



Baromètre du numérique 2017

DOSSIER DE PRESSE

27 NOVEMBRE 2017

Secrétariat d'Etat au Numérique



CONTACTS PRESSE

Secrétariat d'Etat :

presse@numerique.gouv.fr / 01 42 75 66 26

Agence du Numérique / Mission Société Numérique :

pierre-louis.rolle@finances.gouv.fr / 01 53 18 14 69

Arcep :

hernandez@arcep.fr / 01 40 47 70 33

CGE :

celine.fouchard-chantreuil@finances.gouv.fr / 01 53 18 54 74

Editorial



Le baromètre du numérique 2017 que nous présentons aujourd'hui est **l'étude de référence qui mesure l'évolution du rapport au numérique de nos concitoyens**. Il permet également d'éclairer l'action gouvernementale pour la transformation numérique de notre société, que je porte en tant que Secrétaire d'État.

En partant du terrain, **ce baromètre identifie à la fois les progrès et les changements de comportement** que le numérique a permis dans la vie quotidienne et professionnelle des Français, **mais aussi les difficultés** auxquelles ces derniers restent confrontés en 2017. Cela nous oblige ainsi à prendre conscience des efforts que nous avons encore à entreprendre pour **développer une société numérique alliant performance et humanité**.

Aujourd'hui, alors que le numérique prend une place de plus en plus importante dans nos vies, **des fractures trop grandes persistent entre les habitants de notre pays**, en fonction des territoires, des niveaux de qualification, de l'âge aussi, ou encore de la taille de leur entreprise. Nous devons **tout faire pour répondre aux besoins des Français**, et pour cela renforcer l'accompagnement et la formation de tous ceux qui le souhaitent.

Mon engagement : faire du numérique une chance pour tous.

Mounir Mahjoubi
Secrétaire d'Etat chargé du numérique

Le baromètre du numérique

Une étude de référence pilotée par l'Arcep, le CGE et l'Agence du Numérique

Le baromètre du numérique est une étude de référence qui permet :

- de mesurer l'adoption par les Français des équipements et étudier les pratiques numériques ;
- de détecter les inégalités d'accès et de compétences qu'elles soient volontaires ou subies ;
- afin que la puissance publique puisse anticiper les grandes tendances et mettre en œuvre une politique favorisant l'appropriation du numérique par tous.

Cette étude annuelle menée depuis 2000 est réalisée par le CREDOC :

- Enquête réalisée en face-à-face en juin 2017 auprès de 2209 personnes représentatives de la population des 12 ans et plus selon la méthode des quotas.
- Le questionnaire et la démarche sont adaptés pour les mineurs. Les questions de l'Agence du Numérique n'ont été posées qu'aux adultes.
- Cette enquête décrit l'équipement et les usages des individus (et non celui des ménages).
- L'ensemble des données de l'enquête depuis 2007 est disponible en open data sur le site data.gouv.fr.



Le numérique toujours plus présent dans la vie des Français...

Tous les usages progressent, l'administration numérique en tête

Depuis près de 15 ans, la numérisation de la société française se poursuit à un rythme rapide et soutenu. Signe de l'omniprésence de la vie numérique, **les trois quarts de la population française se connectent quotidiennement à Internet** (76% de la population de 12 ans et plus, +2 points en un an).

Tous les usages d'internet étudiés sont, sans exception, en hausse par rapport à la dernière mesure effectuée :



- **2 personnes sur 3 (67%, +5 points) ont effectué une démarche administrative en ligne.**

Ce résultat confirme des données récentes publiées par Eurostat : alors qu'en moyenne 48% des Européens contactent les services publics grâce à internet, la France arrive au 8ème rang, certes derrière les pays nordiques (88% au Danemark) mais devant l'Allemagne (55%) ou le Royaume-Uni (53%).

- 61% (+1 point) ont effectué un achat en ligne
- 59% (+3 points) des Français sont membres de réseaux sociaux.
- 26% (+1 point) ont recherché une offre d'emploi
- 22% (+7 points en 2 ans) ont eu recours à un bien ou un service auprès d'un particulier et 13% en ont proposé.

L'essor fulgurant des smartphones et des usages mobiles

Le smartphone est devenu en quelques années incontournable et près des trois quarts de la population en sont aujourd'hui équipés (73%, +8 points en un an) ; en 2011, moins d'un quart des Français en possédait un. Le téléphone mobile confirme quant à lui son ascendant sur le téléphone fixe : 94% des Français en sont désormais équipés, soit un écart de 8 points avec le téléphone fixe (86%, -2 points en un an).

Le mobile est désormais le terminal le plus souvent utilisé pour se connecter à internet (42%), devançant l'ordinateur (38%). Au total, 64% des Français utilisent leur smartphone pour naviguer sur internet, même à domicile.

La diffusion des smartphones participe à **l'essor des pratiques numériques en mobilité** comme par exemple les messageries instantanées, utilisées par 43% des français (contre 32% l'an dernier), ou le visionnage de vidéos ou le téléchargement d'applications (en hausse respectivement de +10 points et +7 points par rapport à l'an dernier).

Même à domicile, les internautes privilégient de plus en plus les connexions à partir du réseau mobile. 51% de la population est désormais concernée (+9 points par rapport à l'an dernier), alors que la part de ceux qui se connectent à partir d'un ordinateur sur une connexion fixe ou en Wi-Fi reste certes élevée, mais plafonne à 78%.



Les Français sont ainsi de plus en plus équipés en téléphonie mobile (+11 points sur la période 2010-2017) et leurs usages nomades ne cessent de se développer, même lors de leurs déplacements au sein de l'Union Européenne : les trois quarts des 18-39 ans sont concernés, alors qu'ils étaient environ la moitié il y a sept ans. Toutefois, **seulement 59% des Français savent qu'ils peuvent désormais utiliser leur mobile en Europe dans les mêmes conditions qu'en France et sans frais d'itinérance**, contre 71% des Européens.

Le numérique dans la vie professionnelle des Français

La numérisation de la société est également à l'œuvre dans la sphère professionnelle : **les deux tiers des actifs occupés utilisent aujourd'hui un ordinateur au travail** (contre 53% seulement en 2013).

En lien avec cette numérisation des activités, les frontières entre les sphères privées et professionnelles s'estompent. Un actif sur trois (34%) apporte tous les jours sur son lieu de travail un équipement personnel pour l'utiliser à des fins professionnelles. La part de ceux qui considèrent que **le numérique permet de « mieux concilier vie privée et vie professionnelle »** progresse de 12 points en 4 ans pour atteindre 54% des actifs. L'appétence pour le travail à distance se confirme, avec 39% des actifs occupés qui aimeraient télé-travailler (13% « tout le temps » et 26% « de temps à autre »).

Toutefois, **la moitié des actifs estime aujourd'hui ne pas profiter assez des opportunités offertes par le numérique dans leur vie professionnelle**. Selon la profession occupée, cette part varie du simple au triple, 78% des ouvriers étant concernés, contre 24% des cadres supérieurs.

“

Pour répondre à l'essor des usages mobiles, nous généraliserons une couverture 4G rapide et de bonne qualité. Dans le cadre de la numérisation de 100% des démarches administratives, tous les nouveaux sites publics seront désormais accessibles sur mobile.

Nous accompagnerons les « premiers pas numériques » des petites et moyennes entreprises, pour permettre à nos concitoyens de profiter de nouvelles opportunités dans leur vie professionnelle.

Mounir Mahjoubi

”

... mais pas pour tout le monde

Des fractures qui persistent

En 2017, **12% de la population âgée de 12 ans et plus, soit près de 7 millions de nos concitoyens, ne se connectent jamais à internet**, et autant considèrent qu'internet est trop compliqué à utiliser.

En moyenne, **un tiers des Français s'estime peu ou pas compétent pour utiliser un ordinateur**, soit 18 millions de nos concitoyens : ils sont 40% parmi les personnes ayant des bas revenus, 74% parmi ceux qui n'ont aucun diplôme, et tout de même 17% parmi les plus jeunes (moins de 18 ans).

Plus de la moitié des Français (52%) déclare ne pas profiter assez des opportunités offertes par les nouvelles technologies dans leur vie de tous les jours. L'égalité d'accès aux démarches administratives en ligne reste un enjeu, avec 90% des diplômés du supérieur ou des 25-39 ans qui ont recours à l'administration en ligne, mais seulement 59% des bas revenus et 30% des non-diplômés.

Une appétence à adopter les nouvelles technologies et à se former

La numérisation de la société et l'adoption des outils numériques par une très grande majorité de nos citoyens impliquent un apprentissage et une mise à jour régulière des connaissances. **Aujourd'hui, 54% des Français adultes estiment avoir acquis des connaissances numériques seuls**, et une personne sur dix dit ne jamais avoir appris à utiliser les outils numériques.



76% des adultes se disent prêts à adopter de nouvelles technologies et services numériques, dont les deux tiers progressivement. Ceux qui se présentent comme les moins habiles pour utiliser un ordinateur sont aussi les plus réfractaires à un tel apprentissage, et nécessiteront donc d'être accompagnés : les non diplômés (57%) et les plus âgés (59% des 70 ans et plus).

Au total, 33% des Français pensent qu'un **accompagnement personnel ou collectif dans un lieu dédié, autre que le lieu de travail, est le plus adapté pour mieux maîtriser les usages numériques** : pour 26%, c'est le cercle amical ou familial, et enfin pour 23% une formation en milieu professionnel.

“

Notre ambition est de faire de la France une société numérique performante et humaine qui permette à tous les citoyens d'accéder à leurs droits et de s'approprier les usages et potentialités numériques.

Nous guiderons vers l'autonomie numérique ceux qui le peuvent, et maintiendrons un accompagnement humain pour ceux qui en ont besoin.

Enfin, nous travaillons à développer et diversifier les formations aux métiers du numérique, qui sont une chance pour l'insertion professionnelle et les parcours de réussite de tous.

Mounir Mahjoubi

”

La confiance et la sécurité, plus que jamais indispensables

Une plus grande vigilance concernant les données personnelles

Le manque de protection des données personnelles est le premier frein à l'usage d'internet cité par les Français (33%), les 18-24 ans étant les plus inquiets à ce sujet (40%), tandis que les plus jeunes se sentent aussi peu concernés que leurs aînés (moins d'un quart).

Les Français se montrent désormais vigilants dans leurs usages : **69% d'entre eux ont par exemple renoncé à installer une application** afin de protéger leurs données personnelles, et 34% ont pris des dispositions en souscrivant à un service de sécurisation des paiements en ligne.

68% des participants aux réseaux sociaux ont déjà renoncé à publier, ou ont supprimé, un message sur un réseau social pour protéger leur vie privée ; les trois quarts des Français déclarent par ailleurs que les réseaux sociaux ne leur inspirent pas confiance.

Un facteur clef de développement des usages

Si les achats en ligne continuent de progresser lentement, le manque de sécurisation des paiements en ligne est toujours perçu comme le principal frein à l'achat : **59% des personnes auraient déjà renoncé à un achat en ligne par manque de confiance au moment du paiement**. L'ordinateur reste par ailleurs le terminal privilégié par 61% des Français pour effectuer des achats en ligne.



La confiance dans les notes, les évaluations ou les commentaires laissés en ligne progresse quant à elle fortement : en 2017, 47% de la population leur fait plutôt confiance (+6 points par rapport à 2015), taux qui s'élève à 60% de ceux qui ont pratiqué un échange (marchand ou non) avec des particuliers. Cette confiance accrue accompagne le développement des pratiques entre pairs sur internet : **28% de la population (+9 points en deux ans) se sont livrés à une pratique relevant de l'économie collaborative**.

“

Notre objectif est de faire du numérique un espace de confiance, en protégeant nos citoyens et nos entreprises, et en les accompagnant dans la sécurisation de leurs données et de leurs usages. Nous porterons auprès de nos partenaires européens la construction d'un cadre de régulation plus équitable et plus protecteur.

Mounir Mahjoubi

”

EN SAVOIR PLUS



LE RAPPORT

Retrouvez l'intégralité du rapport sur le site du Laboratoire d'Analyse et de Décryptage de l'Agence du Numérique :

laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/barometre

ou sur

www.arcep.fr



LES DONNEES

Retrouvez dix ans de données ouvertes du Baromètre du Numérique partagées avec la Licence ouverte Etalab sur la page data.gouv.fr de l'Arcep

www.data.gouv.fr/fr/datasets/barometre-du-numerique-2007-2016-1/



data.gouv.fr

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LES COMMANDITAIRES DE L'ENQUÊTE



La mission Société Numérique de l'Agence du Numérique met en œuvre un programme d'action pour favoriser l'autonomie et la capacité de tous à saisir les opportunités du numérique et pour accompagner la transition des territoires.

www.societenumerique.gouv.fr



L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) est une autorité administrative indépendante chargée de réguler les communications électroniques et les postes en France.

www.arcep.fr



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

Le Conseil général de l'économie (CGE) éclaire et prépare les décisions publiques relatives au développement économique, à l'industrie, aux services financiers, à l'énergie ou encore au numérique.

www.economie.gouv.fr/cge/

