CRÉDOC

COLLECTION DES RAPPORTS

Baromètre du numérique

2019

(19ème édition)

Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019

DOI : 10.5281/zenodo.4332292

arcep

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

MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Patricia Croutte, Victor Prieur

DECEMBRE 2020

CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANÇAIS

Document réalisé pour :

Le Conseil Général de l'Economie, de l'Industrie, de l'Energie et des Technologies (CGE), l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) et l'Agence du numérique

Le pôle « Evaluation et Société » est composé de :

Elodie Albérola, Isa Aldeghi, Julie Baillet, Solen Berhuet, Lucie Brice Mansencal, Raphaël Brosseau, Patricia Croutte, Malika Eddahbi, Nelly Guisse, Sandra Hoibian, Pauline Jauneau–Cottet, Colette Maes, Charlotte Millot, Jörg Müller et Victor Prieur.

C R É D O C

SOMMAIRE

SOMMAIRE **3**

AVANT–PROPOS **5**

SYNTHESE **6**

CHAPITRE 1 – EQUIPEMENTS ET CONNEXIONS **24**

1. Téléphonie **25**

a) Le taux d'équipement en téléphone fixe s'élève à 80%, en baisse de 4 points sur un an 25

b) 95% des Français sont équipés en téléphone mobile 28

c) Le recul du multi-équipement en téléphonie s'accélère en 2019 (-3 points) 31

d) La hausse de l'équipement en smartphone se poursuit en 2019 (+2 points par rapport à 2018) 31

e) Moins d'un tiers des utilisateurs de téléphone mobile éprouvent des difficultés à passer un appel, envoyer ou recevoir des SMS en 2019 36

2. Ordinateurs, tablettes et enceintes connectées **39**

a) L'équipement en ordinateurs continue de décliner (-2 points par rapport à 2018) 39

b) Le taux d'équipement en tablette se stabilise 44

c) Un Français sur dix équipé d'un assistant vocal à domicile 47

d) Les objets connectés ne s'imposent pas encore dans le quotidien des Français 50

e) Le multi-équipement numérique, principalement une question de revenus 55

3. Connexion à internet **59**

a) La population internaute se stabilise 59

b) Un tiers des internautes s'est connecté avant l'âge de 20 ans 63

c) Stagnation de l'utilisation quotidienne d'internet 71

d) L'accès internet fixe à domicile tend à se stabiliser depuis quatre ans 76

e) La fibre optique de bout en bout (ou FttH) progresse nettement dans les foyers en 2019 80

f) La connexion internet à domicile depuis le téléphone mobile continue de progresser 84

CHAPITRE 2 – USAGES NUMERIQUES **93**

1. Les usages d'internet **94**

a) Plus de la moitié de la population se connecte de manière préférentielle à internet avec un smartphone 94

b) Fréquence d'utilisation et utilité ressentie des différents équipements 98

c) Les Français sont 62% à réaliser des achats en ligne 108

d) La participation aux réseaux sociaux reste stable (+1 point) 111

2. Les usages sur téléphone mobile **114**

a) L'usage des messageries instantanées continue sa forte progression 114

b) Les utilisateurs de smartphones sont contraints par leur système d'exploitation, par les applications déjà préinstallées et pour certains d'entre eux par le choix dans leurs magasins d'applications 131

3. Les usages vidéo 145

a) Deux tiers des Français considèrent que leur connexion internet est suffisante pour des usages vidéo 145

b) Les abonnements SVOD enregistrent une forte hausse en 2019 148

c) L'évolution progressive des modes de visionnage 151

CHAPITRE 3 – RELATIONS DES FRANÇAIS A INTERNET 157

1. L'impact d'internet sur les rapports à l'information 158

a) L'utilisation d'internet pour suivre l'actualité 158

b) La télévision reste le média de référence pour suivre et comprendre l'actualité 162

c) Plus de la moitié des Français citent la télévision comme média dans lequel ils ont le plus confiance 169

d) Les Français se méfient des réseaux sociaux 173

2. L'impact d'internet sur la vie personnelle et professionnelle 179

a) Impact positif sur la vie personnelle et professionnelle des Français 179

b) Internet et les nouvelles technologies favorisent la sociabilité 187

c) Internet permet de se sentir intégré dans la société 194

d) Le numérique, une chance ou menace ? 197

e) Diminuer l'impact de ses équipements pour l'environnement plutôt que de ses usages 203

f) Les Français, prêts à faire des efforts pour limiter l'impact environnemental du numérique 208

g) Vers une polarisation autour du changement technologique et numérique 213

3. L'impact d'internet sur les relations avec l'administration publique 217

a) Perception des relations avec l'administration publique 217

b) Le numérique simplifie les relations avec les administrations publiques 220

c) La complexité des démarches et des outils numériques : principaux freins à l'e-administration 224

d) L'entourage, principal recours en cas de difficultés 228

e) Le lieu idéal : un lieu alliant diversité des services et proximité 231

ANNEXES 234

1. Tableaux et graphiques complémentaires 235

2. Questionnaire 241

AVANT–PROPOS

Ce document présente les résultats des questions insérées par l'ARCEP, le CGE et l'Agence du Numérique dans la vague de juin 2019 de l'enquête du CREDOC sur les « *Conditions de vie et les Aspirations* ». Il s'agit de la dix–neuvième édition du baromètre du numérique, avec des questions posées pour certaines depuis 2000.

Ce rapport comporte **trois parties :**

1. La première partie s'intéresse aux principaux **taux d'équipements** (en téléphone fixe, téléphone mobile, ordinateur à domicile, mais aussi smartphone, tablette, connexion internet à domicile et enceinte connectée) et présente la proportion **d'internautes** et d'internautes quotidiens dans la population française ainsi que les **modes de connexion** les plus couramment utilisés à domicile.
2. La seconde fait le point sur les **usages**, en distinguant les **usages sur téléphone mobile** (navigation sur internet et messageries instantanées) et, plus largement, en étudiant **les usages sur internet** (achat et participation aux réseaux sociaux notamment). En particulier, les usages vidéo sont passés au crible.
3. La dernière partie évoque plus largement **les relations des Français avec internet**, notamment pour ce qui et des rapports avec les médias, de l'impact d'internet dans différents domaines (emploi, formation, environnement), pour la vie privée ou la vie professionnelle. On s'intéresse également à la réaction de nos concitoyens face à des informations étonnantes, et aussi aux relations qu'ils entretiennent avec les services administratifs en ligne.

Indiquons également que :

- Les résultats présentés sont issus d'une enquête « en face à face », réalisée en juin 2019 auprès d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 12 ans et plus, sélectionné selon la méthode des quotas : 2.259 personnes ont été interrogées à leur domicile (2.052 adultes et 207 jeunes).
- On trouvera le libellé exact des questions en annexe (page 239). Pour chaque question, nous avons indiqué quel était l'organisme financeur (CGE, ARCEP, Agence du Numérique ou CREDOC).
- Pour le bon déroulement de l'enquête, deux types de questionnaires sont administrés : le premier à destination des individus âgés de 18 ans et plus ; le second visant exclusivement les 12-17 ans. Ces derniers n'étant pas majeurs, il est en effet nécessaire d'obtenir le consentement de leurs parents avant de les interroger. Cela implique quelques aménagements particuliers dont le lecteur pourra prendre connaissance en annexe : nous y présentons les deux questionnaires.

Notons enfin que l'ensemble des résultats présentés sont des résultats **redressés** : ils sont donc représentatifs de la population de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine.
Rappel : les questions insérées par l'Agence du Numérique n'ont été posées qu'aux personnes de 18 ans et plus.

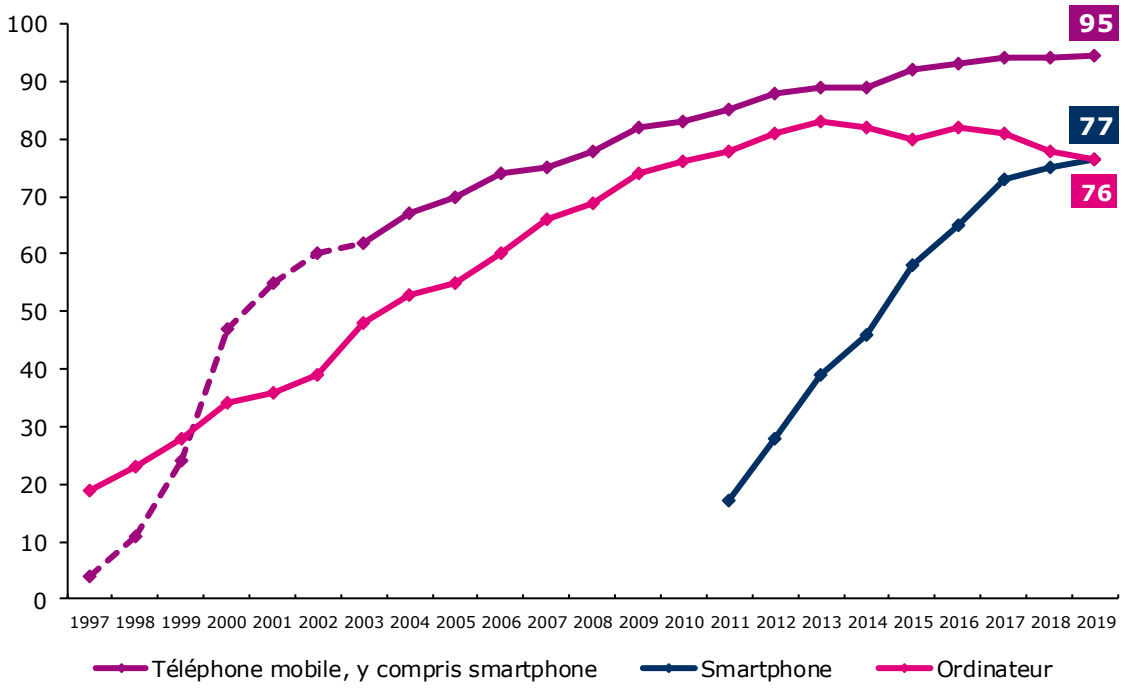
SYNTHESE

Des individus connectés à chaque instant

Le smartphone, au cœur des usages numériques

Le **smartphone consolide sa position d'équipement numérique de référence**. L'année 2019 voit ainsi le taux d'équipement du smartphone (77%, +2 points) dépasser celui de l'ordinateur (76%, -2 points). On observe néanmoins un **léger ralentissement de la croissance** du taux de pénétration du smartphone depuis 2016, laissant entendre que cet équipement entre dans sa phase de maturité, caractérisée par une évolution plus lente dans les prochaines années. L'équipement en ordinateur, au contraire, s'inscrit dans une période de déclin (76% en 2019, soit -7 points depuis 2012).

Graphique 1 – Taux d'équipement en téléphone mobile, smartphone et ordinateur
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Si le téléphone mobile ou smartphone était déjà l'équipement le plus utilisé quotidiennement par les Français en 2017, **cette tendance se poursuit et l'écart se creuse même avec l'utilisation de l'ordinateur** : en 2019, 82% des Français indiquent utiliser quotidiennement leur téléphone ou smartphone (+3 points par rapport à 2017) contre 47% pour l'ordinateur (-5 points). Dans cette logique, le smartphone s'impose comme **l'équipement privilégié pour se connecter à internet en 2019** (pour 51% des Français, +9 points, contre 31% pour l'ordinateur, -7 points).

Figure 1 – Equipement le plus utilisé pour se connecter à internet
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

51%
(+ 9 points par rapport à 2017)

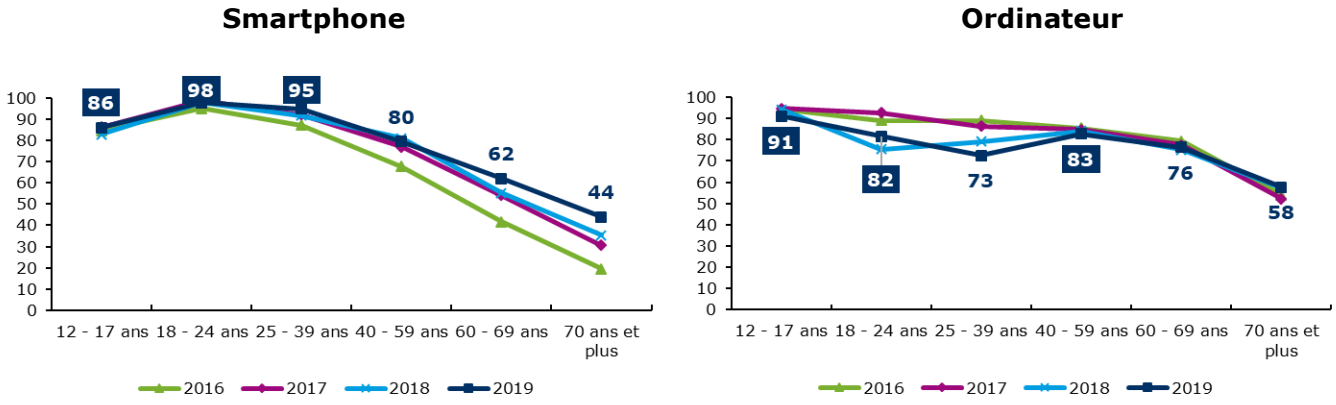
31%
(- 7 points par rapport à 2017)

6%
(- 1 point par rapport à 2017)

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

Cette préférence pour le smartphone s'exprime particulièrement chez les adultes de 25 à 39 ans qui enregistrent, sur un an, une baisse de 6 points sur l'équipement en ordinateur contre une hausse de 3 points de l'équipement en smartphone. Cette évolution fait écho au recul de l'utilité ressentie de l'ordinateur chez les moins de 40 ans (-5 points par rapport à 2017). **La position dominante du smartphone tient donc**, en partie, **à un désintérêt relatif des Français de moins de 40 ans pour l'ordinateur**, moins mobile, qui se traduit pour partie d'entre eux par un déséquipement.

Graphique 2 – Taux d'équipement en smartphone et ordinateur selon l'âge
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

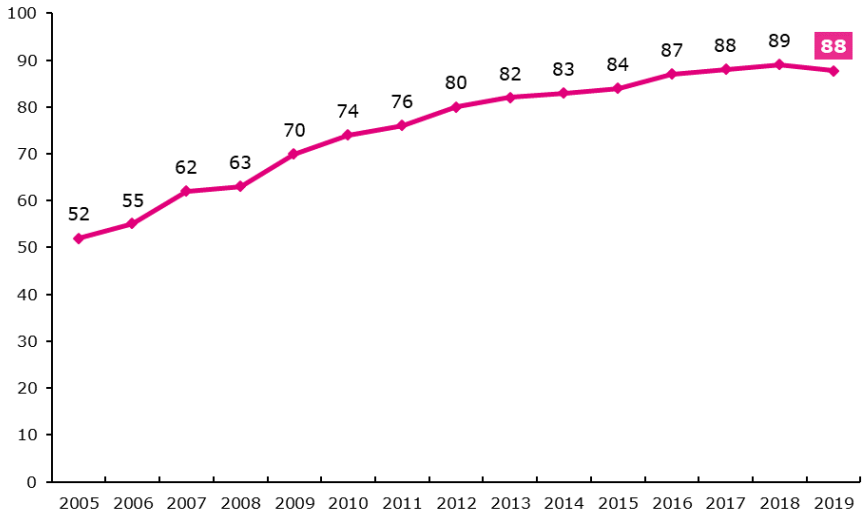
Cette tendance est renforcée par un autre élément déterminant du taux d'équipement en smartphone et ordinateur : le niveau de revenus. Ainsi, 79% des hauts revenus sont multi-équipés d'un smartphone et d'un ordinateur contre 51% des bas revenus. Les foyers les plus pauvres ont vu leur taux de multi-équipement augmenter de deux points en moyenne par an entre 2013 et 2018 contre quatre points en moyenne dans la population totale. C'est au sein de cette catégorie de population qu'on enregistre la plus forte hausse de l'utilité ressentie du smartphone (+7 points en deux ans, contre +2 points en moyenne). **Il apparait donc que les capacités financières contraignent les choix d'équipement des Français et les poussent à prioriser le smartphone plutôt que l'ordinateur**.

Finalement, **les données semblent indiquer un effet de substitution** : d'une part **« technologique »** avec des jeunes de plus en plus mobiles ; et **« économique »** d'autre part, avec la notion de contrainte financière qui vient limiter les choix dans l'équipement numérique.

L'accès à internet se stabilise ; les pratiques deviennent plus mobiles

Pour la première fois, l'utilisation d'internet par la population recule légèrement en 2019 (-1 point) : 88% des Français de 12 ans et plus sont des internautes. Sans postuler l'amorce d'un déclin de la connectivité des Français, plusieurs signaux tendent néanmoins à montrer **une stabilisation de l'accès à internet** : l'utilisation quotidienne baisse de deux points (pour s'établir 78%), tandis que la connexion fixe à internet à domicile reste au même niveau que l'année dernière (86%).

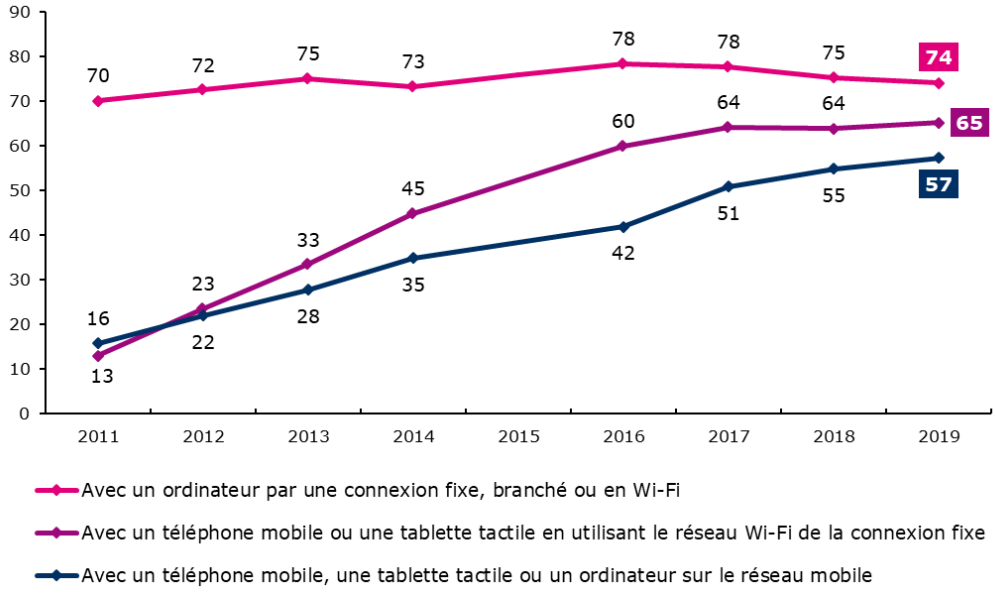
Graphique 3 – Taux de pénétration d'internet dans la population
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Cependant, on observe que **les modes de connexion continuent à évoluer vers toujours plus de mobilité** : en 2019, les différents types de connexion convergent. On observe en effet un recul de la connexion par ordinateur via internet fixe (-1 point par rapport à 2018 à 74%) et l'augmentation de la connexion par internet mobile quel que soit le support (57%, +2 points) et la hausse de la connexion via support mobile – smartphone, tablette (65%, +1 point). Cette tendance montre qu'avant tout, les Français sont attachés à leur connectivité, quel que soit l'interface et le mode : **le smartphone est alors l'objet numérique le plus adapté à cette quête de connectivité permanente**.

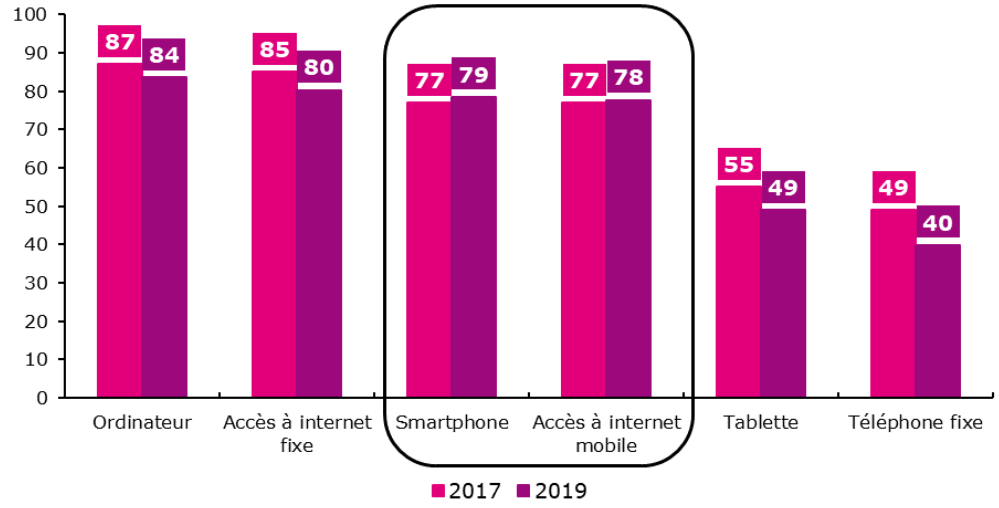
Graphique 4 – Les différents modes de connexion à internet à domicile
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

D'ailleurs, en parallèle, entre 2017 et 2019, seule l'utilité perçue **du smartphone et de l'internet mobile progresse dans la population, certes légèrement** (Graphique 5), respectivement +2 points et +1 point. Même si leur utilité reste plus élevée, l'ordinateur et l'internet fixe enregistrent des baisses (respectivement -3 points et -5 points).

Graphique 5 – Utilité ressentie de différents équipements numériques
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de très et assez utile –



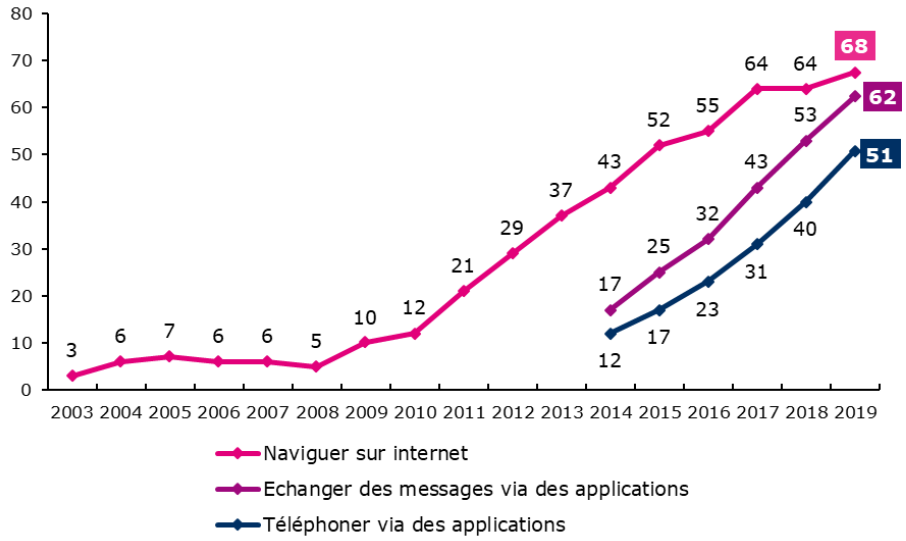
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

Les services de messageries instantanées et vidéos à la demande s'imposent dans le quotidien des Français

La souscription à un abonnement SVOD progresse de 11 points cette année (contre seulement 5 points entre 2016 et 2018) pour atteindre 36% de la population. **Plus d'un tiers des Français disposent à présent d'un abonnement permettant de regarder des VOD, des séries ou des films en illimité**.

Les usages du mobile liés à internet sont, également, en pleine expansion. Ainsi, en 2019, 68% de la population utilise un téléphone pour naviguer sur internet (+4 points par rapport à 2018). La progression de l'utilisation des messageries instantanées est encore plus nette : 62% des Français envoient des messages et 51% téléphonent via des applications, soit des hausses respectives de +9 points et +11 points en un an.

Graphique 6 – Proportion de la population qui utilise un téléphone mobile pour …
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

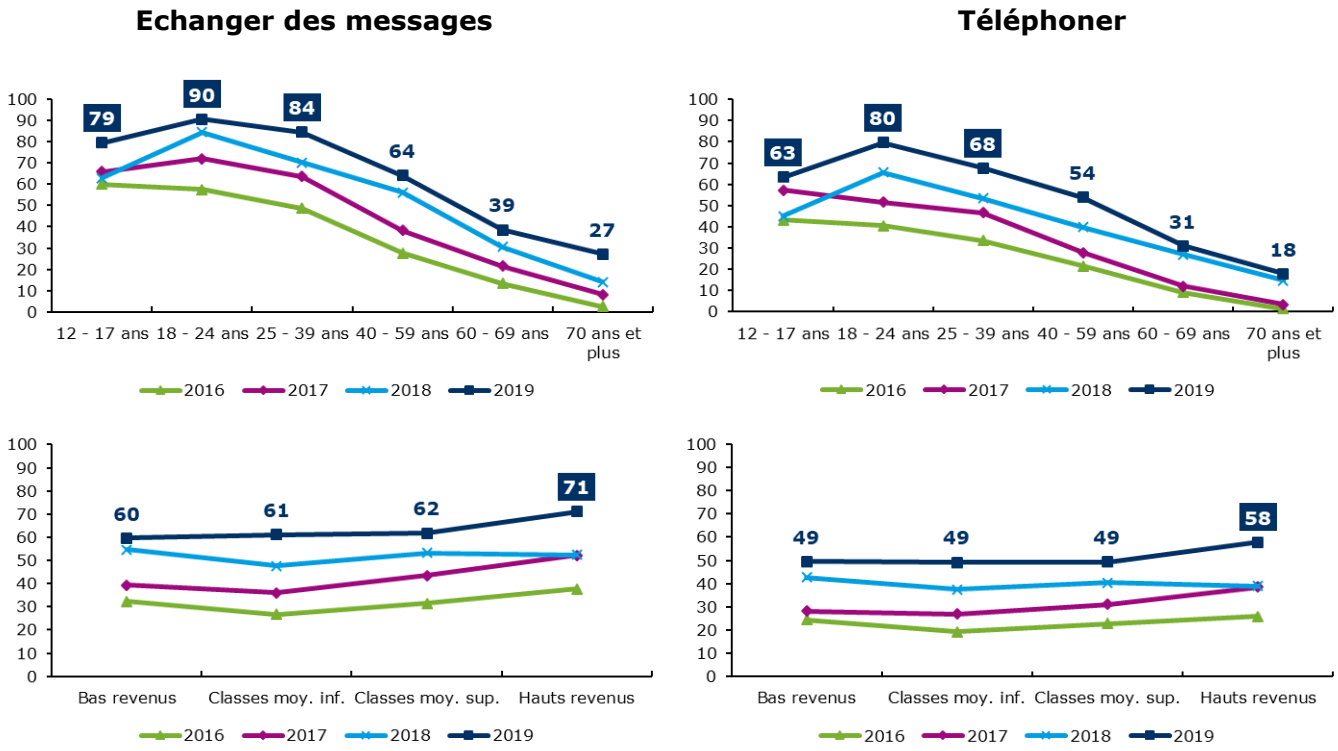


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

Si l'âge reste le principal déterminant de l'utilisation des messageries instantanées, les titulaires de hauts revenus affichent une progression sensible cette année (quasiment 20 points de hausse). L'**engouement qui entoure les messageries instantanées est cependant partagé par toutes les catégories de la population**, que ce soit pour envoyer des messages texte ou appeler.

Graphique 7 – Utilisation des messageries instantanées pour différents usages selon l'âge et le niveau de revenus

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

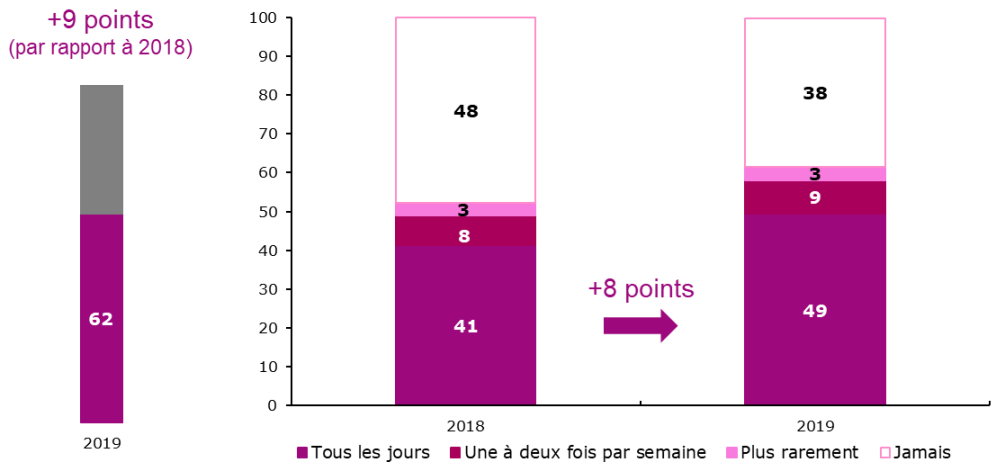


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

Par ailleurs, il est remarquable que **la progression enregistrée soit capturée quasiment exclusivement par l'augmentation de la fréquence d'utilisation quotidienne de ces services** : ainsi, près de la moitié de la population (49%) se sert quotidiennement d'applications pour envoyer des messages texte (+8 points) ; 28% des individus interrogés téléphonent tous les jours en utilisant les messageries instantanées (+13 points).

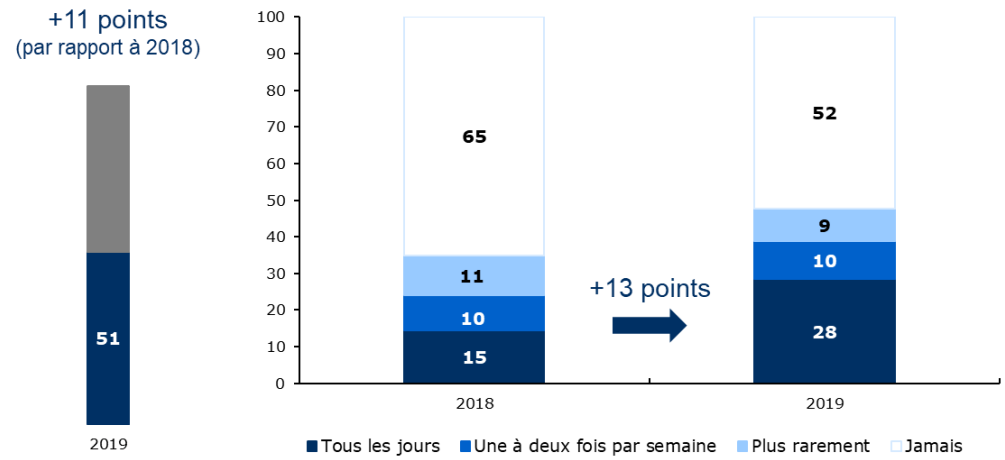
Graphique 8 – Fréquence d'utilisation des messageries instantanées pour envoyer des messages texte

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



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

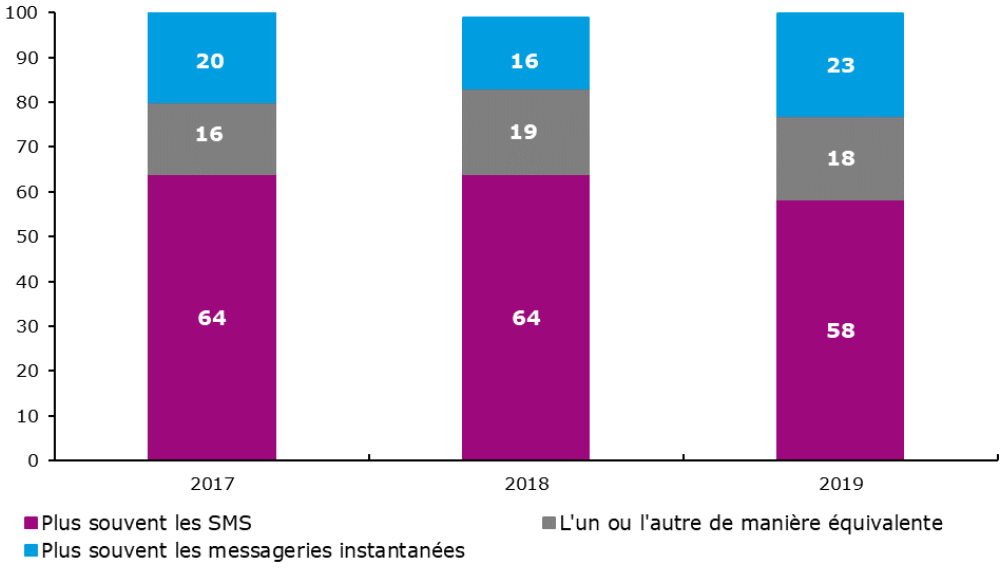
Graphique 9 – Fréquence d'utilisation des messageries instantanées pour téléphoner
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Sans encore détrôner les SMS, les messageries instantanées **s'imposent donc comme un mode de communication à part entière,** ne se cantonnant plus à des moments ou des types de contacts spécifiques (voyage à l'étranger, communication de groupe, …) : 23% des Français concernés utilisent maintenant plus souvent les messageries instantanées que les SMS (+7 points par rapport à 2018).

Graphique 10 – Proportion de la population qui, pour communiquer par messages texte, utilise …
– Champ : Ensemble de la population utilisant des applications pour envoyer des messages texte, en % –



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

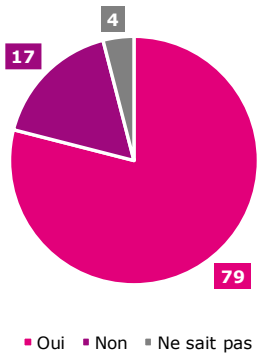
Cette évolution va de pair avec une diminution du nombre de SMS émis : -8% par an en moyenne entre 2016, plus haut niveau historique, et 2018[1]. Et les premiers chiffres disponibles pour l'année 2019 semblent confirmer cette tendance. **Les jeunes sont les principaux utilisateurs de ces nouveaux modes de communication**, dont les nombreuses fonctionnalités (GIF, stickers, partage de localisation, messages vocaux, envoi de fichiers) augmentent l'attractivité par rapport aux SMS. Par ailleurs, l'intégration de plus en plus forte des messageries instantanées au sein des réseaux sociaux (Instagram) peut expliquer la consolidation cet usage. Ainsi, 38% des 18-24 ans utilisent plus souvent les messageries instantanées que les SMS (+ 15 points par rapport à l'ensemble de la population).

Le smartphone contraint le choix des utilisateurs

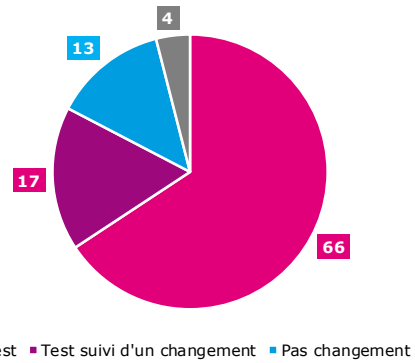
L'offre en matière de smartphones est large. Les consommateurs ont le choix entre de nombreuses marques, Apple, Google, Huawei, Honor, Samsung Wiko, etc., à des tarifs allant du plus abordable au smartphones premium. En revanche, seulement deux système d'exploitions équipent la quasi-totalité des smartphones : Android (Google), pour 77% des interrogés et IOS (Apple) pour 22% d'entre eux.

Chaque smartphone possède un navigateur par défaut : Google Chrome pour Android et Safari pour iOS. Chrome domine le marché des navigateurs mobiles en équipant 65% des téléphones, tandis que la part de marché de Safari s'élève à 18%. Logiquement, ces valeurs reflètent relativement fidèlement les parts de marché de deux grands systèmes d'exploitation. Au total, huit détenteurs de smartphone sur dix utilisent le navigateur préinstallé et deux tiers n'en ont pas testé d'autres. En revanche, pour les 30% en ayant testé un autre, plus de la moitié en ont changé.

Le navigateur utilisé le plus fréquemment était-il préinstallé ?
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus possédant un smartphone en % -



Répartition des détenteurs de smartphone selon qu'ils ont testé ou non un autre navigateur
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus possédant un smartphone en % -

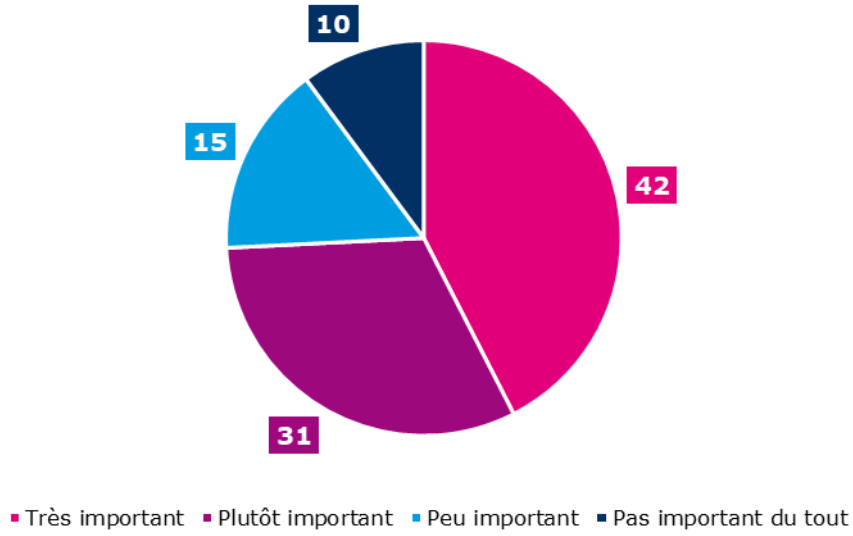


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

[1] ARCEP, Observatoire des marchés de communications électroniques en France.

Il est souvent difficile, à l'occasion du changement de smartphone, de transférer ses données et applications. Or une grande majorité des détenteurs de smartphone (73%) valorisent la possibilité les transférer lors d'un prochain achat. 42% des utilisateurs de smartphone affirment même qu'avoir cette possibilité est très important à leurs yeux contre seulement 10% qui n'y accordent aucune importance.

Graphique 11 – Importance accordée à la possibilité de transférer des données (contacts, photos, etc.) et applications lors d'un prochain achat de smartphone
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –



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

Le numérique, entre impacts positifs et limites palpables

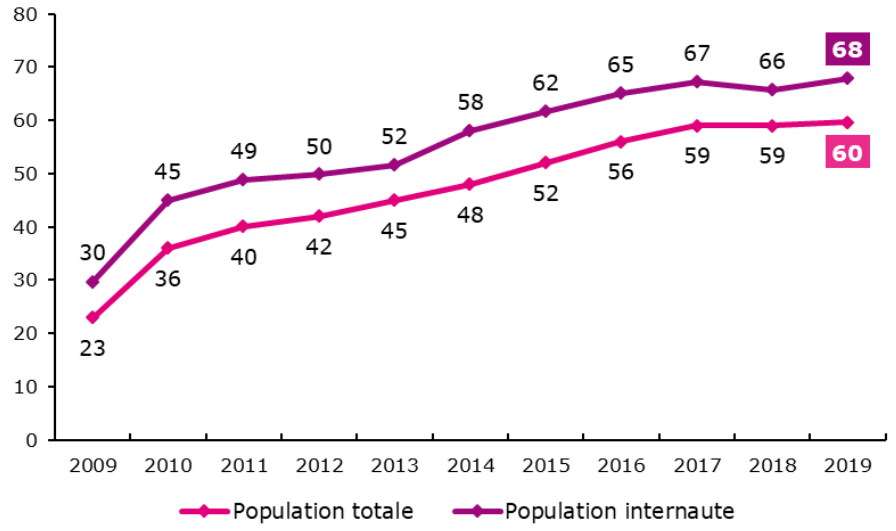
Le numérique est devenu partie intégrante de nos sociétés modernes, et il s'insère très tôt dans nos vies : une fois sur deux, les internautes de moins de 20 ans se sont connectés pour la première fois à l'âge de 10 ans ou même avant. L'impact du numérique est loin d'être neutre : les opportunités liées à ce changement sont aussi nombreuses que les inquiétudes qui lui sont associées. L'édition 2018 du baromètre du numérique avait mis en avant les craintes de la population vis-à-vis de la protection des données personnelles. Cette année, l'objectif a été d'interroger la population sur l'impact du numérique sur leur vie personnelle et professionnelle et sur la société en général. Il en ressort que **malgré quelques inquiétudes localisées, notamment sur l'environnement, les Français apprécient plutôt l'influence des technologies du numérique** sur les différents aspects de leur quotidien. Avoir accès à internet est une condition perçue comme de plus en plus souvent nécessaire pour se sentir intégré dans la société. A titre d'illustration, le rôle du numérique dans l'évolution des relations entre les citoyens et leurs administrations publiques est perçu comme essentiel par la population.

Un usage toujours plus important des réseaux sociaux, qui n'empêche pas une certaine défiance

Depuis trois ans, 6 personnes sur 10 utilisent les réseaux sociaux. Après la pause repérée l'an dernier, cette pratique gagne 1 point cette année, peut-être en lien avec **une mobilisation accrue de certains groupes de population**, notamment dans le sillage des mouvements de contestation des « Gilets jaunes » qui sont apparus l'automne dernier.

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

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

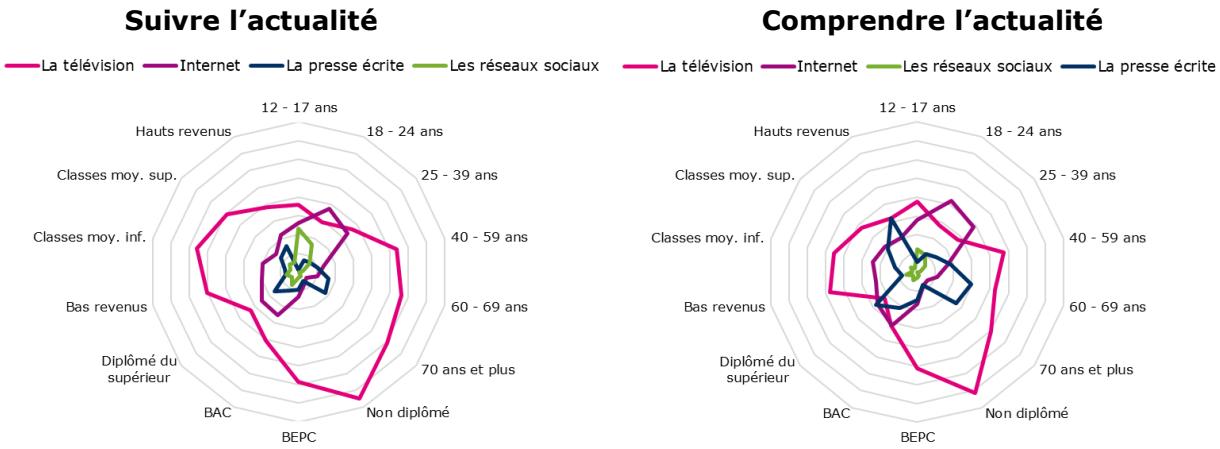


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

La télévision et internet sont plébiscités par l'opinion pour suivre et comprendre l'actualité en 2019. Cette année, 63% des Français déclarent ainsi s'informer en ligne (+5 points par rapport à 2016). Télévision et internet occupent les premières places du classement des médias que ce soit pour **suivre** l'actualité (respectivement 48% et 19% de citations) ou la **comprendre** (40% et 22%). **Les réseaux sociaux, en revanche, sont loin d'être le média de référence en la matière** puisque seuls 4% des répondants affirment que les réseaux sociaux sont le média qui permet de mieux comprendre l'actualité.

Cependant, **les moins de 40 ans ont tendance à délaisser les médias traditionnels pour se tourner plus volontiers vers internet**, et, pour les plus jeunes (12-24 ans) vers les réseaux sociaux : ainsi, 23% des 12-17 ans indiquent que les réseaux sociaux sont le média qui permet le mieux de *suivre* l'actualité ; les 18-24 ans sont les seuls à citer internet devant la télévision (38% contre 29%). Par ailleurs, même si la méfiance envers les réseaux sociaux est importante lorsqu'il s'agit d'analyser l'information, les 18-39 ans considèrent qu'internet est le média qui permet le mieux de *comprendre* l'actualité.

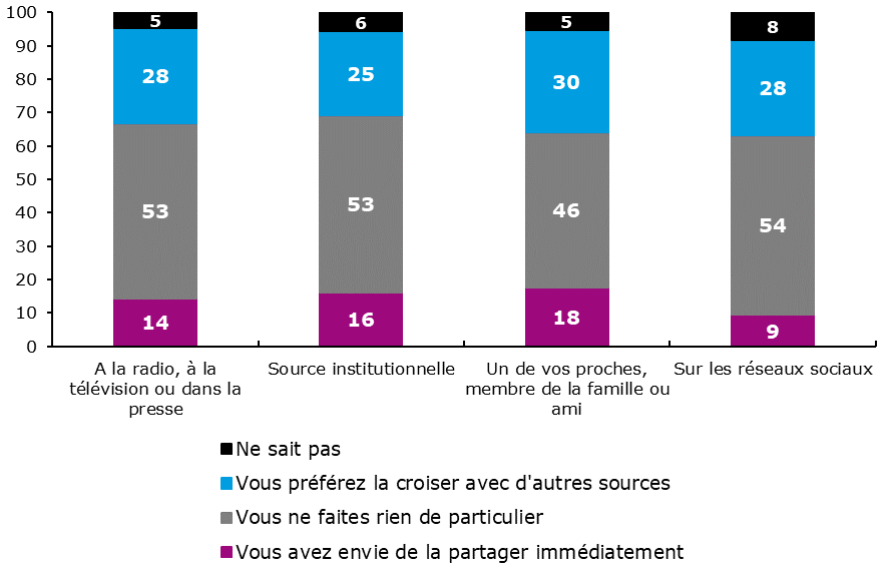
Graphique 13 – Média qui permet le mieux de …
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Quand il s'agit de choisir **le média dans lequel les Français ont le moins confiance,** la télévision emporte l'adhésion de la population (51% le citent en premier ou deuxième choix), suivie par la presse écrite (42%). La confiance dans les réseaux sociaux est, en revanche, particulièrement basse (8%). Ce scepticisme se retrouve quand il s'agit de réagir vis-vis d'« informations étonnantes ». Si, quelle que soit la source, la moitié de la population ne réagit pas particulièrement lorsqu'elle est confrontée à une information étonnante, on observe que quand celle-ci provient d'un réseau social, la proportion d'individus qui affirment avoir envie de la partager immédiatement est relativement plus faible que pour les autres sources. Ainsi seules **9% des personnes interrogées disent avoir envie de partager immédiatement une information étonnante vue sur les réseaux sociaux** contre 14% quand celle-ci a été rapportée par un média traditionnel, 16% par une source institutionnelle et 18% par un proche : ce sont donc pour les informations émanant des plus proches que la propension à partager est la plus forte. Par ailleurs, **les Français vont avoir tendance à moins souvent vérifier une information provenant d'une source institutionnelle** (25%) que d'une autre, signe d'une relative confiance dans les informations émanant d'une institution publique.

Graphique 14 – Réactions face à une information étonnante rapportée par différentes sources
– Champ : Ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Qui a envie de partager les informations ? Tout d'abord, on constate que ce sont plutôt **les personnes optimistes qui ont envie de partager des informations étonnantes**. Ainsi, les individus qui pensent que leurs conditions de vie vont s'améliorer dans les cinq prochaines années sont 18% à vouloir partager des informations étonnantes rapportées à la radio, à la télévision ou dans la presse, 21% par des personnes proches et 12% par les réseaux sociaux. Les mêmes proportions ressortent chez les individus qui estiment que le niveau de vie de l'ensemble des Français s'est amélioré ces dix dernières années.

Mais dans le même temps, d'autres catégories moins optimistes et peu satisfaites de leur sort témoignent aussi d'un certain goût pour le partage. Par exemple, si on s'intéresse au positionnement vis-à-vis du mouvement **des Gilets Jaunes**, les personnes interrogées qui disent en faire partie sont également les plus à même de partager des informations immédiates quelle que soit la source (à l'exception, notable, des sources institutionnelles) : 22% à la radio, à la télévision ou dans la presse ; 20% par la famille ou le cercle proche ; 21% par les réseaux sociaux. Et pourtant, ce sont les Français les plus pessimistes eu égard aux indicateurs présentés ci-dessus.

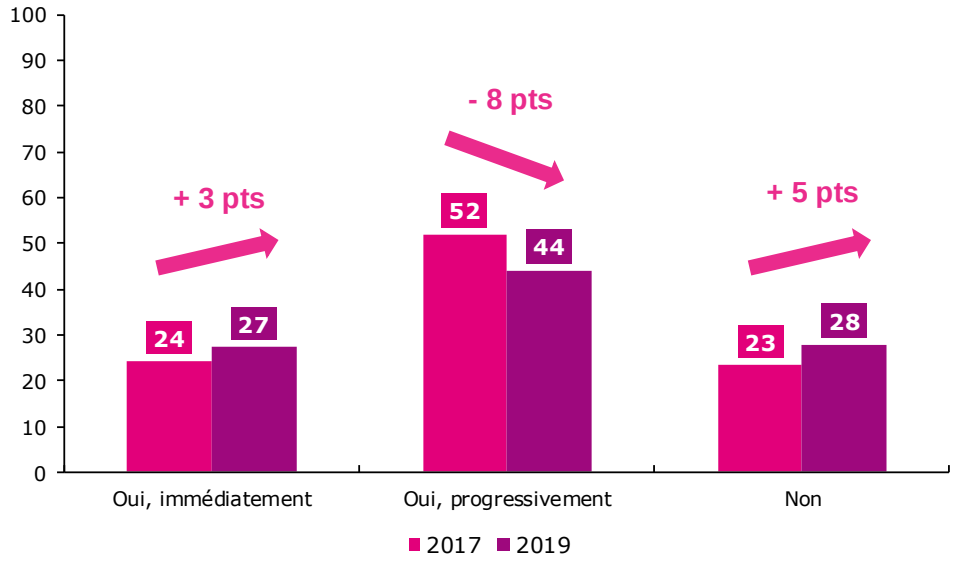
Impact globalement positif du numérique, sauf pour la protection de l'environnement

Le numérique est perçu positivement quant à son impact sur la vie privée et professionnelle des Français. Ainsi, **63% de la population affirment qu'internet et les technologies de l'information ont un impact positif sur leur vie privée**, tandis que 71% des actifs occupés rapportent un impact positif sur leur vie professionnelle. Ainsi, le numérique favorise de plus en plus la sociabilité puisque 51% des personnes interrogées indiquent avoir retrouver d'anciennes connaissances grâce à internet (+11 points par rapport à 2014), 44% avoir noué de nouvelles amitiés (+17 points) et 15% avoir fait, par ce biais, des rencontres amoureuses (+5 points). Le corolaire de ces nouvelles formes de socialisation numérique est qu'**il devient de plus en plus crucial aux yeux des citoyens Français d'être connecté pour se sentir intégré à la société** (68%, +3 points en un an, +14 points en dix ans).

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

Graphique 15 – Se sentir prêt pour adopter de nouvelles technologies ou de nouveaux services numériques

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



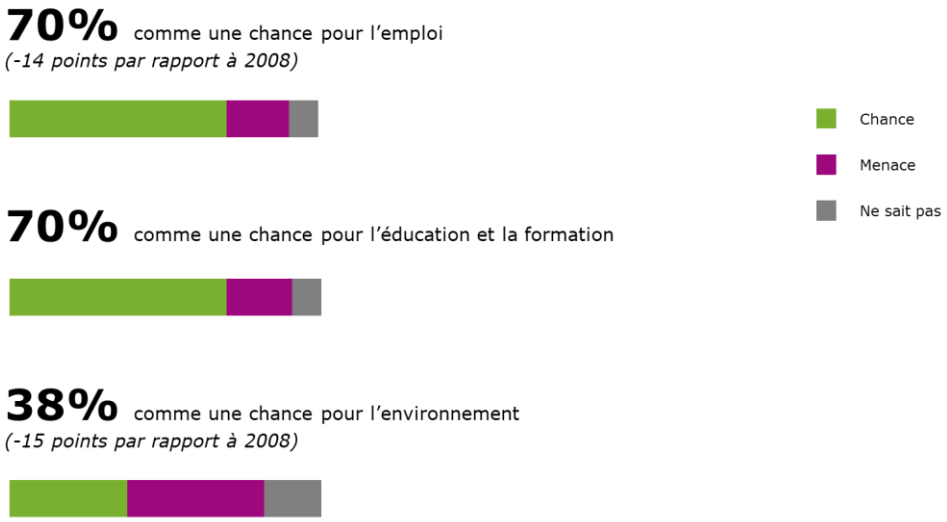
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

Cette tendance est illustrée par la position des citoyens par rapport aux objets connectés : si 9% de la population affirme déjà posséder une enceinte connectée, **plus de deux-tiers des Français ne comptent pas utiliser d'objets connectés dans le futur** et ce, quel que soit son possible usage : électroménager, santé, domotique, sécurité. Ce désintérêt trouve peut-être sa source dans l'inquiétude de la population quant à l'utilisation des données personnelles recueillies par ces équipements, et ce malgré l'adoption du RGPD.

Cette position tranche par ailleurs avec **le relatif optimisme des Français concernant l'impact du numérique sur différents sujets de société** comme l'emploi et l'éducation, et ce, malgré le recul enregistré en dix ans sur ces indicateurs.

Graphique 16 – Perception des ordinateurs et d'internet comme une menace ou une chance

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



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

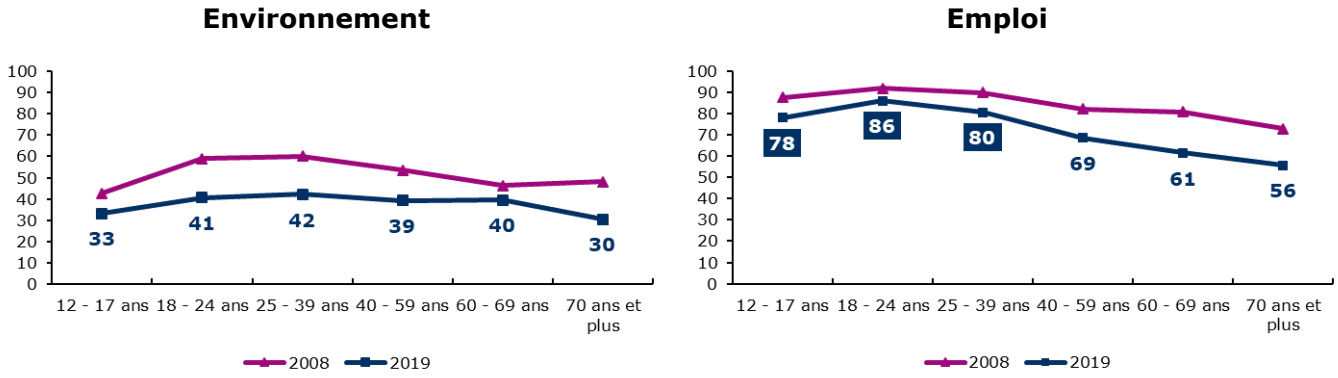
Pour une large majorité des Français, le numérique est une **chance** pour l'éducation et la formation (70%), l'emploi (70%) et la création artistique (66%). Cependant, la part de nos concitoyens qui jugent l'impact des ordinateurs et d'internet sur l'emploi comme une chance recule fortement (-14 points par rapport à 2008). Cette tendance fait écho aux inquiétudes qui entourent les évolutions du marché du travail. Un rapport de l'université d'Oxford estimait ainsi en 2013 que près de 50% des emplois seraient menacés par l'avènement de l'intelligence artificielle[2]. Si d'autres travaux contestent de tels impacts, il semble cependant que **la population anticipe de plus en plus les conséquences négatives du changement numérique sur l'emploi**.

L'impact négatif du numérique sur la protection de l'environnement est plus affirmé encore : **seules 38% des personnes interrogées en 2019 pensent que les technologies numériques représentent une chance pour l'environnement** (-15 points par rapport à 2008). Si les jeunes adultes ne craignent pas, au contraire de leurs ainés, que la technologie puisse être une menace pour l'emploi, ce sont eux qui ont le plus déchanté en dix ans sur le rôle positif que peut avoir le numérique sur l'environnement (-19 points pour les 18-24 ans et -18 points pour les 25-39 ans).

[2] Frey C. B., et M. A. Osborne. 2013. The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerisation? Oxford Martin Program Working Paper, 72 p.

Graphique 17 – Perception des ordinateurs ou d'internet comme une chance pour l'environnement et l'emploi selon l'âge

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

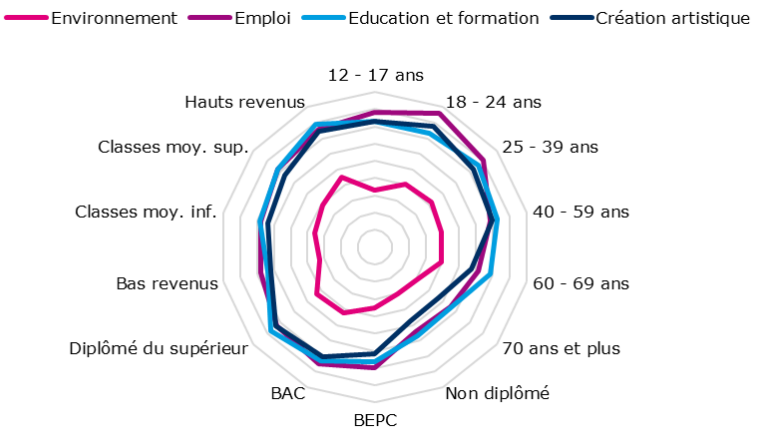


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et Aspirations ».

Face à ces inquiétudes croissantes quant à l'impact du numérique sur l'environnement, **les Français semblent prêts à faire des efforts pour limiter leur impact individuel**. Ainsi, 80% des Français sont d'accord avec l'idée de diminuer l'impact de leurs équipements sur l'environnement (par exemple en les gardant plus longtemps ou en achetant des équipements d'occasion ou reconditionnées) et 69% avec l'idée de réduire l'impact de leurs usages (par exemple en privilégiant le téléchargement de contenu plutôt que le streaming). De la même manière, **une majorité de la population affirme être prête à accepter un supplément de prix de l'ordre de 5% pour diminuer la consommation électrique de leur ordinateur et pour favoriser leur recyclage** (respectivement 70%, +5 points par rapport à 2009 et 73%, +8 points).

Graphique 18 – Perception des ordinateurs ou d'internet comme une chance pour l'environnement, la création artistique, l'éducation & la formation et l'emploi selon l'âge, le diplôme et le niveau de revenus

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



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

Les Français restent donc **positifs quant au rôle du numérique sur leur vie en tant qu'individu et sur la société dans son ensemble** (à l'exception de son impact environnemental). Cependant, en dix ans, la confiance dans le numérique, comme moteur de l'innovation et du développement social, bien que haute, s'est érodée.

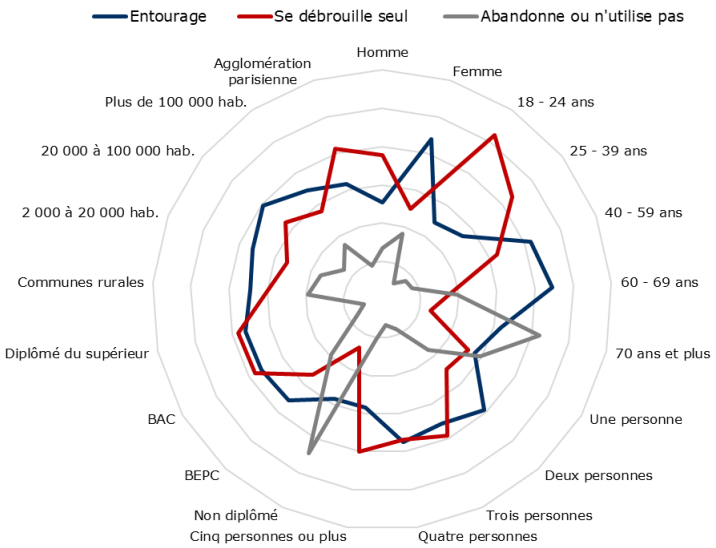
Le rôle primordial du numérique dans l'évolution des relations avec les administrations publiques

Internet et les technologies du numérique font également évoluer **les relations entre l'administration publique et les citoyens**, avec la possibilité (voire l'obligation) de réaliser de plus en plus de démarches en ligne : parmi les 434 services en ligne listées sur le site Service-Public.fr[3], on retrouve notamment les services de l'administration fiscale, les aides sociales, les demandes de permis de conduire, etc.

Pour communiquer avec les administrations et faire valoir leurs droits, se pose alors la question de la capacité des individus à utiliser les outils informatiques et numériques. La part de ceux qui n'utilisent jamais ces outils ou qui abandonnent à la moindre difficulté baisse un peu (16%, contre 18% l'an dernier). 4 adultes sur 10 se débrouillent seuls ou n'ont pas de difficultés particulières. Le plus souvent, face à une difficulté, on cherche de l'aide (44%), de préférence auprès d'un proche (35%). Ces stratégies dépendent principalement de l'âge. Les adultes de 18 à 39 ans n'ont pas besoin d'aide, tandis que les individus âgés de 70 ans et plus sont souvent exclus de la société numérique. Ainsi, **ce sont principalement les adultes de 40 à 69 ans qui demandent de l'aide**.

Graphique 19 – Caractéristiques socio-démographiques des personnes ayant déclaré abandonner ou ne pas utiliser, demander de l'aide à son entourage ou se débrouiller seules face à une difficulté lors de l'utilisation d'outils informatiques et numériques selon le sexe, l'âge, la taille du foyer, le diplôme et la taille de l'agglomération

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



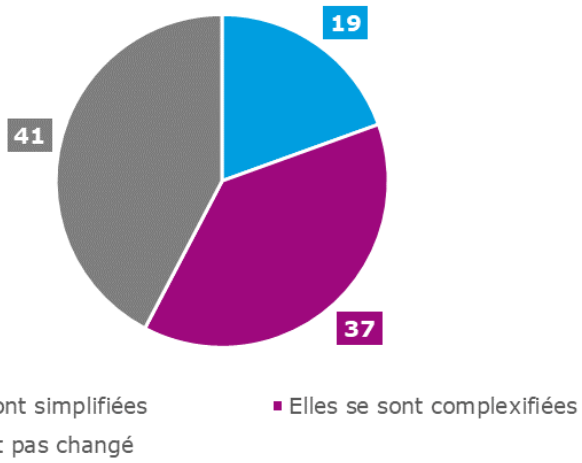
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

[3] Service-Public.fr, accédé le 10 octobre 2019.
https://www.service-public.fr/

Globalement, un adulte sur trois seulement ne voit **aucun frein** à la réalisation des démarches administratives en ligne. Les freins possibles sont variés : difficulté avec l'informatique et internet (16% des première réponses), complexité des démarches administratives en elles-mêmes (11%), défaut de conception des sites (10%) ou absence d'un interlocuteur susceptible de porter assistance (10%). Parmi les propositions qui leur sont faites, les Français privilégient comme lieu idéal d'accompagnement aux démarches administratives en ligne un lieu rassemblant à la fois plusieurs services publics mais aussi d'autres services de proximité (commerces, médiathèques, centres sociaux…) : 40% des adultes optent pour cette solution.

Pour l'heure, **seule une minorité des adultes interrogés (19%) déclarent que, ces dernières années, les démarches administratives se sont simplifiées**. A l'inverse, 37% d'entre eux considèrent qu'elles se sont complexifiées.

Graphique 20 – Perception de l'évolution des relations avec les administrations publiques ces dernières années
– Champ : Ensemble de la population de 18 ans et plus, en % –



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

Le numérique est fortement à l'œuvre dans ces modifications (86%). En revanche, on observe que **le rôle du numérique semble relativement plus important dans la simplification** que dans la complexification (93% contre 82%), particulièrement pour les populations de plus de 40 ans, qui blâment plus souvent le numérique que les 18-39 ans (85% contre 73%). Il est possible que le changement numérique ait bouleversé les habitudes établies sur toute une vie par ces populations, impliquant une transformation profonde de leur manière d'interagir avec l'administration.

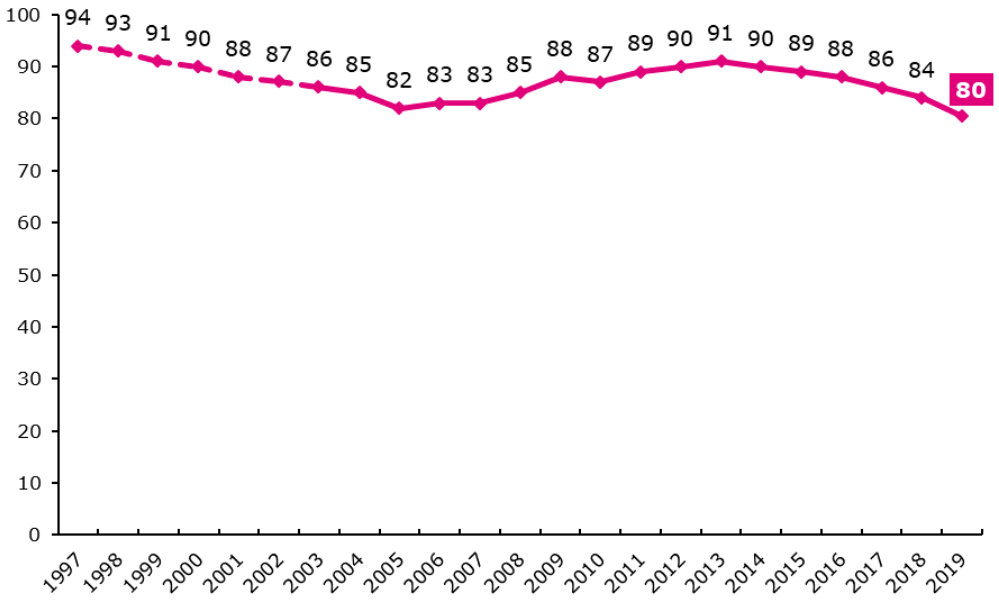
Chapitre 1 – Equipements et connexions

1. Téléphonie

a) Le taux d'équipement en téléphone fixe s'élève à 80%, en baisse de 4 points sur un an

Depuis 2013, le taux d'équipement en téléphonie fixe recule chaque année. La contraction est encore plus nette en 2019, de 4 points en un an, portant la contraction à -11 points depuis 2013). Néanmoins, quatre personnes sur cinq sont toujours équipées, notamment en raison de la structure des offres d'accès internet en France incluant *de facto* le service téléphonique. Si le taux d'équipement reste élevé, l'attrait pour ce mode de communication est désormais minoritaire. D'une part, moins d'une personne sur cinq (19%) utilise le téléphone fixe quotidiennement (-12 points en deux ans), contre 82% pour le téléphone mobile. D'autre part, l'utilité ressentie de cet équipement est relativement faible : 40% seulement de la population considère que le téléphone fixe est « très utile ou assez utile » (-9 points par rapport à 2017), ce qui en fait, parmi différents équipements comme le smartphone, la tablette ou l'ordinateur, l'équipement avec l'utilité ressentie la plus faible. Ce manque d'utilité ressentie est particulièrement vrai auprès des jeunes adultes de 18 à 40 ans, pour lesquels cette proportion ne s'élève qu'à 23% (soit 17 points de moins qu'en moyenne).

Graphique 21 – Taux d'équipement en téléphonie fixe
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »
Note : la courbe en pointillés porte sur les 18 ans et plus ; à partir de 2003, la courbe porte sur les 12 ans et plus.

L'équipement en téléphonie fixe est fortement corrélé au profil des personnes : selon les groupes, le taux d'équipement varie de 66% à 90%. Ainsi, le taux d'équipement augmente avec **l'âge** : si les 25-39 ans ne sont que 66% à posséder un téléphone fixe en 2019, ce chiffre atteint respectivement 88% et 89% pour les 60-69 ans et les 70 ans et plus.

L'exception à cette règle vient des plus jeunes : vivant en grande majorité encore chez leurs parents, les 12-17 ans sont davantage équipés en téléphonie fixe (86%).

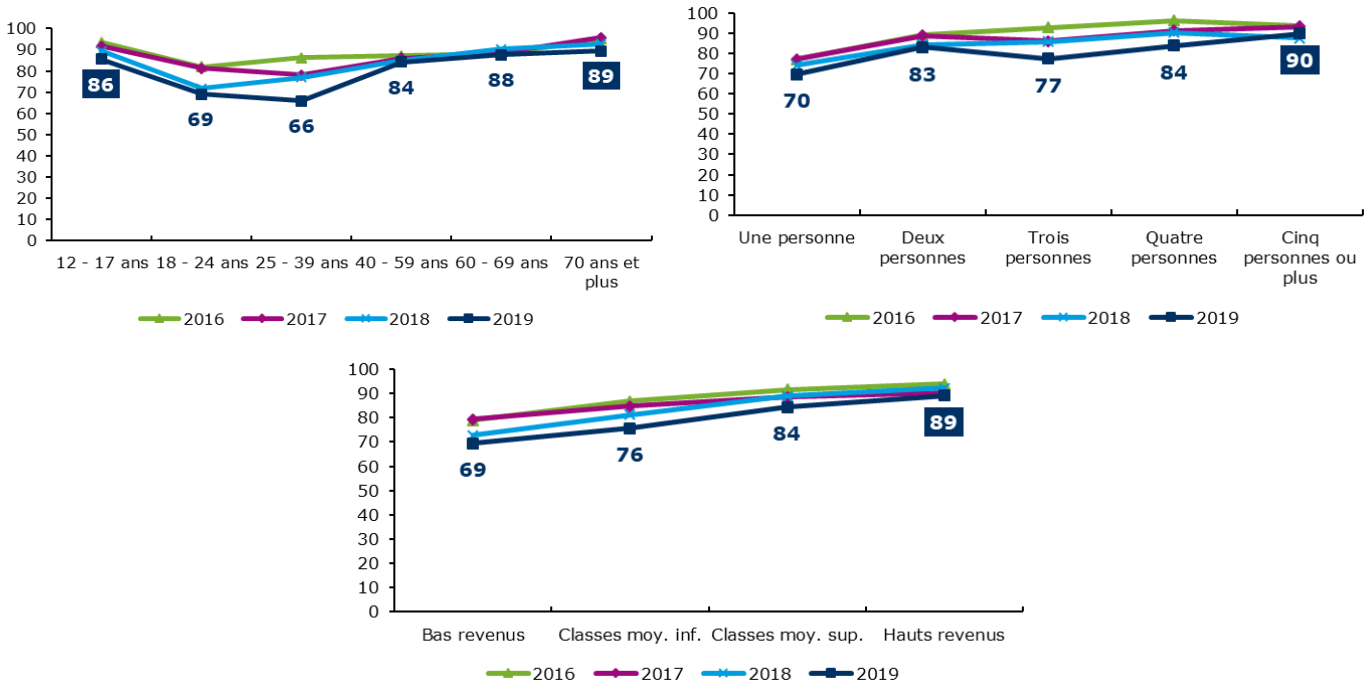
A cet égard, **la taille du foyer** représente également un facteur déterminant : les personnes seules sont moins équipées (70%) que les foyers composés de plusieurs individus (90% pour les foyers de cinq personnes ou plus). Âge et taille du foyer sont très corrélés : à titre d'illustration, 39% des personnes de 70 ans et plus vivent seules, tandis que 39% de 12-17 ans vivent dans des foyers de cinq personnes ou plus (voir Tableau 64, en annexe).

La baisse sensible de l'équipement en téléphonie fixe est particulièrement marquée chez les adultes de 25 à 39 ans, dont la proportion d'équipés passe de 77% en 2018 à 66% en 2019. Cette catégorie de population enregistre une baisse particulièrement forte car elle cumule une utilité ressentie faible et une plus grande latitude pour se déséquiper que les 12-24 ans, pour partie plus dépendants s'agissant de l'équipement du foyer.

Enfin, le niveau de vie impacte également la probabilité d'avoir accès à une ligne fixe à domicile. Alors que les individus vivant dans des foyers avec des bas revenus sont 69% à en disposer, 89% des membres des foyers avec des hauts revenus en sont équipés (soit un écart de 20 points). Notons que le niveau de diplôme et la catégorie d'agglomération n'ont pas d'effet significatif sur la propension à disposer d'un téléphone fixe.

Graphique 22 – Taux d'équipement en téléphonie fixe selon l'âge, la taille du foyer et le niveau de revenus

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



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

Tableau 1 – Proportion d'individus disposant, à domicile, d'au moins une ligne de téléphone fixe

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

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe																
Homme	83	81	82	81	85	86	85	88	89	90	89	88	87	84	83	81
Femme	86	83	84	86	86	89	89	90	92	92	91	90	90	88	86	80
Âge																
12 - 17 ans	88	85	83	84	**93**	92	**94**	**96**	**97**	**97**	**96**	**96**	**93**	**92**	**89**	**86**
18 - 24 ans	65	65	66	69	77	76	78	79	84	83	80	82	82	81	72	69
25 - 39 ans	78	74	76	74	79	80	81	86	86	88	86	84	86	78	77	66
40 - 59 ans	87	83	85	86	85	89	87	90	90	91	91	89	87	86	85	84
60 - 69 ans	**95**	**91**	**96**	**97**	88	**93**	91	93	92	94	92	93	88	89	**90**	**88**
70 ans et plus	**98**	**99**	**97**	**97**	**97**	**97**	**96**	93	**97**	96	**96**	**95**	**95**	**96**	**93**	**89**
Taille du foyer																
Une personne	73	70	79	77	75	77	75	77	83	81	81	79	77	77	74	70
Deux personnes	87	87	85	84	85	89	89	93	90	91	92	91	89	89	84	83
Trois personnes	86	81	83	85	86	88	90	93	91	94	91	94	93	86	86	77
Quatre personnes	**91**	**89**	86	86	**92**	**94**	**93**	**95**	95	95	95	94	**96**	**91**	**90**	84
Cinq personnes ou plus	86	81	82	86	**92**	91	**92**	94	94	**97**	95	93	**94**	**93**	88	**90**
Niveau de diplôme																
Non diplômé	87	83	86	85	84	88	84	86	89	91	87	86	84	84	79	81
BEPC	82	78	80	80	83	85	84	88	88	88	90	87	86	84	83	79
BAC	83	81	83	82	84	86	86	88	89	90	90	90	90	89	84	81
Diplômé du supérieur	86	**88**	86	88	88	91	91	91	94	93	90	91	91	85	86	80
Profession																
Indépendant	**95**	80	85	87	85	82	80	90	93	94	89	91	93	90	78	80
Cadre	89	**87**	**90**	88	**94**	**95**	**92**	90	93	91	94	90	92	86	83	79
Profession intermédiaire	85	83	87	87	89	90	87	94	93	94	91	92	89	78	85	75
Employé	78	75	79	79	81	85	85	88	90	89	86	86	87	87	82	79
Ouvrier	71	69	65	68	75	73	77	85	79	81	84	79	78	81	74	72
Personne au foyer	83	80	80	81	76	84	81	82	85	91	86	82	83	81	81	76
Retraité	**96**	**97**	**96**	**96**	**94**	**96**	**95**	93	94	95	95	**95**	92	**92**	**92**	**90**
Autre inactif	83	80	81	81	87	89	88	87	94	91	91	93	90	90	85	81
Catégorie de revenus																
Bas revenus								77	81	85	82	84	79	79	73	69
Classes moy. inf.								90	87	89	89	88	87	85	81	76
Classes moy. sup.								91	94	93	93	90	92	88	89	84
Hauts revenus								**97**	**97**	94	**96**	**96**	**94**	90	**92**	**89**
Taille d'agglomération																
Communes rurales	88	**91**	88	**89**	90	91	88	90	90	94	92	90	91	87	87	83
2 000 à 20 000 hab.	87	81	86	84	83	85	88	91	91	90	91	90	86	85	87	80
20 000 à 100 000 hab.	79	81	80	80	79	86	87	83	89	91	87	87	86	**91**	84	84
Plus de 100 000 hab.	81	77	79	80	84	86	87	88	90	89	88	88	89	87	81	78
Agglomération parisienne	89	80	83	84	89	90	84	93	91	91	90	91	87	81	84	80
Moyenne	**85**	**82**	**83**	**83**	**85**	**88**	**87**	**89**	**90**	**91**	**90**	**89**	**88**	**86**	**84**	**80**

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

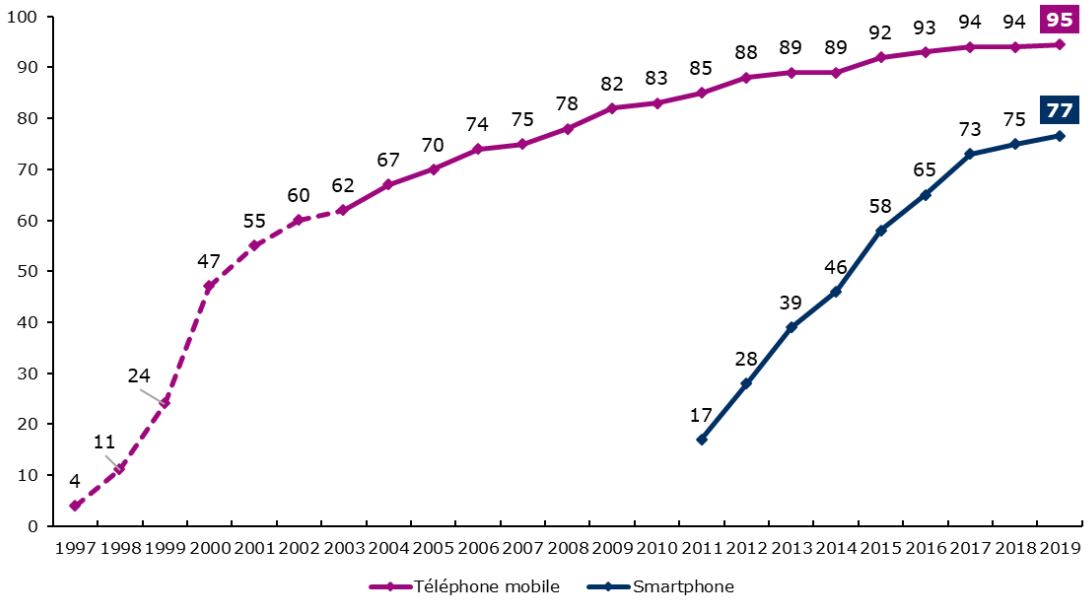
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

Exemple de lecture : En 2019, 89% des 70 ans et plus disposent d'au moins une ligne fixe à domicile, contre 93% en 2018.

b) 95% des Français sont équipés en téléphone mobile

Le taux d'équipement en téléphonie mobile augmente d'un point en 2019. Alors que l'équipement en téléphone fixe diminue de 4 points cette année, le téléphone mobile consolide sa position de premier équipement téléphonique des Français (+15 points par rapport au téléphone fixe). Par ailleurs, les smartphones se sont imposés comme le téléphone mobile de référence, équipant plus de trois quarts des individus interrogés (77%) en 2019 (+2 points par rapport à 2018), contre seulement 17% en 2011.

Graphique 23 – Taux d'équipement en téléphone mobile et smartphone
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »
Note : la courbe en pointillés porte sur les 18 ans et plus ; à partir de 2003, la courbe porte sur les 12 ans et plus.

Le taux d'équipement élevé en téléphonie mobile concerne toutes les catégories de la population, puisque tous les groupes affichent *a minima* un taux d'équipement de 85%.

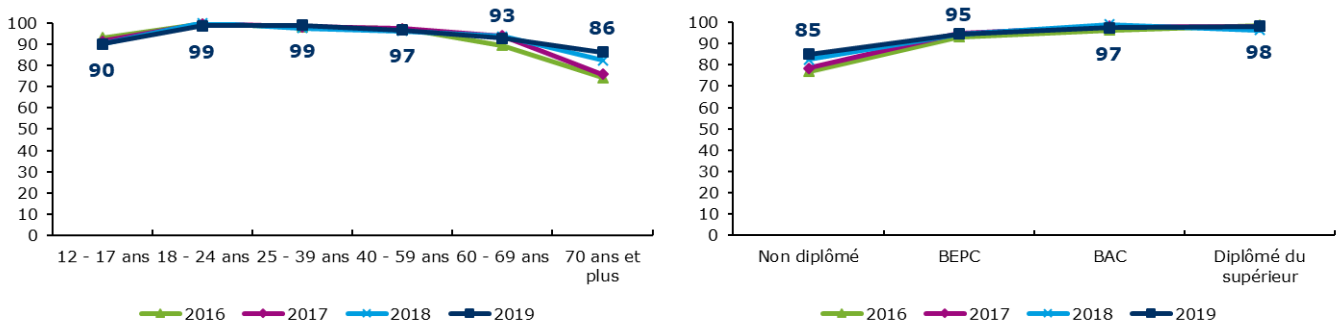
Il existe tout de même quelques différences, notamment en fonction de **l'âge**. Ainsi, 99% des 18-24 ans et des 25-39 ans déclarent posséder un téléphone mobile, contre 86% pour les 70 ans et plus. Néanmoins, la proportion d'individus âgés de plus de 70 ans équipés d'un téléphone portable est en augmentation de 4 points entre 2018 et 2019 (+27 points depuis 2013), preuve que la téléphonie mobile devient un outil de plus en plus indispensable pour cette catégorie de population. Par exemple, au sein de cette tranche d'âge, la proportion d'utilisateurs quotidiens d'un téléphone mobile est passée 39% en 2017 à 52% cette année.

A noter que les 12-17 ans sont 90% à déclarer posséder un téléphone mobile. L'écart est cependant sensible entre les 12-14 ans (81% d'équipement) et les 15-17 ans (99%).

La taille du foyer a également encore un effet sur le taux d'équipement, même si ce phénomène diminue d'année en année. Les personnes seules – souvent plus âgées – étant moins souvent équipées d'un mobile que les personnes appartenant à un foyer de trois personnes ou plus.

Le niveau de diplôme semble également influer sur le taux d'équipement. 97% des individus ayant *a minima* le BEPC sont équipés d'un téléphone mobile contre seulement 85% des non diplômés. L'âge peut, ici encore jouer un rôle : 59% des non diplômés ont plus de 60 ans. De la même manière, les retraités possèdent le plus faible taux d'équipement sur le critère de la catégorie socio-professionnelle. **Le niveau de revenus ne semble plus être un facteur clivant dans la possession d'un téléphone mobile.** Avant 2015, les bas revenus et les classes moyennes inférieures étaient moins de 9 sur 10 à posséder un téléphone mobile. Aujourd'hui, toutes les classes de revenus présentent un taux d'équipement supérieur à 90%, avec deux points d'écart entre les bas revenus et les hauts revenus (95% et 97%).

Graphique 24 – Taux d'équipement en téléphone mobile selon l'âge et le diplôme
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Tableau 2 – Taux d'équipement en téléphonie mobile

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

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe																
Homme	70	72	76	77	78	85	85	86	89	91	91	93	93	94	93	94
Femme	65	68	72	74	78	79	81	83	86	86	87	91	92	93	95	95
Âge																
12 - 17 ans	66	72	70	78	76	83	84	82	88	90	88	93	93	92	90	90
18 - 24 ans	**91**	**94**	**97**	**96**	**99**	**98**	**98**	**100**	**99**	**100**	**99**	**98**	**100**	**100**	**100**	99
25 - 39 ans	**84**	**85**	**91**	**90**	**92**	**96**	**97**	**96**	**98**	**97**	**99**	**98**	**98**	98	98	99
40 - 59 ans	71	73	77	77	81	86	85	**90**	92	93	92	96	97	97	96	97
60 - 69 ans	53	54	58	62	69	74	75	82	85	90	83	92	89	94	94	93
70 ans et plus	21	27	31	33	37	42	48	47	56	59	66	71	74	76	82	86
Taille du foyer																
Une personne	54	57	57	62	64	71	72	75	75	77	79	87	88	88	91	91
Deux personnes	62	68	72	72	74	78	81	82	87	88	88	90	92	93	94	94
Trois personnes	**77**	**75**	**82**	80	**87**	**90**	**88**	**95**	**95**	**95**	**95**	97	96	97	96	96
Quatre personnes	**78**	**78**	**83**	**86**	**88**	**88**	**91**	89	**95**	92	**95**	97	96	98	95	97
Cinq personnes ou plus	71	**77**	**82**	**80**	82	**87**	**88**	**91**	92	**95**	92	95	96	97	94	95
Niveau de diplôme																
Non diplômé	40	46	51	51	55	56	62	59	67	70	68	77	77	78	83	85
BEPC	70	**77**	78	76	81	86	84	89	90	90	91	92	93	95	94	95
BAC	**82**	**78**	**88**	**87**	**90**	**92**	**91**	**94**	**93**	**95**	**95**	**99**	96	98	99	97
Diplômé du supérieur	**83**	**84**	**86**	**88**	**90**	**92**	**90**	**93**	**95**	**96**	**97**	96	**98**	98	96	98
Profession																
Indépendant	**82**	74	**81**	77	**87**	85	81	**99**	**95**	88	86	89	97	97	93	**100**
Cadre	**89**	**84**	**89**	**92**	**90**	**90**	**92**	**95**	**97**	**95**	**97**	**98**	**98**	**99**	96	98
Profession intermédiaire	**83**	**88**	**88**	**88**	**92**	**90**	**92**	**94**	**97**	**98**	**98**	**98**	**98**	**99**	99	99
Employé	**78**	**79**	**86**	**88**	**87**	**95**	**94**	**95**	**95**	**97**	**96**	**100**	**98**	98	97	97
Ouvrier	**75**	**79**	**89**	78	**84**	**91**	**92**	**93**	**95**	**95**	**95**	97	98	96	94	98
Personne au foyer	51	61	62	63	69	73	72	71	82	80	83	91	88	93	95	93
Retraité	37	40	43	47	53	58	62	65	70	74	74	79	81	84	88	88
Autre inactif	**75**	**79**	79	**86**	**84**	**89**	**89**	89	90	92	92	95	96	94	94	93
Catégorie de revenus																
Bas revenus								78	86	83	81	90	90	91	94	95
Classes moy. inf.								81	83	87	89	88	92	92	93	94
Classes moy. sup.								89	90	91	93	94	94	95	95	95
Hauts revenus								**90**	**93**	**96**	92	96	96	97	94	97
Taille d'agglomération																
Communes rurales	64	65	69	68	72	78	79	82	84	85	86	91	89	94	92	93
2 000 à 20 000 hab.	63	69	71	70	77	80	78	83	86	87	83	90	93	92	95	93
20 000 à 100 000 hab.	66	66	72	76	78	80	86	81	89	87	90	90	92	92	93	95
Plus de 100 000 hab.	71	74	**79**	79	82	82	83	87	89	90	92	93	93	94	95	95
Agglomération parisienne	**73**	**76**	78	**84**	81	**91**	**89**	88	90	**94**	93	97	97	95	95	96
Moyenne	**67**	**70**	**74**	**75**	**78**	**82**	**83**	**85**	**88**	**89**	**89**	**92**	**93**	**94**	**94**	**95**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 99% des 18-24 ans possèdent un téléphone mobile contre 95% en moyenne dans la population.

c) Le recul du multi-équipement en téléphonie s'accélère en 2019 (-3 points)

En 2019, **76% des personnes de 12 ans et plus disposent à la fois d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile**, soit 3 points de moins qu'en 2018. Ce phénomène s'explique par le recul du taux d'équipement en téléphone fixe. Les Français sont de plus en plus nombreux à ne posséder qu'un téléphone mobile (19%, soit 4 points de plus que l'année dernière).

Tableau 3 – Équipement en téléphone fixe et mobile en évolution
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Est équipé d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile	50	53	54	59	60	64	70	70	74	78	80	79	82	81	80	79	76
Est équipé d'un téléphone fixe seulement	36	31	28	25	24	21	18	17	15	12	11	11	8	7	6	5	5
Est équipé d'un téléphone mobile seulement	12	14	16	15	15	14	12	12	10	9	9	10	10	11	13	15	19
Ne dispose d'aucun téléphone (ni fixe, ni mobile)	2	1	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0
Total (yc nsp)	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

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

L'âge semble être le vecteur déterminant du mode d'équipement en téléphones. Ainsi, les jeunes de 18 à 39 ans ont une plus grande propension à être uniquement équipés de téléphones mobiles (30% pour les 18-24 ans et 34% pour les 25-39 ans). En revanche, les 12-17 ans ne sont que 13% à être dans cette situation, ce qui s'explique probablement par la présence d'un téléphone fixe dans le foyer familial. Cette idée est corroborée par la plus grande propension de multi-équipement dans les foyers de 4 personnes ou de 5 personnes ou plus (respectivement 82% et 86%). Les 60-69 ans sont 81% (contre 84% en 2018) à être équipés des deux types d'appareils, preuve de l'importance qu'a pris le mobile pour cette catégorie de population, tandis que les 70 ans et plus restent le groupe qui dispose le plus d'une ligne fixe uniquement (14%) – dans la même proportion que les non diplômés (14% également). En revanche, les personnes seules sont 30% à posséder seulement un téléphone portable. Si les personnes âgées sont significativement plus nombreuses à vivre seules, c'est aussi le cas des jeunes adultes, ce qui explique ce résultat.

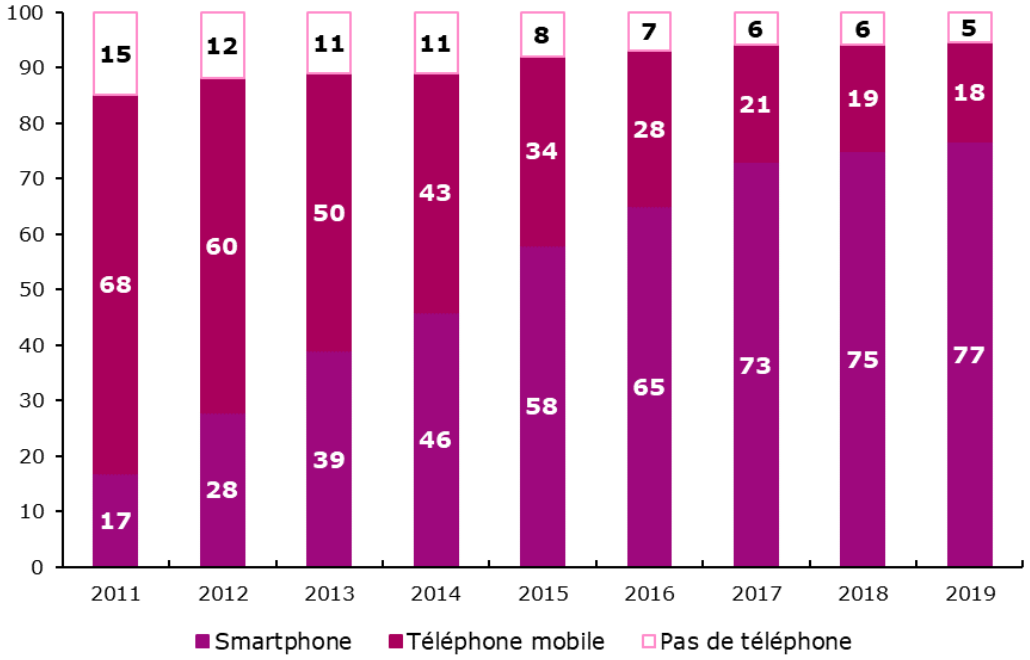
Le profil socio-économique semble également jouer un rôle dans le mode d'équipement. Les hauts revenus et les classes moyennes supérieures sont respectivement 86% et 80% à disposer d'une ligne fixe et mobile, tandis que les bas revenus et les ouvriers sont respectivement 29% et 27% à ne posséder qu'un téléphone portable.

d) La hausse de l'équipement en smartphone se poursuit en 2019 (+2 points par rapport à 2018)

Le taux d'équipement en smartphone a connu une progression exceptionnelle en huit ans (+60 points) pour atteindre 77% en 2019. Depuis 2014, le smartphone est même l'équipement mobile le plus détenu par rapport aux mobiles « classiques ». Bien que la progression du taux d'équipement se fasse à un rythme moins soutenu depuis deux ans (+2 points en 2018 et en 2019), actuellement, plus de trois personnes sur quatre en possèdent un. Cette évolution est logique : aujourd'hui les smartphones se sont substitués

aux téléphones portables « classiques » pour 81% des individus équipés en téléphones mobiles (+30 points par rapport à 2014 où seulement 51% des téléphones mobiles étaient des smartphones). Il est ainsi plus difficile d'atteindre de nouveaux consommateurs comme par exemple les personnes âgées de 70 ans et plus qui ne voient pas forcément l'utilité d'un smartphone par rapport à un téléphone mobile « classique » – seuls 49% d'entre eux considèrent un tel équipement « très utile » ou « assez utile » contre 79% en moyenne de la population française.

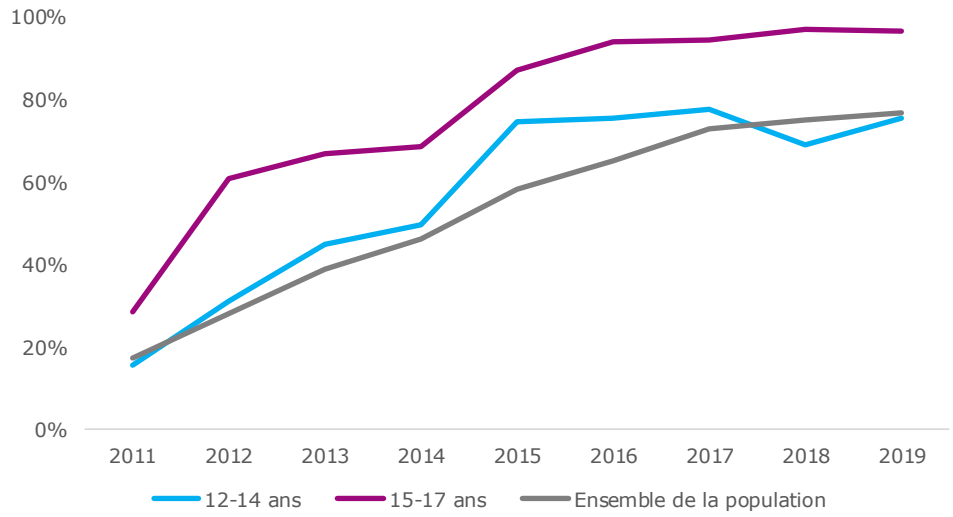
Graphique 25 – Taux d'équipement en smartphone
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

La possession d'un smartphone dépend du profil socio-démographique des utilisateurs. Ainsi, **le taux d'équipement est inversement proportionnel à l'âge des individus** : les 18-24 ans sont 98% à être équipés ; alors que seulement 44% des 70 ans et plus le sont. Les 12-17 ans se démarquent avec un taux d'équipement de 86%, qui s'explique probablement par le fait que certains parents ne souhaitent pas équiper leurs enfants, particulièrement les plus jeunes de cette tranche d'âge, de téléphones permettant une connexion à internet en continu. Cette catégorie des 12-17 ans est loin d'être homogène : les 12-14 ans et les 15-17 ans affichent des taux d'équipement assez éloignés. Les premiers (76% d'équipement en 2019) sont beaucoup moins bien lotis que les 15-17 ans, dont le taux d'équipement est de presque 20 points supérieur (97%). Les 15-17 ans ont toujours été mieux équipés que la moyenne, alors que les 12-14 ans se situent le plus souvent à un niveau d'équipement proche du niveau moyen dans la population.

Graphique 26 – Taux d'équipement en smartphone chez les 12-14 ans et les 15-17 ans
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

La taille du foyer, marqueur indirect de l'âge des individus, est par ailleurs également déterminante dans le taux d'équipement en smartphone : 56% des personnes qui vivent seules sont équipées, soit 30 points de moins que les personnes qui vivent dans des foyers de trois personnes ou plus.

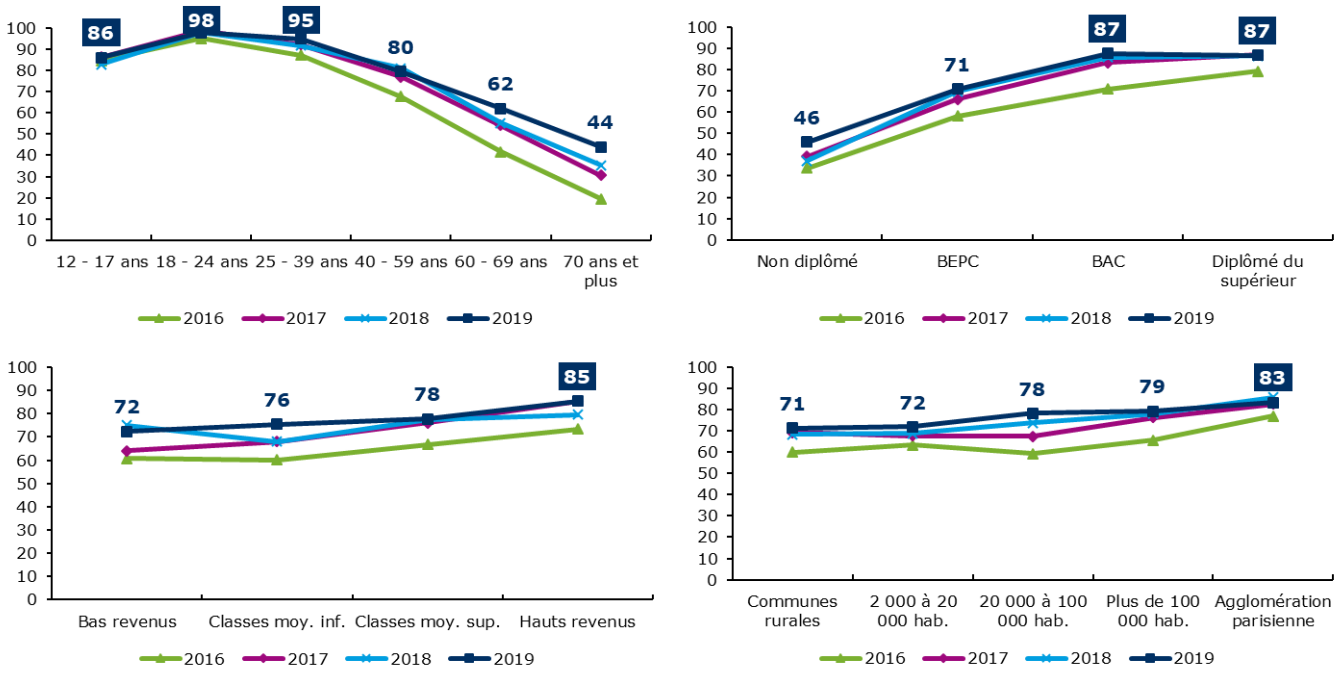
La catégorie d'agglomération joue également un rôle dans le taux d'équipement en smartphone : l'agglomération parisienne enregistre un taux de 83%, contre 71% dans les communes rurales et 72% dans les communes de 2 000 à 20 000 habitants. Ces variations peuvent potentiellement s'expliquer par des différences dans la qualité du réseau internet mobile, mais aussi par la concentration des plus jeunes, mieux équipés, dans les centres urbains. Mais l'effet de la taille d'agglomération persiste lorsqu'on réalise une régression toutes choses égales par ailleurs, c'est-à-dire en neutralisant l'effet le plus net, celui qui est lié à l'âge.

Le **profil socio-économique** est également déterminant sur le taux d'équipement en smartphone. Les écarts restent importants selon le revenu : les titulaires de hauts revenus sont 85% à posséder un smartphone contre seulement 72% des bas revenus. Et l'effet lié au revenu persiste, quand on raisonne toutes choses égales par ailleurs.

Le lien avec le diplôme est également net, sans doute en partie en lien avec l'âge : 87% des diplômés du Bac et du supérieur sont équipés contre seulement 46% des non-diplômés. Or les personnes de 70 ans et plus sont surreprésentées dans cette catégorie de population et on retrouve des taux d'équipement similaires uniquement chez les retraités (48%).

Graphique 27 – Taux d'équipement en smartphone selon l'âge, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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



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

Tableau 4 – Taux d'équipement en smartphone

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe									
Homme	21	**34**	43	49	60	67	75	76	77
Femme	13	23	35	43	55	63	71	74	77
Âge									
12 - 17 ans	22	**46**	**55**	**59**	**81**	**85**	**86**	**83**	**86**
18 - 24 ans	**35**	**54**	**75**	**81**	**90**	**95**	**99**	**98**	**98**
25 - 39 ans	**30**	**45**	**58**	**67**	**79**	**87**	**92**	**92**	**95**
40 - 59 ans	13	24	32	43	57	68	77	**81**	80
60 - 69 ans	[5]	[8]	22	26	35	42	54	55	62
70 ans et plus	[1]	[2]	[5]	[7]	15	20	31	35	44
Taille du foyer									
Une personne	12	19	23	29	42	48	56	60	56
Deux personnes	15	23	35	39	49	57	69	67	73
Trois personnes	**22**	**34**	**46**	**58**	**72**	**78**	**84**	**84**	**87**
Quatre personnes	19	**42**	**49**	**58**	**75**	**81**	**88**	**87**	**88**
Cinq personnes ou plus	**23**	33	**51**	**60**	**72**	**80**	**87**	**88**	**85**
Niveau de diplôme									
Non diplômé	[3]	[6]	16	16	21	34	39	37	46
BEPC	11	24	30	37	48	58	66	70	71
BAC	**23**	**37**	**51**	**61**	**74**	**71**	**83**	**86**	**87**
Diplômé du supérieur	**30**	**40**	**52**	**62**	**73**	**79**	**87**	**86**	**87**
Profession									
Indépendant	[19]	33	40	50	59	**76**	**84**	78	**89**
Cadre	**37**	**55**	**62**	**70**	**78**	**84**	**90**	**92**	**90**
Profession intermédiaire	**25**	**42**	**51**	**61**	**77**	**81**	**93**	**88**	**90**
Employé	19	31	42	**57**	**68**	**77**	**82**	**88**	**85**
Ouvrier	18	30	41	47	62	67	76	79	**84**
Personne au foyer	[7]	13	23	29	42	54	62	68	68
Retraité	[2]	[5]	12	14	20	29	41	44	48
Autre inactif	**27**	**48**	**62**	**67**	**84**	**87**	**90**	**88**	**89**
Catégorie de revenus									
Bas revenus	11	18	35	38	54	61	64	75	72
Classes moy. inf.	13	20	34	42	51	60	68	68	76
Classes moy. sup.	19	**34**	39	**51**	58	67	76	77	78
Hauts revenus	**25**	**42**	**51**	**52**	**68**	**73**	**85**	80	**85**
Taille d'agglomération									
Communes rurales	14	24	30	36	49	60	69	68	71
2 000 à 20 000 hab.	15	25	38	42	54	63	68	69	72
20 000 à 100 000 hab.	16	26	36	41	52	59	67	74	78
Plus de 100 000 hab.	19	30	42	50	62	66	76	78	79
Agglomération parisienne	**23**	**38**	**47**	**58**	**70**	**77**	**82**	**86**	**83**
Moyenne	**17**	**29**	**39**	**46**	**58**	**65**	**73**	**75**	**77**

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

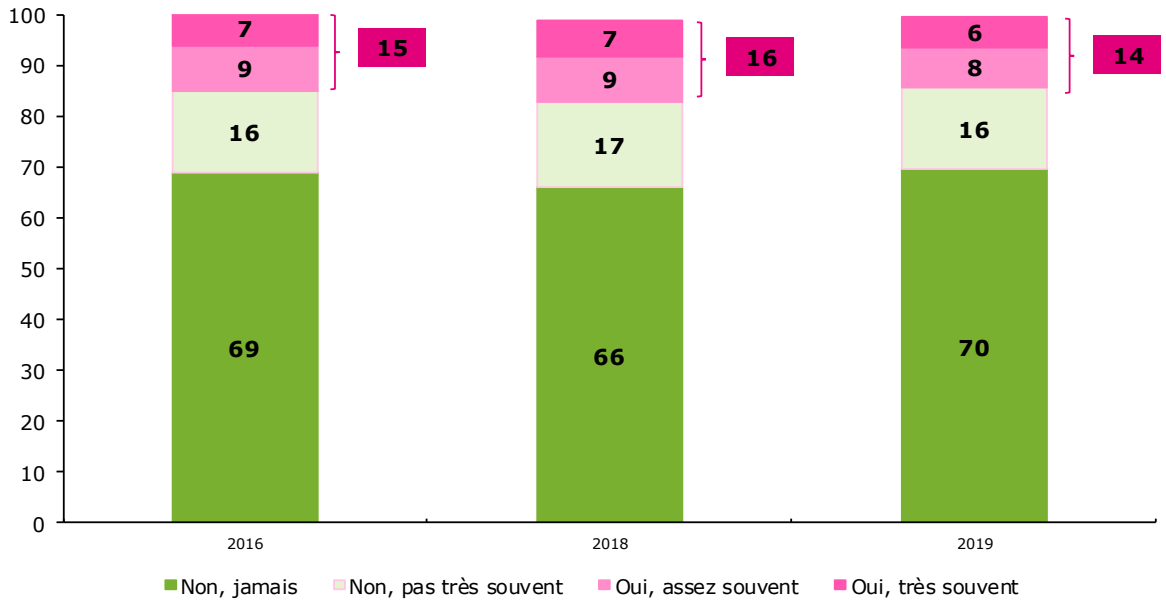
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

Exemple de lecture : En 2019, les 18-24 ans sont 99% à être équipés de smartphone, contre 77% de la population totale.

e) *Moins d'un tiers des utilisateurs de téléphone mobile éprouvent des difficultés à passer un appel, envoyer ou recevoir des SMS en 2019*

Pour 14% de la population disposant d'un téléphone mobile, les problèmes pour passer un appel, envoyer ou recevoir des SMS sont récurrents dans le sens où ils surviennent « très souvent » ou « assez souvent » (proportion en recul de 2 points par rapport à 2018). Dans le même temps, on observe cette année une augmentation de 4 points (70%) de la proportion d'individus qui affirment n'avoir jamais de problèmes en la matière. Certes, avec les investissements réalisés au fil des ans par les opérateurs pour améliorer le service, il est possible que le réseau s'améliore, mais que les exigences ou les besoins des Français s'accroissent.

Graphique 28 – Proportion des individus qui ont éprouvé des difficultés à passer des appels, envoyer ou recevoir des SMS, sur mobile depuis leur domicile (en %)
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus possédant un téléphone mobile, en % –



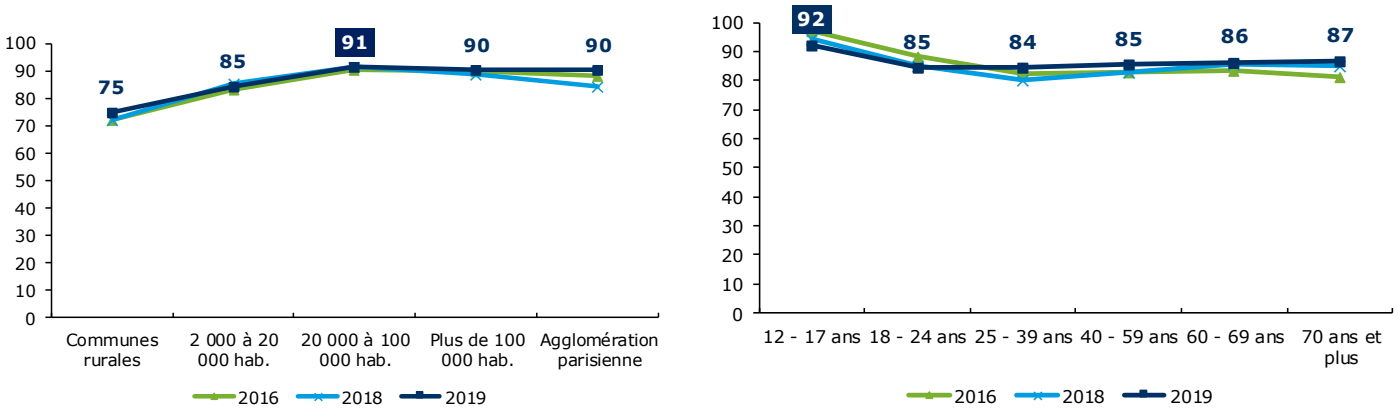
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Les problèmes pour téléphoner et envoyer ou recevoir des SMS semblent essentiellement liés à **l'inscription géographique**, au lieu de résidence du répondant. Dans les communes de moins de 2 000 habitants, seuls 3 possesseurs sur 4 sont épargnés par les difficultés (75%). Dans les agglomérations de 20 000 habitants et plus, cette proportion atteint 90%.

Les jeunes de 12 à 17 semblent avoir moins de problèmes que leurs ainés quand il s'agit de téléphoner ou d'envoyer des messages à domicile : 92% d'entre eux affirment ne jamais éprouver de difficultés à réaliser ces actions. Cela peut s'expliquer par le fait que les plus jeunes résident un peu plus souvent que l'ensemble de la population dans de grandes agglomérations, en dehors des zones rurales où de tels problèmes s'avèrent plus fréquents.

Graphique 29 – Proportion d'individus n'éprouvant jamais ou assez peu souvent de difficultés à passer des appels, envoyer ou recevoir des SMS sur mobile à leur domicile selon la taille d'agglomération, l'âge et le niveau de revenus

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en % –



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

Tableau 5 – Proportion de la population ne rencontrant jamais ou assez peu souvent de difficultés pour téléphoner ou envoyer des SMS

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en % de la ligne –

	2016	2018	2019
Sexe			
Homme	84	87	87
Femme	85	82	85
Âge			
12 - 17 ans	**97**	**95**	**92**
18 - 24 ans	88	85	85
25 - 39 ans	83	80	84
40 - 59 ans	83	83	85
60 - 69 ans	84	85	86
70 ans et plus	81	85	87
Taille du foyer			
Une personne	84	83	84
Deux personnes	85	85	88
Trois personnes	84	85	86
Quatre personnes	84	83	85
Cinq personnes ou plus	87	83	87
Niveau de diplôme			
Non diplômé	82	81	86
BEPC	84	81	84
BAC	85	83	84
Diplômé du supérieur	82	87	88
Profession			
Indépendant	75	79	83
Cadre	82	83	89
Profession intermédiaire	82	86	88
Employé	86	80	82
Ouvrier	81	81	84
Personne au foyer	85	82	83
Retraité	84	85	87
Autre inactif	**94**	**90**	90
Catégorie de revenus			
Bas revenus	83	81	82
Classes moy. inf.	85	82	86
Classes moy. sup.	85	85	85
Hauts revenus	84	**91**	89
Taille d'agglomération			
Communes rurales	72	72	75
2 000 à 20 000 hab.	83	86	85
20 000 à 100 000 hab.	**90**	**91**	**91**
Plus de 100 000 hab.	**90**	89	90
Agglomération parisienne	88	84	90
Moyenne	**85**	**84**	**86**

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

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

Exemple de lecture : en juin 2019, 75% des individus équipés en téléphone mobile et qui résident dans les communes rurales affirment ne jamais avoir de difficultés pour téléphoner ou envoyer des SMS contre 86% l'ensemble de la population concernée en moyenne.

2. Ordinateurs, tablettes et enceintes connectées

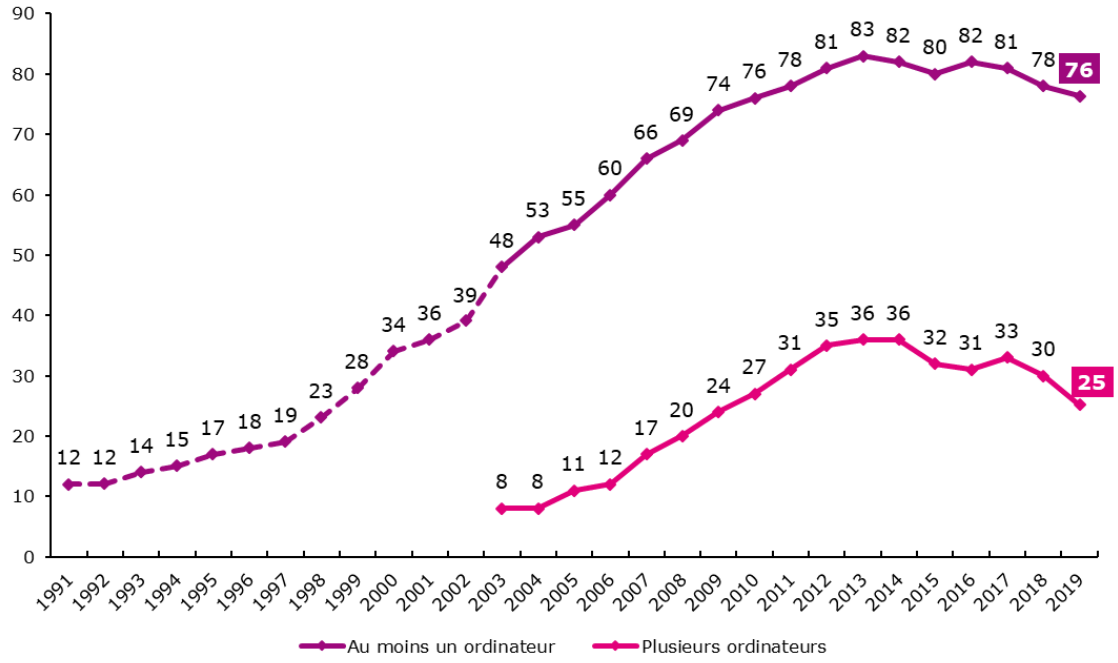
a) L'équipement en ordinateurs continue de décliner (-2 points par rapport à 2018)

Pour la première fois, en 2019, **l'équipement en smartphone (77%) dépasse l'équipement en ordinateur** (76%), en déclin depuis plusieurs années (en baisse de 7 points depuis 2013, année où le taux d'équipement le plus élevé a été mesuré).

Le multi-équipement en ordinateur diminue à un rythme plus élevé encore puisque seulement un quart des Français affirment détenir plusieurs ordinateurs, soit une baisse de cinq points en un an (-8 points en deux ans).

Si de multiples raisons peuvent expliquer cette baisse, **l'avènement du smartphone semble néanmoins en être un facteur déterminant** : la possibilité de se connecter à internet en mobilité permet une substitution des usages qui n'était pas possible auparavant

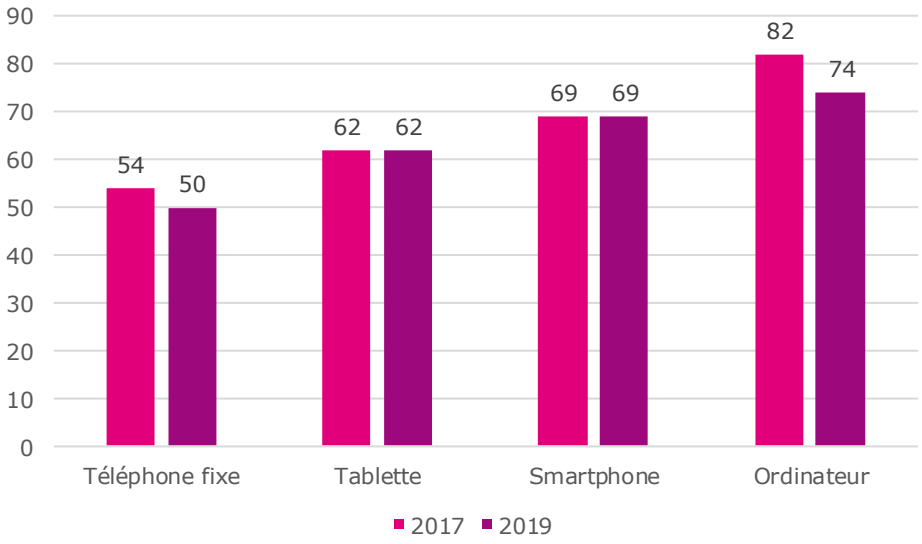
Graphique 30 – Taux d'équipement en ordinateur
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

On remarque, dans le même temps, une érosion du sentiment d'utilité de l'ordinateur chez ses utilisateurs réguliers. 86% des utilisateurs quotidiens de l'ordinateur jugent cet équipent 'très utile'. C'est le taux le plus élevé parmi tous les équipements testés, mais il est en recul de 6 points par rapport à 2017.

Graphique 31 – Utilité ressentie de différents équipements par leurs utilisateurs quotidiens
– Champ : utilisateurs quotidiens des différents équipements, en % les jugent 'très utiles'–



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

Au sein de la population, **le taux d'équipement varie fortement selon l'âge**, le niveau de revenus et le diplôme. S'il y a encore quelques années, la probabilité de posséder un ordinateur était inversement proportionnelle à l'âge, les relations sont plus complexes en 2019. Les 12-17 ans restent la catégorie la plus fortement équipée (91%), suivis par les 40-59 ans (83%) et les 18-25 ans (82%). Les 25-39 ans sont en revanche désormais moins nombreux à posséder un ordinateur que les 60-69 ans (73% contre 76%).

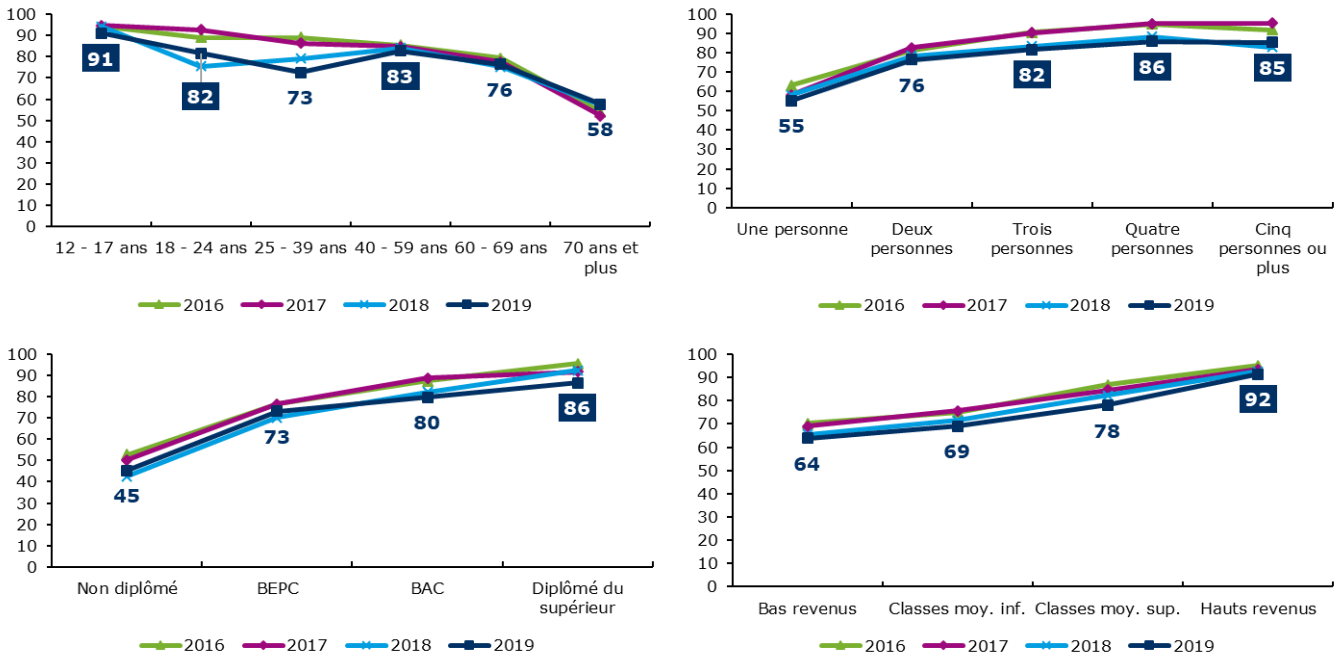
S'agissant des autres indicateurs socio-démographiques, **des différences notables s'observent sur le niveau de revenu et le diplôme**. Tout d'abord, il apparait évident que l'ordinateur reste un équipement qui représente un investissement non-négligeable : 92% des membres des foyers avec des hauts revenus en sont équipés contre seulement 64% de ceux qui vivent dans des foyers avec des bas revenus. En deux ans, la baisse est plus limitée chez les titulaires de hauts revenus (- 1 point seulement) que dans les groupes les moins bien lotis (- 5 à – 7 points

Il est possible que l'avènement du smartphone ait amené à prioriser cet équipement plutôt que l'ordinateur. Plusieurs éléments viennent corroborer cette hypothèse : le multi-équipement du smartphone et de l'ordinateur a évolué deux fois moins vite chez les bas revenus que dans le reste de la population (+2 points en moyenne par an entre 2013 et 2019 contre +4 points par an sur la population totale) ; et l'utilité ressentie du smartphone dans cette catégorie socio-économique a augmenté de 7 points entre 2017 et 2019 (contre +2 sur la population totale).

Finalement, **les données semblent indiquer un effet de substitution** : d'une part **« technologique »** avec des jeunes de plus en plus mobiles qui se détournent de l'ordinateur pour favoriser des technologies qui répondent mieux à leurs attentes et usages ; et **« économique »** d'autre part, avec la notion de contrainte financière qui vient limiter les choix dans l'équipement numérique et pousse à l'équipement en smartphone plutôt qu'en ordinateur.

Graphique 32 – Taux d'équipement en ordinateur selon l'âge, la taille du foyer, le niveau de revenus et le diplôme

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



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

Le **multi-équipement** en ordinateur est plus répandu chez les individus les plus jeunes, les plus diplômés et aussi dans les groupes les plus favorisés en termes de niveau de vie ou de catégorie sociale.

S'agissant du multi-équipement, la baisse est plus sensible encore (-5 points cette année, -8 points en deux ans et -11 points par rapport au taux le plus haut enregistré en 2013 et 2014). Ce mouvement à la baisse est observé dans quasiment tous les groupes de population. Seuls les sexagénaires (+3 points) et les cadres (+4 points) voient le multi-équipement progresser par rapport à 2018. Ce taux est stable dans les foyers avec les plus hauts revenus, ainsi que dans les villes moyennes.

Tableau 6 – Proportion de la population possédant au moins un ordinateur

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

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe																
Homme	56	57	62	68	72	76	79	80	82	86	86	84	83	83	80	78
Femme	50	54	57	64	67	71	73	76	80	80	78	77	80	79	76	75
Âge																
12 - 17 ans	**75**	**78**	**83**	**83**	**92**	**94**	**96**	**98**	**98**	**99**	**98**	**97**	**94**	**95**	**94**	**91**
18 - 24 ans	**64**	**71**	**73**	**79**	**89**	**86**	**89**	**91**	**96**	**94**	**90**	**91**	**89**	**93**	76	**82**
25 - 39 ans	**65**	**70**	**77**	**79**	**85**	**88**	**92**	**93**	**93**	**93**	**90**	**88**	**89**	**86**	79	73
40 - 59 ans	**61**	**61**	63	**73**	**74**	**81**	**82**	**83**	**87**	**92**	**88**	**86**	85	85	**84**	**83**
60 - 69 ans	24	26	36	48	45	62	61	69	70	76	79	76	79	78	75	76
70 ans et plus	[8]	[9]	11	17	17	21	28	28	36	39	44	43	54	52	57	58
Taille du foyer																
Une personne	25	28	32	38	39	45	47	54	56	59	57	58	63	58	58	55
Deux personnes	38	43	48	55	58	67	72	73	78	79	83	79	81	83	78	76
Trois personnes	**68**	**67**	**73**	**78**	**86**	**87**	**93**	**92**	**93**	**95**	**92**	**92**	**91**	**90**	**83**	**82**
Quatre personnes	**76**	**80**	**80**	**85**	**90**	**93**	**96**	**95**	**95**	**97**	**94**	**95**	**95**	**95**	**88**	**86**
Cinq personnes ou plus	**72**	**74**	**81**	**85**	**90**	**92**	**94**	**97**	**95**	**97**	**97**	**93**	**92**	**95**	83	**85**
Niveau de diplôme																
Non diplômé	21	20	23	31	33	40	40	43	46	51	49	46	53	50	43	45
BEPC	49	53	54	62	66	73	73	74	80	81	81	77	76	76	70	73
BAC	**61**	**70**	**77**	**81**	**85**	**85**	**88**	**89**	**91**	**92**	**90**	**90**	**87**	**89**	82	80
Diplômé du supérieur	**78**	**85**	**86**	**89**	**91**	**91**	**93**	**94**	**95**	**97**	**94**	**92**	**96**	**92**	**92**	**86**
Profession																
Indépendant	**70**	**63**	57	64	**83**	**87**	81	**88**	**92**	**88**	84	83	**94**	**93**	**85**	**85**
Cadre	**85**	**87**	**89**	**91**	**93**	**97**	**96**	**96**	**98**	**98**	**97**	**95**	**97**	**95**	**95**	**90**
Profession intermédiaire	**74**	**79**	**86**	**90**	**89**	**89**	**94**	**96**	**96**	**95**	**95**	**92**	**94**	**90**	**89**	80
Employé	57	**61**	**69**	**75**	**78**	**81**	**84**	**86**	**92**	**95**	**89**	**86**	85	84	77	79
Ouvrier	46	52	61	62	72	75	**83**	**84**	81	84	81	83	78	78	68	70
Personne au foyer	40	38	35	50	49	61	62	58	72	78	72	73	70	72	64	64
Retraité	18	20	24	33	32	42	46	49	52	56	59	55	65	64	66	65
Autre inactif	**73**	**77**	**81**	**84**	**91**	**93**	**93**	**94**	**95**	**96**	**97**	**95**	**92**	**93**	**90**	**89**
Catégorie de revenus																
Bas revenus								64	75	76	70	75	70	69	66	64
Classes moy. inf.								74	71	77	78	73	75	76	72	69
Classes moy. sup.								82	**86**	86	**88**	82	**87**	85	82	78
Hauts revenus								**93**	**94**	**96**	**93**	**91**	**95**	**93**	**93**	**92**
Taille d'agglomération																
Communes rurales	48	54	59	63	68	72	72	74	78	81	81	76	83	84	81	77
2 000 à 20 000 hab.	52	53	59	63	62	68	73	77	77	79	77	78	81	79	75	74
20 000 à 100 000 hab.	44	50	55	61	62	67	74	70	78	81	78	81	79	77	72	75
Plus de 100 000 hab.	55	58	58	68	74	75	80	82	84	85	84	82	80	81	77	75
Agglomération parisienne	**65**	**61**	**69**	**75**	**75**	**86**	**83**	82	86	**89**	86	84	86	81	**83**	80
Moyenne	**53**	**55**	**60**	**66**	**69**	**74**	**76**	**78**	**81**	**83**	**82**	**80**	**82**	**81**	**78**	**76**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 91% des 12-17 ans possèdent un ordinateur, contre 94% en 2018.

Tableau 7 – Proportion de la population possédant plusieurs ordinateurs

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

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe																
Homme	8	12	14	21	22	26	30	35	38	39	40	35	33	36	31	26
Femme	8	10	11	14	18	22	25	26	32	33	33	28	30	30	28	24
Âge																
12 - 17 ans	[10]	**19**	17	**27**	**37**	**43**	**55**	**60**	**65**	**69**	**68**	**68**	**57**	**52**	**51**	**44**
18 - 24 ans	[10]	**18**	**18**	22	**34**	**37**	**34**	**40**	**47**	**49**	**55**	**42**	**43**	**51**	**39**	**34**
25 - 39 ans	9	12	15	18	20	23	30	34	37	38	37	30	29	32	26	21
40 - 59 ans	11	13	13	22	21	27	30	34	**40**	39	40	35	36	37	32	28
60 - 69 ans	[2]	[3]	[6]	[9]	[7]	18	13	18	17	24	25	23	24	25	21	24
70 ans et plus	[2]	[1]	[1]	[2]	[3]	[2]	[5]	[5]	[6]	[9]	[8]	[8]	10	11	17	11
Taille du foyer																
Une personne	[2]	[2]	[3]	[5]	[3]	[4]	[5]	6	10	8	7	7	7	6	[7]	[4]
Deux personnes	5	7	5	12	11	19	21	22	26	27	31	25	28	32	25	22
Trois personnes	[7]	9	15	20	**25**	**30**	**34**	**43**	**47**	**47**	**46**	**45**	**43**	**44**	34	**32**
Quatre personnes	**13**	**18**	**18**	**28**	**38**	**36**	**48**	**54**	**55**	**55**	**57**	**50**	**50**	**52**	**47**	**35**
Cinq personnes ou plus	**16**	**24**	**28**	**27**	**34**	**44**	**48**	**54**	**55**	**64**	**64**	**56**	**51**	**57**	**46**	**41**
Niveau de diplôme																
Non diplômé	[2]	[3]	[2]	[5]	[5]	[6]	8	11	12	17	14	11	11	12	[4]	[9]
BEPC	6	8	11	12	15	20	21	24	30	25	28	22	24	24	21	15
BAC	[9]	**16**	12	**23**	**25**	27	29	33	35	33	36	31	29	37	34	28
Diplômé du supérieur	**18**	**20**	**23**	**29**	**32**	**37**	**40**	**42**	**45**	**53**	**50**	**45**	**43**	**44**	**40**	**35**
Profession																
Indépendant	[11]	[12]	[11]	[20]	[21]	[25]	29	**38**	36	33	41	32	**36**	**42**	**35**	[28]
Cadre	**[18]**	**25**	**25**	**41**	**40**	**47**	**46**	**49**	**54**	**59**	**58**	**49**	**50**	**55**	**42**	**46**
Profession intermédiaire	**16**	**17**	**21**	**27**	**28**	**31**	**35**	**41**	**42**	**43**	**44**	**38**	36	**39**	**39**	**32**
Employé	[6]	9	13	17	15	19	28	29	39	36	36	30	32	32	26	17
Ouvrier	[3]	[8]	[8]	11	13	20	24	26	31	28	31	23	22	25	17	17
Personne au foyer	[6]	[6]	[6]	[5]	14	15	13	22	25	25	29	24	21	23	[17]	[14]
Retraité	[3]	[3]	[4]	[6]	[6]	10	10	11	11	16	13	13	17	17	19	15
Autre inactif	12	**19**	**18**	**27**	**38**	**42**	**48**	**52**	**60**	**63**	**65**	**58**	**51**	**52**	**50**	**42**
Catégorie de revenus																
Bas revenus								18	30	28	27	24	22	22	19	13
Classes moy. inf.								24	27	31	33	27	26	26	24	19
Classes moy. sup.								34	35	35	40	32	34	35	32	26
Hauts revenus								**48**	**49**	**54**	**50**	**44**	**47**	**50**	**43**	**42**
Taille d'agglomération																
Communes rurales	7	10	12	16	17	21	24	27	35	33	33	32	32	34	27	22
2 000 à 20 000 hab.	[6]	[8]	14	16	17	22	27	30	33	36	34	31	33	33	25	20
20 000 à 100 000 hab.	[6]	[9]	[9]	14	16	19	30	25	30	31	34	34	29	34	31	**32**
Plus de 100 000 hab.	10	15	12	18	**25**	25	29	34	37	38	37	32	30	32	31	27
Agglomération parisienne	11	12	13	22	22	**32**	28	35	35	41	**43**	29	33	32	32	27
Moyenne	**8**	**11**	**12**	**17**	**20**	**24**	**27**	**31**	**35**	**36**	**36**	**32**	**31**	**33**	**30**	**25**

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

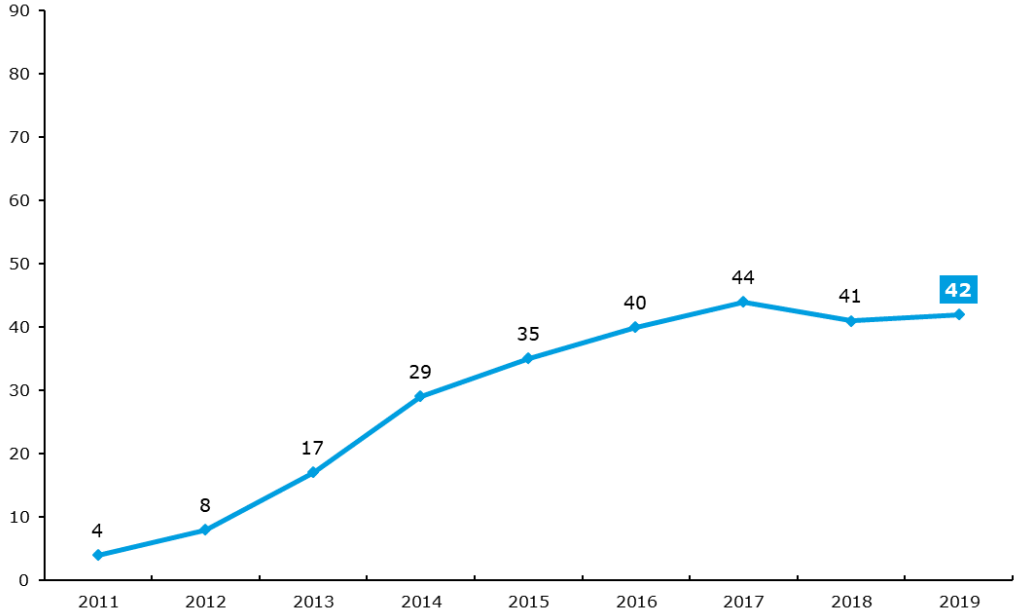
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

Exemple de lecture : En 2019, 44% des 12-17 ans possèdent plusieurs ordinateurs, contre 51% en 2018.

b) Le taux d'équipement en tablette se stabilise

Le taux d'équipement en tablette se maintient autour de 42% depuis trois ans. Il apparait clairement que **l'attrait pour les tablettes semble avoir atteint un plafond** après plusieurs années de croissance soutenue (+6 points par an en moyenne entre 2011 et 2017). Si le taux de détention stagne, l'utilisation quotidienne de la tablette chez ses détenteurs ne faiblit pas (45% en 2017, 47% cette année) et l'utilité ressentie chez les utilisateurs ne bouge pas non plus entre 2017 et 2019 (62% des utilisateurs quotidiens d'une tablette jugent cet équipement 'très utile').

Graphique 33 – Taux d'équipement en tablette
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



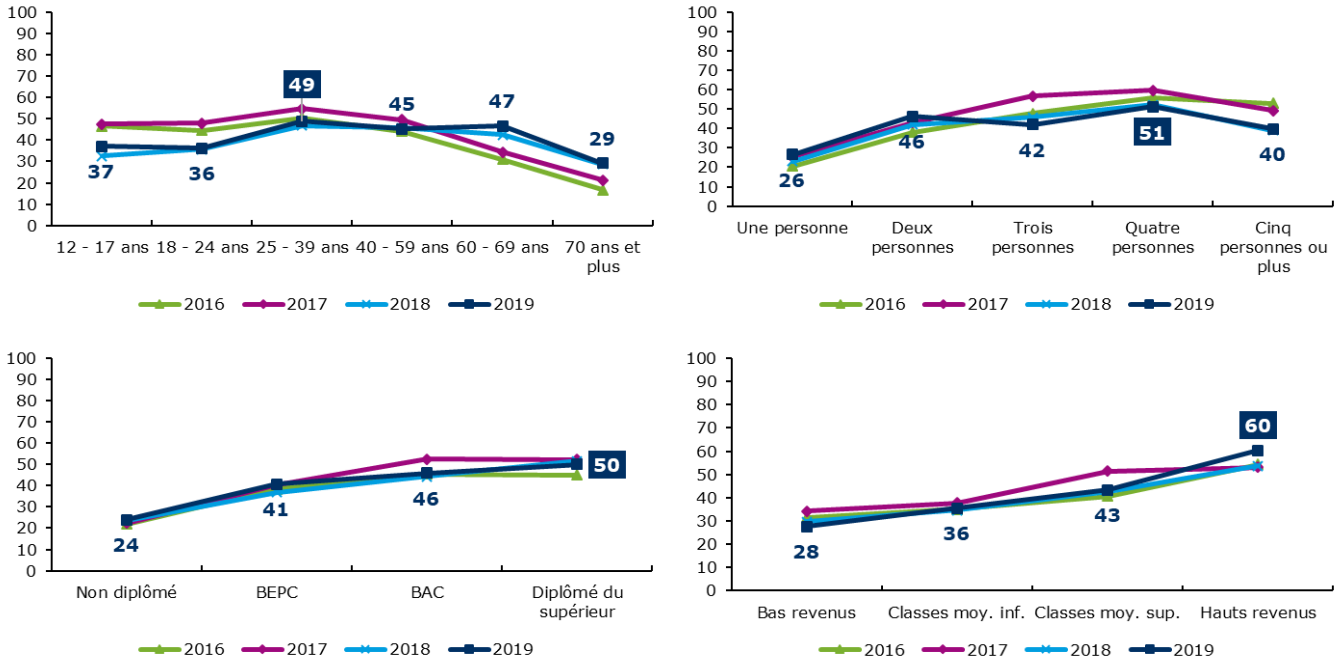
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Le profil socio-démographique joue un rôle déterminant dans l'équipement en tablette. Ainsi, **les dynamiques d'âge ont évolué depuis quelques années.** La catégorie 25-39 ans a toujours été pivot dans l'équipement en tablette : tout aussi technophiles que les plus jeunes générations, les individus de cette tranche d'âge ont cependant un pouvoir d'achat plus important, notamment pour un équipement qui peut être considéré comme un « gadget » en ce sens que les usages associés peuvent être réalisés sur ordinateur et / ou sur smartphone sans que l'inverse soit possible. Néanmoins, jusqu'en 2016, les 12-24 ans étaient plus équipés que les 40-69 ans. Depuis lors, **le déclin de l'équipement en tablette chez les plus jeunes se trouve en partie compensé par une hausse chez les adultes de 40 à 69 ans**, au point que ces derniers sont aujourd'hui plus nombreux en proportion à posséder une tablette (46% contre 37% chez les 12-24 ans). Si les 25-39 ans restent moteurs cette année (+2 points), leur taux d'équipement est stable par rapport à 2016 (49%, contre 50% en 2016).

Le niveau de revenus et le diplôme ont également une influence sur le taux d'équipement en tablette. Plus un individu est diplômé et plus son niveau de vie est élevé, plus la probabilité qu'il possède une tablette est importante, variant du simple au double selon les cas. Ainsi, les hauts revenus sont 60% à en détenir une, contre seulement 28% pour les bas revenus. De la même manière, les diplômés du supérieur sont 50% à être équipés contre 24% pour les non diplômés, même si, ici, un effet « âge » vient probablement se cumuler puisqu'une forte proportion d'individus de 70 ans et plus se trouve dans cette dernière catégorie.

Graphique 34 – Taux d'équipement en tablette selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus

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



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

Tableau 8 – Proportion de la population possédant une tablette
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de la ligne –

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe									
Homme	5	10	19	30	35	39	44	40	40
Femme	4	7	15	27	35	41	44	42	44
Âge									
12 - 17 ans	[7]	[12]	22	**41**	**42**	**47**	48	33	37
18 - 24 ans	[8]	[9]	21	**38**	**42**	44	48	36	36
25 - 39 ans	7	11	**26**	**40**	**47**	**50**	**55**	**47**	**49**
40 - 59 ans	[3]	10	18	30	36	44	**50**	46	45
60 - 69 ans	[3]	[4]	[9]	14	29	31	34	42	47
70 ans et plus	[0]	[1]	[5]	[8]	11	17	21	29	29
Taille du foyer									
Une personne	[4]	[5]	[6]	11	17	21	25	23	26
Deux personnes	[4]	7	15	25	32	38	43	42	46
Trois personnes	[4]	10	18	**36**	**46**	**48**	**57**	**46**	42
Quatre personnes	[4]	13	**24**	**45**	**50**	**56**	**60**	**52**	**51**
Cinq personnes ou plus	[8]	[9]	**29**	**38**	**42**	**53**	**49**	39	40
Niveau de diplôme									
Non diplômé	[1]	[1]	8	11	16	22	22	24	24
BEPC	[3]	7	14	23	28	38	40	37	41
BAC	[5]	[8]	21	**34**	**44**	**46**	**52**	44	46
Diplômé du supérieur	7	**15**	**24**	**38**	**46**	**45**	**52**	**51**	**50**
Profession									
Indépendant	[4]	**[15]**	[20]	33	36	**50**	**56**	45	**49**
Cadre	**[11]**	**23**	**34**	**46**	**54**	**51**	**56**	**65**	**57**
Profession intermédiaire	[4]	[10]	**25**	**41**	**45**	**49**	**53**	**48**	**53**
Employé	[5]	[8]	18	33	34	**49**	**57**	45	45
Ouvrier	[4]	[6]	14	23	34	37	41	30	37
Personne au foyer	[1]	[5]	[13]	22	37	34	36	35	34
Retraité	[1]	[3]	6	10	17	24	26	35	35
Autre inactif	[8]	12	21	**39**	**42**	**45**	47	35	38
Catégorie de revenus									
Bas revenus	[3]	[4]	13	23	27	32	34	30	28
Classes moy. inf.	[3]	[4]	14	24	28	35	38	35	36
Classes moy. sup.	[5]	10	19	31	38	41	**51**	43	43
Hauts revenus	[6]	**16**	**24**	**38**	**48**	**54**	**53**	**54**	**60**
Taille d'agglomération									
Communes rurales	[2]	6	16	26	33	39	42	39	43
2 000 à 20 000 hab.	[3]	10	15	25	33	38	45	37	37
20 000 à 100 000 hab.	[6]	[5]	14	29	30	39	41	44	42
Plus de 100 000 hab.	[4]	9	16	30	34	39	42	40	43
Agglomération parisienne	9	12	**24**	32	**44**	**46**	**52**	45	43
Moyenne	**4**	**8**	**17**	**28**	**35**	**40**	**44**	**41**	**42**

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 60% des hauts revenus possèdent une tablette, contre 54% en 2018.

c) Un Français sur dix équipé d'une enceinte connectée avec assistance vocale à domicile

En 2019, **un peu mois de 10 % des Français possèdent une enceinte connectée**.

Ces haut-parleurs connectés à internet par wifi, fonctionnant sur la combinaison de la commande vocale et de l'intelligence artificielle, permettent aux utilisateurs d'accéder par la voix à de multiples fonctionnalités, comme faire une liste de courses ou lancer un titre musical en streaming. Une trentaine de modèles d'enceintes connectées seraient disponibles sur le marché hexagonal, où les acteurs sont arrivés plus tardivement qu'aux Etats-Unis (4 ans d'écart pour le lancement d'Amazon Echo, par exemple)[4]. Un foyer américain sur quatre serait équipé, ce qui laisse augurer une marge de progression importante.

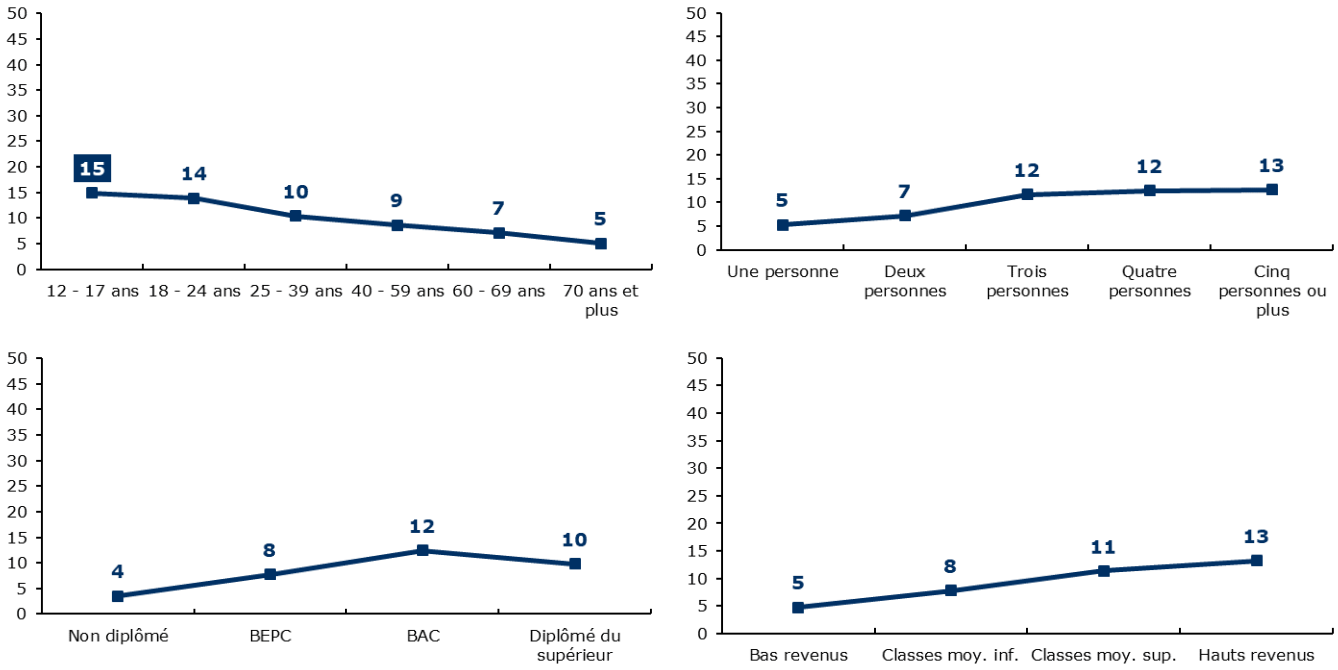
Avant de se démocratiser, les équipements innovants séduisent généralement d'abord une clientèle de niche, déjà adepte des nouvelles technologies et suffisamment aisée pour absorber des prix élevés, avant que la banalisation et la concurrence ne permettent une baisse des coûts. Les effets « revenu » et « âge », caractéristiques de la phase d'expansion des innovations liées aux technologies de l'informatique et du numérique, déterminent les différences dans l'équipement des individus.

Ainsi, 14% des individus de 12-24 ans possèdent une enceinte connectée, contre 6% de ceux âgés de 60 ans et plus. De la même manière, les cadres sont 18% à être équipés. Par ailleurs, les enceintes connectées sont plus facilement adoptées par des personnes déjà bien équipées en produits technologiques puisque 18% des individus équipés en smartphone, tablette et ordinateur ont, également, l'usage d'une enceinte connectée.

[4] Assistants vocaux et enceintes connectées, l'impact de la voix sur l'offre et les usages culturels et médias, mai 2019, Hadopi et CSA, mai 2019

Graphique 35 – Proportion de la population possédant une enceinte connectée selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus en 2019

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



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

Tableau 9 – Proportion de la population possédant une enceinte connectée en 2019
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de la ligne –

	2019
Sexe	
Homme	10
Femme	8
Âge	
12 - 17 ans	**[15]**
18 - 24 ans	14
25 - 39 ans	10
40 - 59 ans	9
60 - 69 ans	[7]
70 ans et plus	[5]
Taille du foyer	
Une personne	[5]
Deux personnes	7
Trois personnes	12
Quatre personnes	12
Cinq personnes ou plus	13
Niveau de diplôme	
Non diplômé	[4]
BEPC	8
BAC	12
Diplômé du supérieur	10
Profession	
Indépendant	[5]
Cadre	**18**
Profession intermédiaire	[10]
Employé	11
Ouvrier	[8]
Personne au foyer	[7]
Retraité	[4]
Autre inactif	13
Catégorie de revenus	
Bas revenus	[5]
Classes moy. inf.	8
Classes moy. sup.	11
Hauts revenus	13
Taille d'agglomération	
Communes rurales	7
2 000 à 20 000 hab.	10
20 000 à 100 000 hab.	[8]
Plus de 100 000 hab.	11
Agglomération parisienne	11
Moyenne	**9**

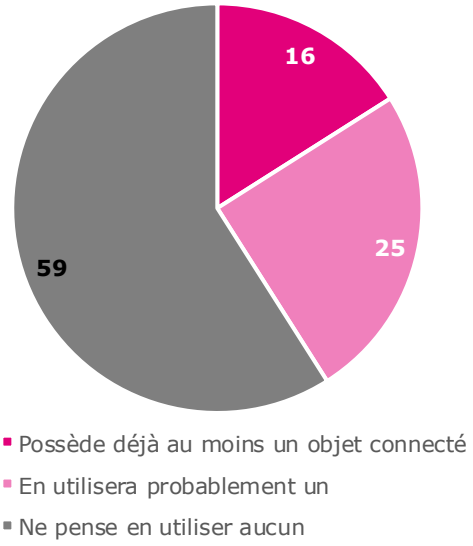
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 18% des cadres possèdent une enceinte connectée contre 9% dans la population totale.

d) Les objets connectés ne s'imposent pas encore dans le quotidien des Français

Les objets connectés, quant à eux, ont été adoptés par un Français sur six : **16% des Français en possède au moins un, qu'il soit relatif à l'électroménager, la santé, la domotique ou la sécurité**. 59% pensent ne jamais en utiliser dans aucun de ces domaines et 25% pour qui cette éventualité existe.

Graphique 36 – Répartition de la population en 2019 vis-à-vis des objets connectés, quel que soit le domaine concerné

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



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

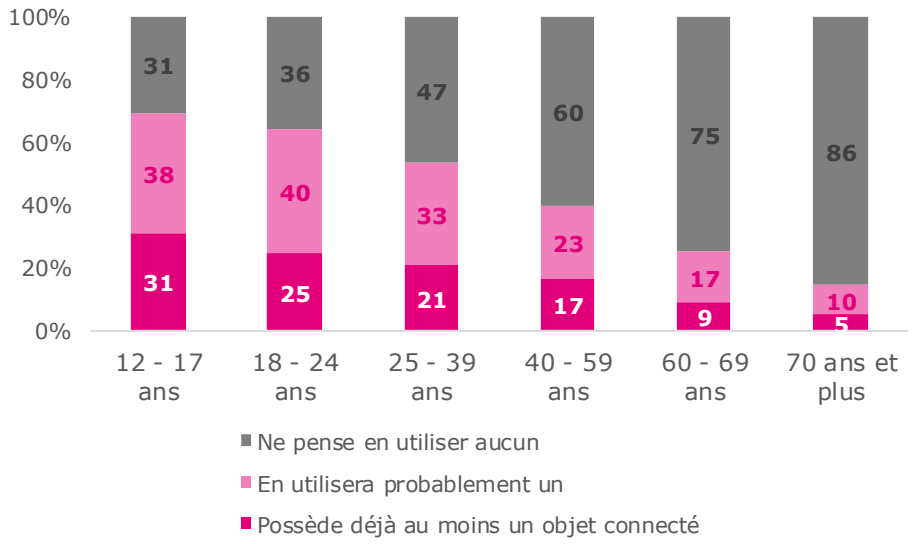
C'est toujours **l'âge** qui s'avère le plus à même d'expliquer la possession, l'attrait ou, au contraire, le total désintérêt pour de telles innovations.

Par exemple, si, dans l'ensemble de la population, 16% des Français ont déjà un objet connecté, ce taux est deux fois plus élevé chez les 12-17 ans (31%).

Et si les 12-17 ans sont 31% à prétendre ne jamais utiliser dans l'avenir un objet connecté, c'est le cas de trois sexagénaires sur quatre.

Graphique 37 – Position de la population en 2019 vis-à-vis des objets connectés, quel que soit le domaine concerné, en fonction de l'âge

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

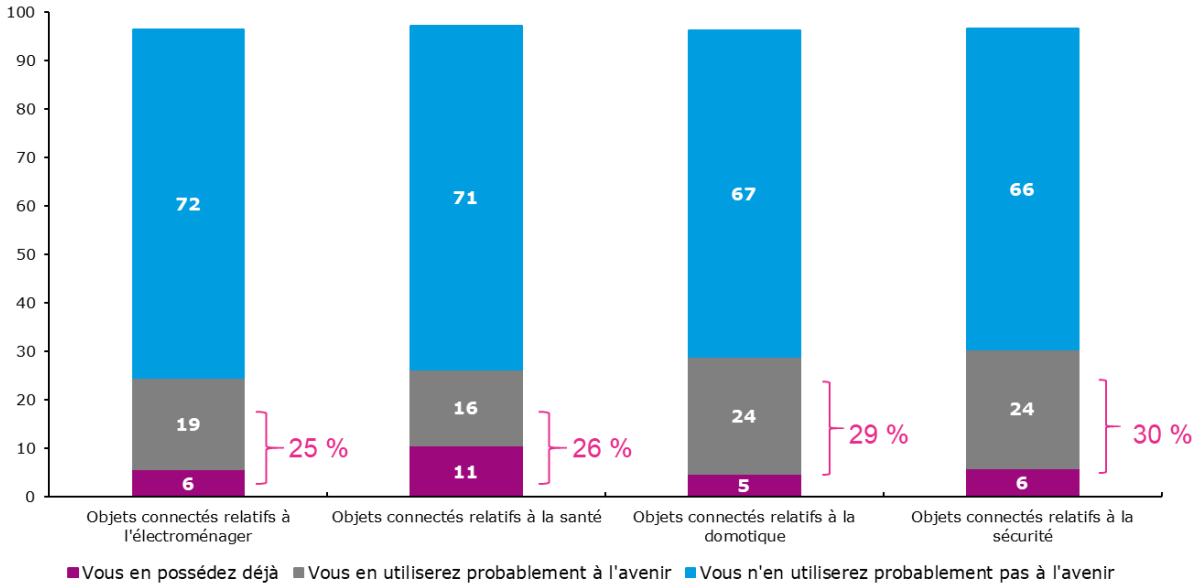


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Par type d'usage, plus de deux tiers des individus interrogés affirment qu'ils n'utiliseront probablement pas d'objets connectés dans le futur. Par rapport à ces différents types d'objet, **le niveau d'intérêt est finalement assez proche, que ce soit la sécurité (30% des enquêtés en possèdent un ou considèrent en utiliser un dans le futur), la domotique (29%), l'électroménager (25%) ou encore la santé (26%)**, et ce alors même que ce dernier segment est celui dans lequel le taux d'équipement est le plus haut (11%, contre 6% maximum pour les autres usages).

Graphique 38 – Position de la population en 2019 vis-à-vis des objets connectés pour différents usages

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



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

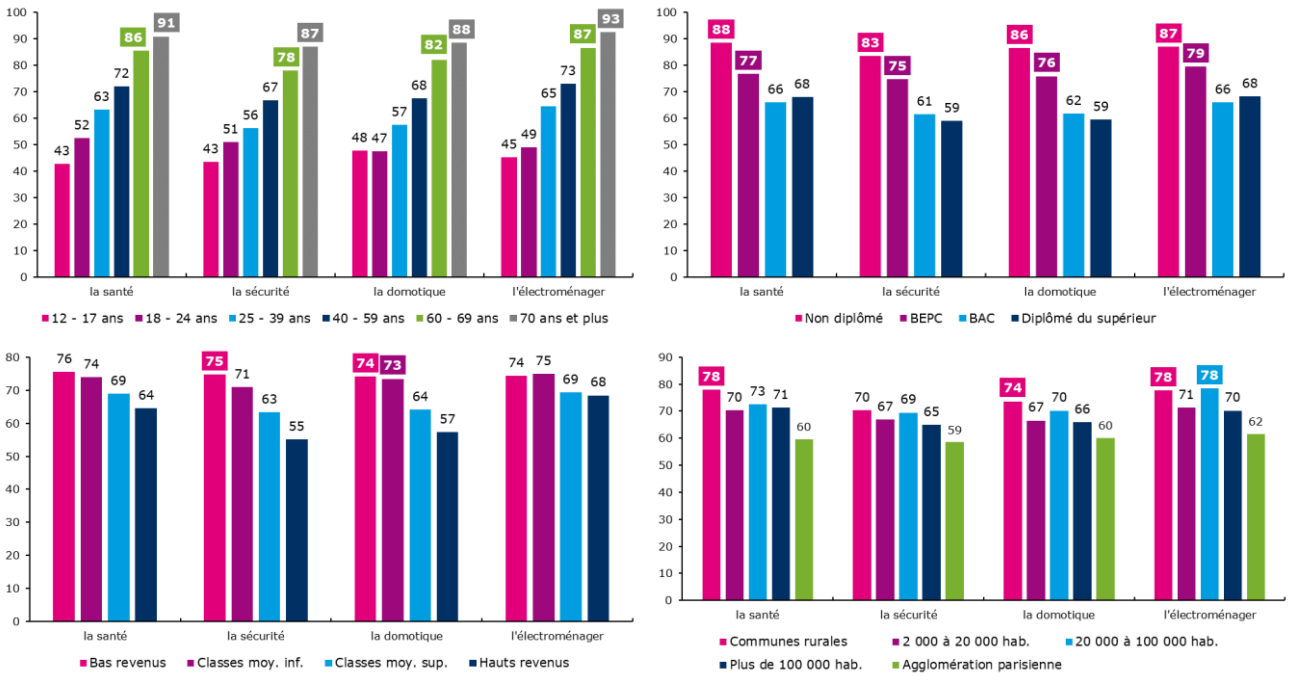
La position des Français vis-à-vis des objets connectés dépend principalement de l'âge des individus interrogés. Les plus jeunes sont ainsi beaucoup plus enclins que leurs ainés à accepter des objets connectés, et ce quel que soit l'usage : par exemple, 86% des 60-69 ans affirment qu'ils n'utiliseront probablement pas d'objets connectés relatifs à la santé dans le futur, contre 43% seulement des 12-17 ans. **Les écarts sont moindres, mais restent nets, en fonction du niveau de diplôme** entre non diplômés et diplômés du supérieur.

Puisqu'on s'intéresse ici moins à la possession qu'à une volonté présente ou future d'utilisation, **le niveau de revenu joue un rôle un peu moins important**. S'agissant de l'électroménager, par exemple, les écarts sont très ténus entre le bas et le haut de l'échelle des revenus. Ils sont plus importants s'agissant de la domotique ou de la sécurité.

Si l'on s'intéresse à la position des Français vis-à-vis des objets connectés selon la taille d'agglomération, on observe que les écarts sont plutôt limités. Les ruraux sont généralement plutôt moins séduits que les autres. Mais, sur la sécurité, ils ne se distinguent pas de la moyenne : la prédominance de logements individuels en territoire rural et dans les petites unités urbaines (93% des habitations en moyenne en communes rurales, contre 20% dans les communes de plus de 100 000 habitants[5]), plutôt plus faciles d'accès et nécessitant des mesures de sécurité plus importantes, explique peut-être ce moindre rejet.

Graphique 39 – Proportion de la population qui affirment ne probablement pas utiliser dans le futur d'objets connectés pour différents usages selon l'âge, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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



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

[5] INSEE, Base Logement 2015.

Tableau 10 – Proportion de la population qui n'envisage pas en 2019 d'utiliser dans le futur des objets connectés relatifs à …

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

	la santé	la sécurité	la domotique	l'électroménager
Sexe				
Homme	67	62	62	69
Femme	74	70	72	75
Âge				
12 - 17 ans	43	43	48	45
18 - 24 ans	52	51	47	49
25 - 39 ans	63	56	57	65
40 - 59 ans	72	67	68	73
60 - 69 ans	**86**	**78**	**82**	**87**
70 ans et plus	**91**	**87**	**88**	**93**
Taille du foyer				
Une personne	**84**	**80**	**81**	**83**
Deux personnes	**78**	**72**	**74**	**78**
Trois personnes	62	59	58	64
Quatre personnes	61	56	57	63
Cinq personnes ou plus	57	55	56	60
Niveau de diplôme				
Non diplômé	**88**	**83**	**86**	**87**
BEPC	**77**	**75**	**76**	**79**
BAC	66	61	62	66
Diplômé du supérieur	68	59	59	68
Profession				
Indépendant	72	57	57	66
Cadre	64	51	52	61
Profession intermédiaire	67	60	63	71
Employé	67	65	66	69
Ouvrier	72	66	67	68
Personne au foyer	75	**75**	**75**	**78**
Retraité	**90**	**86**	**88**	**92**
Autre inactif	47	47	48	50
Catégorie de revenus				
Bas revenus	76	**75**	**74**	74
Classes moy. inf.	74	71	**73**	75
Classes moy. sup.	69	63	64	69
Hauts revenus	64	55	57	68
Taille d'agglomération				
Communes rurales	**78**	70	**74**	**78**
2 000 à 20 000 hab.	70	67	67	71
20 000 à 100 000 hab.	73	69	70	**78**
Plus de 100 000 hab.	71	65	66	70
Agglomération parisienne	60	59	60	62
Moyenne	**71**	**66**	**67**	**72**

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

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

Exemple de lecture : en 2019, 91% des individus âgés de 70 ans et plus ne pensent pas utiliser des objets connectés relatifs à la santé dans le futur contre 71% en moyenne de la population.

Tableau 11 – Répartition de la population selon son positionnement vis-à-vis des objets connectés

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

	Possède déjà au moins un objet connecté	En utilisera probablement un	Ne pense en utiliser aucun
Sexe			
Homme	17	28	55
Femme	16	22	62
Âge			
12 - 17 ans	**31**	**38**	31
18 - 24 ans	**25**	**40**	36
25 - 39 ans	21	**33**	47
40 - 59 ans	17	23	60
60 - 69 ans	9	17	**75**
70 ans et plus	5	10	**86**
Taille du foyer			
Une personne	7	18	**75**
Deux personnes	12	22	**65**
Trois personnes	21	27	52
Quatre personnes	**24**	29	47
Cinq personnes ou plus	**24**	**33**	43
Niveau de diplôme			
Non diplômé	4	13	**83**
BEPC	11	22	**67**
BAC	19	27	54
Diplômé du supérieur	21	27	51
Profession			
Indépendant	19	28	53
Cadre	**30**	28	42
Profession intermédiaire	20	25	55
Employé	18	28	54
Ouvrier	12	**30**	58
Personne au foyer	7	22	**71**
Retraité	6	11	**83**
Autre inactif	**28**	**39**	33
Catégorie de revenus			
Bas revenus	9	24	**67**
Classes moy. inf.	12	25	63
Classes moy. sup.	19	26	55
Hauts revenus	**25**	28	47
Taille d'agglomération			
Communes rurales	12	23	**65**
2 000 à 20 000 hab.	16	24	61
20 000 à 100 000 hab.	16	24	60
Plus de 100 000 hab.	17	27	56
Agglomération parisienne	**23**	25	52
Moyenne	**16**	**25**	**59**

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

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

Exemple de lecture : en 2019, 91% des individus âgés de 70 ans et plus ne pensent pas utiliser des objets connectés relatifs à la santé dans le futur contre 71% en moyenne de la population.

e) Le multi-équipement numérique, principalement une question de revenus

Le multi-équipement numérique continue de faire la part belle au smartphone et à l'ordinateur puisque 63% des Français possèdent au moins ces deux équipements en 2019. La moitié d'entre eux sont également détenteurs d'une tablette : 32% ont ainsi les trois équipements à leur disposition. Les dynamiques sont stables par rapport à 2018 puisqu'aucun équipement n'enregistre de variation supérieure à 1 point. L'absence d'équipement numérique continue à se raréfier, passant sous la barre des 10% de la population (9%).

Tableau 12 – Partition de la population en fonction de l'équipement en ordinateur, smartphone et tablette

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

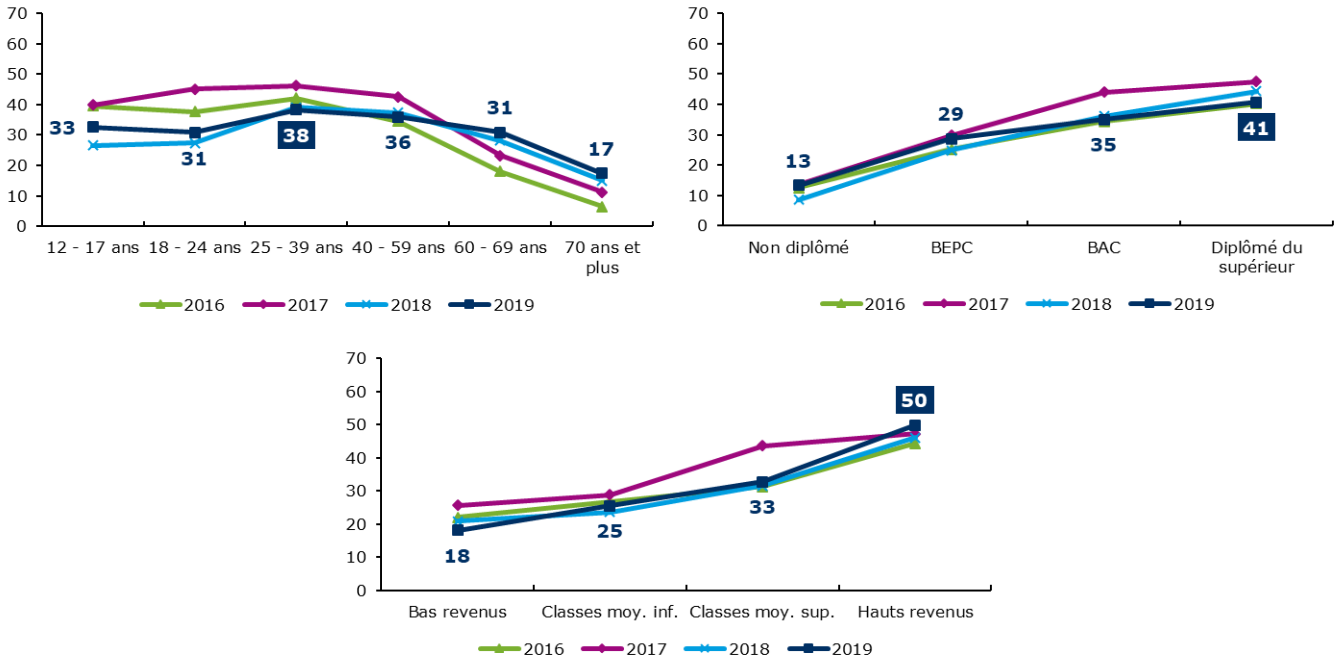
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
. Ordinateur, smartphone et tablette	3	5	11	19	25	30	36	31	32
. Ordinateur et smartphone (pas de tablette)	14	22	26	24	27	29	29	32	32
. Ordinateur et tablette (pas de smartphone)	1	3	5	7	5	5	3	3	4
. Smartphone et tablette (pas d'ordinateur)	0	0	0	1	2	2	3	4	5
. Ordinateur seul	14	45	36	27	19	15	10	8	9
. Smartphone seul	0	1	1	2	3	4	5	7	8
. Tablette seule	0	0	0	1	1	1	1	1	1
. Ni ordinateur, ni smartphone, ni tablette	28	24	20	20	17	14	13	12	9
Total	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

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

Le multi-équipement est lié à certains facteurs socio-économiques puisque le diplôme et le niveau de revenus sont déterminants dans la détention d'un ordinateur, d'un smartphone et d'une tablette : 50% des hauts revenus et 41% des diplômés du supérieur possèdent les trois, tandis que seuls 18% des bas revenus et 13% des non diplômés sont triplement équipés (contre 32% en moyenne).

L'âge semble également jouer un rôle, comme un indicateur de technophilie puisque les 25-39 ans sont relativement plus nombreux à être multi-équipés d'un ordinateur, d'un smartphone et d'une tablette (38%) que les 12-24 ans d'une part (32%) et les 40-69 ans d'autre part (34%). Par rapport aux premiers, le revenu est probablement le facteur discriminant, tandis que dans le second cas, c'est probablement l'(in)utilité ressentie du multi-équipement qui est à l'œuvre.

Graphique 40 – Proportion de la population multi-équipée d'un ordinateur, d'un smartphone et d'une tablette selon l'âge, le diplôme et le niveau de revenus
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Les personnes multi-équipées en tablette, smartphone et ordinateur disposent également plus souvent d'autres équipements technologiques plus innovants. Ainsi, **18% des personnes multi-équipées possèdent également une enceinte connectée** (contre 9% en moyenne dans la population). De la même manière, **ce sont ces personnes qui sont les plus ouvertes aux objets connectés** : elles sont plus nombreuses à posséder ou penser détenir dans le futur un objet connecté relatif à la santé (39% contre 26% en moyenne), à la sécurité (42% contre 30% en moyenne), à la domotique (41% contre 29% en moyenne) ou à l'électroménager (34% contre 25%).

Si l'on s'intéresse au multi-équipement ordinateur et smartphone, on observe une relation plus linéaire avec l'âge : plus un individu est jeune, plus il est probable qu'il possède un ordinateur et un smartphone. Ainsi, 81% des moins de 25 ans possèdent un smartphone et un ordinateur contre 70% des 25-39 ans et 68% des 40-59 ans. On retrouve ici les dynamiques de l'équipement en smartphone d'un côté et en ordinateur de l'autre avec une catégorie d'âge, les 24-39 ans, qui est la plus concernée par l'effet de substitution mentionné plus haut entre ces deux équipements.

Tableau 13 – Proportion de la population multi-équipée d'un ordinateur, d'un smartphone et d'une tablette

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe									
Homme	3	7	13	21	26	29	37	31	31
Femme	[2]	4	9	17	24	31	35	31	32
Âge									
12 - 17 ans	[2]	[6]	[11]	**24**	**35**	**40**	40	27	33
18 - 24 ans	[5]	[7]	**17**	**33**	**36**	**38**	**45**	27	31
25 - 39 ans	[4]	8	**18**	**29**	**36**	**42**	**46**	**39**	**38**
40 - 59 ans	[2]	6	10	20	26	34	**43**	**37**	36
60 - 69 ans	[1]	[2]	[6]	[8]	17	18	23	28	31
70 ans et plus	[0]	[0]	[2]	[2]	[5]	[7]	11	15	17
Taille du foyer									
Une personne	[2]	[4]	[4]	7	11	13	17	16	14
Deux personnes	[2]	[5]	9	15	21	27	33	30	34
Trois personnes	[3]	[6]	14	**25**	**35**	**39**	**50**	36	34
Quatre personnes	[3]	10	14	**32**	**41**	**46**	**53**	**43**	**44**
Cinq personnes ou plus	[5]	[4]	**17**	**28**	**32**	**44**	**43**	33	31
Niveau de diplôme									
Non diplômé	[0]	[0]	[4]	[5]	[9]	13	13	[9]	13
BEPC	[1]	[3]	8	13	17	25	30	25	29
BAC	[4]	[6]	14	**27**	**32**	34	**44**	**36**	35
Diplômé du supérieur	[5]	**11**	**17**	**29**	**38**	**40**	**48**	**44**	**41**
Profession									
Indépendant	[3]	[10]	**[20]**	**27**	29	**45**	**48**	34	35
Cadre	**[9]**	**21**	**24**	**39**	**46**	**47**	**52**	**59**	**50**
Profession intermédiaire	[3]	[7]	**17**	**28**	**36**	**41**	**49**	**40**	**43**
Employé	[3]	[3]	10	22	23	**36**	**45**	34	34
Ouvrier	[2]	[2]	[7]	15	23	25	33	22	27
Personne au foyer	[0]	[1]	[7]	[12]	22	25	29	24	23
Retraité	[0]	[1]	[3]	[4]	8	13	16	21	22
Autre inactif	[4]	[8]	13	**26**	**36**	**38**	**42**	29	32
Catégorie de revenus									
Bas revenus	[1]	[2]	9	13	19	22	26	21	18
Classes moy. inf.	[2]	[2]	8	15	19	27	29	24	25
Classes moy. sup.	[2]	7	12	23	27	31	**44**	32	33
Hauts revenus	[5]	**11**	**16**	**27**	**39**	**44**	**47**	**46**	**50**
Taille d'agglomération									
Communes rurales	[1]	[4]	9	16	23	28	36	29	32
2 000 à 20 000 hab.	[1]	[7]	10	18	26	29	35	26	28
20 000 à 100 000 hab.	[2]	[2]	[9]	16	23	26	34	28	27
Plus de 100 000 hab.	[2]	6	11	21	23	30	35	33	33
Agglomération parisienne	[7]	[7]	**16**	**24**	**34**	**38**	**41**	**40**	36
Moyenne	**3**	**5**	**11**	**19**	**25**	**30**	**36**	**31**	**32**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 38% des 25-39 ans sont équipés à la fois d'un ordinateur, d'un smartphone et d'une tablette, contre 32% en population moyenne.

Tableau 14 – Proportion de la population multi-équipée d'un ordinateur et d'un smartphone

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe									
Homme	21	**33**	41	47	56	60	67	64	65
Femme	13	23	33	40	50	58	64	62	62
Âge									
12 - 17 ans	**22**	**45**	**55**	**58**	**78**	**80**	**83**	**79**	**81**
18 - 24 ans	**33**	**52**	**72**	**75**	**82**	**85**	**91**	**74**	**81**
25 - 39 ans	**30**	**45**	**55**	**62**	**70**	**79**	**80**	**73**	**70**
40 - 59 ans	12	23	31	41	53	61	69	**71**	68
60 - 69 ans	[5]	[8]	21	25	33	39	47	46	53
70 ans et plus	[1]	[2]	[4]	[7]	12	17	27	30	37
Taille du foyer									
Une personne	12	18	21	25	34	41	43	43	40
Deux personnes	14	22	32	38	45	52	61	58	61
Trois personnes	**22**	**34**	**45**	**54**	**66**	**72**	**78**	**72**	**73**
Quatre personnes	19	**41**	**49**	**55**	**71**	**78**	**84**	**77**	**76**
Cinq personnes ou plus	**23**	32	**50**	**60**	**68**	**74**	**83**	**74**	**73**
Niveau de diplôme									
Non diplômé	[3]	[5]	13	13	15	27	31	21	28
BEPC	11	22	28	34	42	50	55	53	57
BAC	**22**	**36**	**49**	**59**	**68**	**65**	**75**	**72**	**71**
Diplômé du supérieur	**29**	**40**	**51**	**59**	**68**	**76**	**81**	**80**	**76**
Profession									
Indépendant	[18]	33	39	47	57	**75**	**79**	66	**76**
Cadre	**36**	**55**	**62**	**68**	**74**	**81**	**85**	**87**	**82**
Profession intermédiaire	**25**	**41**	**48**	**57**	**70**	**77**	**85**	**80**	**73**
Employé	19	30	39	**52**	**60**	**68**	70	**68**	68
Ouvrier	18	27	37	41	55	55	62	56	60
Personne au foyer	[7]	[12]	23	26	33	46	53	52	51
Retraité	[2]	[4]	11	14	18	27	36	38	41
Autre inactif	**27**	**47**	**61**	**67**	**80**	**81**	**85**	**80**	**82**
Catégorie de revenus									
Bas revenus	10	17	34	34	47	50	53	55	51
Classes moy. inf.	13	20	32	39	46	54	58	55	58
Classes moy. sup.	18	**33**	38	**49**	53	62	69	66	66
Hauts revenus	**25**	**41**	**51**	**52**	**65**	**71**	**81**	**76**	**79**
Taille d'agglomération									
Communes rurales	13	22	29	35	44	56	64	61	60
2 000 à 20 000 hab.	15	24	35	39	50	58	60	54	59
20 000 à 100 000 hab.	15	26	34	38	49	52	60	57	61
Plus de 100 000 hab.	18	30	41	**48**	56	59	68	67	65
Agglomération parisienne	**23**	**38**	**46**	**54**	**63**	**70**	**71**	**74**	**70**
Moyenne	**17**	**28**	**37**	**43**	**53**	**59**	**65**	**63**	**63**

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

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

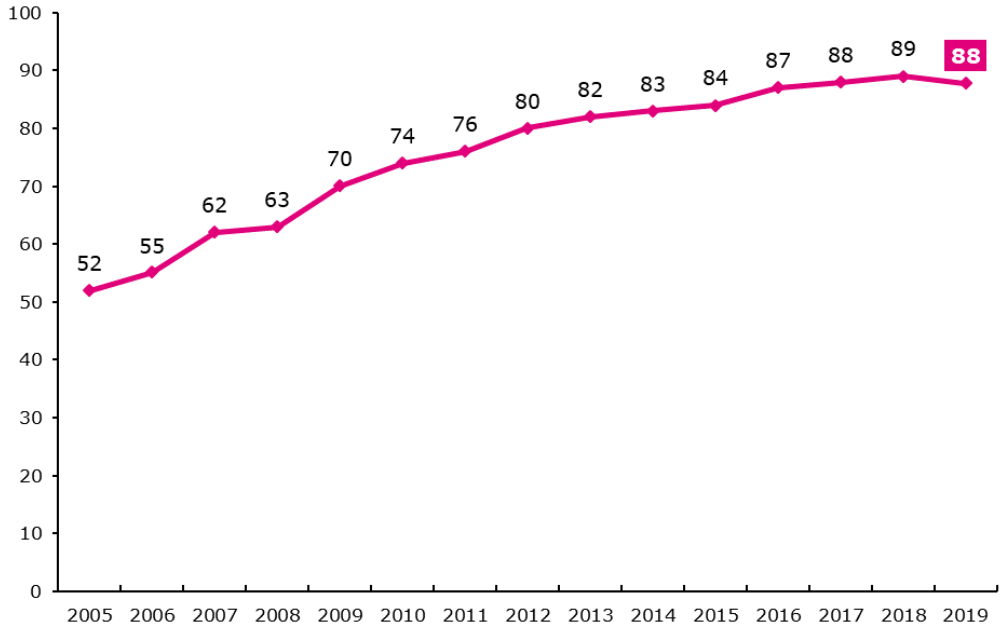
Exemple de lecture : En 2019, 70% des 25-39 ans sont équipés à la fois d'un ordinateur et d'un smartphone, contre 63% en population moyenne.

3. Connexion à internet

a) La population internaute[6] se stabilise

Pour la première fois, en 2019, la proportion d'internautes cesse d'augmenter au sein de la population : 88% des Français sont connectés à internet (-1 point). L'augmentation constante du nombre d'individus connectés à internet depuis le milieu des années 2000 (soit une progression de 37 points entre 2005 et 2018) s'est arrêtée. Sans évoquer à ce stade l'amorce d'un déclin de la connectivité des Français, un maximum semble cependant être atteint dans la population.

Graphique 41 – Taux de pénétration d'internet dans la population
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Bien que la très grande majorité de la population se connecte à internet, il existe cependant des disparités selon le profil socio-démographique de la population. Directement associé à l'arrivée et au développement d'internet en France, **l'âge reste un marqueur déterminant** : avec 98% des 12-17 ans et 100% des 18-24 ans, quasiment l'intégralité des jeunes déclare être connectée à internet. Les générations « intermédiaires », les 25-39 ans, les 40-49 ans et les 60-69 ans sont également majoritairement connectés (respectivement 98%, 93% et 81%). En revanche, et bien que la part des internautes de 70 ans ait augmenté depuis 2016, elle reste, en atteignant 58% en 2019, nettement inférieure à celles des plus jeunes.

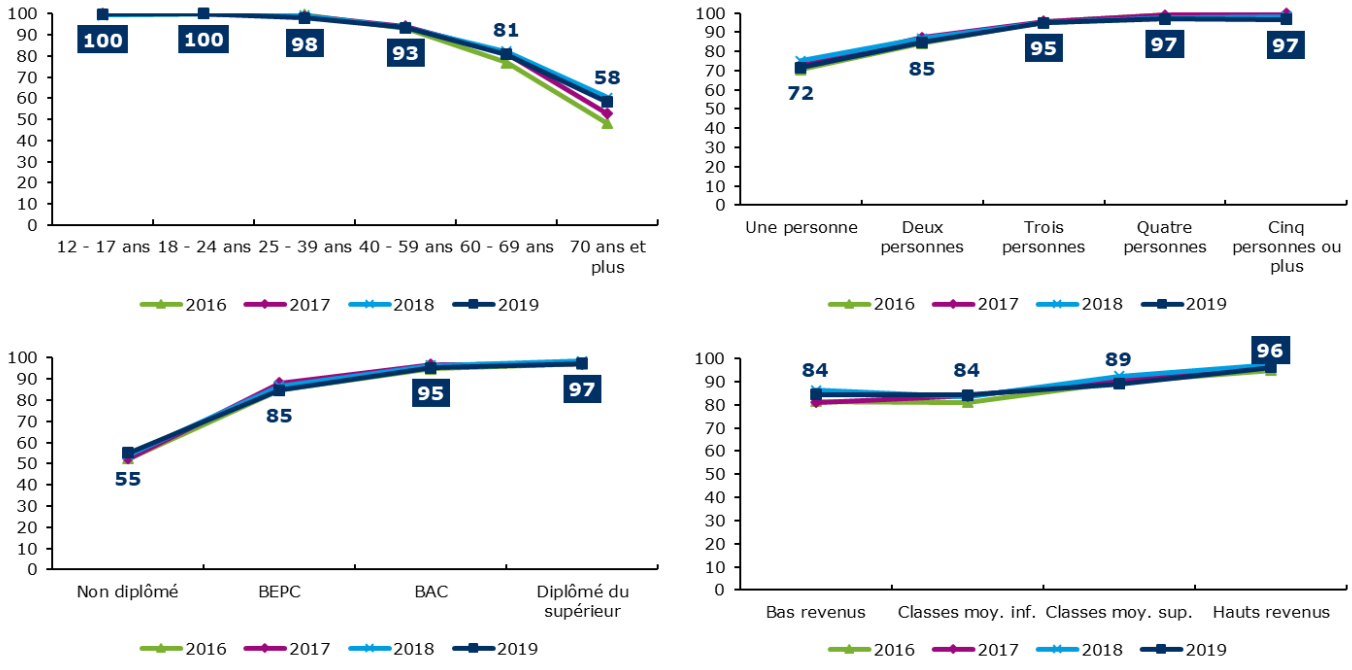
[6] La population « internaute » représente l'ensemble de la population de 12 et plus ayant déclaré se connecter à internet, quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphone mobile, « tous les jours », « une à deux fois par semaine », ou encore « plus rarement ».

Le niveau de diplôme, la profession et le niveau de revenu révèlent également des disparités importantes. En effet, **les plus diplômés se connectent davantage que les moins diplômés** : 97% des diplômés du supérieur et 95% de ceux qui ont le bac utilisent internet tandis que ne sont concernés que 85% des individus ayant le BAC et 55% de ceux n'ayant aucun diplôme. Il en est de même concernant les catégories socio-professionnelles supérieures : **les indépendants, les cadres, les professions intermédiaires** se caractérisent par une population presque **entièrement connectée** (respectivement 100%, 99% et 97% d'individus connectés), suivis de près par les employés (96%) et les ouvriers (93%). En revanche, la population en inactivité, plus précisément les personnes au foyer et les retraités, constitue une population internaute moins conséquente avec respectivement 75% et 66% de personnes connectés. Les individus ayant des hauts revenus sont plus nombreux à se connecter que ceux ayant de bas revenus (96% contre 84%).

Avec 92% d'individus connectés, la **population de l'agglomération parisienne est la plus connectée**. Viennent ensuite les habitants des villes de plus de 100 000 habitants (88%) et entre 20 000 et 100 000 habitants (89%). Au sein des personnes vivant en communes rurales, on recense 86% d'internautes. Les taux le plus bas revient aux habitants des petites villes de 2 000 à 20 000 habitants (83%).

Graphique 42 – Proportion d'internautes selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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



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

Sur les dernières années, les évolutions sont limitées et les courbes très proches, principalement parce que la population internaute se confond quasiment avec la population totale. **Quelques évolutions** peuvent néanmoins être signalées :

- Une progression de 5 points entre 2016 et 2019 de la part des indépendants connectés à internet, atteignant ainsi 100% d'internautes.
- Une baisse de 5 points entre 2018 et 2019 de la proportion de personnes connectées chez au sein des retraités (de 71% à 66%).
- Un recul de 8 points de la connectivité entre 2018 et 2019 chez les personnes au foyer, passant de 83% à 75 %.
- Une diminution de 5 points entre 2018 et 2019 chez les habitants des communes de 2 000 à 20 000 habitants avec une part des internautes passant de 89% à 83%.

Il est encore difficile à ce stade d'interpréter ces évolutions récentes. Cependant, il est possible d'y voir **un possible phénomène de saturation de l'outil internet sur le marché**, qui correspond au moment où le taux d'équipement est proche de sa valeur maximale et donc a atteint sa limite de développement.

Tableau 15 – Proportion de la population internaute
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de la ligne –

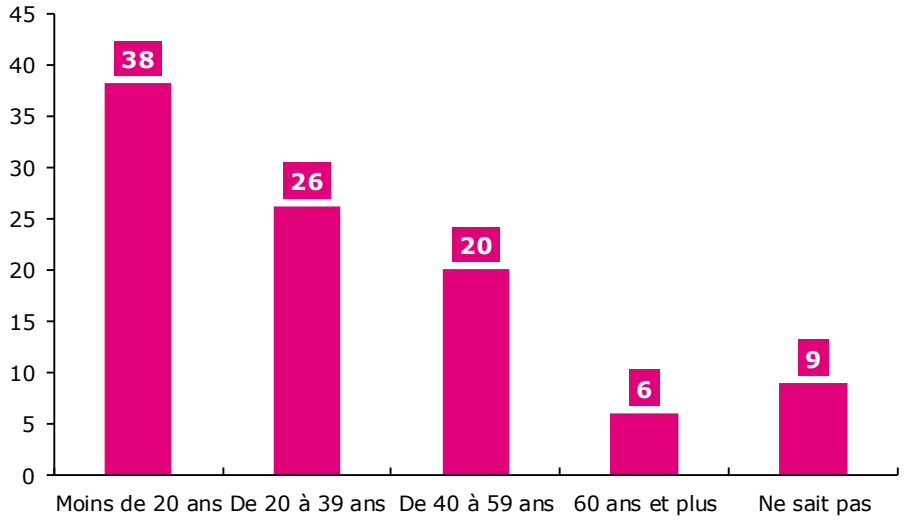
	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe					
Homme	87	89	90	90	89
Femme	81	85	86	88	87
Âge					
12 - 17 ans	**100**	**100**	**100**	**99**	**100**
18 - 24 ans	**99**	**100**	**100**	**100**	**100**
25 - 39 ans	**98**	**99**	**99**	**99**	**98**
40 - 59 ans	**91**	**93**	**94**	93	**93**
60 - 69 ans	76	77	81	82	81
70 ans et plus	38	48	53	60	58
Taille du foyer					
Une personne	67	71	73	75	72
Deux personnes	80	84	87	87	85
Trois personnes	**98**	**95**	**96**	**95**	**95**
Quatre personnes	**96**	**99**	**99**	**97**	**97**
Cinq personnes ou plus	**97**	**98**	**100**	**98**	**97**
Niveau de diplôme					
Non diplômé	44	52	52	54	55
BEPC	81	85	88	87	85
BAC	**97**	**95**	**97**	**96**	**95**
Diplômé du supérieur	**98**	**97**	**97**	**98**	**97**
Profession					
Indépendant	82	**95**	**94**	89	**100**
Cadre	**99**	**99**	**100**	**100**	**99**
Profession intermédiaire	**99**	**98**	**98**	**98**	**97**
Employé	**94**	**97**	**98**	**96**	**96**
Ouvrier	**90**	**92**	92	92	**93**
Personne au foyer	76	75	79	83	75
Retraité	55	61	65	71	66
Autre inactif	**100**	**100**	**99**	**99**	**98**
Catégorie de revenus					
Bas revenus	79	82	81	86	84
Classes moy. inf.	79	81	84	84	84
Classes moy. sup.	86	90	91	92	89
Hauts revenus	**95**	**95**	**97**	**97**	**96**
Taille d'agglomération					
Communes rurales	79	86	86	87	86
2 000 à 20 000 hab.	80	85	87	89	83
20 000 à 100 000 hab.	80	84	83	89	89
Plus de 100 000 hab.	88	85	89	89	88
Agglomération parisienne	**92**	**93**	**94**	**94**	92
Moyenne	**84**	**87**	**88**	**89**	**88**

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 84% des bas revenus se sont connectés à internet, contre 79% en 2015.

b) Un tiers des internautes s'est connecté avant l'âge de 20 ans

En 2019, 38% de la **population interrogée s'est connectée pour la première fois à internet avant d'atteindre l'âge de 20 ans**. Ils sont 26% à s'être connectés pour la première fois entre 20 et 39 ans et 20% entre 40 et 59 ans. Notons par ailleurs que 9% de l'échantillon concerné ne sait pas indiquer précisément à quel âge ils se sont connectés pour la première fois.

Graphique 43 – Âge à la première utilisation d'internet
– Champ : ensemble de la population internaute de 12 ans et plus, en % –



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

Lié principalement à l'arrivée et au développement d'internet en France, l'âge à la première connexion à internet rend compte des effets générationnels responsables en partie du fossé numérique[7]. La répartition par groupes d'âge à la première connexion montre que **la population âgée de moins de 25 ans s'est connectée la première fois avant l'âge de 20 ans**. Cette génération est souvent désignée comme les « enfants du numérique » ou ***digital natives***[8], c'est-à-dire une génération qui est née et a grandi dans un environnement numérique (ordinateur, téléphone portable, jeux vidéo, internet, etc.). Ces jeunes-là ont cette spécificité de pas avoir été contraints de s'adapter aux outils numériques, et ont toujours intégré cette dimension dans leur quotidien.

[7] Auverlot, D., J. Hamelin, E. Lejeune, J.-L. Loyer, L. Rivière, et C. Schaff. 2011. Le fossé numérique en France. Rapport du Gouvernement au Parlement, Centre d'analyse stratégique, *La documentation française*, Rapports & Documents n°34.
https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000679.pdf
[8] Prensky, M. 2001. Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9 (5).
https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf

Pour les jeunes âgés de 25 à 39 ans, 75% ont découvert internet avant l'âge de 20 ans, et 23% entre 20 et 39 ans. Ces générations ayant grandi avec internet ont commencé internet à l'école et au sein des foyers déjà équipés en outils numériques[9].

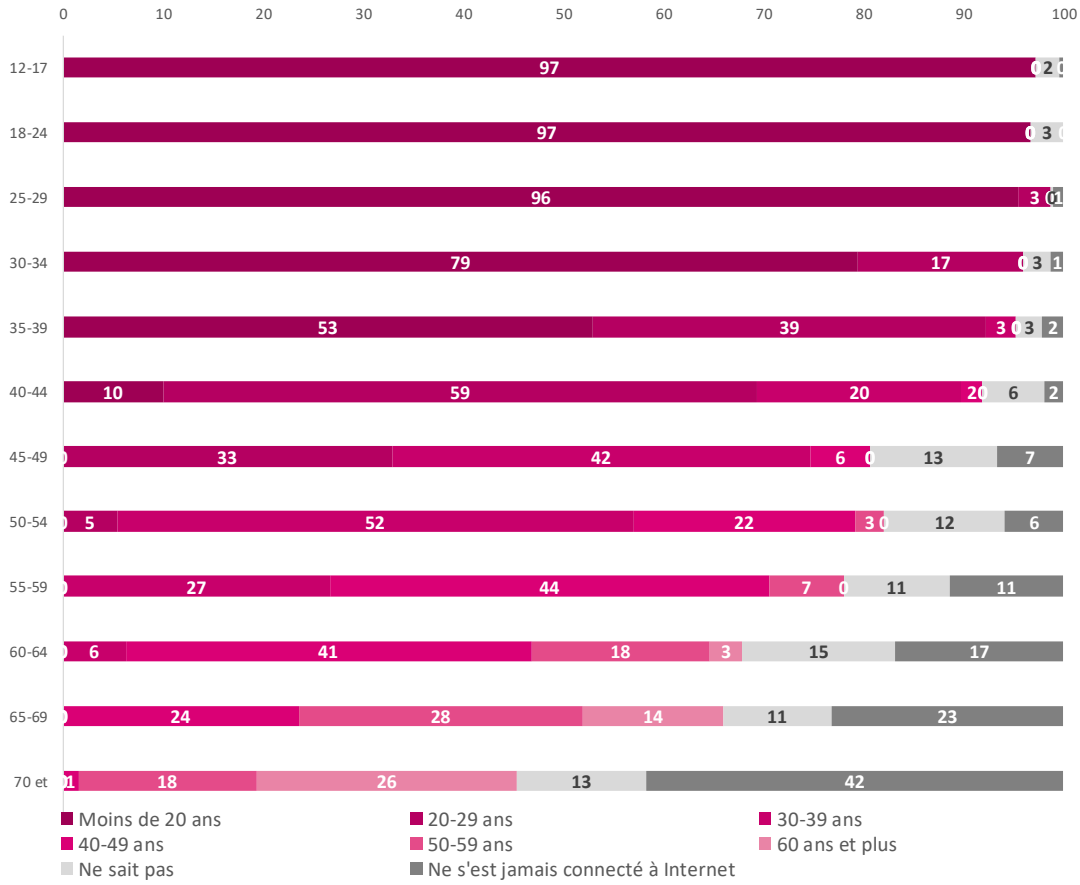
En revanche, les générations plus âgées ont découvert internet pendant leur vie active. Les 40-59 ans sont 63% à avoir connu internet entre 20 et 39 ans et 23% entre 40 et 59 ans. Les générations ayant aujourd'hui 60-69 ans l'ont majoritairement découvert après 40 ans : 69% des 60-69 ans ont commencé internet entre 40 et 59 ans. En revanche, les 70 ans et plus, sont 45% à avoir découvert l'outil numérique à 60 ans et plus, c'est-à-dire après leur vie professionnelle.

De plus, il est à noter **qu'une partie importante de la population la plus âgée ne se prononce pas sur leur âge à la première connexion**. En effet, 22% des 70 ans et plus, 17% des 60-39 ans et 11% des 40-59 ans ont déclaré ne pas « savoir », contre seulement 2% des 12-17 ans. Cela peut s'expliquer par plusieurs facteurs, comme la difficulté à dater un moment relativement ancien ou le caractère sans doute « irrégulier » de leur usage d'internet au commencement de cette pratique.

[9] Auverlot, D., J. Hamelin, E. Lejeune, J.-L. Loyer, L. Rivière, et C. Schaff. 2011. Le fossé numérique en France. Rapport du Gouvernement au Parlement, Centre d'analyse stratégique, *La documentation française*, Rapports & Documents n°34.
https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000679.pdf

Graphique 44 – Répartition de l'âge à la première utilisation d'internet selon les groupes d'âge

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

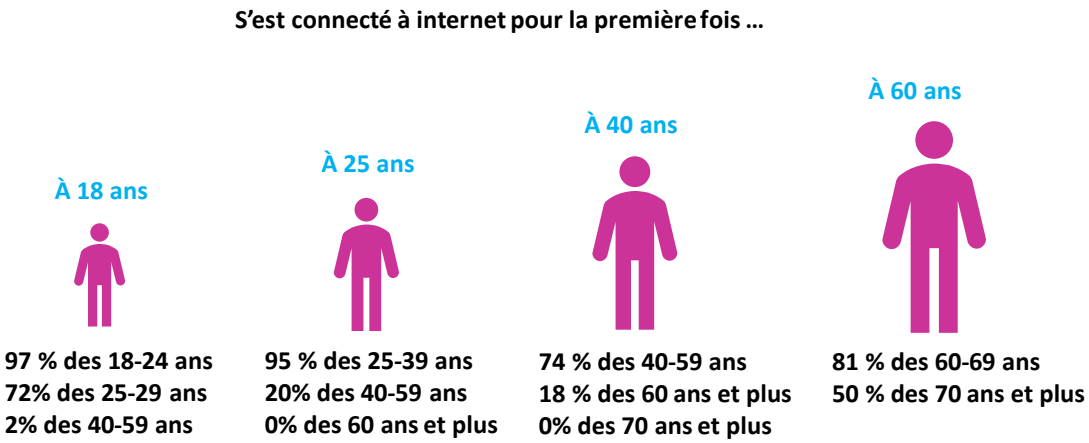


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Si l'on observe ces résultats de manière longitudinale, c'est-à-dire à la part d'individus qui se sont connectés à internet à un âge atteint « x », **le « gap » générationnel apparait nettement** : découvrir internet à 15 ans, cela a été le cas de 97% des jeunes de 12-17 ans, contre 46% de la génération âgée de 25-39 ans en 2019. À 25 ans, 95% de la cohorte âgée de 25-39 ans en 2019 avait découvert internet contre seulement 20% des 40-59 ans. À 40 ans, ces derniers n'ont pas rattrapé la génération qui les précède puisque seuls 70% des 40-59 ans se sont connectés à internet à l'âge de 40 ans.

Les plus âgés, qui ont connu internet plus tardivement au cours de leur vie, n'ont pas rattrapé le niveau des plus jeunes. En effet, alors que la quasi-totalité des jeunes de moins de 40 ans se sont connectés à internet en 2019, 70% des 70 ans et plus s'étaient connectés pour la première fois à l'âge de 70 ans. Rappelons néanmoins que presque qu'un quart d'entre eux ne connaissaient pas l'âge de leur première connexion, ce qui sous-estime probablement la proportion d'individus ayant découvert internet avant 70 ans.

Figure 2 – Répartition de l'âge à la première utilisation d'internet par générations
– Champ : ensemble de la population internaute de 12 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019
Exemple de lecture : A 15 ans, 97% de la génération ayant 12-17 ans en 2019 s'étaient connectés à internet, contre 72% des personnes âgées de 25 à 29 ans à la même date.

Si l'on étudie le processus de socialisation par rapport au calendrier des années, plusieurs « vitesses » de socialisation à internet apparaissent selon les générations, correspondant à la catégorisation entre les « digital natives » et les « digital immigrants » [10].

On distingue :

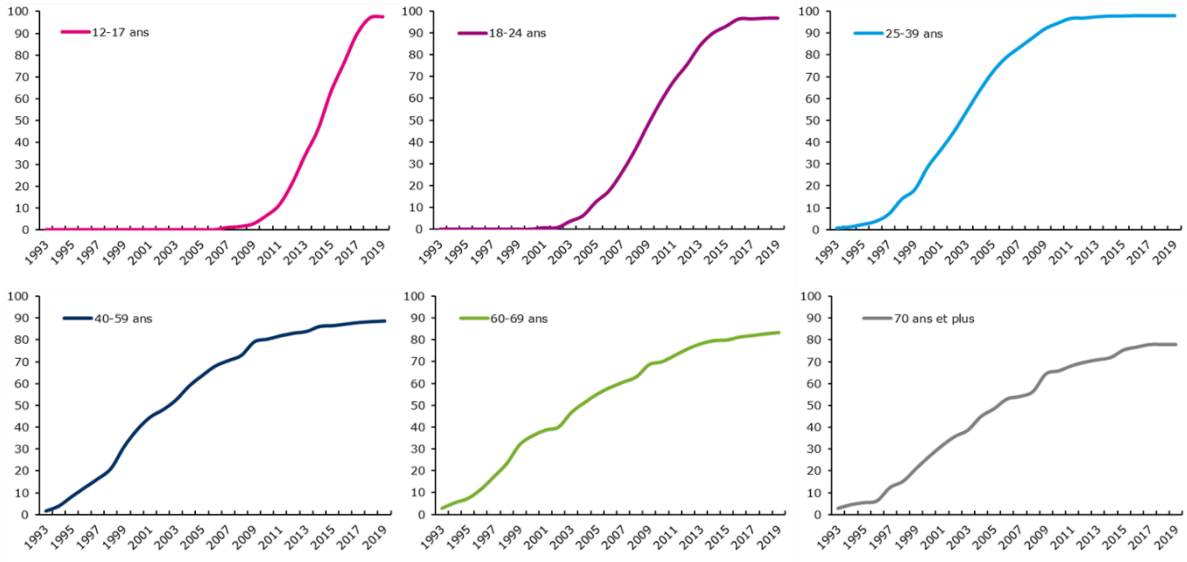
- *La socialisation à internet « exponentielle »* pour les « digital natives » : une croissance rapide de la part des personnes de la génération ayant découvert l'outil. Deux décennies suffisent pour toucher l'ensemble de la génération. Cela concerne les groupes de générations : 12-17 ans, 18-24 ans et 25-39 ans.
- *La socialisation à internet « linéaire »* pour les « digital immigrants » : une progression linéaire de la découverte d'internet pendant une vingtaine d'année, puis une stagnation lors les années récentes. Ces courbes n'atteignent les niveaux de la « socialisation exponentielle » car elles sont limitées par le nombre de personnes ayant déclaré ne pas connaitre l'âge à la première connexion internet. Cela concerne les groupes de générations : 40-59 ans, 60-69 ans et 70 ans et plus.

Si les « jeunes » ont découvert internet plus précocement, ce sont **les générations âgées de 40-59 ans et les 60-69 ans en 2019 qui ont été les premières à se confronter à l'outil internet ; probablement via le monde professionnel**. En 1999, 30% des internautes de ces générations avaient découvert internet, contre chez moins de 20% pour les autres générations.

[10] Les « digital immigrants » sont des générations qui ont grandi hors de cet environnement numérique contrairement aux « digital natives ». (Prensky, 2001)

Au début des années 2000, les 40-59 ans continuent de découvrir l'outil, tandis que la part des 60-69 ans ralentit. En 2003, la génération 25-39 ans, entrant elle-même sur le marché du travail, devance la génération des 40-59 ans et crée pour les années suivant un écart qui ne sera pas rattrapé.

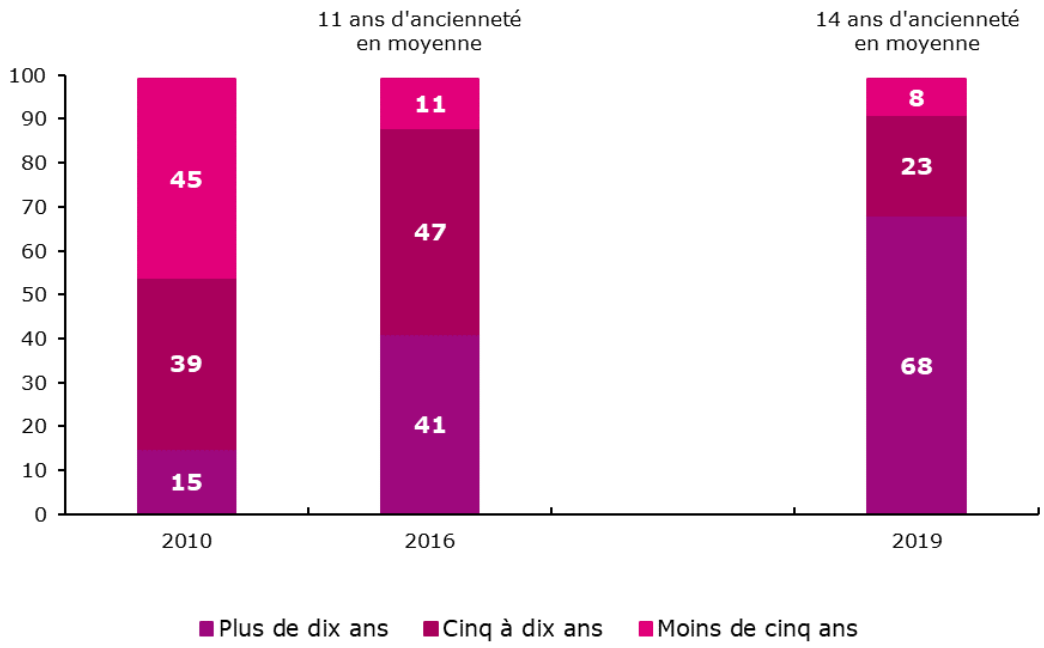
Graphique 45 – Année de la première connexion à internet selon le groupe d'âge
– Champ : ensemble de la population internaute de 12 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019
Les courbes n'atteignent pas 100% car les internautes ayant répondus qu'ils ne savent pas ne sont pas pris en compte.
Exemple de lecture : en 2015%, 63% des internautes de 12-17 ans étaient déjà connectés à internet ; en 2009, c'était le cas de 48% des 18-24 ans.

Si on positionne ces données sous la forme de l'ancienneté, on observe que la majorité des internautes utilisent internet depuis plus de dix ans (68%) et seule une petite minorité s'est récemment « convertie » (8%, ces cinq dernières années, principalement des jeunes). En 2016, encore, la majorité des internautes l'était depuis moins de dix ans (58% contre 31% aujourd'hui). En moyenne, en 2019, les internautes utilisent internet depuis 14 ans, tandis qu'en 2016, les individus interrogés indiquaient disposer en moyenne d'une connexion internet à domicile depuis 11 ans.

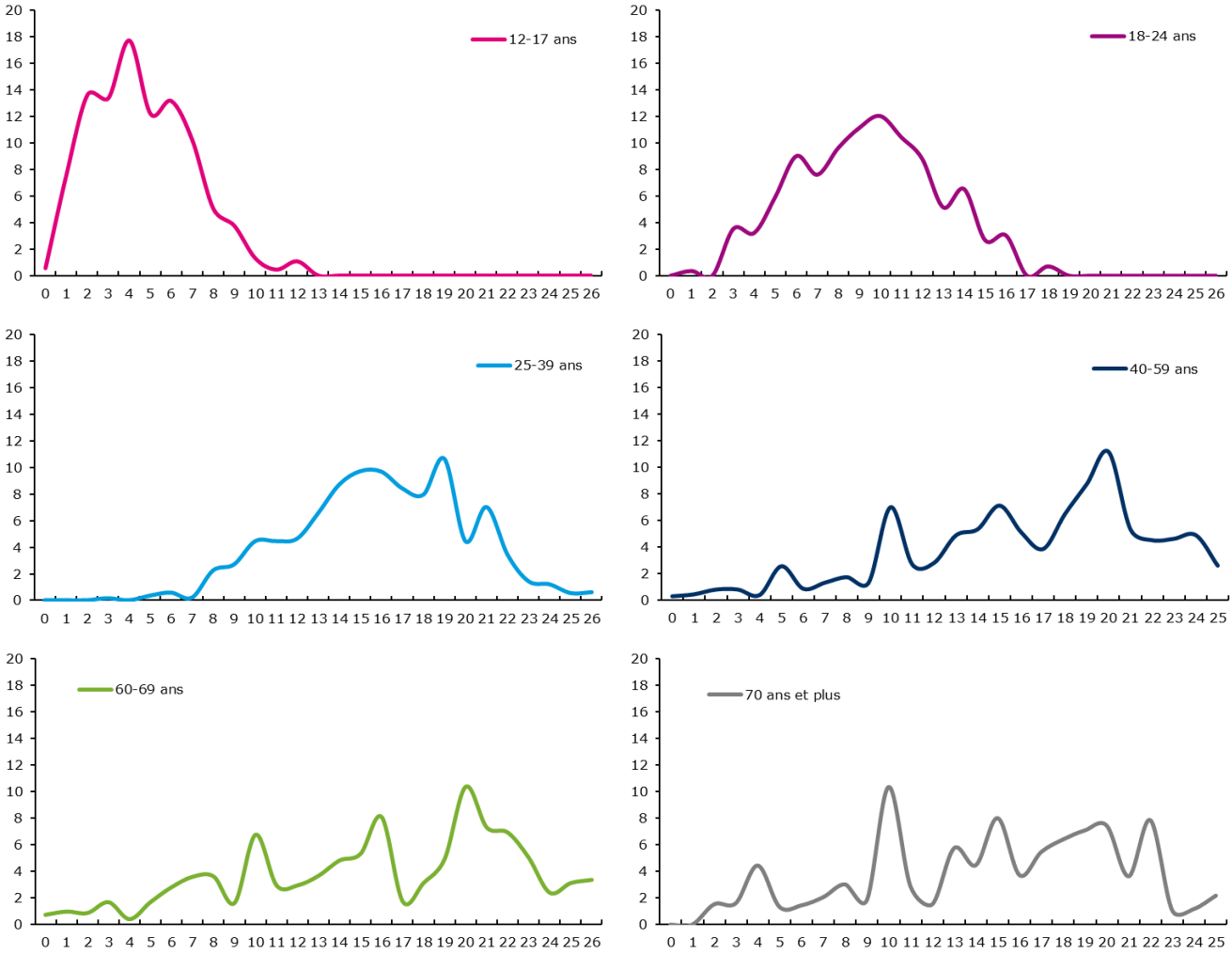
Graphique 46 – Depuis combien d'années utilisez-vous internet ?
– Champ : ensemble de la population internaute de 12 ans et plus, en % –



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »
Les non-réponses ont été exclus. En 2016 et 2010, la question posée était : « depuis combien d'années disposez-vous d'une connexion internet à domicile ? » ; en 2019, la réponse à cette question est une recode de la question « à quel avez-vous commencé à utiliser internet ? »

On observe que les nouveaux internautes sont principalement des jeunes qui découvrent internet plutôt que des personnes âgées qui seraient en rattrapage : seuls 4% des 60-69 ans et 8% des 70 ans et plus ont commencé à utiliser internet dans les cinq dernières années, contre 53% des 12-17 ans.

Graphique 47 – Depuis combien d'années utilisez-vous internet ?
– Champ : ensemble de la population internaute de 12 ans et plus, en % –



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

Tableau 16 – Groupe d'âge à la première connexion

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

	Moins de 20 ans	Entre 20 et 39 ans	Entre 40 et 59 ans	60 ans et plus	Ne sait pas	N'utilise pas internet
Sexe						
Homme	35	22	17	4	9	11
Femme	32	24	18	7	7	13
Âge						
12 - 17 ans	**97**	[0]	[0]	[0]	[2]	[0]
18 - 24 ans	**97**	[0]	[0]	[0]	[3]	[0]
25 - 39 ans	**74**	22	[0]	[0]	[2]	[2]
40 - 59 ans	[2]	**59**	22	[0]	11	7
60 - 69 ans	[0]	[4]	**56**	[8]	**13**	**19**
70 ans et plus	[0]	[0]	19	**26**	13	**42**
Taille du foyer						
Une personne	17	15	20	**11**	9	**28**
Deux personnes	19	15	**29**	9	12	15
Trois personnes	**45**	**30**	13	[1]	[6]	[5]
Quatre personnes	**52**	**34**	[7]	[0]	[4]	[3]
Cinq personnes ou plus	**57**	**32**	[2]	[1]	[5]	[3]
Niveau de diplôme						
Non diplômé	[9]	14	18	[10]	[4]	**45**
BEPC	21	22	**26**	8	8	15
BAC	**45**	26	15	[4]	[6]	[5]
Diplômé du supérieur	32	**33**	15	[4]	**13**	[3]
Profession						
Indépendant	[14]	**43**	[18]	[3]	**[21]**	[0]
Cadre	25	**47**	16	[0]	[11]	[1]
Profession intermédiaire	**40**	**39**	12	[0]	[7]	[3]
Employé	36	**37**	17	[0]	[6]	[4]
Ouvrier	**41**	**31**	14	[1]	[6]	[7]
Personne au foyer	[16]	**29**	22	[2]	[6]	**25**
Retraité	[0]	[1]	**32**	**20**	12	**34**
Autre inactif	**93**	[2]	[1]	[0]	[3]	[2]
Catégorie de revenus						
Bas revenus	**39**	24	14	[2]	[5]	16
Classes moy. inf.	32	24	15	7	[6]	16
Classes moy. sup.	38	22	18	6	5	11
Hauts revenus	24	**28**	**23**	[6]	**15**	[4]
Taille d'agglomération						
Communes rurales	31	25	16	[5]	9	14
2 000 à 20 000 hab.	32	23	18	[5]	[4]	17
20 000 à 100 000 hab.	29	22	21	[6]	11	11
Plus de 100 000 hab.	37	22	18	6	6	12
Agglomération parisienne	35	23	16	[4]	**14**	[8]
Moyenne	**34**	**23**	**18**	**5**	**8**	**12**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 97% des 12-17 ans se sont connecté la première fois avant l'âge de 20 ans, contre 74% des 25-39 ans.

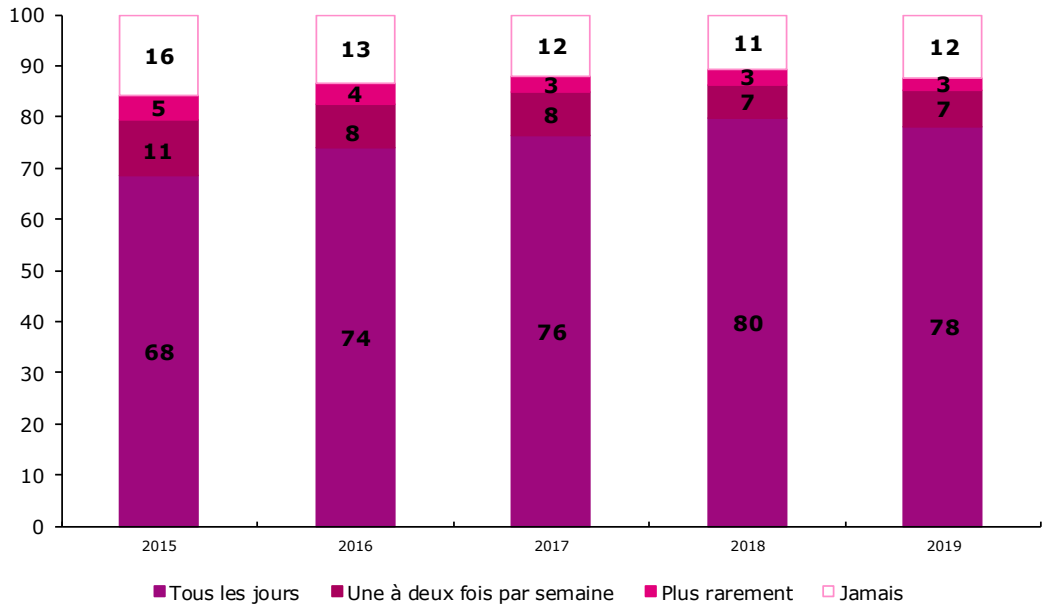
c) *Stagnation de l'utilisation quotidienne d'internet*

La grande majorité de la population continue, en 2019, d'être **quotidiennement** connectée à internet (78%). Cependant, on observe, pour la première fois en 2019, **un très léger de recul (-2 points) de cette pratique, pouvant laisser entrevoir la stagnation des usages quotidiens de l'outil internet.**

Parallèlement, la part des individus connectés « une à deux fois par semaine » (7%) et « plus rarement » (3%) reste stable en 2019, tandis que la population « jamais connectée » progresse légèrement (+1 point) entre 2018 et 2019. Bien qu'il soit prématuré de conclure au début d'une inversion des tendances en termes de connectivité des Français, la situation de 2019 est néanmoins inédite, posant la question de la stabilité des pratiques, depuis le développement d'internet dans le pays. En effet, alors que le contexte démographique est favorable à une population de plus en plus connectée, nous assistons à un ralentissement des pratiques quotidiennes. Il est alors légitime de se demander si, à l'aube de 2020, le développement d'internet n'aurait pas atteint un palier.

Graphique 48 – Fréquence de connexion à internet quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphone mobile

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



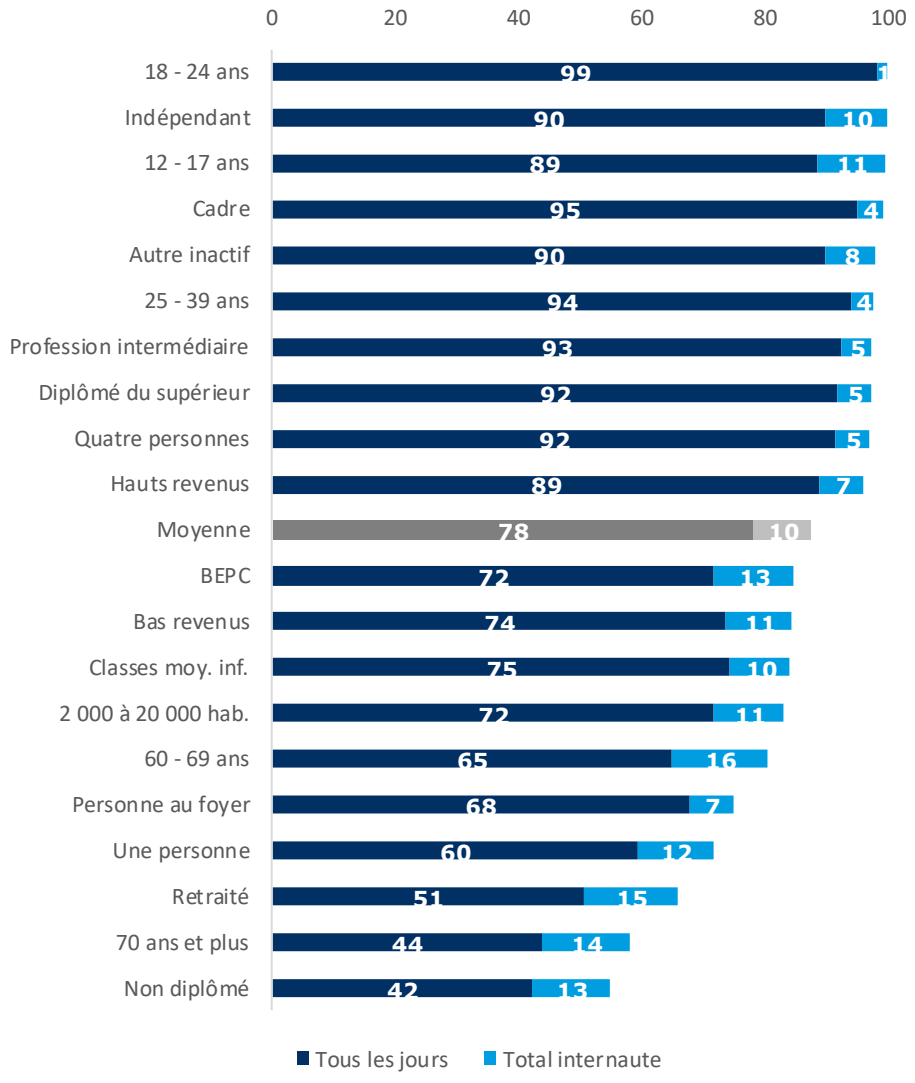
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Les catégories ayant les plus grandes proportions d'internautes (les jeunes, les CSP supérieures, les diplômés du supérieur et les personnes à hauts revenus) sont également celles qui utilisent le plus souvent internet quotidiennement quel que soit le mode de connexion : 99% des 18 à 24 ans, 94% des 25-39 ans, 89% des 12-17 ans (cette différence de 10 points avec les 18-24 ans peut s'expliquer par un contrôle parental plus important), 95% des cadres, 90% des indépendants et autres inactifs, 89% des hauts revenus.

Inversement, les groupes de population les moins connectés à internet sont, aussi, ceux qui l'utilisent moins quotidiennement. C'est le cas notamment des personnes de 70 ans et plus (parmi les 58% des personnes de 70 ans et plus qui se sont connectés à internet, 44% l'utilisent quotidiennement), les personnes retraitées (66% d'internautes, dont 51% se connectent à internet chaque jour) et les non-diplômes (qui sont 55% à se connecter à internet, dont 42%, quotidiennement).

Graphique 49 – Groupes les plus et moins connectés à internet quotidiennement parmi la population internaute

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



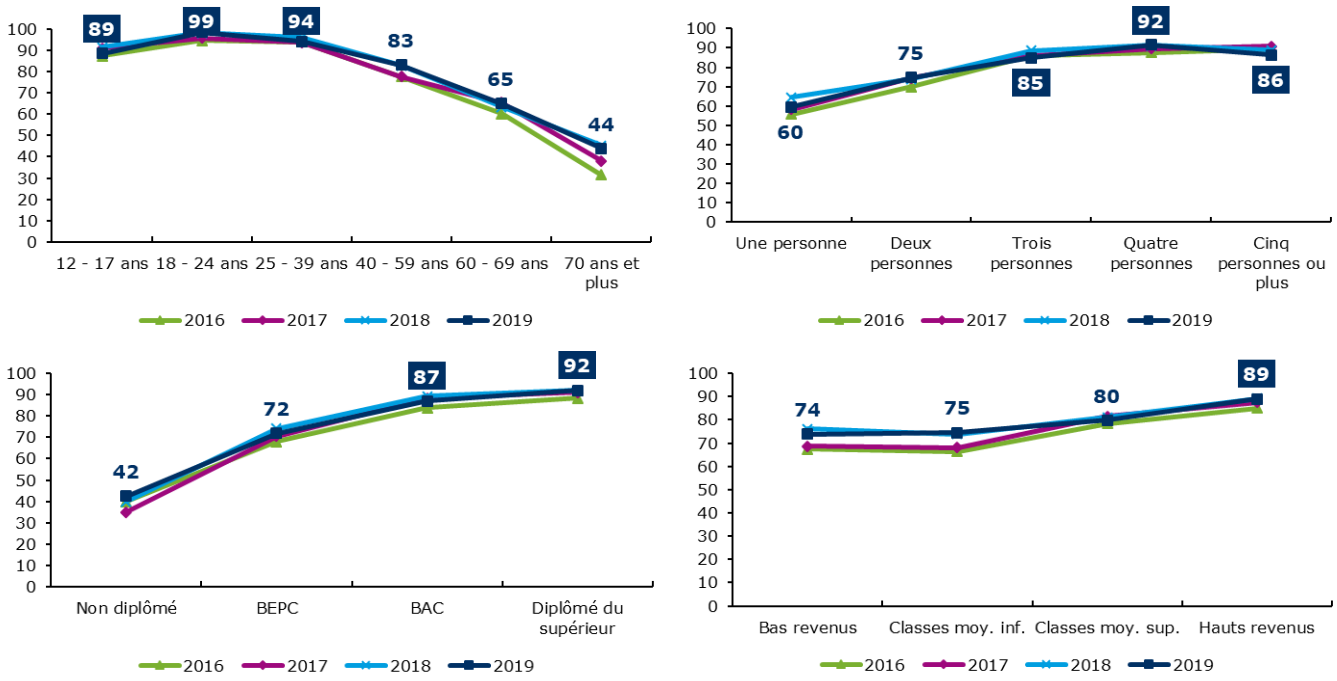
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

En termes d'évolutions entre 2018 et 2019, l'enquête révèle :

- Une baisse de 4 points de l'usage quotidien d'internet chez les hommes, contre une augmentation d'un point pour les femmes ; ce qui a pour conséquence de réduire l'écart entre la proportion d'hommes et femmes connectés quotidiennement à internet (l'écart était de 8 points en 2018, contre 3 points seulement en 2019).
- Une diminution de l'utilisation quotidienne d'internet chez les personnes de l'agglomération parisienne (-3 points) et de celles vivant dans des communes de 2 000 à 20 000 habitants (-6 points).
- Une baisse de 3 points de l'utilisation quotidienne d'internet pour les personnes ayant cinq personnes ou plus dans le foyer et de 4 points pour celles vivant avec trois personnes (passant de 89 à 85%).

Graphique 50 – Proportion d'internautes quotidiens selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus

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

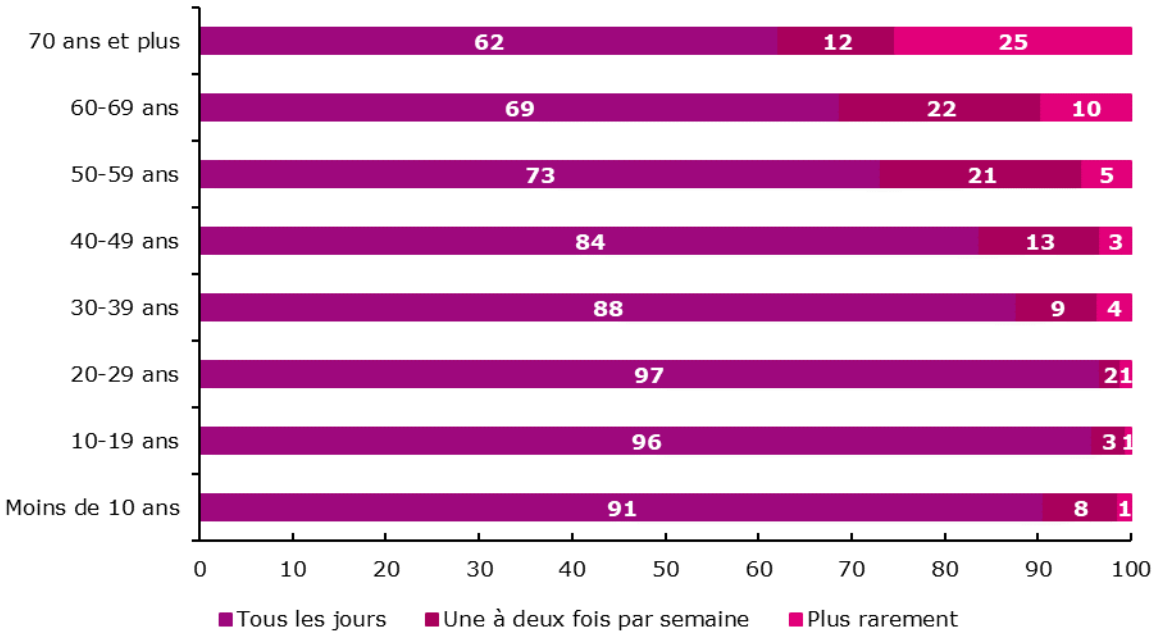


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Les différences peuvent s'expliquer par des modes de socialisation différenciés à internet selon l'année de naissance, comme nous l'avons vu précédemment. **L'âge à la première connexion joue bien un rôle dans la fréquence de connexion à internet**. Parmi les internautes qui ont découvert internet à moins de 20 ans, 95% se connectent quotidiennement, tandis que seulement 1% utilise internet « plus rarement ». Inversement, les personnes ayant découvert après 60 ans et plus ne sont que 68% à utiliser internet tous les jours, 20% à se connecter une à deux fois par semaine et 13 % plus rarement.

Graphique 51 – Fréquence de connexion à internet selon l'âge à la première utilisation d'internet

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



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

Tableau 17 – Proportion d'internautes connectés quotidiennement
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de la ligne –

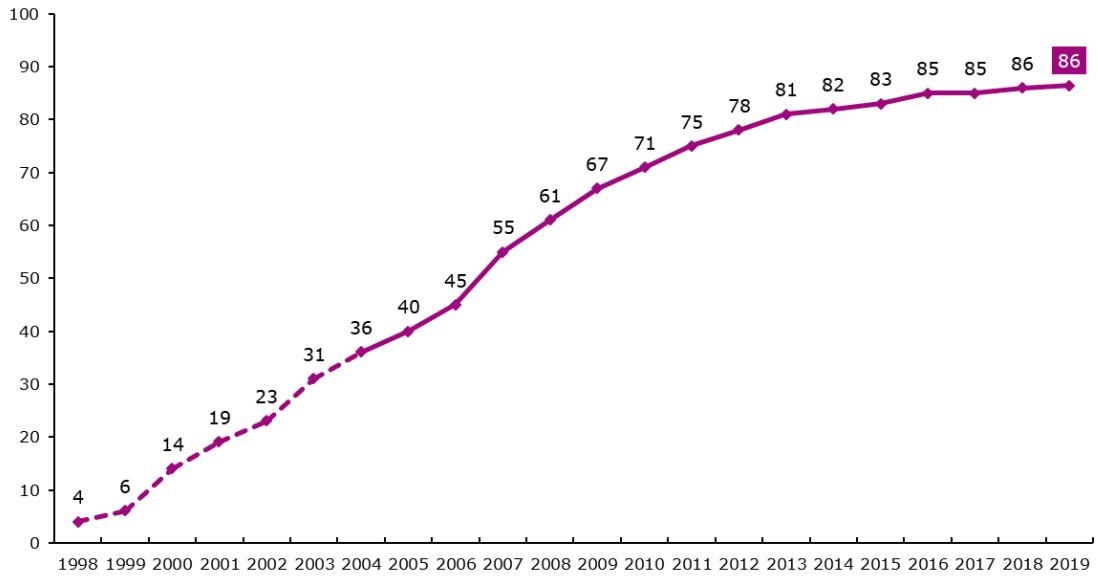
	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe					
Homme	72	77	79	84	80
Femme	65	72	74	76	77
Âge					
12 - 17 ans	**85**	**87**	**91**	**91**	**89**
18 - 24 ans	**94**	**95**	**96**	**98**	**99**
25 - 39 ans	**88**	**94**	**94**	**96**	**94**
40 - 59 ans	70	78	78	83	83
60 - 69 ans	58	60	65	63	65
70 ans et plus	22	31	38	45	44
Taille du foyer					
Une personne	51	56	58	64	60
Deux personnes	60	70	74	74	75
Trois personnes	**86**	**86**	**86**	**89**	**85**
Quatre personnes	**87**	**88**	**90**	**91**	**92**
Cinq personnes ou plus	**80**	**89**	**91**	**89**	**86**
Niveau de diplôme					
Non diplômé	27	40	35	40	42
BEPC	60	68	71	74	72
BAC	**84**	**84**	**88**	**89**	**87**
Diplômé du supérieur	**87**	**88**	**91**	**92**	**92**
Profession					
Indépendant	68	**84**	**83**	**87**	**90**
Cadre	**90**	**98**	**96**	**99**	**95**
Profession intermédiaire	**86**	**88**	**92**	**89**	**93**
Employé	**75**	**84**	**82**	**88**	**86**
Ouvrier	70	74	76	83	**83**
Personne au foyer	60	64	63	68	68
Retraité	36	44	51	54	51
Autre inactif	**89**	**89**	**93**	**94**	**90**
Catégorie de revenus					
Bas revenus	61	67	69	76	74
Classes moy. inf.	63	66	68	74	75
Classes moy. sup.	72	78	**82**	81	80
Hauts revenus	**81**	**85**	**88**	**89**	**89**
Taille d'agglomération					
Communes rurales	64	74	72	77	77
2 000 à 20 000 hab.	64	72	73	79	72
20 000 à 100 000 hab.	66	71	72	78	78
Plus de 100 000 hab.	72	74	81	80	81
Agglomération parisienne	**74**	**80**	80	**85**	82
Moyenne	**68**	**74**	**76**	**80**	**78**

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 99% des 18-24 ans se connectent quotidiennement à internet contre 78% en moyenne de la population.

d) L'accès internet fixe à domicile tend à se stabiliser depuis quatre ans

En 2019, **86% de la population Française déclare avoir une connexion internet fixe à domicile**. Après une vingtaine d'années de croissance, principalement dans les années 2000, ce résultat corrobore la tendance à la stabilisation observée depuis quatre ans.

Graphique 52 – Connexion à internet à domicile, hors téléphone mobile
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Alors qu'une majorité des Français ont accès à internet à leur domicile, un certain nombre d'**inégalités selon certaines catégories de population subsistent**.

D'une part, **les plus jeunes sont davantage équipés que les plus âgés**. Si la quasi-totalité des 12-17 ans (99%) disposent d'un accès à internet à leur domicile, cette proportion est inférieure de 9 points chez les 18-69 ans, et de seulement 65% chez les plus âgés, les 70 ans et plus.

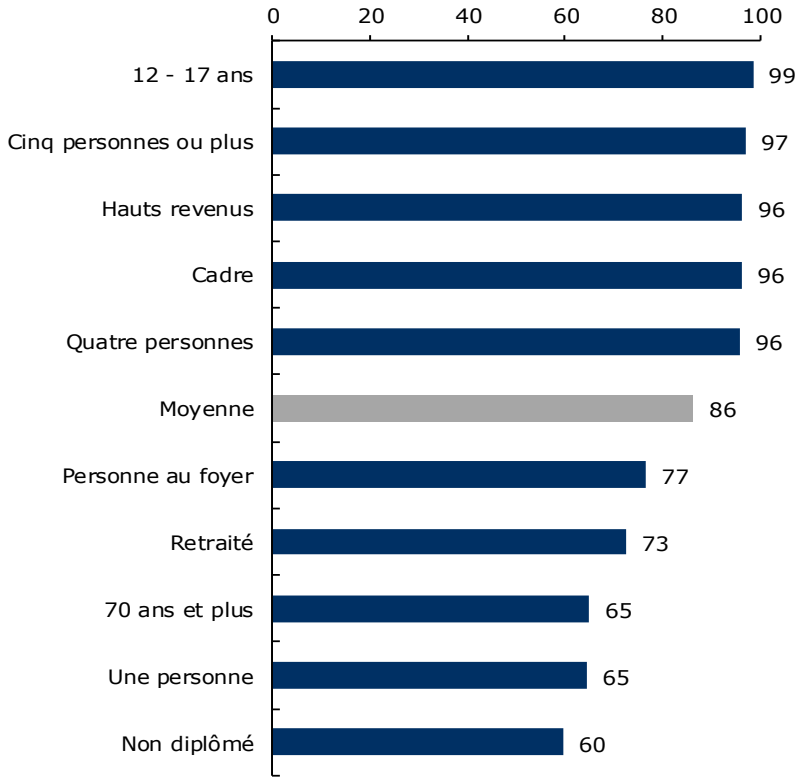
D'autre part, les plus diplômés (titulaires du bac ou d'un diplôme du supérieur) demeurent les plus équipés de connexion internet à domicile : 90% ont accès à internet à domicile, contre respectivement 85% et 60% des personnes ayant un BEPC et n'ayant aucun diplôme.

L'accès à internet à domicile varie également selon la profession et le niveau de revenu : **les cadres (96%) et les hauts revenus (96%) sont plus nombreux à avoir accès à internet à domicile,** contrairement aux personnes au foyer (77%), aux retraités (73%) et aux personnes ayant un bas revenu (76%). Entre ces extrêmes, les professions intermédiaires et employées sont plus de 90% à posséder internet chez eux, suivi respectivement de 80% et 89% des classes moyennes inférieures et classes moyennes supérieures.

Les personnes se trouvant dans un foyer de grande taille ont plus souvent une connexion fixe à internet que les autres : respectivement 96% et 97% des foyers de quatre et cinq personnes et plus.

Les populations **ayant le moins accès à internet à domicile** sont donc les personnes âgées de 70 ans et plus (65%), les retraités (73%), les personnes vivant seules (65%) et les non diplômés (60%).

Graphique 53 – Les inégalités d'équipement en connexion internet à domicile
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



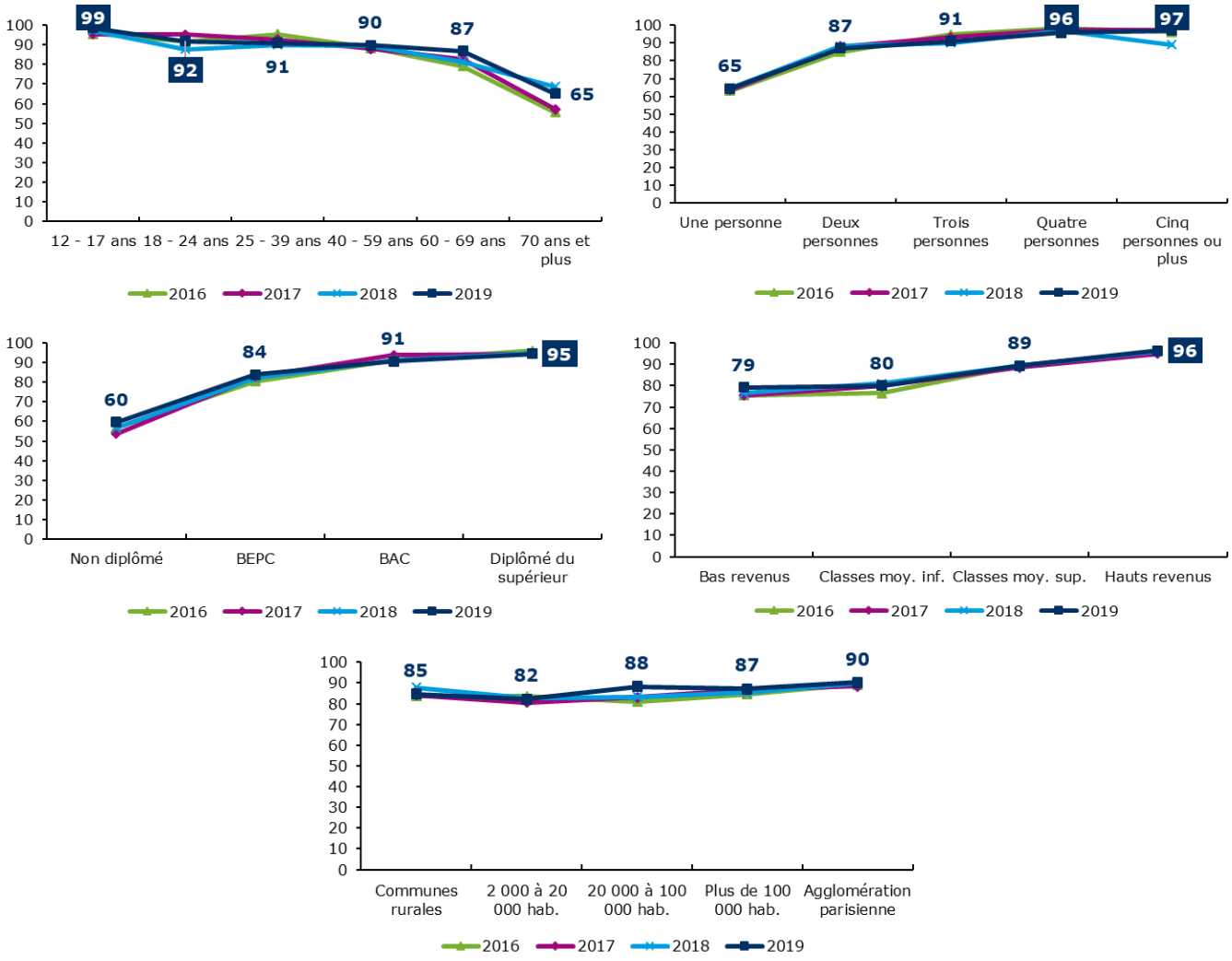
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Les évolutions entre 2018 et 2019 de la part des populations disposant d'un accès internet fixe à domicile montrent :

- Une augmentation de l'accès à internet chez les sexagénaires de 81% à 87% (+6 points), mais un recul de 4 points au sein des 70 ans et plus (de 69% à 65%).
- Une hausse de l'accès internet dans les foyers de cinq personnes et plus de 89% à 97%, qui retrouvent ainsi le niveau atteint en 2017.
- Une augmentation de 5 points dans les communes de 20 000 et 100 000 habitants (de 83% à 88%)
- Une hausse de 3 points chez les non diplômés, qui restent néanmoins la population la moins équipée d'un accès fixe à internet à domicile.

Graphique 54 – Accès à une connexion internet à domicile selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus

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



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

Tableau 18 – Proportion de personnes disposant d'une connexion internet à domicile
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de la ligne –

	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe					
Homme	85	86	86	87	86
Femme	80	83	84	85	86
Âge					
12 - 17 ans	**98**	**96**	**95**	**97**	**99**
18 - 24 ans	**91**	**92**	**95**	88	**92**
25 - 39 ans	**91**	**95**	**93**	90	91
40 - 59 ans	87	88	88	90	90
60 - 69 ans	80	79	83	81	87
70 ans et plus	48	56	57	69	65
Taille du foyer					
Une personne	59	63	64	65	65
Deux personnes	82	85	88	88	87
Trois personnes	**96**	**95**	**93**	90	91
Quatre personnes	**96**	**98**	**97**	**97**	**96**
Cinq personnes ou plus	**96**	**96**	**97**	89	**97**
Niveau de diplôme					
Non diplômé	52	57	54	57	60
BEPC	78	80	83	82	84
BAC	**93**	**91**	**94**	**91**	91
Diplômé du supérieur	**94**	**96**	**94**	**95**	**95**
Profession					
Indépendant	80	**93**	**91**	87	88
Cadre	**96**	**98**	**98**	**95**	**96**
Profession intermédiaire	**94**	**96**	**91**	**95**	**93**
Employé	**88**	**90**	**93**	90	**93**
Ouvrier	83	84	83	81	85
Personne au foyer	77	74	75	76	77
Retraité	60	66	69	75	73
Autre inactif	**97**	**94**	**95**	**94**	**96**
Catégorie de revenus					
Bas revenus	76	75	76	77	79
Classes moy. inf.	76	77	80	81	80
Classes moy. sup.	85	89	89	90	89
Hauts revenus	**95**	**96**	**95**	**96**	**96**
Taille d'agglomération					
Communes rurales	76	84	84	88	85
2 000 à 20 000 hab.	78	84	81	83	82
20 000 à 100 000 hab.	81	81	83	83	88
Plus de 100 000 hab.	85	85	87	85	87
Agglomération parisienne	**92**	89	89	90	90
Moyenne	**82**	**85**	**85**	**86**	**86**

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 86% des hommes ont une connexion à internet à domicile, contre 85% en 2015.

e) La fibre optique de bout en bout (ou FttH) progresse nettement dans les foyers en 2019

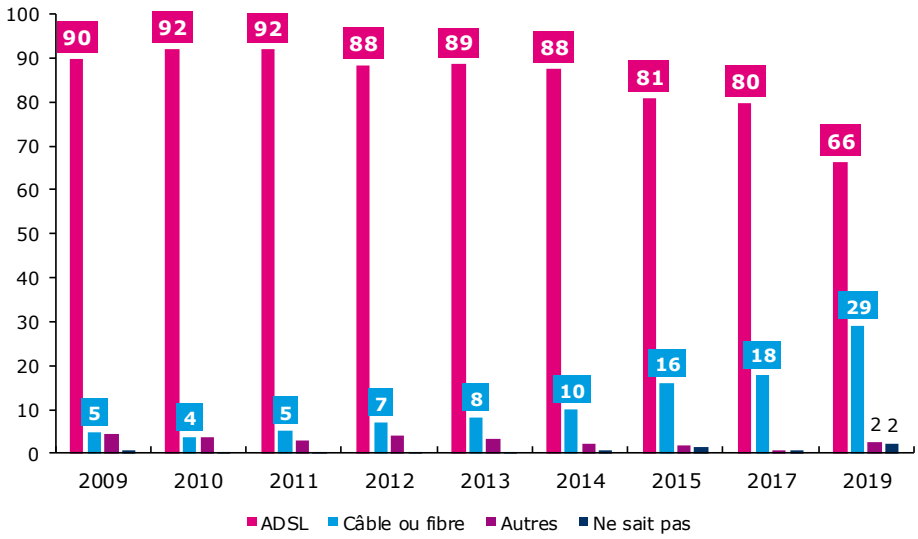
L'année 2019 marque **une forte progression** des taux d'équipement internet sur les technologies FttH et câblées[11] (+11 points en deux ans), **cette progression nette étant portée par l'accroissement de la proportion d'équipés via la technologie FttH**.

Avec près de trois Français sur 10 disposant désormais de la fibre ou du câble, la connexion internet haut débit se démocratise en France.

Parallèlement, l'accès sur technologie DSL diminue, passant de 80% à 66% entre 2017 à 2019. Cette tendance s'explique par la substitution progressive au sein des foyers de la technologie DSL vers le FttH, impulsée par l'État en 2013 et visant à couvrir l'intégralité du territoire en très haut débit d'ici 2022, notamment via la technologie FttH[12].

Graphique 55 – Accès à internet à domicile

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion à domicile, en % –



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

Peu de variables socio-démographiques ont une influence sur le type de connexion utilisée, **à l'exception de la zone géographique de résidence**

La technologie FttH a d'abord été déployée dans les zones très denses et est aujourd'hui progressivement déployée dans les zones moins denses. Cela explique les fortes disparités constatées, encore en 2019. Ainsi, alors que plus de la moitié de la population bénéficie d'un accès FttH ou via les réseaux câblés dans l'agglomération parisienne (58%), cette proportion

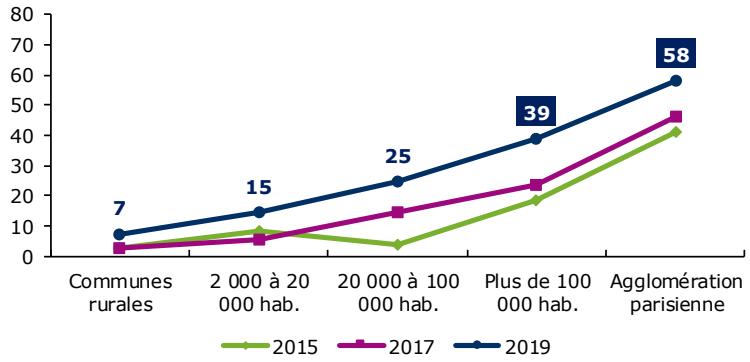
[11] La structure de certaines offres internet ne permet pas au consommateur de distinguer la technologie sous-jacente (FttH ou fibre optique avec terminaison coaxiale)
[12] https://www.amenagement-numerique.gouv.fr/fr/garantir-du-tres-haut-debit-tous-2022

chute à 39% pour les habitants des communes de 100 000 habitants et plus, 25% pour celles de 20 000 habitants à 100 000 habitants, et enfin à 15% et 7% pour les petites communes (de 2 000 à 20 000 habitants) et les communes rurales. **Ces disparités, déjà présentes les années précédentes, se renforcent en 2019** avec une progression plus importante de la fibre dans les grandes agglomérations (en deux ans : + 12 points à Paris et dans son agglomération, + 15 points dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants), contre une augmentation de 4 points seulement pour les zones rurales, et de 10 points pour les villes de 2 000 à 20 000 habitants.

Par effet de miroir, on observe la situation inverse concernant la part de Français déclarant avoir une connexion par l'ADSL : en 2019, 88% de la population rurale possèdent une connexion ADSL contre 58% des grosses agglomérations et 37% pour l'agglomération parisienne.

Graphique 56 – Proportion de personnes disposant d'une connexion via la fibre optique ou le câble selon le lieu d'habitation

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion à domicile, en % –



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

Dans une moindre mesure, la fibre et la câble sont également privilégiés par les jeunes de 18 à 24 ans et 25-39 ans (34%), les cadres (38%). L'ADSL est davantage choisi par les personnes entre 40 et 59 ans (73%), celles ayant un BEPC (72%), les indépendants (83%), les ouvriers (79%), et personne au foyer (73%).

Tableau 19 – Proportion de personnes disposant d'une connexion internet par ADSL
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion internet à domicile, en % de la ligne –

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2019
Sexe									
Homme	90	93	92	88	89	88	81	79	68
Femme	90	92	92	89	88	88	81	80	65
Âge									
12 - 17 ans	89	96	92	87	91	83	85	**87**	62
18 - 24 ans	87	90	87	88	86	83	72	74	59
25 - 39 ans	88	91	93	86	88	88	81	76	61
40 - 59 ans	92	93	93	90	90	89	82	80	**73**
60 - 69 ans	89	92	92	92	89	90	81	84	68
70 ans et plus	91	90	91	86	87	87	80	83	67
Taille du foyer									
Une personne	83	84	87	89	83	88	77	79	65
Deux personnes	92	95	91	89	88	88	81	80	70
Trois personnes	90	93	95	87	91	91	79	79	63
Quatre personnes	90	93	94	92	91	89	**87**	80	63
Cinq personnes ou plus	90	92	93	84	88	80	79	83	68
Niveau de diplôme									
Non diplômé	90	86	93	86	87	88	79	82	70
BEPC	89	93	91	91	90	90	84	80	**72**
BAC	89	91	93	88	90	90	78	82	64
Diplômé du supérieur	92	93	92	87	86	85	79	75	63
Profession									
Indépendant	92	96	90	93	92	91	**89**	**85**	**83**
Cadre	91	92	92	90	88	86	75	74	57
Profession intermédiaire	93	92	**97**	88	89	88	85	80	62
Employé	90	93	91	90	91	89	76	77	65
Ouvrier	87	91	92	85	89	87	81	80	**79**
Personne au foyer	91	92	92	85	84	90	80	79	**73**
Retraité	91	91	91	90	88	89	84	84	67
Autre inactif	86	92	90	88	89	84	81	81	60
Catégorie de revenus									
Bas revenus			88	85	87	86	83	82	65
Classes moy. inf.			91	87	89	88	81	80	70
Classes moy. sup.			92	93	89	89	83	82	66
Hauts revenus			94	85	89	86	79	76	66
Taille d'agglomération									
Communes rurales	94	95	95	91	92	**96**	**92**	**96**	**88**
2 000 à 20 000 hab.	94	96	95	92	**96**	**94**	**88**	**93**	**80**
20 000 à 100 000 hab.	**98**	96	95	**94**	**95**	**95**	**94**	**85**	71
Plus de 100 000 hab.	89	88	88	84	82	80	79	75	58
Agglomération parisienne	78	89	89	85	84	78	55	51	37
Moyenne	**90**	**92**	**92**	**88**	**89**	**88**	**81**	**80**	**66**

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 62% des 12-17 ans disposent d'une connexion internet à domicile par une ligne ADSL, contre 72% en 2018.

Tableau 20 – Proportion de personnes disposant d'une connexion internet par câble et par fibre optique

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion internet à domicile, en % de la ligne –

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2019
Sexe									
Homme	5	[4]	5	7	8	10	17	20	28
Femme	5	5	5	7	7	9	15	18	30
Âge									
12 - 17 ans	[3]	[3]	[6]	[11]	[7]	**[15]**	[13]	[13]	32
18 - 24 ans	[7]	[6]	[8]	[6]	[9]	[13]	**23**	**24**	**34**
25 - 39 ans	[5]	[4]	[4]	8	10	9	15	22	**34**
40 - 59 ans	[4]	[4]	[4]	6	6	8	15	18	24
60 - 69 ans	[6]	[4]	[6]	[5]	[8]	[8]	17	15	29
70 ans et plus	[9]	[7]	[3]	[6]	[8]	[9]	[14]	17	28
Taille du foyer									
Une personne	**[11]**	[8]	[8]	[6]	[11]	[10]	19	20	30
Deux personnes	[4]	[2]	[5]	[6]	9	10	15	18	27
Trois personnes	[4]	[4]	[4]	9	[6]	[7]	17	18	31
Quatre personnes	[6]	[4]	[3]	[5]	[5]	[8]	10	19	32
Cinq personnes ou plus	[3]	[4]	[5]	[11]	[9]	**16**	20	17	27
Niveau de diplôme									
Non diplômé	[7]	**[10]**	[7]	[7]	[7]	[8]	[14]	[16]	25
BEPC	[6]	[4]	[5]	[5]	[5]	7	14	18	25
BAC	[5]	[4]	[4]	[8]	[7]	[7]	18	16	30
Diplômé du supérieur	[4]	[3]	[4]	8	11	13	18	23	32
Profession									
Indépendant	[2]	[2]	[6]	[2]	[4]	[5]	[8]	[15]	[12]
Cadre	[4]	[3]	[7]	[5]	[10]	[14]	**23**	**25**	**38**
Profession intermédiaire	[3]	[4]	[0]	[9]	[7]	[11]	14	16	34
Employé	[7]	[4]	[5]	[6]	[6]	[8]	19	22	32
Ouvrier	[6]	[5]	[4]	[9]	[7]	[9]	15	19	17
Personne au foyer	[2]	[6]	[6]	[10]	[8]	[5]	[14]	[17]	[19]
Retraité	[6]	[4]	[5]	[4]	[9]	[8]	14	16	29
Autre inactif	[6]	[4]	[7]	[9]	[9]	14	16	18	33
Catégorie de revenus									
Bas revenus			[8]	11	[8]	9	13	16	29
Classes moy. inf.			[5]	8	8	10	16	19	26
Classes moy. sup.			[4]	[4]	7	9	15	17	30
Hauts revenus			[4]	8	10	13	19	22	31
Taille d'agglomération									
Communes rurales	[1]	[0]	[1]	[1]	[1]	[1]	[3]	[3]	7
2 000 à 20 000 hab.	[3]	[2]	[2]	[3]	[0]	[3]	[8]	[5]	15
20 000 à 100 000 hab.	[0]	[1]	[2]	[4]	[2]	[1]	[4]	15	25
Plus de 100 000 hab.	8	9	**10**	**13**	**16**	**18**	19	**24**	**39**
Agglomération parisienne	[10]	[5]	[7]	11	13	**20**	**41**	**46**	**58**
Moyenne	**5**	**4**	**5**	**7**	**8**	**10**	**16**	**19**	**29**

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

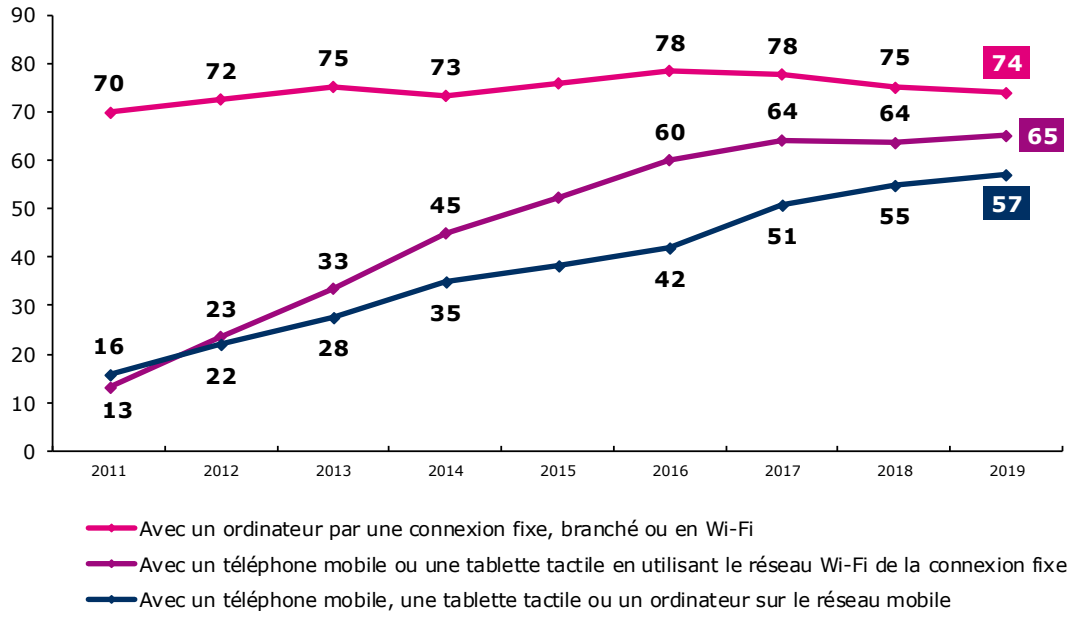
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

Exemple de lecture : En 2019, 32% des 12-17 ans disposent d'une connexion internet à domicile par un câble ou par la fibre, contre 20% en 2018.

f) La connexion internet à domicile depuis le téléphone mobile continue de progresser

S'agissant du mode de connexion utilisé dans l'usage internet à domicile, le baromètre 2019 révèle que **ces derniers continuent à évoluer vers toujours plus de mobilité**. En 2019, les différents types de connexion continuent de converger. On observe en effet un recul de la connexion par ordinateur (-1 point par rapport à 2018 à 74%), au profit de la connexion internet depuis l'équipement mobile, que ce soit par le réseau Wi-Fi (65%, +1 point), en extension de l'accès fixe ou par le réseau mobile (57%, +2 points). Cette tendance montre qu'avant tout, les Français sont attachés à leur connectivité, quels que soient l'interface et le mode : **le smartphone est alors l'objet numérique le plus adapté pour se connecter à internet.**

Graphique 57 – Moyens utilisés pour se connecter à internet à domicile
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Quel que soit le mode de connexion, il existe des différences selon les caractéristiques socio-démographiques des Français, plus ou moins apparentes selon le monde de connexion observé

Concernant la connexion internet depuis un ordinateur, qui reste la plus répandue (74% de la population), l'année 2019 est marquée par une accentuation des tendances déjà existantes selon l'âge. Globalement, les plus jeunes se connectent davantage par ordinateur via une connexion fixe que les plus âgés (80% pour les 12-17 ans contre 53% pour les 70 ans et plus). Cependant, en 2019, comme en 2018, la part des jeunes qui optent pour une connexion fixe baisse, alors que celle des plus âgés augmente. Il y a donc **une réduction des écarts selon les générations de la manière d'utiliser internet à domicile**.

Ces disparités s'expliquent certainement par les besoins, le type d'activité des différentes populations, ainsi que par le taux d'équipement (les jeunes sont plus nombreux à être équipés en smartphone).

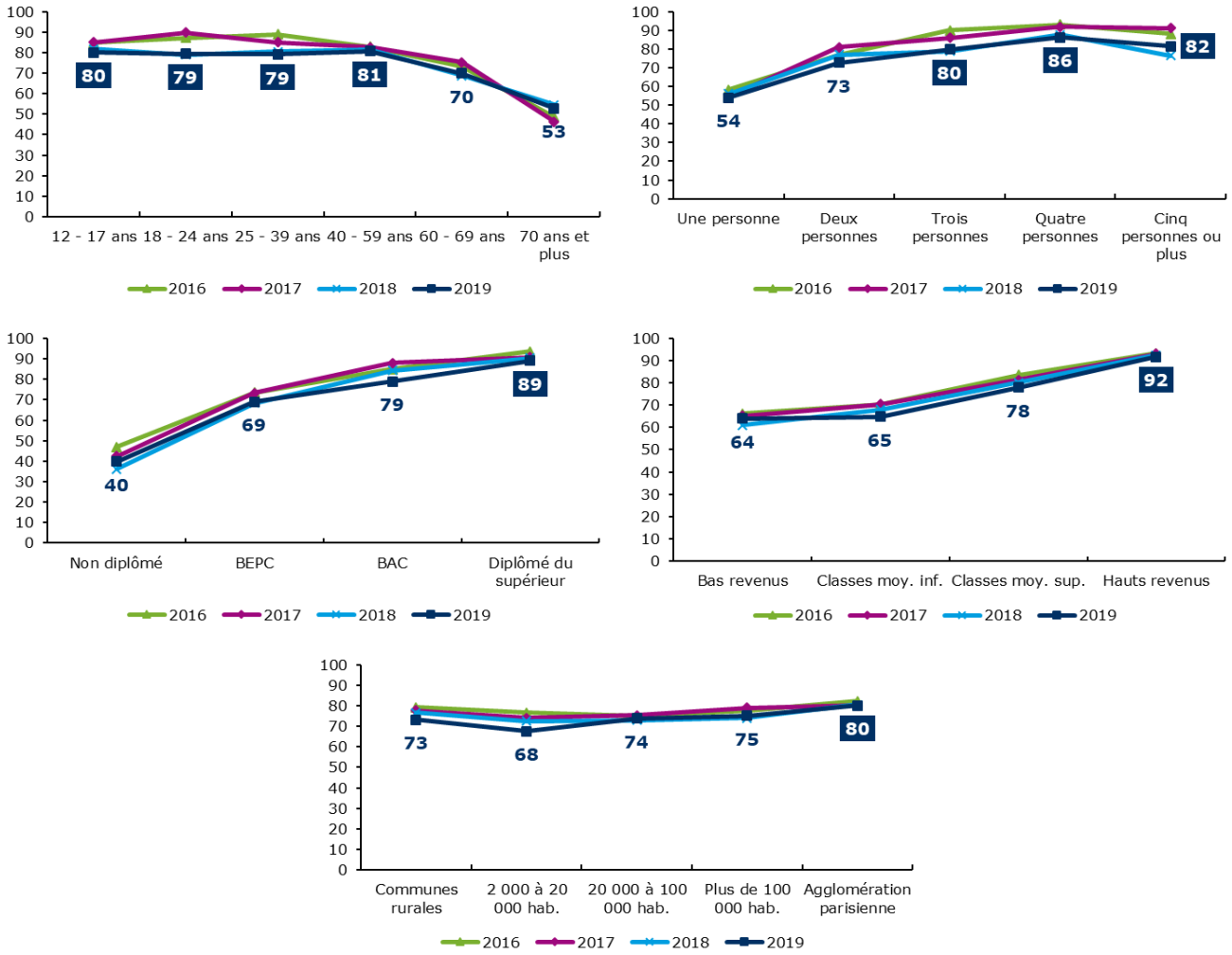
La connexion internet par ordinateur, filaire ou en Wi-Fi, est **privilégiée par les foyers de grande taille** : sont concernées 82% personnes qui vivent dans des foyers de 5 personnes et plus *vs.* 54% des personnes vivant seules. Avoir une connexion internet que l'on peut partager facilement entre les membres d'un même foyer est sans aucun doute un choix avantageux économiquement.

L'utilisation d'internet par ordinateur via une connexion fixe a également plus de succès chez les diplômés du supérieur (+15 points par rapport à l'ensemble de la population en moyenne), les cadres (+16 points), les travailleurs indépendants (+13 points), les hauts revenus (+18 points) et les personnes vivant en agglomération parisienne (+6 points).

Ce type de connexion, bien qu'elle soit encore la plus fréquente, tend **à diminuer au profit des connexions via le téléphone mobile**, favorisant une certaine mobilité et indépendance des usagers au sein de leur domicile.

Graphique 58 – Se connecter à domicile grâce à un ordinateur par une connexion fixe, branché ou en Wi-Fi selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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



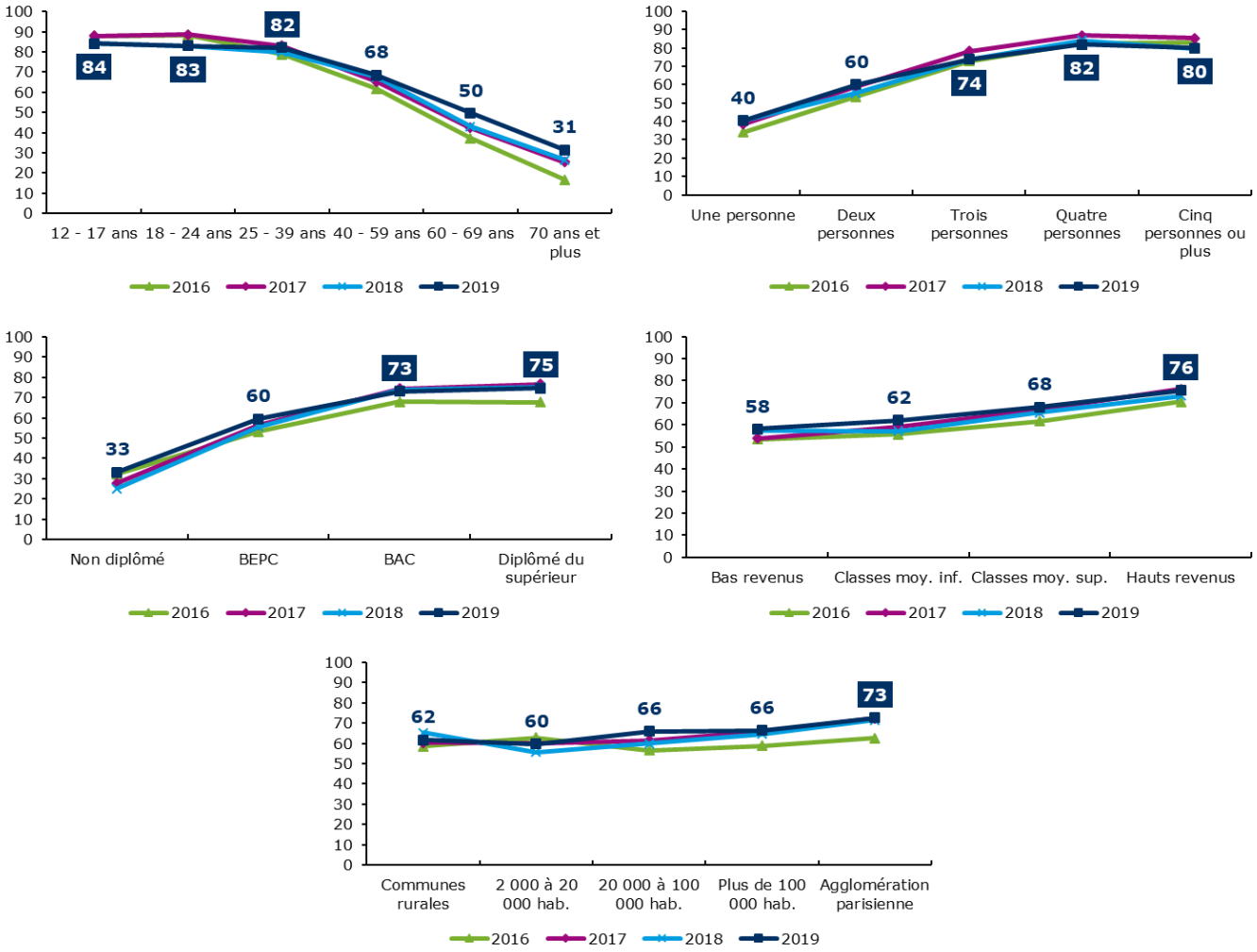
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

L'utilisation d'internet via un téléphone mobile ou une tablette en Wi-Fi est largement privilégiée par les jeunes : 84% des 12-17 ans, 83% des 18-24 ans et 82% des 25-39 ans (contre 50% des 60-69 ans et 31% des 70 ans et plus), les plus diplômés (75% pour les diplômés du supérieur vs 33% des non diplômés). Des différences sont également à noter concernant la taille des foyers. Ceux de grande taille utilisent davantage depuis un équipement mobile via le Wi-Fi, tout comme les catégories sociales supérieures et les autres inactifs, les hauts revenus et les citadins, particulièrement les habitants de l'agglomération parisienne. Ces groupes de population sont également ceux qui sont plus nombreux à avoir une connexion internet à domicile, ce qui peut expliquer une connexion plus importante par le réseaux fixe en Wi-Fi.

La plupart des tendances observée les années précédentes se maintiennent aujourd'hui. On note néanmoins l'augmentation constante de la part des plus âgées vers l'utilisation mobile d'internet en passant de 17% en 2016 à 31% en 2019 ; cela s'explique en partie par le fait que les plus âgés sont plus équipés en smartphones ces dernières années.

Graphique 59 – Se connecter à internet à domicile grâce à un téléphone mobile ou une tablette tactile en utilisant le réseau Wi-Fi de la connexion fixe selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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



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

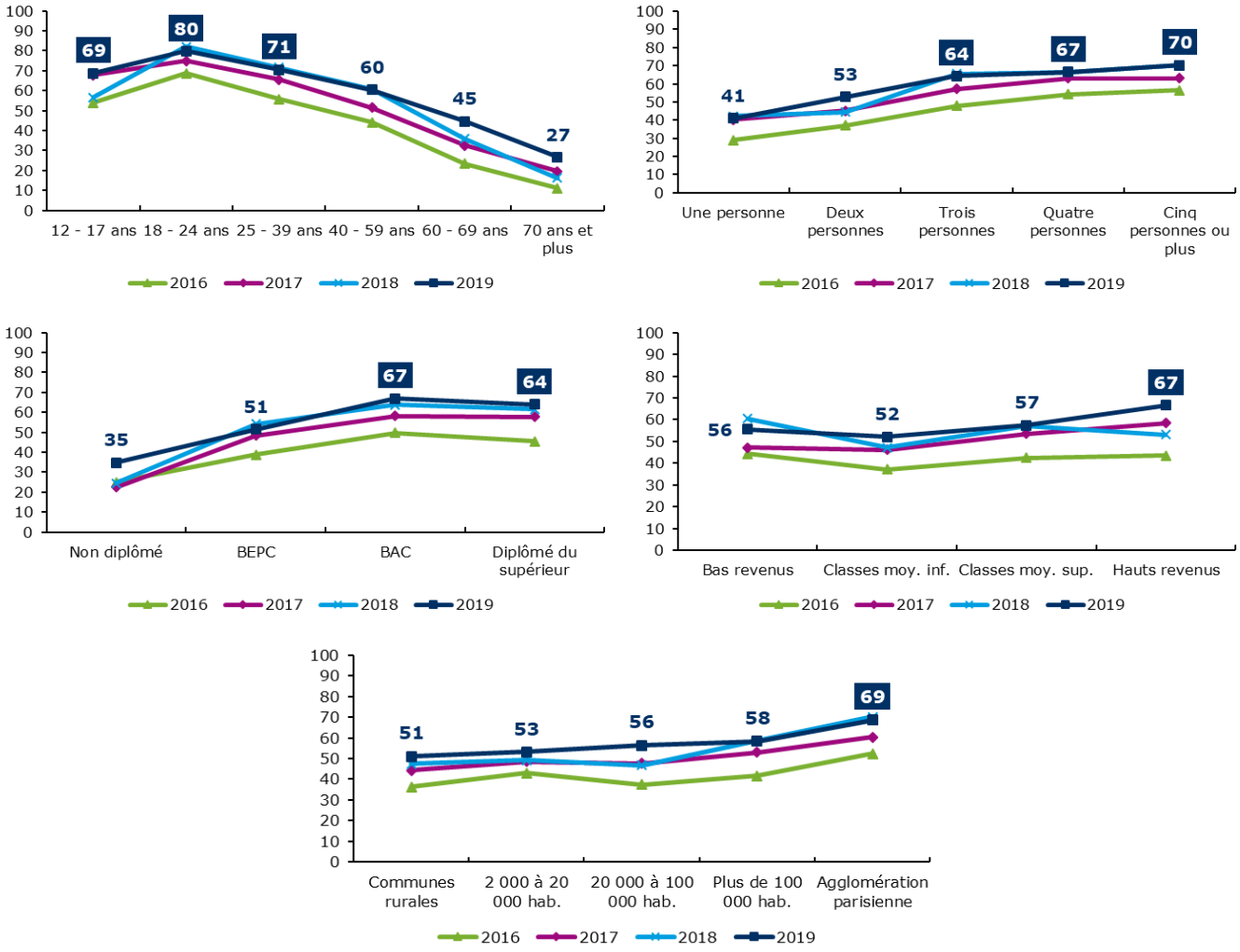
La connexion internet à domicile en utilisant le réseau mobile s'inscrit dans la continuité des pratiques en dehors du domicile. Les tris socio-démographiques indiquent les mêmes disparités que les types de connexion à internet précédentes : les plus jeunes, les plus diplômés, les hauts revenus, les habitants de l'agglomération parisienne, les catégories socioprofessionnelles supérieures utilisent davantage le réseau mobile pour se connecter. Ces catégories correspondent à celles utilisant quotidiennement internet, le mieux équipés en smartphone, facilitant le mode de connexion depuis le réseau mobile. Ce constat s'explique également par des offres mobiles incluant toujours plus de volumes de données sur réseaux mobiles, certaines aujourd'hui en illimité.

Contrairement aux autres modes de connexion, celle par le réseau mobile est en plein essor depuis les dernières années et cela dans la plupart des catégories de population, même parmi celles qui l'utilisent le moins : depuis 2016, on enregistre chez les personnes âgées, une progression de 16 points, de 10 points pour les non diplômés, +16 points chez les retraités, +13 points chez les personnes au foyer, +12 points pour les bas revenus, et +15 points chez les personnes vivant en communes rurales.

L'engouement pour ce mode de connexion indique un renouvellement des usages d'internet, où non seulement **le téléphone mobile occupe une place centrale au quotidien mais devient également l'outil émetteur d'une connexion de référence, venant concurrencer les connexions sur réseaux fixes, devenues moins indispensables qu'auparavant.**

Graphique 60 – Se connecter à internet à domicile grâce à un téléphone mobile, une tablette tactile ou un ordinateur sur le réseau mobile selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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



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

Pour synthétiser, plusieurs signaux tendent à montrer **une stabilisation de l'accès à internet** fixe à domicile et des usages (stabilisation de la population internaute et légère baisse de l'utilisation quotidienne d'internet), tout en se « modernisant » via l'augmentation de l'accès à la fibre optique jusqu'à domicile principalement chez les urbains de grandes agglomérations et devenant, **pour l'ensemble de la population, un mode de connexion de plus en plus *via* le réseau mobile**.

Ces évolutions répondent probablement à de nouveaux besoins, celui de rester de plus en plus connecté aux personnes de son entourage via les réseaux sociaux, de lier de nouvelles relations, de s'informer instantanément ou encore de gérer en ligne l'ensemble des démarches administratives.

Tableau 21 – Proportion de personnes se connectant à internet à domicile grâce à un ordinateur par une connexion fixe, branché ou en Wi-Fi

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

	2011	2012	2013	2014	2016	2017	2018	2019
Sexe								
Homme	72	75	77	77	79	79	77	75
Femme	68	70	73	70	77	76	74	73
Âge								
12 - 17 ans	**93**	**94**	**94**	**91**	**85**	**85**	**82**	**80**
18 - 24 ans	**84**	**85**	**86**	**85**	**87**	**90**	79	**79**
25 - 39 ans	**85**	**86**	**87**	**84**	**89**	**85**	**80**	**79**
40 - 59 ans	75	**79**	**83**	**80**	83	83	**81**	**81**
60 - 69 ans	59	58	67	68	73	75	69	70
70 ans et plus	21	27	31	31	49	46	55	53
Taille du foyer								
Une personne	47	49	50	50	58	54	56	54
Deux personnes	65	67	69	71	77	81	77	73
Trois personnes	**84**	**84**	**88**	**82**	**90**	**86**	79	**80**
Quatre personnes	**89**	**90**	**91**	**87**	**93**	**92**	**88**	**86**
Cinq personnes ou plus	**87**	**87**	**92**	**91**	**88**	**91**	76	**82**
Niveau de diplôme								
Non diplômé	32	32	40	35	47	42	36	40
BEPC	65	70	72	70	73	73	68	69
BAC	**82**	**83**	**83**	**84**	**85**	**88**	**84**	79
Diplômé du supérieur	**90**	**91**	**92**	**90**	**94**	**91**	**90**	**89**
Profession								
Indépendant	**79**	**89**	80	72	**91**	**85**	79	**87**
Cadre	**91**	**96**	**92**	**94**	**94**	**97**	**93**	**90**
Profession intermédiaire	**91**	**91**	**92**	**90**	**93**	**87**	**91**	**85**
Employé	**77**	**85**	**84**	**80**	82	**83**	78	**80**
Ouvrier	74	68	75	73	75	74	64	67
Personne au foyer	51	57	66	61	68	69	64	59
Retraité	40	41	47	47	60	60	63	60
Autre inactif	**90**	**88**	**90**	**91**	**86**	**88**	**83**	**81**
Catégorie de revenus								
Bas revenus	54	62	64	61	66	65	61	64
Classes moy. inf.	65	62	71	71	70	70	68	65
Classes moy. sup.	**75**	**79**	78	**79**	**83**	81	80	78
Hauts revenus	**86**	**90**	**91**	**87**	**93**	**93**	**92**	**92**
Taille d'agglomération								
Communes rurales	64	71	72	74	79	78	77	73
2 000 à 20 000 hab.	70	68	71	67	77	74	73	68
20 000 à 100 000 hab.	62	70	74	70	75	75	73	74
Plus de 100 000 hab.	**77**	74	76	74	78	79	74	75
Agglomération parisienne	75	**79**	**82**	**81**	82	80	**80**	**80**
Moyenne	**70**	**72**	**75**	**73**	**78**	**78**	**75**	**74**

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 80% des 12-17 ans ont un ordinateur par connexion fixe, branché ou en Wi-Fi, contre 53% des 70 ans et plus.

Tableau 22 – Proportion de personnes se connectant à internet à domicile grâce à un téléphone mobile ou une tablette tactile en utilisant le réseau Wi-Fi de la connexion fixe

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

	2011	2012	2013	2014	2016	2017	2018	2019
Sexe								
Homme	15	27	36	48	61	63	63	64
Femme	12	21	31	42	59	65	65	67
Âge								
12 - 17 ans	**19**	**37**	**54**	**72**	**88**	**88**	**84**	**84**
18 - 24 ans	**28**	**47**	**60**	**73**	**88**	**89**	**83**	**83**
25 - 39 ans	**22**	**34**	**52**	**65**	**79**	**83**	**80**	**82**
40 - 59 ans	8	20	28	42	62	65	68	68
60 - 69 ans	[5]	[7]	16	23	37	42	43	50
70 ans et plus	[1]	[3]	[3]	[7]	17	25	27	31
Taille du foyer								
Une personne	9	11	15	21	34	38	40	40
Deux personnes	10	19	28	39	53	59	55	60
Trois personnes	17	**29**	36	**55**	**73**	**78**	**74**	**74**
Quatre personnes	**18**	**36**	**47**	**64**	**82**	**87**	**84**	**82**
Cinq personnes ou plus	18	**30**	**55**	**65**	**83**	**85**	**80**	**80**
Niveau de diplôme								
Non diplômé	[2]	[6]	13	16	32	28	25	33
BEPC	9	21	27	37	53	57	56	60
BAC	17	27	**43**	**56**	**68**	**75**	**74**	**73**
Diplômé du supérieur	**21**	**32**	**43**	**57**	**68**	**77**	**75**	**75**
Profession								
Indépendant	[13]	**33**	35	45	**66**	69	64	**71**
Cadre	**23**	**42**	**54**	**61**	**73**	**83**	**83**	**80**
Profession intermédiaire	**20**	28	**44**	**58**	**71**	**80**	**78**	**75**
Employé	15	26	36	**54**	**71**	**74**	**73**	**76**
Ouvrier	12	23	34	47	61	63	62	68
Personne au foyer	[7]	[12]	22	33	50	53	54	57
Retraité	[2]	[5]	9	13	27	32	34	37
Autre inactif	**22**	**41**	**55**	**74**	**88**	**88**	**84**	**83**
Catégorie de revenus								
Bas revenus	9	17	30	38	53	54	58	58
Classes moy. inf.	9	17	31	42	56	59	57	62
Classes moy. sup.	15	26	34	49	62	67	65	68
Hauts revenus	**18**	**33**	**42**	**53**	**71**	**76**	**73**	**76**
Taille d'agglomération								
Communes rurales	9	17	29	41	59	60	65	62
2 000 à 20 000 hab.	13	23	32	40	63	60	56	60
20 000 à 100 000 hab.	11	21	27	42	57	61	60	66
Plus de 100 000 hab.	14	24	35	47	59	66	65	66
Agglomération parisienne	**19**	**34**	**43**	**53**	63	**73**	**72**	**73**
Moyenne	**13**	**23**	**33**	**45**	**60**	**64**	**64**	**65**

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 84% des 12-17 ans ont un téléphone mobile ou une tablette tactile en utilisant le réseau Wi-Fi de la connexion fixe, contre 31% des 70 ans et plus.

Tableau 23 – Proportion de personnes se connectant à internet à domicile grâce à un téléphone mobile, une tablette tactile ou un ordinateur sur le réseau mobile

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

	2011	2012	2013	2014	2016	2017	2018	2019
Sexe								
Homme	17	25	31	38	43	54	56	56
Femme	15	19	25	32	41	48	54	58
Âge								
12 - 17 ans	**23**	**32**	**37**	**43**	**54**	**68**	57	**69**
18 - 24 ans	**31**	**46**	**57**	**64**	**69**	**75**	**82**	**80**
25 - 39 ans	**26**	**31**	**42**	**49**	**56**	**66**	**72**	**71**
40 - 59 ans	11	20	23	33	44	52	**61**	60
60 - 69 ans	[7]	[8]	16	19	24	33	36	45
70 ans et plus	[1]	[3]	[2]	[9]	11	20	16	27
Taille du foyer								
Une personne	12	14	17	24	29	40	42	41
Deux personnes	13	19	25	31	37	45	45	53
Trois personnes	21	25	**34**	**41**	**48**	**57**	**66**	**64**
Quatre personnes	20	**30**	**34**	**46**	**54**	**63**	**66**	**67**
Cinq personnes ou plus	19	**28**	**37**	**42**	**57**	**63**	**71**	**70**
Niveau de diplôme								
Non diplômé	[4]	[7]	10	15	25	23	24	35
BEPC	11	20	23	29	39	48	54	51
BAC	**21**	27	**36**	**46**	**50**	**58**	**64**	**67**
Diplômé du supérieur	**25**	**29**	**38**	**45**	45	**58**	**62**	**64**
Profession								
Indépendant	[15]	[23]	30	34	**51**	**58**	**64**	**63**
Cadre	**29**	**39**	**43**	**53**	**49**	**62**	60	**71**
Profession intermédiaire	**23**	27	**36**	**45**	**48**	**67**	**68**	**66**
Employé	18	**27**	31	**41**	**53**	**56**	**69**	**64**
Ouvrier	16	22	**34**	35	43	53	**63**	**63**
Personne au foyer	[11]	[10]	[14]	26	38	38	54	51
Retraité	[2]	[5]	8	13	17	26	24	33
Autre inactif	**26**	**37**	**43**	**50**	**60**	**69**	**66**	**72**
Catégorie de revenus								
Bas revenus	13	16	26	32	44	47	**60**	56
Classes moy. inf.	13	17	23	30	37	46	47	52
Classes moy. sup.	16	24	30	36	42	54	57	57
Hauts revenus	21	**30**	**35**	**43**	43	**58**	53	**67**
Taille d'agglomération								
Communes rurales	13	15	25	25	36	44	48	51
2 000 à 20 000 hab.	14	23	26	29	43	49	49	53
20 000 à 100 000 hab.	13	17	23	34	37	48	47	56
Plus de 100 000 hab.	19	25	28	38	42	53	59	58
Agglomération parisienne	20	**31**	**37**	**50**	**52**	**60**	**70**	**69**
Moyenne	**16**	**22**	**28**	**35**	**42**	**51**	**55**	**57**

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 69% des 12-17 ans ont un téléphone mobile, une tablette tactile ou un ordinateur sur le réseau mobile, contre 27% des 70 ans et plus.

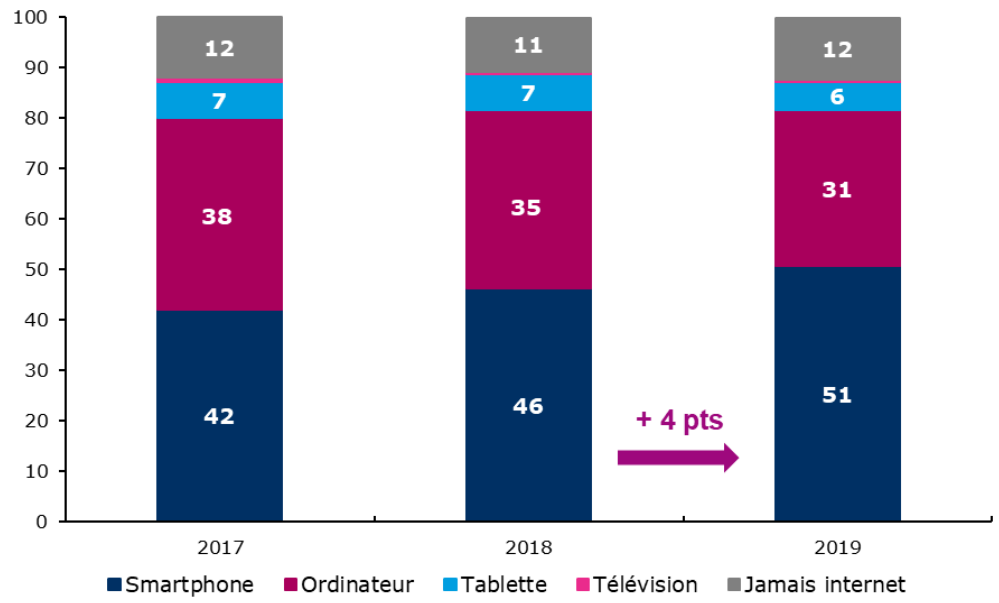
Chapitre 2 – Usages numériques

1. Les usages d'internet

a) *Plus de la moitié de la population se connecte de manière préférentielle à internet avec un smartphone*

Le smartphone continue de rogner sur l'ordinateur comme équipement privilégié des Français pour se connecter à internet (51% en 2019, +5 points par rapport à 2018). Cette tendance montre bien que la priorité aujourd'hui est de pouvoir être connecté en permanence. Le perfectionnement des smartphones, le développement de l'internet mobile de qualité via le réseau 4G et les efforts consentis par les entreprises pour rendre leurs sites et plateformes de plus en plus adaptés aux usages sur terminaux mobiles, permettent une **substitution de plus en plus forte entre usages d'internet fixes et mobiles**.

Graphique 61 – Equipement privilégié des Français pour se connecter à internet
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



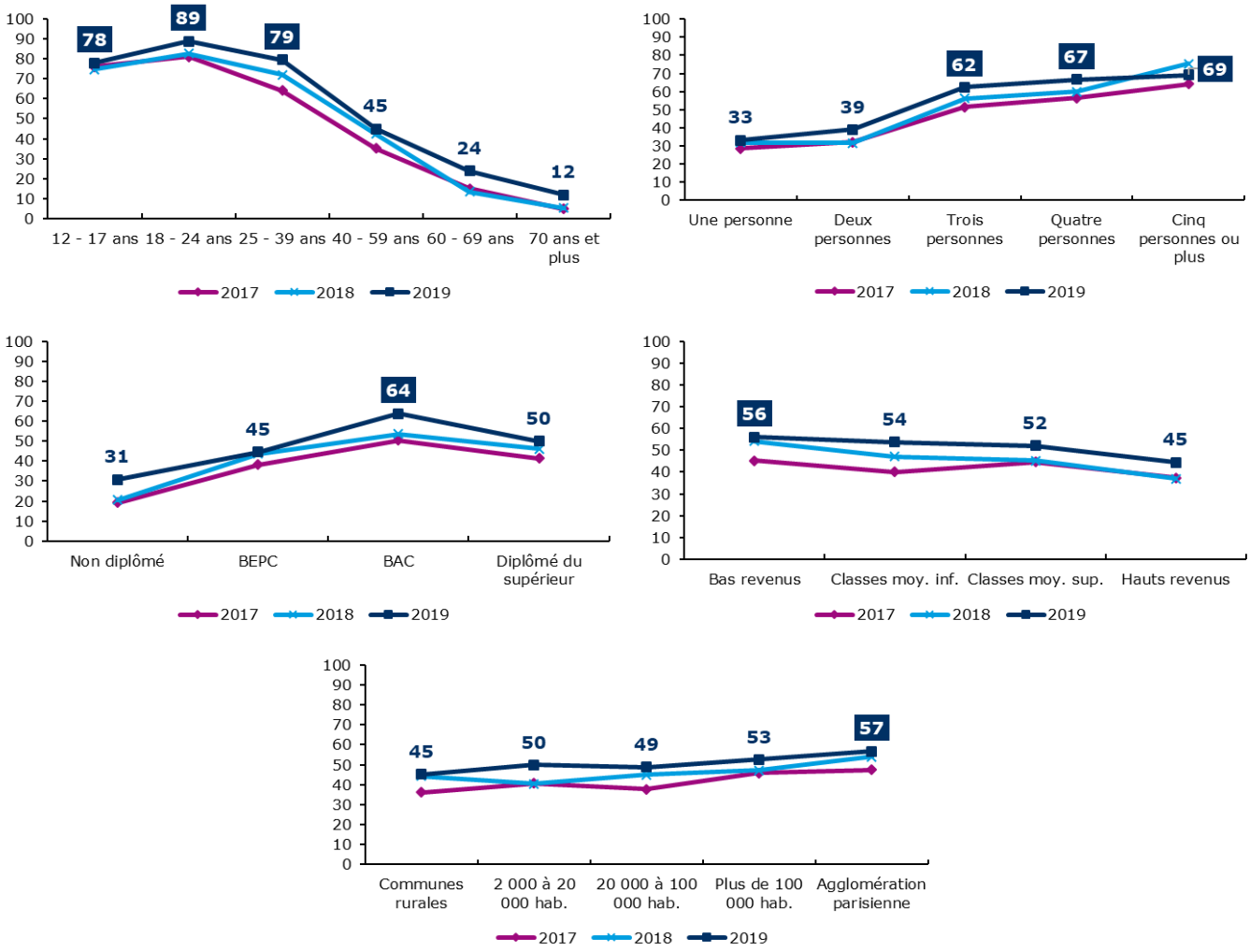
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Quand on s'intéresse aux modes de connexion à internet en fonction de variables socio-démographiques, on observe que **l'âge joue un rôle important dans les manières d'envisager le rapport d'un individu à sa connectivité à internet**. Ainsi, 81% des Français de moins de 40 ans se connectent principalement via leur smartphone, contre 31% des 40 ans et plus. A l'inverse, ces derniers sont 41% à utiliser un ordinateur de manière privilégiée pour se connecter à internet, contre seulement 14% des 12-39 ans. La dynamique est particulièrement marquée chez les 25-39 ans pour lesquels l'usage privilégié de l'ordinateur recule de 14 points en deux ans (-7 points par rapport à l'année dernière). Cependant, malgré ces différences liées à l'âge, l'utilisation privilégiée du smartphone pour se connecter à internet progresse dans toutes les catégories d'âge.

Les écarts d'utilisation du smartphone ou de l'ordinateur comme principal moyen de connexion à internet sur les critères socio-économiques sont moins nets. Quelques groupes se distinguent avec un recours accru du smartphone : les bas revenus (56%), les habitants de l'agglomération parisienne (57%) et les diplômés du baccalauréat (64%). En ce qui concerne les bas revenus, il est envisageable que la substitution à l'œuvre dans l'équipement entre ordinateur et smartphone, évoquée plus tôt, explique cet état de fait. Le revenu est discriminant dans le multi-équipement en smartphone et ordinateur, et, comme nous l'avons vu, plutôt au détriment de ce dernier. Ainsi, le smartphone deviendrait plus souvent le seul équipement connecté à internet que les bas revenus possèdent, ce qui expliquerait pourquoi en proportion, son utilisation est relativement plus importante dans cette catégorie de population. Cette dynamique se confirme quand on s'intéresse à la proportion de Français qui utilisent principalement l'ordinateur pour se connecter à internet. On retrouve les hauts revenus (42%) et les diplômés du supérieur (40%), qui sont les catégories de population les plus multi-équipées.

Graphique 62 – Proportion de la population qui utilise principalement un smartphone pour se connecter à internet selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus

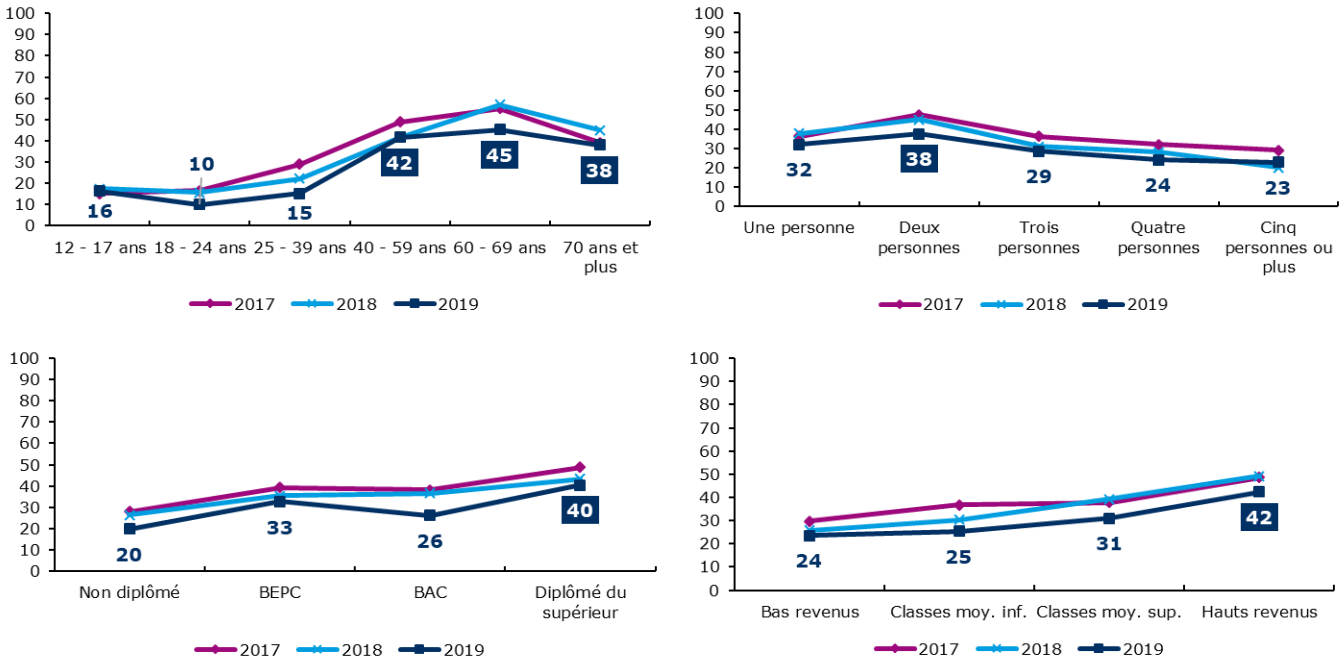
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Graphique 63 – Proportion de la population qui utilise principalement un ordinateur pour se connecter à internet selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus

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



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

Tableau 24 – Proportion de la population qui utilise un smartphone et un ordinateur comme équipement privilégié pour se connecter à internet

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

	Smartphone			Ordinateur		
	2017	**2018**	**2019**	**2017**	**2018**	**2019**
Sexe						
Homme	41	45	47	42	39	36
Femme	42	47	54	35	32	27
Âge						
12 - 17 ans	**76**	**75**	**78**	[15]	18	16
18 - 24 ans	**81**	**83**	**89**	17	16	[10]
25 - 39 ans	**64**	**72**	**79**	29	22	15
40 - 59 ans	35	42	45	**49**	**42**	**42**
60 - 69 ans	15	13	24	**55**	**57**	**45**
70 ans et plus	[5]	[5]	12	39	**45**	**38**
Taille du foyer						
Une personne	29	32	33	36	38	32
Deux personnes	32	32	39	**48**	**45**	**38**
Trois personnes	**52**	**56**	**62**	36	31	29
Quatre personnes	**56**	**60**	**67**	32	28	24
Cinq personnes ou plus	**64**	**75**	**69**	29	20	23
Niveau de diplôme						
Non diplômé	19	21	31	28	26	20
BEPC	38	44	45	39	35	33
BAC	**51**	**54**	**64**	38	36	26
Diplômé du supérieur	41	46	50	**49**	**43**	**40**
Profession						
Indépendant	43	46	46	**45**	40	**52**
Cadre	39	51	50	**56**	39	**44**
Profession intermédiaire	**54**	**52**	**56**	36	37	35
Employé	**51**	**58**	**66**	35	30	24
Ouvrier	**52**	**62**	**65**	35	26	23
Personne au foyer	34	42	47	35	32	20
Retraité	10	9	16	**47**	**51**	**41**
Autre inactif	**74**	**75**	**79**	19	19	15
Catégorie de revenus						
Bas revenus	45	**54**	**56**	30	26	24
Classes moy. inf.	40	47	54	37	30	25
Classes moy. sup.	45	45	52	38	39	31
Hauts revenus	37	37	45	**49**	**49**	**42**
Taille d'agglomération						
Communes rurales	36	44	45	41	36	33
2 000 à 20 000 hab.	41	40	50	38	**42**	28
20 000 à 100 000 hab.	38	45	49	36	35	35
Plus de 100 000 hab.	46	47	53	36	32	29
Agglomération parisienne	**47**	**54**	**57**	38	34	31
Moyenne	**42**	**46**	**51**	**38**	**35**	**31**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 78% des 12-17 ans utilisent un smartphone comme équipement privilégié pour se connecter à internet contre 75% l'année précédente.

b) Fréquence d'utilisation et utilité ressentie des différents équipements

Cette position privilégiée du smartphone se retrouve quand on s'intéresse à la fréquence de l'usage et à l'utilité relative de différents équipements dans l'esprit des Français.

Ainsi, **le téléphone mobile est le seul équipement dont la fréquence d'utilisation quotidienne continue d'augmenter en 2019**, avec 82% de la population française qui l'utilise tous les jours (+3 points par rapport à 2017). On notera d'ailleurs que la plupart des utilisateurs de smartphones sont des utilisateurs quotidiens.

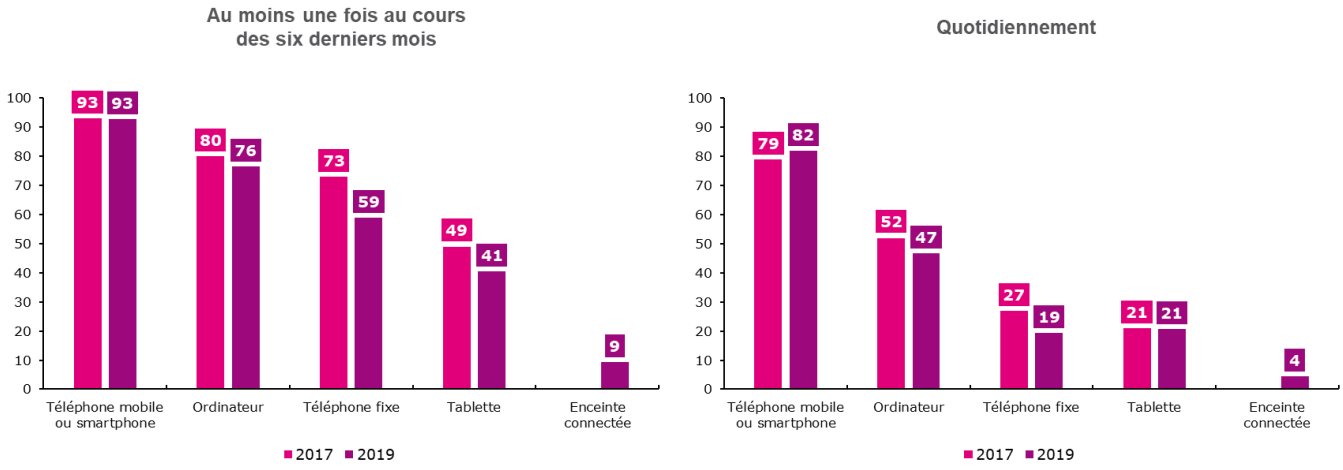
Ainsi, on observe que la quasi-totalité des 18-39 ans utilise quotidiennement leur téléphone portable, tandis que cette proportion atteint un peu moins de 90% pour les 12-17 ans et les 40-59 ans. Les 60 ans et plus voient leur utilisation quotidienne fortement augmenter par rapport à 2017 relativement aux autres catégories d'âge : +6 points pour les 60-69 ans pour atteindre 71% et +13 points pour les 70 ans et plus pour atteindre 52%.

A contrario, **l'ordinateur** enregistre une baisse de sa fréquence d'utilisation quotidienne de 5 points par rapport à 2017, avec moins d'un Français sur deux qui l'utilisent désormais tous les jours (47%).

Le **téléphone fixe** perd également des utilisateurs quotidiens (19% vs 27% deux ans plus tôt) tandis que la proportion d'utilisateurs quotidiens d'une tablette reste inchangée (à 21%).

Au sein des personnes qui ont l'usage d'une **enceinte connectée** (9% de l'ensemble), près de la moitié en ont un usage quotidien (4%).

Graphique 64 – Fréquence d'utilisation des équipements numériques
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



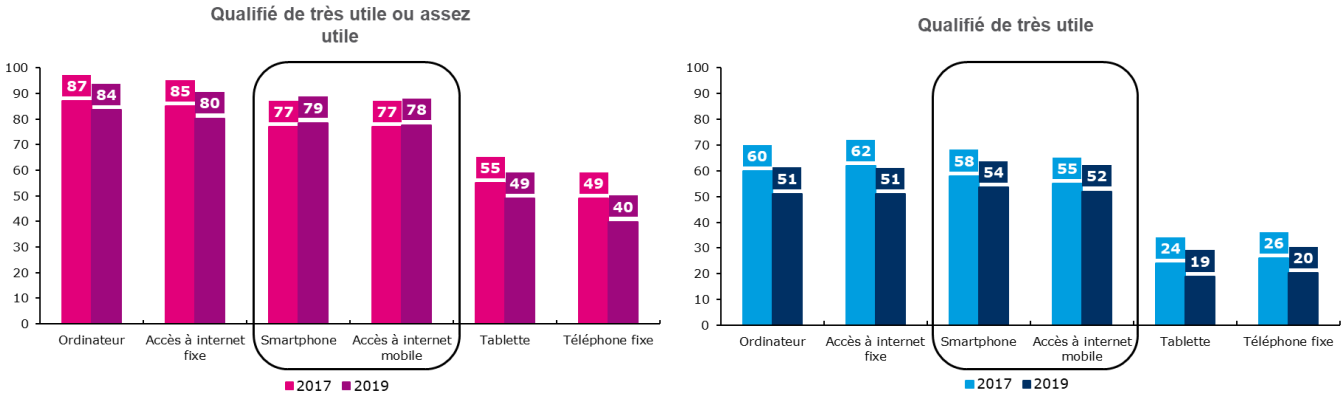
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Concernant l'utilité de ces mêmes équipements numériques, **seuls le smartphone et l'accès à internet mobile progressent sur le cumul des modalités « très utile » et « assez utile »** (respectivement +2 points et +1 point par rapport à 2017). D'un autre côté, l'utilité de l'ordinateur et de l'accès à internet fixe reculent pour atteindre respectivement 84% (-3 points) et 80% (-5 points). Si ces deux derniers équipements restent légèrement devant le smartphone et l'internet mobile, la dynamique sous-jacente est en leur défaveur.

Le tableau évolue néanmoins lorsque l'on s'intéresse à la proportion de Français qui affirment que ces équipements sont **très utiles**. En effet, tous les équipements enregistrent des baisses sur cette modalité par rapport à 2017. Tout se passe comme si l'évolution des possibilités de connexion (fixe ou mobile) et de la connectivité de la population avaient pour conséquence qu'aucun équipement n'est plus indispensable. **Ce n'est plus le mode d'accès (fixe ou mobile) ou l'équipement support de cette connexion (ordinateur ou smartphone) qui sont valorisés mais le fait de pouvoir être connecté en permanence**.

Cependant, le niveau des baisses diffère selon les équipements : on remarque une évolution sensible de la réponse 'très utile' pour l'accès à internet fixe et pour l'ordinateur (respectivement -11 points et -9 points) et une baisse plus modérée s'agissant du smartphone et de l'accès à internet mobile (respectivement -4 points et -3 points). Ces deux derniers équipements devancent désormais les deux premiers, ce qui n'était pas le cas en 2017. Il parait donc évident que dans cette recherche de connectivité, tous les équipements ne sont pas égaux. C'est ce qui explique que le smartphone et l'accès à internet mobile évoluent toujours à la hausse sur les indicateurs observés : **il est plus simple d'être mobile pour être connecté, mais c'est bien le fait d'être connecté qui prévaut**.

Graphique 65 – Utilité ressentie des équipements numériques
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Au sein des utilisateurs, le niveau d'utilité ressentie et son évolution en deux ans varient sensiblement (Tableau 29) :

- Pour le téléphone fixe, 24% des Français équipés jugent l'équipement 'très utile'. Les personnes de 70 ans et plus sont les plus élogieuses : 47% d'entre elles estiment que le téléphone fixe est très utile. En deux ans, cette part a baissé de 13 points. Et

ni le smartphone ni la tablette ne semblent avoir bénéficié de cette dégradation de l'utilité ressentie. En moyenne, l'utilité ressentie du téléphone fixe au sein des personnes équipées baisse de 5 points en deux ans.

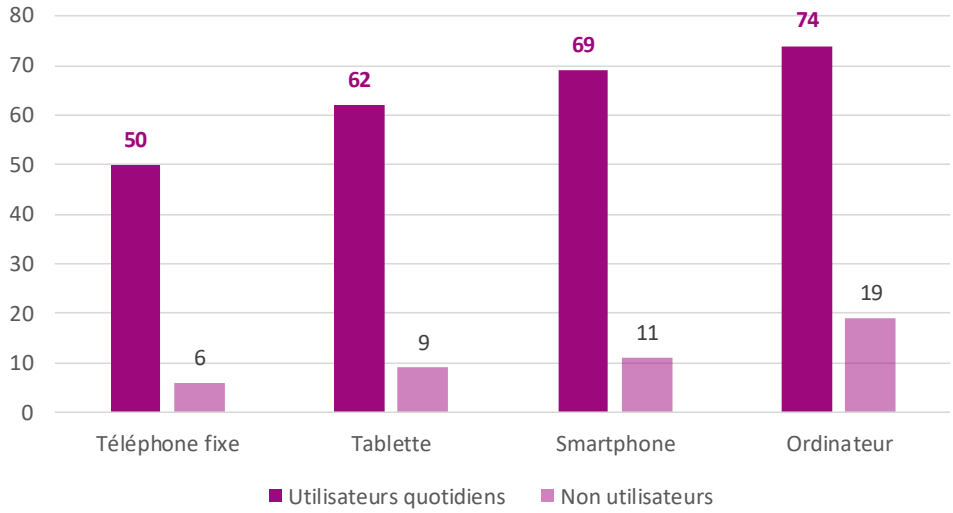
- Pour le smartphone, la tendance à l'utilité ressentie est également à la baisse (- 8 points chez les personnes équipées), et ce dans la quasi majorité des groupes sociaux. Limitée chez les jeunes adultes (-3 points chez les 18-24 ans, dont 85% louent la grande utilité du smartphone en 2019), la baisse est très forte chez les habitants des villes moyennes (- 15 points), les indépendants ou les membres des professions intermédiaires (- 12 points.
- Pour l'ordinateur, la baisse est du même ordre (- 8 points pour l'ensemble des personnes équipées) avec une érosion plus nette chez les bas revenus (- 13 points) et les plus âgés des équipés (- 12 points).
- Pour la tablette, on mesure une baisse de l'utilité de 9 points au sein des personnes équipées. Ce sont les cadres qui semblent les plus attachés à la tablette (48% d'entre eux jugeant l'équipement 'très utile').

Les réponses sur l'utilité et la fréquence sont, évidemment, très liées. Si on utilise quotidiennement un équipement, c'est qu'on a toutes les chances de le trouver utile. L'utilité du téléphone fixe (20% en population générale et 24% au sein des personnes équipées) passe ainsi à 50% au sein de ceux qui l'utilisent tous les jours. Pour la tablette, le différentiel est plus important encore puisqu'on passe de 19% en population générale à 31% chez les Français équipés et à 62% chez les utilisateurs réguliers.

Pour le téléphone mobile et l'ordinateur, plus répandus, l'écart est moindre (54% en population générale vs 69% chez les utilisateurs quotidiens pour le smartphone et 51% vs 74% pour l'ordinateur).

Graphique 66 – Utilité ressentie des équipements numériques, en fonction de l'usage, en 2019

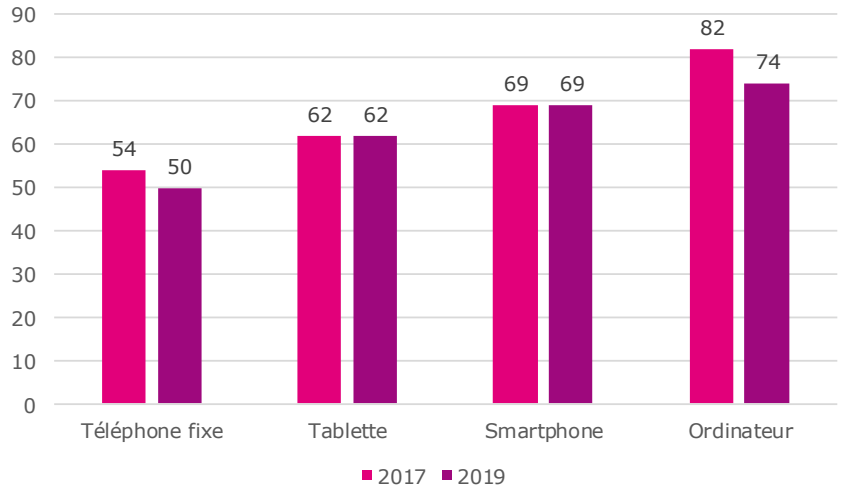
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Si on considère les seuls utilisateurs réguliers des quatre équipements que sont le téléphone fixe, la tablette, le smartphone et l'ordinateur, **la hiérarchie en fonction de l'utilité ressentie est inchangée par rapport à 2017** : l'ordinateur conserve le titre d'équipement le plus utile pour ses utilisateurs réguliers (74% le jugent 'très utile', contre 69% des utilisateurs quotidiens pour le smartphone, 62% pour la tablette et 50% pour le téléphone fixe). Les deux équipements fixes sont les seuls à voir baisser leur score d'utilité : - 6 points pour l'ordinateur et – 4 points pour le téléphone fixe.

Graphique 67 – Evolution 2017-2019 du sentiment d'utilité ressentie au sein des utilisateurs quotidiens, en % de 'très utile'



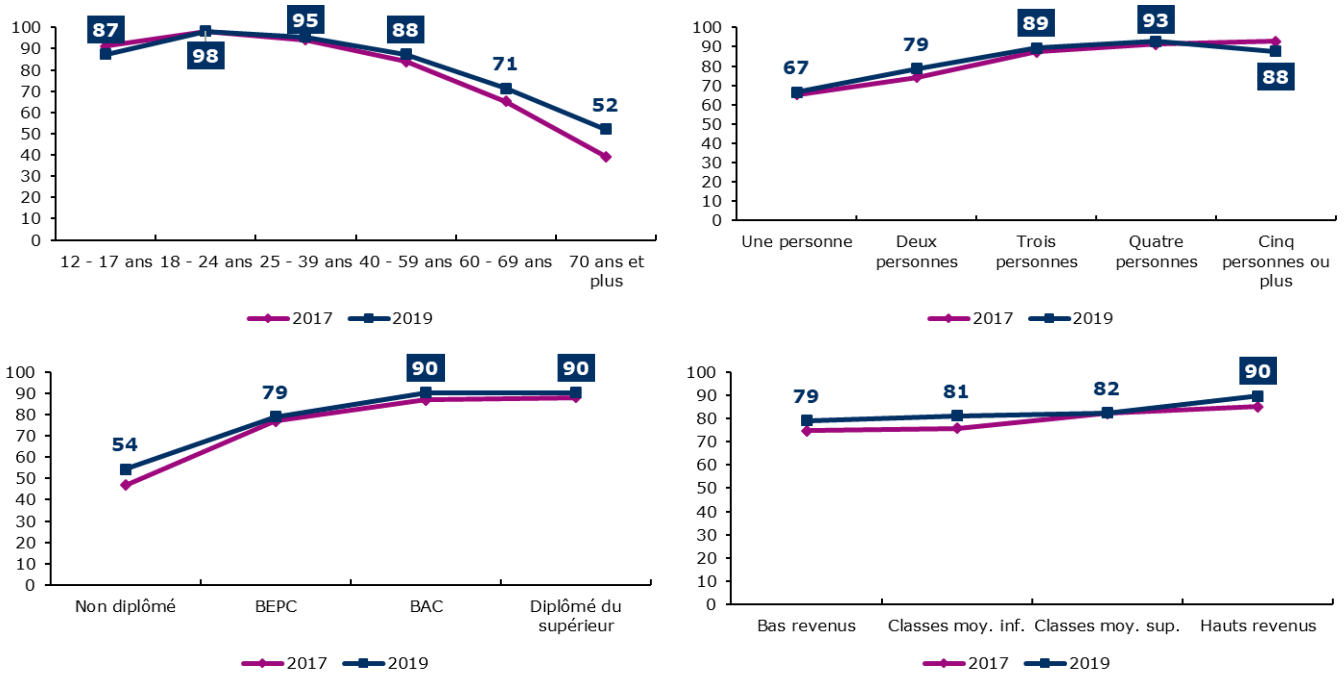
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Ces évolutions font écho à l'utilisation du téléphone mobile et de l'ordinateur dans la population.

Sur l'utilisation quotidienne de l'ordinateur, toutes les catégories d'âge, à l'exception des 70 ans et plus, encore en rattrapage (+2 points), enregistrent une baisse : de -10 points pour les 24-39 ans et les 12-17 ans à respectivement 4 points et 5 points pour les 40-59 ans et les 18-24 ans. Le décalage des 24-39 ans vis-à-vis de l'utilisation quotidienne de l'ordinateur peut s'inscrire dans cette logique de catégorie la plus multi-équipée avec une substitution de l'équipement en ordinateur vers le smartphone, qui rend moins nécessaire l'utilisation quotidienne de ce dernier équipement.

Graphique 68 – Proportion de la population qui utilise quotidiennement un téléphone mobile selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus

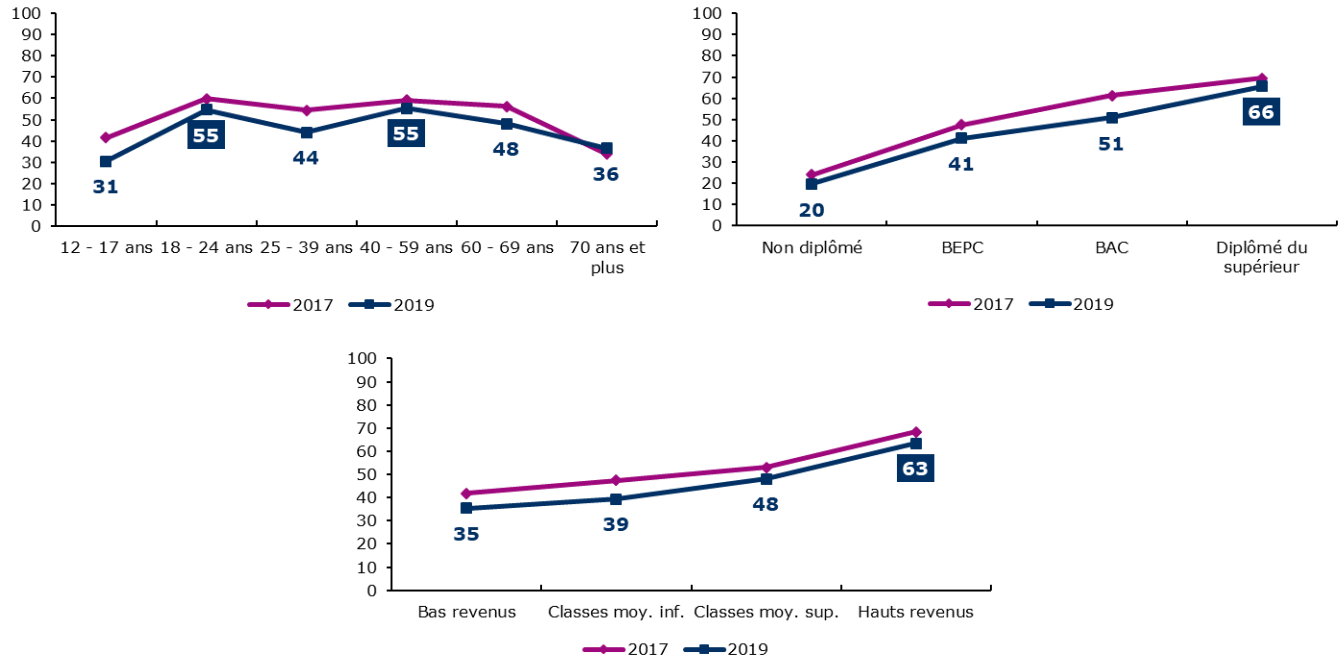
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Graphique 69 – Proportion de la population qui utilise quotidiennement un ordinateur selon l'âge, le niveau de diplôme et le niveau de revenus

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



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

Tableau 25 – Proportion de la population qui a utilisé des équipements numériques au moins une fois dans les six derniers mois

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

	Téléphone mobile ou smartphone		Ordinateur		Téléphone fixe		Tablette		Enceinte connectée
	2017	2019	2017	2019	2017	2019	2017	2019	2019
Sexe									
Homme	93	93	82	79	71	58	48	39	10
Femme	92	93	78	74	75	60	49	42	9
Âge									
12 - 17 ans	97	96	**89**	**86**	54	43	**61**	41	**18**
18 - 24 ans	**100**	**99**	**93**	**86**	57	38	**59**	35	**15**
25 - 39 ans	**99**	**99**	**90**	81	64	42	**63**	**47**	12
40 - 59 ans	96	96	84	**83**	**79**	**64**	51	45	8
60 - 69 ans	92	88	75	69	**80**	**71**	36	42	[7]
70 ans et plus	72	79	48	55	**88**	**80**	20	26	[4]
Taille du foyer									
Une personne	85	86	59	58	72	56	29	26	[5]
Deux personnes	93	91	82	75	77	**64**	47	43	7
Trois personnes	**98**	96	**87**	**82**	70	55	**63**	42	12
Quatre personnes	**98**	**98**	**94**	**86**	71	58	**63**	**48**	13
Cinq personnes ou plus	97	96	**92**	**86**	74	56	**58**	41	13
Niveau de diplôme									
Non diplômé	74	79	44	38	75	63	21	20	[3]
BEPC	94	92	75	72	72	60	42	38	7
BAC	96	95	**90**	**83**	76	57	**56**	44	13
Diplômé du supérieur	98	97	**94**	**91**	76	62	**62**	**50**	10
Profession									
Indépendant	97	**100**	**90**	**95**	78	**69**	**57**	**50**	[9]
Cadre	**99**	**98**	**98**	**94**	76	57	**67**	**59**	**17**
Profession intermédiaire	**99**	**98**	**90**	**85**	74	56	**65**	**51**	11
Employé	**98**	96	**86**	81	72	51	**59**	42	11
Ouvrier	93	97	78	70	67	46	41	36	[8]
Personne au foyer	89	87	67	62	70	60	38	34	[4]
Retraité	81	82	60	61	**85**	**78**	26	30	[3]
Autre inactif	**98**	96	**91**	**87**	55	46	**60**	40	**16**
Catégorie de revenus									
Bas revenus	89	93	68	66	65	48	37	29	[5]
Classes moy. inf.	90	92	74	69	73	54	42	35	8
Classes moy. sup.	94	94	83	79	73	63	**55**	41	11
Hauts revenus	**98**	96	**94**	**93**	**81**	**67**	**61**	**58**	14
Taille d'agglomération									
Communes rurales	93	91	81	75	72	63	47	40	6
2 000 à 20 000 hab.	90	89	79	73	73	54	48	34	10
20 000 à 100 000 hab.	90	92	76	75	77	56	45	40	11
Plus de 100 000 hab.	94	95	81	78	71	59	47	43	9
Agglomération parisienne	96	95	81	79	76	60	**59**	44	12
Moyenne	**93**	**93**	**80**	**76**	**73**	**59**	**49**	**41**	**9**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 93% des Français ont utilisé un téléphone mobile ou un smartphone et 76% un ordinateur.

Tableau 26 – Proportion de la population qui utilise des équipements numériques quotidiennement

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

	Téléphone mobile ou smartphone		Ordinateur		Téléphone fixe		Tablette		Enceinte connectée
	2017	2019	2017	2019	2017	2019	2017	2019	2019
Sexe									
Homme	79	81	**59**	51	22	17	20	20	5
Femme	78	83	47	43	31	21	21	22	4
Âge									
12 - 17 ans	**91**	**87**	41	31	[6]	[5]	**27**	[14]	[7]
18 - 24 ans	**98**	**98**	**60**	**55**	[11]	[9]	16	16	[9]
25 - 39 ans	**94**	**95**	54	44	18	10	**26**	24	[6]
40 - 59 ans	**84**	**88**	**59**	**55**	29	19	24	23	[3]
60 - 69 ans	65	71	56	48	**36**	**27**	16	25	[3]
70 ans et plus	39	52	34	36	**48**	**40**	12	16	[2]
Taille du foyer									
Une personne	65	67	42	39	29	22	13	14	[2]
Deux personnes	74	79	57	49	**32**	**25**	18	25	[3]
Trois personnes	**87**	**89**	55	48	23	15	**29**	20	[6]
Quatre personnes	**91**	**93**	56	51	22	15	**28**	24	[7]
Cinq personnes ou plus	**93**	**88**	55	42	22	15	23	17	[5]
Niveau de diplôme									
Non diplômé	47	54	24	20	**35**	21	[9]	[10]	[1]
BEPC	77	79	48	41	30	22	17	19	[3]
BAC	**87**	**90**	**61**	51	26	21	**26**	23	[6]
Diplômé du supérieur	**88**	**90**	**69**	**66**	26	20	25	**27**	5
Profession									
Indépendant	**89**	**98**	**66**	**73**	**36**	**[28]**	[22]	[20]	[7]
Cadre	**92**	**94**	**75**	**73**	23	20	**26**	**35**	[7]
Profession intermédiaire	**93**	**94**	**65**	**57**	28	12	**27**	25	[5]
Employé	**90**	**91**	48	43	24	16	25	21	[6]
Ouvrier	83	**88**	48	38	16	[11]	17	16	[4]
Personne au foyer	68	76	41	34	**35**	[19]	[18]	[19]	[1]
Retraité	51	56	44	41	**41**	**36**	13	19	[2]
Autre inactif	**93**	**91**	51	42	[8]	[6]	23	16	[7]
Catégorie de revenus									
Bas revenus	75	79	42	35	25	15	14	13	[2]
Classes moy. inf.	76	81	47	39	24	17	16	16	[4]
Classes moy. sup.	82	82	53	48	26	21	25	23	6
Hauts revenus	**85**	**90**	**68**	**63**	31	23	**28**	**32**	[6]
Taille d'agglomération									
Communes rurales	75	78	50	46	28	24	22	22	[3]
2 000 à 20 000 hab.	74	77	50	41	29	18	21	19	[7]
20 000 à 100 000 hab.	75	81	52	46	31	19	19	18	[5]
Plus de 100 000 hab.	**84**	85	56	47	27	17	22	20	[3]
Agglomération parisienne	83	**88**	53	**54**	20	19	19	**26**	[6]
Moyenne	**79**	**82**	**52**	**47**	**27**	**19**	**21**	**21**	**4**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 82% des Français utilisent un téléphone mobile ou un smartphone quotidiennement et 47% un ordinateur.

Tableau 27 – Proportion de la population qui considère les équipements numériques comme « très utile » ou « assez utile »

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

	Ordinateur		Accès à internet fixe		Smartphone		Accès à internet mobile		Tablette		Téléphone fixe	
	2017	2019	2017	2019	2017	2019	2017	2019	2017	2019	2017	2019
Sexe												
Homme	88	86	85	81	79	78	76	79	52	50	46	39
Femme	86	81	84	80	76	79	77	77	58	49	53	41
Âge												
12 - 17 ans	**95**	88	**91**	83	**96**	**93**	**91**	**88**	**70**	50	36	30
18 - 24 ans	**95**	**90**	**92**	**86**	**99**	**96**	**98**	**95**	**62**	50	34	24
25 - 39 ans	**93**	88	**91**	85	**92**	**94**	**93**	**93**	**60**	52	35	22
40 - 59 ans	90	88	89	85	79	81	79	80	58	53	49	42
60 - 69 ans	83	81	84	78	61	65	61	67	48	49	**62**	**47**
70 ans et plus	63	66	59	64	43	49	40	48	33	38	**76**	**66**
Taille du foyer												
Une personne	75	72	73	68	63	63	62	61	43	40	**57**	**49**
Deux personnes	87	81	86	81	73	74	72	74	53	51	52	43
Trois personnes	**93**	88	89	84	**87**	**85**	**87**	**85**	**62**	50	43	38
Quatre personnes	**93**	**92**	**93**	**87**	**91**	**91**	**89**	**88**	**66**	52	42	29
Cinq personnes ou plus	**95**	88	**93**	82	**89**	**89**	**91**	**88**	**61**	50	46	36
Niveau de diplôme												
Non diplômé	60	60	60	54	50	54	47	52	39	38	**66**	**58**
BEPC	85	80	85	78	73	72	71	73	52	50	**55**	**45**
BAC	**92**	**89**	**91**	**89**	**83**	**88**	**85**	**83**	57	49	45	38
Diplômé du supérieur	**96**	**93**	**92**	**89**	**87**	**87**	**88**	**87**	60	53	42	31
Profession												
Indépendant	**92**	**95**	89	84	**86**	**89**	**85**	**92**	57	52	50	38
Cadre	**98**	**94**	**91**	**90**	**90**	**89**	**91**	**92**	**65**	**58**	30	30
Profession intermédiaire	**96**	**92**	**91**	**89**	**92**	**87**	**91**	**88**	60	**54**	36	23
Employé	88	87	**92**	84	**85**	**86**	**85**	**84**	**63**	53	48	40
Ouvrier	83	84	86	81	79	**84**	77	**83**	52	51	46	35
Personne au foyer	83	71	80	72	70	74	71	68	51	43	**61**	**47**
Retraité	73	71	71	69	51	53	49	53	39	42	**70**	**60**
Autre inactif	**95**	**89**	**92**	84	**96**	**94**	**93**	**90**	**67**	47	35	29
Catégorie de revenus												
Bas revenus	81	78	80	75	72	79	73	75	49	44	52	36
Classes moy. inf.	83	78	80	79	74	76	71	75	51	43	51	43
Classes moy. sup.	89	88	89	82	78	79	79	80	59	48	47	41
Hauts revenus	**94**	**93**	**91**	**89**	**86**	**86**	**85**	**85**	**60**	**63**	43	36
Taille d'agglomération												
Communes rurales	83	82	83	75	70	72	70	72	52	43	50	43
2 000 à 20 000 hab.	84	81	83	74	76	74	74	73	54	49	53	39
20 000 à 100 000 hab.	86	86	83	84	74	79	71	78	52	47	54	40
Plus de 100 000 hab.	88	82	85	84	81	81	80	80	56	50	45	37
Agglomération parisienne	**92**	**89**	**91**	84	**86**	**87**	**87**	**87**	**62**	**58**	48	42
Moyenne	**87**	**84**	**85**	**80**	**77**	**79**	**77**	**78**	**55**	**49**	**49**	**40**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 79% des Français considèrent le smartphone comme « très utile » ou « assez utile », contre 77% l'année précédente.

Tableau 28 – Proportion de la population qui considère les équipements numériques comme « très utile »

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

	Ordinateur		Accès à internet fixe		Smartphone		Accès à internet mobile		Tablette		Téléphone fixe	
	2017	2019	2017	2019	2017	2019	2017	2019	2017	2019	2017	2019
Sexe												
Homme	63	54	64	53	59	53	57	53	23	20	21	18
Femme	57	49	60	49	57	54	54	51	25	18	31	22
Âge												
12 - 17 ans	56	48	**68**	56	**77**	**70**	**74**	**68**	**31**	19	[10]	17
18 - 24 ans	**69**	**65**	67	**57**	**88**	**84**	**81**	**77**	27	22	[11]	[11]
25 - 39 ans	**67**	52	**71**	54	**77**	**72**	**72**	**69**	27	21	14	8
40 - 59 ans	**65**	**58**	**68**	**57**	57	54	58	54	27	21	23	19
60 - 69 ans	55	46	56	44	34	34	32	33	18	18	**37**	22
70 ans et plus	39	35	36	35	21	21	19	23	13	12	**58**	**43**
Taille du foyer												
Une personne	48	39	49	40	44	39	41	39	18	16	**35**	**28**
Deux personnes	62	51	63	52	50	46	49	47	23	19	31	23
Trois personnes	64	**59**	65	54	**66**	**64**	**65**	**57**	28	21	19	18
Quatre personnes	**67**	56	**71**	**56**	**75**	**66**	**71**	**63**	**29**	20	17	13
Cinq personnes ou plus	64	49	**74**	52	**74**	**64**	**70**	**63**	26	20	16	14
Niveau de diplôme												
Non diplômé	30	[25]	34	28	27	32	24	29	16	12	**43**	**31**
BEPC	53	45	59	49	51	47	50	45	20	19	31	24
BAC	**67**	**57**	**70**	54	**65**	**63**	**65**	**58**	28	19	22	17
Diplômé du supérieur	**78**	**66**	**73**	**59**	**69**	**60**	**66**	**61**	27	22	20	15
Profession												
Indépendant	**71**	**76**	**71**	**62**	**71**	**66**	**72**	**63**	[28]	[20]	[29]	[15]
Cadre	**85**	**71**	**78**	**64**	**70**	**63**	**71**	**67**	**35**	**32**	[13]	19
Profession intermédiaire	**72**	**61**	**70**	55	**74**	**63**	**73**	**58**	29	20	14	[9]
Employé	56	53	66	54	**64**	**61**	**61**	**61**	25	22	19	16
Ouvrier	53	42	65	51	61	**61**	59	56	22	20	20	14
Personne au foyer	54	38	55	51	47	50	43	47	22	[15]	**38**	**27**
Retraité	46	38	45	37	26	23	24	25	15	13	**49**	**34**
Autre inactif	**65**	**57**	**69**	**57**	**81**	**75**	**76**	**70**	29	18	11	15
Catégorie de revenus												
Bas revenus	53	42	57	48	55	54	50	50	22	14	28	19
Classes moy. inf.	53	43	58	47	51	51	50	48	19	16	28	21
Classes moy. sup.	61	53	65	50	61	55	**62**	52	27	18	25	20
Hauts revenus	**75**	**64**	**71**	**62**	**66**	**61**	**63**	**61**	**31**	**27**	21	18
Taille d'agglomération												
Communes rurales	57	45	60	47	51	46	50	45	23	14	27	22
2 000 à 20 000 hab.	51	49	59	43	53	53	51	50	20	21	30	18
20 000 à 100 000 hab.	58	49	59	53	54	49	53	49	22	14	31	18
Plus de 100 000 hab.	64	52	64	54	**63**	57	59	55	26	20	23	19
Agglomération parisienne	**66**	**62**	**67**	**58**	**65**	**62**	**62**	**61**	29	**26**	22	23
Moyenne	**60**	**51**	**62**	**51**	**58**	**54**	**55**	**52**	**24**	**19**	**26**	**20**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 54% des Français considèrent le smartphone comme « très utile », contre 58% l'année précédente.

Tableau 29 – Proportion de la population <u>équipée</u> qui considère les équipements numériques comme « très utile »

– Champ : ensemble de la population respectivement équipée de 12 ans et plus, en % de la ligne –

	2017	2019	2017	2019	2017	2019	2017	2019
Sexe								
Homme	24	21	74	66	69	61	40	30
Femme	**34**	26	77	68	66	59	41	33
Âge								
12 - 17 ans	[10]	[18]	**82**	**75**	56	49	42	[26]
18 - 24 ans	[13]	[12]	**88**	**85**	72	**71**	38	[34]
25 - 39 ans	16	10	**83**	**74**	69	61	38	34
40 - 59 ans	26	21	71	64	70	64	44	31
60 - 69 ans	**41**	24	58	51	65	56	37	32
70 ans et plus	**60**	**47**	55	46	64	52	[37]	29
Taille du foyer								
Une personne	**43**	**37**	72	63	67	57	**48**	**37**
Deux personnes	**34**	27	70	61	69	61	40	30
Trois personnes	21	21	77	70	67	64	41	34
Quatre personnes	18	15	**81**	**73**	68	62	40	27
Cinq personnes ou plus	16	15	**81**	71	64	52	33	35
Niveau de diplôme								
Non diplômé	**49**	**37**	60	64	47	41	43	[27]
BEPC	**35**	28	73	62	61	53	34	30
BAC	23	19	77	71	71	**65**	43	30
Diplômé du supérieur	23	18	77	68	**80**	**70**	42	35
Profession								
Indépendant	[32]	[16]	**82**	70	72	**83**	[40]	[24]
Cadre	[15]	22	76	70	**85**	**74**	**53**	**48**
Profession intermédiaire	17	10	**80**	68	**75**	**66**	**45**	30
Employé	21	20	76	71	60	59	34	33
Ouvrier	22	16	76	68	57	51	38	[28]
Personne au foyer	**44**	**33**	69	69	65	51	[45]	[31]
Retraité	**53**	**38**	56	46	65	52	37	27
Autre inactif	12	17	**85**	**79**	67	59	38	28
Catégorie de revenus								
Bas revenus	33	23	**80**	70	66	53	40	28
Classes moy. inf.	32	27	72	64	63	54	34	28
Classes moy. sup.	27	23	78	68	67	60	41	30
Hauts revenus	22	20	74	70	**76**	**67**	**48**	35
Taille d'agglomération								
Communes rurales	30	26	72	62	65	54	42	25
2 000 à 20 000 hab.	33	22	70	71	60	59	31	**36**
20 000 à 100 000 hab.	33	20	76	61	68	56	41	27
Plus de 100 000 hab.	26	23	79	70	**73**	61	44	31
Agglomération parisienne	25	26	77	70	70	**68**	42	40
Moyenne	**29**	**24**	**75**	**67**	**68**	**60**	**40**	**31**

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

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

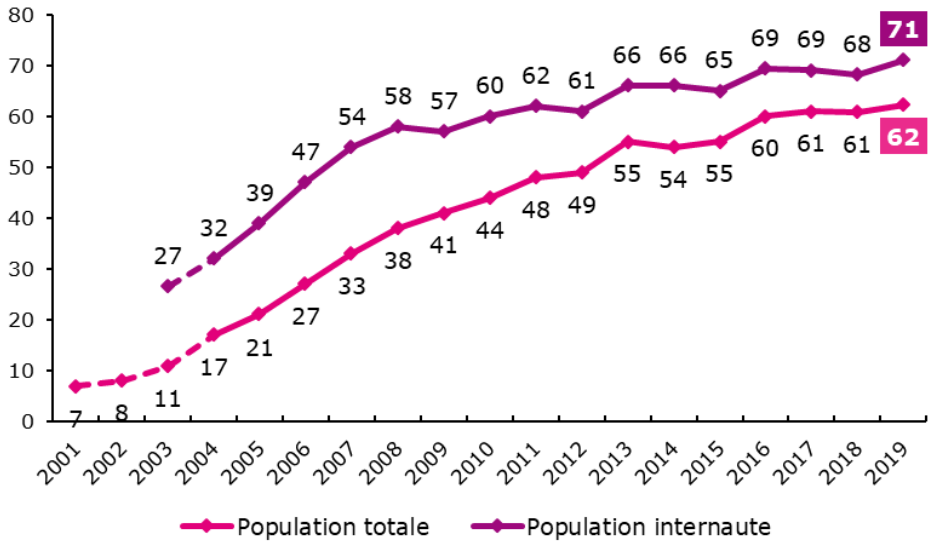
Exemple de lecture : En 2019, 48% des cadres équipés d'une tablette considèrent cet équipement comme « très utile », contre 53% l'année précédente.

c) Les Français sont 62% à réaliser des achats en ligne

La croissance du nombre d'adeptes du e-commerce continue de ralentir en population totale, avec une hausse de seulement 2 points en 4 ans, et de 1 point sur un an. En 2019, 62% des Français indiquent ainsi avoir effectué un achat sur internet au cours des douze derniers mois. Une partie de cette stagnation peut être imputée à la stagnation de la population internaute puisque le e-commerce progresse de trois points dans cette catégorie de population pour atteindre 71%. Il semble ainsi que depuis trois ans, **la stagnation du e-commerce en population générale s'expliquait par la hausse continue de la population internaute qui intégrait de plus en plus de personnes âgées**, moins portées sur l'utilisation d'internet pour réaliser des achats. Si le nombre d'acheteurs en ligne se maintient globalement, les chiffres de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad) montrent, pour l'année 2018, une augmentation du nombre de transactions en volume et en valeur, qui laisse entendre que cet usage se consolide[13]. Cette tendance se retrouvait dans l'édition 2018 du baromètre du numérique : en 2018, 35% des Français réalisaient au moins un achat par mois contre 29% en 2016. Si les acheteurs ne sont pas plus nombreux, ils achètent peut-être plus régulièrement.

Graphique 70 – Proportion de la population qui a utilisé internet pour effectuer des achats au cours des douze derniers mois

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



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

Le e-commerce réalise ses meilleurs scores chez les adultes de moins de 40 ans : 87% pour les 18-24 ans (+3 points) et 87% pour les 25-39 ans (+5 points). Les 12-17 ans enregistrent également une progression de 3 points, mais sont seulement 40% à affirmer avoir effectué des achats sur internet dans les douze derniers mois.

[13] Fevad. 2019. Les Chiffres Clés 2019.
D'après cette étude, s'appuyant sur l'Observatoire des Usages Internet (O.U.I) de Médiamétrie, 87,5% des internautes réalisent des achats sur internet.

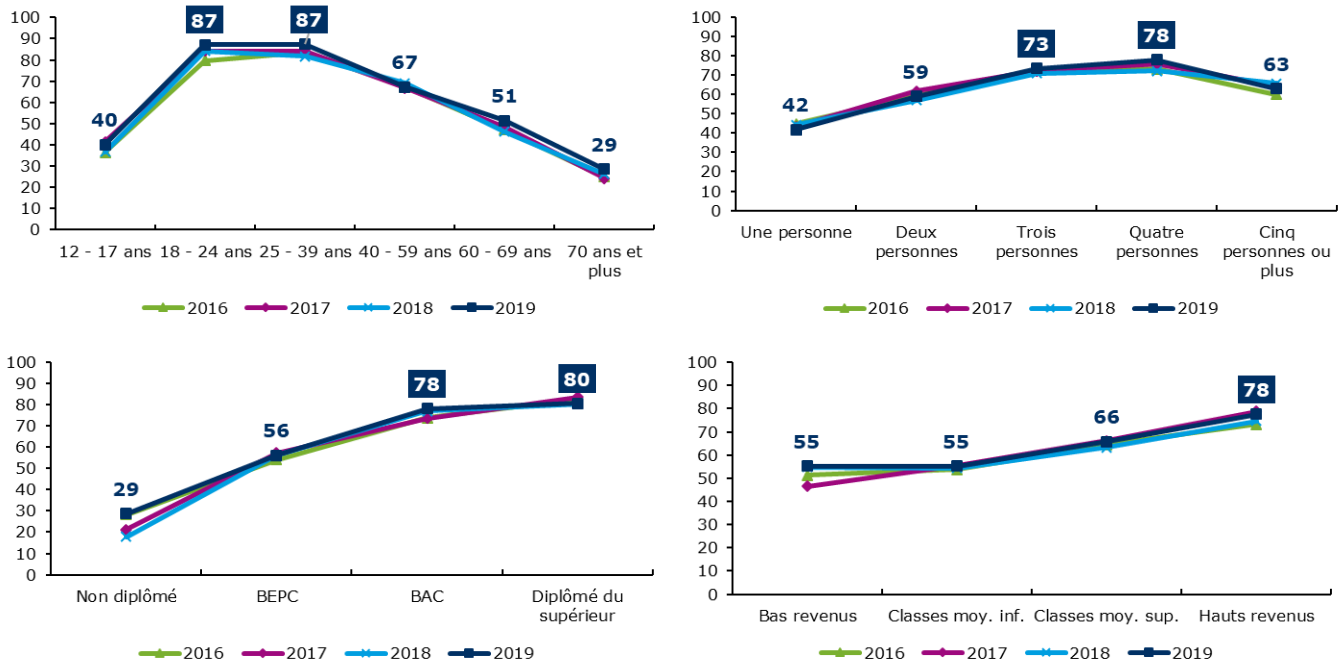
Cet écart important avec les 18-24 ans s'explique probablement par le manque d'autonomie financière de cette tranche d'âge.

Sur les variables socio-économiques, on observe une continuité dans les tendances passées. Le diplôme et le revenu jouent un rôle important : on recense 80% d'acheteurs en ligne pour les diplômés du supérieur et 78% pour les hauts revenus, à comparer avec 29% pour les non diplômés et 55% pour les bas revenus.

Cette année, la hausse de la pratique du e-commerce est importante chez les non diplômés (+11 points) et, dans une moindre mesure, chez les personnes âgées de 60 à 69 ans (+5 points). C'est la première fois qu'une majorité des sexagénaires interrogés font état d'un achat en ligne au cours de l'année écoulée (51%).

Graphique 71 – Proportion de la population qui a utilisé internet pour effectuer des achats au cours des douze derniers mois selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus

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



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

Tableau 30 – Proportion de la population qui ont réalisé un achat en ligne au cours des douze derniers mois

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

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe																
Homme	21	21	29	36	41	43	46	49	49	58	57	57	60	62	64	62
Femme	14	21	24	31	34	39	43	46	49	52	51	52	60	60	58	62
Âge																
12 - 17 ans	[10]	[12]	17	23	28	32	35	27	36	32	33	32	37	41	37	40
18 - 24 ans	**27**	**29**	**36**	**47**	**56**	**61**	**62**	**74**	**67**	**78**	**80**	**73**	**80**	**84**	**84**	**87**
25 - 39 ans	**28**	**35**	**45**	**53**	**59**	**62**	**69**	**70**	**71**	**79**	**78**	**82**	**84**	**84**	**82**	**87**
40 - 59 ans	18	22	28	34	38	43	47	50	**54**	**62**	58	**60**	**67**	**67**	**69**	67
60 - 69 ans	[4]	[10]	[8]	16	17	25	27	35	33	45	46	43	47	48	46	51
70 ans et plus	[1]	[1]	[2]	[3]	[7]	[5]	[7]	10	11	11	16	15	25	24	26	29
Taille du foyer																
Une personne	12	16	17	21	23	26	26	31	32	35	38	40	45	43	44	42
Deux personnes	14	16	23	25	30	36	38	45	46	50	51	50	59	62	57	59
Trois personnes	22	**28**	**33**	**42**	**47**	**50**	**58**	**62**	**59**	**68**	**66**	**70**	**73**	**72**	**71**	**73**
Quatre personnes	**22**	**26**	**33**	**44**	**53**	**53**	**64**	**61**	**62**	**70**	**68**	**70**	**73**	**76**	**72**	**78**
Cinq personnes ou plus	19	22	**33**	**42**	**43**	**46**	**51**	51	**55**	60	**62**	57	60	64	66	63
Niveau de diplôme																
Non diplômé	[5]	[3]	[4]	9	9	13	16	16	15	22	19	21	28	21	18	29
BEPC	12	17	21	27	31	36	40	42	45	49	49	49	54	57	56	56
BAC	**24**	**31**	**38**	**49**	**60**	**53**	**59**	**66**	**62**	**71**	**71**	**70**	**74**	**73**	**77**	**78**
Diplômé du supérieur	**38**	**49**	**58**	**61**	**68**	**71**	**70**	**74**	**75**	**82**	**81**	**78**	**82**	**83**	**80**	**80**
Profession																
Indépendant	**[26]**	[16]	[16]	[26]	**44**	44	47	51	53	**66**	54	**62**	**73**	**73**	**72**	**82**
Cadre	**49**	**54**	**69**	**71**	**74**	**74**	**76**	**78**	**81**	**89**	**82**	**84**	**87**	**90**	**91**	**88**
Profession intermédiaire	**27**	**43**	**56**	**59**	**67**	**68**	**71**	**75**	**73**	**77**	**83**	**80**	**82**	**84**	**82**	**81**
Employé	17	25	**32**	**45**	**43**	**46**	**55**	**53**	**65**	**70**	**65**	**67**	**74**	**73**	**72**	**76**
Ouvrier	13	14	24	25	32	36	45	**54**	43	55	54	56	58	62	58	66
Personne au foyer	[11]	16	[12]	20	23	28	33	32	42	37	44	50	48	45	53	48
Retraité	[3]	[6]	[6]	10	13	16	17	22	21	28	28	25	36	35	36	36
Autre inactif	18	18	24	34	39	45	46	46	45	50	52	50	53	57	56	58
Catégorie de revenus																
Bas revenus								34	36	41	41	45	51	47	55	55
Classes moy. inf.								40	40	50	51	49	54	55	54	55
Classes moy. sup.								**53**	**55**	**61**	**61**	59	65	**66**	63	66
Hauts revenus								**64**	**70**	**74**	**72**	**69**	**73**	**79**	**75**	**78**
Taille d'agglomération																
Communes rurales	12	19	20	28	34	41	43	45	49	52	53	50	58	60	57	60
2 000 à 20 000 hab.	16	17	25	31	33	37	44	44	46	52	50	54	58	56	57	59
20 000 à 100 000 hab.	14	18	25	30	34	33	44	41	43	50	48	49	57	57	57	64
Plus de 100 000 hab.	19	23	27	37	40	39	45	**54**	51	58	58	57	60	64	62	63
Agglomération parisienne	**24**	**29**	**41**	**41**	**46**	**56**	46	49	52	58	59	**61**	**69**	**67**	**70**	66
Moyenne	**17**	**21**	**27**	**33**	**38**	**41**	**44**	**48**	**49**	**55**	**54**	**55**	**60**	**61**	**61**	**62**

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

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

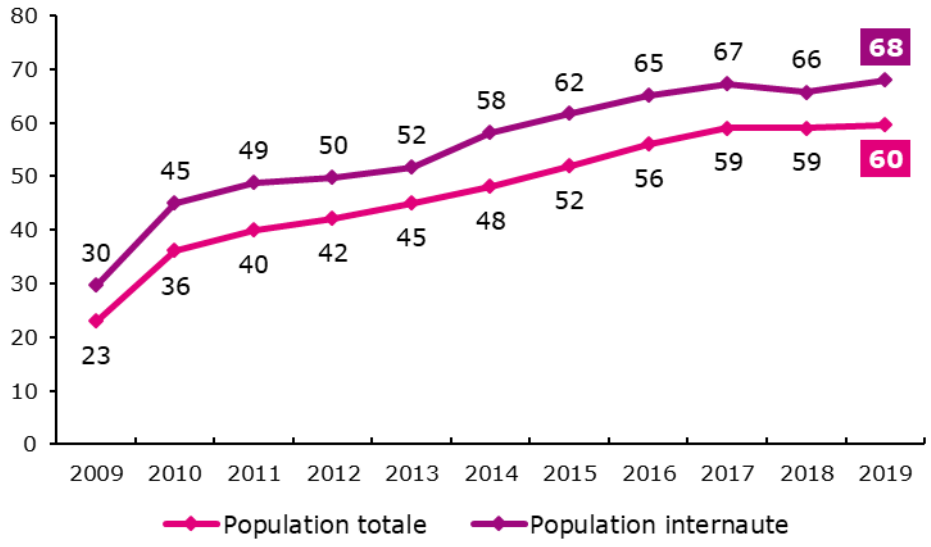
Exemple de lecture : En 2019, 87% des 18-24 ans ont réalisé un achat en ligne au cours des douze derniers mois, contre 84% l'année d'avant et 62% en moyenne de la population.

d) La participation aux réseaux sociaux reste stable (+1 point)

En 2019, 60% de la population française indique avoir participé à des réseaux sociaux au cours des douze derniers mois. Cette proportion est quasiment inchangée depuis deux ans Pour mémoire, par rapport à leurs homologues européens, les Français sont plutôt peu présents sur les réseaux sociaux. A l'automne 2017, l'eurobaromètre[14] recensait autant de Français utilisateurs quotidiens des réseaux sociaux (40%) que de personnes n'y recourant jamais (39%), alors qu'en moyenne dans l'union européenne les utilisateurs quotidiens (42%) sont nettement plus nombreux que les non-utilisateurs (32%).

Graphique 72 – Proportion de la population qui a participé à des réseaux sociaux au cours des douze derniers mois

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



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

La participation aux réseaux sociaux dépend principalement de l'âge des individus interrogés. Les jeunes sont en effet plus enclins à utiliser de tels outils et, à l'exception des 12-17 ans, on observe une relation inversement proportionnelle entre l'âge et la participation aux réseaux sociaux. Ainsi, les 18-24 ans sont 94% à les utiliser, contre 35% pour les 60-69 ans et 19% pour les 70 ans et plus. **Les 12-17 ans sont relativement moins nombreux que les jeunes adultes à être sur les réseaux sociaux (80%)**, ce qui peut s'expliquer par le fait que leurs parents contrôlent plus strictement leur accès, par les contraintes réglementaires (la majorité numérique a été fixée à 15 ans en France dans le cadre de la loi relative à la protection des données personnelles promulguée le 20 juin 2018 ; l'âge minimum pour s'inscrire sur Facebook est de 13 ans) ou par le fait que les plus jeunes d'entre eux n'en voient pas (encore) l'utilité. Les écarts observés au sein de cette cohorte tendent à confirmer cette dernière hypothèse : 56% des individus âgés de 12 ou 13

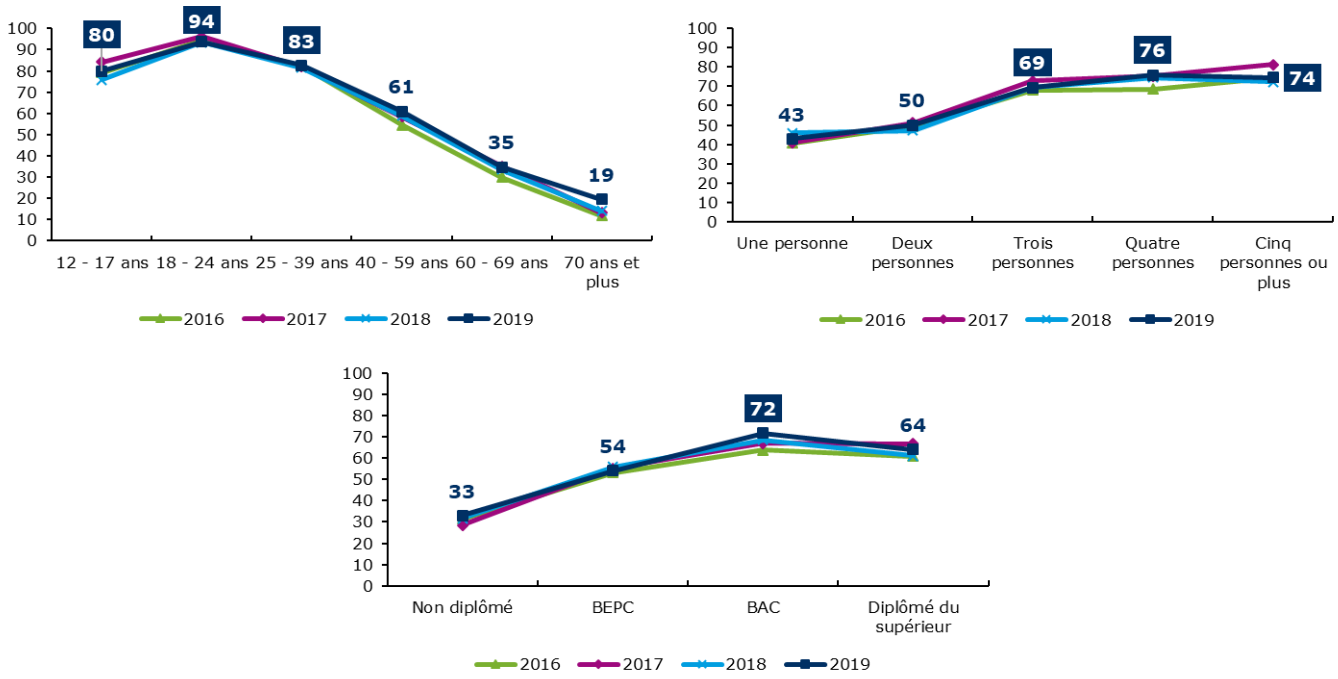
[14] Eurobaromètre Standard. 2017. Les habitudes médiatiques dans l'Union Européenne. N°88, automne 2017, page 18.

ans participent à des réseaux sociaux contre 92% des 14 ans et plus. Enfin, les plus jeunes ont peut-être développé d'autres réseaux pour communiquer entre eux, comme les jeux vidéo en ligne.

On observe, en 2019, que la participation aux réseaux sociaux est stable sur toutes les catégories d'âge, à l'exception des 12-17 ans (+4 points) et des 70 ans et plus (+5 points). Dans le second cas, c'est probablement la démocratisation des technologies de l'information et de la communication dans toutes les couches de la population qui explique cette hausse. Pour les 12-17 ans, il est plus compliqué de conclure : la hausse enregistrée cette année n'efface pas la baisse importante enregistrée l'an dernier (-8 points).

Graphique 73 – Proportion de la population qui a participé à des réseaux sociaux au cours des douze derniers mois selon l'âge, la taille du foyer et le diplôme

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



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

Tableau 31 – Proportion de la population qui ont participé à des réseaux sociaux en ligne au cours des 12 derniers mois

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe											
Homme	24	35	39	40	43	46	50	54	59	57	56
Femme	22	37	40	44	46	50	53	59	60	60	63
Âge											
12 - 17 ans	**52**	**77**	**84**	**80**	**76**	**77**	**79**	**79**	**84**	**76**	**80**
18 - 24 ans	**65**	**76**	**81**	**84**	**86**	**88**	**92**	**94**	**96**	**93**	**94**
25 - 39 ans	**34**	**55**	**59**	**64**	**68**	**72**	**81**	**82**	**82**	**82**	**83**
40 - 59 ans	10	24	26	31	36	40	44	55	58	59	61
60 - 69 ans	[4]	[7]	16	16	19	26	26	30	35	34	35
70 ans et plus	[1]	[1]	[3]	[4]	[4]	[7]	11	12	13	14	19
Taille du foyer											
Une personne	15	22	26	28	33	32	38	41	41	46	43
Deux personnes	16	26	30	32	35	39	42	49	51	47	50
Trois personnes	**29**	**43**	**50**	**49**	**50**	**57**	**67**	**68**	**73**	**69**	**69**
Quatre personnes	27	**52**	**53**	**57**	**58**	**62**	**66**	**69**	**75**	**74**	**76**
Cinq personnes ou plus	**38**	**55**	**60**	**59**	**64**	**69**	**70**	**75**	**81**	**72**	**74**
Niveau de diplôme											
Non diplômé	[4]	14	14	15	23	23	24	32	29	32	33
BEPC	16	29	33	40	39	44	45	53	55	56	54
BAC	**30**	**43**	**50**	**51**	**55**	**60**	**64**	**64**	**67**	**69**	**72**
Diplômé du supérieur	**35**	**42**	**46**	46	50	53	**59**	61	**67**	61	64
Profession											
Indépendant	[14]	[25]	[23]	36	34	43	43	57	62	46	**72**
Cadre	**30**	37	**48**	**49**	48	**57**	**57**	**63**	**70**	**67**	**65**
Profession intermédiaire	**30**	**42**	44	44	**51**	**53**	**61**	**67**	**74**	**71**	**68**
Employé	23	**44**	**48**	**59**	**57**	**62**	**61**	**72**	**68**	**73**	**77**
Ouvrier	20	**42**	44	44	**52**	50	**61**	**63**	**67**	**67**	**68**
Personne au foyer	[9]	24	31	33	39	47	49	52	49	57	52
Retraité	[2]	[4]	9	9	11	14	16	20	23	22	23
Autre inactif	**59**	**75**	**81**	**78**	**80**	**81**	**86**	**85**	**89**	**84**	**85**
Catégorie de revenus											
Bas revenus			40	46	50	51	56	60	59	**65**	62
Classes moy. inf.			40	40	47	50	51	57	58	59	60
Classes moy. sup.			39	44	43	48	52	55	63	59	63
Hauts revenus			44	39	40	42	47	55	56	54	56
Taille d'agglomération											
Communes rurales	20	33	34	36	38	43	44	55	57	55	53
2 000 à 20 000 hab.	15	35	41	41	42	43	50	58	55	57	60
20 000 à 100 000 hab.	21	36	35	42	46	44	49	54	53	56	61
Plus de 100 000 hab.	25	37	**45**	43	47	51	54	55	63	58	61
Agglomération parisienne	**34**	40	42	**49**	**52**	**58**	**63**	**62**	**65**	**67**	63
Moyenne	**23**	**36**	**40**	**42**	**45**	**48**	**52**	**56**	**59**	**59**	**60**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 80% des 12-17 ans ont participé à des réseaux sociaux en ligne au cours des douze derniers mois, contre 76% l'année précédente et 60% en moyenne de la population.

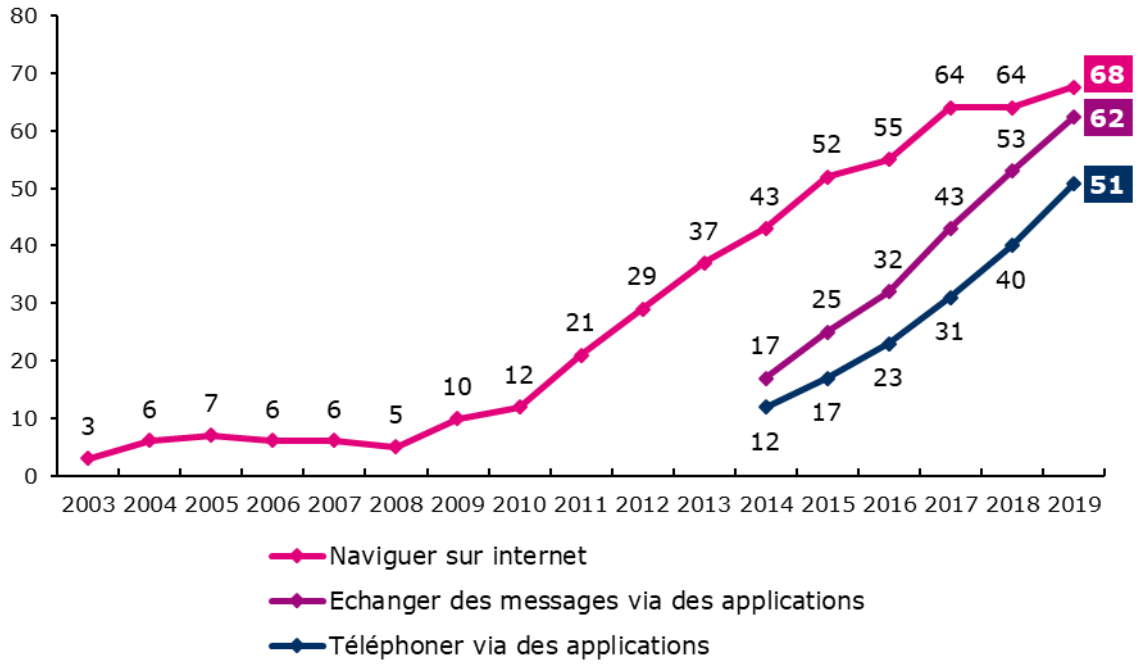
2. Les usages sur téléphone mobile

a) L'usage des messageries instantanées continue sa forte progression

L'utilisation des messageries instantanées ne ralentit pas en 2019 : **62% des Français indiquent utiliser des applications pour échanger des messages (+9 points) et 51% pour téléphoner (+11 points)**. Cette tendance illustre l'importance que prend l'internet mobile dans l'écosystème numérique, confirmée par l'évolution positive de son utilité ressentie dans la population (seule modalité en hausse avec le smartphone). Les usages considérés ici correspondent aux fonctions *primaires* d'un téléphone mobile : « téléphoner » et « envoyer des messages ». L'engouement autour des messageries instantanées peut s'expliquer par le caractère innovant de ces applications qui offrent de multiples possibilités de communication (gifs, stickers, appels groupés, appels vidéo, envoi de fichiers, partage de localisation …), ce qui leur a permis d'attirer une clientèle jeune. L'articulation des messageries instantanées et des réseaux sociaux (sur Instagram par exemple) va également en ce sens. Enfin, la facilité d'utilisation de ces applications permet aux individus de prendre en main ces outils aisément.

Dans le même temps, **la navigation sur internet sur mobile** repart à la hausse pour atteindre 68% (+4 points), après une année de stagnation. Eu égard à la dynamique des différents usages, il est probable que **la navigation sur internet soit dépassée par l'utilisation des messageries instantanées** dès l'année prochaine.

Graphique 74 – Proportion de la population qui utilise leur téléphone mobile pour …
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

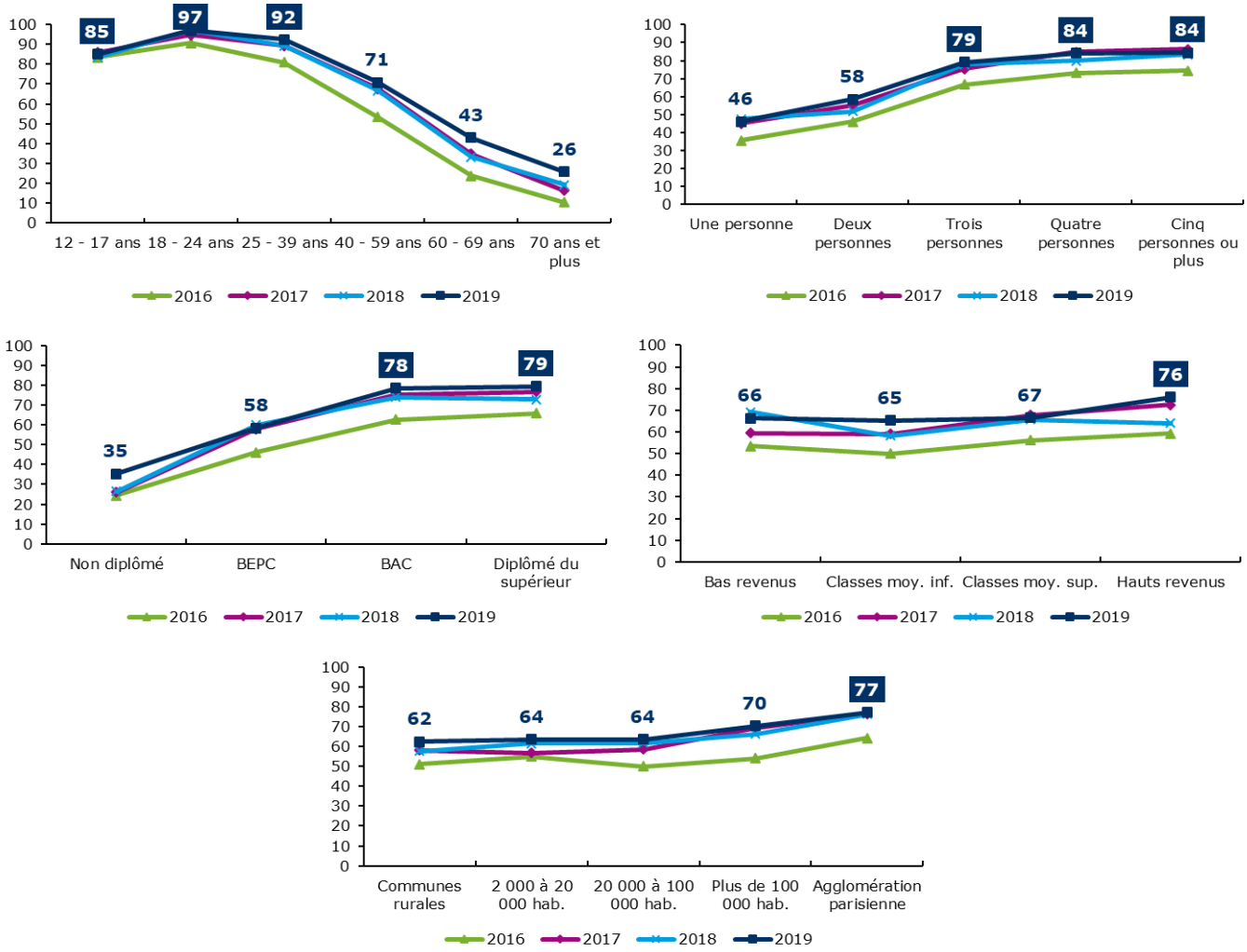
L'utilisation d'un téléphone mobile pour naviguer sur internet dépend, avant tout, de l'âge. On observe que la quasi-totalité des jeunes naviguent sur internet depuis un téléphone mobile : 85% des 12-17 ans, 97% des 18-24 ans et 92% des 25-39 ans. Sur ces catégories d'âge, c'est l'équipement en smartphone qui est l'unique variable expliquant les écarts Avant 40 ans, 95% des personnes équipées de smartphone utilisent internet sur mobile. A partir de 40 ans, cette pratique décroît : 85% pour les 40-59 ans équipés en smartphone, 69% pour les 60-69 ans et 57% seulement des possesseurs de smartphone de 70 ans et plus naviguent sur internet sur mobile. Au final, seuls 26% de l'ensemble des 70 ans et plus par exemple naviguent sur internet sur mobile. En revanche, ce sont sur les catégories de plus de 40 ans qu'on enregistre les plus fortes hausses en 2019 : +7 points pour les 70 ans et plus, +10 points pour les 60-69 ans.

Ces écarts se retrouvent sur **le niveau de diplôme** avec 35% des non diplômés qui naviguent sur internet contre 78% des titulaires du baccalauréat et 79% des diplômés du supérieur. **S'y ajoute un effet « revenu »** puisque les hauts revenus sont un peu plus nombreux que les bas revenus à utiliser leur mobile pour aller sur internet (76%, contre 66%), **mais celui-ci est plutôt lié au taux d'équipement en smartphone qu'à des différences de pratiques**. En effet, quand compare la navigation sur internet des possesseurs de smartphone, cet effet disparait : 89% des bas revenus équipés d'un smartphone vont sur internet sur mobile, soit autant que les hauts revenus (88%).

Enfin, **la géographie joue un rôle dans l'utilisation du mobile pour aller sur internet**, ce qui peut refléter des disparités de réseau mobile : les habitants des communes rurales sont 62% à naviguer sur internet via leur téléphone contre 77% des franciliens. Là encore, **quand on neutralise les disparités liées à l'équipement en smartphone, la relation devient moins évidente**. Les individus équipés en smartphone vivant en communes rurales sont, certes, moins nombreux que les franciliens à utiliser leur téléphone pour naviguer sur internet mais l'écart est plus faible (respectivement 84% et 90%, contre 86% en moyenne sur les propriétaires de smartphone).

Graphique 75 – Proportion de la population qui utilise leur téléphone mobile pour naviguer sur internet selon l'âge, la taille du foyer, le niveau de diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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



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

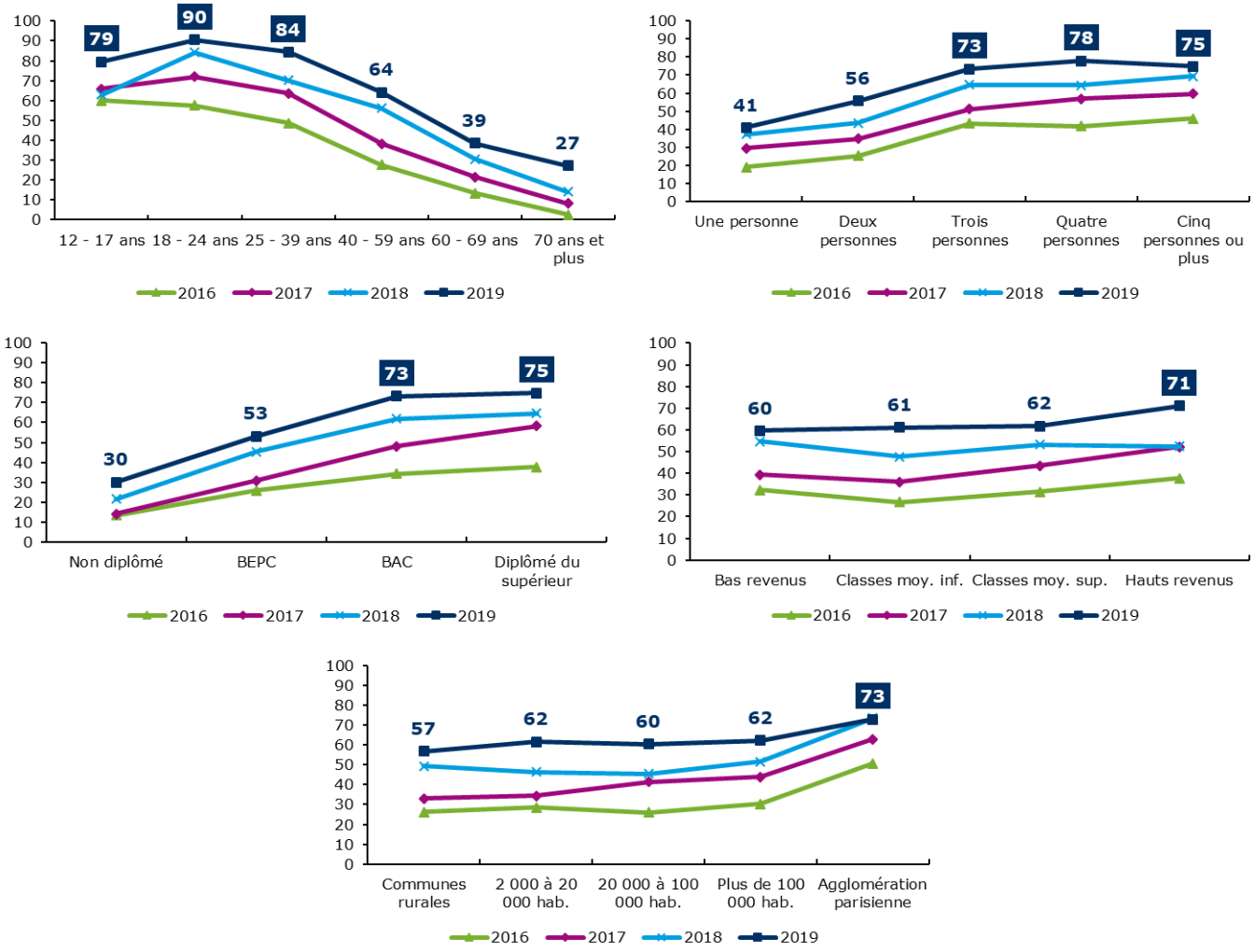
En ce qui concerne l'utilisation du mobile **pour échanger des messages via des applications**, l'année 2019 est marquée par de fortes hausses dans toutes les catégories de population. Cependant, **on retrouve les mêmes dynamiques que pour la navigation sur internet avec un très fort effet lié à l'âge des individus interrogés**. L'utilisation de messageries instantanées est en effet inversement proportionnelle à l'âge, à l'exception des 12-17 ans : ces derniers sont 79% à échanger des messages en utilisant le réseau internet mobile contre 90% des 18-24 ans et 84% des 25-39 ans ; à l'opposé, les 70 ans et plus sont 27% à utiliser de telles applications, les 60-69 ans, 39%. Pour les 12-17 ans, cet écart s'explique principalement par le taux d'équipement en smartphone : la proportion de 12-17 ans possédant un smartphone qui utilise les messageries instantanées grimpe à 91%, soit sensiblement la même que les 18-24 ans (93%). A l'inverse, plus un individu vieillit et moins il utilise sa messagerie instantanée, quand bien même il est équipé d'un smartphone.

Comme pour la navigation sur internet, **le revenu joue un rôle à travers le taux d'équipement en smartphone.** Mais, une fois celui-ci neutralisé, les écarts se stabilisent : 78% des bas revenus équipés utilisent des messageries instantanées pour s'échanger des messages contre 81% des hauts revenus. La variable diplôme montre un cumul des effets « âge » et « revenu » avec un différentiel important entre non diplômés et diplômés du supérieur dans l'utilisation d'internet mobile pour envoyer des messages (respectivement 30% et 75%).

Sur le facteur « géographique », **on observe les mêmes disparités que pour la navigation sur internet entre communes rurales et agglomération parisienne** (57% contre 73%). En revanche, l'écart de pratiques se resserre puisque celle des habitants de l'agglomération parisienne se stabilise, tandis que la croissance est nette dans les communes rurales (+7 points), pour les personnes vivant dans des agglomérations de plus de 100 000 habitants (+11 points) et ceux habitant dans des agglomérations de 2 000 à 100 000 habitants (+15 points).

Graphique 76 – Proportion de la population qui utilise leur téléphone mobile pour échanger des messages via des applications selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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

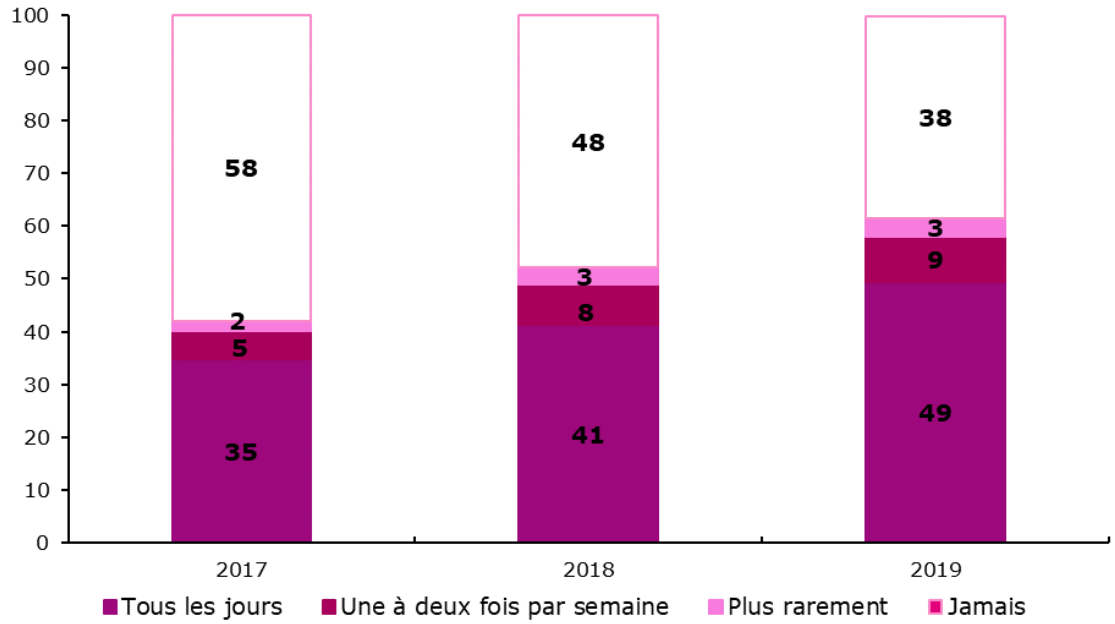


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Si on s'intéresse de plus près à la **fréquence d'utilisation** des services de messageries instantanées pour envoyer des message texte, on observe que ces outils consolident leur présence dans le quotidien des Français. Ainsi, concernant l'utilisation d'applications pour échanger des messages texte, 90% de l'augmentation est captée par une hausse de l'usage quotidien (+8 points, de 41% à 49%). En 2019, **la moitié de la population envoie des messages quotidiennement grâce aux messageries instantanées – 63% pour les possesseurs de smartphone**.

Graphique 77 – Fréquence d'utilisation des services de messageries instantanées pour envoyer des messages texte

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

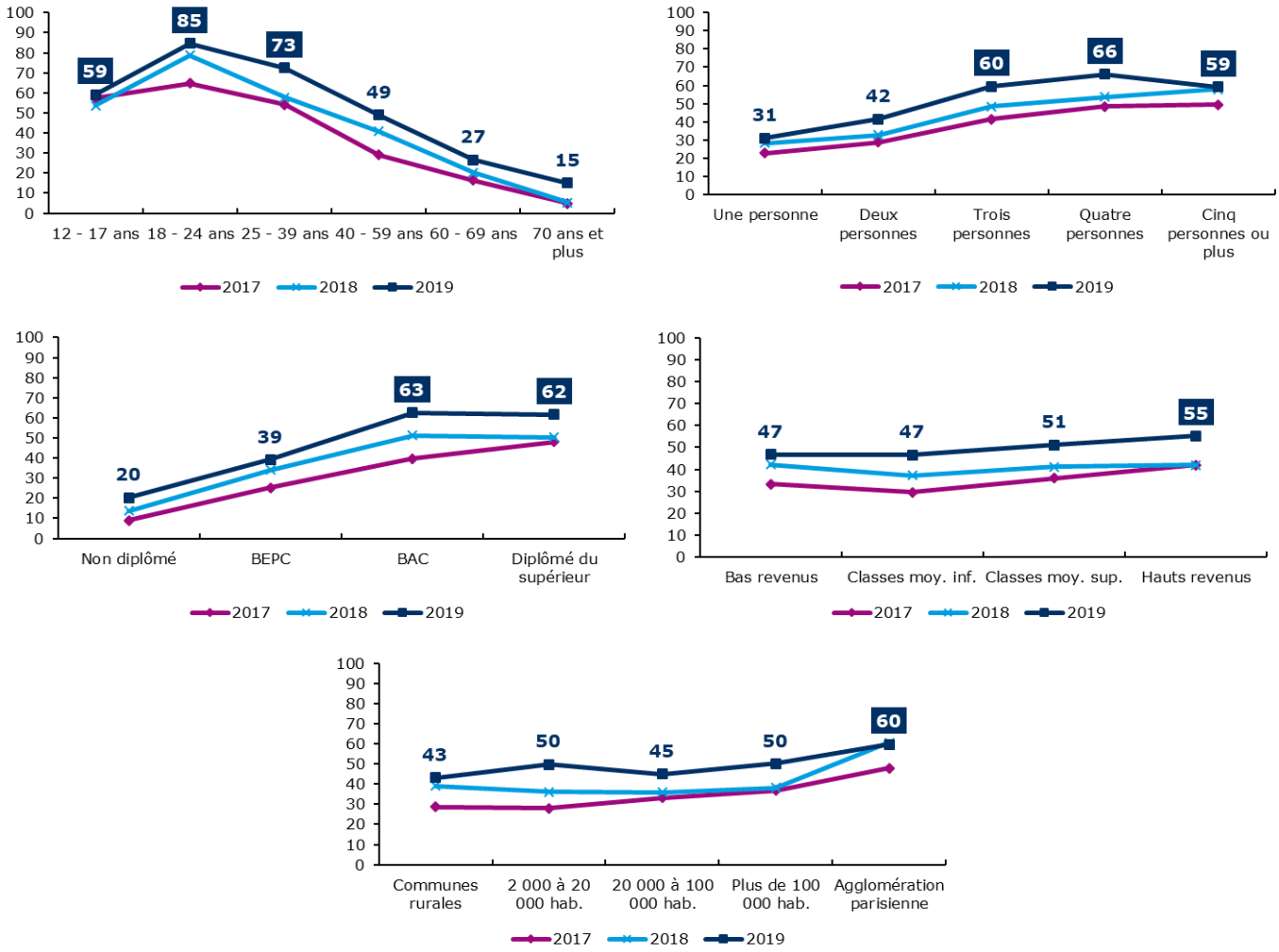


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Sur les facteurs socio-démographiques, on retrouve les mêmes effets que pour l'utilisation des messageries instantanées afin d'échanger des messages, à savoir des effets liés à l'âge, au niveau de revenu et la localisation géographique.

Graphique 78 – Proportion de la population qui utilise quotidiennement leur téléphone mobile pour échanger des messages via des applications selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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



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

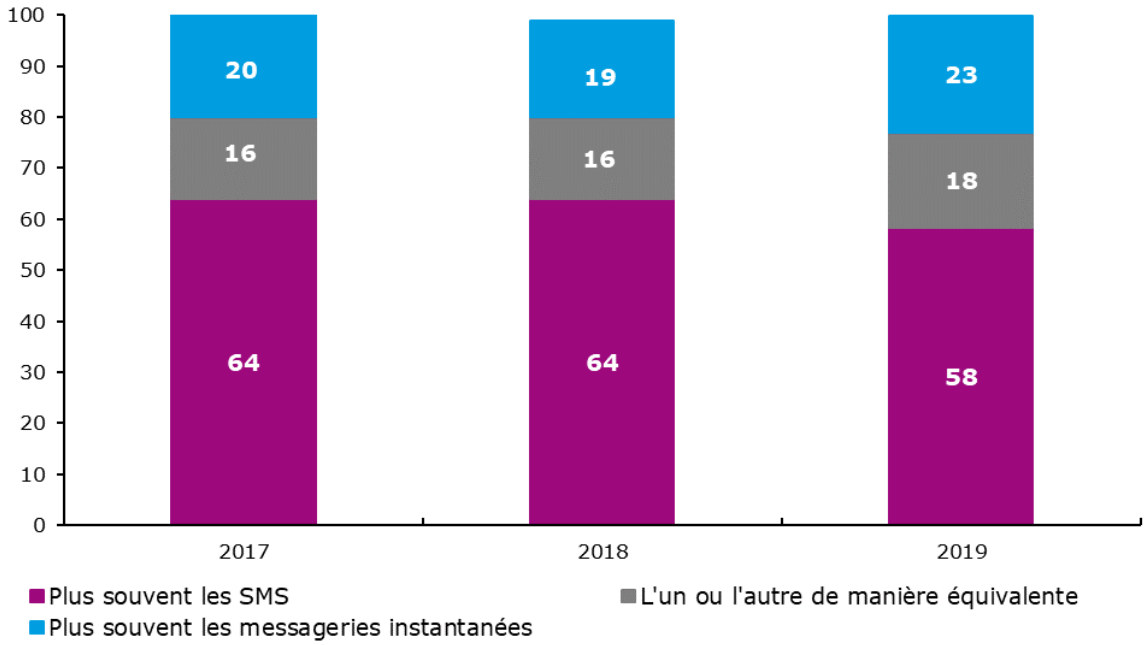
Cet essor de la pratique d'envoi de message via messageries instantanées s'accompagne d'une baisse régulière du nombre de SMS émis[15]. Pour l'heure, **l'utilisation des messageries instantanées pour envoyer des messages ne se fait pas encore dans une complète logique de substitution aux SMS** mais plutôt dans l'emploi complémentaire de plusieurs outils : la proportion de Français utilisant des messageries instantanées qui affirment se servir plus souvent des applications que des SMS s'élève à 23% en 2019 contre 58% pour ceux qui indiquent avoir plus souvent recours aux SMS. **Cependant, à terme, il se pourrait que la situation s'inverse** : sur deux ans, l'utilisation des SMS au sein de cette population est en baisse de 6 points et celle des applications est en hausse de 3 points. Les titulaires de bas revenus, par exemple, sont en pointe cette année (32% d'entre eux préférant les messageries aux SAM, contre 15% des hauts revenus).

[15] D'après l'ARCEP, le nombre de SMS envoyés en 2017 a diminué de 8,2% et de 6,7% en 2018.

Rappelons ici que l'usage de SMS en France est plutôt plus répandu qu'en moyenne dans l'union européenne. En 2017, 66% des Français envoyaient ou recevaient quotidiennement de tels messages, contre 44% en moyenne dans l'union[16].

Graphique 79 – Proportion de la population qui utilise plutôt les messageries instantanées ou plutôt les SMS pour envoyer des messages

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui utilise des messageries instantanées, en % –



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

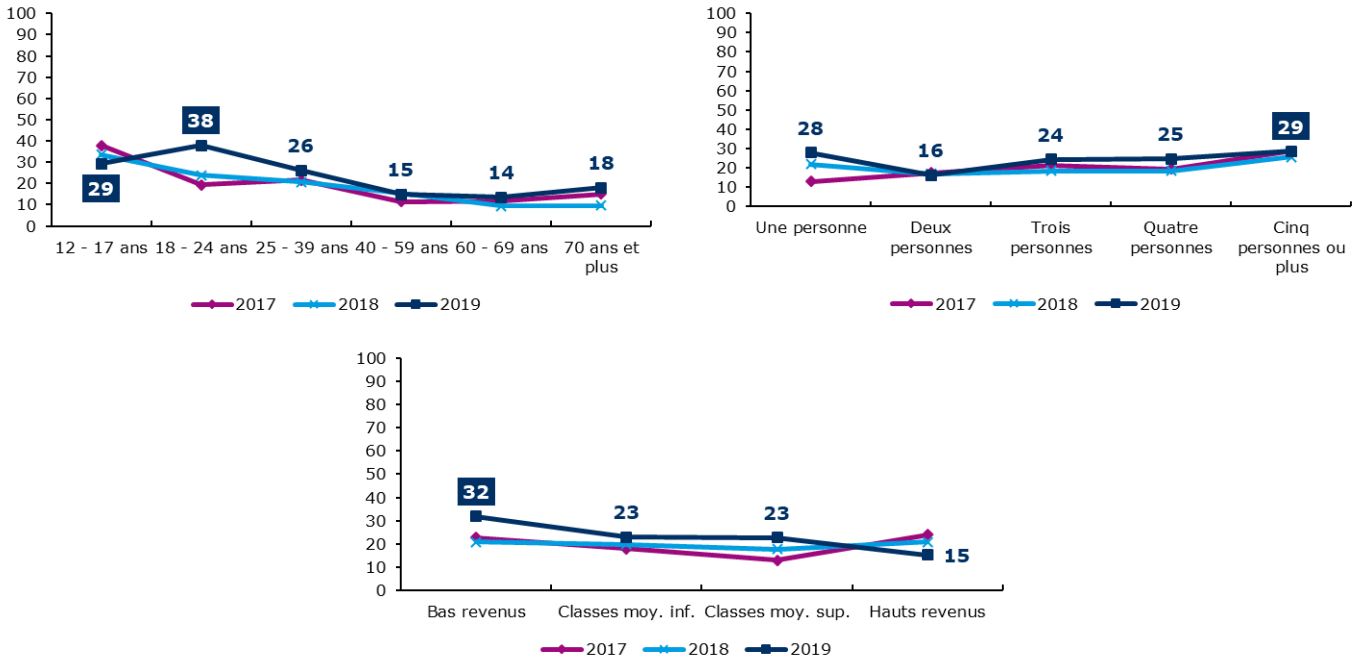
Les utilisateurs les plus assidus de messageries instantanées sont également ceux qui substituent le plus internet aux SMS. Ainsi, les 12-17 ans et les 18-24 ans sont respectivement 29% et 38% à en faire leur outil privilégié pour envoyer des messages texte. En revanche, en 2018 la relation sur l'âge était linéaire, tandis qu'en 2019, **les 18-24 ans passent devant les 12-17 ans**.

A l'inverse, mécaniquement, les populations utilisant les messageries instantanées qui privilégient encore plus souvent les SMS sont âgées de 40 ans et plus : 40-59 ans (67%), 60-69 ans (67%), 70 ans et plus (71%). En revanche, si la progression pour la préférence aux messageries instantanées est localisée cette année (bas revenus et 18-24 ans), **la baisse de l'usage privilégié des SMS est généralisée**, ce qui laisse entendre que la **complémentarité augmente dans toutes les couches de la société**, preuve d'une tendance à la popularisation des messageries instantanées.

[16] Eurobaromètre spécial n 242, avril 2017

Graphique 80 – Proportion de la population qui utilise plutôt les messageries instantanées selon l'âge, la taille du foyer et le niveau de revenus

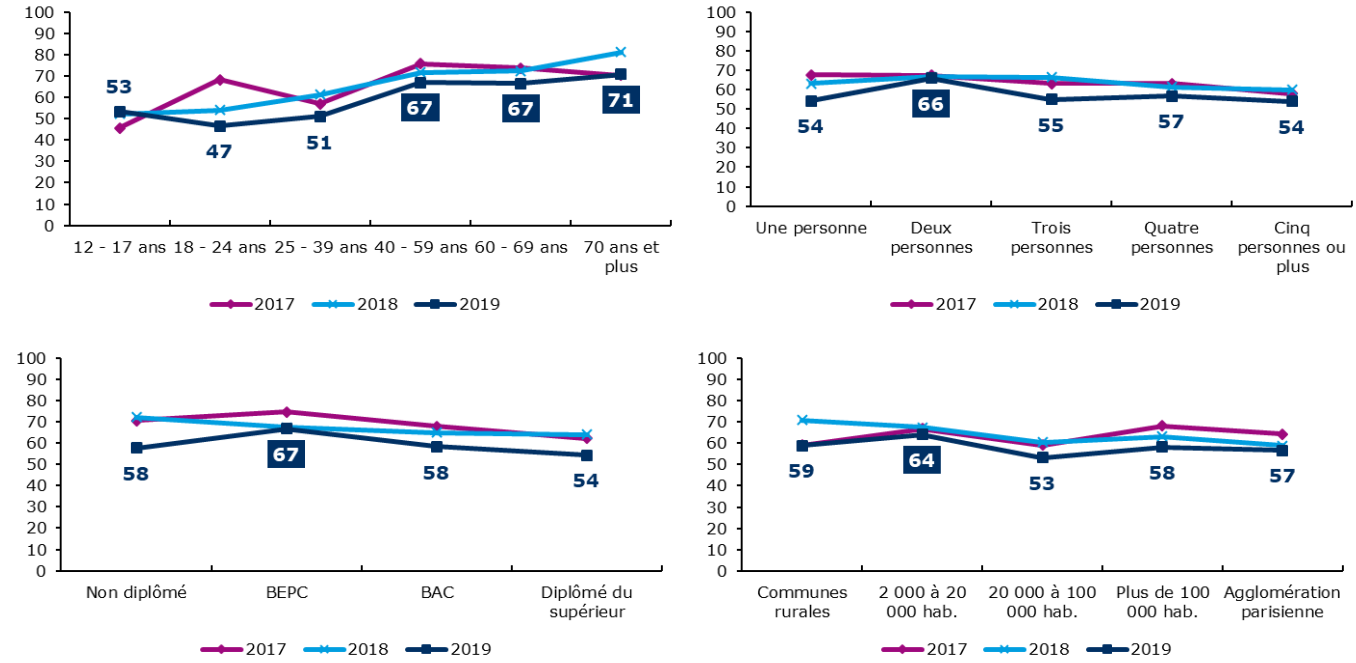
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui utilise des messageries instantanées, en % –



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

Graphique 81 – Proportion de la population qui utilise plutôt les SMS selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et la taille d'agglomération

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui utilise des messageries instantanées, en % –



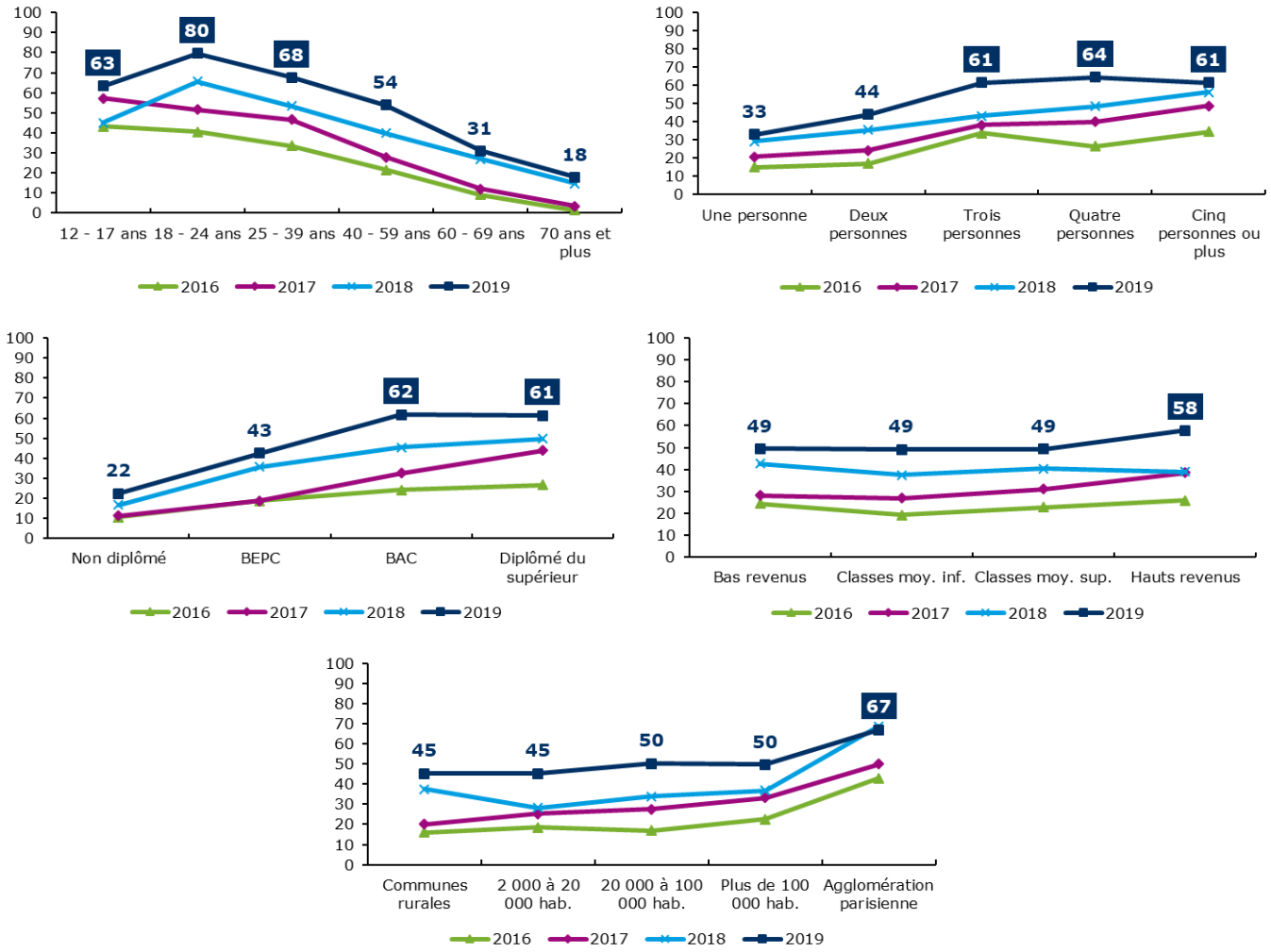
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Plus d'une personne sur deux (51%) téléphone sur un téléphone mobile grâce à une messagerie instantanée. Par rapport à l'envoi de message texte, l'analyse sociodémographique de l'utilisation des messageries instantanées **pour téléphoner** est légèrement différente : s'il est clair que la même structure sous-jacente prévaut, à savoir une utilisation accrue de ces outils et de cet usage chez les jeunes, les franciliens et les hauts revenus, les dynamiques d'évolution divergent. La progression des appels via applications se concentre exclusivement chez les moins de 60 ans et sont décroissantes avec l'âge, preuve que **cet usage est encore en phase de démocratisation**.

Par ailleurs, comme attendu, les écarts d'utilisation en fonction de la taille d'agglomération sont plus importants que pour la navigation internet et l'envoi de messages texte (22 points d'écarts entre communes rurales et agglomération parisienne contre respectivement 15 et 16 points).

Graphique 82 – Proportion de la population qui utilise leur téléphone mobile pour téléphoner via des applications selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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

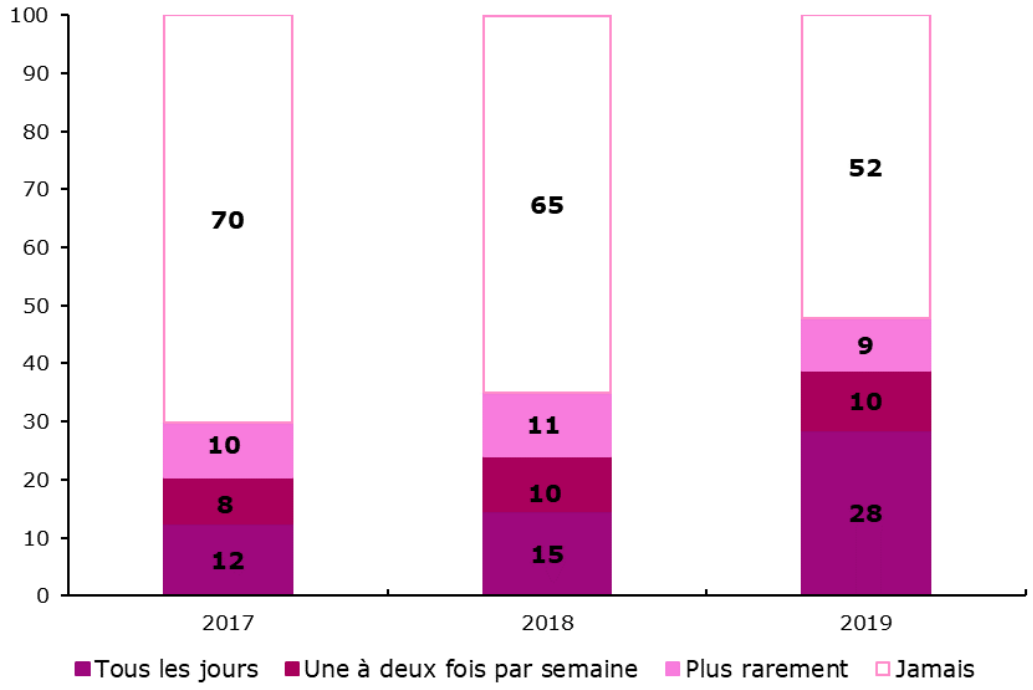


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

L'utilisation des services de messageries instantanées pour téléphoner connaît un essor inédit en 2019, qui se retrouve dans l'augmentation de la fréquence d'utilisation de ces applications. Ainsi, **l'usage quotidien de messageries instantanées pour téléphoner concerne aujourd'hui plus d'un quart des Français (28%), soit une hausse de 13 points** par rapport à l'année précédente.

Graphique 83 – Fréquence d'utilisation des services de messageries instantanées pour téléphoner

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

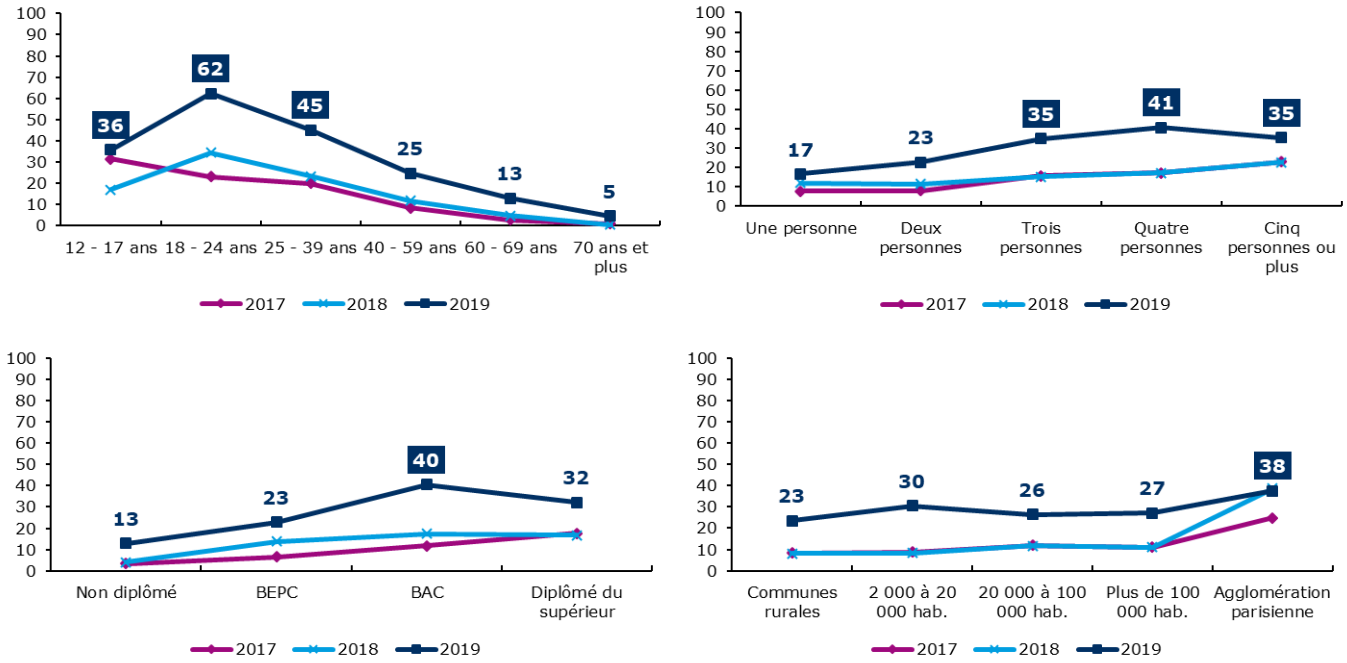


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

L'utilisation quotidienne des messageries instantanées pour téléphoner dépend des mêmes caractéristiques que pour l'usage absolu : **l'âge, le niveau de diplôme et la taille de l'unité urbaine de résidence sont ainsi les principales variables associées**. Les 18-24 ans sont 62% (+28 points) à utiliser des applications quotidiennement pour téléphoner contre 45% pour les 25-39 ans (+22 points).

Graphique 84 – Proportion de la population qui utilise quotidiennement leur téléphone mobile pour téléphoner via des applications selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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



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

Les messageries instantanées s'imposent dans les usages mobiles à tel point que ces applications risquent de remplacer à terme les fonctions « téléphoner » et « envoyer des messages ». Par leur articulation à d'autres supports et plateformes, les messageries instantanées permettent de créer un écosystème d'usages et d'outils, qui semble particulièrement attractif pour les jeunes utilisateurs. Si ces derniers sont le fer de lance de la démocratisation des messageries instantanées, il est intéressant d'observer que la croissance de l'utilisation de ces applications pour téléphoner et envoyer des messages est également alimentée par la conversion des plus âgés, preuve de la diffusion de ces usages dans toute la société.

Tableau 32 – Proportion de la population qui utilise un téléphone mobile pour naviguer sur internet

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

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe																
Homme	7	9	7	6	8	13	15	22	34	40	46	54	56	66	64	68
Femme	4	6	4	5	3	8	10	19	25	34	40	51	53	63	65	67
Âge																
12 - 17 ans	**[12]**	**17**	**15**	[10]	[9]	**15**	**20**	**28**	**49**	**56**	**68**	**80**	**83**	**86**	**84**	**85**
18 - 24 ans	**16**	**20**	[10]	**[12]**	**12**	**27**	**30**	**46**	**60**	**78**	**82**	**90**	**91**	**95**	**97**	**97**
25 - 39 ans	6	8	7	8	9	**17**	**21**	**37**	**44**	**57**	**66**	**80**	**81**	**89**	**89**	**92**
40 - 59 ans	[3]	[4]	[4]	[4]	[3]	6	7	13	24	29	36	47	53	67	67	71
60 - 69 ans	[1]	[0]	[1]	[0]	[1]	[2]	[2]	[7]	[7]	15	19	27	24	35	33	43
70 ans et plus	[0]	[0]	[0]	[0]	[0]	[0]	[0]	[2]	[2]	[3]	[4]	[8]	10	16	19	26
Taille du foyer																
Une personne	[3]	[5]	[3]	[4]	[5]	7	8	17	17	20	25	36	36	45	48	46
Deux personnes	[4]	[5]	[4]	[4]	[4]	8	9	17	24	31	34	42	46	55	52	58
Trois personnes	[7]	11	[6]	[6]	[7]	13	15	**26**	**35**	**45**	**53**	**68**	**67**	**75**	**78**	**79**
Quatre personnes	9	8	10	8	[7]	12	16	24	**42**	**49**	**58**	**70**	**73**	**85**	**80**	**84**
Cinq personnes ou plus	[7]	10	[7]	[7]	[4]	**16**	**18**	25	**36**	**49**	**61**	**69**	**74**	**86**	**83**	**84**
Niveau de diplôme																
Non diplômé	[1]	[2]	[3]	[2]	[2]	[4]	[4]	[4]	[6]	13	15	19	24	26	26	35
BEPC	5	7	6	5	5	11	8	14	27	31	35	43	46	58	60	58
BAC	[5]	10	[6]	[7]	[5]	12	17	**29**	**37**	**47**	**55**	**67**	**63**	**75**	**74**	**78**
Diplômé du supérieur	8	[7]	[5]	7	7	13	**17**	**33**	**36**	**48**	**54**	**64**	**66**	**77**	**73**	**79**
Profession																
Indépendant	[8]	[4]	[5]	[8]	[9]	[11]	[10]	[20]	[24]	35	41	52	**68**	**75**	69	**79**
Cadre	[9]	[9]	[6]	[7]	[10]	[15]	**20**	**37**	**51**	**52**	**60**	**68**	**73**	**83**	**80**	**86**
Profession intermédiaire	[6]	[7]	[5]	[5]	[7]	12	14	**30**	**37**	**49**	**54**	**68**	**64**	**87**	**79**	**82**
Employé	[6]	[7]	[6]	[7]	[5]	**17**	14	25	**35**	**42**	**52**	**65**	**67**	**73**	**77**	**80**
Ouvrier	[4]	[10]	[9]	[7]	[4]	12	14	19	**36**	40	46	57	**60**	**70**	**74**	**77**
Personne au foyer	[3]	[3]	[2]	[3]	[1]	[5]	[7]	15	[12]	22	31	39	43	52	56	60
Retraité	[0]	[1]	[0]	[1]	[1]	[1]	[1]	[3]	[5]	9	10	13	16	25	25	29
Autre inactif	**13**	**16**	**12**	10	10	**17**	**23**	**33**	**51**	**63**	**73**	**83**	**85**	**89**	**88**	**87**
Catégorie de revenus																
Bas revenus								18	21	34	39	51	53	60	69	66
Classes moy. inf.								16	22	32	41	47	50	59	58	65
Classes moy. sup.								22	32	40	45	53	56	68	66	67
Hauts revenus								24	**41**	**44**	45	**59**	59	**73**	64	**76**
Taille d'agglomération																
Communes rurales	[4]	6	[5]	[4]	[5]	8	10	17	21	31	35	43	51	58	58	62
2 000 à 20 000 hab.	[6]	[6]	[6]	[6]	[3]	9	12	20	29	36	38	50	55	57	61	64
20 000 à 100 000 hab.	[6]	[5]	[5]	[7]	[8]	[9]	11	17	26	31	42	49	50	59	62	64
Plus de 100 000 hab.	7	9	6	[4]	[4]	10	11	23	32	39	48	55	54	69	66	70
Agglomération parisienne	[6]	[8]	[7]	[8]	9	**17**	**19**	25	**39**	**45**	**50**	**65**	**64**	**76**	**76**	**77**
Moyenne	**6**	**7**	**6**	**6**	**5**	**10**	**12**	**21**	**29**	**37**	**43**	**52**	**55**	**64**	**64**	**68**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 97% des 12-17 ans utilisent un téléphone mobile pour naviguer sur internet contre 68% en moyenne de la population.

Tableau 33 – Proportion de la population qui utilise un téléphone mobile pour échanger des messages texte via des applications de type WhatsApp, Facebook Messenger, Viber ou autre

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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe						
Homme	17	27	31	43	53	58
Femme	18	23	33	42	53	66
Âge						
12 - 17 ans	**25**	**41**	**60**	**66**	**63**	**79**
18 - 24 ans	**46**	**56**	**58**	**72**	**84**	**90**
25 - 39 ans	**26**	**40**	**49**	**64**	**70**	**84**
40 - 59 ans	13	18	28	38	56	64
60 - 69 ans	[6]	[10]	13	22	31	39
70 ans et plus	[0]	[1]	[3]	[8]	14	27
Taille du foyer						
Une personne	9	16	19	30	37	41
Deux personnes	13	20	25	35	44	56
Trois personnes	21	**34**	**43**	**51**	**65**	**73**
Quatre personnes	**25**	**31**	**42**	**57**	**64**	**78**
Cinq personnes ou plus	**29**	**34**	**46**	**60**	**69**	**75**
Niveau de diplôme						
Non diplômé	[4]	[5]	13	14	22	30
BEPC	13	19	26	31	45	53
BAC	**23**	**31**	34	**48**	**62**	**73**
Diplômé du supérieur	**25**	**33**	**38**	**58**	**65**	**75**
Profession						
Indépendant	[17]	[26]	**37**	42	46	**78**
Cadre	**30**	**35**	**41**	**65**	**75**	**77**
Profession intermédiaire	21	**32**	**39**	**56**	**64**	**73**
Employé	**23**	27	36	46	**63**	**77**
Ouvrier	14	23	31	37	57	**68**
Personne au foyer	[11]	16	23	37	42	49
Retraité	[2]	[3]	8	14	22	28
Autre inactif	**34**	**49**	**58**	**70**	**73**	**82**
Catégorie de revenus						
Bas revenus	17	25	32	39	55	60
Classes moy. inf.	15	20	27	36	48	61
Classes moy. sup.	16	26	31	43	53	62
Hauts revenus	21	29	**38**	**52**	52	**71**
Taille d'agglomération						
Communes rurales	10	19	26	33	49	57
2 000 à 20 000 hab.	15	18	28	34	46	62
20 000 à 100 000 hab.	15	20	26	41	45	60
Plus de 100 000 hab.	17	26	30	44	51	62
Agglomération parisienne	**31**	**41**	**51**	**63**	**74**	**73**
Moyenne	**17**	**25**	**32**	**42**	**53**	**62**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 90% des 18-24 ans utilisent un téléphone mobile pour échanger des messages texte via des applications de messageries instantanées contre 84% l'année précédente.

Tableau 34 – Proportion de la population qui utilise un téléphone mobile pour échanger quotidiennement des messages texte via des applications de type WhatsApp, Facebook Messenger, Viber ou autre

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

	2017	2018	2019
Sexe			
Homme	35	39	44
Femme	34	44	54
Âge			
12 - 17 ans	**57**	**54**	**59**
18 - 24 ans	**65**	**79**	**85**
25 - 39 ans	**54**	**58**	**73**
40 - 59 ans	29	41	49
60 - 69 ans	16	20	27
70 ans et plus	[5]	[5]	15
Taille du foyer			
Une personne	23	28	31
Deux personnes	29	33	42
Trois personnes	**42**	**48**	**60**
Quatre personnes	**49**	**54**	**66**
Cinq personnes ou plus	**49**	**58**	**59**
Niveau de diplôme			
Non diplômé	[9]	14	20
BEPC	25	34	39
BAC	40	**51**	**63**
Diplômé du supérieur	**48**	**50**	**62**
Profession			
Indépendant	[33]	39	**61**
Cadre	**55**	**60**	**65**
Profession intermédiaire	**47**	**49**	**63**
Employé	38	**50**	**64**
Ouvrier	30	44	48
Personne au foyer	26	33	42
Retraité	10	12	16
Autre inactif	**63**	**65**	**68**
Catégorie de revenus			
Bas revenus	33	42	47
Classes moy. inf.	29	37	47
Classes moy. sup.	36	41	51
Hauts revenus	**42**	42	**55**
Taille d'agglomération			
Communes rurales	29	39	43
2 000 à 20 000 hab.	28	36	50
20 000 à 100 000 hab.	33	36	45
Plus de 100 000 hab.	37	38	50
Agglomération parisienne	**48**	**61**	**60**
Moyenne	**35**	**41**	**49**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 85% des 18-24 ans utilisent un téléphone mobile pour échanger des messages texte quotidiennement via des applications de messageries instantanées contre 79% l'année précédente.

Tableau 35 – Proportion de la population qui utilise plus souvent les messageries instantanées que les SMS pour envoyer des messages

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus utilisant des messageries instantanées pour envoyer des messages texte, en % de la ligne –

	2017	2018	2019
Sexe			
Homme	21	22	25
Femme	18	17	21
Âge			
12 - 17 ans	**38**	**33**	**29**
18 - 24 ans	[19]	24	**38**
25 - 39 ans	21	21	26
40 - 59 ans	11	15	15
60 - 69 ans	[12]	[9]	[14]
70 ans et plus	[15]	[10]	[18]
Taille du foyer			
Une personne	[13]	22	28
Deux personnes	17	17	16
Trois personnes	21	18	24
Quatre personnes	19	18	25
Cinq personnes ou plus	**29**	**26**	**29**
Niveau de diplôme			
Non diplômé	[22]	[11]	[27]
BEPC	[11]	19	19
BAC	16	17	26
Diplômé du supérieur	20	18	22
Profession			
Indépendant	[18]	[19]	[14]
Cadre	[19]	**25**	[19]
Profession intermédiaire	[14]	20	21
Employé	[13]	15	18
Ouvrier	[14]	[18]	26
Personne au foyer	[24]	[11]	[16]
Retraité	[13]	[7]	[18]
Autre inactif	**33**	**28**	**36**
Catégorie de revenus			
Bas revenus	23	21	**32**
Classes moy. inf.	18	20	23
Classes moy. sup.	13	18	23
Hauts revenus	24	21	15
Taille d'agglomération			
Communes rurales	[18]	15	23
2 000 à 20 000 hab.	[19]	[16]	21
20 000 à 100 000 hab.	[18]	[22]	23
Plus de 100 000 hab.	18	19	23
Agglomération parisienne	23	**25**	25
Moyenne	**20**	**19**	**23**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 38% des 18-24 ans utilisant des messageries instantanées pour envoyer des messages texte ont plus recours à ces applications qu'aux SMS, contre 24% l'année précédente.

Tableau 36 – Proportion de la population qui utilise un téléphone mobile pour téléphoner via des applications de type WhatsApp, Facebook Messenger, Viber ou autre

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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sexe						
Homme	11	18	21	30	41	47
Femme	12	16	25	31	40	54
Âge						
12 - 17 ans	[10]	**29**	**43**	**57**	45	**63**
18 - 24 ans	**34**	**37**	**41**	**52**	**66**	**80**
25 - 39 ans	**19**	**27**	**34**	**47**	**53**	**68**
40 - 59 ans	9	14	22	28	40	54
60 - 69 ans	[5]	[6]	[9]	12	27	31
70 ans et plus	[0]	[1]	[1]	[4]	15	18
Taille du foyer						
Une personne	6	10	15	21	29	33
Deux personnes	9	13	17	24	35	44
Trois personnes	14	**24**	**34**	**38**	43	**61**
Quatre personnes	16	22	26	**40**	**48**	**64**
Cinq personnes ou plus	**19**	**24**	**35**	**49**	**56**	**61**
Niveau de diplôme						
Non diplômé	[3]	[3]	11	11	17	22
BEPC	9	13	19	19	36	43
BAC	16	22	24	33	**46**	**62**
Diplômé du supérieur	**17**	**23**	27	**44**	**50**	**61**
Profession						
Indépendant	[12]	[16]	**[29]**	34	40	**59**
Cadre	**21**	**23**	**29**	**50**	**56**	**69**
Profession intermédiaire	14	**22**	**28**	**41**	42	**60**
Employé	15	19	28	32	**50**	**65**
Ouvrier	[10]	17	18	25	41	**56**
Personne au foyer	[9]	[11]	22	26	31	41
Retraité	[2]	[2]	[5]	8	20	19
Autre inactif	**20**	**34**	**42**	**55**	**56**	**68**
Catégorie de revenus						
Bas revenus	11	18	24	28	43	49
Classes moy. inf.	10	14	19	27	37	49
Classes moy. sup.	11	17	23	31	40	49
Hauts revenus	14	19	26	**38**	39	**58**
Taille d'agglomération						
Communes rurales	[6]	12	16	20	37	45
2 000 à 20 000 hab.	10	11	19	25	28	45
20 000 à 100 000 hab.	[10]	14	17	27	34	50
Plus de 100 000 hab.	11	16	22	33	37	50
Agglomération parisienne	**23**	**33**	**43**	**50**	**69**	**67**
Moyenne	**12**	**17**	**23**	**31**	**40**	**51**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 80% des 18-24 ans utilisent un téléphone mobile pour téléphoner via des applications de messageries instantanées contre 66% l'année précédente.

Tableau 37 – Proportion de la population qui utilise un téléphone mobile pour téléphoner quotidiennement via des applications de type WhatsApp, Facebook Messenger, Viber ou autre

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

	2017	2018	2019
Sexe			
Homme	13	15	24
Femme	12	14	32
Âge			
12 - 17 ans	**32**	17	**36**
18 - 24 ans	**23**	**34**	**62**
25 - 39 ans	**20**	**23**	**45**
40 - 59 ans	8	12	25
60 - 69 ans	[3]	[5]	13
70 ans et plus	[1]	[1]	[5]
Taille du foyer			
Une personne	8	12	17
Deux personnes	8	11	23
Trois personnes	16	15	**35**
Quatre personnes	17	17	**41**
Cinq personnes ou plus	**23**	**23**	**35**
Niveau de diplôme			
Non diplômé	[3]	[4]	13
BEPC	7	14	23
BAC	12	17	**40**
Diplômé du supérieur	**18**	17	32
Profession			
Indépendant	[17]	[15]	[33]
Cadre	**19**	**26**	33
Profession intermédiaire	15	14	**35**
Employé	10	18	**42**
Ouvrier	[9]	16	32
Personne au foyer	[13]	[10]	22
Retraité	[2]	[3]	[5]
Autre inactif	**29**	**25**	**44**
Catégorie de revenus			
Bas revenus	13	19	31
Classes moy. inf.	11	13	29
Classes moy. sup.	12	13	29
Hauts revenus	14	11	25
Taille d'agglomération			
Communes rurales	8	8	23
2 000 à 20 000 hab.	9	8	30
20 000 à 100 000 hab.	12	12	26
Plus de 100 000 hab.	11	11	27
Agglomération parisienne	**25**	**39**	**38**
Moyenne	**12**	**15**	**28**

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 62% des 18-24 ans utilisent un téléphone mobile pour téléphoner quotidiennement via des applications de messageries instantanées contre 34% l'année précédente.

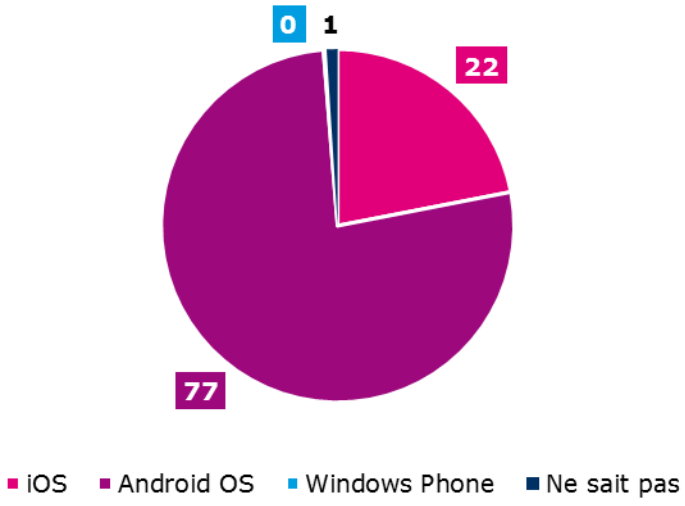
b) Les utilisateurs de smartphones sont contraints par leur système d'exploitation, par les applications déjà préinstallées et pour certains d'entre eux par le choix dans leurs magasins d'applications

Le marché des smartphones est dominé par deux systèmes d'exploitation (OS) concurrents : iOS qui équipe les téléphones de la marque Apple et Android, développé par Google, présent sur la quasi-totalité des autres téléphones. Chaque OS est la base d'un écosystème spécifique en termes d'architecture et de fonctionnement. Les deux univers sont par conséquent assez hermétiques et le passage de l'un à l'autre peut induire des pertes de données non-transférables (applications, photos, contacts, …).

En 2019, près de 8 Français sur 10 possèdent un smartphone. **On estime que 22% d'entre eux sont sur le système d'exploitation iOS**; le reste étant sur **Android** (77%)[17]. Ces chiffres sont cohérents avec d'autres études réalisées sur le sujet[18]. **Le système d'exploitation de Google équiperait donc près de 4 smartphones français sur 5**.

Graphique 85 – Répartition de la population en fonction des différents OS sur smartphone

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –



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

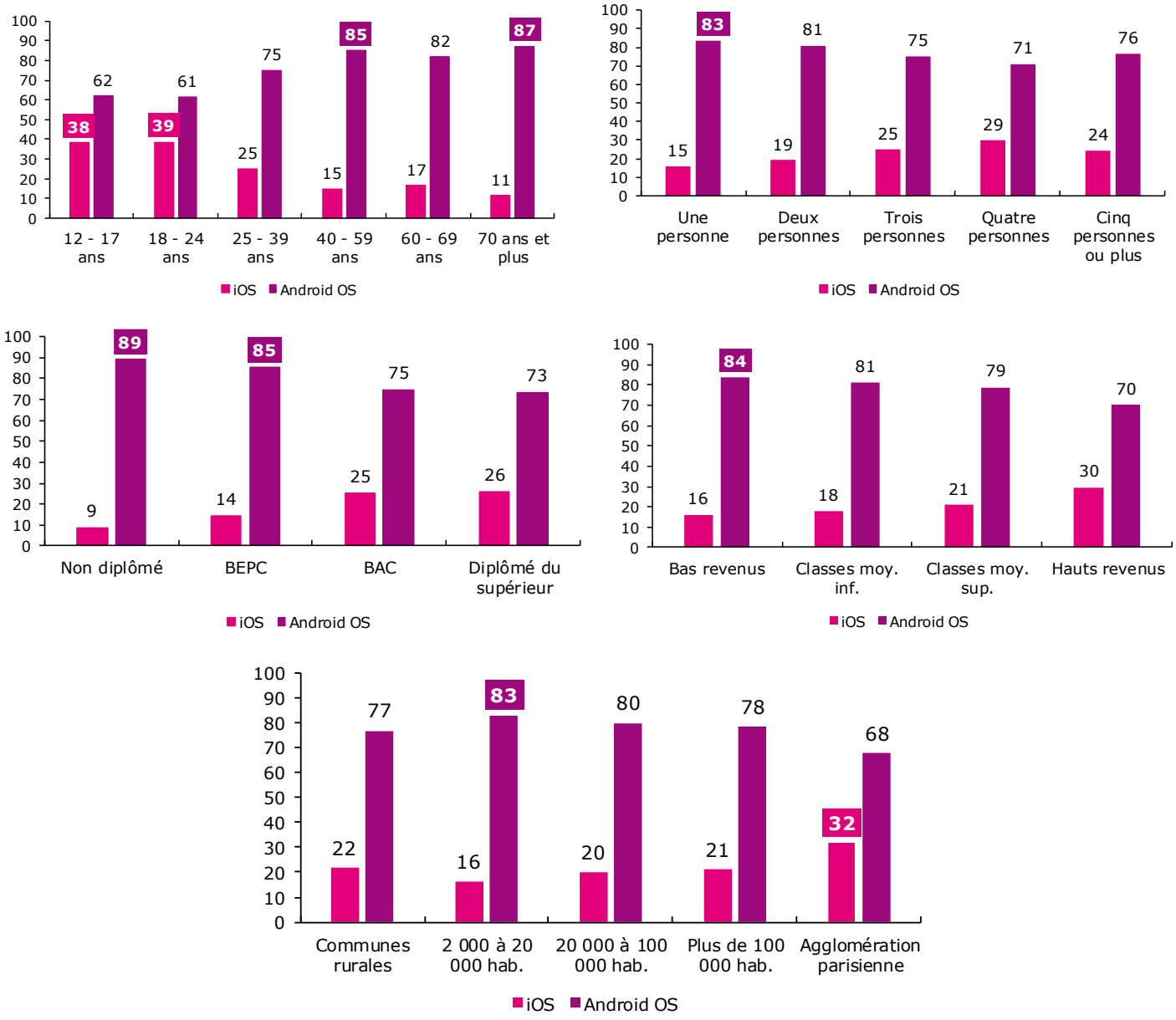
Le système d'exploitation Android équipe la grande majorité des smartphones et il équipe des smartphones variés, ciblant des publics différents : de l'entrée de gamme au très haut de gamme. Ces situations hétérogènes en termes de positionnement font que l'équipement en Android n'est pas monolithique et ne peut être traité comme tel.

[17] Pour information, sont exclus de cette analyse une centaine de répondants pour lesquels les réponses sur le sujet étaient incohérentes.
[18] Kantar World Panel. Android vs. iOS, global market share. Accédé le 15 septembre 2019. https://www.kantarworldpanel.com/global/smartphone-os-market-share/

iOs semble un peu plus représenté chez les plus jeunes (12-17 ans et 28-24 ans), en région parisienne ainsi que chez les plus hauts revenus. A contrario, on trouve un peu plus d'Android chez les possesseurs de plus de 40 ans ainsi que chez les moins diplômés.

Graphique 86 – Proportion de la population utilisant différents OS sur smartphone selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

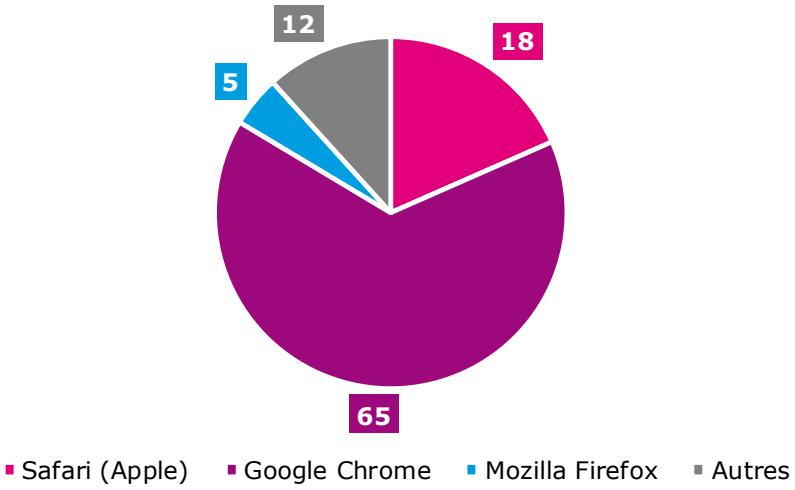
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –



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

Chaque smartphone possède un navigateur par défaut : Google Chrome pour Android et Safari pour iOS. Chrome domine le marché des navigateurs mobiles en équipant 65% des téléphones, tandis que la part de marché de Safari s'élève à 18%. Logiquement, ces valeurs reflètent relativement fidèlement les parts de marché de deux grands systèmes d'exploitation.

Graphique 87 – Taux d'utilisation de différents types de navigateurs mobiles
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –

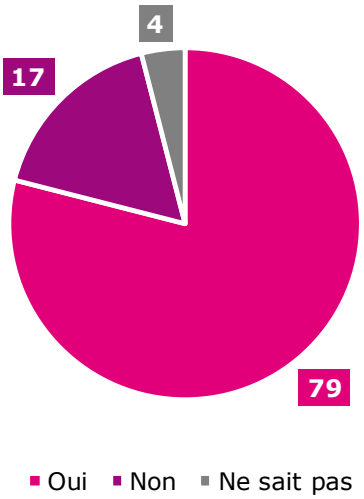


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Il s'avère que la très grande majorité des possesseurs de smartphone (79%) disent utiliser le navigateur qui était préinstallé. Alors que l'on pourrait s'attendre à ce que **les plus jeunes - mieux informés, plus compétents - soient les plus volatiles sur cette question, il apparait que ce sont les catégories qui utilisent le plus souvent le navigateur préinstallé** : 94% des 12-17 ans et 85% des 18-24 ans ont conservé le navigateur préinstallé, contre seulement 66% des 60-69 ans.

En revanche, sur le diplôme, on observe que **les diplômés du supérieur sont ceux qui utilisent le plus un autre navigateur que celui installé par défaut**. Ce résultat semble montrer un effet « éducation » dans le choix du navigateur, avec une mise en concurrence plus importante et / ou systématique des outils préinstallés et une plus grande capabilité vis-à-vis des outils technologiques.

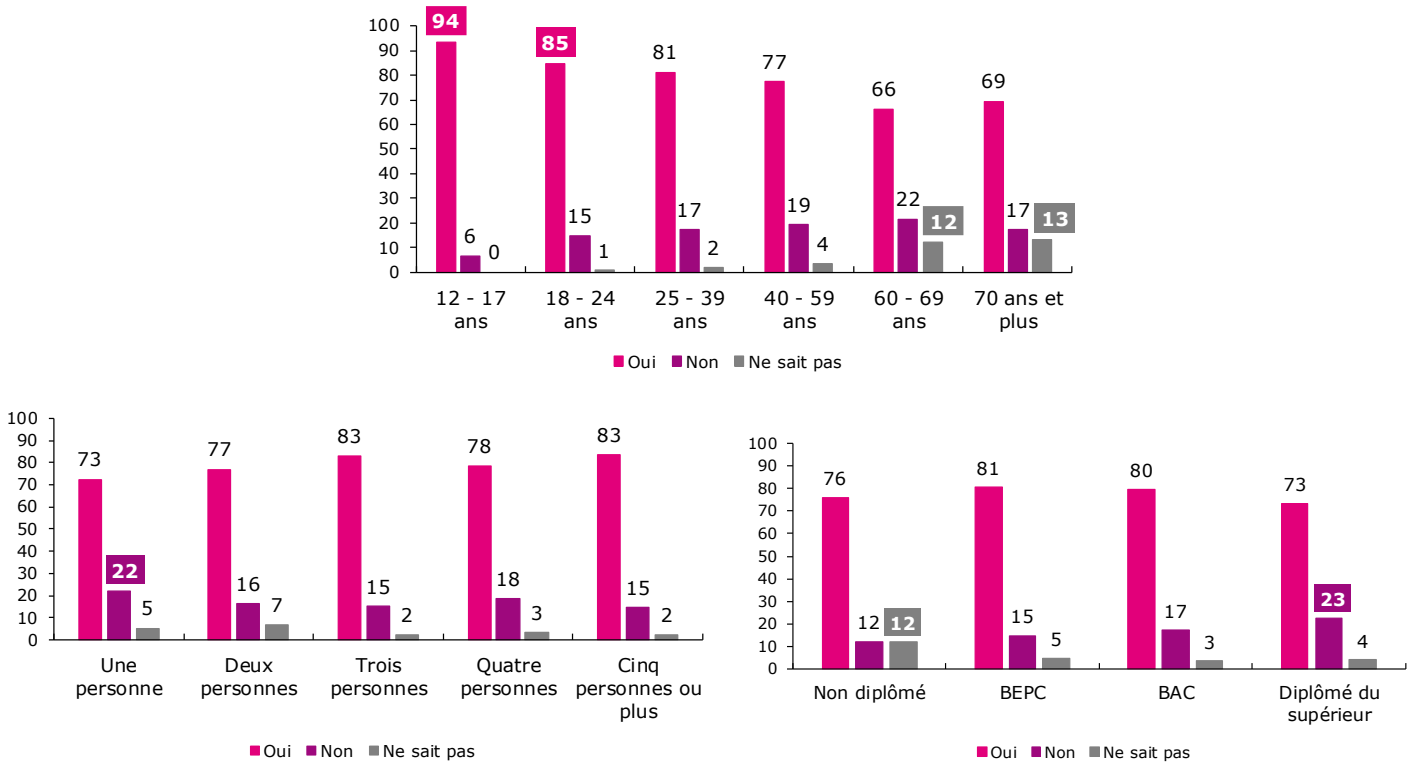
Graphique 88 – Le navigateur utilisé le plus fréquemment était-il préinstallé ?
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –



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

Graphique 89 – Position vis-à-vis de l'utilisation du navigateur préinstallé selon l'âge, la taille du foyer et le diplôme

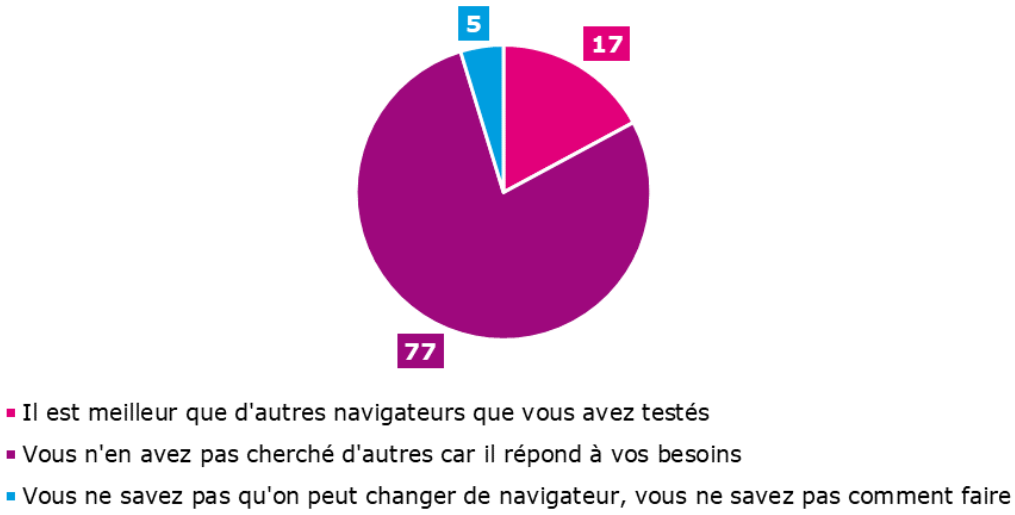
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –



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

La grande majorité des Français qui utilisent le navigateur préinstallé sur leur smartphone expliquent ne pas en avoir cherché d'autres car celui-ci répond à leurs besoins (77%). Seuls 17% d'entre eux indiquent en avoir testé plusieurs avant d'arrêter leur choix tandis que 5% ne savent pas que l'on peut changer de navigateur ou ne savent pas comment faire. Au total, cela signifie que **30% des possesseurs de smartphone ont testé d'autres navigateurs que celui installé par défaut** et que, parmi eux, un peu plus de la moitié (57%) en ont changé tandis que 43% l'ont conservé.

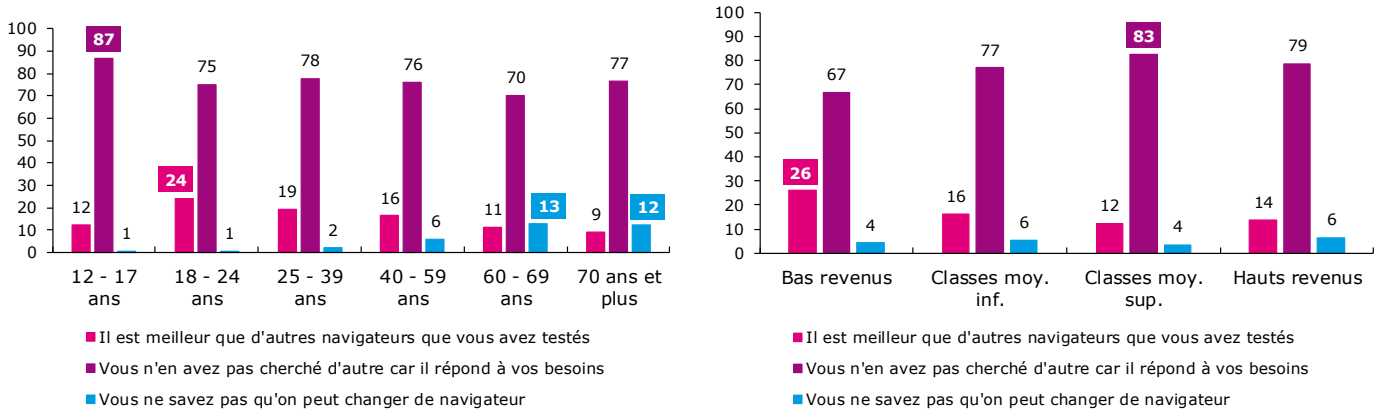
Graphique 90 – Raisons d'utiliser le navigateur préinstallé
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone et utilise le navigateur préinstallé, en % –



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

Par rapport à l'effet « âge » exposé ci-dessus sur l'utilisation du navigateur préinstallé, on observe des dynamiques différentes sur les raisons qui ont poussé ces populations à conserver le navigateur par défaut. Si les 12-17 ans sont relativement plus nombreux à affirmer ne pas en avoir cherché d'autres car leurs besoins étaient satisfaits (87%), les 18-24 ans ont en proportion plus souvent testé d'autres navigateurs avant d'arrêter leur choix sur celui préinstallé. Ces résultats viennent donc apporter un élément de réponse à la question de **pourquoi des jeunes, théoriquement mieux informés, sont moins nombreux à avoir changé de navigateur. Réponse : pour un quart des 18-24 ans, le navigateur préinstallé s'est avéré le meilleur de ceux qu'ils ont testés.** Au sein des bas revenus, on mesure la même proportion d'utilisateurs conservant le navigateur préinstallé parce qu'il est jugé meilleur que les autres (26%).

Graphique 91 – Raisons d'utiliser le navigateur préinstallé selon l'âge et le niveau de revenus
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone et utilise le navigateur préinstallé, en % –

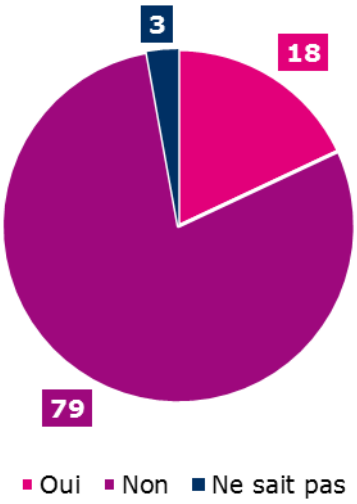


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Près d'un utilisateur sur cinq qui n'a pas pu accéder à une application qu'il souhaitait télécharger.

Ce taux moyen masque des disparités importantes. En effet, les individus les plus jeunes se retrouvent le plus souvent dans l'impossibilité de télécharger une application : 27% des 12-17 ans et 29% des 18-24 ans se sont déjà retrouvés dans ce cas de figure. Rappelons qu'en 2017 les moins de 40 ans (et plus particulièrement les 18-24 ans) sont les groupes de population qui sont les plus enclins à télécharger des applications sur leurs téléphones : ils ont dont le plus de 'chance' de se retrouver dans de telles situations.

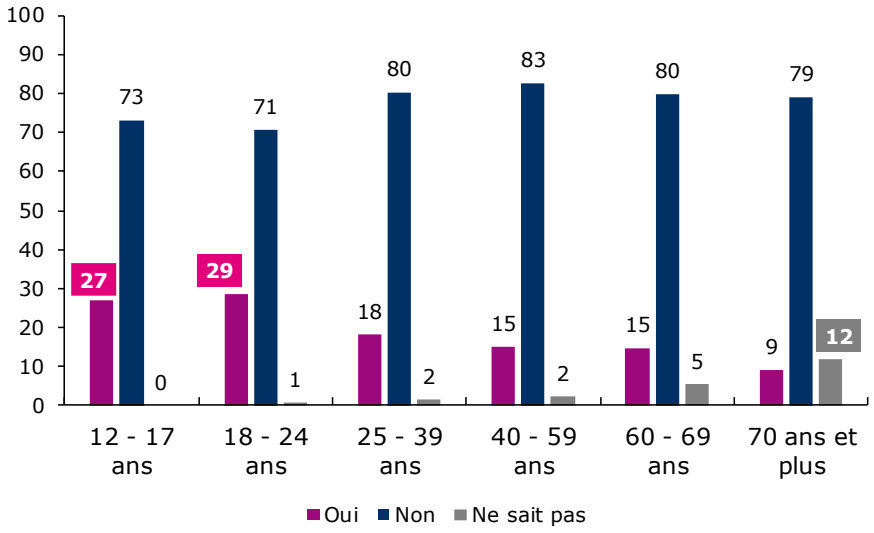
Graphique 92 – Avez-vous déjà voulu télécharger une application et avez constaté que celle-ci n'était pas ou plus accessible dans votre magasin d'applications ?
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –



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

Graphique 93 – Position de la population vis-à-vis de l'impossibilité à télécharger une application selon l'âge

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –

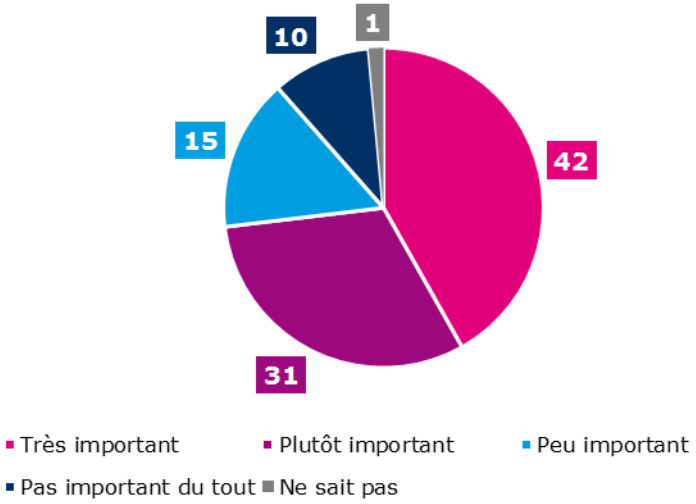


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Si peu de possesseurs de smartphone semblent vouloir s'émanciper de leur écosystème mobile (le test de navigateurs alternatifs à celui qui est proposé d'office à l'achat pouvant, ici, faire office de proxy) **ou se retrouvent contraints par celui-ci** (comme en atteste la proportion limitée de personnes ayant rencontré des difficultés à télécharger des applications), **la grande majorité d'entre eux (73%) valorisent la possibilité de transférer des données et applications lors d'un prochain achat de smartphone**. 42% des utilisateurs de smartphone affirment même qu'avoir cette possibilité est très important à leurs yeux contre seulement 10% qui n'y accordent aucune importance.

Cela signifie que, même si les utilisateurs de smartphone ne semblent pas expérimenter outre mesure de limitations de leurs options au quotidien, **ils valorisent l'idée de pouvoir choisir leur écosystème sans être contraints par leurs choix passés**. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette volonté forte. Pour commencer, l'aspect financier peut jouer un rôle puisque certaines données et applications peuvent résulter d'un achat. Ensuite, il est possible que, de plus en plus, les données personnelles soient considérées d'un point de vue centré sur l'individu : *« mes données m'appartiennent avant d'appartenir à une entreprise ou un écosystème »*. Selon ce modèle, il est normal que mes données puissent être transférées d'un constructeur à un autre ou d'un portable à un autre. Ils optent donc pour la possibilité d'une porosité entre les différents écosystèmes permettant de conserver leurs données (contacts, photos, musiques) et applications. Faute d'un manque de fluidité dans le passage entre écosystèmes, l'intérêt pour leurs données personnelles et pour les applications installées contraindrait bon nombre d'utilisateurs à rester dans leur configuration actuelle.

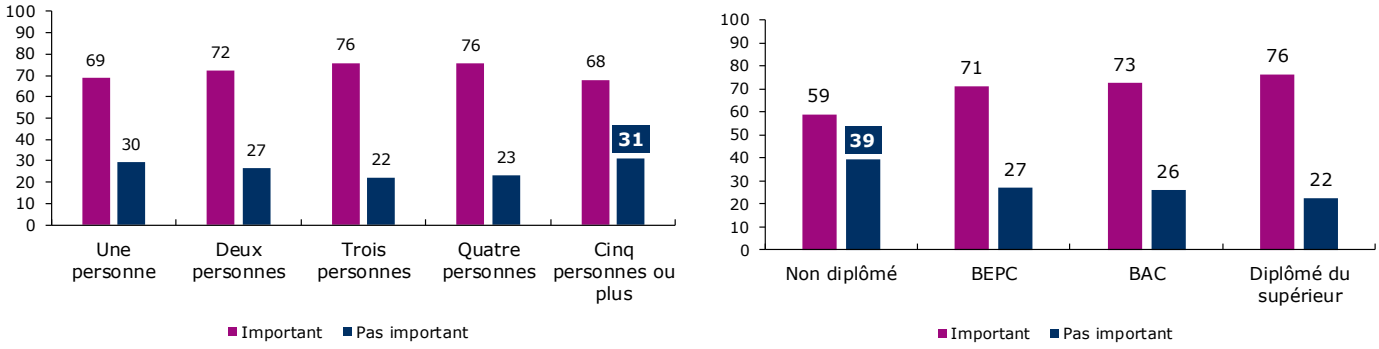
Graphique 94 – Importance accordée à la possibilité de transférer des données (contacts, photos, etc.) et applications lors d'un prochain achat de smartphone
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –



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

L'importance accordée à la possibilité de transférer ses données quand on change de smartphone prévaut dans l'ensemble des groupes sociaux. Les non diplômés y sont les moins sensibles, 39% d'entre eux jugeant que c'est peu ou pas du tout important.

Graphique 95 – Importance accordée à la possibilité de transférer des données (contacts, photos, etc.) et applications lors d'un prochain achat de smartphone selon la taille du foyer et le diplôme
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –



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

Tableau 38 – Proportion de la population utilisant différents OS sur smartphone en 2019
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –

	iOS	Android OS
Sexe		
Homme	20	80
Femme	25	75
Âge		
12 - 17 ans	**38**	62
18 - 24 ans	**39**	61
25 - 39 ans	25	75
40 - 59 ans	15	**85**
60 - 69 ans	17	82
70 ans et plus	11	**87**
Taille du foyer		
Une personne	15	**83**
Deux personnes	19	81
Trois personnes	25	75
Quatre personnes	**29**	71
Cinq personnes ou plus	24	76
Niveau de diplôme		
Non diplômé	9	**89**
BEPC	14	**85**
BAC	25	75
Diplômé du supérieur	26	73
Profession		
Indépendant	13	**87**
Cadre	**31**	69
Profession intermédiaire	21	78
Employé	22	78
Ouvrier	15	**83**
Personne au foyer	10	**89**
Retraité	13	**85**
Autre inactif	**38**	62
Catégorie de revenus		
Bas revenus	16	**84**
Classes moy. inf.	18	81
Classes moy. sup.	21	79
Hauts revenus	**30**	70
Taille d'agglomération		
Communes rurales	22	77
2 000 à 20 000 hab.	16	**83**
20 000 à 100 000 hab.	20	80
Plus de 100 000 hab.	21	78
Agglomération parisienne	**32**	68
Moyenne	**22**	**77**

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 38% des possesseurs de smartphone âgés de 12 à 17 ans utilisent iOS, contre 22% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau 39 – Taux d'utilisation des différents types de navigateurs mobiles en 2019
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –

	Safari	Chrome	Firefox	Autres
Sexe				
Homme	16	66	6	12
Femme	20	66	3	11
Âge				
12 - 17 ans	**36**	61	-	[4]
18 - 24 ans	**35**	53	[3]	[9]
25 - 39 ans	22	66	[5]	[8]
40 - 59 ans	10	**72**	7	12
60 - 69 ans	[12]	62	[5]	**[22]**
70 ans et plus	[9]	65	[3]	**[24]**
Taille du foyer				
Une personne	[10]	67	[6]	**[17]**
Deux personnes	16	66	[5]	[14]
Trois personnes	20	67	[4]	[9]
Quatre personnes	**25**	60	[5]	[9]
Cinq personnes ou plus	21	68	[3]	[9]
Niveau de diplôme				
Non diplômé	[8]	**71**	[2]	**[19]**
BEPC	12	**72**	5	11
BAC	22	59	5	14
Diplômé du supérieur	19	62	[7]	[12]
Profession				
Indépendant	[10]	**72**	**[12]**	[6]
Cadre	21	59	[9]	[10]
Profession intermédiaire	18	63	[6]	[12]
Employé	18	69	[3]	[9]
Ouvrier	[13]	**74**	[5]	[7]
Personne au foyer	[9]	**74**	[3]	[15]
Retraité	[10]	64	2	**23**
Autre inactif	**35**	55	[2]	[8]
Catégorie de revenus				
Bas revenus	14	**73**	[2]	[11]
Classes moy. inf.	15	**71**	[6]	[9]
Classes moy. sup.	18	63	[6]	[13]
Hauts revenus	23	61	[5]	[11]
Taille d'agglomération				
Communes rurales	18	67	4	11
2 000 à 20 000 hab.	13	69	3	15
20 000 à 100 000 hab.	17	64	9	10
Plus de 100 000 hab.	19	64	4	14
Agglomération parisienne	**25**	64	5	6
Moyenne	**18**	**65**	**5**	**12**

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 74% des ouvriers possesseurs de smartphone utilisent Google Chrome comme principal navigateur internet, contre 65% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau 40 – En 2019, le navigateur utilisé le plus fréquemment était-il préinstallé ?
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % –

	Oui	Non	Ne sait pas
Sexe			
Homme	78	19	[3]
Femme	80	15	[5]
Âge			
12 - 17 ans	**94**	6	**-**
18 - 24 ans	**85**	15	[1]
25 - 39 ans	81	17	[2]
40 - 59 ans	77	19	[4]
60 - 69 ans	66	22	**12**
70 ans et plus	69	17	**13**
Taille du foyer			
Une personne	73	**22**	[5]
Deux personnes	77	16	[7]
Trois personnes	83	15	[2]
Quatre personnes	78	18	3
Cinq personnes ou plus	83	15	2
Niveau de diplôme			
Non diplômé	76	12	**[12]**
BEPC	81	15	[5]
BAC	80	17	[3]
Diplômé du supérieur	73	**23**	4
Profession			
Indépendant	75	17	[8]
Cadre	66	**30**	[3]
Profession intermédiaire	79	19	[2]
Employé	**86**	13	1
Ouvrier	82	13	5
Personne au foyer	78	16	6
Retraité	68	20	**12**
Autre inactif	**87**	12	1
Catégorie de revenus			
Bas revenus	82	15	[3]
Classes moy. inf.	77	18	[5]
Classes moy. sup.	79	16	[5]
Hauts revenus	77	19	4
Taille d'agglomération			
Communes rurales	82	14	[4]
2 000 à 20 000 hab.	78	20	[2]
20 000 à 100 000 hab.	76	19	[5]
Plus de 100 000 hab.	80	14	5
Agglomération parisienne	74	22	4
Moyenne	**79**	**17**	**4**

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 94% des possesseurs de smartphone âgés de 12 à 17 ans utilisent le plus fréquemment le navigateur préinstallé sur leur mobile, contre 79% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau 41 – Raisons d'utiliser le navigateur préinstallé en 2019

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone et utilise le navigateur préinstallé, en % –

	Il est meilleur que d'autres navigateurs que vous avez testés	Vous n'en avez pas cherché d'autre car il répond à vos besoins	Vous ne savez pas qu'on peut changer de navigateur, vous ne savez pas comment faire	Ne sait pas
Sexe				
Homme	18	76	[4]	[1]
Femme	15	77	[5]	[2]
Âge				
12 - 17 ans	[12]	**87**	[1]	[0]
18 - 24 ans	**24**	75	[1]	-
25 - 39 ans	19	78	[2]	[1]
40 - 59 ans	16	76	[6]	[2]
60 - 69 ans	[11]	70	**[13]**	[6]
70 ans et plus	[9]	77	**12**	[2]
Taille du foyer				
Une personne	[10]	81	[6]	[3]
Deux personnes	17	72	[8]	[3]
Trois personnes	17	79	[3]	[1]
Quatre personnes	18	78	[2]	[1]
Cinq personnes ou plus	19	78	[3]	-
Niveau de diplôme				
Non diplômé	[19]	67	**[10]**	[4]
BEPC	18	76	[5]	[1]
BAC	16	79	[5]	[0]
Diplômé du supérieur	16	76	[5]	[3]
Profession				
Indépendant	**[24]**	69	[4]	[3]
Cadre	[19]	75	[5]	[1]
Profession intermédiaire	[13]	80	[5]	[2]
Employé	17	75	[6]	[2]
Ouvrier	**23**	72	[3]	[2]
Personne au foyer	[16]	76	7	[1]
Retraité	[8]	79	9	[3]
Autre inactif	18	82	0	[0]
Catégorie de revenus				
Bas revenus	**26**	67	[4]	[3]
Classes moy. inf.	16	77	[6]	[1]
Classes moy. sup.	12	**83**	[4]	[1]
Hauts revenus	14	79	[6]	[1]
Taille d'agglomération				
Communes rurales	16	78	[4]	[2]
2 000 à 20 000 hab.	14	81	[5]	[0]
20 000 à 100 000 hab.	[15]	74	[7]	[4]
Plus de 100 000 hab.	18	76	[4]	[2]
Agglomération parisienne	18	76	[5]	[1]
Moyenne	**17**	**77**	**5**	**[2]**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 87% des possesseurs de smartphone âgés de 12 à 17 ans utilisant le navigateur préinstallé le font car ils n'en ont pas testé d'autres parce que celui-ci répond à leurs besoins, contre 77% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau 42 – Avoir voulu télécharger une application et constater que celle-ci n'était pas ou plus accessible dans le magasin d'applications ?

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % de la ligne –

	Oui	Non	Ne sait pas
Sexe			
Homme	20	77	[3]
Femme	17	80	[3]
Âge			
12 - 17 ans	**27**	73	-
18 - 24 ans	**29**	71	[1]
25 - 39 ans	18	80	[2]
40 - 59 ans	15	83	[2]
60 - 69 ans	[15]	80	[5]
70 ans et plus	[9]	79	**[12]**
Taille du foyer			
Une personne	16	79	[5]
Deux personnes	16	79	[4]
Trois personnes	22	76	[2]
Quatre personnes	16	83	[1]
Cinq personnes ou plus	21	77	[2]
Niveau de diplôme			
Non diplômé	[14]	80	[6]
BEPC	16	79	[6]
BAC	22	76	[2]
Diplômé du supérieur	16	82	[1]
Profession			
Indépendant	[15]	78	[7]
Cadre	[15]	**84**	[1]
Profession intermédiaire	17	80	[3]
Employé	18	81	[1]
Ouvrier	19	77	[4]
Personne au foyer	[20]	77	[3]
Retraité	[10]	82	[8]
Autre inactif	**27**	72	[0]
Catégorie de revenus			
Bas revenus	17	80	[2]
Classes moy. inf.	15	82	[3]
Classes moy. sup.	19	77	[3]
Hauts revenus	18	79	[3]
Taille d'agglomération			
Communes rurales	14	82	[4]
2 000 à 20 000 hab.	19	79	[2]
20 000 à 100 000 hab.	20	79	[1]
Plus de 100 000 hab.	19	78	[4]
Agglomération parisienne	20	77	[3]
Moyenne	**18**	**79**	**3**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 29% des 18-24 ans possédant un smartphone déclarent ne pas avoir pu télécharger une application car celle-ci n'était pas ou plus accessible sur leur magasin d'applications, contre 18% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

Tableau 43 – Importance accordée à la possibilité de transférer des données (contacts, photos, etc.) et applications lors d'un prochain achat de smartphone en 2019

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus qui possède un smartphone, en % de la ligne –

	Important	Pas important	Ne sait pas
Sexe			
Homme	69	30	[1]
Femme	76	22	[2]
Âge	[0]	[0]	
12 - 17 ans	75	23	[2]
18 - 24 ans	76	24	-
25 - 39 ans	70	29	[1]
40 - 59 ans	75	24	[1]
60 - 69 ans	68	27	[5]
70 ans et plus	69	29	[3]
Taille du foyer	[0]	[0]	
Une personne	69	30	[2]
Deux personnes	72	27	[1]
Trois personnes	76	22	[2]
Quatre personnes	76	23	[1]
Cinq personnes ou plus	68	**31**	[1]
Niveau de diplôme	[0]	[0]	[0]
Non diplômé	59	**39**	[2]
BEPC	71	27	[2]
BAC	73	26	[1]
Diplômé du supérieur	76	22	[1]
Profession	[0]	[0]	[0]
Indépendant	**82**	[18]	-
Cadre	**78**	21	[1]
Profession intermédiaire	72	26	[2]
Employé	76	24	[1]
Ouvrier	70	28	[1]
Personne au foyer	66	**33**	[1]
Retraité	67	30	[3]
Autre inactif	73	25	[1]
Catégorie de revenus	[0]	[0]	[0]
Bas revenus	70	29	[1]
Classes moy. inf.	70	28	[2]
Classes moy. sup.	74	24	[2]
Hauts revenus	76	23	[1]
Taille d'agglomération	[0]	[0]	[0]
Communes rurales	68	30	[3]
2 000 à 20 000 hab.	77	22	[1]
20 000 à 100 000 hab.	72	28	[1]
Plus de 100 000 hab.	73	26	[1]
Agglomération parisienne	74	23	[2]
Moyenne	73	26	[1]

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 39% des non diplômés possédant un smartphone estiment qu'il n'est pas important de pouvoir transférer ses données (contacts, photos, etc.) et ses applications lors d'un prochain achat de smartphone, contre 26% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

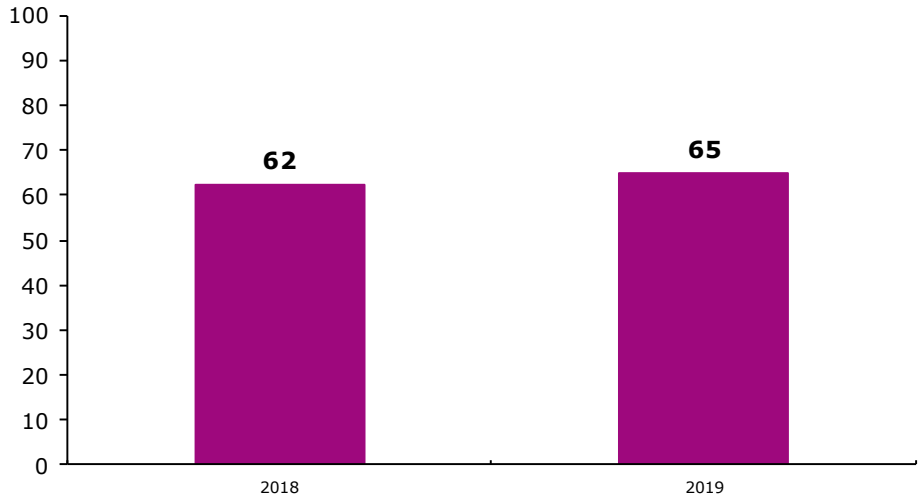
3. Les usages vidéo

a) *Deux tiers des Français considèrent que leur connexion internet est suffisante pour des usages vidéo*

En 2019, 65% des individus utilisant internet à domicile, que ce soit fixe ou mobile, indiquent que leur connexion internet est suffisante pour regarder ou télécharger des films, des vidéos ou des séries sur internet. C'est 3 points de plus que l'an dernier. **Ces résultats indiquent qu'une majorité des Français ne rencontrent pas de problèmes liés à leur connexion internet dans leurs usages vidéo**.

Graphique 96 – Proportion de la population qui considère que leur connexion à domicile, qu'elle soit fixe ou mobile, est suffisante pour regarder ou télécharger des films, des vidéos ou des séries sur internet

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus utilisant internet mobile ou fixe à domicile, en % –



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

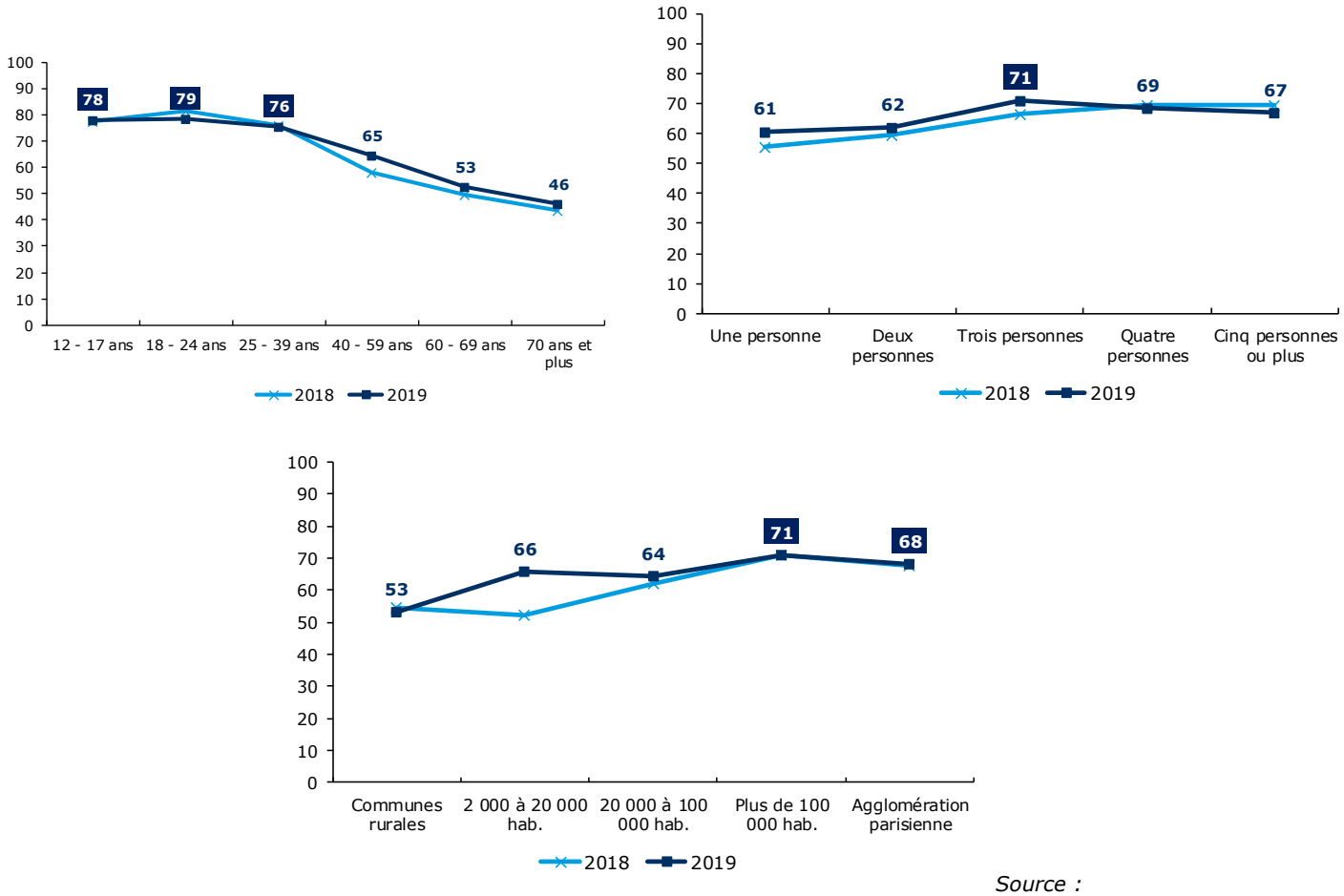
La perception de la qualité de la connexion internet pour les usages vidéo est liée à deux facteurs : **l'âge et le lieu d'habitation**. Le second élément s'appuie sur des éléments plutôt objectifs, à savoir la difficulté plutôt plus importante à disposer d'une connexion internet de qualité, particulièrement pour ceux qui utilisent l'internet mobile. Preuve en est, 53% seulement des individus interrogés habitant une commune rurale indiquent avoir une connexion internet suffisante pour des usages vidéo contre 71% dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants et 68% en agglomération parisienne.

En revanche, **les écarts observés sur l'âge sont plus difficiles à analyser**. Bien qu'il existe des disparités de répartition des différentes catégories d'âge sur le territoire, elles ne peuvent pas expliquer de telles variations : 78% des 12-17 ans par exemple indiquent avoir une connexion internet suffisante pour des usages vidéo contre 46% pour les 70 ans et plus et 53% pour les 60-69 ans. **Il est raisonnable de penser que ces différences ne reposent sur aucun fondement objectif, mais plutôt sur une perception liée à la**

fréquence de l'usage. Il est peu probable que les 12-17 ans disposent d'une connexion significativement de meilleure qualité que les 40-59 ans par exemple. En fait, c'est une probablement **une méconnaissance de la qualité de leur connexion internet vis-à-vis des usages vidéo qui explique ces différences** : les 60-69 ans et les 70 ans et plus sont ainsi respectivement 18% et 31% à répondre « ne sait pas » à cette question, contre seulement 2% des 12-17 ans et des 18-24 ans.

Graphique 97 – Proportion de la population qui considère que leur connexion à domicile, qu'elle soit fixe ou mobile, est suffisante pour regarder ou télécharger des films, des vidéos ou des séries sur internet selon l'âge, la taille du foyer et la taille d'agglomération

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus utilisant internet mobile ou fixe à domicile, en % –



Source :

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

Tableau 44 – Proportion de la population qui considère que la qualité de leur connexion à domicile, qu'elle soit fixe ou mobile, est suffisante pour regarder ou télécharger des films, des vidéos ou des séries sur internet

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus utilisant internet mobile ou fixe à domicile, en % de la ligne –

	2018	2019
Sexe		
Homme	66	67
Femme	59	63
Âge		
12 - 17 ans	**77**	**78**
18 - 24 ans	**79**	**77**
25 - 39 ans	**75**	**74**
40 - 59 ans	57	63
60 - 69 ans	48	52
70 ans et plus	43	45
Taille du foyer		
Une personne	53	58
Deux personnes	59	62
Trois personnes	65	**71**
Quatre personnes	**70**	68
Cinq personnes ou plus	**68**	66
Niveau de diplôme		
Non diplômé	44	52
BEPC	56	61
BAC	**72**	68
Diplômé du supérieur	63	66
Profession		
Indépendant	57	**74**
Cadre	65	**73**
Profession intermédiaire	67	68
Employé	61	68
Ouvrier	**68**	65
Personne au foyer	57	61
Retraité	45	46
Autre inactif	**80**	**77**
Catégorie de revenus		
Bas revenus	64	62
Classes moy. inf.	65	69
Classes moy. sup.	61	64
Hauts revenus	62	68
Taille d'agglomération		
Communes rurales	55	53
2 000 à 20 000 hab.	52	66
20 000 à 100 000 hab.	62	64
Plus de 100 000 hab.	**71**	**71**
Agglomération parisienne	**68**	68
Moyenne	**62**	**65**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 78% des 12-17 ans considèrent que leur connexion internet à domicile est suffisante pour regarder ou télécharger des films, des vidéos ou des séries sur internet, contre 65% de l'ensemble de la population concernée en moyenne.

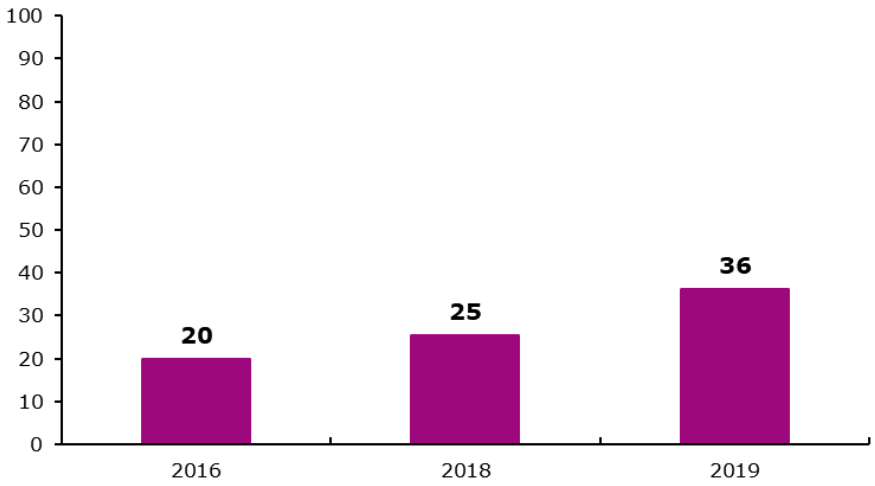
b) Les abonnements SVOD enregistrent une forte hausse en 2019

La souscription à un abonnement SVOD progresse de 11 points cette année (contre seulement 5 points entre 2016 et 2018) pour atteindre 36% de la population. **Plus d'un tiers des Français disposent à présent d'un abonnement permettant de regarder des VOD, des séries ou des films en illimité**.

Une telle augmentation est complexe à expliquer. De nombreux éléments pourraient être avancés : diversification des offres, amélioration de la qualité de la connexion internet ou augmentation du multi-équipement permettant un accès plus aisé aux contenus. Cependant, ces hypothèses ne résistent pas à l'analyse des données disponibles : la plupart des plateformes concernées sont implantées depuis plusieurs années (Netflix depuis 2014 ; Canal Play depuis 2011 ; Amazon en 2016 ; OCS en 2013), la perception de la qualité de la connexion internet fixe pour regarder des films, des vidéos ou des séries n'a que peu évolué sur un an (+3 points) et le multi-équipement est resté stable (+1 point pour l'équipement en smartphone et ordinateur). De manière plus générale, la tendance à la connexion permanente peut jouer un rôle puisque *de facto* le contenu SVOD devient disponible en tout lieu. Il est également possible que, de manière ponctuelle, le lancement de certains contenus inédits, comme la saison finale de Game of Thrones sur OCS, aient pu induire une hausse des abonnements mais il est peu probable que cela suffise à expliquer l'intégralité de l'augmentation. Nous nous trouvons plus probablement dans la phase d'expansion d'une telle offre, qui renforce sa présence dans les segments de populations déjà séduits (moins de 40 ans), se démocratise à toute la société.

Graphique 98 – Proportion de la population qui dispose d'un abonnement qui permet de regarder des VOD, des séries ou des films en illimité (Netflix, OCS Go, Zive, CanalPlay, Amazon)

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



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

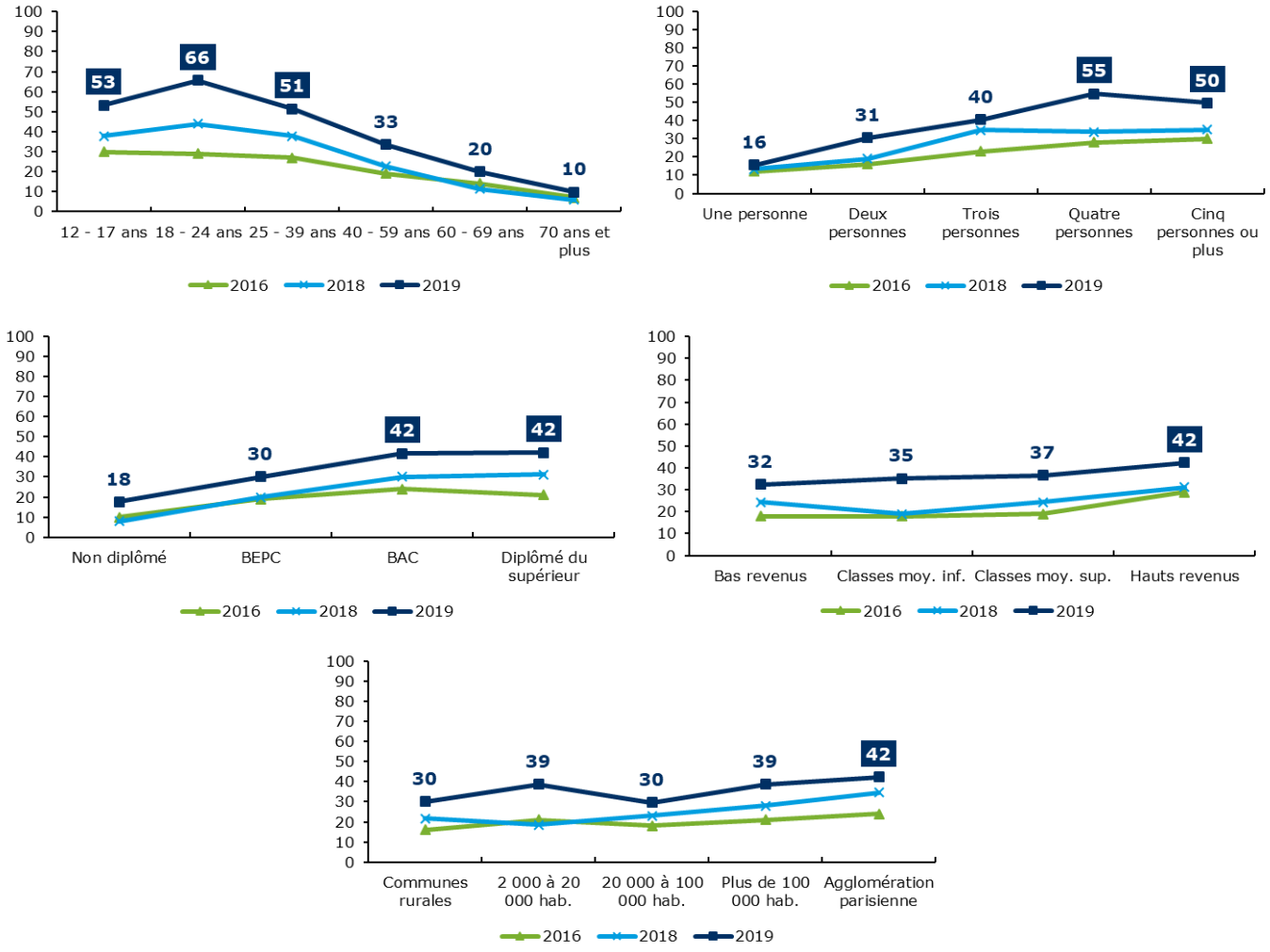
La forte croissance des abonnements SVOD est principalement liée à un effet « âge » avant de s'expliquer par des facteurs « socio-économiques ». Ainsi, si les

12-40 ans étaient déjà les catégories qui disposaient le plus de tels abonnements en 2018, ce sont également celles qui enregistrent les plus fortes variations en 2019 : +22 points pour les 18-24 ans pour atteindre 66% d'abonnés, +15 points pour les 12-17 ans (53%) et +14 points pour les 25-39 ans (51%). Symétriquement, les familles de 4 personnes ou plus sont 53% à disposer d'un abonnement (+18 points).

Sur les indicateurs de diplôme et de niveau de revenus, on observe une consolidation de la tendance observée l'année dernière, à savoir que plus les niveaux de diplôme et de revenus sont élevés, plus la probabilité de disposer d'un abonnement SVOD est élevée. Cependant, la différence entre le taux d'abonnement des bas revenus (32%) et des hauts revenus (42%) en 2019, de même que les évolutions enregistrées (respectivement +8 points et +11 points) montrent que cette variable « revenu » à une influence moindre que l'âge ou la taille du foyer.

Graphique 99 – Proportion de la population qui dispose d'un abonnement qui permet de regarder des VOD, des séries ou des films en illimité (Netflix, OCS Go, Zive, CanalPlay, Amazon) selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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



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

Tableau 45 – Proportion de la population qui souscrit à un abonnement pour regarder des VOD, des séries ou des films en illimités (Netflix, OCS Go, Zive, Canalplay, Amazon, etc.)

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

	2016	2018	2019
Sexe			
Homme	21	28	37
Femme	19	23	36
Âge			
12 - 17 ans	**30**	**38**	**53**
18 - 24 ans	**29**	**44**	**66**
25 - 39 ans	**27**	**38**	**51**
40 - 59 ans	19	23	33
60 - 69 ans	14	11	20
70 ans et plus	[7]	6	10
Taille du foyer			
Une personne	12	13	16
Deux personnes	16	19	31
Trois personnes	23	**35**	40
Quatre personnes	**28**	**34**	**55**
Cinq personnes ou plus	**30**	**35**	**50**
Niveau de diplôme			
Non diplômé	10	8	18
BEPC	19	20	30
BAC	24	30	**42**
Diplômé du supérieur	21	**31**	**42**
Profession			
Indépendant	[17]	27	32
Cadre	25	**38**	**44**
Profession intermédiaire	23	30	**45**
Employé	22	30	**42**
Ouvrier	23	26	41
Personne au foyer	[18]	20	27
Retraité	10	8	13
Autre inactif	**27**	**40**	**57**
Catégorie de revenus			
Bas revenus	18	24	32
Classes moy. inf.	18	19	35
Classes moy. sup.	19	24	37
Hauts revenus	**29**	**31**	**42**
Taille d'agglomération			
Communes rurales	16	22	30
2 000 à 20 000 hab.	21	19	39
20 000 à 100 000 hab.	18	23	30
Plus de 100 000 hab.	21	28	39
Agglomération parisienne	24	**35**	**42**
Moyenne	**20**	**25**	**36**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 66% des 18-24 disposent d'un abonnement SVOD, contre 44% l'année précédente.

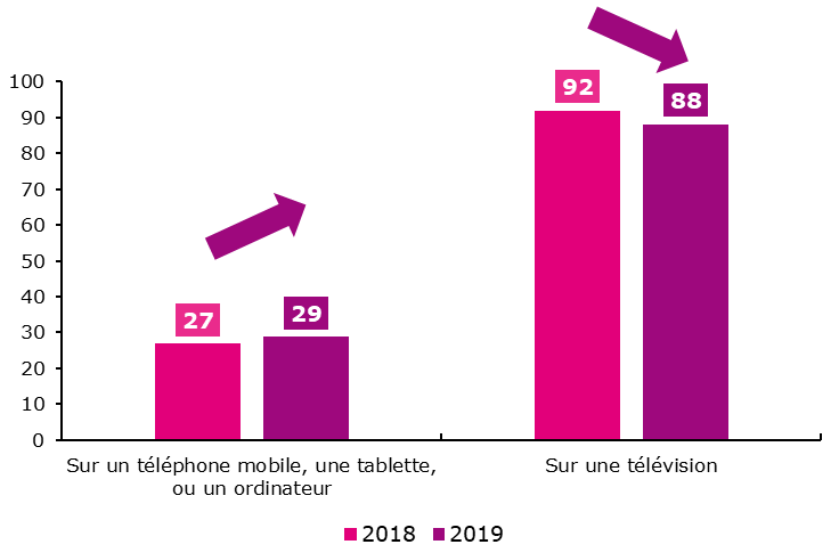
c) L'évolution progressive des modes de visionnage

Les manières de consommer du contenu audiovisuel se transforment avec l'utilisation accrue de plateformes SVOD multi-support et la mobilité toujours plus importante des usagers qui peuvent désormais accéder à des programmes en tout temps et en tout lieu. En réponse à ces récents développements, les chaines de télévision ont adapté leur offre pour permettre l'accès à leurs programmes en direct sur internet (ordinateur, smartphone, tablette) et ont consolidé l'accès à leurs programmes en replay dans l'objectif de valoriser l'expérience utilisateur. **Ce renversement de la norme de consommation (d'un visionnage passif à actif) transforme les habitudes audiovisuelles**.

Ainsi, si la majorité des Français regardent encore des programmes en direct sur une télévision (88%), ce mode de visionnage recule (-4 points par rapport à 2018). En parallèle, **la proportion d'individus utilisant un support mobile (téléphone, tablette ou ordinateur) pour regarder des émissions en direct progresse de 2 points en 2019** pour atteindre 29%.

Graphique 100 – Proportion de la population qui regarde des émissions de télévision en direct selon le type de support

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



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

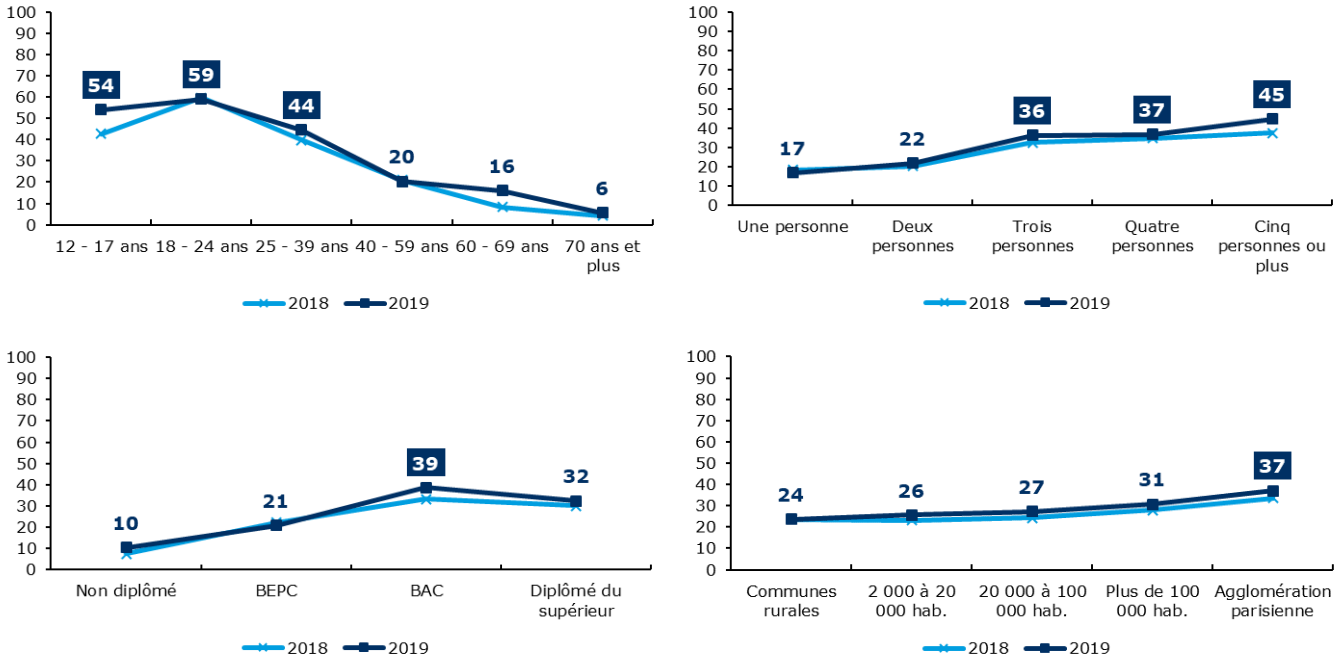
Les différences dans les modes de visionnage dépendent principalement de facteurs « générationnel » et « géographique », ce qui fait sens dans la mesure où, sauf exception, la majorité des programmes audiovisuels en direct sont gratuits et donc la possibilité de les regarder sur téléviseur et / ou sur support mobile ne dépend que du taux d'équipement en au moins un desdits supports. Or, seuls 9% des Français ne disposent d'aucun support mobile en 2019 et seulement 5% de la population ne possédait pas de télévision en 2018 selon l'édition précédente du baromètre du numérique.

Les moins de 40 ans sont plus enclins à regarder des émissions en direct sur des supports mobiles : 59% pour les 18-24 ans (-1 point par rapport à 2018), 54% des 12-17 ans (+9 points) et 44% des 25-39 ans (+4 points). Inversement, seuls 20% des 40-59 ans (-1 point) et 16% des 60-69 ans (+8 points) utilisent des supports mobiles pour regarder du contenu en direct. Ces différences se retrouvent dans les écarts observés sur le diplôme avec 10% des non diplômés qui regardent du direct sur ordinateur, smartphone ou tablette contre 39% des diplômés du baccalauréat.

Le facteur « géographique » semble également jouer un rôle prépondérant dans la manière de consommer des programmes audio-visuels. Les habitants de l'agglomération parisienne sont ainsi 37% à regarder des émissions en direct sur support mobile en 2019, contre seulement 24% dans les communes rurales. **Deux facteurs cumulatifs peuvent être à l'œuvre ici : premièrement, ces derniers individus sont moins équipés en tablette et smartphone ; deuxièmement, l'accès au réseau 4G y est plus difficile** (seuls 51% d'entre eux avaient accès à la 4G en 2018, contre 74% pour les habitants de l'agglomération parisienne), tout comme l'accès au très haut débit.

Graphique 101 – Proportion de la population qui regarde des émissions en direct sur un téléphone mobile, une tablette tactile ou sur un ordinateur selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et la taille d'agglomération

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

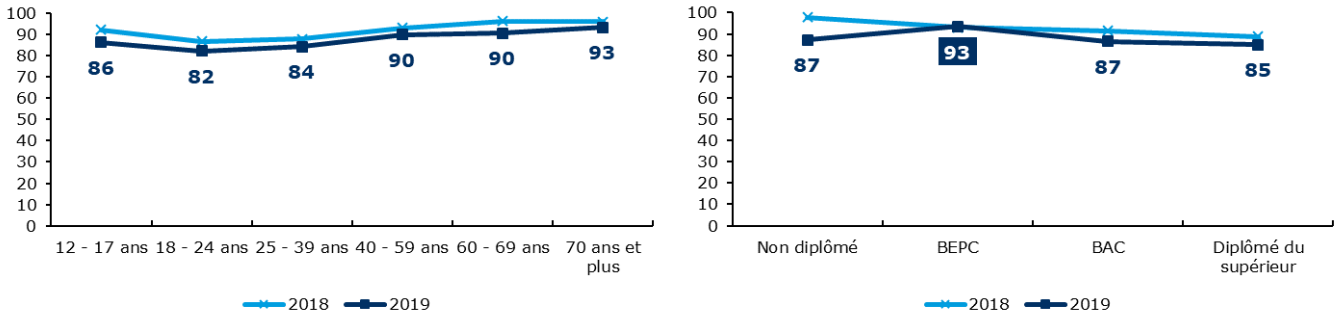


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

En revanche, **les différences sont beaucoup moins marquées sur le visionnage d'émissions en directeur sur un téléviseur**. On note que l'âge joue quand même un rôle : les 18-24 ans ne sont « que » 82% à utiliser ce mode de visionnage contre 96% des 60 ans et plus, mais les écarts à la moyenne sont beaucoup moins prononcés que pour des modes alternatifs. Seuls les titulaires du BEPC sont sensiblement plus nombreux à recourir à de la télévision en direct.

Graphique 102 – Proportion de la population qui regarde des émissions en direct sur une télévision selon l'âge et le diplôme

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

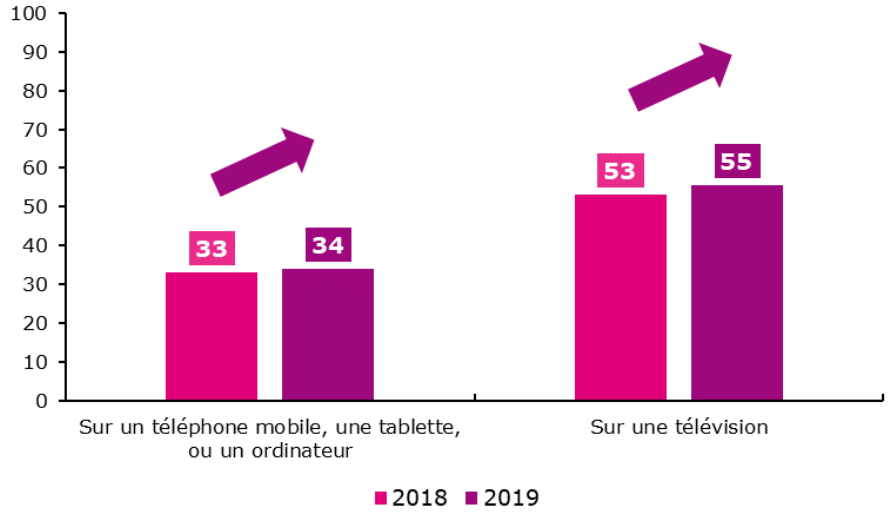


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Le visionnage d'émissions de télévision en replay et de contenu audiovisuel en VOD, téléchargement ou streaming enregistre une légère hausse, et ce, quels que soient les supports utilisés (+2 points pour la télévision et +1 point pour les supports mobiles). En 2019, plus de la moitié de la population (55%) regarde ainsi des contenus en replay ou de la VOD, téléchargement, streaming sur une télévision (34%) et plus d'un tiers sur un téléphone mobile, une tablette ou un ordinateur.

Graphique 103 – Proportion de la population qui regarde des émissions de télévision en replay ou de la VOD, téléchargement, streaming selon le type de support

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



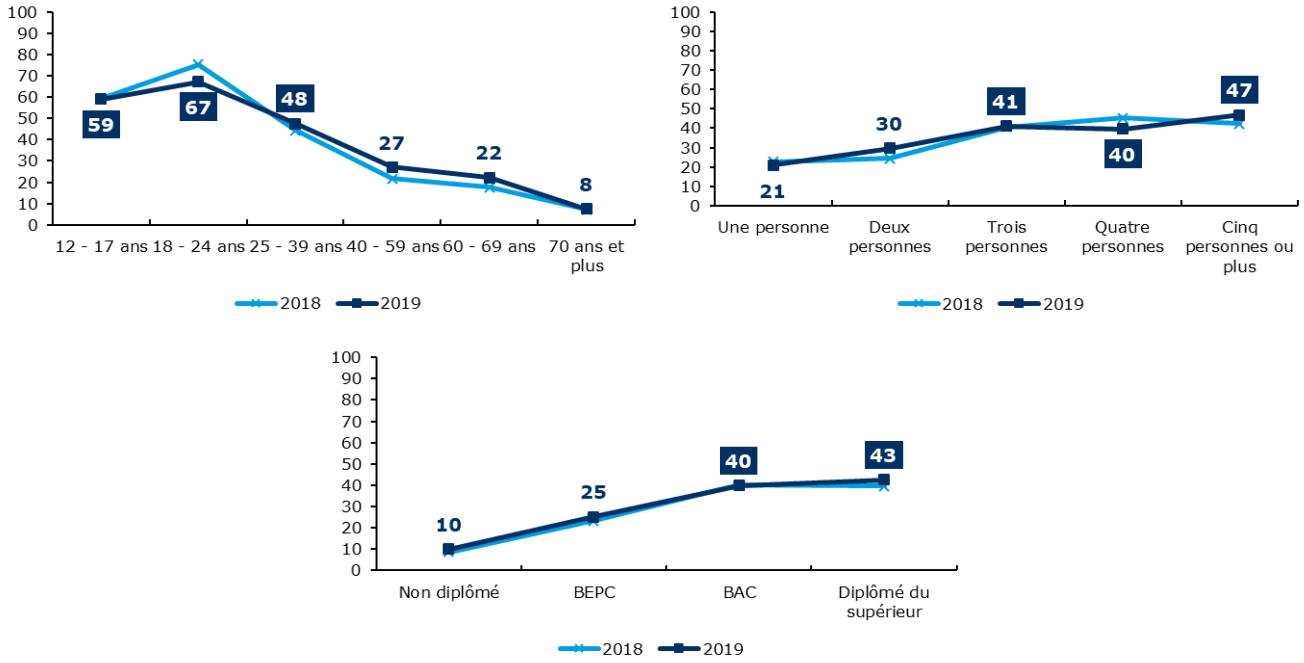
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

De la même manière que pour le visionnage d'émissions en direct, l'âge semble jouer un rôle prépondérant dans l'utilisation de support mobile pour regarder du replay ou de la VOD, streaming ou téléchargement : les moins de 40 ans sont, de loin, les plus concernés. Dans la mesure où les 12-40 ans sont également les plus équipés en tablette, smartphone et ordinateurs, cet état de fait est logique.

Ainsi, 67% des 18-24 ans utilisent un support mobile pour regarder ce type de contenu (proportion en recul, -8 points), 59% des 12-17 ans et 48% des 25-39 ans, contre 27% des 40-59 ans et 22% des 60-69 ans.

Graphique 104 – Proportion de la population qui regarde des émissions en replay ou de la vidéo à la demande, téléchargement, streaming sur un téléphone mobile, une tablette tactile ou sur un ordinateur selon l'âge, la taille du foyer et la taille d'agglomération

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

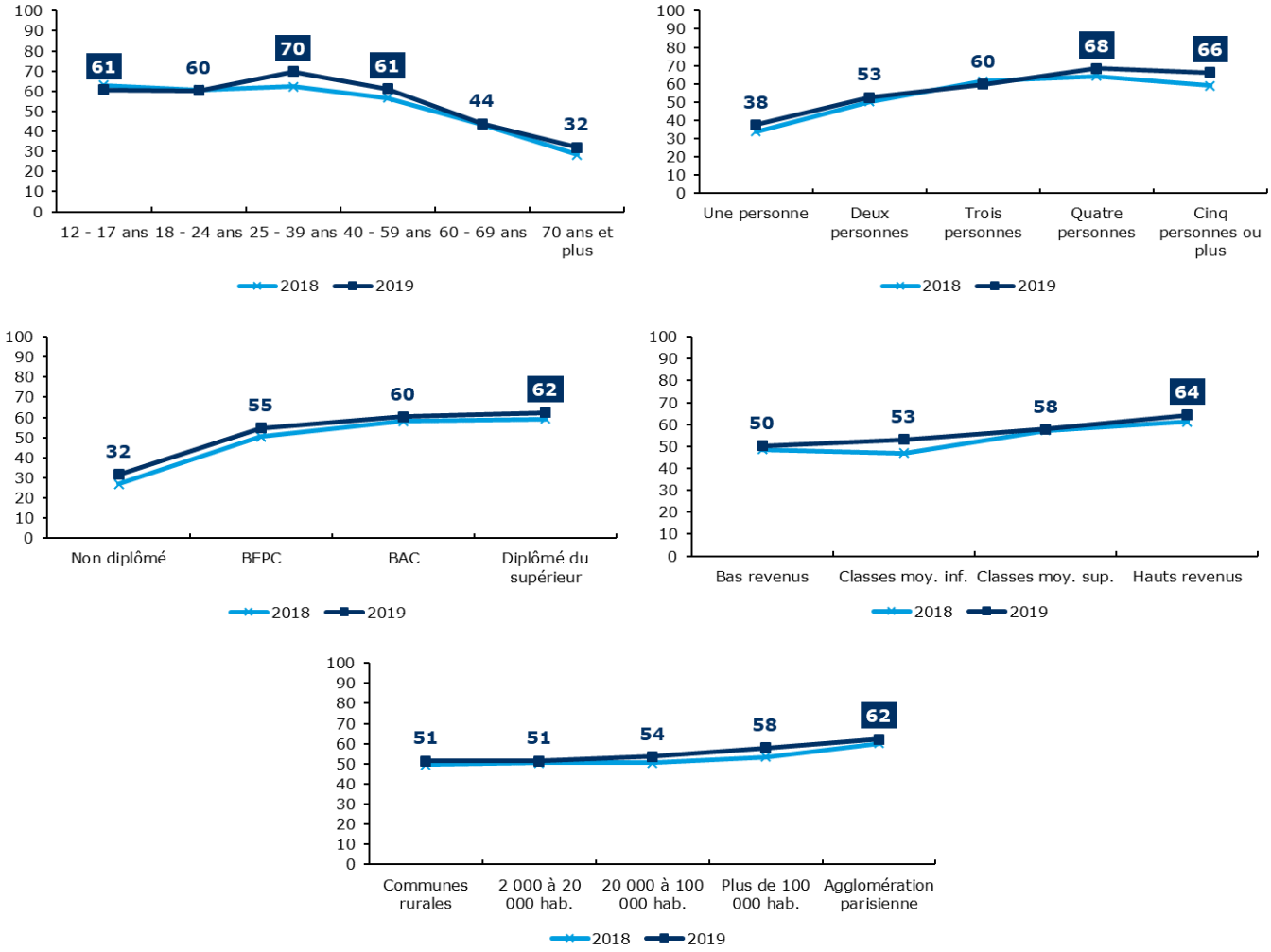


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

A l'inverse, le visionnage sur un téléviseur d'émissions en replay et de VOD, téléchargement ou streaming est moins sensible aux facteurs socio-démographiques. L'âge pivot n'est plus à 40 ans, mais plutôt à 60 ans. Dans la première catégorie, les écarts sont faibles (de 70% des 25-39 ans à 60% des 18-24 ans), alors que dans la seconde, la proportion d'individus regardant des émissions en replay ou de la VOD, téléchargement ou streaming tombe à 44% pour les 60-69 ans et 32% pour les 70 ans et plus.

S'il existe des écarts en fonction de la taille de l'unité urbaine ou du niveau de revenus, leur amplitude est faible : de 50% des bas revenus à 64% des hauts revenus ; de 51% des habitants des communes rurales à 62% des franciliens.

Graphique 105 – Proportion de la population qui regarde des émissions en replay ou de la vidéo à la demande, téléchargement, streaming sur une télévision selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Ces résultats montrent deux tendances concernant les modes de visionnage. **Tout d'abord, il existe un effet « âge » concernant les supports, quel que soit le type de programmes visionnés** (replay, VOD, téléchargement, streaming ou direct). Les jeunes, plus équipés, utilisent relativement plus de supports mobiles (smartphone, tablette, ordinateur). **Cet effet est renforcé par une seconde tendance qui concerne les programmes audiovisuels : les 60 ans et plus sont moins concernés par les contenus en replay, VOD, téléchargement ou streaming que les plus jeunes**. Cependant, cela ne veut pas dire que les 12-39 ans se détournent du mode traditionnel de consommation audiovisuel, à savoir la télévision en direct. Au contraire, les autres modes de visionnage viennent compléter le champ des possibles pour ces populations, qui alternent entre différents supports et divers types de programmes au gré de leurs envies.

Tableau 46 – Proportion de la population qui regarde des programmes audiovisuels sur différents supports

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

	Regarder des émissions de télévision en direct				Regarder des émissions en replay ou de la VOD, téléchargement ou streaming			
	Sur un téléphone mobile, une tablette tactile ou sur un ordinateur		Sur une télévision		Sur un téléphone mobile, une tablette tactile ou sur un ordinateur		Sur une télévision	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Sexe								
Homme	31	30	91	88	35	34	53	55
Femme	23	28	93	88	31	34	53	56
Âge								
12 - 17 ans	**43**	**54**	92	86	**59**	**59**	**63**	**61**
18 - 24 ans	**60**	**59**	87	82	**75**	**67**	**61**	60
25 - 39 ans	**40**	**44**	88	84	**44**	**48**	**62**	**70**
40 - 59 ans	21	20	93	90	22	27	57	**61**
60 - 69 ans	[8]	16	96	90	18	22	44	44
70 ans et plus	[4]	[6]	96	93	[7]	[8]	28	32
Taille du foyer								
Une personne	18	17	88	88	23	21	34	38
Deux personnes	20	22	94	90	24	30	50	53
Trois personnes	**33**	**36**	94	87	**41**	**41**	**62**	60
Quatre personnes	**35**	**37**	91	88	**45**	**40**	**64**	**68**
Cinq personnes ou plus	**38**	**45**	91	86	**42**	**47**	**59**	**66**
Niveau de diplôme								
Non diplômé	[7]	10	**98**	87	[9]	[10]	27	32
BEPC	22	21	93	**93**	23	25	50	55
BAC	**33**	**39**	92	87	**40**	**40**	**58**	60
Diplômé du supérieur	30	32	89	85	**40**	**43**	**59**	**62**
Profession								
Indépendant	[29]	[33]	89	90	[32]	37	46	**68**
Cadre	**36**	30	83	81	**43**	**41**	**64**	**62**
Profession intermédiaire	26	**37**	93	86	34	**44**	**63**	**69**
Employé	**33**	**36**	91	90	35	38	**61**	**64**
Ouvrier	31	29	92	89	33	35	56	58
Personne au foyer	[15]	[13]	95	87	[17]	[17]	51	49
Retraité	6	8	96	**93**	11	11	34	37
Autre inactif	**50**	**55**	90	84	**66**	**61**	**60**	59
Catégorie de revenus								
Bas revenus	28	30	89	85	32	33	48	50
Classes moy. inf.	24	28	91	88	31	32	47	53
Classes moy. sup.	28	29	95	90	35	35	57	58
Hauts revenus	24	29	92	90	31	38	**61**	**64**
Taille d'agglomération								
Communes rurales	24	24	94	92	32	32	50	51
2 000 à 20 000 hab.	23	26	91	90	26	27	50	51
20 000 à 100 000 hab.	24	27	94	86	28	31	51	54
Plus de 100 000 hab.	28	31	93	85	35	38	54	58
Agglomération parisienne	**34**	**37**	87	88	**41**	38	**60**	**62**
Moyenne	**27**	**29**	**92**	**88**	**33**	**34**	**53**	**55**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 88% des Français regardent des émissions de télévision en direct sur une télévision contre 92% l'année précédente.

Chapitre 3 – Relations des Français à internet

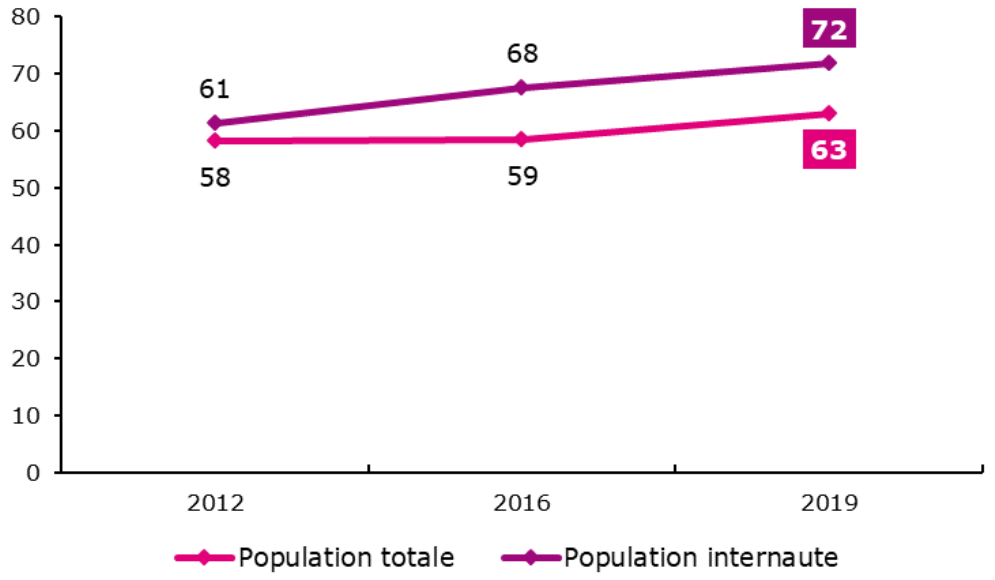
1. L'impact d'internet sur les rapports à l'information

L'accès à internet sur ordinateur, téléphone portable ou encore tablette numérique a incontestablement eu un impact sur la manière d'appréhender les relations sociales et de percevoir le monde qui nous entoure. Aussi, le baromètre du numérique 2019 questionne les effets d'internet et de ses usages sur notre rapport à notre environnement : tout d'abord celui de l'actualité, puis celles des relations aux autres (relations amicales et amoureuses) et plus globalement au sentiment d'intégration à la société, et enfin sur les relations avec l'administration publique.

a) L'utilisation d'internet pour suivre l'actualité

En 2019, **une majorité de Français, soit 63% de la population totale et 72% de la population internaute**, ont utilisé internet pour suivre l'actualité au cours des douze derniers mois. Ces chiffres sont en augmentation depuis 2016, +4 points pour les deux populations.

Graphique 106 – Proportion de la population qui utilise internet pour suivre l'actualité
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

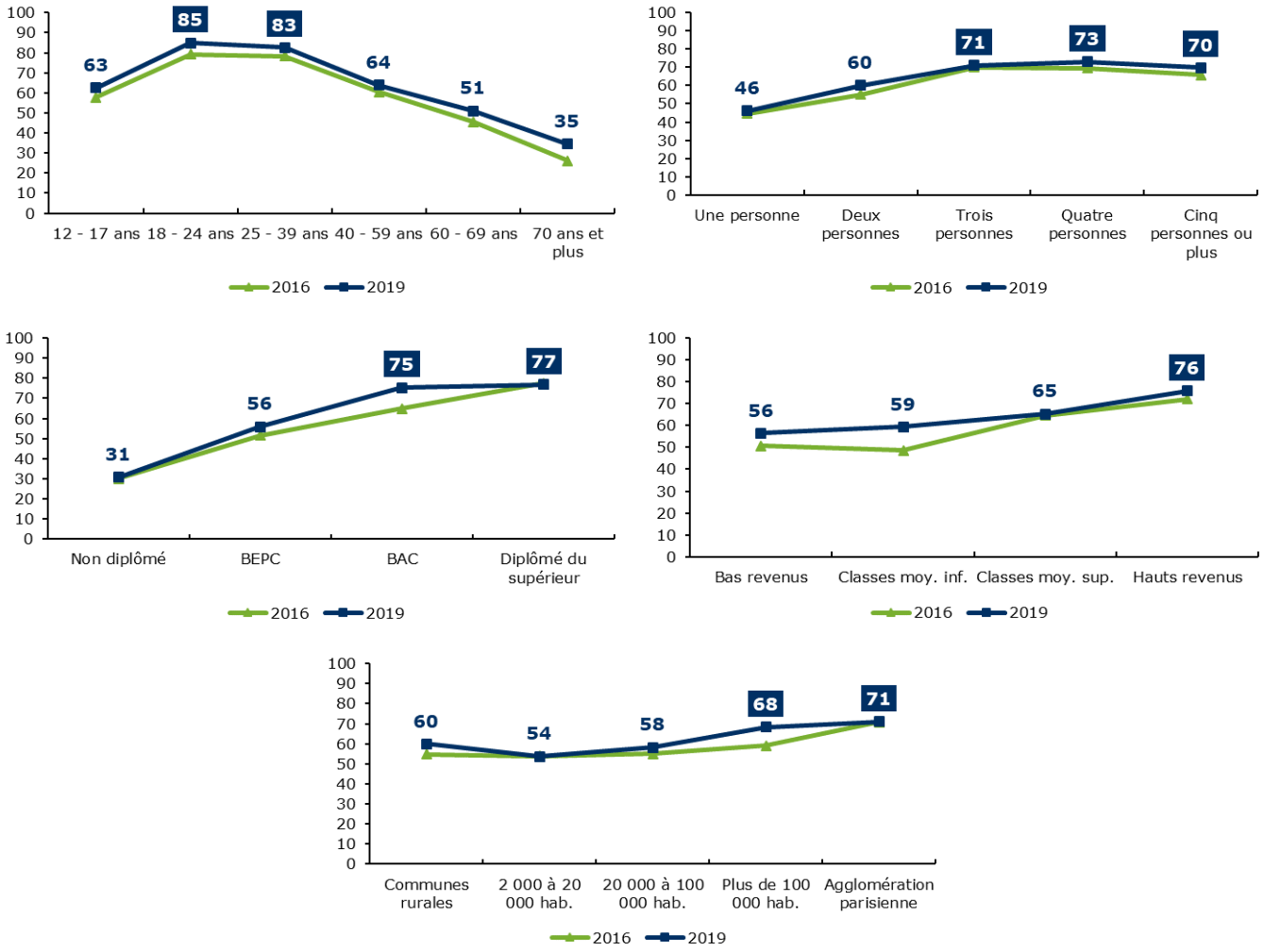
Parmi la population, **suivre l'actualité sur internet est davantage pratiqué par les jeunes** (85% des 18-24 ans et 83% des 25-39 ans) ; les personnes vivant dans des foyers nombreux, de trois personnes et plus ; les plus diplômés (77% des diplômés du supérieur et 75% des bacheliers), les cadres (85%), professions intermédiaires (77%), et les employés (71%) ; les personnes vivant dans les foyers disposant de hauts revenus (76%) et les personnes vivant en agglomération parisienne (71%) et les villes de plus de 100 000 habitants (68%).

Ces disparités que l'on note selon le niveau de diplôme et le niveau de vie celui des revenus peuvent s'expliquer par le fait que, comme nous l'avons relevé précédemment, ces populations sont également celles qui sont le plus connectés à internet, ce qui automatiquement, favorise le suivi de l'actualité en ligne.

Cependant, les catégories de population les moins familiarisées avec les usages d'internet se sont initiées au suivi de l'actualité en ligne entre 2016 et 2019. On enregistre ainsi une progression de 10 points pour ceux ayant atteint le niveau BAC (75%), de 10 points également pour les classes moyennes inférieures (59%) ou les personnes âgées de 70 ans et plus (35%).

Nous pouvons supposer qu'il s'agit **d'un phénomène de démocratisation de la pratique du suivi de l'actualité via internet parmi la population initialement moins connectée**. Cette évolution peut être la conséquence directe de transformations récentes liées à la diffusion de l'information : la diversification de l'offre en ligne de journaux indépendants, comme Médiapart ou Le Média, ainsi qu'une transformation des supports de diffusion de l'information qui privilégient les format digitaux, généralement concis et disponibles sur l'ensemble des réseaux sociaux.

Graphique 107 – Proportion de la population qui utilise internet pour suivre l'actualité selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Tableau 47 – Proportion de la population qui utilise internet pour suivre l'actualité
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de la ligne –

	2012	2016	2019
Sexe			
Homme	**55**	62	65
Femme	44	55	61
Âge			
12 - 17 ans	49	58	63
18 - 24 ans	**72**	**79**	**85**
25 - 39 ans	**62**	**78**	**83**
40 - 59 ans	53	60	64
60 - 69 ans	36	46	51
70 ans et plus	17	26	35
Taille du foyer			
Une personne	36	45	46
Deux personnes	47	55	60
Trois personnes	53	**70**	**71**
Quatre personnes	**61**	**70**	**73**
Cinq personnes ou plus	**55**	**66**	**70**
Niveau de diplôme			
Non diplômé	19	30	31
BEPC	43	52	56
BAC	**58**	**65**	**75**
Diplômé du supérieur	**72**	**77**	**77**
Profession			
Indépendant	**55**	**65**	64
Cadre	**78**	**82**	**85**
Profession intermédiaire	**70**	**74**	**77**
Employé	52	**66**	**71**
Ouvrier	48	58	65
Personne au foyer	37	46	51
Retraité	25	35	40
Autre inactif	**58**	**66**	**70**
Catégorie de revenus			
Bas revenus	35	51	56
Classes moy. inf.	41	49	59
Classes moy. sup.	54	**64**	65
Hauts revenus	**69**	**72**	**76**
Taille d'agglomération			
Communes rurales	46	55	60
2 000 à 20 000 hab.	45	54	54
20 000 à 100 000 hab.	44	55	58
Plus de 100 000 hab.	51	59	**68**
Agglomération parisienne	**58**	**71**	**71**
Moyenne	**49**	**59**	**63**

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 63% des 12-17 ans utilisent internet pour suivre l'actualité, contre 49% en 2012 et 58% en 2016.

b) La télévision reste le média de référence pour suivre et comprendre l'actualité

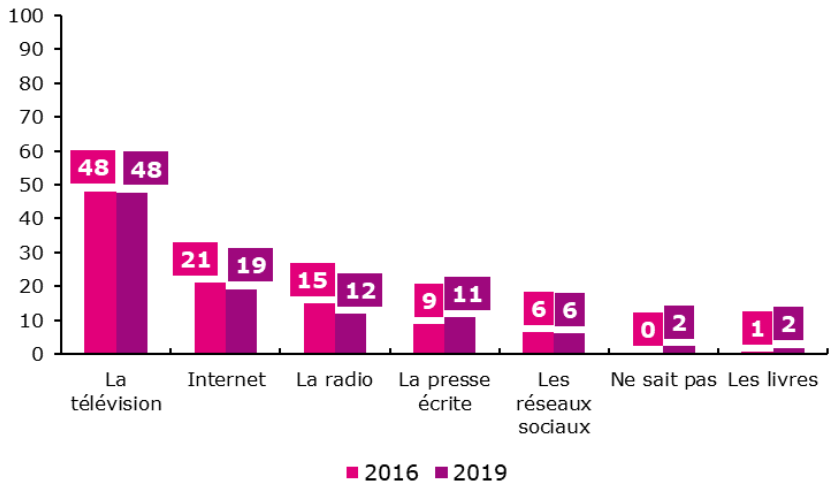
La télévision est considérée par les Français comme le média qui permet le mieux de suivre l'actualité. La moitié des personnes interrogées (48%) citent ainsi la télévision, devant internet (19%), la radio (12%), la presse écrite (11%) et les réseaux sociaux (6%). Les livres arrivent en dernière position (2%). **Cette hiérarchie s'explique principalement par la facilité d'accès à l'information** : la télévision et internet, médias de masse, arrivent en premiers ; *a contrario* les livres, qui représentent une réalité temporellement fixée, ne permettent pas de suivre l'actualité efficacement, et se classent derniers. L'écart important entre télévision et internet peut s'expliquer par une certaine défiance vis-à-vis de ce dernier média et / ou la difficulté à y sélectionner l'information. Cette tendance se retrouve dans la faible position des réseaux sociaux (6% seulement). A titre de comparaison, en 2018 aux Etats-Unis, 68% de la population s'informent par les réseaux sociaux (dont 20% disent utiliser « souvent » ces médias), bien que 57% d'entre eux estiment que les informations qu'ils y trouvent sont largement inexactes[19].

Ces données sont cohérentes avec d'autres études publiées sur le sujet, et notamment le baromètre de la confiance des Français dans les médias, réalisé par Kantar pour le journal La Croix. La télévision figure en première position (46%), suivie par internet (29%), la radio (18%) et la presse écrite (6%)[20].

En deux ans, **la place de chaque média dans l'esprit des Français n'a pas fondamentalement changé**. Dans un contexte marqué par de fortes contestations sociales, illustrées par le mouvement des Gilets Jaunes, qui ont été alimentées sur internet et les réseaux sociaux, et de forte défiance affichée envers la presse et les médias traditionnels, mais aussi sur fond de propagation de Fake News au niveau mondial, on aurait pu s'attendre à des bouleversements dans les scores des différents médias et dans le classement, mais il n'en est rien.

[19] Pew Research Center. 2018. News Use Across Social Media Platforms 2018. Survey conducted July 30-Aug. 12, 2018.
[20] Kantar Public. 2019. Baromètre 2019 de la confiance des Français dans les médias. Survey conducted Jan. 3-Jan. 7, 2019.

Graphique 108 – Média qui permet le mieux de suivre l'actualité
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Deux variables expliquent la hiérarchisation des médias : l'âge et le profil socio-économique.

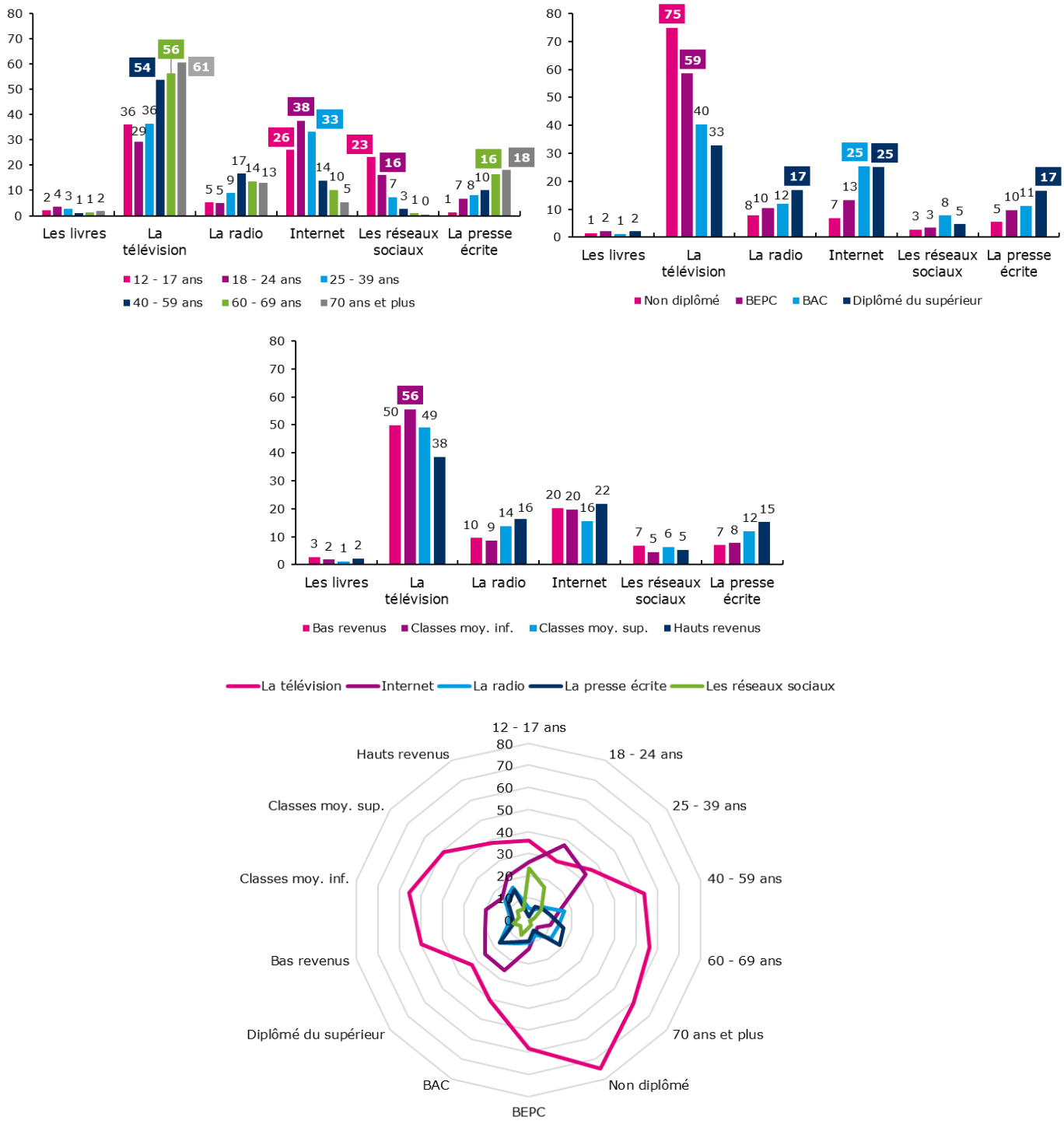
On observe une césure nette à 40 ans. **Les moins de 40 ans utilisent plutôt plus internet et les outils afférents** ; **les 40 ans et plus plutôt la télévision avec la presse écrite pour complément**. Ainsi, les 18-24 ans sont 38% à indiquer qu'internet est le média qui permet de mieux suivre l'actualité : dans cette tranche d'âge internet arrive en première position devant la télévision. Chez les plus jeunes (les 12-17 ans), ce sont les réseaux sociaux qui atteignent leur meilleur score : 23% des 12-17 ans affirment qu'ils sont le média qui permet le mieux de suivre l'actualité (contre 7% pour les 25-39 ans, par exemple). A l'inverse, à partir de 40 ans, la télévision réunit la moitié ou plus des suffrages. Les 70 ans et plus sont 61% à la préférer et 18% citent la presse écrite (+7 points par rapport à la moyenne).

Ceci étant dit, il faut bien comprendre que l'utilisation d'internet par les 12-40 ans recoupe des situations différentes : la presse, notamment, a massivement investi la toile et donc, de ce fait, deux individus interrogés peuvent s'informer auprès des mêmes journalistes tout en sélectionnant deux réponses différentes à la question du média qui peut le mieux suivre l'actualité.

S'agissant du profil socio-économique, **on observe une différence nette selon le niveau de diplôme. Alors que les non diplômés privilégient très fortement la télévision (75%), les diplômés du supérieur** sont plus en retrait (33%) et citent relativement plus tous les autres médias : internet (25%), mais aussi la presse écrite (17%) ou encore la radio (17%). Des effets similaires, bien que de moindre ampleur, s'observent sur le niveau de revenus, notamment sur la télévision, la radio et la presse écrite. Les écarts sur l'utilisation d'internet sont moindres, probablement parce qu'en plus d'un effet « socio-économique », le diplôme dissimule également un effet « âge ».

Graphique 109 – Média qui permet le mieux de suivre l'actualité selon l'âge, le diplôme et le niveau de revenus

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



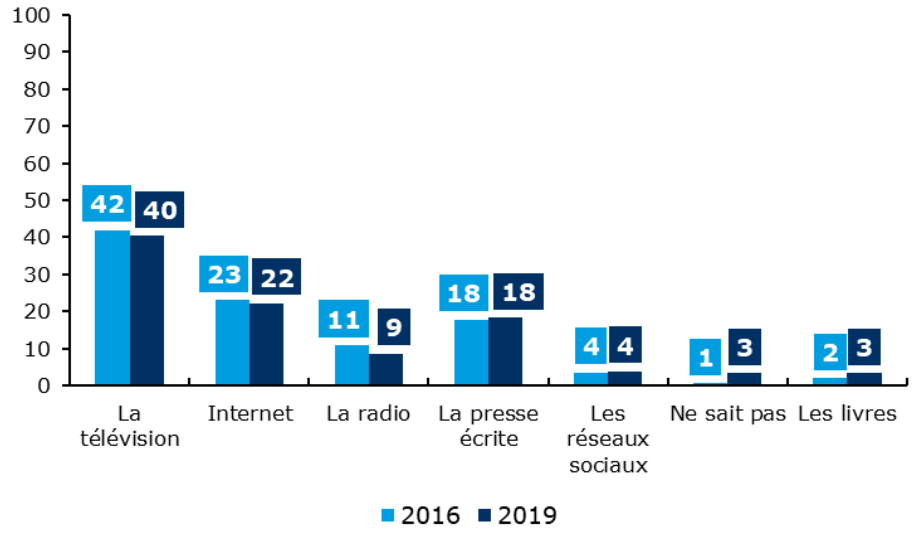
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

On retrouve les mêmes tendances sur les médias qui permettent de mieux comprendre l'actualité : la télévision arrive en tête dans l'esprit des Français (40%), suivi d'internet (22%), de la presse écrite (18%), de la radio (9%) et des réseaux sociaux (4%). Une fois encore, les livres occupent la dernière position (3%). Seule différence, **la presse écrite est**

le seul média (avec internet dans une moindre mesure) **plus souvent cité pour comprendre l'actualité que pour suivre l'actualité**. La presse prend ainsi la troisième position du classement, devant la radio.

Sur deux ans, la hiérarchie des médias permettant de mieux comprendre l'actualité est quasi-stable avec une légère baisse de la radio (-3 points), de la télévision (-2 points), et d'internet (-1 point). Les données montrent que le média indiqué pour suivre l'actualité est, à l'exception de la presse écrite qui occupe une place particulière, également celui qui permet de mieux comprendre l'actualité. La presse écrite est alors le média qui **apparait comme le plus légitime pour mieux comprendre l'actualité mais n'est pas celui le plus utilisé.**

Graphique 110 – Média qui permet le mieux de comprendre l'actualité
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

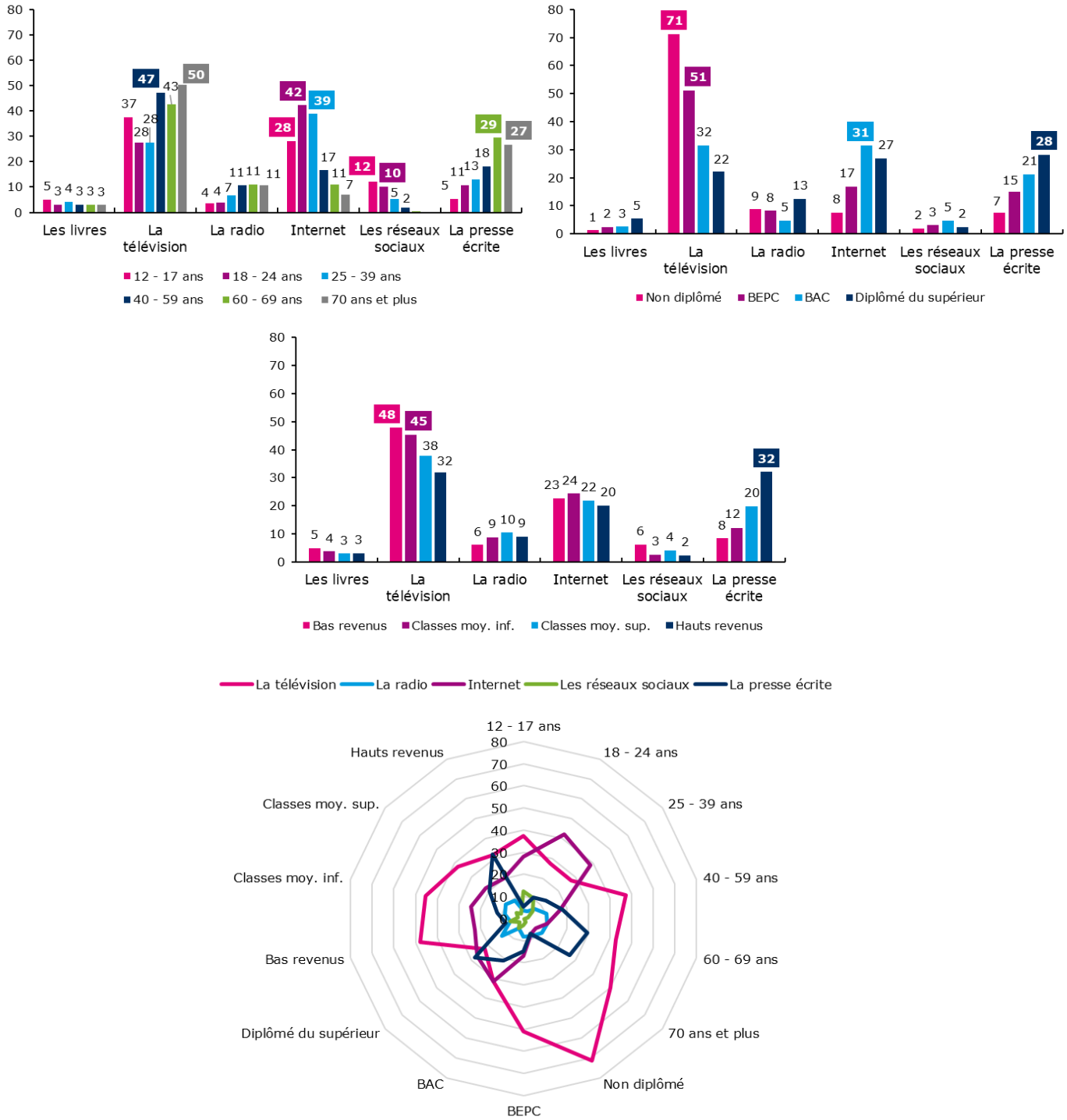
On retrouve **des effets assez similaires sur la compréhension que sur le suivi de l'actualité, liés à l'âge du répondant et à son capital économique et culturel**. Les plus jeunes privilégiant les réseaux sociaux et internet ; les plus âgés leur préférant la télévision et la presse écrite. Internet est ainsi plébiscité par les 18-39 ans, et la télévision prend le relais à partir de 40 ans. Les diplômés du supérieur et les personnes qui vivent dans des foyers avec de hauts revenus placent en tête la presse écrite (respectivement 28% et 32%), tandis que les non diplômés, les ouvriers ou les bas revenus plébiscitent la télévision (à respectivement 71%, 49% et 48%).

Néanmoins, il est intéressant de remarquer que si la presse écrite progresse dans toutes les catégories socio-démographiques comme média qui permet de mieux comprendre l'actualité, **ce sont dans celles qui privilégient déjà la presse écrite pour suivre l'actualité que ce média progresse le plus** : +4 points pour les 12-17 ans contre +13 points pour les 60-69 ans ; +2 points pour les non diplômés contre +12 points pour les diplômés du supérieur ; +1 point pour les bas revenus contre +17 points pour les hauts

revenus. Les réseaux sociaux, à l'inverse, ne sont prisés que par les 12-17 ans et les 18-24 ans qui en font le troisième média qui permet le mieux de comprendre l'actualité (respectivement 12% et 10%).

Graphique 111 – Média qui permet le mieux de comprendre l'actualité selon l'âge, le diplôme et le niveau de revenus

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



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

Tableau 48 – Média qui permet le mieux de suivre l'actualité
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de la ligne –

	Les livres		La télévision		La radio		Internet		Les réseaux sociaux		La presse écrite		Ne sait pas	
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019
Sexe														
Homme	[1]	[2]	43	44	16	11	25	23	5	5	9	12	[0]	[2]
Femme	[1]	[2]	52	51	14	12	18	15	7	7	8	10	[0]	[2]
Âge														
12 - 17 ans	[2]	[2]	45	36	[3]	[5]	**26**	**26**	**19**	**23**	[5]	[1]	[0]	[6]
18 - 24 ans	[0]	[4]	31	29	[4]	[5]	**37**	**38**	**22**	**16**	[6]	[7]	[1]	[2]
25 - 39 ans	[1]	[3]	37	36	14	9	**33**	**33**	8	7	7	8	[0]	[3]
40 - 59 ans	[0]	[1]	51	**54**	19	17	19	14	[3]	[3]	8	10	[0]	[2]
60 - 69 ans	[1]	[1]	**55**	**56**	**21**	14	12	10	[1]	[1]	11	**16**	[0]	[1]
70 ans et plus	[1]	[2]	**64**	**61**	14	13	[5]	[5]	[0]	[0]	**16**	**18**	[1]	[1]
Taille du foyer														
Une personne	[1]	[2]	53	**57**	17	14	15	15	[4]	[3]	10	7	[0]	[2]
Deux personnes	[1]	[2]	51	49	14	13	18	15	[4]	4	11	15	[0]	[2]
Trois personnes	[0]	[2]	45	42	13	9	**28**	24	[8]	9	[6]	11	[0]	[3]
Quatre personnes	[0]	[1]	42	44	15	14	26	22	9	[6]	[8]	9	[0]	[3]
Cinq personnes ou plus	[1]	[2]	43	45	15	[7]	25	**26**	**12**	**12**	[5]	[5]	[0]	[2]
Niveau de diplôme														
Non diplômé	[1]	[1]	**65**	**75**	12	[8]	10	[7]	[3]	[3]	[9]	[5]	[1]	[1]
BEPC	[1]	[2]	**59**	**59**	12	10	17	13	5	[3]	6	10	[0]	[3]
BAC	[0]	[1]	46	40	14	12	21	**25**	8	[8]	11	11	[0]	[2]
Diplômé du supérieur	[0]	[2]	30	33	**25**	**17**	**29**	**25**	5	5	11	**17**	[0]	[2]
Profession														
Indépendant	[0]	[1]	34	41	[20]	[9]	**[31]**	[22]	[8]	[7]	[6]	**[19]**	[1]	[2]
Cadre	[1]	[2]	21	30	**31**	**20**	**31**	**27**	[4]	[4]	[13]	**16**	[0]	[1]
Profession intermédiaire	[0]	[1]	42	35	**21**	**20**	25	21	[5]	[5]	[7]	14	[0]	[3]
Employé	[1]	[3]	51	51	10	11	26	21	[7]	[5]	[6]	[6]	[1]	[3]
Ouvrier	[0]	[2]	51	**55**	15	[7]	20	24	[6]	[4]	[7]	[5]	[0]	[2]
Personne au foyer	[1]	[0]	**65**	**67**	[9]	[5]	[15]	[14]	[4]	[3]	[7]	[8]	[0]	[2]
Retraité	[1]	[2]	**61**	**59**	16	14	8	7	[0]	[1]	13	16	[0]	[1]
Autre inactif	[1]	[3]	39	34	[4]	[5]	**30**	**29**	**20**	**21**	[6]	[5]	[0]	[4]
Catégorie de revenus														
Bas revenus	[1]	[3]	50	50	10	10	24	20	10	[7]	[6]	[7]	[0]	[4]
Classes moy. inf.	[1]	[2]	**58**	**56**	14	9	14	20	6	[5]	7	8	[0]	[2]
Classes moy. sup.	[0]	[1]	46	49	14	14	22	16	6	6	11	12	[0]	[2]
Hauts revenus	[0]	[2]	36	38	**23**	16	24	22	[3]	[5]	13	15	[0]	[1]
Taille d'agglomération														
Communes rurales	[0]	[2]	51	48	16	13	19	17	[5]	[6]	9	11	[0]	[3]
2 000 à 20 000 hab.	[1]	[2]	50	50	14	10	20	18	[7]	[4]	[7]	12	[1]	[5]
20 000 à 100 000 hab.	[1]	[2]	53	47	16	14	19	18	[4]	[7]	[8]	11	[0]	[1]
Plus de 100 000 hab.	[0]	[1]	47	48	14	11	22	21	6	6	10	11	[0]	[2]
Agglomération parisienne	[1]	[2]	41	46	14	12	26	21	9	8	8	9	[0]	[2]
Moyenne	**[1]**	**2**	**48**	**48**	**15**	**12**	**21**	**19**	**6**	**6**	**9**	**11**	**[0]**	**2**

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 38% des 18-24 ans estiment qu'internet est le média qui permet le mieux de suivre l'actualité, contre 19% en moyenne de la population.

Tableau 49 – Média qui permet le mieux de comprendre l'actualité
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de la ligne –

	Les livres		La télévision		La radio		Internet		Les réseaux sociaux		La presse écrite		Ne sait pas	
	2016	**2019**	**2016**	**2019**	**2016**	**2019**	**2016**	**2019**	**2016**	**2019**	**2016**	**2019**	**2016**	**2019**
Sexe														
Homme	[2]	3	38	37	12	9	25	25	3	4	19	19	[1]	[3]
Femme	[2]	3	46	44	10	8	21	19	4	4	17	17	[0]	4
Âge														
12 - 17 ans	[1]	[5]	**49**	37	[6]	[4]	28	**28**	**[9]**	**[12]**	[7]	[5]	[0]	[8]
18 - 24 ans	[2]	[3]	29	28	[3]	[4]	**39**	**42**	**[11]**	**[10]**	[15]	[11]	[1]	[3]
25 - 39 ans	[3]	[4]	32	28	11	7	**36**	**39**	[4]	[5]	13	13	[1]	[4]
40 - 59 ans	[2]	[3]	41	**47**	15	11	21	17	[2]	[2]	19	18	[0]	[2]
60 - 69 ans	[2]	[3]	**47**	43	13	11	14	11	[1]	[0]	22	**29**	[1]	[2]
70 ans et plus	[2]	[3]	**58**	**50**	[8]	11	[6]	[7]	[0]	[0]	**26**	**27**	[1]	[2]
Taille du foyer														
Une personne	[2]	[4]	45	**50**	12	10	17	17	[2]	[2]	21	15	[1]	[2]
Deux personnes	[3]	[3]	43	39	9	10	21	18	[3]	[2]	22	**24**	[1]	[3]
Trois personnes	[1]	[4]	39	36	10	7	**30**	**28**	[4]	[5]	15	16	[1]	[4]
Quatre personnes	[2]	[3]	37	37	12	[7]	**30**	27	[4]	[5]	15	16	[1]	[4]
Cinq personnes ou plus	[1]	[5]	44	40	14	[7]	24	25	[7]	[8]	[10]	13	[0]	[2]
Niveau de diplôme														
Non diplômé	[1]	[1]	**64**	**71**	10	[9]	11	[8]	[1]	[2]	12	[7]	[1]	[2]
BEPC	[2]	[2]	**51**	**51**	9	8	21	17	[3]	[3]	13	15	[1]	[4]
BAC	[2]	[3]	37	32	12	[5]	23	**31**	[5]	[5]	22	21	[0]	[4]
Diplômé du supérieur	[3]	5	21	22	15	13	**31**	27	[2]	[2]	**28**	**28**	[1]	[2]
Profession														
Indépendant	[4]	[1]	[30]	35	**[20]**	[8]	[27]	[16]	[1]	[3]	[18]	**[33]**	[1]	[4]
Cadre	[2]	[7]	[13]	[15]	**20**	**[14]**	**30**	26	[3]	[2]	**30**	**34**	[1]	[2]
Profession intermédiaire	[2]	[3]	31	25	**16**	11	**29**	**31**	[3]	[2]	18	**25**	[0]	[4]
Employé	[1]	[4]	44	45	[8]	[9]	**30**	23	[4]	[7]	12	10	[1]	[3]
Ouvrier	[2]	[3]	**48**	**49**	11	[7]	20	**29**	[5]	[5]	13	[6]	[1]	[2]
Personne au foyer	[1]	[2]	**55**	**61**	[9]	[3]	20	[17]	[1]	[1]	[13]	[11]	[1]	[5]
Retraité	[2]	[3]	**54**	**49**	9	11	9	8	[0]	[0]	**25**	**25**	[0]	[3]
Autre inactif	[2]	[4]	39	35	[5]	[3]	**32**	**32**	**10**	**11**	11	9	[0]	[5]
Catégorie de revenus														
Bas revenus	[3]	[5]	**48**	**48**	9	[6]	23	23	[5]	[6]	11	8	[1]	[4]
Classes moy. inf.	[2]	[4]	**50**	**45**	10	9	22	24	[3]	[3]	12	12	[1]	[3]
Classes moy. sup.	[2]	[3]	41	38	12	10	24	22	[3]	[4]	19	20	[0]	[3]
Hauts revenus	[2]	[3]	27	32	15	9	23	20	[3]	[2]	**31**	**32**	[0]	[2]
Taille d'agglomération														
Communes rurales	[1]	[4]	46	42	10	9	22	22	[3]	[4]	17	16	[1]	[4]
2 000 à 20 000 hab.	[2]	[2]	**50**	42	9	[7]	19	22	[3]	[4]	15	16	[1]	[5]
20 000 à 100 000 hab.	[3]	[3]	43	40	15	[8]	20	18	[2]	[4]	17	**26**	[0]	[1]
Plus de 100 000 hab.	[2]	[4]	37	41	12	8	25	23	[4]	[3]	20	19	[1]	[3]
Agglomération parisienne	[2]	[4]	37	35	9	11	28	25	[5]	[4]	20	17	[0]	[3]
Moyenne	**2**	**3**	**42**	**40**	**11**	**9**	**23**	**22**	**4**	**4**	**18**	**18**	**[1]**	**3**

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 42% des 18-24 ans estiment qu'internet est le média qui permet le mieux de comprendre l'actualité, contre 22% en moyenne de la population.

c) Plus de la moitié des Français citent la télévision comme média dans lequel ils ont le plus confiance

Média qui permet de mieux suivre l'actualité, qui permet de mieux la comprendre : la télévision est aussi le média dans lequel les Français déclarent avoir le plus confiance (51%), suivie par la presse écrite (42%), la radio (37%), internet (25%), les livres (17%) et, en dernière position, les réseaux sociaux (8%). Cette hiérarchie diffère d'autres données : le baromètre Kantar, par exemple, donne la radio en tête (50%), devant les journaux (44%), la télévision (38%) et internet (25%)[21]. Néanmoins, ces différences peuvent s'expliquer par l'intitulé de la question qui invite les personnes interrogées à dire si elles pensent que ces médias rapportent correctement les informations, plutôt que sur la confiance en général[22]. En revanche, selon le baromètre Kantar, la confiance dans les médias est en chute : -6 points pour la radio, -8 points pour le journal et -10 points pour la télévision.

La France se positionne ainsi comme un des pays européens dans lequel la confiance dans les médias est la plus faible : 48% de nos concitoyens ont une confiance faible ou nulle dans les médias en 2017 contre 38% en moyenne de l'Union Européenne[23].

Il est intéressant de remarquer que **la hiérarchie reste stable, que l'on raisonne sur la première réponse avec la télévision qui récolte 32% des réponses** contre 21% pour la presse écrite et 15% pour la radio ou si on prend en compte les deux réponses possibles. Les réseaux sociaux ne sont cités que par 2% des Français en première intention.

---

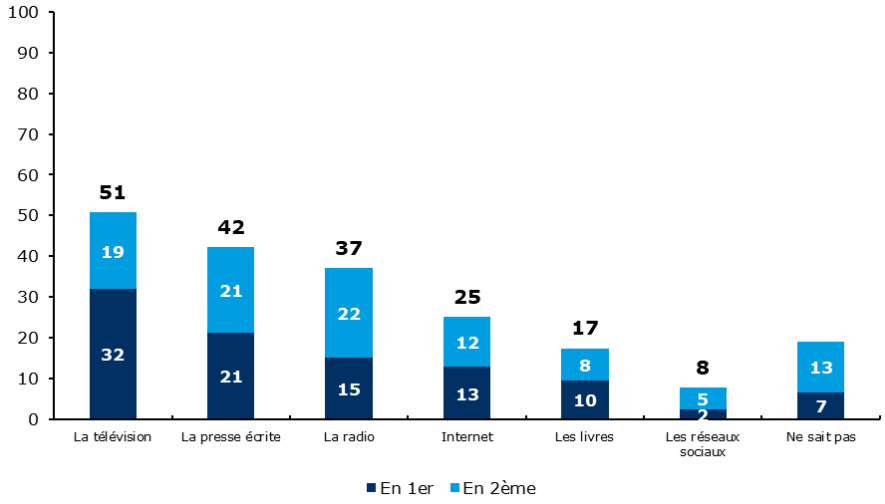
[21] Kantar Public. 2019. Baromètre 2019 de la confiance des Français dans les médias. Survey conducted Jan. 3-Jan. 7, 2019.

[22] L'intitulé exact est : « En général, à propos des nouvelles que vous lisez/entendez/voyez dans un journal/à la radio/à la télévision/ sur internet est-ce que vous vous dites : Les choses se sont passées comme … »

- La radio les raconte
- Le journal les raconte
- La télévision les raconte
- Internet les raconte

[23] Eurobaromètre Standard. 2017. Les habitudes médiatiques dans l'Union Européenne. N°88, automne 2017, page 29.

Graphique 112 – Média dans lesquels la population française a le plus confiance
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, cumul des deux réponses, en % –



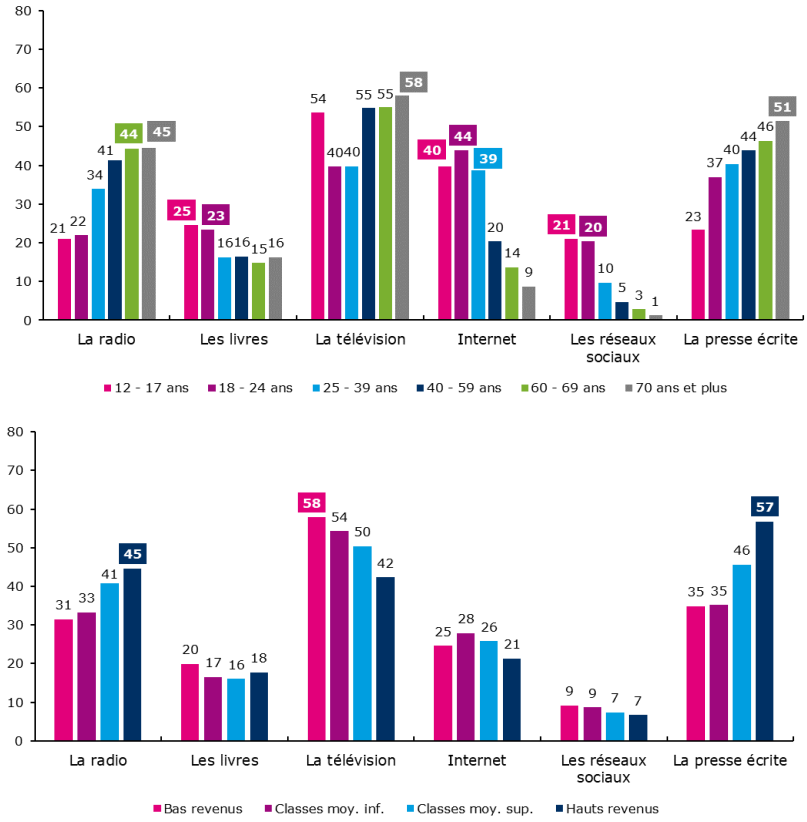
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

On observe des différences notables dans la confiance accordée aux médias en fonction de l'âge des individus interrogés. Ainsi, **la télévision est plébiscitée par toutes les catégories d'âge, à l'exception des 18-24 ans et des 25-39 ans** (40% contre 51% en moyenne), les premiers lui préférant même internet (44%). La confiance dans internet est forte principalement chez les 12-39 ans. **Les plus jeunes accordent** d'ailleurs également **leur confiance aux réseaux sociaux** (21% pour les 12-17 ans et 20% pour les 18-24 ans, contre 8% en moyenne). La presse écrite et la radio sont fortement citées par les 60 ans et plus. En revanche, étonnement, ce sont les 12-24 ans qui ont le plus confiance dans les livres (respectivement 25% et 23%). Il est possible que celle-ci soit nourrie par le caractère scolaire ou universitaire du « livre » pour ces catégories d'âge qui voient dans ce média l'expression de faits historiques plutôt que la présentation d'une opinion ou le reflet du point de vue de la personne auteure.

Sur le revenu, on observe que les bas revenus ont confiance dans la télévision (58% contre 42% des hauts revenus). A l'inverse, les hauts revenus ont plutôt plus confiance dans la presse écrite (57%) et la radio (45%) contre respectivement (35% et 31% pour les bas revenus. Le coût important que représente la presse écrite pour ceux qui veulent s'informer quotidiennement par ce biais peut expliquer les écarts importants enregistrés sur cette modalité.

Graphique 113 – Média dans lesquels la population française a le plus confiance selon l'âge et le revenu

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



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

Tableau 50 – Média qui inspire le plus confiance

– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de la ligne, cumul des deux réponses –

	La radio	Les livres	La télévision	Internet	Les réseaux sociaux	La presse écrite	Ne sait pas
Sexe							
Homme	40	18	46	28	9	42	11
Femme	35	17	55	23	7	42	14
Âge							
12 - 17 ans	21	**25**	54	**40**	**21**	23	[10]
18 - 24 ans	22	**23**	40	**44**	**20**	37	[9]
25 - 39 ans	34	16	40	**39**	10	40	13
40 - 59 ans	41	16	55	20	5	44	12
60 - 69 ans	**44**	15	55	14	[3]	46	16
70 ans et plus	**45**	16	**58**	9	[1]	**51**	14
Taille du foyer							
Une personne	39	18	**58**	20	[5]	37	17
Deux personnes	40	18	50	21	5	**49**	11
Trois personnes	36	16	48	**31**	9	39	14
Quatre personnes	34	15	47	27	12	**47**	11
Cinq personnes ou plus	32	**23**	51	**34**	**13**	28	[11]
Niveau de diplôme							
Non diplômé	40	[10]	**72**	15	[4]	30	**20**
BEPC	39	12	**62**	22	6	38	15
BAC	34	21	46	**35**	9	42	9
Diplômé du supérieur	40	22	33	24	7	**57**	10
Profession							
Indépendant	**46**	[14]	45	[25]	[6]	37	[16]
Cadre	**42**	**24**	31	28	[3]	**59**	[8]
Profession intermédiaire	41	17	37	22	[6]	**56**	13
Employé	33	16	55	**31**	10	36	12
Ouvrier	38	12	54	**33**	[11]	30	14
Personne au foyer	30	[16]	**68**	23	[5]	36	[16]
Retraité	**45**	15	**59**	11	[2]	**48**	14
Autre inactif	22	**26**	48	**39**	**19**	31	9
Catégorie de revenus							
Bas revenus	31	20	**58**	25	9	35	15
Classes moy. inf.	33	17	54	28	9	35	16
Classes moy. sup.	41	16	50	26	7	46	9
Hauts revenus	**45**	18	42	21	7	**57**	7
Taille d'agglomération							
Communes rurales	**44**	16	54	24	[5]	39	12
2 000 à 20 000 hab.	31	16	**58**	29	9	37	14
20 000 à 100 000 hab.	40	16	48	18	13	**51**	[9]
Plus de 100 000 hab.	35	20	50	25	6	44	13
Agglomération parisienne	37	19	41	**30**	9	42	14
Moyenne	**37**	**17**	**51**	**25**	**8**	**42**	**13**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 44% des 18-24 ans estiment qu'internet est le média qui le plus confiance, contre 25% en moyenne de la population.

d) Les Français se méfient des réseaux sociaux

Internet est un formidable outil de collaboration et de partage des connaissances. Pourtant, régulièrement, l'accent est mis sur les possibles effets délétères de la toile : campagnes de désinformation, fake news, manipulation de l'opinion, enfermement dans des bulles informationnelles, etc. Si l'impact politique de ces mécanismes doit être nuancé[24], il n'en reste pas moins que naviguer au sein de la masse des informations disponibles en ligne n'est pas chose aisée. **Il est donc important de comprendre comment les Français réagissent par rapport à l'information, et comment celle-ci circule au sein de la population**.

Premier constat : une majorité de Français disent **ne pas réagir** face à une information étonnante (entre 46% et 54% d'absence de réaction selon la source envisagée). Cela ne semble pas s'expliquer par un recul de l'intérêt porté par nos concitoyens à l'actualité, puisque, selon le baromètre Kantar de la confiance dans les médias, 67% des Français suivent les nouvelles avec un grand intérêt en 2019 (soit 5 points de plus que l'année précédente)[25].

Ensuite, **la confiance envers les réseaux sociaux semble faible** : seuls 9% des individus interrogés déclarent vouloir partager immédiatement une information étonnante vue sur les réseaux sociaux. Ils ne sont cependant que 28% à préférer la croiser avec d'autres sources. Symétriquement, **les Français déclarent plus facilement vouloir partager immédiatement une information étonnante rapportée par un proche ou un membre de la famille** (18%), mais également plus souvent chercher à la croiser avec d'autres sources (30%).

Cette ambivalence dans les réactions devant une source amicale ou familiale montre que l'information transite plus facilement via les cercles proches, confirmant ainsi les travaux réalisés sur les bulles informationnelles[26]. Mais les données ici tendent à montrer que les Français ont également tendance à vouloir vérifier les informations provenant de leur entourage. **La confiance dans les institutions de la République est en revanche plutôt forte** puisque seules 25% des personnes interrogées indiquent chercher à croiser les informations en provenant avec d'autres sources. Finalement, deux fois plus de Français croisent une information étonnante entendue à la radio, à la télé ou vue dans la presse qu'ils n'ont envie de la partager immédiatement (28% contre 14%).

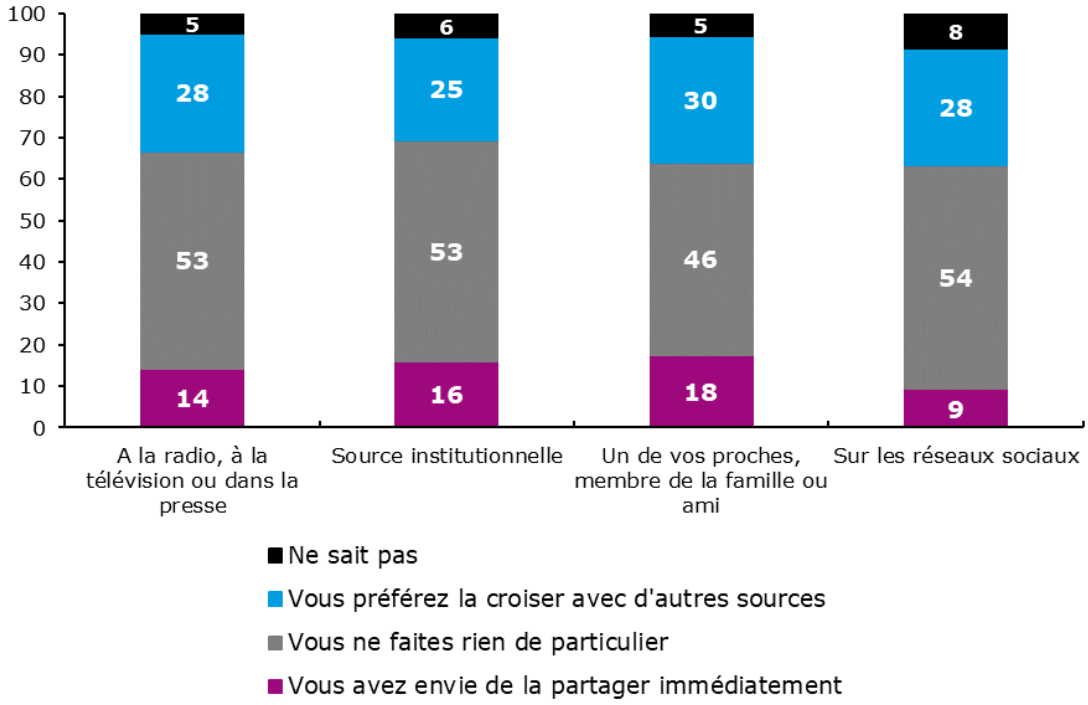
Qui a envie de partager les informations ? Tout d'abord, on constate que ce sont plutôt **les personnes optimistes qui ont envie de partager des informations étonnantes**. Ainsi, les individus qui pensent que leurs conditions de vie vont s'améliorer dans les cinq prochaines années sont 18% à vouloir partager des informations étonnantes rapportées à

[24] Cardon, D. 2019. Pourquoi avons-nous si peur des fake news ? *AOC média – Analyse Opinion Critique*, 20.06.2019.
[25] Kantar Public. 2019. Baromètre 2019 de la confiance des Français dans les médias. Survey conducted Jan. 3-Jan. 7, 2019.
[26] Harari, Y. N. ed. 2016. *Homo Deus A Brief History of Tomorrow*. Harvill Secker : London.

la radio, à la télévision ou dans la presse, 21% par des personnes proches et 12% par les réseaux sociaux. Les mêmes proportions ressortent chez les individus qui estiment que le niveau de vie de l'ensemble des Français s'est amélioré ces dix dernières années.

Mais dans le même temps, d'autres catégories moins optimistes et peu satisfaites de leur sort, témoignent également d'un certain goût pour le partage. Par exemple, si on s'intéresse au positionnement vis-à-vis du mouvement **des Gilets Jaunes**, les personnes interrogées qui disent en faire partie sont également les plus à même de partager des informations immédiates quelle que soit la source (à l'exception, notable, des sources institutionnelles) : 22% à la radio, à la télévision ou dans la presse ; 20% par la famille ou le cercle proche ; 21% par les réseaux sociaux. Et pourtant, ce sont les Français les plus pessimistes eu égard aux indicateurs présentés ci-dessus.

Graphique 114 – Réactions des Français face à une information étonnante
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

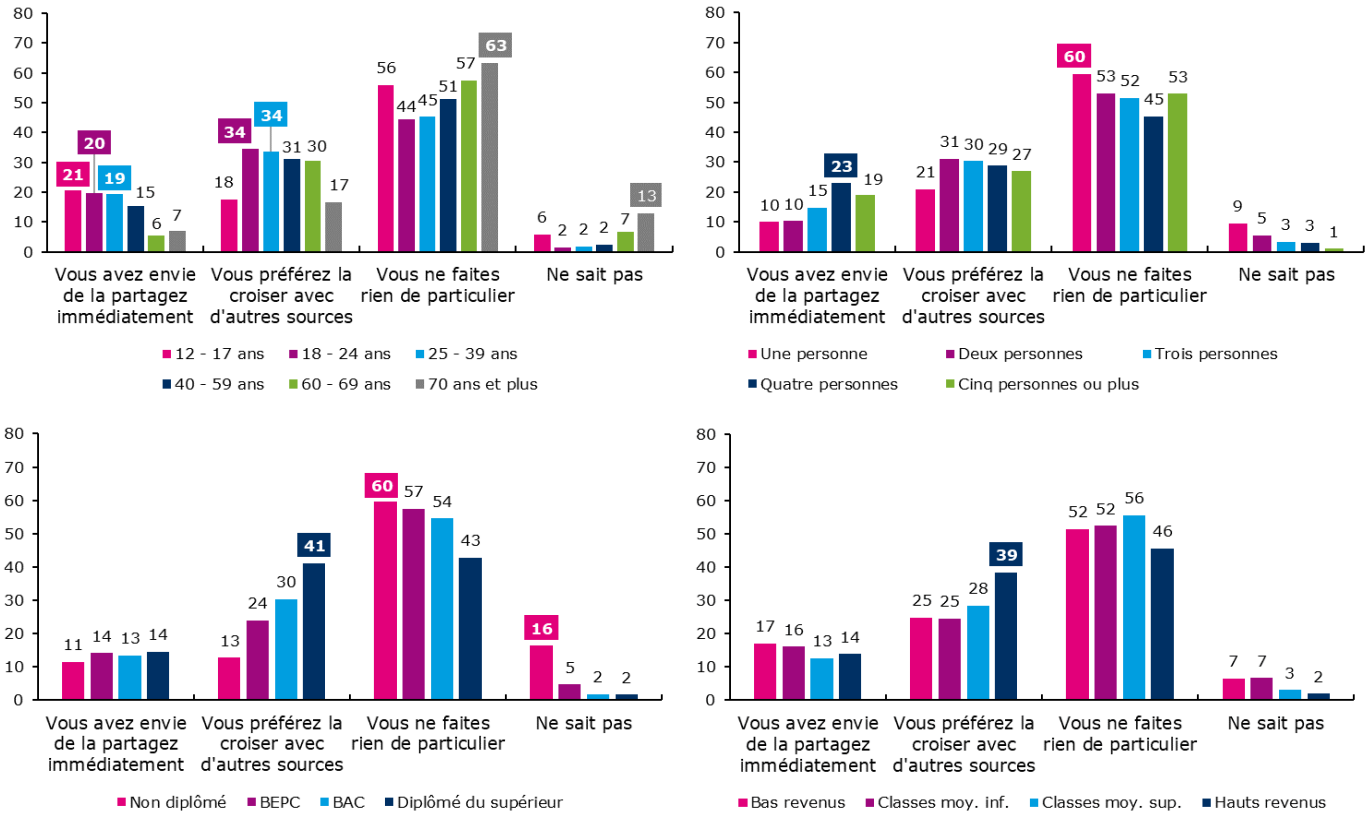
Par rapport à une information étonnante rapportée à la radio, à la télévision ou dans la presse, on observe **des stratégies différentes selon l'âge** : les plus jeunes et les plus âgés de nos concitoyens sont ceux qui, le plus, ne font rien de particulier (56% pour les 12-17 ans, 57% pour les 60-69 ans et 63% pour les 70 ans et plus). Cependant, les 12-17 ans font également partie de ceux qui ont le plus envie de partager une information étonnante immédiatement (21%), de même que les 18-24 ans (20%) et les 25-39 ans (19%). Cependant, les 18-39 ans ont tendance à être plus impliqués dans un processus de *fact-checking* : ils sont 34% à ainsi affirmer préférer croiser une information étonnante provenant des médias traditionnels avec d'autres sources. Ce que l'on observe donc, par rapport à ces médias, **c'est une tendance avec l'âge à plutôt ne pas chercher à agir face à une information étonnante**, tandis que les **12-39 ans ont plus envie d'agir** :

les plus jeunes plutôt en partageant et les plus âgés plutôt en affinant les recherches et croisant les sources.

Ensuite, **s'y ajoute un effet « socio-économique »** puisque les diplômés du supérieur et les hauts revenus ont plutôt tendance à croiser avec d'autres sources une information étonnante provenant des médias traditionnels (respectivement 41% et 39%).

Graphique 115 – Réactions des Français face à une information étonnante rapportée à la radio, à la télévision ou dans la presse selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus

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

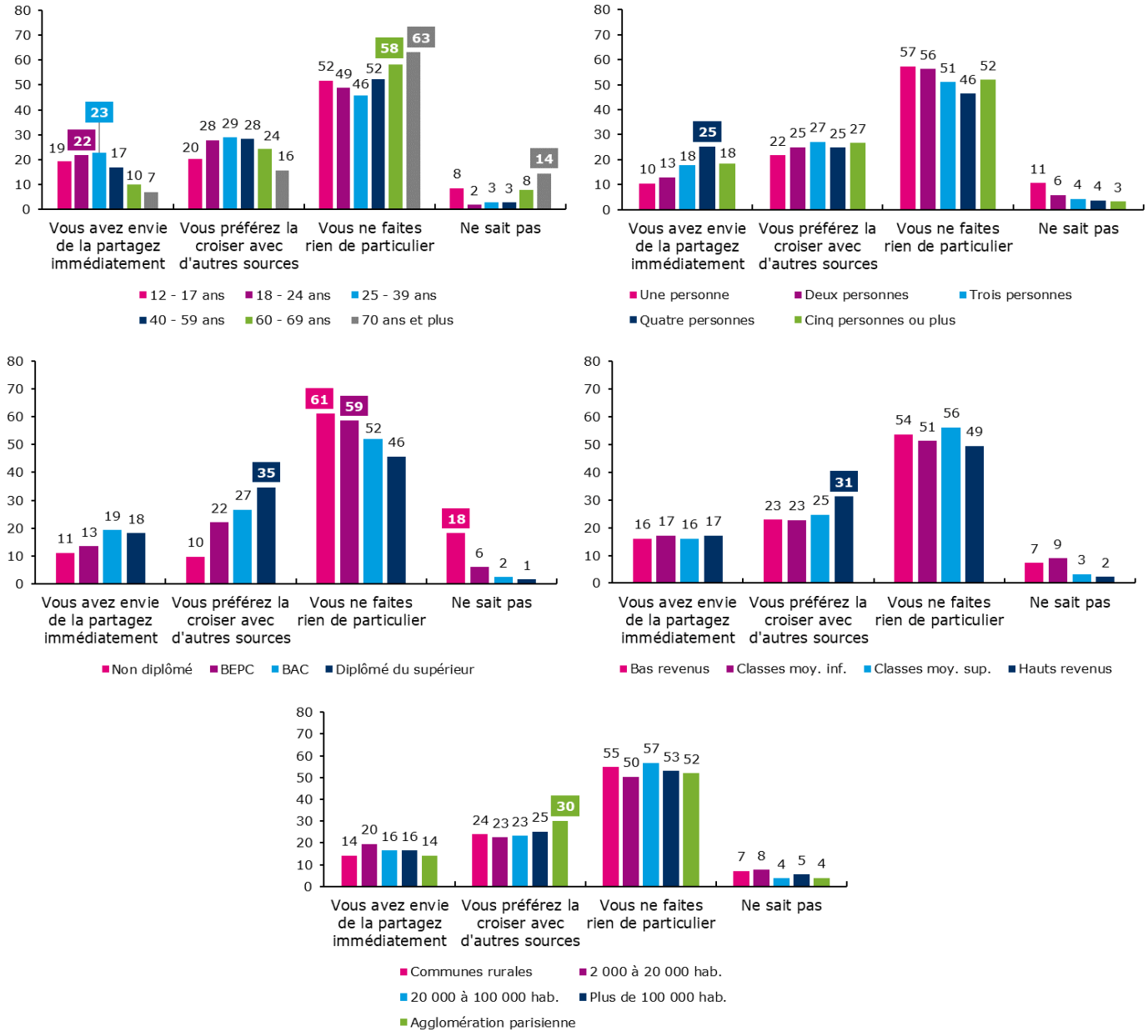


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Par rapport aux informations étonnantes provenant directement d'une source institutionnelle, on observe qu'**il existe un effet « âge » avec deux profils bien distincts :** les jeunes adultes (18-39 ans) qui ont plutôt envie de partager immédiatement l'information et les 60 ans et plus qui ne font rien de particulier. De la même manière que pour les informations étonnantes provenant d'un média traditionnel, **le diplôme et le revenu jouent un rôle** puisque les diplômés du supérieur et les hauts revenus ont plus tendance que les autres à croiser avec d'autres sources les informations étonnantes, même provenant d'une source institutionnelle (respectivement 35% et 31%).

Graphique 116 – Réactions des Français face à une information étonnante provenant directement d'une source institutionnelle selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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

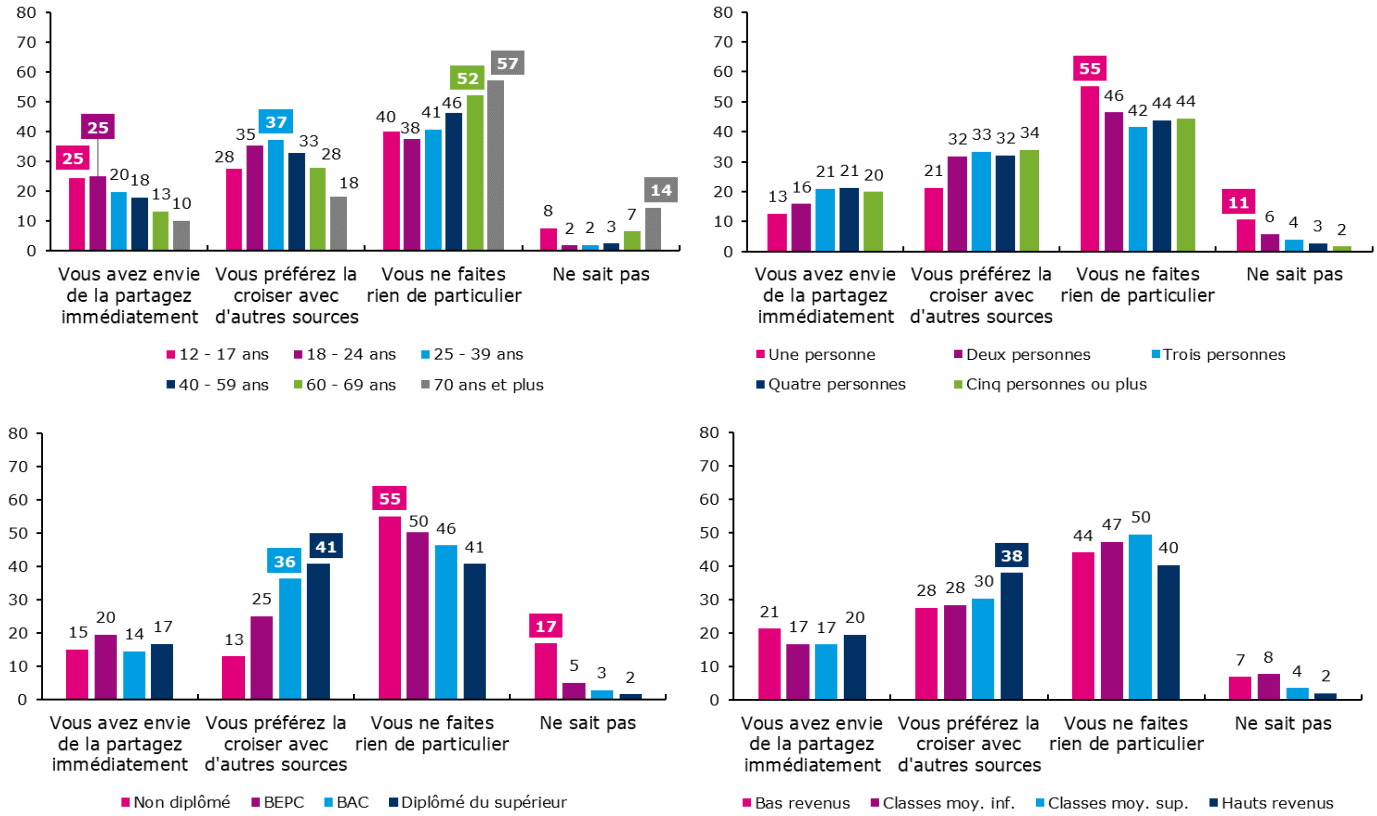


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

On observe exactement les mêmes effets autour de l'âge et du profil socio-économique sur les réactions face à une information étonnante communiquée **par un proche ou un membre de la famille et vue sur les réseaux sociaux**. **Une logique de partage chez les plus jeunes, de *fact-checking* chez les 25-39 ans et d'indifférence chez les 60 ans et plus**, tandis que **plus le niveau de revenu et de diplôme s'élève, plus la tendance à croiser ses sources devient prégnante**.

Graphique 117 – Réactions des Français face à une information étonnante communiquée par un de vos proches, membre de la famille ou ami selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus

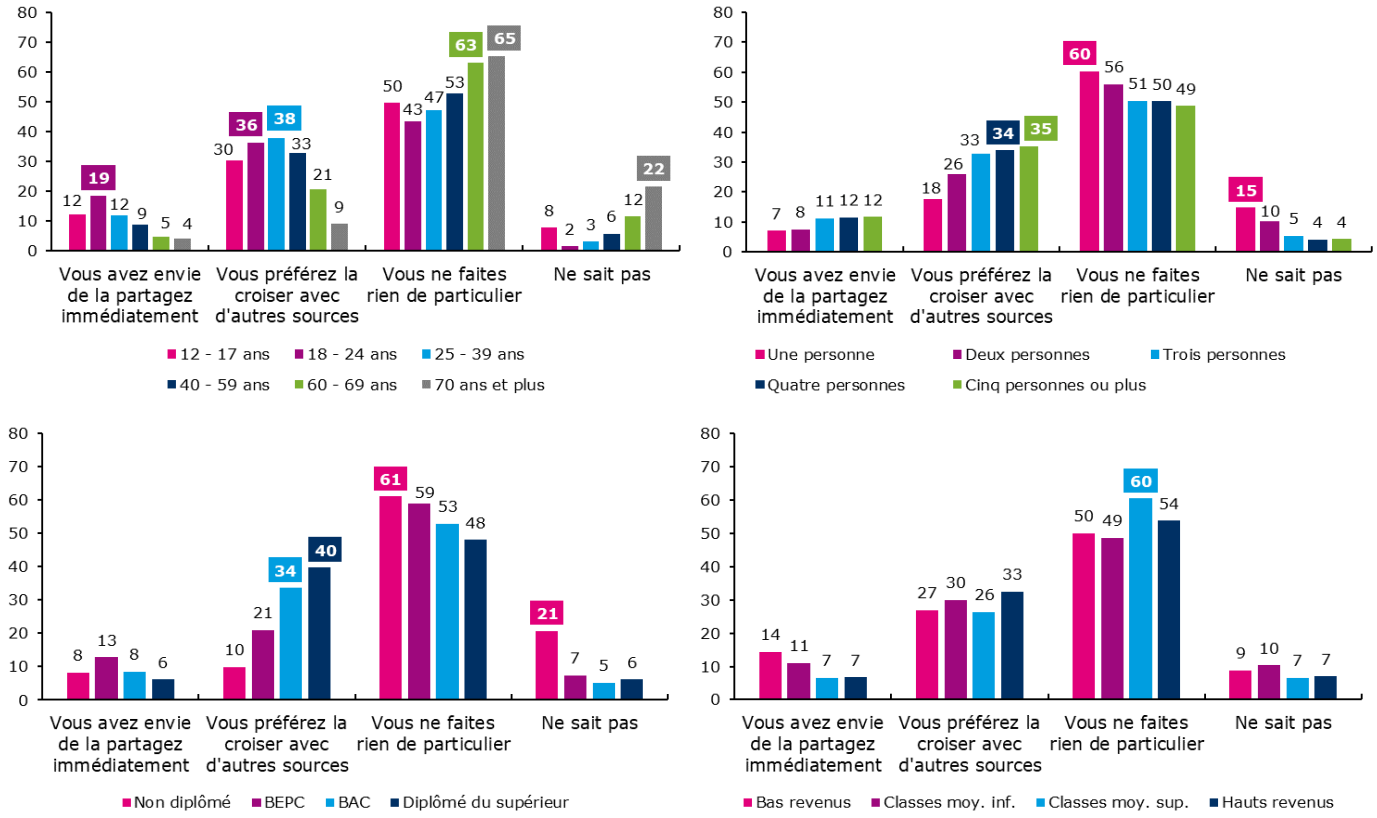
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Graphique 118 – Réactions des Français face à une information étonnante vue sur les réseaux sociaux selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme et le niveau de revenus

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



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

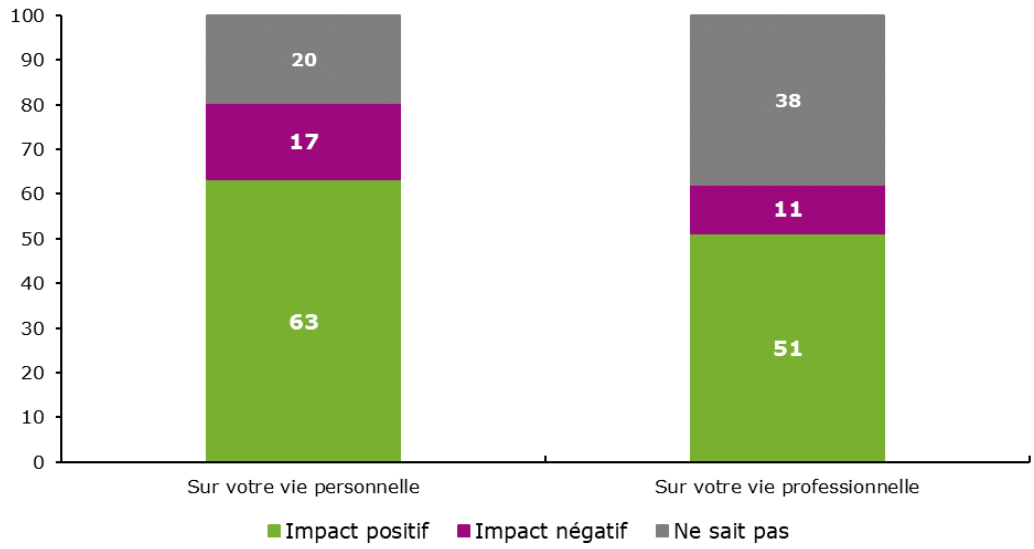
2. L'impact d'internet sur la vie personnelle et professionnelle

a) Impact positif sur la vie personnelle et professionnelle des Français

La majorité des Français déclarent qu'**internet a un impact positif, que ce soit sur leur vie personnelle (63%) comme sur leur vie professionnelle (51%)**. L'impact négatif sur la vie des Français ne représente qu'une part minoritaire (17% déclarent un effet négatif sur la vie personnelle, 11% sur la vie professionnelle). Notons par ailleurs que **l'absence de prise de position sur le sujet est plus répandue que la perception d'un impact négatif d'internet,** plus particulièrement pour la vie professionnelle. En effet, 20% des personnes interrogées ne se prononcent pas sur l'impact d'internet et des nouvelles technologies sur la vie personnelle, tandis que cette proportion double pour la vie professionnelle, en atteignant 38%. Ce dernier résultat s'explique vraisemblablement par les pratiques différenciées d'internet selon les catégories socio-démographiques, mais aussi selon la situation professionnelle des enquêtés. Nous y reviendrons ultérieurement.

Graphique 119 – Perception de l'impact d'internet et des technologies de l'information en 2019 sur …

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



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

Bien que l'impact d'internet soit globalement perçu comme positif sur la vie personnelle des Français, ce ressenti varie quelque peu selon le profil des répondants.

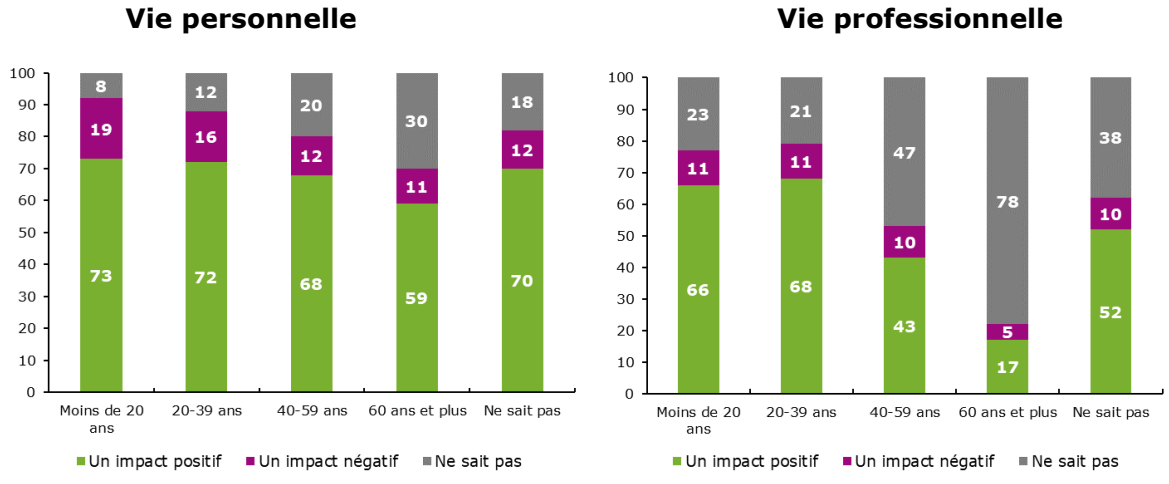
Tout d'abord, notons que **l'impact positif est plus souvent valorisé chez les hommes** (67%) que chez les femmes (60%). De plus, des différences importantes apparaissent selon l'âge : les **jeunes sont plus nombreux à juger favorablement l'impact d'internet sur leur vie personnelle** ; c'est le cas pour 72% des 12-17 ans et 76% des 18-25 ans. Cette proportion demeure élevée, mais diminue pour les 25-29 ans, 35-39 ans et 60-69 ans, atteignant respectivement 67%, 69% et 58%. En revanche, 42% des 70 ans et plus jugent

qu'internet à un impact positif d'internet sur leur vie personnelle, une part inférieure à celle des personnes du même âge qui ne se positionnent pas sur le sujet. L'effet de génération, qui induit des temps de socialisation à internet différents, est probablement à l'origine de ces disparités. En effet, l'impact d'internet sur la vie personnelle et professionnelle se modifie selon l'âge à la première connexion à internet. Les personnes qui ont découvert internet avant 40 ans adhèrent à l'idée qu'internet à des effets positifs sur leur vie personnelle et professionnelle. Ceux qui ont découvert internet après 40 ans sont plus sceptiques et négatifs vis-à-vis des effets d'internet. S'agissant de la vie personnelle, les enquêtés qui ont découvert internet à 60 ans et plus sont 30% à ne pas avoir d'avis sur la question et 11% qui pensent que les effets sur la vie personnelle sont négatifs. Convenant la vie professionnelle, les disparités s'agrandissent : les personnes ayant découvert internet entre 40 et 59 ans sont seulement 43% à y voir des conséquences positives, 10% à concevoir un impact négatif et 47% ne se prononce pas, celles à 60 ans et plus sont 17% à y voir un impact positif, contre 5% de négatif et 78% ne se prononcent pas.

Cela peut s'expliquer par le fait que les personnes âgées ont probablement des connaissances et des usages plus limités de l'offre des services disponibles sur internet permettant de modifier les habitudes quotidiennes (les taxis Uber, la livraison de repas à domicile, la location de véhicule de particuliers, etc.) ou de faire de nouvelles rencontres amicales, professionnelles (LinkedIn, Viadeo, etc.), de voisinages ou amoureuses via des sites. Ces nouvelles pratiques numériques peuvent être jugées « négativement » (car impersonnelles, dangereuses, sans charme, etc.) par une partie de la population qui n'a pas eu l'habitude de les utiliser.

Graphique 120 – Perception de l'impact d'internet et des technologies de l'information en 2019 sur la vie personnelle et professionnelle selon l'âge à la première connexion à internet

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



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

Le niveau de diplôme est également à l'origine de perceptions distinctes vis-à-vis d'internet : alors que les diplômés du supérieur sont 72% à déclarer un impact positif et 13% un impact négatif ou neutre, **les moins diplômés sont plus nuancés sur l'impact sur d'internet sur leur vie personnelle** ; 42% y associent un impact positif, 35% ne

savent pas et 23% signalent un impact négatif. Cette dichotomie selon le niveau de diplôme est proche de celle observée concernant l'utilisation d'internet, ce qui pourrait avoir un rôle sur les perceptions de l'impact d'internet sur la vie personnelle.

Il existe également des disparités selon les niveaux de revenus et la taille de l'agglomération, mais de moindre ampleur. Concernant les niveaux de vie, les personnes vivant dans des foyers avec de hauts revenus se distinguent nettement des classes plus défavorisées par un jugement nettement plus favorable (76% y décèlent un impact positif du numérique, contre 59% au sein des bas revenus). Les Franciliens sont également les plus positifs dans l'appréciation de l'impact du numérique sur la vie personnelle. Ils sont 71% à abonder dans ce sens contre 58% de ceux qui résident en commune rurale.

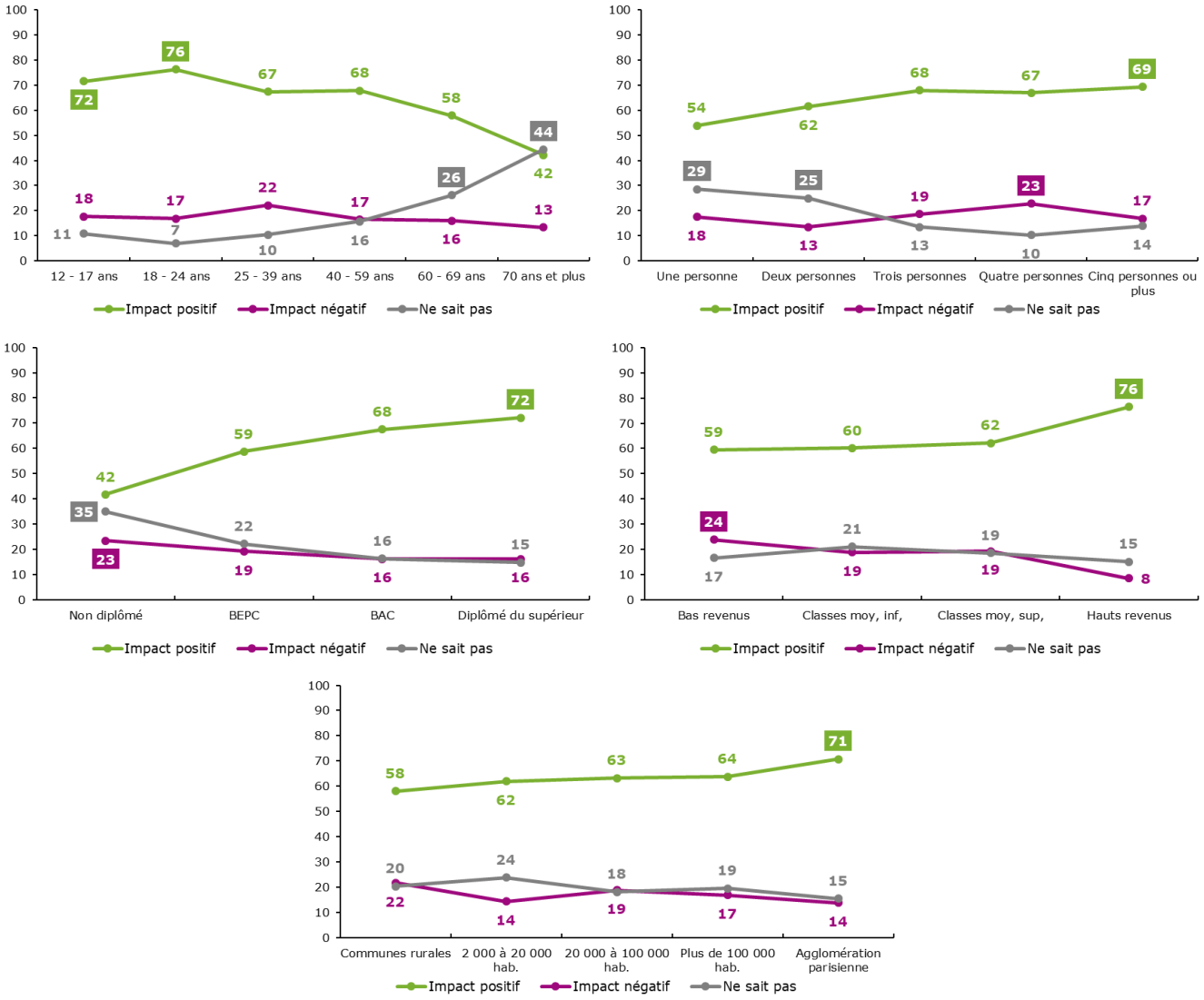
Cela pourrait s'expliquer par la multiplication des services du quotidien disponibles via des applications, tel que les taxis Uber ou encore la livraison à domicile Deliveroo, qui sont particulièrement développés et accessibles dans les grandes agglomérations et qui sont, également, généralement plus onéreux que des services obtenus hors application.

La sociabilité joue également un rôle sur la perception des impacts d'internet sur la vie personnelle et professionnelle. En effet, 80% des personnes ayant noué des liens avec de nouvelles personnes via internet estiment qu'internet à un impact positif sur leur vie personnelle. Il en est de même avec 76% des personnes ayant retrouvé d'anciennes connaissances par internet et 77% de ceux qui ont fait des nouvelles rencontres amoureuses. S'agissant de la vie professionnelle, ces proportions atteignent respectivement 66%, 63% et 67%. Agir et nouer de nouvelles relations sociales amicales ou amoureuse via internet façonne positivement la perception de son impact sur la vie personnelle et professionnelles des Français.

Ces données soutiennent l'idée d'une popularisation de ce type de liens sociaux : internet s'impose comme un moyen de communication comme un autre et non plus comme un outil permettant d'entretenir des relations virtuelles à la marge.

Graphique 121 – Perception de l'impact d'internet et des technologies de l'information sur la vie personnelle selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération en 2019

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

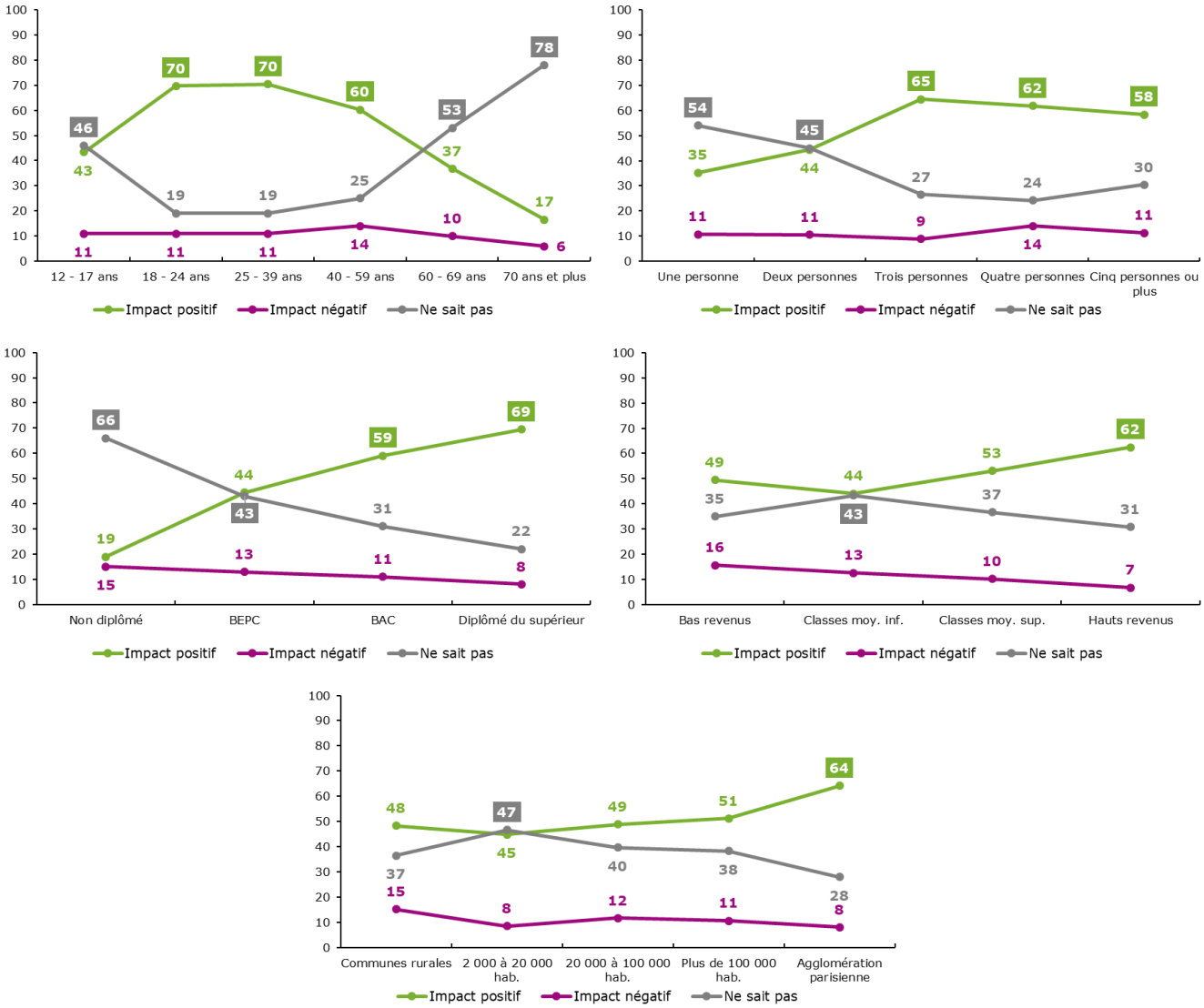


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

La perception des effets d'internet selon **les caractéristiques socio-démographiques des Français se dessine différemment s'agissant de l'impact du numérique pour la vie professionnelle**. Les disparités observées sont, ici, **fortement dépendantes de la position professionnelle** de l'individu dans la société, position sociale elle-même associée à l'âge et au niveau de diplôme.

Graphique 122 – Perception de l'impact d'internet et des technologies de l'information sur la vie professionnelle selon l'âge et le niveau de diplômes en 2019

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



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

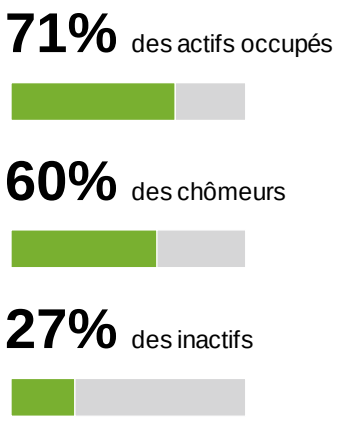
Contrairement à l'impact positif sur la vie personnelle, celui sur la vie professionnelle est :

- Modéré chez les plus âgés, n'exerçant plus d'activité professionnelle (37% des 60-69 ans et 17% des 70 ans et plus). Rappelons que les personnes de 70 ans et plus n'ont que rarement eu l'occasion d'utiliser internet pendant leur vie professionnelle.
- Significatif pour la population d'âge actif : environ 70% pour les 18-24 ans et les 25-39 ans, proportion qui décline pour les générations âgées de 40-49 ans et de 60-69 ans.
- Plus élevé chez les plus diplômés : on recense 69% d'impact perçu comme positif pour les diplômés du supérieur contre 19% chez les non-diplômés.

- Lié à la situation professionnelle : 86% des indépendants et 84% des cadres jugent les conséquences d'internet positives sur leur vie professionnelle, c'est le cas de 53% des ouvriers.
- Plus important chez les personnes ayant des hauts revenus (62%, soit 13 points de plus qu'au sein des bas revenus).
- Associé à la taille des ménages. Les personnes vivant avec 3 personnes et plus déclarent plus souvent des retombées positives d'internet sur leur vie professionnelle.
- L'impact positif sur la vie professionnelle est plus prononcé chez les actifs occupés (71%) que les chômeurs (60%) ou encore les inactifs (27%, peu concernés il est vrai)

Graphique 123 – Proportion d'individus rapportant un impact positif d'internet et des technologies de l'information sur leur vie professionnelle en fonction du statut dans l'emploi

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



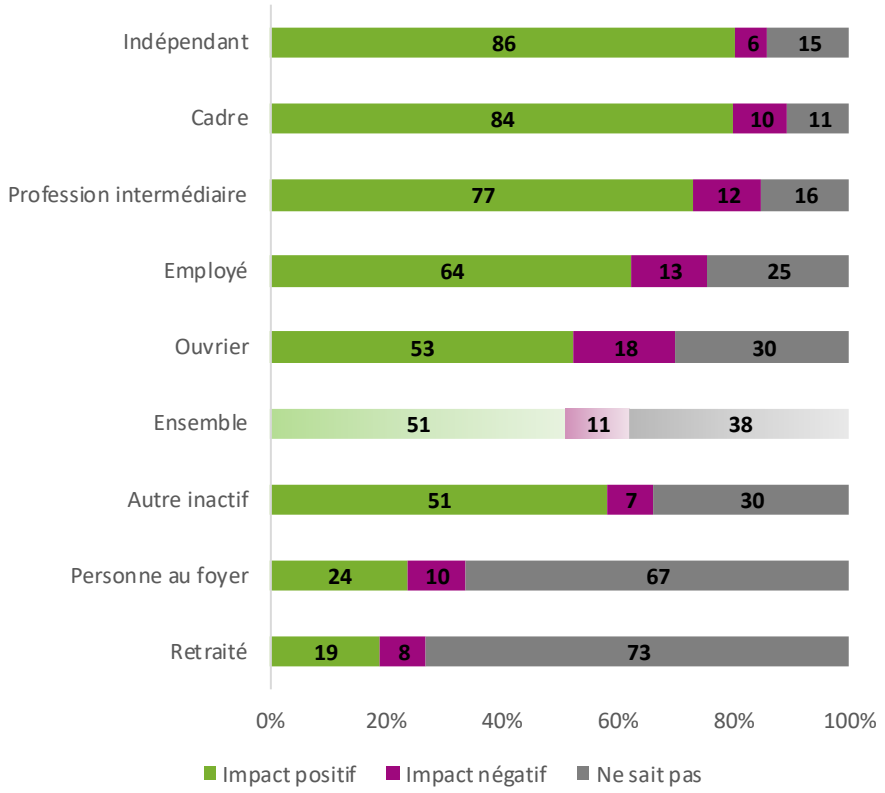
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Alors que la part de ceux qui expriment un impact négatif ne dépasse pas 15%, **l'absence de position sur l'impact d'internet sur la vie professionnelle s'élève à 38% et répond inversement aux catégories percevant un impact positif** :

- 46% des plus jeunes (pas encore insérés dans le monde professionnel) et 78% des 70 ans et plus (sortis de la vie active et les moins socialisées à l'outil internet) sont les plus indécis sur la question.
- Deux non-diplômés sur trois ne se prononcent pas et 20% d'entre eux signalent un effet négatif.
- Les ouvriers peinent à s'exprimer sur le sujet (30% de non réponse) et près d'un sur cinq y voit un impact négatif (18%). Les retraités (73%) et les personnes au foyer (67%) sont également nombreux à ne pas s'exprimer sur cette question.

À l'exception des Franciliens qui déclarent en plus grand nombre un impact positif sur leur vie, **le lieu d'habitation n'a qu'un faible impact sur les perceptions d'internet sur la vie des Français.** Une possible explication pourrait tenir dans le fort développement des applications utilisés en milieu urbain, mais aussi au profil de la population qui y réside (jeune, diplômé et avec un fort taux d'activité professionnelle).

Graphique 124 – Perception de l'impact d'internet et des technologies de l'information sur la vie professionnelle selon la profession en 2019
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Tableau 51 – Proportion de personnes qui pensent qu'internet et des technologies de l'information ont un impact positif sur la vie personnelle et professionnelle en 2019
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

	Vie personnelle	Vie professionnelle
Sexe		
Homme	67	54
Femme	60	48
Âge		
12 - 17 ans	**72**	43
18 - 24 ans	**76**	**70**
25 - 39 ans	67	**70**
40 - 59 ans	68	**60**
60 - 69 ans	58	37
70 ans et plus	42	17
Taille du foyer		
Une personne	54	35
Deux personnes	62	44
Trois personnes	68	**65**
Quatre personnes	67	**62**
Cinq personnes ou plus	**69**	**58**
Niveau de diplôme		
Non diplômé	42	19
BEPC	59	44
BAC	68	**59**
Diplômé du supérieur	**72**	**69**
Profession		
Indépendant	**76**	**86**
Cadre	**73**	**84**
Profession intermédiaire	**69**	**77**
Employé	65	**64**
Ouvrier	**68**	53
Personne au foyer	55	24
Retraité	47	19
Autre inactif	**73**	51
Catégorie de revenus		
Bas revenus	59	49
Classes moy. inf.	60	44
Classes moy. sup.	62	53
Hauts revenus	**76**	**62**
Taille d'agglomération		
Communes rurales	58	48
2 000 à 20 000 hab.	62	45
20 000 à 100 000 hab.	63	49
Plus de 100 000 hab.	64	51
Agglomération parisienne	**71**	**64**
Moyenne	**63**	**51**

Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2019
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 76% des personnes qui vivent dans des foyers avec des hauts revenus pensent qu'internet a un impact positif sur leur vie personnelle, contre 63% de l'ensemble de la population.

b) Internet et les nouvelles technologies favorisent la sociabilité

Quand on interroge les Français sur l'impact d'internet sur la naissance de liens amicaux ou amoureux (plus spécifiquement, « retrouver d'anciennes connaissances », « nouer des liens avec des nouvelles personnes » et « faire une rencontre amoureuse »), on note, en 2019, **une augmentation des bénéfices perçus** par rapport à 2014 où les mêmes questions avaient été soumises à la population.

Plus d'un Français sur deux pensent qu'internet favorise les retrouvailles avec d'anciennes connaissances (51%, +11 points par rapport à 2014). Près de la moitié des personnes interrogées affirment que la naissance de liens avec de nouvelles personnes est facilité par les technologies de l'information et de la communication (44%, +17 points en cinq ans ; plus forte progression enregistrée). Enfin, internet permet de faire des rencontres amoureuses pour 15% des Français en 2019 (contre 10% en 2014).

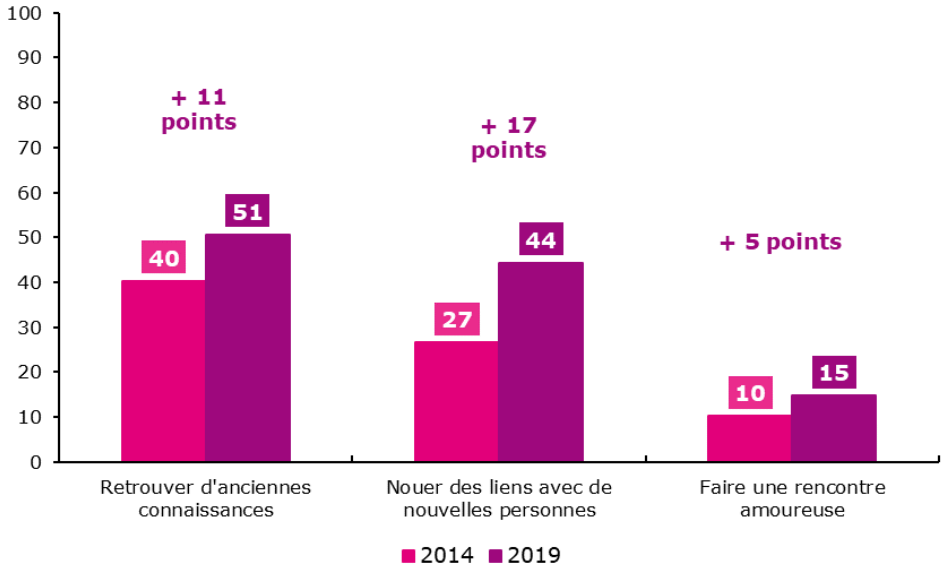
Ces évolutions pourraient être liées au succès des réseaux sociaux depuis la fin des années 2000, qui ont implanté progressivement, comme l'explique Cardon[27], « la liste d'amis comme principal outil de navigation », ce qui a transformé au fil du temps « l'univers proliférant du Web en un espace familier et navigable »[28].

S'agissant des rencontres amoureuses, malgré l'augmentation de l'impact du numérique sur leur concrétisation, l'enquête Epic montre que les sites de rencontres mènent le plus souvent à des relations éphémères : seuls 2 % déclarent avoir rencontré leur conjoint actuel via ces sites de rencontre. Toujours d'après la même enquête, cette réalité colle à l'image que s'en font les Français : 57% des personnes ayant fréquenté les sites de rencontre déclarent que cela aboutit à des rencontres occasionnelles[29].

---

[27] Cardon, D. 2011. Réseaux sociaux de l'Internet. *Communications* 88 (1) : 141-148.
[28] *Ibid.*
[29] Bergström, M. 2016. Sites de rencontres : qui les utilise en France ? Qui y trouve son conjoint ? *Populations et Sociétés* 530, février 2016, INED.

Graphique 125 – Utilisation d'internet et des technologies de l'information sur la naissance de liens amicaux et amoureux
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

L'âge influence différemment les bénéfices perçus d'internet sur la sociabilité. De manière générale, les jeunes disent davantage qu'internet permet de nouer des liens avec de nouvelles connaissances (+13 points pour les 12-17 ans par rapport à l'ensemble de la population, +35 points chez les 18-24 ans et +17 points chez les 25-29 ans en 2019), à retrouver des connaissances (+10 points chez les 12-17 ans, +18 points chez les 18-24 ans, et +20 points chez les 25-29 ans) ou encore faire des rencontres amoureuses (+18 points pour les 18-24 ans et +17 points chez les 25-29 ans). Portés par le développement des réseaux sociaux et les nouvelles applications de rencontre, **ces modes de socialisation numérique ont toujours fait partie de l'environnement des jeunes générations**. Cependant, au-delà de cet effet « génération », la socialisation des jeunes via les espaces numériques peut s'expliquer tout d'abord par le fait que les jeunes sont également ceux parmi lesquels on compte le plus de célibataire[30] ce qui les pousse, de fait, vers les sites de rencontres en ligne. De plus, l'outil numérique crée un espace de socialisation qui semble correspondre aux besoins de la population jeune. En effet, alors que les pratiques numériques chez les jeunes ont souvent été accusées de valoriser « l'entre-soi », des travaux montrent que le numérique est, aussi, un espace privilégié de socialisation et d'apprentissage. Il permet, comme le souligne Collard[31], « d'apprendre à communiquer entre eux, à mettre en application les codes, règles et lois qui régissent la vie publique (…) », et de faire légitimer leurs actes et leurs opinions par les membres d'une même communauté, que ce soit par exemple via les réseaux sociaux ou encore la rédaction d'un blog. Aussi, le numérique permet aux jeunes de répondre à la fois à leur besoin de diversité culturelle et de trouver une communauté à laquelle ils puissent s'identifier et se sentir

[30] *Ibid.*
[31] Collard, Y. 2012. Réseaux sociaux, espaces publics comme les autres ? *Media Animation* https://media-animation.be/Reseaux-sociaux-espaces-publics.html

appartenir[32]. Certains facteurs de désinhibition caractéristiques du numérique, comme l'anonymat ou encore l'invisibilité[33], peuvent également faciliter l'accès à des réseaux de sociabilité et renforcer cette vision positive de l'impact du numérique sur la socialisation chez les jeunes.

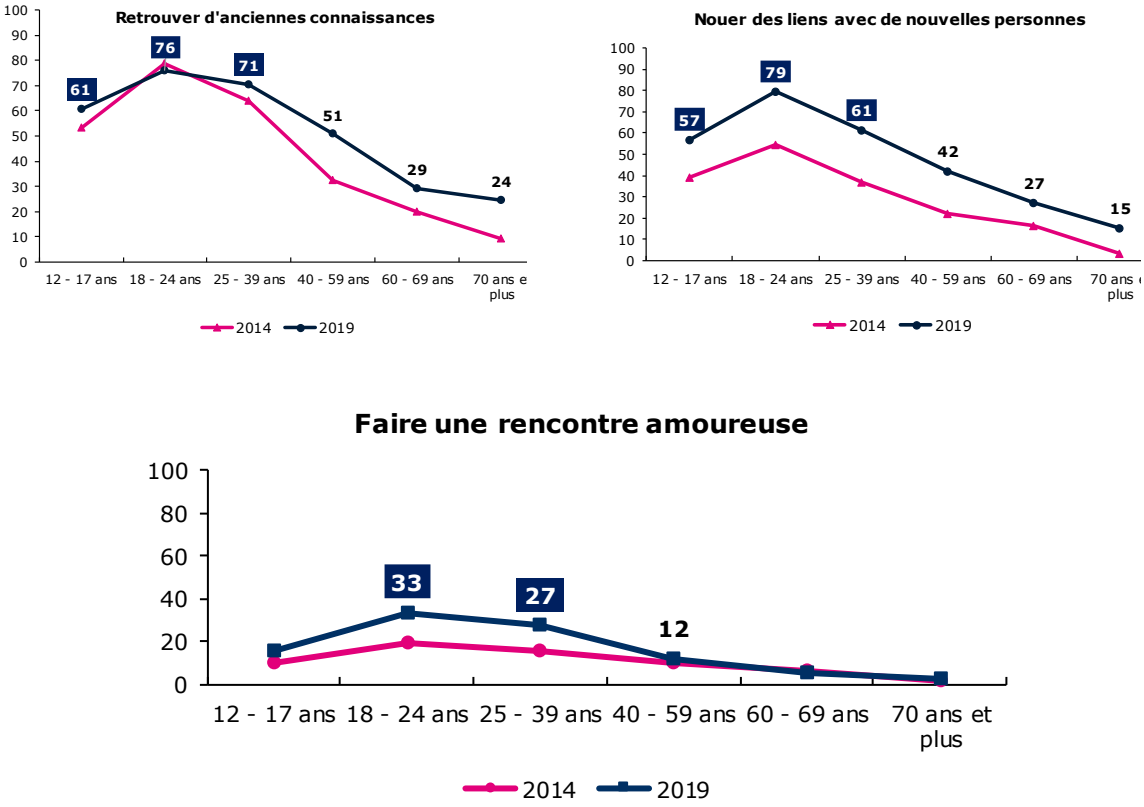
Les évolutions entre 2014 et 2019 varient selon le type de sociabilité et l'âge des individus en question :

- Nouer des liens avec de nouvelles personnes progresse pour toutes les tranches d'âge, mais de manière plus prononcée chez les jeunes, ce qui a pour conséquence de renforcer la dichotomie des perceptions selon l'âge.
- Retrouver d'anciennes connaissances par internet se maintient pour le jeune public entre 2014 et 2019, mais progresse plus fortement chez les 40-59 ans (+19 points) et les 70 ans et plus (+15 points).
- Faire des rencontres amoureuses par internet progresse uniquement chez les moins de 40 ans (+14 points chez les 18-24 ans ; +12 points chez les 25-39 ans).

[32] Balleys, C. 2012. Je t'aime plus que tout au monde, D'amitiés en amours, les processus de socialisation entre pairs adolescents. Université de Fribourg.
http://ethesis.unifr.ch/theses/downloads.php?file=BalleysC.pdf

[33] Guillaud, H. 2010. Danah Boyd : ce qu'implique de vivre dans un monde de flux. In *Internetactu.net*, 06 janvier 2010
http://www.internetactu.net/2010/01/06/danah-boyd-ce-quimplique-de-vivre-dans-un-monde-de-flux/

Graphique 126 – Utilisation d'internet et des technologies de l'information pour nouer de nouveaux liens amicaux et amoureux selon l'âge
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



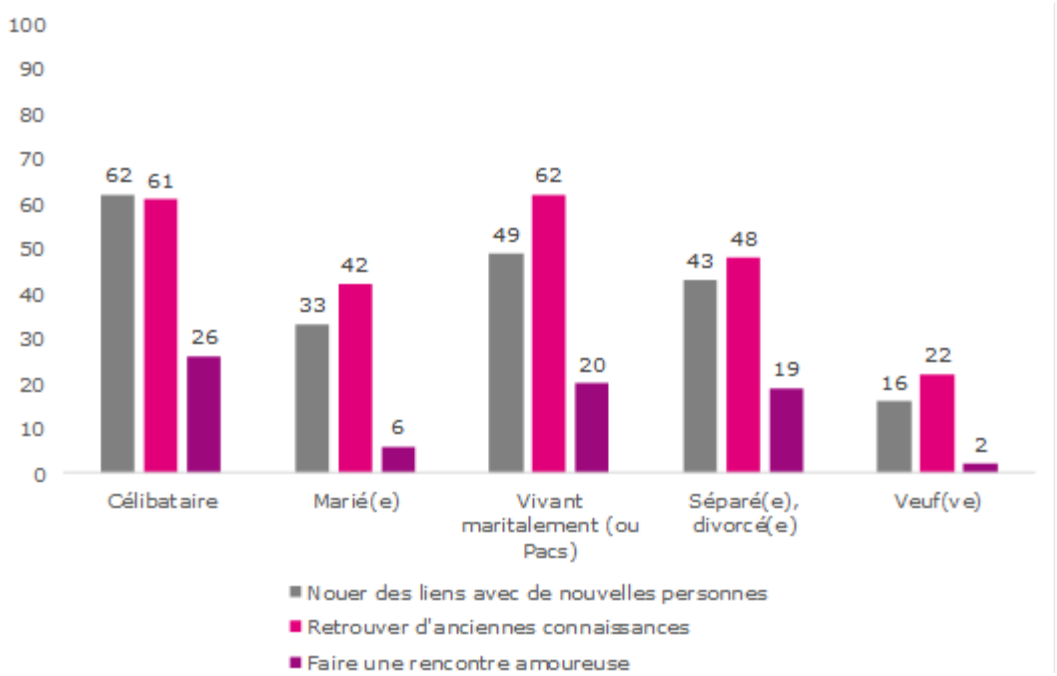
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

De manière générale, créer ou renouer des liens amicaux ou amoureux grâce à internet est plus fréquent chez les indépendants (+11 points pour « nouer des nouvelles connaissances » ; +5 points pour « retrouver des connaissances » ; +6 points « faire des rencontres amoureuses ») et les cadres (+11 points pour « retrouver des connaissances ») et encore chez les diplômés du supérieur (+6 points pour « retrouver des connaissances », +4 points pour « nouer des nouvelles connaissances »). Le niveau de revenu et le lieu d'habitation ont en revanche peu d'influence sur l'utilisation d'internet et les pratiques liées à la naissance de liens amicaux ou amoureux.

Le statut matrimonial influence également la naissance de liens de sociabilité via internet. Les célibataires (qui représentent 25% de l'échantillon total) utilisent davantage internet que les autres catégories : 62% des célibataires ont noué des liens avec de nouvelles relations, 61% ont retrouvé d'anciennes connaissances et 26 % ont fait des nouvelles rencontres. Les personnes vivant maritalement sortent également du lot, avec respectivement 49%, 62% et 20% qui ont lié des liens amicaux et amoureux via internet.

Graphique 127 – Utilisation d'internet et des technologies de l'information pour nouer de nouveaux liens amicaux et amoureux selon le statut matrimonial

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



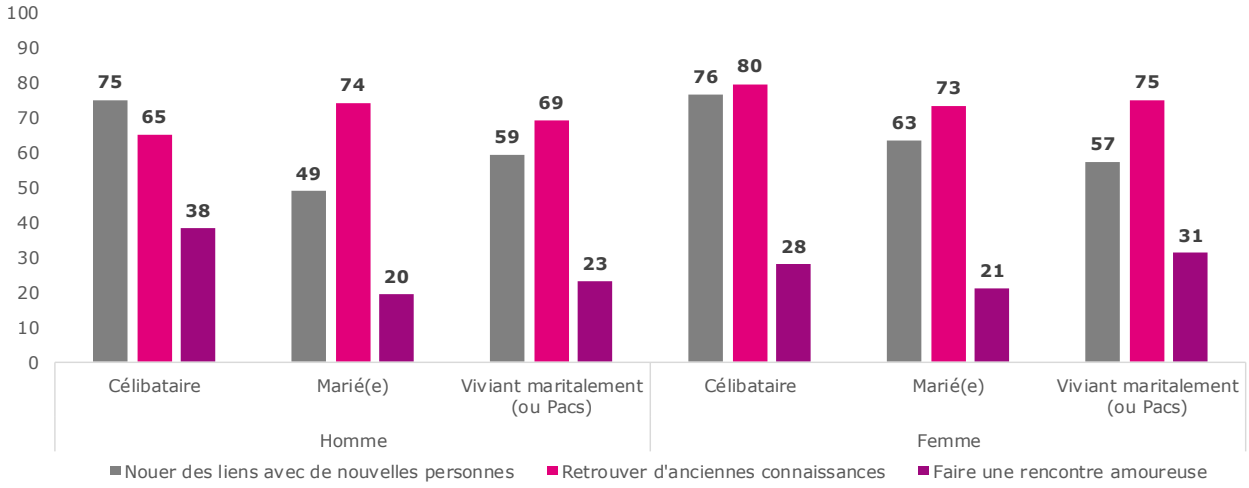
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Le contraste avec les célibataires est encore plus marqué chez les personnes de moins de 40 ans, et cela pour les deux sexes. 75% des hommes célibataires de moins de 40 ans ont noué des liens avec de nouvelles personnes, 65% ont retrouvé d'anciennes connaissances, et 38% ont fait des rencontres amoureuses grâce à internet. À l'exception des rencontres amoureuses, les femmes célibataires devancent les résultats des hommes : elles sont 76% à avoir noué de nouvelles relations et 86% à avoir retrouvé d'anciennes connaissances via internet.

Pour les populations en recherche de nouvelles rencontres, internet offre, grâce à ses nombreux outils disponibles (les réseaux sociaux, les forums ou encore groupes de discussion, les sites proposant des activités ou sorties organisées, les sites de rencontres, etc.) la possibilité de tisser de nouvelles formes de sociabilité.

Graphique 128 – Utilisation d'internet et des technologies de l'information pour nouer de nouveaux liens amicaux et amoureux chez les moins de 40 ans, selon le sexe et le statut matrimonial

– Champ : ensemble de la population de 12 à 39 ans, en % –



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

Tableau 52 – Impact positif d'internet et des technologies de l'information sur la naissance de liens amicaux et amoureux

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

	Nouer des liens avec de nouvelles personnes		Retrouver d'anciennes connaissances		Faire une rencontre amoureuse	
	2014	**2019**	**2014**	**2019**	**2014**	**2019**
Sexe						
Homme	31	46	39	48	12	16
Femme	23	43	41	53	8	14
Âge						
12 - 17 ans	**39**	**57**	**53**	**61**	[10]	[15]
18 - 24 ans	**54**	**79**	**79**	**76**	**19**	**33**
25 - 39 ans	**37**	**61**	**64**	**71**	**15**	**27**
40 - 59 ans	22	42	32	51	10	12
60 - 69 ans	17	27	20	29	[6]	[5]
70 ans et plus	[4]	15	9	24	[1]	[2]
Taille du foyer						
Une personne	22	34	27	37	13	15
Deux personnes	18	38	35	45	7	11
Trois personnes	31	**54**	**49**	**64**	12	19
Quatre personnes	**35**	49	**51**	**57**	9	14
Cinq personnes ou plus	**38**	**58**	**55**	**58**	12	**21**
Niveau de diplôme						
Non diplômé	12	26	17	29	[4]	[10]
BEPC	24	40	35	46	10	13
BAC	**35**	**55**	**53**	**58**	15	20
Diplômé du supérieur	30	48	**50**	**58**	12	16
Profession						
Indépendant	[26]	**55**	36	**56**	[13]	**[21]**
Cadre	**35**	**51**	**49**	**62**	[12]	16
Profession intermédiaire	27	48	**49**	**59**	13	**21**
Employé	**34**	**53**	**54**	**61**	**16**	18
Ouvrier	28	**55**	39	**59**	13	**21**
Personne au foyer	27	39	41	42	[10]	[9]
Retraité	6	18	13	25	[2]	[3]
Autre inactif	**45**	**63**	**61**	**64**	11	**21**
Catégorie de revenus						
Bas revenus	**32**	47	42	50	13	16
Classes moy. inf.	27	46	40	54	12	18
Classes moy. sup.	24	46	39	53	10	16
Hauts revenus	24	43	40	50	[8]	11
Taille d'agglomération						
Communes rurales	22	37	35	44	8	11
2 000 à 20 000 hab.	22	43	36	49	[7]	15
20 000 à 100 000 hab.	25	41	37	51	14	14
Plus de 100 000 hab.	30	48	**46**	55	12	18
Agglomération parisienne	**33**	**52**	44	53	11	14
Moyenne	**27**	**44**	**40**	**51**	**10**	**15**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 16% des hommes pensent qu'internet peut favoriser les rencontres amoureuses, contre 14% des femmes.

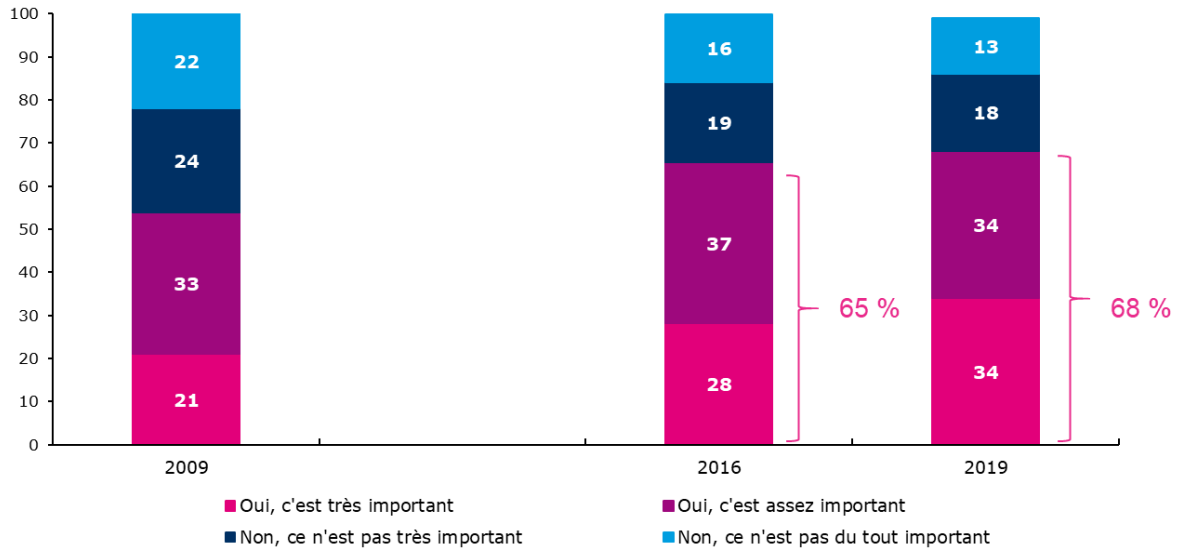
c) *Internet permet de se sentir intégré dans la société*

Au-delà d'être un vecteur de sociabilité pour une part non négligeable de la population, **avoir accès à internet semble être, plus généralement, une condition nécessaire pour se sentir intégré dans la société** : en 2019, 68% pensent qu'avoir accès à internet est important pour avoir ce sentiment d'intégration. Cette perception se renforce d'année en année comme le révèle l'augmentation de personnes ayant répond par la positive « oui, c'est très important » depuis 2009 (+14 points depuis 2009, +5 points depuis 2016). Cette évolution peut s'expliquer par la digitalisation croissante de la société et le fait que de plus en plus de démarches administratives soit accessibles en ligne ou encore, comme nous l'avons vu précédemment, que la socialisation envers les amis et les rencontres amoureuses s'effectuent de plus en plus par internet.

Pour autant, en trois ans, certains groupes semblent un peu moins convaincus de la nécessité de l'accès au numérique pour être intégré (-8 points chez les indépendants, -4 points chez les ruraux ou les adolescents).

Graphique 129 – Perception des individus sur l'importance d'avoir accès à internet pour se sentir intégré à la société

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

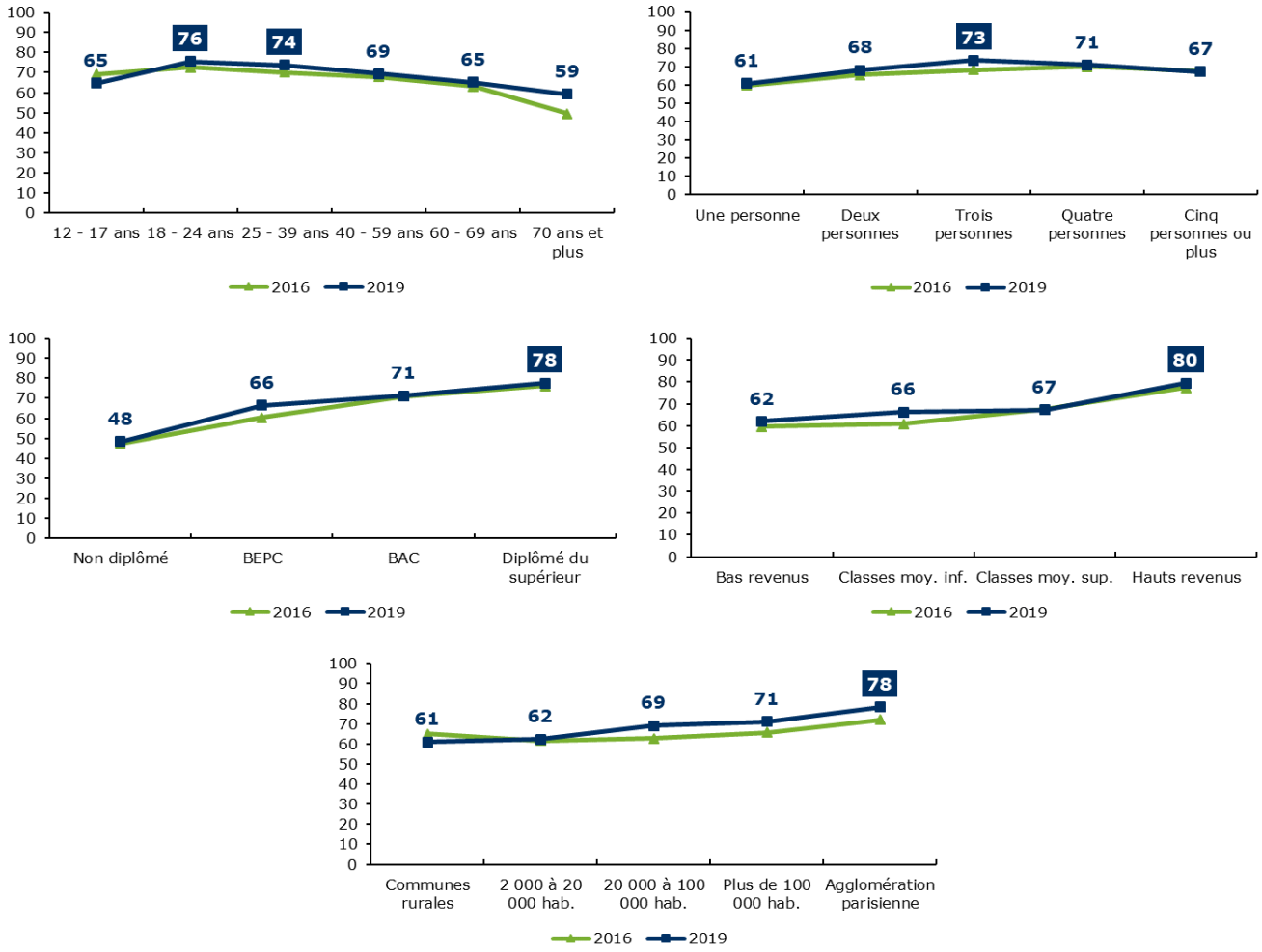


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Penser qu'avoir accès à internet permet de se sentir intégré à la société est un sentiment davantage partagé **par les jeunes** de 18 à 24 ans (76%) et de 25 à 29 ans (74%). Les tranches d'âge 40-59 ans et 60-69 ans sont également nombreuses à être d'accord avec cette opinion (respectivement 69% et 65%) ; proportion supérieure à celle des personnes âgées qui sont 59% (soit -10 points par rapport à la moyenne) qui pourtant ont connu la plus grande augmentation entre 2016 et 2019 (+9 points).

Graphique 130 – Perception des individus sur l'importance d'avoir accès à internet pour se sentir intégré à la société selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération

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



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

Les personnes avec des hauts revenus (80%), les diplômés du supérieur (78%), les habitants de l'agglomération parisienne (78%), les cadres (79%) et les professions intermédiaires (75%) se montrent les plus enclines à penser qu'avoir accès à internet est une condition nécessaire pour se sentir intégré à la société. Ce constat peut s'expliquer par le fait que ces mêmes catégories de populations figurent parmi les plus équipées et les plus utilisatrices des technologies de l'information, qu'elles perçoivent un impact positif d'internet sur leur vie personnelle et professionnelle, ce qui favorise l'utilisation d'internet et ce sentiment d'intégration. **Internet devient la passerelle privilégiée pour entrer en contact et communiquer avec autrui afin tisser des liens à la fois amicaux, amoureux et professionnels.**

Tableau 53 – Proportion des individus pour qui avoir accès à internet pour se sentir intégré à la société est important

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

	2016	2019
Sexe		
Homme	63	68
Femme	68	68
Âge		
12 - 17 ans	69	65
18 - 24 ans	**73**	**76**
25 - 39 ans	70	**74**
40 - 59 ans	68	69
60 - 69 ans	63	65
70 ans et plus	50	59
Taille du foyer		
Une personne	60	61
Deux personnes	65	68
Trois personnes	68	**73**
Quatre personnes	70	71
Cinq personnes ou plus	68	67
Niveau de diplôme		
Non diplômé	47	48
BEPC	60	66
BAC	**71**	71
Diplômé du supérieur	**76**	**78**
Profession		
Indépendant	**73**	65
Cadre	**79**	**79**
Profession intermédiaire	**71**	**75**
Employé	**72**	70
Ouvrier	55	65
Personne au foyer	58	63
Retraité	55	61
Autre inactif	**72**	70
Catégorie de revenus		
Bas revenus	60	62
Classes moy. inf.	61	66
Classes moy. sup.	67	67
Hauts revenus	**77**	**80**
Taille d'agglomération		
Communes rurales	65	61
2 000 à 20 000 hab.	62	62
20 000 à 100 000 hab.	63	69
Plus de 100 000 hab.	66	71
Agglomération parisienne	**72**	**78**
Moyenne	**65**	**68**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 68% des hommes pensent qu'internet est important pour se sentir intégré à la société, contre 63% en 2015.

d) Le numérique, une chance ou menace ?

Cette vaste question est depuis de nombreuses années au cœur des débats médiatiques et politiques en lien avec le développement d'internet et des appareils numériques. Il n'est pas rare d'entendre que le numérique serait responsable de la destruction d'emplois, du déclin de la création artistique ou encore une source possible de pollution pour la planète. Que perçoivent l'ensemble des Français à propos de l'impact d'internet sur l'emploi, l'éducation, la création et l'environnement et du développement durable ?

Globalement, internet et les appareils numériques **sont perçus comme une chance pour les domaines mentionnés, à l'exception, notable, de l'environnement**. Concernant la création artistique, 2 Français sur 3 considèrent, en 2019, le numérique comme une chance pour la création artistique, une part qui a progressé depuis 2018 (66%, +3 points). La part de ceux qui les considèrent comme une menace a diminué de 11 points, renforçant ainsi la proportion de personnes se souhaitant pas se prononcer. La multiplication des contenus en ligne disponibles (musiques, séries, films, documentaires, etc.) et l'essor de nouvelles formes de créativité numérique (« artistes virtuels », « l'e-sport », les salles de réalité virtuelle, etc.)[34] pourraient être à l'origine de la confiance accordée à internet pour favoriser la création artistique. Néanmoins, les risques de plagiat, comme cela a été récemment le cas pour les spectacles humoristiques de type « One Man Show »[35], ou les débats autour des rémunérations des artistes peuvent expliquer que l'augmentation (+8 points) de la part des personnes qui ne se prononcent pas sur la question.

Pour l'emploi, le bilan est plus contrasté. Le numérique est également largement perçu comme une chance, par 70% des Français. Cependant, par rapport à 2008, cette proportion a reculé de 14 points, laissant croitre la part des personnes en accord avec l'idée que le numérique est une menace (+7 points) pour l'emploi et de celle qui ne se prononcent pas sur la question (+7 points). **Le débat sur l'autonomisation des tâches peut être lié à ce changement de perception**. En effet, à l'ère du numérique, l'automatisation s'est accentuée, les machines peuvent effectuer des tâches physiques et intellectuelles de plus en plus complexes, appartenant à des métiers très qualifiés (médecine, recherche, justice, etc.). Cependant, à chaque fois que l'automatisation des tâches a conduit à supprimer des métiers à une autre époque (ex : tisserand, opérateur, poinçonneur…), elle a également permis d'en créer de nouveaux (ex : conseiller, informaticien…). Autrement dit, machine et travail humain peuvent être complémentaires. Dans le cadre de ce débat, les études prospectives distinguent alors deux scénarios possibles. Le premier imagine un remplacement massif des travailleurs par les machines (jusqu'à 50% des emplois seraient à risque aux Etats-Unis selon l'étude la plus pessimiste) [36]. Le deuxième opte pour une augmentation des tâches dévolue aux machines, sans suppression de tâches humaines associées, mais celles-ci devraient évoluer, avec pour conséquence la création de nouveaux

[34] Hoibian S., C, Millot, S. Berhuet, J. Müller. 2019. Note de conjoncture 2019 : Liberté, égalité individualité. Crédoc.
[35] Le Figaro. 2017. Elmaleh, Debbouze, Sisley accusés de plagier les comiques américains par une chaîne Youtube. 30 octobre 2017. https://www.lefigaro.fr/culture/2017/10/30/03004-20171030ARTFIG00104-elmaleh-debbouze-sisley-accuses-de-plagier-les-comiques-americains-par-une-chaine-youtube.php.
[36] Frey C. B., et M. A. Osborne. 2013. The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerisation? Oxford Martin Program Working Paper, 72 p.

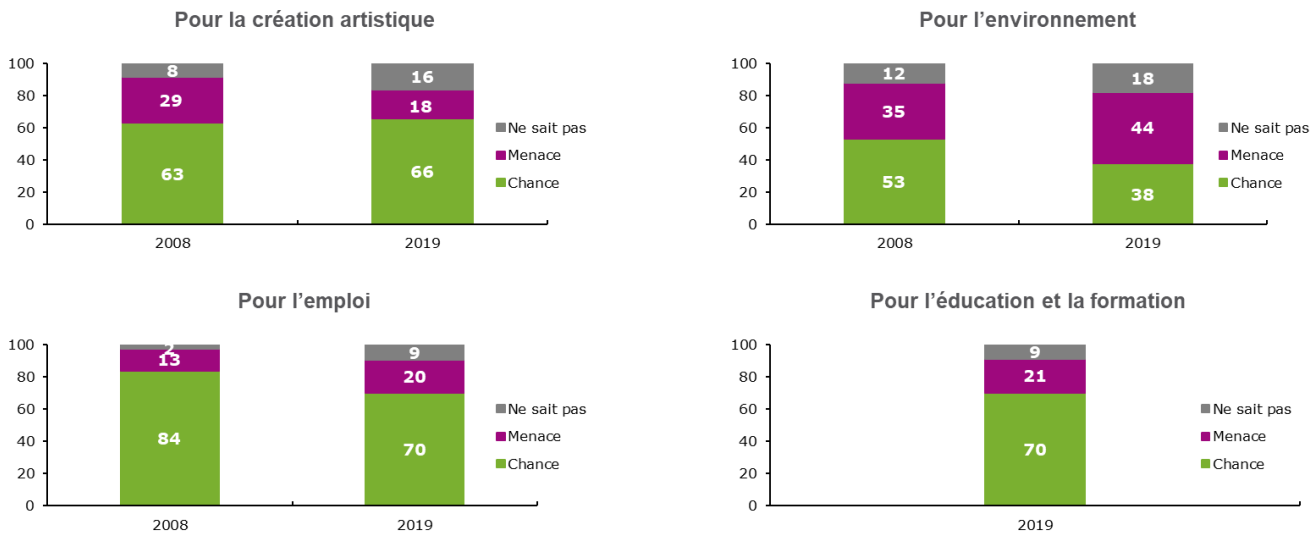
métiers[37]. Ce débat, qui touche directement à l'évolution du marché de l'emploi, peut être à l'origine de l'augmentation des craintes de l'impact du numérique sur l'emploi. Une autre inquiétude est celle des conséquences de l'uberisation du travail (augmentation du nombre d'indépendants, l'explosion des plateformes Internet (delivroo, uber, etc.)) qui pourrait entrainer une précarisation des statuts liées aux emplois du numérique.

Les chiffres concernant **l'éducation** rejoignent celle de l'emploi, 7 Français sur 10 pensent que le numérique est une chance pour l'éducation et la formation. Une personne sur cinq, au contraire, le considère comme une menace en la matière (21%).

En revanche, **les tendances s'inversent concernant l'environnement et le développement durable**. Alors que 35% des Français considéraient déjà le numérique comme une menace en 2008, cette proportion a progressé de 10 points en 2019 pour atteindre 44%, dépassant ainsi la part de ceux qui perçoivent le numérique comme une chance (38% de la population en 2019, soit une baisse de 15 points depuis 2008). On note par ailleurs la progression des personnes n'exprimant aucune opinion (+6 points entre 2008 et 2019). Ce résultat s'explique probablement par le contexte national de 2019 marqué par un essor des préoccupations environnementales et des inquiétudes liées au dérèglement climatique (soutiens à l'action en justice contre l'État pour le climat, marches de jeunes étudiants, collégiens au niveau international à l'appel de la jeune Suédoise Greta Thunberg).

Graphique 131 – Perception des ordinateurs ou d'internet comme une menace ou une chance

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



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

On retrouve un portrait assez similaire des personnes ayant déclaré que le numérique était une chance, quel que soit le domaine évoqué. Cela concerne davantage les catégories

[37] Arntz, M., G. Terry, et Z. Ulrich. 2016. The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries: A Comparative Analysis. *OECD Social, Employment and Migration Working Papers*, n° 189.

socioprofessionnelles supérieures, les jeunes, les habitants de l'agglomération parisienne, ceux ayant les hauts revenus et vivant des foyers entre 3 et 5 personnes.

Quelques nuances et précisions sont néanmoins à apporter :

- Pour l'emploi, internet est une chance pour une grande diversité des personnes, actives ou non. Les autres inactifs sont 78% à penser qu'internet est une chance, les ouvriers (75%) et les employés (74%) n'étant pas surreprésentés dans les autres domaines.
- Pour l'environnement, contrairement à la majorité, les CSP supérieurs pensent qu'internet est une chance pour l'environnement.
- Concernant l'éducation et la formation, les hommes sont plus enthousiastes, ainsi que les générations de 25-39 ans, faisant leurs premières expériences professionnelles. Plus on est diplômé, et plus on voit dans le numérique une chance pour le domaine (77% des diplômés du supérieur, +20 points par rapport aux non-diplômés).

Tableau 54 – Profils socio-démographiques de ceux qui pensent qu'internet est une chance pour les domaines suivants
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

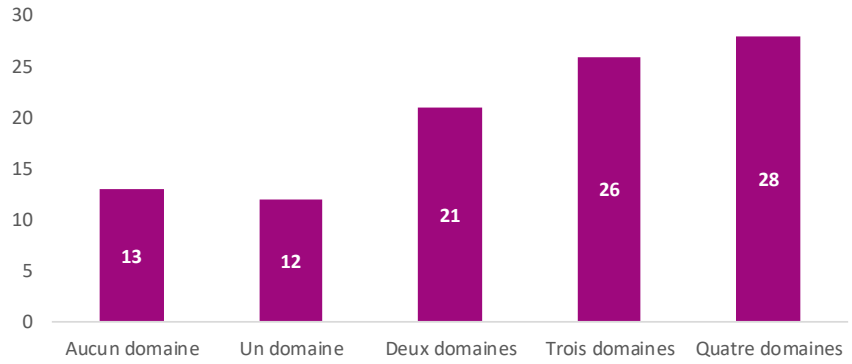
Création artistique (66%)	Emploi (70%)
• 18-24 ans (+12 points), • Cadres (+11 points), Autres inactifs (+10 points).	• 18-24 ans (+16 points), 25-39 ans (+10 points), 12-17 ans (+8 points), • Trois personnes (+7 points), quatre personnes (+4 points), cinq personnes et plus (+6 points), • BAC (+5 points), • Autres inactifs (+8 points), Ouvriers (+5 points), Cadres (+4 points), professions intermédiaires (+4 points), Employés (+4 points), • Hauts revenus (+6 points) • Agglomération parisienne (+5 points)
Environnement et développement durable (38%)	**Education et formation (70%)**
• Indépendants (+14 points), Cadres (+7 points), • Hauts revenus (+7 points), Agglomération parisienne (+6 points).	• Hommes (+5 points) • 25-39 ans (+7 points) • Cinq personnes et plus (+8 points), Quatre personnes (+5 points), • Indépendants (+8 points), cadres (+8 points), professions intermédiaires (+8 points), Autres inactifs (+5 points), • Hauts revenus (+9 points) • Agglomération parisienne (+4 points)

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

Si l'on cumule l'ensemble des domaines, on note que **les « partisans du numérique » sont plus nombreux que les « défiants du numérique ».** En effet, 28% des enquêtés ont répondu que numérique était une chance pour les quatre domaines, contre seulement 7% qui le considèrent comme une menace globale et 3% qui ne prononcent pas. Par ailleurs, la part de celles et ceux qui sont plutôt emballé par le numérique n'est pas négligeable : 26% des Français pensent que le numérique est une chance pour au moins trois domaines, et 21% pour deux domaines.

Graphique 132 – Répartition de la population selon le nombre de domaines pour lesquels internet et les technologies de l'information sont une chance

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



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

Parmi ceux qui ont répondu que le numérique est une chance pour l'ensemble de domaines (28%), on retrouve la population ayant le plus accès aux équipements numérique et qui les utilisent le plus, à savoir : les diplômés du supérieur (+5 points), les 25-39 ans (+4 points), les Franciliens (+4 points), les indépendants (+13 points), les foyers de trois personnes (+5 points). En revanche, seul les non diplômés (+7 points) sont surreprésentés parmi ceux qui déclarent qu'internet est une menace dans l'ensemble des domaines proposés.

Tableau 55 – Perception des ordinateurs ou d'internet comme une chance
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

	La création artistique		L'environnement et le développement durable		L'emploi		L'éducation et la formation
	2008	2019	2008	2019	2008	2019	2019
Sexe							
Homme	66	69	59	43	83	73	**75**
Femme	60	63	48	33	85	68	66
Âge							
12 - 17 ans	71	73	43	33	87	**78**	73
18 - 24 ans	70	**78**	59	41	92	**86**	73
25 - 39 ans	69	73	60	42	90	**80**	**77**
40 - 59 ans	65	70	54	39	82	69	73
60 - 69 ans	54	57	46	40	81	61	69
70 ans et plus	45	47	48	30	73	56	56
Taille du foyer							
Une personne	56	61	52	33	80	63	64
Deux personnes	58	62	52	36	80	67	68
Trois personnes	72	73	56	43	86	**77**	71
Quatre personnes	66	71	53	43	89	**74**	**75**
Cinq personnes ou plus	69	66	54	38	89	**76**	**78**
Niveau de diplôme							
Non diplômé	52	47	48	30	79	55	57
BEPC	62	62	53	35	82	70	66
BAC	68	71	59	42	85	**75**	73
Diplômé du supérieur	70	73	60	43	91	73	**77**
Profession							
Indépendant	60	71	58	**52**	78	70	**78**
Cadre	70	**77**	60	**45**	86	**74**	**78**
Profession intermédiaire	73	73	60	39	92	**74**	**78**
Employé	62	68	50	41	87	**74**	70
Ouvrier	65	67	57	42	84	**75**	71
Personne au foyer	61	62	51	35	83	69	64
Retraité	51	51	50	31	76	59	60
Autre inactif	70	**76**	48	36	88	**78**	**75**
Catégorie de revenus							
Bas revenus		62		33		68	64
Classes moy. inf.		64		36		68	68
Classes moy. sup.		67		39		72	72
Hauts revenus		75		**45**		**76**	**79**
Taille d'agglomération							
Communes rurales	55	64	49	33	80	68	70
2 000 à 20 000 hab.	70	60	53	36	84	67	67
20 000 à 100 000 hab.	68	70	61	39	89	68	69
Plus de 100 000 hab.	63	65	51	39	83	72	70
Agglomération parisienne	64	73	58	**44**	87	**75**	**74**
Moyenne	**63**	**66**	**53**	**38**	**84**	**70**	**70**

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 75% des hommes pensent qu'internet est une chance pour l'éducation et la formation pour se sentir intégré à la société, contre 66% des femmes.

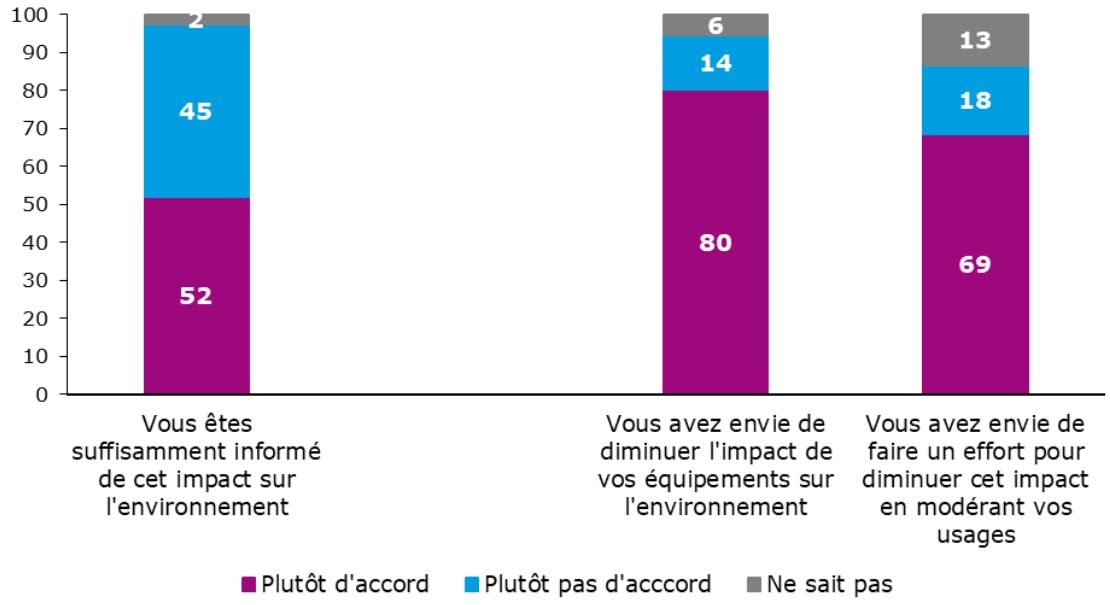
e) Diminuer l'impact de ses équipements pour l'environnement plutôt que de ses usages

Concernant la question de l'impact du numérique sur l'environnement au sens large (incluant l'impact de la fabrication des équipements, des usages, du stockage des données, des matières premières et de la production des déchets), **un Français sur deux est plutôt d'accord avec le fait d'avoir été suffisamment informés des conséquences du numérique (52%)**, ce qui n'est pas le cas, en revanche, de 45% des personnes interrogées.

Malgré la perception d'être suffisamment informé en demi-teinte, les Français sont plutôt favorables pour diminuer l'impact de leurs équipements pour (80%) et de faire un effort en modérant leurs usages (69%) pour protéger l'environnement. Cette possible modération des usages suscite des réserves : 18% ne soutiennent pas l'idée de modérer leurs usages numériques pour diminuer l'impact environnemental, et 13% ne se prononcent pas. Ces proportions chutent respectivement à 14% et 6% pour les efforts sur les équipements numériques. Autrement dit, **les Français seraient plus enclins à agir sur leurs équipements plutôt que de modérer leurs usages pour diminuer l'impact du numérique sur l'environnement.**

Graphique 133 – Proportion des personnes interrogées plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec les affirmations suivantes concernant l'impact de la fabrication des ordinateurs, de l'utilisation d'internet et du stockage des données sur la consommation d'énergie, de matières premières, sur la production de déchets et sur la pollution (en %)

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

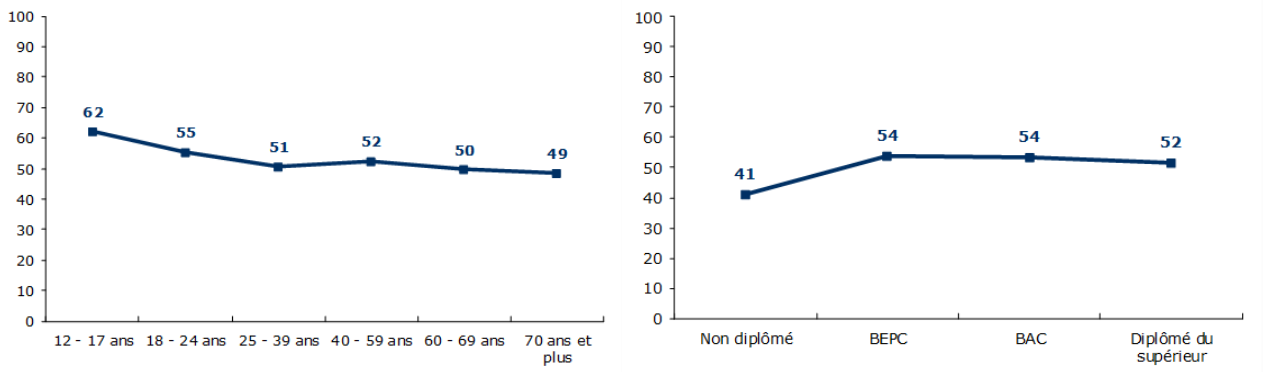


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

L'influence des caractéristiques sociodémographiques sur l'opinion d'avoir été suffisamment informé reste modérée.

Néanmoins, notons que le sentiment d'être suffisamment informé de l'impact du numérique sur l'environnement est davantage l'affaire des jeunes (+ 10 points pour les 12-17 ans vs – 3 points pour les 70 ans et plus), les indépendants (+12 points) et les autres inactifs (+7 points) et les personnes vivant dans un foyer de cinq personnes et plus (+5 points). Les enquêtes en désaccord sur le fait d'avoir été suffisamment informé sont davantage les personnes vivant seules (–5 points).

Graphique 134 – Proportion des personnes en accord avec le fait d'être suffisamment informé de cet impact sur l'environnement selon l'âge et le diplôme en 2019
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



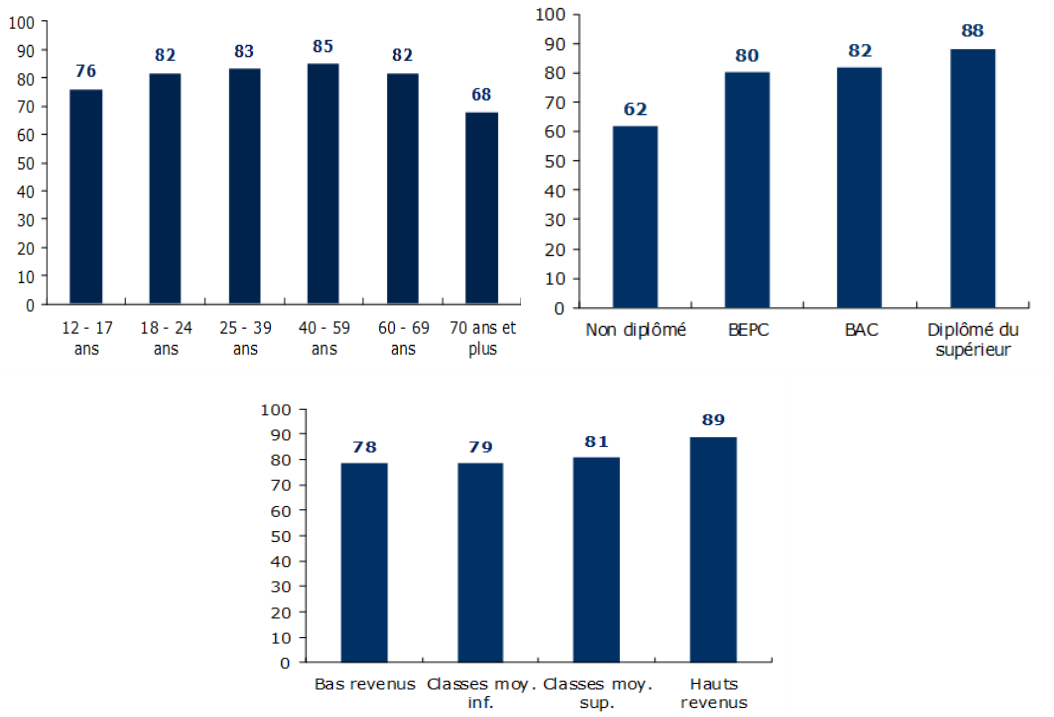
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Les personnes ayant envie de diminuer l'impact de leurs équipements afin de préserver l'environnement se distinguent avant tout par **la profession exercée et une situation socio-économique plutôt favorisée**. En effet, il s'agit de l'envie des cadres (+ 9 points), des professions intermédiaires (+ 7 points), des indépendants (+ 6 points) (contrairement aux retraités, -6 points), des personnes ayant un haut revenu (+9 points) et des personnes vivant dans les villes de 20 000 à 100 000 habitants et plus (+8 points). Les habitants des plus grandes agglomérations ne sont pas surreprésentés parmi ceux qui déclarent faire des efforts sur leurs équipements. Dès lors qu'on est sensible à l'environnement (88%) ou qu'on est conscient de l'impact sur l'environnement des nouvelles technologies (86%), on se dit davantage disposé à faire un effort sur les équipements possédés, par exemple en les conservant plus longtemps ou en les achetant d'occasion.

En revanche, ceux qui sont moins prêts à faire des efforts sur leurs équipements sont les personnes âgées (-12 points pour les 70 ans et plus par rapport à l'ensemble de la population), les retraités (-6 points), les non diplômés (-18 points).

Graphique 135 – Proportion de personnes ayant envie de diminuer l'impact de vos équipements sur l'environnement

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



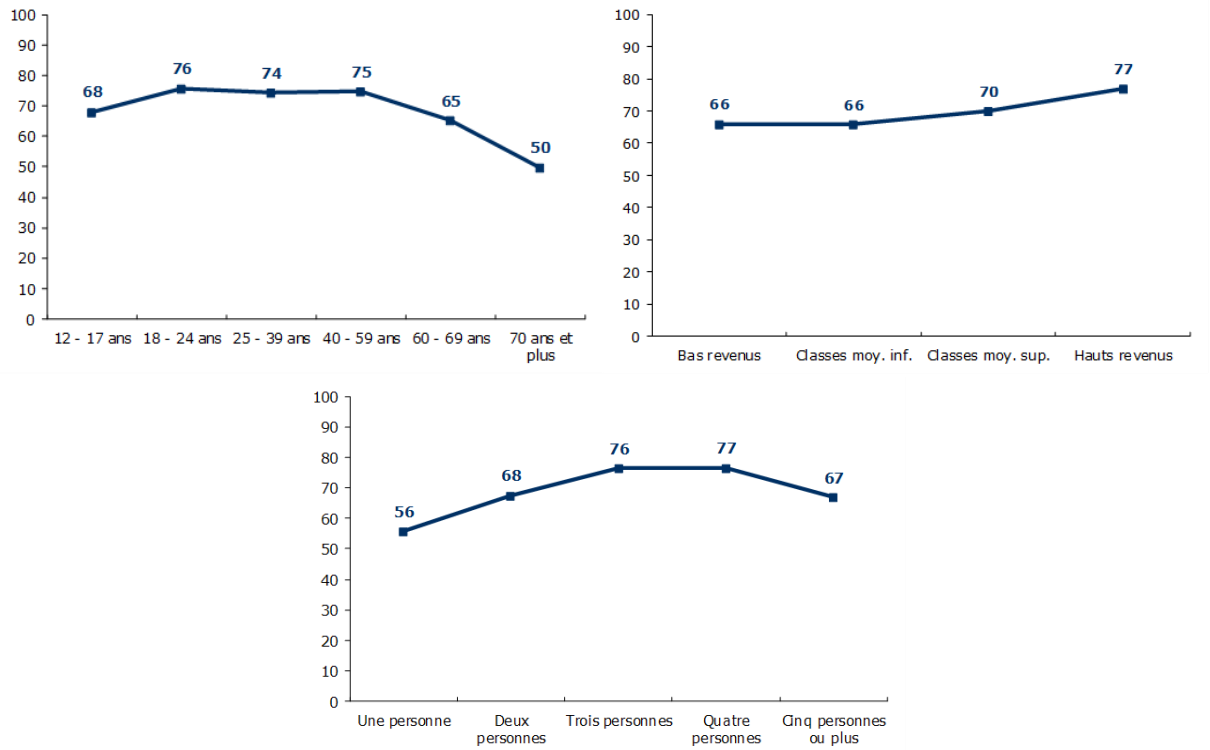
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Les personnes ayant indiqué qu'elles seraient prêtes à modérer leurs usages numériques sont assez proches de celles qui souhaitent agir sur leurs équipements, **c'est-à-dire des populations comptant un taux d'équipement supérieur à l'ensemble de la population française**. Les jeunes (+ 7 points pour les 18-24 ans et +5 points chez les 25-39 ans), pour les cadres (+ 14 points), les personnes vivant dans un foyer de 3 personnes (+7 points), les hauts revenus (+8 points) indiquent, plus souvent qu'en moyenne, être d'accord avec l'idée de modifier leurs usages numériques. Plus on est sensible à l'environnement et plus on se dit informé des de l'impact des TIC sur l'environnement, et plus on envisage de modérer ses usages (respectivement 76% des individus qui se disent très sensibles à l'environnement et 78% de ceux qui sont informés de l'impact environnemental de la production et de l'usage des TIC le sont).

Ce résultat peut paraitre paradoxal étant donné que les populations souhaitant réduire leurs usages numériques sont également les plus technophiles (ayant déjà une enceinte connectée par exemple, ou bien favorable à un usage prochain d'objets connectés)

Graphique 136 – Proportion de personnes ayant envie de faire un effort pour diminuer cet impact sur l'environnement en modérant leurs usages selon l'âge, le niveau de revenus et la taille du foyer

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



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

Tableau 56 – Être en accord avec les affirmations concernant les effets des usages numériques sur la consommation d'énergie et de matières premières, la production des déchets et la pollution

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

	Être suffisamment informé de cet impact sur l'environnement	Envie de diminuer l'impact de vos équipement sur l'environement	Envie de faire un efort pour diminuer cet impact en modérant vos usages
Sexe			
Homme	55	79	69
Femme	50	81	68
Âge			
12 - 17 ans	**62**	76	68
18 - 24 ans	55	82	**76**
25 - 39 ans	51	83	**74**
40 - 59 ans	52	85	**75**
60 - 69 ans	50	82	65
70 ans et plus	49	68	50
Taille du foyer			
Une personne	47	71	56
Deux personnes	55	83	68
Trois personnes	52	83	**76**
Quatre personnes	49	83	**77**
Cinq personnes ou plus	57	78	67
Niveau de diplôme			
Non diplômé	41	62	50
BEPC	54	80	68
BAC	54	82	73
Diplômé du supérieur	52	**88**	**75**
Profession			
Indépendant	**64**	**86**	**77**
Cadre	56	**89**	**83**
Profession intermédiaire	49	**87**	**75**
Employé	50	83	73
Ouvrier	52	79	70
Personne au foyer	48	77	55
Retraité	50	74	58
Autre inactif	**59**	77	70
Catégorie de revenus			
Bas revenus	51	78	66
Classes moy. inf.	52	79	66
Classes moy. sup.	50	81	70
Hauts revenus	55	**89**	**77**
Taille d'agglomération			
Communes rurales	52	81	71
2 000 à 20 000 hab.	49	73	62
20 000 à 100 000 hab.	51	**88**	69
Plus de 100 000 hab.	53	81	70
Agglomération parisienne	56	78	69
Moyenne	**52**	**80**	**69**

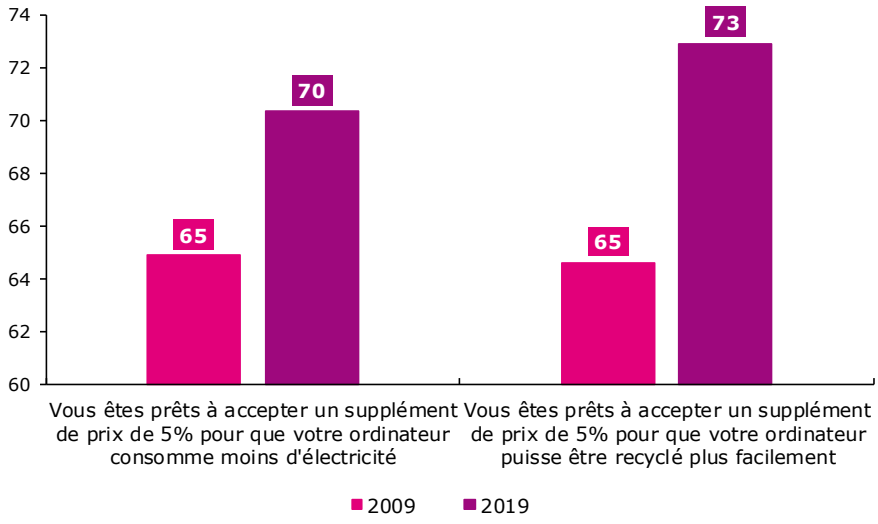
Source : CREDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations », juin 2019.
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 62% des 12-17 ans sont d'accord avec le fait d'être suffisamment informé de cet impact sur l'environnement, contre 52% en moyenne.

f) Les Français, prêts à faire des efforts pour limiter l'impact environnemental du numérique

Nous l'avons vu précédemment, aux yeux des Français, le numérique apparait comme une possible menace pour l'environnement. Pour autant, les Français sont-ils prêts à accepter de faire un effort financier au moment de l'achat d'un équipement pour limiter l'impact environnemental du numérique ?

Près de trois quarts des Français accepteraient ce supplément tarifaire, pour que leur ordinateur consomme moins d'électricité (70%) et pour que leur équipement puisse être recyclé plus facilement (73%). En 10 ans, ces proportions ont augmenté d'environ 15 points ce qui traduit une volonté de la population de réduire l'impact économique du numérique.

Graphique 137 – Pour l'achat d'un ordinateur, se sentir prêt pour accepter, à qualité de produit identique, un supplément de 5% …
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –



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

Accepter une charge financière est associé à la perception de l'impact du numérique sur l'environnement. Les personnes prêtes à faire cet effort financier sont également celles qui pensent que le numérique est une menace pour l'environnement et le développement durable. À titre d'exemple, 51% des personnes favorables à un supplément de prix pour recycler leur ordinateur pensent que le numérique est une menace pour la planète. À l'inverse, parmi les enquêtés qui ne sont pas prêts à accepter cette contrainte financière, 49% considèrent que le numérique est une chance pour l'environnement (vs 37% qui déclarent que c'est une menace).

Par ailleurs, il existe **un lien entre l'envie d'agir pour réduire l'impact du numérique sur l'environnement et le fait d'accepter un supplément tarifaire.** En effet, chez les individus souhaitant faire un effort pour que leurs ordinateurs consomment moins, 87% sont en accord avec l'idée qu'il faille diminuer l'impact de leur équipement et 78% ont envie de modérer leurs usages. On enregistre les mêmes proportions pour ceux qui seraient d'avis de faciliter le recyclage de leur ordinateur ; 87% d'entre eux soutiennent l'idée de diminuer l'impact des équipements et 78% sont prêts à modérer leurs pratiques.

Quelques disparités sont à noter selon les caractéristiques socio-démographiques des répondants :

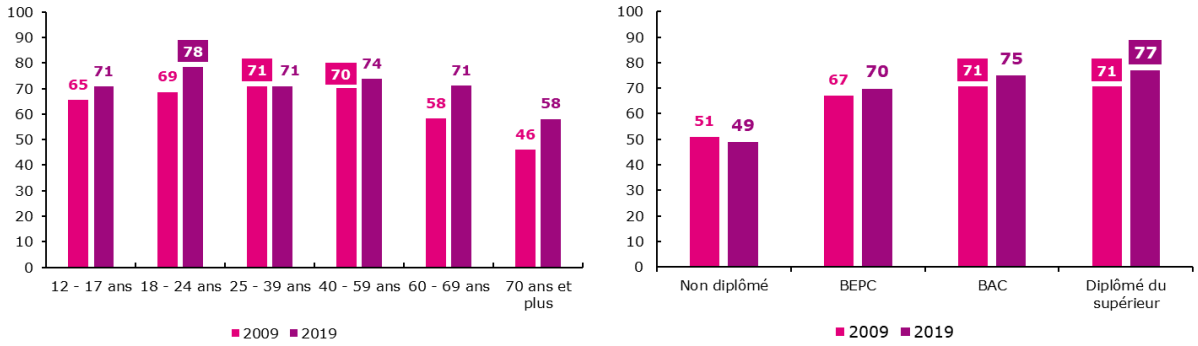
Concernant le fait de financer un supplément pour limiter la consommation des ordinateurs, il existe peu de différences selon l'âge même si les 18-24 ans sont plus volontaires sur le sujet (+8 points) tandis que les plus âgés y adhèrent le moins (-12 points pour les 70 ans et plus). **Les populations ayant une situation socio-économique plus confortable sont davantage favorables à ce compromis** : c'est le cas des plus diplômés (+7 points pour les diplômés du supérieur), des CSP supérieures (cadres, +10 points ; professions intermédiaires, +8 points) et les hauts revenus (+12 points). Les personnes vivant dans les grandes agglomérations, à l'exception de l'agglomération parisienne, déclarent être prêts à faire un effort pour acquérir des ordinateurs moins gourmands en énergie.

Les Français **les moins favorisés socioéconomiquement expriment davantage de réticences à l'inclusion de ce supplément tarifé** : les ouvriers (-7 points), les employés (-6 points), les non-diplômés (-21 points) et les bas revenus (-5 points). La contrainte budgétaire semble être un frein à l'adoption d'une démarche allant vers la réduction de l'impact du numérique sur l'environnement, même si les deux tiers des bas revenus affichent la volonté de faire des efforts économiques.

Entre 2009 et 2019, l'ensemble des catégories socio-démographiques connaissent une adhésion plus forte à l'idée d'essayer de limiter les problématiques environnementales en payant plus cher un équipement moins énergivore. Cependant, les progressions les plus importantes s'observent chez les 70 ans et plus (+12 points), les foyers de deux personnes et plus (+10 points), les habitants des communes de 20 000 à 100 000 habitants et plus (+15 points) et **les plus favorisés,** à savoir les diplômes du supérieur (+6 points) et les cadres (+12 points).

Graphique 138 – Pour l'achat d'un ordinateur, se sentir prêt pour accepter, à qualité de produit identique, un supplément de 5% pour limiter la consommation d'énergie selon l'âge et le niveau de diplôme

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



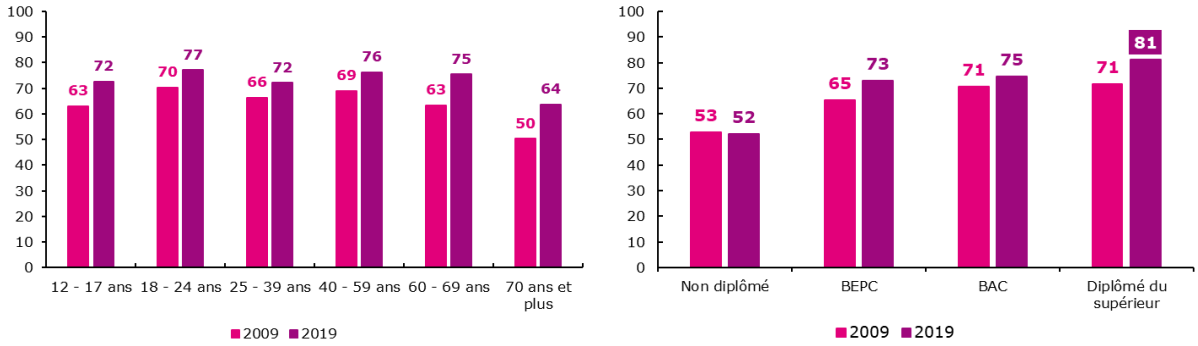
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Faire un compromis sur le prix d'achat pour faciliter le recyclage des ordinateurs, montre des disparités similaires à celui de l'économie d'énergie. **Les plus jeunes et les plus favorisés socioéconomiquement acceptent davantage le principe de cet effort financier** : les plus jeunes (+7 points pour les 18-24 ans par rapport à la moyenne ; -9 points chez les 70 ans et plus), les plus diplômes (+9 points des diplômes du supérieur ; -21 points chez les non-diplômes), les foyers de trois personnes (+5 points) ; les cadres (+10 points) et professions intermédiaires (+9 points) ; les hauts revenus (+12 points ; -5 points pour les bas revenus).

Par rapport à 2009, on note une réduction des disparités selon l'âge (les 70 ans et plus ont connu la plus forte progression, soit +14 points) **et**, à l'inverse, **une divergence plus marquée selon le niveau socio-économique des individus** : l'adhésion à cet effort économique progresse davantage pour les catégories supérieures (+15 points chez les cadres) et les diplômés du supérieur (+10 points) que pour les plus personnes moins favorisées socialement.

Graphique 139 – Pour l'achat d'un ordinateur, se sentir prêt pour accepter, à qualité de produit identique, un supplément de 5% pour l'ordinateur puisse être recyclé selon l'âge et le niveau de diplôme

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



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

L'ensemble de ces résultats révèle que **l'adhésion à l'idée d'un effort financier pour limiter l'impact écologique séduit principalement les classes socio-économiques aisées.** Néanmoins, cet effort est loin d'être écarté par les populations les moins aisées. Les deux tiers des bas revenus (65% pour limiter la consommation et 68% pour faciliter le recyclage) et des personnes qui ont des restrictions budgétaires (respectivement 67% et 69%) déclarent être prêtes à accepter cette contrainte financière en faveur l'environnement. **Autrement dit, l'effet « revenus » est bien présent, mais n'est pas totalement dissuasif.**

En outre, il est intéressant de noter que, contrairement aux habitants de ville de 20 000 à 100 000 habitants, le soutien d'une telle mesure pour l'environnement ne se manifeste pas pour les habitants de l'agglomération parisienne (proportion en baisse entre 2009 et 2019). Cela peut s'expliquer par le fait que 44% d'entre eux (+6 points par rapport à la moyenne) pensent que le numérique est une chance pour l'environnement.

Tableau 57 – Proportion de personnes qui, pour l'achat d'un ordinateur, se sentent prêtes pour accepter, à qualité de produit identique, un supplément de 5% …
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

	Pour que l'ordinateur consomme moins		Pour que l'ordinateur puisse être recyclé plus facilement	
	2009	**2019**	**2009**	**2019**
Sexe				
Homme	65	71	65	72
Femme	64	70	65	74
Âge				
12 - 17 ans	65	71	63	72
18 - 24 ans	69	**78**	**70**	77
25 - 39 ans	**71**	71	66	72
40 - 59 ans	**70**	74	69	76
60 - 69 ans	58	71	63	75
70 ans et plus	46	58	50	64
Taille du foyer				
Une personne	56	59	62	62
Deux personnes	61	71	64	75
Trois personnes	**70**	**77**	66	**78**
Quatre personnes	**72**	72	69	75
Cinq personnes ou plus	**71**	73	64	72
Niveau de diplôme				
Non diplômé	51	49	53	52
BEPC	67	70	65	73
BAC	**71**	75	**71**	75
Diplômé du supérieur	**71**	**77**	**71**	**81**
Profession				
Indépendant	**72**	**76**	**70**	**79**
Cadre	68	**80**	68	**83**
Profession intermédiaire	**75**	**78**	**78**	**82**
Employé	68	70	64	71
Ouvrier	68	64	64	67
Personne au foyer	59	63	60	64
Retraité	53	64	57	69
Autre inactif	70	**76**	66	76
Catégorie de revenus				
Bas revenus		65		68
Classes moy. inf.		66		69
Classes moy. sup.		73		75
Hauts revenus		**82**		**85**
Taille d'agglomération				
Communes rurales	64	68	62	71
2 000 à 20 000 hab.	64	63	64	64
20 000 à 100 000 hab.	61	**76**	59	**83**
Plus de 100 000 hab.	64	75	66	76
Agglomération parisienne	**71**	69	**73**	71
Moyenne	**65**	**70**	**65**	**73**

Source : CREDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations »
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.
Exemple de lecture : En 2019, 72% des hommes sont prêts à accepter un supplément de 5% sur le prix d'achat d'un ordinateur pour limiter sa consommation d'énergie, contre 61% en 2009.

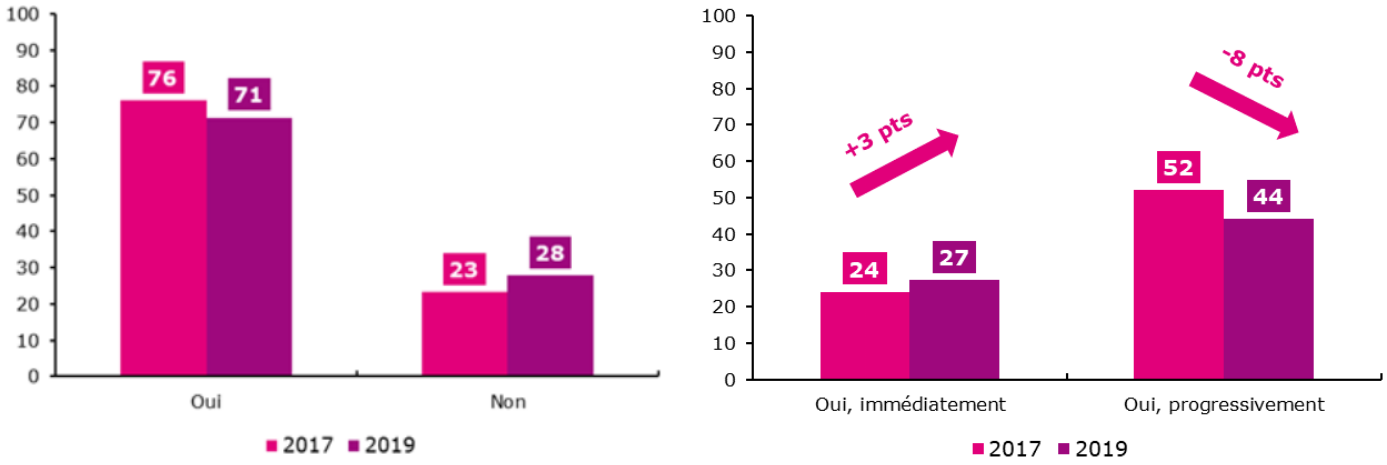
g) Vers une polarisation autour du changement technologique et numérique

Le baromètre du numérique 2019 a montré (chapitre 1) que le téléphone mobile est au cœur des usages quotidiens des Français. Cependant, il est pertinent de se demander si ces derniers sont prêts pour autant à adopter de nouvelles technologies ou de nouveaux services numériques.

Une majeure partie des Français (71%) sont prêts à adopter de nouvelles technologies ou de services numériques (contre 28% qui y sont opposés). **Néanmoins, au regard de l'année 2017, le positionnement des Français face aux technologies montre une certaine ambivalence**. D'un côté, depuis 2017, nous notons une baisse de l'engouement pour les nouvelles technologies (+5 points de la part des personnes refusant l'adoption de nouvelles technologies), et d'un autre côté, nous observons une légère hausse (+3 points, passant de 24% en 2017 à 27% en 2019) des personnes prêtes à adopter immédiatement la nouvelle technologie et une baisse (-8 points) de la part de qui déclarent vouloir l'adopter progressivement, en passant de 52% à 44%).

Graphique 140 – Se sentir prêt pour adopter de nouvelle technologie ou de nouveau services numériques

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



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

Cette ambivalence, traduisant une polarisation des attitudes face aux nouvelles technologiques, se manifeste différemment selon les caractéristiques socio-démographiques des enquêtés.

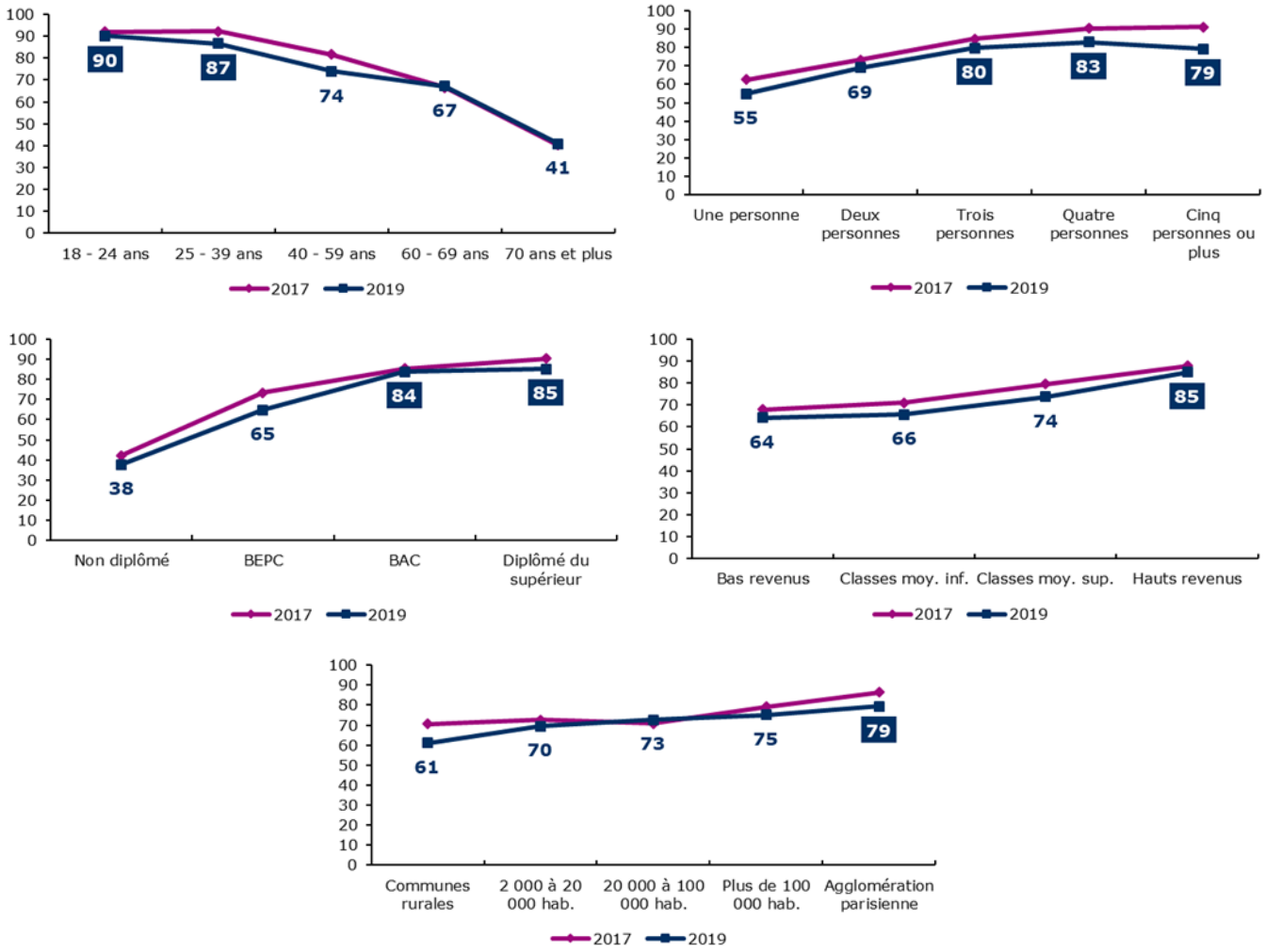
Les personnes les plus connectées à internet et qui font généralement confiance aux outils du numériques pour leur vie personnelle et professionnelle, sont également celles qui se disent prêtes pour accepter les nouvelles technologies : on retrouve principalement les jeunes, (90% des 12-17 ans (+19 points) et les 18-24 ans (+14 points), les foyers ayant trois personnes et plus (+12 points pour les foyers de quatre personnes), les plus diplômées

(+14 points pour les diplômés du supérieur), les CSP plus (+19 points chez les cadres et autres inactifs), les hauts revenus (+14 points), et les Franciliens (+8 points).

Inversement, les plus rétifs à l'adoption de nouveaux produits ou de nouveaux services sont les personnes plus âgées (-30 points par rapport à la moyenne), les personnes vivant seules (-16 points), les non-diplômés (-17 points), les retraités (-20 points), les bas revenus (-7 points) et les personnes vivant dans les communes rurales (-10 points).

Graphique 141 – Se sentir prêt pour adopter de nouvelle technologie ou de nouveau services numériques selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille de l'agglomération

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



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

Entre 2017 et 2019, **quels groupes de population ont modifié leur regard sur l'adoption des nouvelles technologies et services numériques** ?

On enregistre :

- Une baisse chez les jeunes et groupes d'âges intermédiaires : -5 points chez les 25-39 ans, -8 points chez les 40-59 ans. Dans le même temps, on note l'absence de changement chez les 60-69 ans et les 70 ans et plus.
- Une baisse généralisée pour l'ensemble des foyers, quelle que soit leur taille, mais une diminution plus importante chez les foyers de cinq personnes et plus (-12 points)
- Une chute chez les catégories moyennes d'actifs : les professions intermédiaires (-9 points) et les employés (-8 points)
- Un recul de 10 points pour la population vivant en commune rurale et de 7 points pour celle habitant en l'agglomération parisienne.

Ces évolutions **traduisent alors un changement de posture des personnes qui étaient « favorables » à l'adoption des nouvelles technologies**, plutôt que le renforcement des divergences déjà existantes entre les divers groupes de population.

Tableau 58 – Proportions de personnes qui se sentent prêtes pour l'adoption de nouvelles technologies ou de nouveaux services numériques

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

	2017	2019
Sexe		
Homme	79	74
Femme	74	69
Âge		
18 - 24 ans	**92**	**90**
25 - 39 ans	**92**	**87**
40 - 59 ans	**82**	74
60 - 69 ans	67	67
70 ans et plus	40	41
Taille du foyer		
Une personne	63	55
Deux personnes	73	69
Trois personnes	**85**	**80**
Quatre personnes	**91**	**83**
Cinq personnes ou plus	**91**	**79**
Niveau de diplôme		
Non diplômé	42	38
BEPC	73	65
BAC	**85**	**84**
Diplômé du supérieur	**90**	**85**
Profession		
Indépendant	80	**80**
Cadre	**96**	**89**
Profession intermédiaire	**94**	**83**
Employé	**85**	**77**
Ouvrier	78	74
Personne au foyer	66	60
Retraité	51	51
Autre inactif	**92**	**89**
Catégorie de revenus		
Bas revenus	68	64
Classes moy. inf.	71	66
Classes moy. sup.	80	74
Hauts revenus	**88**	**85**
Taille d'agglomération		
Communes rurales	71	61
2 000 à 20 000 hab.	73	70
20 000 à 100 000 hab.	71	73
Plus de 100 000 hab.	79	75
Agglomération parisienne	**86**	**79**
Moyenne	**76**	**71**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 74% des hommes se sentent prêt pour l'adoption de nouvelles technologies ou de nouveaux services numériques, contre 69% des femmes.

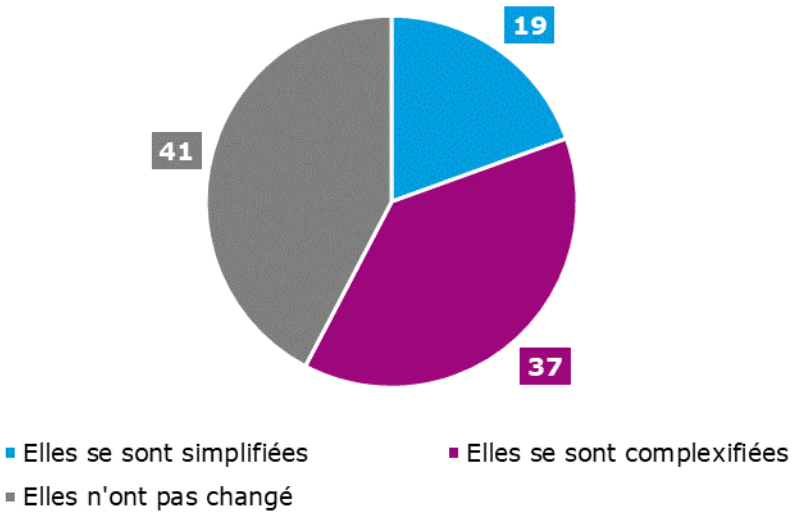
3. L'impact d'internet sur les relations avec l'administration publique

a) Perception des relations avec l'administration publique

Pour plus d'un Français sur deux (56%), les relations avec l'administration publique se sont modifiées, contre 41% qui estiment qu'elles sont restées identiques. Parmi ceux qui ont observé des changements, une part plus importante des répondants, 37%, expriment que les relations avec l'administration publique se sont **complexifiées** depuis quelques années, tandis que 19 % déclarent qu'elles se sont **simplifiées**.

Graphique 142 – Perception de l'évolution des relations avec les administrations publiques ces dernières années

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



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

La perception de l'évolution des relations avec l'administration publique se décline différemment selon la position sociale des individus. **L'âge est un premier critère déterminant** : pour plus d'un jeune de moins de 25 ans sur deux (53%) les relations avec l'administration ne se sont pas modifiées ; pour 29%, elles se sont complexifiées et pour une minorité, 14% elles se sont simplifiées. Pour ces jeunes adultes, l'historique des relations avec l'administration est, il est vrai, relativement court ce qui tend à accroître le sentiment de stabilité.

Cette tendance s'inverse chez les plus âgés : avec l'âge, la part des individus qui pensent que les relations sont inchangées diminue tandis que celle indiquant la complexification des relations tend à augmenter (de 30% pour les 25-39 ans à 50% pour les 60-69 ans).

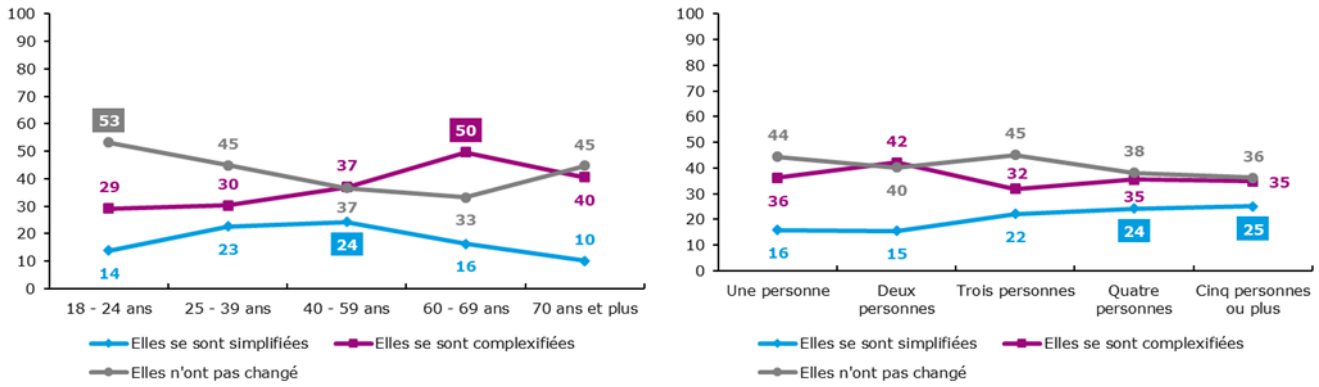
Les personnes vivant dans des foyers nombreux, de trois, quatre et cinq personnes et plus **pensent plus souvent que les relations avec l'administration se sont**

simplifiées. Les personnes les plus diplômées (26%), les titulaires des plus hauts revenus (26%), les cadres (30%) ou les habitants de Paris et son agglomération (30%) évoquent également, un peu plus souvent qu'en moyenne, une simplification des démarches administratives.

La profession permet de distinguer plusieurs profils : les catégories socioprofessionnelles supérieures perçoivent une simplification des relations avec l'administration publique, tandis que les retraités et les personnes au foyer sont plus nombreux à déclarer que leurs relations se sont complexifiées (respectivement 44% et 35%.) Les autres inactifs (souvent étudiants) ont un profil spécifique, 53% pensent que le relations ne sont pas modifiés, pour 28% et 12% elles se sont respectivement complexifiées et simplifiées.

Graphique 143 – Perception en 2019 de l'évolution des relations avec les administrations publiques ces dernières années selon l'âge, la taille du foyer et la profession

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



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

Dans cette configuration, quel est alors l'impact de l'e-administration ?

Tableau 59 – Proportion des personnes selon leur perception en 2019 de l'évolution des relations avec les administrations publiques ces dernières années

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

	Elles se sont simplifiées	Elles se sont complexifiées	Elles n'ont pas changé
Sexe			
Homme	21	37	40
Femme	17	37	43
Âge			
18 - 24 ans	14	29	**53**
25 - 39 ans	23	30	45
40 - 59 ans	**24**	37	37
60 - 69 ans	16	**50**	33
70 ans et plus	10	40	45
Taille du foyer			
Une personne	16	36	44
Deux personnes	15	42	40
Trois personnes	22	32	45
Quatre personnes	**24**	35	38
Cinq personnes ou plus	**25**	35	36
Niveau de diplôme			
Non diplômé	12	36	**47**
BEPC	15	41	42
BAC	19	39	40
Diplômé du supérieur	**26**	33	39
Profession			
Indépendant	[23]	36	40
Cadre	**30**	36	33
Profession intermédiaire	**26**	35	37
Employé	22	36	40
Ouvrier	17	34	**47**
Personne au foyer	[16]	35	45
Retraité	12	**44**	41
Autre inactif	[12]	28	**53**
Catégorie de revenus			
Bas revenus	16	40	40
Classes moy. inf.	17	40	41
Classes moy. sup.	18	37	44
Hauts revenus	**26**	32	41
Taille d'agglomération			
Communes rurales	17	40	40
2 000 à 20 000 hab.	14	42	41
20 000 à 100 000 hab.	16	38	43
Plus de 100 000 hab.	19	37	42
Agglomération parisienne	**30**	28	40
Moyenne	**19**	**37**	**41**

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

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

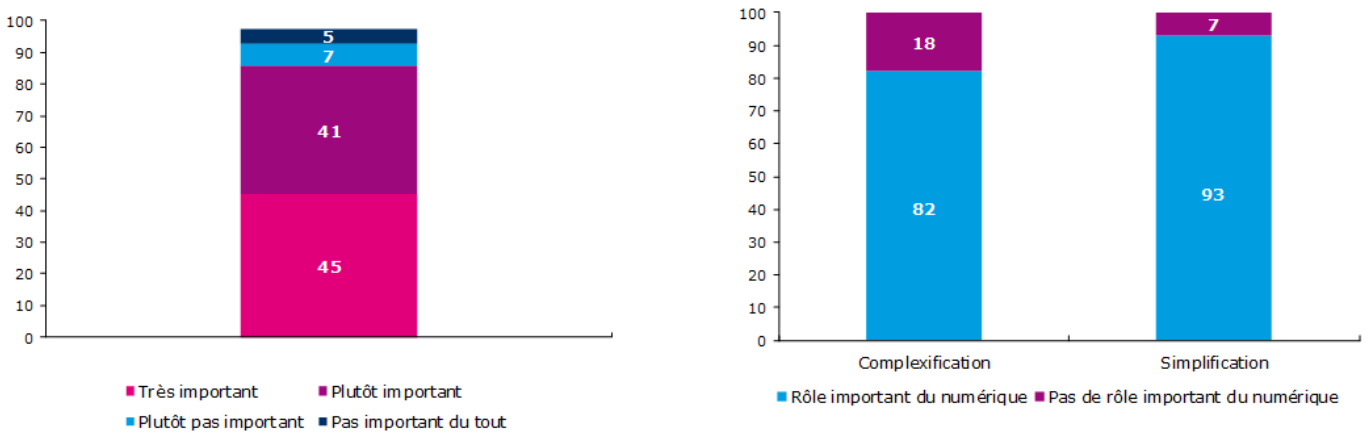
Exemple de lecture : En 2019, 53% des 12-17 ans pensent que les relations avec l'administration ne se sont pas modifiées, contre 45% des 18-24 ans.

b) Le numérique simplifie les relations avec les administrations publiques

S'il est une chose sur laquelle les Français s'accordent, c'est que **le numérique tient une place importante dans les modifications intervenues dans les relations avec l'administration publique.** Plus de 8 fois sur 10 (86%), le rôle du numérique est jugé important dans les évolutions, et 41% des répondants pensent même que le numérique a un rôle « très important ». Seuls 12% pensent que le numérique n'a pas d'importance dans l'évolution intervenue.

Quel que soit le jugement porté sur cette évolution, la grande majorité déclare que le numérique y joue un rôle de premier plan : 82% lorsque les relations se sont complexifiées, 93% quand elles se sont simplifiées ; **le rôle du numérique est vu comme plus important pour ceux qui ont vécu une simplification** de leur relation avec l'administration.

Graphique 144 – Perception en 2019 du rôle du numérique dans l'évolution des relations avec les administrations publiques ces dernières années (en %)
– Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus ayant perçu une évolution dans les relations avec les administrations publiques, en % –

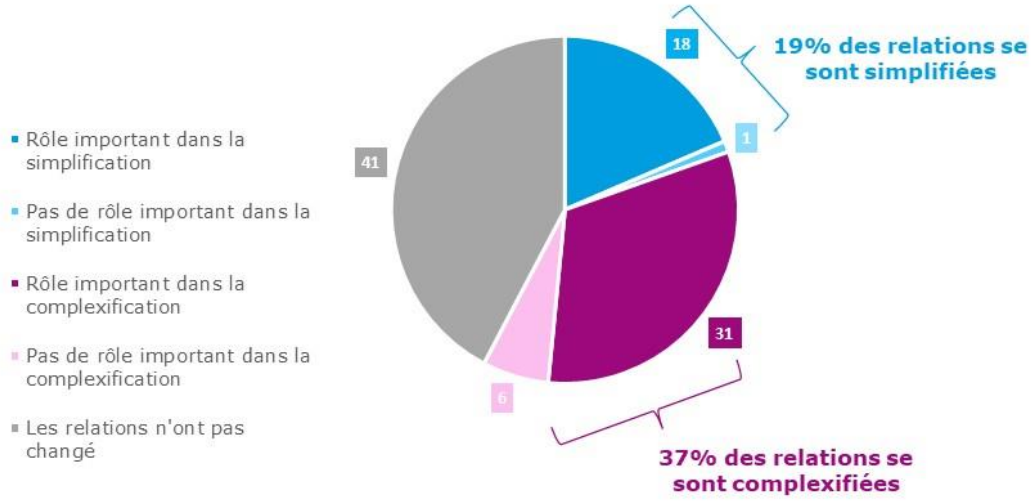


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Cependant, il est nécessaire de nuancer. Ramené à la population totale, où la part des personnes déclarant une complexification des relations est supérieure (37%) à celles qui indiquent une simplification (19%), la proportion de personnes qui déclarent qu'internet joue un rôle important est plus importante dans la complexification (31%) que dans la simplification (18%).

Graphique 145 – Perception en 2019 du rôle du numérique dans l'évolution des relations avec les administrations publiques ces dernières années selon le type de relations avec l'administration (en %)

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



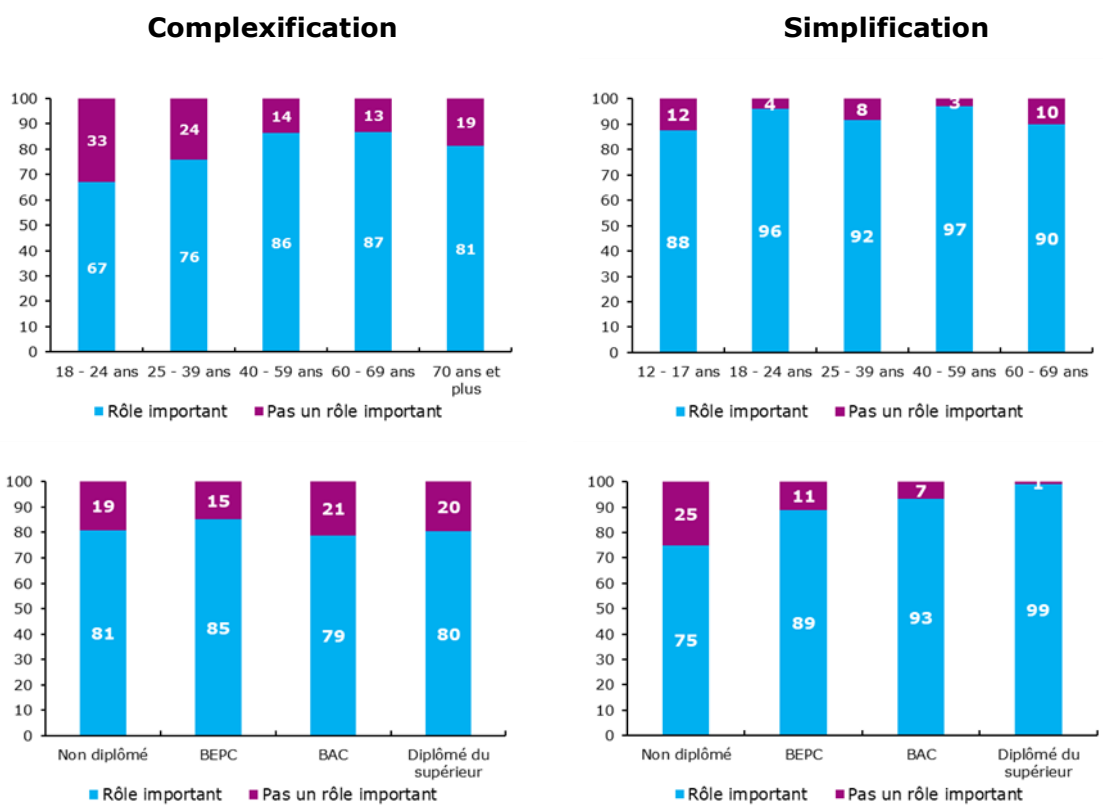
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Au sein de la population percevant une complexification des rapports avec l'administration, tous les groupes considèrent majoritairement que le numérique joue un rôle important dans cette complexification. Cependant, la critique est un peu moins vive chez jeunes (24% des 18-24 ans jugent le rôle du numérique peu important dans la complexification des relations), les cadres (24%), les autres inactifs (43%) ou encore les Franciliens.

Pour **les personnes dont les relations avec l'administration publique se sont simplifiées :** le numérique joue un rôle important pour tous les groupes sans exception. 97% des ruraux, des membres de la classe moyenne supérieure ou des hauts revenus, 99% des diplômés du supérieur ou 100% des professions intermédiaires en sont convaincus.

Graphique 146 – Perception en 2019 du rôle du numérique dans l'évolution des relations avec les administrations publiques ces dernières années selon l'âge et le niveau de diplôme

– Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus ayant perçu une évolution dans les relations avec les administrations publiques, en % –



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

Tableau 60 – Proportion des personnes selon leur perception en 2019 du rôle du numérique dans l'évolution des relations avec les administrations publiques ces dernières années

– Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus ayant perçu une évolution dans les relations avec les administrations publiques, en % –

	Rôle du numérique dans l'évolution des relations avec l'administration publique	Rôle du numérique dans la complexification des relations avec l'administration publique		Rôle du numérique dans la simplification des relations avec l'administration publique	
	Rôle important	Rôle important	Pas un rôle important	Rôle important	Pas un rôle important
	2019	2019	2019	2019	2019
Sexe					
Homme	85	79	21	94	[6]
Femme	87	84	16	93	[7]
Âge					
18 - 24 ans	74	67	**[33]**	[88]	**[12]**
25 - 39 ans	85	76	**24**	96	[4]
40 - 59 ans	88	86	14	92	[8]
60 - 69 ans	89	87	[13]	97	[3]
70 ans et plus	83	81	[19]	90	[10]
Taille du foyer					
Une personne	81	78	22	88	[12]
Deux personnes	89	86	14	98	[2]
Trois personnes	83	77	[23]	91	[9]
Quatre personnes	87	80	[20]	96	[4]
Cinq personnes ou plus	85	86	[14]	85	**[15]**
Niveau de diplôme					
Non diplômé	79	81	[19]	[75]	**[25]**
BEPC	86	85	15	89	[11]
BAC	84	79	21	93	[7]
Diplômé du supérieur	89	80	20	**99**	[1]
Profession					
Indépendant	**91**	[86]	[14]	[98]	[2]
Cadre	85	76	**[24]**	97	[3]
Profession intermédiaire	**95**	**91**	[9]	**100**	[0]
Employé	87	83	[17]	94	[6]
Ouvrier	80	77	[23]	87	**[13]**
Personne au foyer	78	81	[19]	[71]	**[29]**
Retraité	86	84	16	91	[9]
Autre inactif	68	[57]	**[43]**	[94]	[6]
Catégorie de revenus					
Bas revenus	84	83	[17]	86	**[14]**
Classes moy. inf.	84	82	18	89	[11]
Classes moy. sup.	88	83	17	97	[3]
Hauts revenus	90	85	[15]	97	[3]
Taille d'agglomération					
Communes rurales	90	86	[14]	97	[3]
2 000 à 20 000 hab.	87	84	[16]	95	[5]
20 000 à 100 000 hab.	84	81	[19]	91	[9]
Plus de 100 000 hab.	84	80	20	91	[9]
Agglomération parisienne	85	76	**[24]**	93	[7]
Moyenne	**86**	**82**	**18**	**93**	**[7]**

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

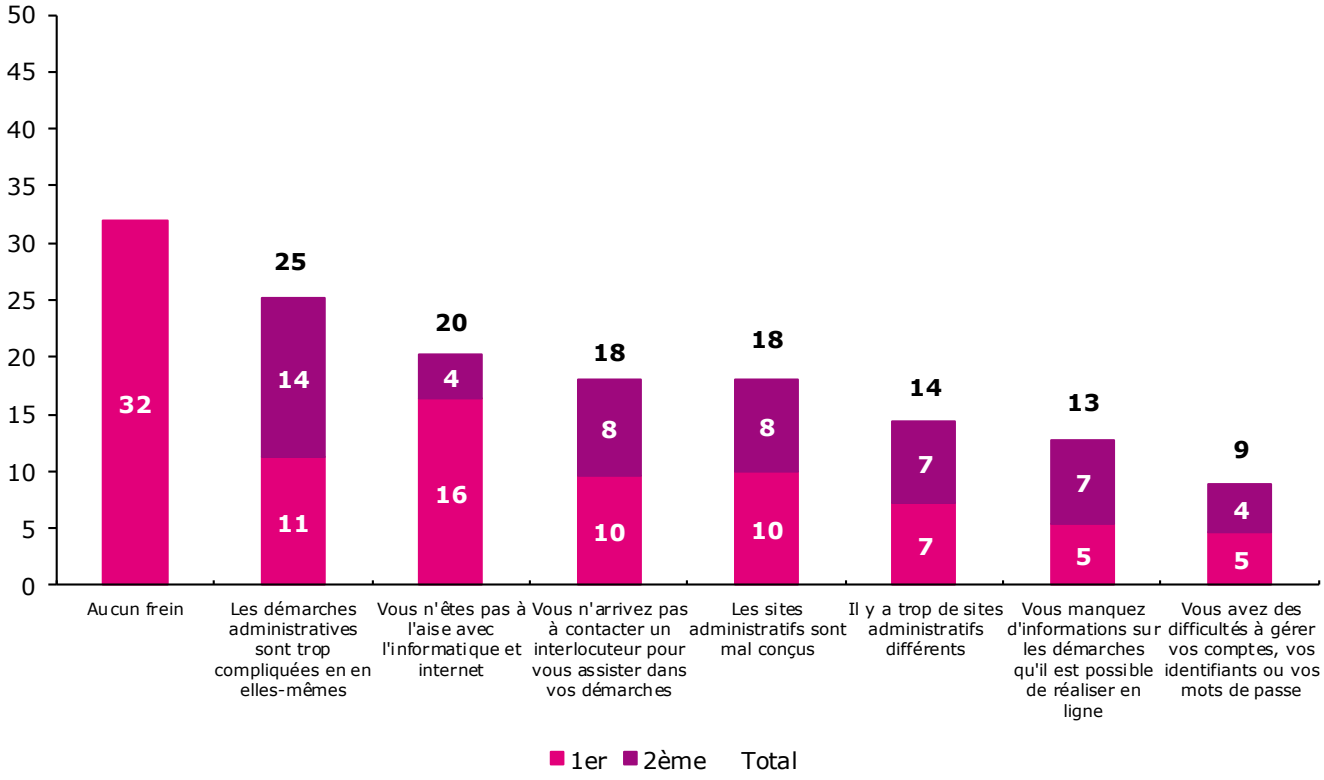
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

Exemple de lecture : En 2019, 85% des hommes déclarent que le numérique a un rôle important dans les relations avec l'administration publique, contre 87% des femmes.

c) *La complexité des démarches et des outils numériques : principaux freins à l'e-administration*

La question de l'accès et de l'utilisation de l'e-administration est au cœur du débat autour de la « fracture numérique ». Si un tiers des Français (32%) déclarent ne pas connaitre de frein à l'utilisation de l'e-administration, la grande majorité évoque différents types de contraintes. **La complexité des démarches** (25% des réponses cumulées) est la première cause évoquée par un quart des répondants, suivi d'un **manque général d'aisance avec l'informatique et internet** (20%). Viennent ensuite le manque d'interlocuteur disponible pour porter assistance dans la réalisation des démarches en ligne (18%) et une mauvaise conception des sites des institutions publiques (18%). 13% des Français pointent le manque d'information sur les démarches qu'il est possible de réaliser en ligne, tandis que 9% font état de difficultés à gérer leurs comptes, identifiants et mots de passe.

Graphique 147 – Principaux freins à la réalisation des démarches administrative en 2019
– Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % –



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

La **complexité des démarches en elle-même est évoquée par des populations socialement « à la marge »** : les plus âgés (30% des 70 ans et plus, +5 points par rapport à l'ensemble de la population) ; les non-diplômés (31%, +6 points), et les habitants de petites communes de 2 000 à 20 000 habitants (34%).

On retrouve un peu les mêmes caractéristiques quand on s'intéresse aux personnes ont répondu qu'elles n'étaient pas à l'aise avec l'outil numérique, c'est-à-dire principalement celles qui ont dû apprendre **à utiliser les outils numériques tardivement** : les plus âgés, soit les 60-69 ans (31%, +11 points) et les 70 ans et plus (46%, +26 points), les non-diplômés (53%), les retraités (41%) et, dans une moindre mesure, les personnes au foyer (30%).

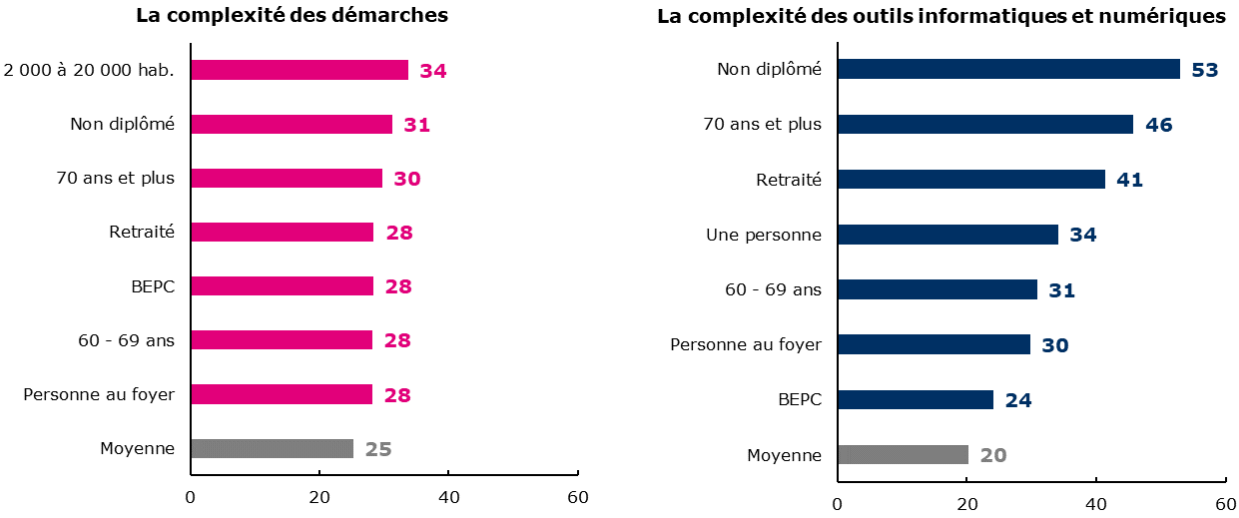
Au-delà d'une fracture générationnelle, qui touche les personnes âgées, il s'agit de mentionner également le poids du **fossé culturel**[38], c'est-à-dire les capacités de mobiliser des compétences afin de maitriser les outils informatiques et numérique. Elles sont de trois types : **des compétences instrumentales**, capacité à manipuler des logiciels et le matériel informatique ; **structurelles**, savoir chercher, comprendre et évaluer des informations utiles pour l'utilisation des moteurs de recherche ; et **stratégiques**, être capable de rechercher une information utile à une décision de la vie quotidienne. Ce fossé culturel, qui touche davantage les moins diplômés ayant moins accès aux outils numériques, se retrouve à la fois dans l'utilisation des smartphones, tablette et objets connectées, de l'outil internet de la fréquence de connexion, ainsi que sur le passage à une connexion très hauts débit.

Les difficultés rencontrées, généralement par les personnes âgées ou encore les moins diplômés, et parfois l'absence totale de maitrise de ces trois types de compétence, qualifié **« d'illettrisme numérique** » écartent les personnes d'une certaine forme d'indépendance et de communication avec les autres et le monde extérieur[39].

A l'inverse, les personnes n'ayant eu « aucun frein » à la réalisation de leurs démarches administratives en ligne sont les plus jeunes (41% des 18-24 ans et 42% des 25-39 ans), les catégories sociales supérieures (46% des cadres et 39% des membres des professions intermédiaires) et les titulaires des hauts revenus (41%, +9 points par rapport à l'ensemble de la population).

[38] Auverlot, D., J. Hamelin, E. Lejeune, J.-L. Loyer, L. Rivière, et C. Schaff. 2011. Le fossé numérique en France. Rapport du Gouvernement au Parlement, Centre d'analyse stratégique, *La documentation française*, Rapports & Documents n°34.
https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000679.pdf
[39] *Ibid.*

Graphique 148 – Principales caractéristiques des personnes évoquant la complexité des démarches et connaissant des freins dans l'utilisation de l'administration en 2019
– Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % –



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

Ces résultats mettent l'accent sur le besoin d'une simplification des démarches administratives, indépendantes des capacités liées à l'usage du numérique, et par ailleurs, une meilleure « formation » aux outils du numérique pour les populations n'en ayant pas, ou peu, bénéficié pendant leur vie professionnelle.

Tableau 61 – Principaux freins à la réalisation des démarches administrative en 2019

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

	Les démarches sont trop compliquées	Vous n'êtes pas à l'aise avec l'informatique et internet	Vous n'arrivez pas à contacter un interlocuteur	Il y a trop de sites administratifs différents	Les sites administratifs sont mal conçus	Vous avez des difficultés à gérer vos comptes, vos identifiants ou vos mots de passe	Vous manquez d'informations sur les démarches qu'il est possible de réaliser en ligne ou pas	Aucun frein	Ne sait pas
Sexe									
Homme	26	19	17	15	19	10	13	32	15
Femme	24	21	19	14	17	8	13	32	16
Âge									
18 - 24 ans	26	[3]	[10]	**22**	**24**	[4]	17	**41**	[10]
25 - 39 ans	20	7	18	16	20	8	13	**42**	11
40 - 59 ans	24	16	21	16	19	11	14	33	10
60 - 69 ans	28	**31**	18	12	19	[8]	10	26	17
70 ans et plus	30	**46**	16	[7]	10	11	11	16	**31**
Taille du foyer									
Une personne	26	**34**	12	10	15	11	12	27	**20**
Deux personnes	26	22	21	12	18	9	12	31	15
Trois personnes	27	14	18	17	**23**	[6]	12	34	13
Quatre personnes	24	11	20	**20**	14	[8]	16	36	12
Cinq personnes ou plus	21	[10]	[17]	19	20	[8]	[13]	37	[15]
Niveau de diplôme									
Non diplômé	**31**	**53**	14	[9]	[8]	[6]	10	15	**29**
BEPC	28	24	18	16	17	9	13	29	14
BAC	24	11	16	18	**23**	[8]	11	**38**	12
Diplômé du supérieur	20	8	21	13	20	10	14	**39**	13
Profession									
Indépendant	[26]	[13]	[13]	[12]	[23]	**[15]**	[13]	36	[11]
Cadre	19	[4]	**23**	[12]	20	[9]	[10]	**46**	[9]
Profession intermédiaire	22	[7]	**24**	13	20	11	**18**	**39**	[8]
Employé	25	14	21	18	21	[5]	13	35	11
Ouvrier	27	16	17	18	19	[9]	13	32	14
Personne au foyer	28	**30**	[15]	[16]	[14]	[10]	[12]	25	[19]
Retraité	28	**41**	17	9	14	10	10	20	**26**
Autre inactif	24	[5]	[6]	**26**	[21]	[3]	[14]	**43**	[11]
Catégorie de revenus									
Bas revenus	26	24	16	17	18	10	14	30	13
Classes moy. inf.	27	22	18	17	17	8	13	29	16
Classes moy. sup.	27	21	21	14	21	9	13	29	14
Hauts revenus	23	12	19	10	16	12	12	**41**	13
Taille d'agglomération									
Communes rurales	24	21	17	18	19	10	11	30	15
2 000 à 20 000 hab.	**34**	21	20	13	15	[6]	13	25	**21**
20 000 à 100 000 hab.	25	22	16	17	20	[8]	11	31	18
Plus de 100 000 hab.	25	23	15	12	16	10	12	37	10
Agglomération parisienne	18	12	**24**	13	22	[9]	16	34	16
Moyenne	**25**	**20**	**18**	**14**	**18**	**9**	**13**	**32**	**15**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 41% des 18-24 ans n'ont rencontré aucun frein à la réalisation des démarches administratives en ligne, contre 32% de l'ensemble de la population en moyenne.

d) L'entourage, principal recours en cas de difficultés

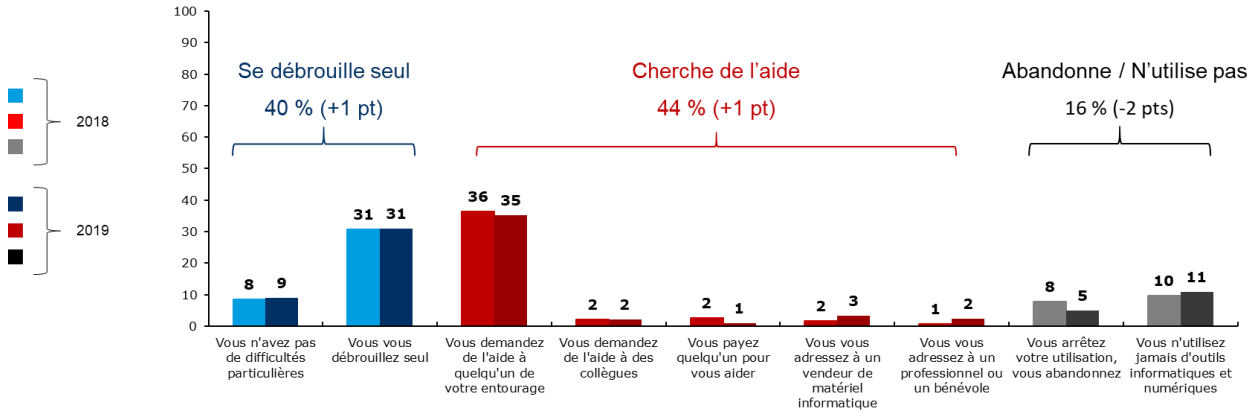
Face aux possibles difficultés liées à l'utilisation d'outils informatiques et numériques, 31% des répondants disent se débrouiller seul tandis que 9% disent ne pas avoir de difficultés particulières : 4 personnes sur 10 sont donc parfaitement autonomes face aux usages du numérique (+1 point par rapport à l'an dernier).

Un peu plus d'une personne sur trois (35%) fait, en cas de difficulté, **appel à son entourage** : 14% demandent de l'aide à une personne du foyer, 21% se tournent vers quelqu'un à l'extérieur du foyer. Dans des proportions beaucoup plus faibles, l'aide peut également émaner de collègues (2%), d'une personne qu'on paye (1%) d'une personne (professionnelle ou bénévole) qui œuvre dans un espace public d'accès à internet et 3% s'adressent à un vendeur de matériel informatique.

Enfin, 5% seulement disent abandonner face aux difficultés tandis que 11% n'utilisent jamais d'outils informatiques et numériques.

Graphique 149 – Réaction face aux difficultés rencontrées lors de l'utilisation d'outils informatiques et numériques

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

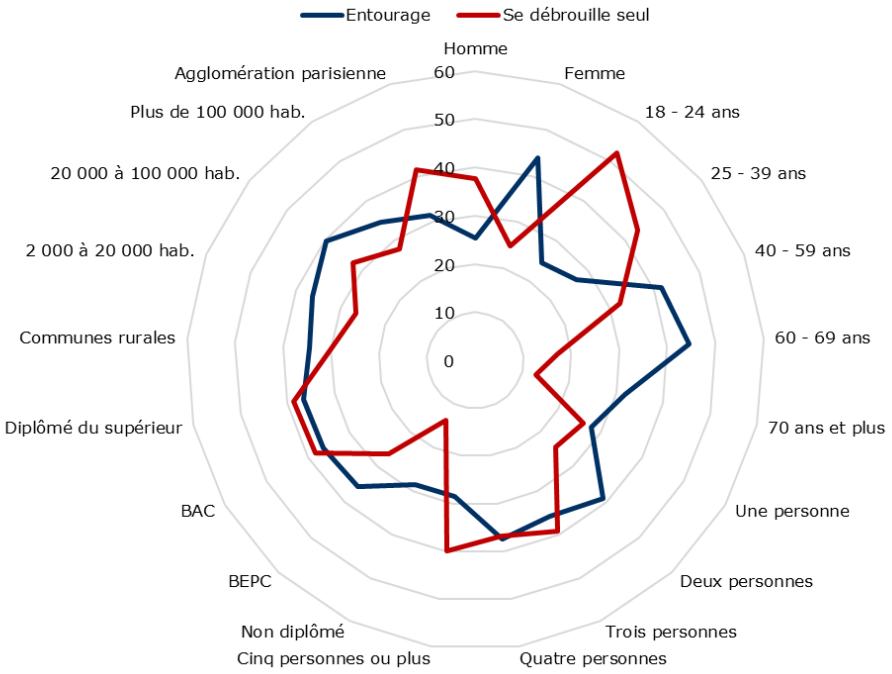


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »

Ce sont d'abord les femmes (44%, +9 points) qui demandent de l'aide à leur **entourage**, mais aussi les 40-59 ans (42%, +8 points) et les sexagénaires (45%, +10 points). Les employés (41%, +6 points par rapport à l'ensemble de la population) et les titulaires de hauts revenus (42% +7 points) sont également plus nombreux à chercher de l'aide auprès de leurs proches. Il ne s'agit pas des individus les plus tenus à l'écart des outils numériques, ni de ceux qui se connectent le moins. On peut émettre l'hypothèse ce que les personnes qui bénéficient d'un accès relativement facile aux outils numériques et possèdent un réseau de sociabilité important, comme c'est le cas des actifs ou des générations « pivots ».

Graphique 150 – Caractéristiques socio-démographiques des personnes ayant déclaré demander de l'aide de son entourage ou se débrouiller seules face à une difficulté lors de l'utilisation d'outils informatiques et numériques selon le sexe, l'âge, la taille du foyer, le diplôme et la taille de l'agglomération

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



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

Contrairement à ceux qui demande de l'aide à leur entourage, on note que les hommes se débrouillent seuls plus souvent (38%, +7 points), tout comme les jeunes (52% des 18-24 ans et 43% des 25-29 ans. Les indépendants (41%, +9 points), les cadres (41% également) et les Franciliens (41%) déclarent plus souvent se débrouiller seuls quand ils rencontrent des difficultés avec les outils informatiques et numériques.

Tableau 62 – Réaction face aux difficultés rencontrées lors de l'utilisation d'outils informatiques et numériques

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

	Vous n'avez pas de difficultés particulières		Vous vous débrouillez seul		Vous demandez de l'aide à votre entourage		Vous demandez de l'aide à des collègues		Vous payez quelqu'un pour vous aider		Vous vous adressez à un vendeur de matériel informatique		Vous vous adressez à un professionnel ou un bénévole		Vous arrêtez votre utilisation, vous abandonnez		Vous n'utilisez jamais d'outils informatiques et numériques		Ne sait pas	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Sexe																				
Homme	10	12	**38**	**38**	28	25	[2]	[3]	[3]	[1]	[2]	4	[1]	[3]	7	4	9	9	[0]	[1]
Femme	7	7	24	25	**44**	**44**	[2]	[1]	[2]	[1]	[1]	[2]	[0]	[2]	8	6	10	12	[1]	[0]
Âge																				
18 - 24 ans	**17**	**14**	**44**	**52**	24	24	[3]	[1]	[2]	[0]	[2]	[2]	[1]	[0]	[7]	[5]	[0]	[0]	[0]	[0]
25 - 39 ans	12	13	**41**	**43**	27	27	[3]	[3]	[3]	[0]	[2]	[3]	[0]	[2]	10	7	[1]	[1]	[1]	[1]
40 - 59 ans	7	9	31	32	41	**42**	[2]	[2]	[2]	[1]	[2]	[3]	[0]	[2]	8	[4]	6	5	[0]	[0]
60 - 69 ans	[5]	[7]	21	17	**42**	**45**	[2]	[2]	[4]	[2]	[1]	[4]	[1]	[4]	[9]	[4]	14	15	[1]	[1]
70 ans et plus	[3]	[2]	14	13	**43**	32	[0]	[2]	[1]	[1]	[0]	[4]	[2]	[3]	[4]	[5]	**32**	**37**	[0]	[1]
Taille du foyer																				
Une personne	9	[7]	24	26	33	28	[2]	[2]	[2]	[1]	[0]	[3]	[0]	[3]	8	[5]	**22**	**25**	[0]	[0]
Deux personnes	7	8	29	25	38	39	[2]	[2]	[3]	[2]	[2]	[3]	[1]	[2]	6	6	11	12	[0]	[1]
Trois personnes	11	10	31	**39**	36	36	[3]	[1]	[3]	[0]	[2]	[3]	[0]	[2]	11	[4]	[3]	[4]	[1]	[0]
Quatre personnes	10	11	**39**	**37**	36	38	[1]	[3]	[2]	[0]	[2]	[4]	[0]	[0]	[6]	[4]	[2]	[3]	[1]	[0]
Cinq personnes ou plus	[5]	[8]	**36**	**40**	37	28	[4]	[2]	[2]	[0]	[2]	[5]	[0]	[6]	[9]	[7]	[5]	[3]	[1]	[0]
Niveau de diplôme																				
Non diplômé	[3]	[4]	12	14	33	29	[1]	[1]	[2]	[1]	[1]	[3]	[1]	[3]	[7]	[5]	**39**	**39**	[1]	[1]
BEPC	8	9	24	27	40	36	[2]	[2]	[2]	[1]	[2]	[4]	[1]	[2]	11	7	10	12	[0]	[0]
BAC	[7]	10	**40**	**38**	37	36	[2]	[2]	[3]	[1]	[2]	[3]	[0]	[1]	[5]	[4]	[4]	[3]	[0]	[0]
Diplômé du supérieur	12	10	**39**	**39**	34	37	[3]	[3]	[3]	[1]	[2]	[3]	[0]	[3]	6	[3]	[1]	[2]	[0]	[1]
Profession																				
Indépendant	[12]	[11]	[23]	**41**	[28]	**41**	[3]	[1]	[4]	[0]	[1]	[1]	[3]	[1]	**[21]**	[5]	[5]	[0]	[0]	[0]
Cadre	**17**	**16**	**46**	**41**	26	28	[6]	[6]	[1]	[0]	[1]	[4]	[1]	[1]	[2]	[2]	[0]	[0]	[0]	[1]
Profession intermédiaire	11	[8]	**40**	**39**	33	36	[3]	[4]	[3]	[1]	[3]	[4]	[0]	[1]	[6]	[5]	[1]	[1]	[1]	[0]
Employé	[8]	12	34	30	39	**41**	[2]	[2]	[3]	[1]	[1]	[2]	[0]	[3]	9	[6]	[3]	[4]	[0]	[0]
Ouvrier	[9]	12	29	**38**	34	30	[1]	[1]	[2]	[1]	[4]	[4]	[1]	[3]	[11]	[7]	[9]	[5]	[0]	[0]
Personne au foyer	[9]	[6]	21	22	41	39	[1]	[1]	[2]	[1]	[1]	[3]	[1]	[0]	[9]	[6]	[14]	**21**	[1]	[0]
Retraité	[3]	[4]	16	15	**44**	37	[1]	[1]	[2]	[2]	[1]	[4]	[1]	[3]	6	[5]	**24**	**29**	[0]	[1]
Autre inactif	[10]	[12]	**48**	**55**	29	23	[3]	[1]	[2]	[0]	[1]	[2]	[0]	[1]	[6]	[5]	[1]	[2]	[0]	[0]
Catégorie de revenus																				
Bas revenus	8	11	29	29	31	29	[2]	[2]	[2]	[1]	[2]	[4]	[0]	[3]	11	[6]	14	14	[1]	[0]
Classes moy. inf.	9	7	28	31	36	35	[2]	[2]	[2]	[1]	[1]	[3]	[0]	[2]	8	[5]	**15**	14	[0]	[0]
Classes moy. sup.	6	8	32	32	40	36	[2]	[2]	[4]	[1]	[2]	[4]	[1]	[2]	6	[5]	6	9	[0]	[1]
Hauts revenus	10	9	35	31	39	**42**	[4]	[4]	[2]	[2]	[2]	[3]	[0]	[2]	[5]	[4]	[2]	[3]	[0]	[0]
Taille d'agglomération																				
Communes rurales	8	8	27	30	37	35	[2]	[2]	[3]	[1]	[1]	[2]	[1]	[2]	9	7	11	13	[0]	[1]
2 000 à 20 000 hab.	[7]	9	29	27	**44**	36	[1]	[4]	[2]	[0]	[1]	[5]	[0]	[1]	[4]	[2]	11	15	[0]	[0]
20 000 à 100 000 hab.	[7]	[7]	32	32	37	40	[2]	[2]	[1]	[1]	[2]	[4]	[0]	[2]	[9]	[5]	[11]	[8]	[0]	[1]
Plus de 100 000 hab.	9	10	33	28	32	35	[2]	[2]	[3]	[1]	[2]	[3]	[1]	[3]	7	7	10	11	[1]	[0]
Agglomération parisienne	12	10	32	**41**	35	32	[3]	[2]	[2]	[0]	[2]	[4]	[0]	[2]	10	[2]	[4]	[7]	[1]	[0]
Moyenne	**8**	**9**	**31**	**31**	**36**	**35**	**2**	**2**	**2**	**[1]**	**2**	**3**	**[1]**	**2**	**8**	**5**	**10**	**11**	**[0]**	**[0]**

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

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

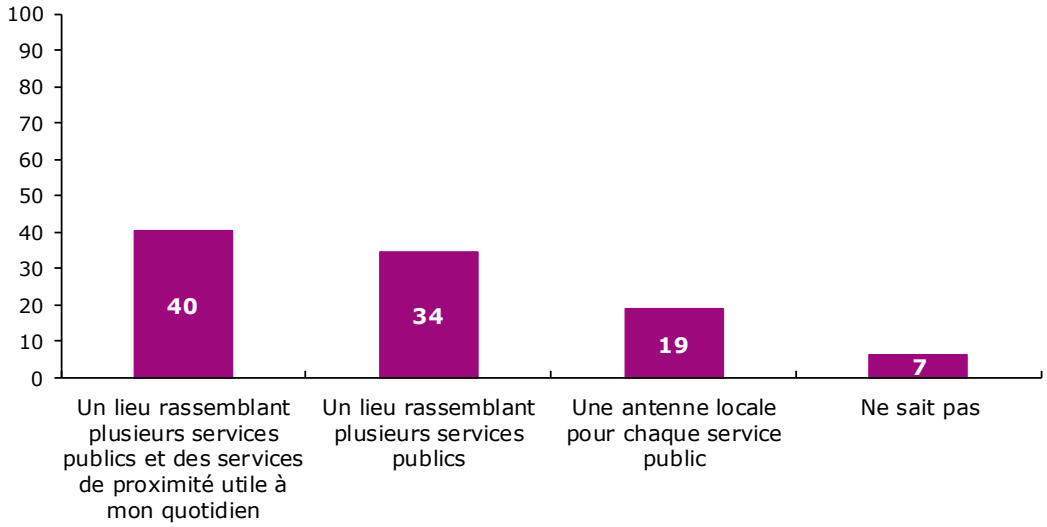
Exemple de lecture : En 2019, 12% des hommes déclarent ne pas avoir eu de difficultés lors de l'utilisation d'outils internet, contre 7% des femmes.

e) Le lieu idéal : un lieu alliant diversité des services et proximité

Face aux difficultés rencontrées par d'une partie de la population, notamment dans la gestion des démarches administratives en ligne, **le lieu idéal pour 40 % des Français allie proximité et diversité des services**, c'est-à-dire un endroit réunissant plusieurs services publics **et** des services de proximité utile au quotidien. On trouve ensuite les solutions proposant moins de fonctions : celle d'un lieu rassemblant plusieurs services publics (34%), puis celle d'une antenne locale pour chaque service public (19%). 7% n'expriment pas leur opinion.

Graphique 151 – Lieu idéal d'accompagnement pour les démarches administratives en ligne

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

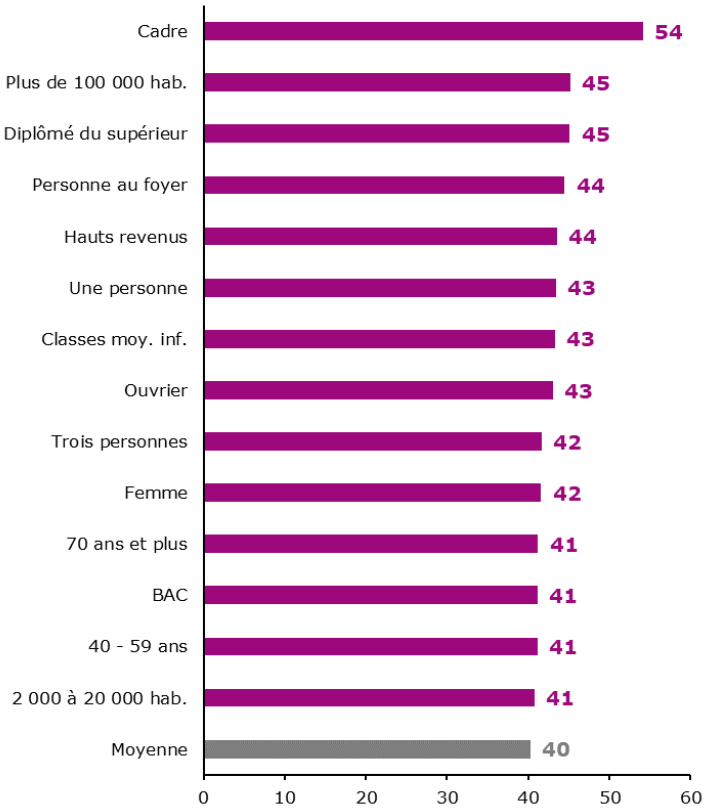


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2019

Globalement, et cela pour les trois lieux proposés par l'enquête, le découpage classique entre « usagers accomplis du numérique » et les « usagers réticents du numérique » n'est pas clairement visible ici. Il semblerait plutôt que **leurs besoins en termes de démarches administratives soient assez similaires**, et cela malgré des perceptions et usages numériques différenciés de la population.

Le lieu idéal regroupant proximité et diversité des services séduit **une population hétérogène**. Certes, ce lieu convainc fortement les cadres (54%, +14 points), les diplômés du supérieurs (45%, +5 points), les titulaires de hauts revenu (44%, +4 points) et les urbains vivant dans des villes de 100 000 habitants et plus. Mais il séduit aussi des individus moins familiers et moins usagers des outils numériques, comme les personnes au foyer (44%) ou les ouvriers (43%).

Graphique 152 – Principales caractéristiques des personnes ayant opté pour un lieu rassemblant plusieurs services publics et des services de proximité utiles au quotidien
– Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % –



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

On notera que jamais dans aucun groupe l'option d'une antenne locale pour chaque service public (19% des réponses) ne réunit une majorité de suffrages, tandis que les indépendants marquent leur préférence pour un lieu rassemblant plusieurs services publics (51%, +17 points par rapport à la moyenne de la population).

Le choix du lieu décrit comme idéal par les Français met en lumière les besoins communs à l'ensemble de la population : un service de proximité, répondant au besoin de faciliter l'accès quotidien à l'accompagnement des démarches (aide au maniement des outils informatiques, aides à la réalisation des démarches etc.) et qui permet, en regroupant plusieurs services publics, de simplifier l'ensemble des démarches administratives en réduisant le nombre de déplacements.

Tableau 63 – Le lieu idéal d'accompagnement pour les démarches administratives en ligne

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

	Une antenne locale pour chaque service public	Un lieu rassemblant plusieurs services publics	Un lieu rassemblant plusieurs services publics et des services de proximité utiles à mon quotidien
Sexe			
Homme	21	35	39
Femme	17	34	42
Âge			
18 - 24 ans	23	36	38
25 - 39 ans	22	33	40
40 - 59 ans	18	36	41
60 - 69 ans	19	36	40
70 ans et plus	14	31	41
Taille du foyer			
Une personne	15	30	43
Deux personnes	20	36	38
Trois personnes	19	33	42
Quatre personnes	18	38	40
Cinq personnes ou plus	21	33	40
Niveau de diplôme			
Non diplômé	17	29	36
BEPC	21	37	37
BAC	19	35	41
Diplômé du supérieur	17	34	45
Profession			
Indépendant	[16]	**51**	[31]
Cadre	[14]	30	**54**
Profession intermédiaire	17	**41**	38
Employé	20	34	38
Ouvrier	22	29	43
Personne au foyer	[19]	30	44
Retraité	17	34	38
Autre inactif	**27**	32	35
Catégorie de revenus			
Bas revenus	21	32	40
Classes moy. inf.	18	31	43
Classes moy. sup.	18	37	40
Hauts revenus	16	38	44
Taille d'agglomération			
Communes rurales	21	32	39
2 000 à 20 000 hab.	14	38	41
20 000 à 100 000 hab.	20	37	37
Plus de 100 000 hab.	18	32	45
Agglomération parisienne	21	37	35
Moyenne	**19**	**34**	**40**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 54% des cadres pensent que le lieu idéal pour l'accompagnement des démarches administratives en ligne est un lieu rassemblant plusieurs services publics et des services de proximité utile à leur quotidien, contre 40% de l'ensemble de la population en moyenne.

Annexes

1. Tableaux et graphiques complémentaires

Tableau 64 – Répartition des différentes classes d'âge selon la taille du foyer
– Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % –

	1 personne	2 personnes	3 personnes	4 personnes	5 personnes ou plus	**Total**
12-17 ans	0	10	22	29	39	**100**
18-24 ans	12	24	25	23	16	**100**
25-39 ans	11	22	26	27	14	**100**
40-59 ans	16	28	24	22	11	**100**
60-69 ans	24	62	12	2	1	**100**
70 ans et plus	39	55	5	1	1	**100**

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

Tableau 65 – Réactions des Français face à une information étonnante rapportée à la radio, à la télévision ou dans la presse en 2019

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

	Lorsque cette information étonnante est rapportée à la radio, à la télévision ou dans la presse			
	Vous avez envie de la partagez immédiatement	Vous préférez la croiser avec d'autres sources	Vous ne faites rien de particulier	Ne sait pas
Sexe				
Homme	13	31	52	4
Femme	15	26	53	6
Âge				
12 - 17 ans	**21**	18	56	[6]
18 - 24 ans	**20**	**34**	44	[2]
25 - 39 ans	**19**	**34**	45	[2]
40 - 59 ans	15	31	51	[2]
60 - 69 ans	[6]	30	57	[7]
70 ans et plus	[7]	17	**63**	**13**
Taille du foyer				
Une personne	10	21	**60**	9
Deux personnes	10	31	53	5
Trois personnes	15	30	52	[3]
Quatre personnes	**23**	29	45	[3]
Cinq personnes ou plus	19	27	53	[1]
Niveau de diplôme				
Non diplômé	11	13	**60**	**16**
BEPC	14	24	57	5
BAC	13	30	54	[2]
Diplômé du supérieur	14	**41**	43	[2]
Profession				
Indépendant	[11]	**[34]**	55	[0]
Cadre	[14]	**48**	36	[2]
Profession intermédiaire	15	**38**	45	[1]
Employé	19	26	53	[2]
Ouvrier	**20**	24	53	[4]
Personne au foyer	[15]	22	53	[10]
Retraité	6	21	**62**	**10**
Autre inactif	19	26	52	[4]
Catégorie de revenus				
Bas revenus	17	25	52	[7]
Classes moy. inf.	16	25	52	7
Classes moy. sup.	13	28	56	[3]
Hauts revenus	14	**39**	46	[2]
Taille d'agglomération				
Communes rurales	12	26	55	7
2 000 à 20 000 hab.	15	27	51	[7]
20 000 à 100 000 hab.	14	27	57	[2]
Plus de 100 000 hab.	17	30	50	[4]
Agglomération parisienne	13	31	53	[3]
Moyenne	**14**	**28**	**53**	**5**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 21% des 12-17 ans affirment avoir envie de partager immédiatement une information étonnante rapportée à la radio, à la télévision ou dans la presse, contre 14% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau 66 – Réactions des Français face à une information étonnante provenant directement d'une source institutionnelle en 2019

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

	Lorsque cette information étonnante provient directement d'une source institutionnelle			
	Vous avez envie de la partagez immédiatement	Vous préférez la croiser avec d'autres sources	Vous ne faites rien de particulier	Ne sait pas
Sexe				
Homme	14	27	54	5
Femme	18	23	53	6
Âge				
12 - 17 ans	19	20	52	[8]
18 - 24 ans	**22**	28	49	[2]
25 - 39 ans	**23**	29	46	[3]
40 - 59 ans	17	28	52	[3]
60 - 69 ans	10	24	**58**	[8]
70 ans et plus	[7]	16	**63**	**14**
Taille du foyer				
Une personne	10	22	57	11
Deux personnes	13	25	56	6
Trois personnes	18	27	51	[4]
Quatre personnes	**25**	25	46	[4]
Cinq personnes ou plus	18	27	52	[3]
Niveau de diplôme				
Non diplômé	11	[10]	**61**	**18**
BEPC	13	22	**59**	6
BAC	19	27	52	[2]
Diplômé du supérieur	18	**35**	46	[1]
Profession				
Indépendant	[16]	[26]	57	[0]
Cadre	18	**43**	38	[1]
Profession intermédiaire	20	**31**	47	[1]
Employé	18	28	51	[3]
Ouvrier	18	21	55	[5]
Personne au foyer	[18]	[13]	58	**[11]**
Retraité	7	19	**62**	**12**
Autre inactif	**21**	23	51	[5]
Catégorie de revenus				
Bas revenus	16	23	54	[7]
Classes moy. inf.	17	23	51	9
Classes moy. sup.	16	25	56	[3]
Hauts revenus	17	**31**	49	[2]
Taille d'agglomération				
Communes rurales	14	24	55	7
2 000 à 20 000 hab.	20	23	50	8
20 000 à 100 000 hab.	16	23	57	[4]
Plus de 100 000 hab.	16	25	53	5
Agglomération parisienne	14	**30**	52	[4]
Moyenne	**16**	**25**	**53**	**6**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 23% des 25-39 ans affirment avoir envie de partager immédiatement une information étonnante provenant directement d'une source institutionnelle, contre 16% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau 67 – Réactions des Français face à une information étonnante communiquée par un de vos proches, membre de la famille ou ami en 2019

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

	Lorsque cette information étonnante est communiquée par un de vos proches, membre de la famille ou ami			
	Vous avez envie de la partagez immédiatement	Vous préférez la croiser avec d'autres sources	Vous ne faites rien de particulier	Ne sait pas
Sexe				
Homme	16	32	47	4
Femme	19	29	46	6
Âge				
12 - 17 ans	**25**	28	40	[8]
18 - 24 ans	**25**	35	38	[2]
25 - 39 ans	20	**37**	41	[2]
40 - 59 ans	18	33	46	[3]
60 - 69 ans	13	28	**52**	[7]
70 ans et plus	10	18	**57**	**14**
Taille du foyer				
Une personne	13	21	**55**	**11**
Deux personnes	16	32	46	6
Trois personnes	21	33	42	[4]
Quatre personnes	21	32	44	[3]
Cinq personnes ou plus	20	34	44	[2]
Niveau de diplôme				
Non diplômé	15	13	**55**	**17**
BEPC	20	25	50	5
BAC	14	**36**	46	[3]
Diplômé du supérieur	17	**41**	41	[2]
Profession				
Indépendant	[20]	[30]	50	[0]
Cadre	15	**41**	42	[1]
Profession intermédiaire	16	**44**	39	[1]
Employé	**24**	31	43	[2]
Ouvrier	23	23	50	[5]
Personne au foyer	[17]	27	48	[9]
Retraité	9	23	**56**	**12**
Autre inactif	**24**	32	39	[5]
Catégorie de revenus				
Bas revenus	21	28	44	[7]
Classes moy. inf.	17	28	47	8
Classes moy. sup.	17	30	50	[4]
Hauts revenus	20	**38**	40	[2]
Taille d'agglomération				
Communes rurales	12	31	50	7
2 000 à 20 000 hab.	21	30	43	[7]
20 000 à 100 000 hab.	18	31	48	[4]
Plus de 100 000 hab.	21	29	45	6
Agglomération parisienne	17	33	47	[3]
Moyenne	**18**	**30**	**46**	**5**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 25% des 12-17 ans affirment avoir envie de partager immédiatement une information étonnante communiqué par un proche, un membre de la famille ou un ami, contre 18% de l'ensemble de la population en moyenne.

Tableau 68 – Réactions des Français face à une information étonnante vue sur les réseaux sociaux en 2019

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

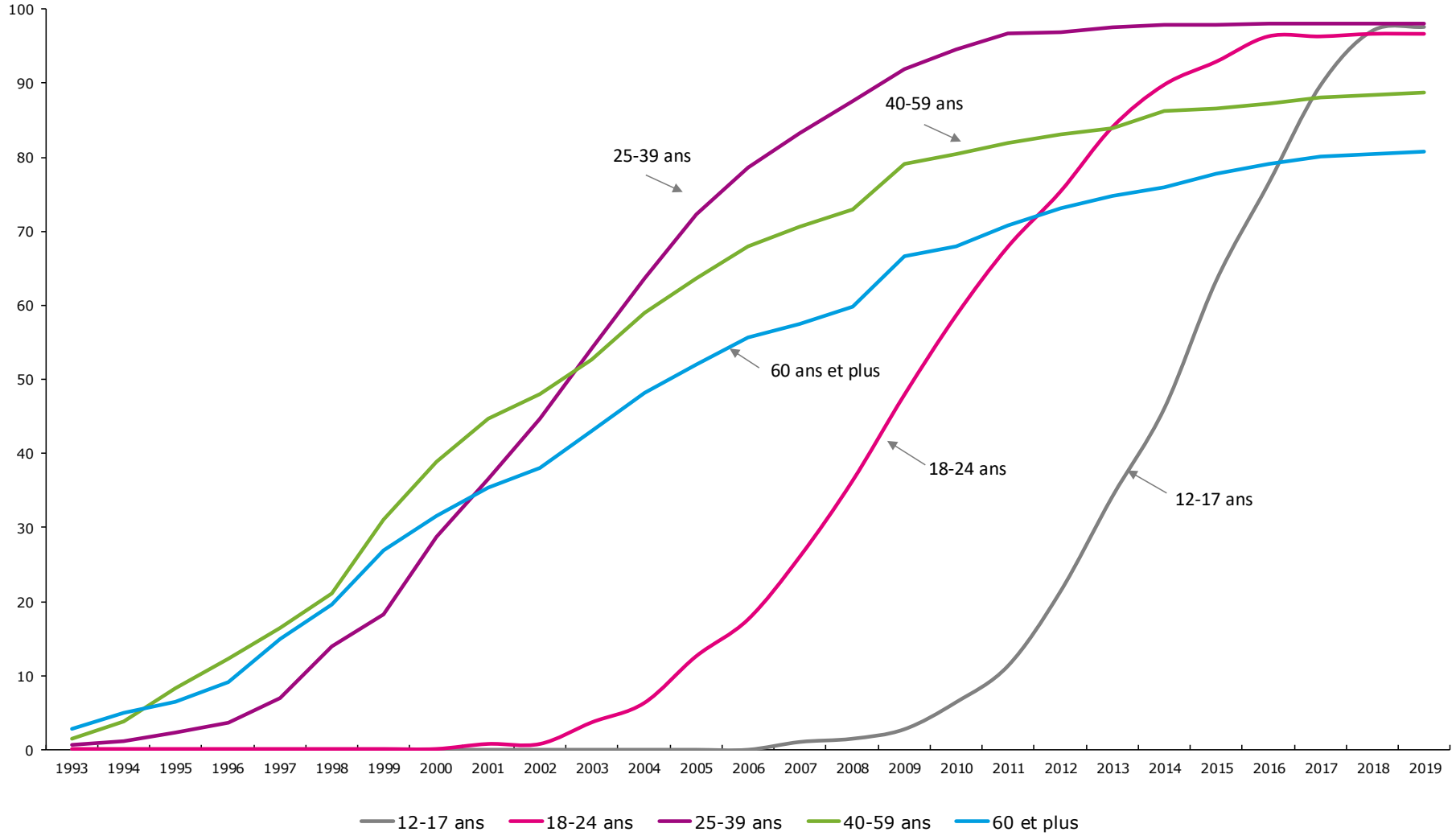
	Lorsque vous avez vu cette information étonnante sur les réseaux sociaux			
	Vous avez envie de la partagez immédiatement	Vous préférez la croiser avec d'autres sources	Vous ne faites rien de particulier	Ne sait pas
Sexe				
Homme	8	29	54	8
Femme	10	27	54	9
Âge				
12 - 17 ans	[12]	30	50	[8]
18 - 24 ans	**19**	**36**	43	[2]
25 - 39 ans	12	**38**	47	[3]
40 - 59 ans	9	33	53	6
60 - 69 ans	[5]	21	**63**	12
70 ans et plus	[4]	9	**65**	**22**
Taille du foyer				
Une personne	[7]	18	**60**	**15**
Deux personnes	8	26	56	10
Trois personnes	11	33	51	[5]
Quatre personnes	12	**34**	50	[4]
Cinq personnes ou plus	[12]	**35**	49	[4]
Niveau de diplôme				
Non diplômé	[8]	[10]	**61**	**21**
BEPC	13	21	59	7
BAC	8	**34**	53	[5]
Diplômé du supérieur	6	**40**	48	6
Profession				
Indépendant	[11]	**40**	48	[1]
Cadre	[4]	**44**	48	[4]
Profession intermédiaire	[9]	**38**	48	[5]
Employé	13	31	51	[4]
Ouvrier	**15**	24	56	[4]
Personne au foyer	[12]	26	51	[12]
Retraité	[3]	12	**66**	**19**
Autre inactif	13	**35**	47	[5]
Catégorie de revenus				
Bas revenus	14	27	50	9
Classes moy. inf.	11	30	49	10
Classes moy. sup.	7	26	**60**	7
Hauts revenus	7	33	54	7
Taille d'agglomération				
Communes rurales	8	23	58	11
2 000 à 20 000 hab.	11	28	51	10
20 000 à 100 000 hab.	[8]	25	59	[8]
Plus de 100 000 hab.	12	32	50	7
Agglomération parisienne	[7]	31	55	[7]
Moyenne	**9**	**28**	**54**	**8**

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

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

Exemple de lecture : En 2019, 19% des 18-24 ans affirment avoir envie de partager immédiatement une information étonnante vue sur les réseaux sociaux, contre 9% de l'ensemble de la population en moyenne.

Graphique 153 – Année de la première connexion à internet selon le groupe d'âge
– Champ : ensemble de la population internaute de 12 ans et plus, en % –



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

2. Questionnaire

Nous allons maintenant parler du téléphone et d'internet…

[A tous] * CREDOC * TELFIXE

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

. Oui 1

. Non 2

. *Ne sait pas*..... *3*

[A tous] * ARCEP CREDOC ARCEP* SMARTPHO – TELMOB - TABLETTE

Q2 Disposez-vous personnellement des équipements suivants …

Enquêteur : Le téléphone mobile standard permet de téléphoner et d'envoyer des SMS – Un smartphone propose plus de fonctions, par exemple la réception et l'envoi de courriers , l'accès à internet, la synchronisation avec un ordinateur. (Une réponse par ligne)

		Oui	Non	*Nsp*
[Si TELMOB = 1]	. Un smartphone ?	1	2	*3*
[Si SMARTPHO <> 1]	. Un téléphone mobile ?	1	2	*3*
[A tous]	. Une tablette tactile ?	1	2	*3*

[Si TELMOB = 1] * ARCEP * DIFFMOB

Q3 Eprouvez-vous des difficultés à passer des appels, envoyer ou recevoir des SMS sur votre mobile lorsque vous êtes à votre domicile ?

. Oui, très souvent 1

. Oui, assez souvent 2

. Non, assez peu souvent 3

. Non, jamais 4

. *Ne sait pas* *5*

[Si smartphone =1] * ARCEP * MARQSMAR NEW

Q4 Quel smartphone utilisez-vous ?

(Si plusieurs smartphones, prendre le smartphone le plus souvent utilisé. Préciser que toutes les questions jusqu'à PASAPPLI seront dès lors relatives à ce smartphone en particulier)

Apple 1
Asus 2
Samsung 3
Huawei 4
Wiko 5
LG 6
Sony 7
HTC 8
Motorola 9
Microsoft 10
Nokia 11
Google 12
Honor 13
Autres 14
Ne sait pas *15*

[Si smartphone =1] * ARCEP * NAVISMAR
NEW

Q5 Sur votre smartphone, quel navigateur utilisez-vous le plus fréquemment ?

Safari (Apple) 1
Google Chrome 2
Mozilla Firefox 3
Samsung internet 4
Edge (Microsoft) 5
Opera 6
Brave 7
UC Browser 8
Autre 9
Ne sait pas 10

[Si smartphone =1] * ARCEP * PREINSTA
NEW

Q6 Le navigateur que vous utilisez le plus fréquemment était-il préinstallé sur votre smartphone ?

. Oui 1
. Non 2
. Ne sait pas 3

[Si PREINSTA = 1] * ARCEP * WHYPREIN
NEW

Q7 Pour quelle raison principale utilisez-vous ce navigateur ?

. Il est meilleur que d'autres navigateurs que vous avez testés..... 1
. Vous n'en avez pas cherché d'autre car il répond à vos besoins .. 2
. Vous ne savez pas qu'on peut changer de navigateur, vous ne savez pas comment faire 3
. Ne sait pas 4

[Si smartphone =1] * ARCEP * PASAPPLI
NEW

Q8 Sur votre smartphone, avez-vous déjà voulu télécharger une application et avez constaté que celle-ci n'était pas ou plus accessible dans votre magasin d'applications ?

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

[Si smartphone =1] * ARCEP * MEMEOS
NEW

Q9 Lors de votre prochain achat de smartphone, quelle importance accorderez-vous à la possibilité de transférer vos données (contacts, photos, etc.) et applications ?

. Très important 1
. Plutôt important 2
. Peu important *3*
. Pas important du tout *4*
. Ne sait pas 5

[Si TELMOB = 1] *** ARCEP *** **MOBINTER - MOBHANG1 – MOBHANG2**

Q10 Utilisez-vous votre téléphone mobile…

(Une réponse par ligne)

	Oui	Non	*Nsp*
. Pour naviguer sur internet ?	1	2	*3*
. Pour échanger des messages textes via des applications de type WhatsApp, Facebook Messenger, Viber ou autre ; cela ne consomme pas le forfait SMS de votre abonnement mobile, cela passe par internet ?	1	2	*3*
. Pour téléphoner via des applications de type WhatsApp, Facebook Messenger, Viber ou autre ; cela ne consomme pas le forfait téléphone de votre abonnement mobile, cela passe par internet ?	1	2	*3*

[Si MOBHANG1 = 1] *** ARCEP *** **FREQHAN1**

Q11 A quelle fréquence utilisez-vous les services de messageries instantanées (texte) ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. Tous les jours 1
. Une à deux fois par semaine 2
. Plus rarement 3
. Jamais 4
. Ne sait pas 5

[Si MOBHANG1 = 1] *** ARCEP *** **SUBSTI2**

Q12 Pour communiquer par messages texte, diriez-vous que vous utilisez plus souvent les SMS ou les services de messageries instantanées type WhatsApp, Facebook Messenger, Viber ou autre (en nombre de messages) ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. Plus souvent les SMS 1
. Plus souvent les messageries instantanées 2
. L'un ou l'autre de manière équivalente 3
. Ne sait pas 4

[Si MOBHANG2 = 1] *** ARCEP *** **FREQHAN2**

Q13 A quelle fréquence utilisez-vous les applications de type WhatsApp, Facebook Messenger, Viber ou autre pour téléphoner ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. Tous les jours 1
. Une à deux fois par semaine 2
. Plus rarement 3
. Jamais 4
. Ne sait pas 5

[A tous] *** CREDOC *** **MICRO**

Q14 Avez-vous un micro-ordinateur à votre domicile ?

(Enumérez - Une seule réponse)

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

[A tous] *** CREDOC *** **INTERNET**

Q15 Avez-vous, à votre domicile, une connexion à internet, hors téléphone mobile ?

. Oui 1
. Non 2
. Ne sait pas 3

[Si INTERNET=1] *** ARCEP *** **OPEWEB2**

Q16 Quel est votre fournisseur d'accès principal pour votre connexion internet à domicile ?

. Orange / Sosh / France telecom / Wanadoo 1

. Free / Alice / Tiscali 2

. SFR / Télé 2 / Club Internet /Cegetel / Neuf Télécom / AOL / Noos / Numéricable..... 3

. Bouygues Télécom /B &You / Darty 4

. Autres fournisseurs d'accès internet 5

. Ne sait pas 6

[Si INTERNET=1] *** ARCEP *** **TYPCONN2**
[Si OPEWEB2 = 1 ou 2, filtrer modalité 2]

Q17 Est-ce une connexion …

(Présentez la liste – Une seule réponse)
(Enquêteur : en principe, la fibre en terminaison coaxiale est fournie par SFR/Numéricable)
(Enquêteur : Présenter photo prises cable et fibre optique)

. Par une ligne ADSL 1

. Par le câble ou la fibre terminaison coaxiale 2

. Par la fibre optique de bout en bout / FttH 3

. Par un autre moyen, y compris Box 4G 4

. Ne sait pas 5

[Voir détail ci-dessous] *** ARCEP *** **ORDIALL - MOBIWIFI - ALLMOBI**

Q18 Vous connectez-vous à internet à votre domicile par les moyens suivants ?

(Une réponse par ligne)

		Désigné	Non désigné
[Si INTERNET = 1]	. Avec un ordinateur par une connexion fixe, branché ou en Wi-Fi ?.	1	2
[Si INTERNET = 1]	. Avec un téléphone mobile ou une tablette tactile en utilisant le réseau Wi-Fi de la connexion fixe ?	1	2
[Si TELMOB = 1 or TABLETTE = 1 or MICRO = 1 ou 2]	. Avec un téléphone mobile, une tablette tactile ou un ordinateur sur le réseau mobile ?	1	2

[A tous] *** ARCEP *** **ENCEINTE NEW**

Q19 Avez-vous à votre domicile une enceinte connectée disposant d'un assistant vocal de type Google home, Amazon Echo/Alexa, Apple homepod, etc. ?

. Oui 1

. Non..... 2

. Ne sait pas 3

[A tous] *** ARCEP *** **FREQORDI – FREQTAB**
PRIN17 + NEW FREQALEX **FREQFIXE –FREQMOB - FREQALEX**

Q20 Au cours des six derniers mois, à quelle fréquence avez-vous utilisé les équipements suivants ?

(*Présentez* la liste – *Une réponse par ligne)*

	Tous les jours	1 ou 2 fois par semaine	Plus rarement	Jamais	*Nsp*
. Un ordinateur à domicile	1	2	3	4	*5*
. Une tablette	1	2	3	4	*5*
. Un téléphone fixe	1	2	3	4	*5*
. Un téléphone mobile, un smartphone	1	2	3	4	*5*
. Une enceinte connectée avec assistant vocal de type Google Home, Amazon Echo/Alexa, Apple homepod	1	2	3	4	*5*

[A tous] *** ARCEP*** **CONNEC1 à CONNEC4**
NEW

Q21 En dehors des téléphones, enceintes, télévisions et consoles de jeux ,avez-vous à votre domicile un ou plusieurs objets connectés à internet grâce à une technologie sans fil de type montre connectée, électroménager connecté, thermostat, sécurité, etc.
Par rapport à ces objets, aujourd'hui, quelle est votre situation ?

(Une réponse par ligne)

	Vous en possédez déjà	Vous en utiliserez probablement un à l'avenir	Vous n'en utiliserez probablement pas à l'avenir	*Nsp*
. Des objets connectés relatifs à la santé : montres, pèse-personne, brosse à dent, etc.	1	2	3	*4*
. Des objets connectés relatifs à la sécurité : alarmes, serrures, portes clés, etc.....	1	2	3	*4*
. Des objets connectés relatifs à la domotique : thermostats, lumières, volets, etc.	1	2	3	*4*
. Des objets connectés relatifs à l'électroménager : cafetières, fours, réfrigérateurs, etc.	1	2	3	*4*

[A tous] *** CGE *** **FREQTOT**

Q22 A quelle fréquence vous connectez-vous, vous-même, à internet, quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphone mobile ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. Tous les jours 1
. Une à deux fois par semaine 2
. Plus rarement 3
. Jamais 4
. Ne sait pas 5

[Si FREQTOT < 4] *** ARCEP *** **PREFWEB**
PRIN17

Q23 Quel équipement utilisez-vous le plus souvent pour vous connecter à internet ?

(Enumérez - Une seule réponse)

. Un smartphone 1
. Un ordinateur 2
. Une tablette 3
. Une télévision 4
. Ne se connecte jamais à internet 5
. Ne sait pas 6

[Si FREQTOT < 4] *** CGE *** **AGEWEB**
NEW

Q24 A quel âge avez-vous commencé à utiliser internet ?

|___|___| Ans

Ne sait pas *99*

[Si FREQTOT < 4] * CGE * US_NEWS
US_NEWS (prin16) US_ACHAT - US_FACEB

Q25 Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous avez pratiquées, au cours des douze derniers mois, sur internet ?

(Une réponse par ligne)

	Désigné	Non désigné
. Suivre l'actualité en ligne	1	2
. Effectuer des achats	1	2
. Participer à des réseaux sociaux comme par exemple Facebook, Twitter, Instagram ou LinkedIn	1	2

[A tous] * CGE * TICCREA – TICENVDD – TICJOB - TICEDUC
var98 à var100 PRIN08 + NEW

Q26 A votre avis, les ordinateurs et internet représentent-ils une menace ou une chance pour…

(Une réponse par ligne – Rotation aléatoire)

	Une chance	Une menace	*NSP*
. La création artistique ?	1	2	*3*
. L'environnement et le développement durable ?	1	2	*3*
. L'emploi ?	1	2	*3*
. L'éducation et la formation ?	1	2	*3*

[A tous] * CGE * TICPERSO – TICPRO
NEW

Q27 Diriez-vous qu'internet et les technologies de l'information ont plutôt un impact positif ou négatif sur …

(Enumérez - Une réponse par ligne)

	Un impact positif	Un impact négatif	*Nsp*
. Sur votre vie personnelle ?	1	2	*3*
. Sur votre vie professionnelle ?	1	2	*3*

[A tous] * CGE * TICNEW - TICOLD – TICLOVE
PRIN14

Q28 Internet et les technologies de l'information vous ont-ils permis de…

(Enumérez - Une réponse par ligne)

	Oui	Non	*Nsp*
. Nouer des liens avec de nouvelles personnes ?	1	2	*3*
. Retrouver d'anciennes connaissances ?	1	2	*3*
. Faire une rencontre amoureuse ?	1	2	*3*

[A tous] * CGE * FAKENEW1 à FAKENEW4
NEW

Q29 De plus en plus d'informations circulent, notamment sur internet. Comment réagissez-vous dans les différentes situations suivantes face à une <u>information étonnante</u> :

(Enumérez - Une réponse par ligne)

(Une réponse par ligne – Aléa)

	Vous avez envie de la partager immédiatement	Vous préférez la croiser avec d'autres sources	Vous ne faites rien de particulier	*NSP*
. Lorsque cette information étonnante est rapportée à la radio, à la télévision ou dans la presse	1	2	3	*4*
. Lorsque cette information étonnante provient directement d'une source institutionnelle	1	2	3	*4*
. Lorsque cette information étonnante est communiquée par un de vos proches, membre de la famille ou ami	1	2	3	*4*
. Lorsque vous avez vu cette information étonnante sur les réseaux sociaux	1	2	3	*4*

[A tous] * CGE * ACTUMED1 – ACTUMED2
PRIN16

Q30 Parmi les médias suivants, quel est, selon vous, celui qui vous permet le mieux …
(Présentez la liste - une réponse par ligne)

	Les livres	La télé-vision	La radio	Internet	Les réseaux sociaux	La presse écrite	*Nsp*
. De suivre l'actualité ?.....	1	2	3	4	5	6	*7*
. De comprendre l'actualité ?	1	2	3	4	5	6	*7*

A tous] * CGE * MEDIA1 – MEDIA2
NEW

Q31 Parmi les médias suivants, lequel vous inspire le plus confiance ? En premier ? En deuxième ?
Classez les réponses

	En 1er	En 2ème
. La radio	1	1
. Les livres	2	2
. La télévision	3	3
. Internet	4	4
. Les réseaux sociaux	5	5
. La presse écrite	6	6
*. Ne sait pas	*7*	*7*

[A tous] * CGE * WEBINTEG
PRIN16

Q32 Selon vous, avoir accès à internet est-il important pour se sentir intégré dans notre société ?
(Enumérez - Une seule réponse)

. Oui, c'est très important 1
. Oui, c'est assez important 2
. Non, ce n'est pas très important 3
. Non, ce n'est pas du tout important 4
. Ne sait pas 5

[A tous] * ARCEP * UTILORDI – UTILSMAR – UTILTABL - UTILFIXE – UTILWEBF - UTILWEBM
PRIN17

Q33 Certains équipements peuvent s'avérer plus ou moins utiles. Vous, personnellement, comment qualifieriez-vous les équipements et modalités d'accès à internet suivants :
(Présentez la liste – Une réponse par ligne)

	Très utile	Assez utile	Peu utile	Pas du tout utile	*Nsp*
. Ordinateur	1	2	3	4	*5*
. Smartphone	1	2	3	4	*5*
. Tablette	1	2	3	4	*5*
. Téléphone fixe	1	2	3	4	*5*
. Accès à internet fixe	1	2	3	4	*5*
. Accès à internet mobile	1	2	3	4	*5*

[Si USAGE INTERNET MOBILE ou INTERNET = 1]* ARCEP * SUFFFILM

Q34 Selon vous, la qualité de votre connexion à domicile, qu'elle soit fixe ou mobile, est-elle suffisante pour regarder ou télécharger des films, des vidéos ou des séries sur internet ?

. Oui 1

. Non 2

. *Ne sait pas* *3*

[A tous] * ARCEP * NETFLIX

Q35 Avez-vous un abonnement qui vous permet de regarder des VOD, des séries ou des films en illimité : Netflix, OCS Go, Zive, CanalPlay, Amazon… ?

. Oui 1

. Non 2

. Ne sait pas 3

[A tous] * ARCEP * TVMOBb – TVTELE REPLMOBb - REPLTEb

Q36 Il y a différentes manières de regarder la télévision, des vidéos ou des films. Désignez celles que vous avez pratiquées au cours des douze derniers mois, selon que vous l'avez fait sur un équipement mobile ou un ordinateur ou un écran de télévision.

Enquêteur : l'enquêté peut désigner plusieurs terminaux à chaque ligne

	Sur un téléphone mobile, une tablette tactile ou sur un ordinateur ?		**Sur une télévision ?**	
	Oui	Non	Oui	Non
Regarder des émissions de télévision en direct	1	2	1	2
Regarder des émissions en replay ou de la vidéos à la demande , téléchargement, streaming	1	2	1	2

[A tous] * Agence du numérique * DIFFINF2
NEW (recoder DIFFIN 2018 pour fusion)
[Si NBPERS = 1, filtrer la modalité 3]

Q37 On peut rencontrer des difficultés quand on utilise des outils informatiques et numériques : ordinateur, internet, smartphone, tablette. Quand vous rencontrez une difficulté de ce type, que faites vous ?

Une seule réponse - une personne au sein du foyer est une personne qui vit avec l'enquêté. Les espaces publics numériques sont des lieux ouverts à tous qui proposent un accès libre et gratuit à Internet et un accompagnement pour favoriser l'appropriation des technologies et des usages d'internet.

. Vous arrêtez votre utilisation, vous abandonnez 1

. Vous vous débrouillez seul 2

. Vous demandez de l'aide à quelqu'un au sein de votre foyer 3

. Vous demandez de l'aide à quelqu'un de votre entourage (famille, amis, voisins...) 4

. Vous demandez de l'aide à des collègues 5

. Vous payez quelqu'un pour vous aider 6

. Vous vous adressez à un vendeur de matériel informatique 7

. Vous vous adressez à un professionnel ou un bénévole présent dans un lieu public d'accès à internet (espace public numérique ou multimédia, médiathèque...) 8

. Vous n'avez pas de difficultés particulières 9

. Vous n'utilisez jamais d'outils informatiques et numériques 10

. Ne sait pas 11

[A tous] * Agence du numérique * EVOLADMI
NEW

Q38 Ces dernières années, s'agissant de vos relations avec les administrations publiques, diriez-vous plutôt que … ?

. Elles se sont simplifiées 1

. Elles se sont complexifiées 2

. Elles n'ont pas changé 3

. Ne sait pas 4

[Si EVOLADMI = 1 ou 2] * Agence du numérique * ROLETIC
NEW

Q39 [Si EVOLADMI = 1] Selon vous, quel a été le rôle du numérique dans cette simplification ?
[Si EVOLADMI = 2] Selon vous, quel a été le rôle du numérique dans cette complexification ?

. Très important 1
. Plutôt important 2
. Plutôt pas important 3
. Pas important du tout 4
. Ne sait pas 5

[A tous] * Agence du numérique * FRINADM1 – FRINADM2
NEW

Q40 Selon vous, quels sont les freins à la réalisation de vos démarches administratives en ligne ? En premier ? En deuxième ?

(Présentez la liste – Classez les deux réponses – Rotation aléatoire des items 1 à 7)

. Les démarches administratives sont trop compliquées en elles-mêmes	1	1
. Vous n'êtes pas à l'aise avec l'informatique et internet	2	2
. Vous n'arrivez pas à contacter un interlocuteur pour vous assister dans vos démarches	3	3
. Il y a trop de sites administratifs différents	4	4
. Les sites administratifs sont mal conçus	5	5
. Vous avez des difficultés à gérer vos comptes, vos identifiants ou vos mots de passe	6	6
. Vous manquez d'informations sur les démarches qu'il est possible de réaliser en ligne ou pas	7	7
. Aucun frein	8	8
*. Ne sait pas	*9*	*9*

[A tous] * Agence du numérique * LIEUID
NEW

Q41 Selon vous, dans un contexte où de plus en plus de démarches administratives se font en ligne, quel serait le lieu idéal d'accompagnement à ces démarches ?

. Une antenne locale pour chaque service public 1
. Un lieu rassemblant plusieurs services publics 2
. Un lieu rassemblant plusieurs services publics et des services de proximité utiles à mon quotidien (par exemple médiathèques, ressourceries, centre sociaux, commerces, tiers-lieux …) 3
. *Ne sait pas* 4

[A tous] * Agence du numérique * APPETNEW
Prin17

Q42 Vous sentez-vous prêt à adopter de nouvelles technologies ou de nouveaux services numériques ?

Oui, immédiatement 1
Oui, progressivement 2
Non 3
Ne sait pas 4

[A tous] * CGE * WEBENV1 à WEBENV3
NEW

Q43 La fabrication des ordinateurs et des smartphones, l'utilisation d'internet, le stockage des données … ont un impact sur la consommation d'énergie et de matières premières, la production de déchets et la pollution. Dites-moi si, à ce sujet, vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec les affirmations suivantes :

(Une réponse par ligne – Rotation aléatoire des lignes 2 et 3)

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	*NSP*
. Vous êtes suffisamment informé de cet impact sur l'environnement	1	2	*3*
. Vous avez envie de diminuer l'impact de vos équipements sur l'environnement, par exemple en les conservant plus longtemps ou en achetant des équipements d'occasion ou reconditionnés ...	1	2	*3*
. Vous avez envie de faire un effort pour diminuer cet impact en modérant vos usages, par exemple en privilégiant le téléchargement de contenu plutôt que le streaming	1	2	*3*

[A tous] *** CGE *** **EFFOTIC1 – EFFOTIC2**
VAR79 VAR80 PRIN09

Q44 Si vous deviez acheter un ordinateur aujourd'hui, seriez-vous prêt à accepter, à qualité de produit identique, un supplément de prix de 5% ….

(Une réponse par ligne)

	Oui	Non	*NSP*
. Pour qu'il consomme moins d'électricité	1	2	*3*
. Pour qu'il puisse être recyclé plus facilement	1	2	*3*