûteux..... 2
- . Internet est trop compliqué à utiliser ..... 3
- . La qualité du service (temps de réponse, interruptions ...) n'est pas satisfaisante ..... 4
- . Internet nécessite des équipements qui prennent trop de place dans la maison..... 5
- . Internet nécessite d'avoir quelqu'un pour se former ..... 6
- . Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne ..... 7
- . Aucun de ces freins ..... 8
- . *Ne sait pas* ..... 9

Cgti

**Q34 - Pensez-vous que, dans les 12 mois qui viennent, vous effectuerez vous-même des achats par Internet (livres, disques, voyages, location, alimentation...)?**

*(Enumérez - une seule réponse)*

- . Oui, et vous l'avez déjà fait ..... 1
- . Oui, mais vous ne l'avez encore jamais fait ..... 2
- . Non ..... 3
- . *Ne sait pas* ..... 4

Cgti

**Q35 - Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par Internet ?**  
*(Présentez la liste – une seule réponse)*

- |   |   |
|---|---|
| . On ne peut pas bien voir ou toucher les produits.....     | 1 |
| . La sécurité des paiements n'est pas assurée .....         | 2 |
| . On ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière..... | 3 |
| . Il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner .....        | 4 |
| . Les délais de livraison sont trop longs.....              | 5 |
| . Les produits sont plus chers.....                         | 6 |
| . Rien de tout cela ne vous fait hésiter .....              | 7 |
| . <i>Ne sait pas</i> .....                                  | 8 |

### 3. Questionnaire administré aux jeunes de 12 à 17 ans (échantillon de 210 personnes)

*Le questionnaire destiné aux individus âgés de 12 à 17 ans a été administré en deux temps. Nous avons d'abord interrogé le père ou la mère de l'adolescent, notamment sur l'équipement du foyer et les caractéristiques socio-démographiques du chef de famille. Puis nous avons questionné l'adolescent lui-même sur ses usages du téléphone mobile, du micro-ordinateur et d'Internet.*

#### **Partie 1 - Questionnaire administré aux parents des individus âgés de 12 à 17 ans**

##### **TELEPHONE FIXE**

Crédoc

**P1 - Disposez-vous, à votre domicile, d'au moins une ligne téléphonique fixe ?**

- . Oui .....
- . Non .....
- . *Ne sait pas* .....

1

2

3

**Passez à P3**

Cgti

**P2 - Etes-vous abonné, pour cette ligne fixe, aux services d'un seul opérateur ou de plusieurs opérateurs (France-Télécom, Cégétel, Télé 2 ...) ?**

*(Une seule réponse)*

- . Un seul opérateur téléphonique .....
- . Plusieurs opérateurs téléphoniques .....
- . *Ne sait pas* .....

1

2

3

##### **MICRO-ORDINATEUR**

Crédoc

**P3 - Avez-vous un ou plusieurs micro-ordinateurs à votre domicile ?**

- . Oui, un seul .....
- . Oui, plusieurs .....
- . Non, aucun .....
- . *Ne sait pas* .....

1

2

3

4

**Passez à P6**

Cgti

**P4 - Disposez-vous, sur un de ces micro-ordinateurs, d'un graveur CD ou d'un graveur DVD ?**

- . Oui..... 1  
 . Non..... 2  
 . *Ne sait pas* ..... 3

Cgti

**P5 - Est-ce que vous utilisez vous-même un de ces micro-ordinateurs ?**

- . Oui..... 1  
 . Non..... 2

Cgti

**P6 - Pensez-vous, dans les 12 prochains mois, acheter ou racheter un micro-ordinateur ou compléter votre équipement informatique ?**

- . Oui..... 1  
 . Non..... 2  
 . *Ne sait pas* ..... 3

### INTERNET

Crédoc

**P7 - Avez-vous à votre domicile une connexion à Internet ? Cela peut être par un micro-ordinateur, une console de jeux ou un boîtier branché sur la télévision (hors téléphone mobile).**

- . Oui..... 1  
 . Non..... 2  
 . *Ne sait pas* ..... 3

1

2

3

**Passez à P9**

Cgti

**P8 - Avez-vous à votre domicile une connexion spécifique à haut débit à Internet ?**

- . Oui, par ADSL ..... 1  
 . Oui, par modem câble ..... 2  
 . Non ..... 3  
 . *Ne sait pas* ..... 4

1

2

3

4

**Passez à P10**

Cgti

P9 - Pensez-vous vous connecter à Internet, chez vous, dans les 12 prochains mois ?

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . *Ne sait pas* ..... 3

**Partie 2 - Questionnaire administré aux individus âgés de 12 à 17 ans**

**TELEPHONE MOBILE**

Crédoc

E1 - Disposez-vous, personnellement, d'un téléphone mobile, du type Orange, SFR, Bouygues ... ?

- . Oui .....  
 . Non .....  
 . *Ne sait pas* .....

1

2

3

**Passez à E13**

Art

E2 - Disposez-vous sur votre téléphone mobile d'un appareil photo numérique intégré ?

- . Oui .....  
 . Non .....  
 . *Ne sait pas* .....

1

2

3

**Passez à E4**

Art

E3 - Allez-vous, dans les 12 prochains mois, vous acheter ou vous faire acheter un téléphone mobile avec appareil photo numérique intégré ?

- . Oui .....  
 . Non .....  
 . *Ne sait pas* .....

1

2

3

Cgti

E4 - Utilisez-vous votre téléphone mobile...  
 (Citez un à un - une réponse par ligne)

- . Pour naviguer sur Internet ? .....  
 . Pour consulter vos e-mails ? .....

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3

- Art** E5 - Utilisez-vous votre téléphone mobile pour envoyer des SMS (un SMS est un petit message écrit qui peut se lire sur l'écran d'un téléphone mobile, de type « texto » ou « mini-message ») ?
- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2
- . Je ne connais pas les SMS ..... 3
- . *Ne sait pas* ..... 4 **Passez à E7**
- Art** E6 - Environ combien de SMS envoyez-vous par semaine ?
- . Nombre .....
- Art** E7 - Avez-vous déjà envoyé des SMS+, c'est-à-dire des SMS sur-taxés (pour voter lors d'une émission télévisée par exemple, ou pour recevoir des messages par SMS sur les actualités, les horaires de cinéma, etc.) ?
- . Oui ..... 1 **Passez à E9**
- . Non ..... 2
- . Je ne connais pas les SMS+ ..... 3
- . *Ne sait pas* ..... 4 **Passez à E9**
- Art** E8 - Pensez-vous envoyer des SMS+ dans les 12 prochains mois ?
- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2
- . *Ne sait pas* ..... 3
- Art** E9 - Avez-vous déjà envoyé des MMS à partir de votre téléphone mobile (un MMS est un message contenant une image, une photo ou du son) ?
- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2
- . Je ne connais pas les MMS ..... 3
- . *Ne sait pas* ..... 4
- Art** E10 - Jouez-vous à des jeux déjà installés sur votre téléphone mobile ?
- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2
- . Je n'ai pas de jeu installé sur mon téléphone mobile ..... 3
- . *Ne sait pas* ..... 4

Art

**E11 - Avez-vous déjà accédé, à partir de votre téléphone mobile, à un service vocal payant, appelé parfois « kiosque », pour écouter les actualités, consulter la météo, obtenir les horaires SNCF, etc. ? (hors consultation de la messagerie ou du suivi de votre consommation)**

- . Oui.....
- . Non.....
- . Je ne connais pas les services vocaux payants.....
- . *Ne sait pas* .....

1 **Passez à E13**

2

3

4 **Passez à E13**

Art

**E12 - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?**

- . Oui.....
- . Non.....
- . *Ne sait pas* .....

1

2

3

### MICRO-ORDINATEUR

Cgti

**E13 - A poser si P3 = 1 ou 2 ; sinon passez à E15**

**Est-ce que vous utilisez vous-même un des micro-ordinateurs du domicile ?**

- . Oui.....
- . Non.....
- . *Ne sait pas* .....

1

2

3

**Passez à E15**

Cgti

**E14 - Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous pratiquez à domicile sur votre micro-ordinateur ?**

*(L'enquêté doit désigner toutes les utilisations qu'il pratique)*

- . Ecrire du courrier, des articles, un journal personnel .....
- . Faire des achats à distance par Internet.....
- . Echanger des messages (e-mails) .....
- . Rechercher des informations .....
- . Télécharger de la musique, des films, des photos .....
- . Gérer vos comptes, votre budget .....
- . Vous distraire, jouer à des jeux .....
- . Effectuer du travail pour vos cours, vos études (ou votre activité professionnelle) .....

Désigné

Non  
désigné

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

Cgti

**E15 - Utilisez-vous un micro-ordinateur à l'école, sur votre lieu d'études (ou au travail) ?**

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . Ne sait pas ..... 3

Cgti

**E16 - A votre avis, quelles sont, dans cette liste, les raisons principales qui peuvent freiner l'achat de micro-ordinateurs par les particuliers ?**

(Présentez la liste - Relancer pour obtenir 2 réponses)

- . Les micro-ordinateurs sont trop chers .....  
 . Les équipements, les accessoires et les logiciels à installer sont trop nombreux.....  
 . L'utilisation des micro-ordinateurs est trop compliquée .....  
 . Les micro-ordinateurs ne sont pas utiles pour la vie quotidienne ....  
 . Internet n'est pas aussi performant qu'on le pensait .....  
 . Aucune de ces raisons .....  
 . Ne sait pas .....

1 <sup>re</sup> réponse	2 <sup>e</sup> réponse
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7

### INTERNET

Cgti

**E17 - Disposez-vous, à l'école, sur votre lieu d'études (ou à votre travail) d'une connexion ou d'un accès à Internet ?**

- . Oui .....  
 . Non .....  
 . Ne sait pas .....

1

2

3

**Passez à E19**

Cgti

**E18 - Utilisez-vous Internet à l'école, sur votre lieu d'études (ou au travail)...**

(Enumérez - une seule réponse)

- . Uniquement pour vos études (ou votre activité professionnelle) ... 1  
 . Uniquement à des fins personnelles ..... 2  
 . A la fois pour vos études et à des fins personnelles ..... 3  
 . Ne sait pas ..... 4

Cgti

**E19 - Vous êtes-vous déjà personnellement connecté à Internet dans un lieu public (bibliothèque, cyber café, bureau de poste, cyber bus...) ?**

*(Enumérez - une seule réponse)*

- . Oui, très souvent ..... 1
- . Oui, quelquefois ..... 2
- . Oui, une seule fois ..... 3
- . Non, jamais..... 4
- . *Ne sait pas* ..... 5

Cgti

**E20 - Dans l'absolu, quel est le moyen, parmi ceux-ci, qui vous paraît personnellement le meilleur pour vous connecter à Internet ?**

*(Présentez la liste - une seule réponse)*

- . Un micro-ordinateur chez vous ..... 1
- . Un boîtier branché sur votre télévision ..... 2
- . Une console de jeux branchée sur votre télévision ..... 3
- . Un téléphone mobile ..... 4
- . Un micro-ordinateur sur votre lieu d'études (ou sur votre lieu de travail) ..... 5
- . Les moyens proposés dans un lieu public, du type bibliothèque, cyber café, bureau de poste, cyber bus ..... 6
- . *Ne sait pas* ..... 7

Art

**E21 - A poser si E17 = 1 ou E19 = 1, 2, 3 ou P7 = 1 ; sinon passez à E29**

**Parlons des utilisations que vous avez déjà pu faire d'Internet, que ce soit par exemple à domicile, sur le lieu de vos études ou dans un lieu public ...**

**Avez-vous déjà visionné des mini-clips vidéo (news, bande annonce de films...) consultables sur Internet ?**

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2
- . *Ne sait pas* ..... 3

Art

**E22 - Avez-vous déjà téléchargé gratuitement, à partir d'Internet, de la musique, des films ou des logiciels, en utilisant les réseaux dits pair-à-pair (ou peer-to-peer), tels que Kazaa ou anciennement Napster ?**

- . Oui ..... 1
- . Non..... 2
- . Je n'en ai jamais entendu parler ..... 3
- . *Ne sait pas* ..... 4

**Passez à E24**

2

3

**Passez à E24**

**Art** E23 - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . *Ne sait pas* ..... 3

**Art** E24 - Sur Internet, avez-vous déjà utilisé des services de messagerie instantanée appelée parfois « chat » (comme ICQ, Microsoft Messenger, AIM...) ?

(Enquêteur : prononcez « Tchate »)

- . Oui .....  
 . Non .....  
 . Je n'en ai jamais entendu parler .....  
 . *Ne sait pas* .....

1 **Passez à E26**

2

3

4 **Passez à E26**

**Art** E25 - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . *Ne sait pas* ..... 3

**Art** E26 - Avez-vous déjà joué à des jeux en réseau sur Internet ?

- . Oui .....  
 . Non .....  
 . Je n'en ai jamais entendu parler .....  
 . *Ne sait pas* .....

1 **Passez à E28**

2

3

4 **Passez à E29**

**Art** E27 - Pensez-vous le faire dans les 12 prochains mois ?

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . *Ne sait pas* ..... 3

**Art** E28 - Etes-vous prêt à payer pour jouer à des jeux en réseau sur Internet ?

- . Oui ..... 1  
 . Non ..... 2  
 . *Ne sait pas* ..... 3

Cgti

**E29 - D'une façon générale, pensez-vous qu'Internet est un bon outil dans les cas suivants ?**

*(Citez un à un - une réponse par ligne)*

- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour se faire des amis, entretenir des relations ?.....
- . Internet est-il pour vous, un bon outil pour effectuer des achats ? .....
- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour faciliter la vie quotidienne ? ...
- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour se distraire ?.....
- . Internet est-il, pour vous, un bon outil pour suivre des cours, des formations ?.....

Oui	Non	NSP
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

Cgti

**E30 - Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'Internet ?**

*(Présentez la liste – une seule réponse)*

- . Internet est trop cher à utiliser (abonnement, communications téléphoniques, etc.)..... 1
- . Pour disposer d'Internet, il faut s'équiper d'un matériel coûteux..... 2
- . Internet est trop compliqué à utiliser ..... 3
- . La qualité du service (temps de réponse, interruptions ...) n'est pas satisfaisante ..... 4
- . Internet nécessite des équipements qui prennent trop de place dans la maison..... 5
- . Internet nécessite d'avoir quelqu'un pour se former..... 6
- . Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne ..... 7
- . Aucun de ces freins..... 8
- . Ne sait pas ..... 9

Cgti

**E31 - Pensez-vous que, dans les 12 mois qui viennent, vous effectuerez vous-même des achats par Internet (livres, disques, voyages, location, alimentation...)?**

*(Enumérez – une seule réponse)*

- . Oui, et vous l'avez déjà fait ..... 1
- . Oui, mais vous ne l'avez encore jamais fait ..... 2
- . Non ..... 3
- . Ne sait pas ..... 4

Cgti

**E32 - Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par Internet ?**  
*(Présentez la liste – une seule réponse)*

- |   |   |
|---|---|
| . On ne peut pas bien voir ou toucher les produits.....     | 1 |
| . La sécurité des paiements n'est pas assurée .....         | 2 |
| . On ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière..... | 3 |
| . Il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner .....        | 4 |
| . Les délais de livraison sont trop longs.....              | 5 |
| . Les produits sont plus chers.....                         | 6 |
| . Rien de tout cela ne vous fait hésiter .....              | 7 |
| . Autre .....   | 8 |
| . <i>Ne sait pas</i> .....                                  | 9 |

**Dépôt légal : NOV 03**

**ISSN : 1242-7764**

**ISBN : 2-84104-231-6**

# COLLECTION DES RaPPORTS

## Récemment parus :

**Une approche des 11-15 ans - Étude réalisée à la demande des scouts de France en partenariat avec Okapi**  
C. OLM - n°223 (2002)

**Paroles de détenus sur le travail**

*Programme d'étude financé par l'Administration Pénitentiaire et la F.A.R.A.P.E.J.  
(Fédération des Associations Réflexion Action Prison et Justice)*  
P. DUBÉCHOT - P. LE QUÉAU - n°224 (2002)

**Quelques opinions sur les prestations familiales, sur le rôle parental et sur les Caisses d'Allocations Familiales, au début 2002**

*Étude réalisée à la demande de la Caisse Nationale des Allocations Familiales*  
G. HATCHUEL - P. CROUTTE - C. DUFLOS - C. PIAU - n°225 (2002)

**Observatoire des entrées et sorties du RMI à Paris**

*Compte rendu de la Première Vague*  
I. ALDEGHI, M.-O. SIMON - n°226 (2002)

**Analyse textuelle des opinions de bénéficiaires de quatre mesures de retour à l'emploi**

*Étude réalisée à la demande de la DARES*  
C. OLM, M.-O. SIMON - n°227 (2002)

**Mieux connaître les jeunes du Val d'Oise**

*Étude réalisée à la demande du Conseil général du Val d'Oise*  
C. OLM, M.-O. SIMON - n°228 (2003)

**La consommation engagée : mode passagère ou nouvelle tendance de la consommation ?**

*Document réalisé à la demande du SESSI  
(Service des Études et des Statistiques Industrielles)*  
R. BIGOT - n°229 (2003)

**Construction du référentiel métier d'éducateur spécialisé**

*Programme réalisé en 1998 à la demande de l'ARSEEA*  
P. LE QUÉAU - P. DUBÉCHOT - E. LABEYRIE - n°230 (2003)

Président : Bernard SCHAEFER    Directeur Général : Robert ROCHEFORT  
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-231-6

# CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie