

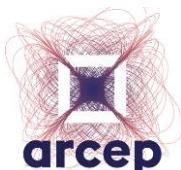


# Baromètre du numérique 2018

---

18ème édition

---



## **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, Solen Berhuet, Lucie Brice Mansencal, Patricia Croutte, Radmila Datsenko, Nelly Guisse, Sandra Hoibian, Pauline Jauneau-Cottet, Colette Maes, Anne-Laure Mésenge, Charlotte Millot, Jörg Müller et Victor Prieur.

**C R É D O C**

## Sommaire

---

<b>AVANT-PROPOS .....</b>	<b>5</b>
<b>SYNTHESE .....</b>	<b>6</b>
<b>CHAPITRE 1. EQUIPEMENTS ET CONNEXIONS .....</b>	<b>18</b>
<b>    1. Télévision .....</b>	<b>19</b>
a) <i>Le nombre de postes de télévision continue à décroître dans les foyers.....</i>	<i>19</i>
b) <i>Le mode de réception de la télévision sur le poste principal : la fibre ou le câble désormais plus fréquents que le satellite .....</i>	<i>23</i>
c) <i>Les différentes façons de regarder la télévision et les vidéos : le poste de télévision toujours plébiscité pour regarder des émissions de télévision en direct .....</i>	<i>27</i>
d) <i>Une personne sur quatre dispose d'un abonnement permettant d'accéder en illimité à des séries ou des films .....</i>	<i>30</i>
<b>    2. Téléphonie fixe .....</b>	<b>33</b>
a) <i>En baisse de 2 points, le taux d'équipement en téléphone fixe s'élève à 84% .....</i>	<i>33</i>
b) <i>L'équipement en téléphonie, qu'il soit fixe ou mobile .....</i>	<i>37</i>
<b>    3. Téléphonie mobile et smartphone.....</b>	<b>39</b>
a) <i>94% des Français équipés en téléphone mobile.....</i>	<i>39</i>
b) <i>Trois Français sur quatre ont un smartphone .....</i>	<i>42</i>
c) <i>6 fois sur 10, les personnes équipées en téléphone mobile se connectent via la 4G .....</i>	<i>46</i>
d) <i>Globalement, les difficultés à passer des appels ou des SMS depuis son téléphone mobile à domicile concernent toujours un abonné sur trois .....</i>	<i>49</i>
<b>    4. Ordinateurs, tablettes et internet à domicile .....</b>	<b>53</b>
a) <i>Baisse des taux d'équipement en ordinateur (- 3 points) .....</i>	<i>53</i>
b) <i>Baisse inédite du taux d'équipement en tablette (- 3 points) .....</i>	<i>55</i>
c) <i>86% des Français disposent d'une connexion à internet fixe à domicile, : un nouveau record.....</i>	<i>61</i>
d) <i>Plus de 6 fois sur 10, la qualité de la connexion à domicile permet le visionnage ou le téléchargement de films ou de vidéos .....</i>	<i>70</i>
e) <i>Hausse du nombre de personnes pour qui la connexion mobile est plus rapide que la connexion fixe (+ 10 points).....</i>	<i>73</i>
f) <i>Les critères de choix au moment de l'achat d'un équipement connecté sont multiples et variés : l'ergonomie, les fonctionnalités et la marque sont les critères les plus cités.....</i>	<i>77</i>
<b>    5. Fréquences et modes de connexions à internet .....</b>	<b>80</b>
a) <i>On dénombre 89% d'internautes en France en 2018 (+ 1 point cette année).....</i>	<i>80</i>
b) <i>8 Français sur 10 se connectent quotidiennement (+ 4 points) .....</i>	<i>84</i>
c) <i>A domicile, seules les connexions par le réseau mobile continuent à progresser (+ 4 points).....</i>	<i>87</i>
d) <i>Le smartphone est l'équipement le plus utilisé pour accéder à internet .....</i>	<i>95</i>
<b>CHAPITRE 2. USAGES .....</b>	<b>98</b>
<b>    1. Les usages sur téléphone mobile.....</b>	<b>99</b>
a) <i>De plus en plus d'adeptes pour les messageries instantanées .....</i>	<i>99</i>
b) <i>41% des Français utilisent les messageries instantanées (texte) tous les jours .....</i>	<i>107</i>
c) <i>Les SMS restent plus utilisés que les messages instantanés.....</i>	<i>110</i>
d) <i>L'usage des messageries instantanées pour téléphoner reste marginal.....</i>	<i>113</i>

e) La satisfaction vis-à-vis de la connexion à internet depuis le mobile reste inchangée au sein des personnes concernées (huit personnes sur dix sont satisfaites) .....	116
f) Les usages en itinérance en Europe sont de plus en plus importants : les effets perceptibles de la fin du roaming .....	120
Près d'un Français sur deux a voyagé en Europe récemment (46% de l'ensemble de la population, 48% des personnes équipées en téléphone mobile) .....	120
Des Français toujours plus nombreux à utiliser leur téléphone mobile quand ils se déplacent en Europe .....	123
Les usages lors des déplacements hors de France, même s'ils sont bridés, progressent nettement cette année .....	126
<b>2. Un aperçu des usages d'internet en 2018 .....</b>	<b>130</b>
a) 65% des Français recourent à l'e-administration (- 2 points) .....	130
b) 61% des Français font des achats sur internet, comme l'an dernier .....	141
c) La participation aux « réseaux sociaux » sur internet se stabilise .....	155
d) Tandis que le recours à internet pour chercher un emploi gagne 1 point (27%) .....	158
e) Les transactions et échanges entre pairs n'évoluent guère en un an : 27% des Français les pratiquent (- 1 point en un an) .....	162
f) Une personne sur deux utilise internet pour chercher des informations sur la santé (+ 9 points en trois ans) ; une sur sept échange à ce sujet sur les réseaux sociaux .....	171
<b>CHAPITRE 3. LA SOCIETE NUMERIQUE .....</b>	<b>181</b>
<b>1. Autant de temps sur internet que devant la télévision ; plus du quart de ce temps serait consacré à visionner des films ou des programmes audiovisuels .....</b>	<b>182</b>
<b>2. La protection des données .....</b>	<b>195</b>
a) L'insuffisante protection des données personnelles est, de très loin, le principal frein à l'utilisation d'internet .....	195
b) Plus d'une personne sur deux est convaincue que des logiciels installés sur le téléphone mobile peuvent transmettre des informations personnelles sans en avertir l'utilisateur (54%, + 4 points par rapport à 2014) .....	199
c) La majorité des enquêtés pensent que le RGPD ne changera pas grand-chose à la situation .....	203
d) Les internautes sont attachés à la gratuité des services ; un sur trois accepterait d'accéder à des services restreints en échange de la garantie que ses données personnelles ne seront pas utilisées.....	206
<b>3. Les stratégies mises en œuvre face aux difficultés rencontrées quand on utilise des outils informatiques et numériques .....</b>	<b>214</b>
a) Face aux difficultés à utiliser les outils numériques, les proches constituent le premier recours .....	214
b) Face aux difficultés à utiliser les outils numériques, une personne sur trois est prête à suivre une petite formation gratuite ; 6% opteraient pour une formation payante plus complète.....	218
c) Parmi les possibles lieux ressources, les médiathèques sont, de loin, les établissements les plus connus (63%) ; près d'une personne sur quatre dit connaître un EPN près de chez elle 223	223
<b>ANNEXE 1 RESULTATS ISSUS DES PRECEDENTS BAROMETRES, GRAPHIQUES ET TABLEAUX COMPLEMENTAIRES .....</b>	<b>227</b>
<b>ANNEXE 2 LIBELLE DES QUESTIONS POSEES .....</b>	<b>235</b>

## 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 2018 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 télévision) 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, itinérance en Europe) et, plus largement, en étudiant **les usages sur internet** (achat, réseaux sociaux, e-administration, recherche d'emploi et économie du partage). En particulier, l'appétence pour des services en ligne dédiés à la santé est mesurée.
3. La dernière partie évoque plus largement le numérique dans la vie quotidienne, que ce soit en termes de temps passé sur les écrans ou de la protection de la vie privée : qui est prêt à payer pour s'assurer que ses données personnelles ne sont pas utilisées, qui ne l'est pas ? Sont également abordées ici les stratégies mises en œuvre par nos concitoyens lorsqu'ils n'arrivent pas à s'approprier les outils informatiques et numériques.

Indiquons également que :

- Les résultats présentés sont issus d'une enquête « en face à face », réalisée en juin 2018 auprès d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 12 ans et plus, sélectionné selon la méthode des quotas : 2.214 personnes ont été interrogées à leur domicile (2.014 adultes et 200 jeunes).
- On trouvera le libellé exact des questions en annexe (page 48). 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.

## Synthèse

---

## Le smartphone au cœur des usages

### LE SMARTPHONE GRAND GAGNANT DES EQUIPEMENTS

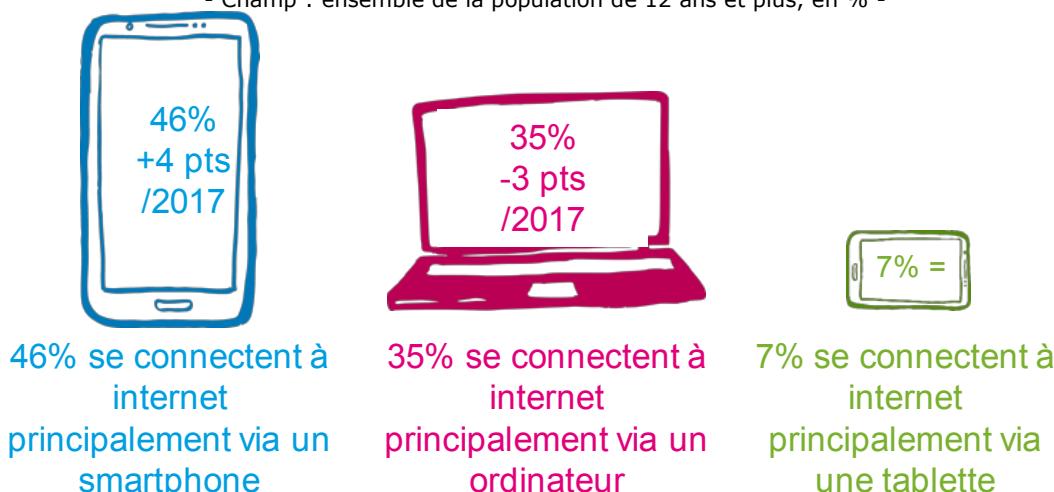
Dans la course effrénée des ménages aux équipements numériques qui voit chaque année fleurir de nouvelles possibilités (tablettes, montres connectées, et depuis peu enceintes intelligentes), le smartphone s'impose aujourd'hui comme l'équipement de référence.

En 2018, 3 personnes sur 4 ont l'usage d'un **smartphone** (75%, + 2 points). **L'accès au réseau 4G** devient de plus en plus aisés : 61% des équipés mobiles se connectent à internet par ce biais. La courbe de progression de l'accès 4G est fulgurante : le taux a progressé de +19 points en deux ans, +47 points en quatre ans.

Probablement en lien avec la plus grande rapidité de débit offerte par la 4G, le smartphone s'installe petit à petit comme **le mode d'accès principal à internet** (46%, +4 points par rapport à l'an dernier), grignotant encore cette année du terrain à l'ordinateur (35%, -3 points).

#### **Le smartphone est l'équipement le plus souvent utilisé pour accéder à internet**

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

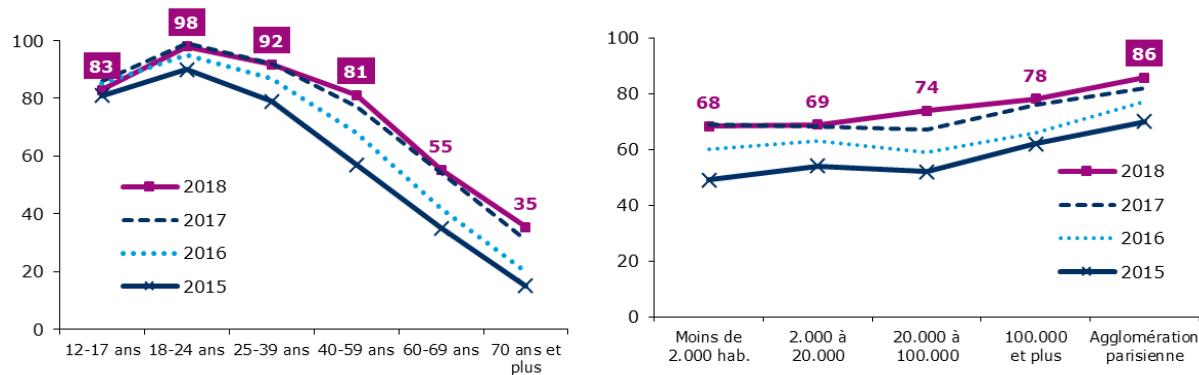


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Ces tendances sont principalement portées par une **population jeune** (98% des 18-24 ans possèdent un smartphone, 86% utilisent la 4G et 83% utilisent le smartphone pour se connecter à internet), au **profil socio-professionnel élevé** (92% des cadres utilisent un smartphone contre 79% pour les ouvriers). Cependant, le développement inégal du réseau internet mobile et de la couverture réseau inhibent l'utilisation de ces technologies des **populations rurales**.

#### **Taux d'équipement en smartphone selon l'âge 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 ».

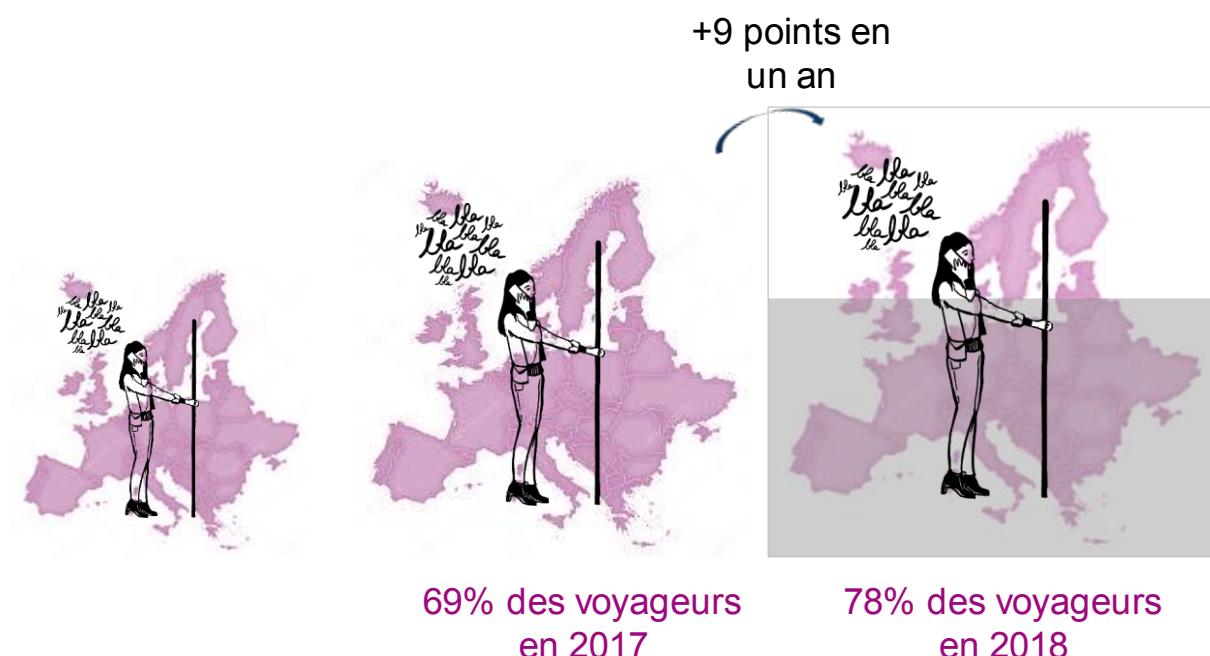
Les usages sur le mobile sont très diversifiés. Parmi ceux-ci, les **messageries instantanées** séduisent un nombre croissant d'utilisateurs, avec des taux de progression très élevés : 53% des Français communiquent en envoyant des messages textes par ce biais (+ 10 points en un an). La fréquence d'envois de messages textes augmente également puisque 41% des Français disent le faire quotidiennement (+ 6 points en un an).

40% téléphonent via ces applications (+ 9 points). L'utilisation des SMS reste néanmoins plus importante pour une majorité de la population (64% des Français privilégient ce canal aux messageries instantanées – proportion stable par rapport à 2017).

La **fin des frais d'itinérance (« roaming »)** depuis juin 2017 semble avoir porté ses fruits. En un an, les personnes équipées qui se déplacent au sein de l'Union européenne sont beaucoup plus nombreuses à utiliser leur téléphone (78%, + 9 points). Certes, les principaux usages comme le fait de passer des appels, d'utiliser la connexion internet ou l'envoi de SMS, restent moins fréquents qu'en France, mais leur progression est sensible (+ 7 à + 8 points d'utilisateurs le faisant dorénavant aussi souvent ou plus souvent que sur le territoire national par rapport à l'an dernier). Ainsi, lors de leurs déplacements en Europe, 32% des personnes équipées ont utilisé la connexion internet de leur téléphone mobile cette année, contre 24% seulement l'an dernier.

**78% des voyageurs ont utilisé leur téléphone mobile personnel au cours de leurs déplacements dans l'Union Européenne**

- Champ : population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile et ayant fait un déplacement dans l'Union Européenne au cours des trois dernières années, (48% de la population) en % -



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

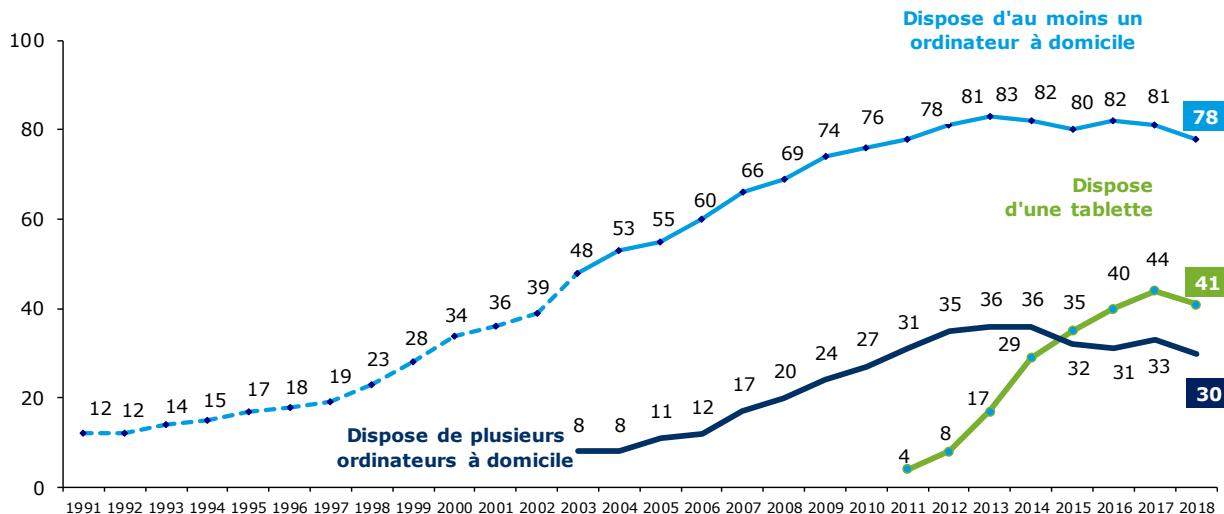
**UN PALIER ATTEINT POUR LES AUTRES EQUIPEMENTS ?**

S'agissant de l'ordinateur à domicile, le **taux d'équipement baisse de 3 points** cette année et s'établit à 78%. Le nombre de personnes disposant de plusieurs ordinateurs diminue (30%, - 3 points par rapport à 2017). Et, situation inédite, le nombre de personnes disposant d'une **tablette diminue** également (41%, contre 44% l'an dernier). Ces évolutions sont confortées par d'autres sources, notamment l'INSEE qui indique que « la

consommation en appareils électroniques et informatiques se replie après une forte croissance en 2016 »<sup>1</sup>.

#### Le taux d'équipement en ordinateur et en tablettes diminue (en %)

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



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

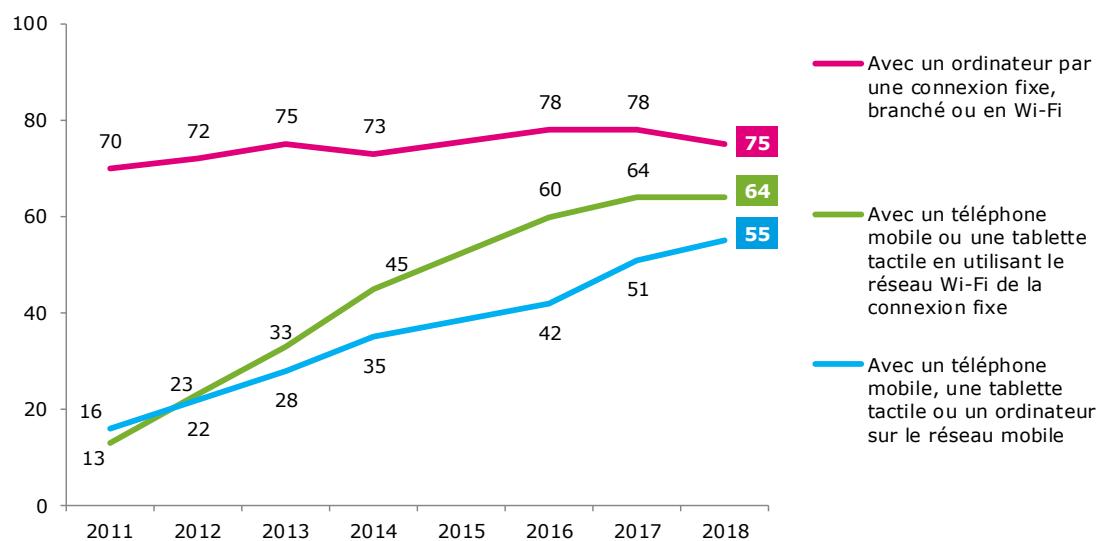
Note : la courbe en pointillés porte sur les 18 ans et plus ; à partir de 2003, la courbe porte sur les 12 ans et plus.

Dans la façon de se **connecter à domicile**, les connexions par ordinateur via une connexion fixe restent les plus pratiquées mais marquent le pas (75%, - 3 points), tandis que les connexions sur téléphone ou tablette via le wifi se maintiennent à 64%.

Seules les **connexions sur le réseau mobile continuent à progresser** (55%, + 4 points en un an).

#### On se connecte de plus en plus à internet via son mobile même depuis chez soi

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



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

<sup>1</sup> En 2017, la consommation et le pouvoir d'achat des ménages décélèrent, INSEE Première n° 1699, juin 2018, <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3564748>

Equipement de la maison, 12 tendances clé, GfK conférence France 2018 : Informatique : des signes de stabilisation après la bulle « tablette »

Une des causes possibles de cette évolution tient à l'augmentation du nombre de personnes qui jugent, à leur domicile, la connexion sur mobile à internet **plus rapide** que la connexion fixe (42%, **+ 10 points en deux ans**).

### **LE SUCCES DES ABONNEMENTS AUDIOVISUELS**

De tous les équipements étudiés (téléphone fixe, téléphone mobile, smartphone, ordinateur ou tablette...), la télévision est toujours **le plus répandu** dans les foyers puisque 5% seulement des enquêtés n'en ont pas à leur domicile.

Pour autant, le nombre de postes présents dans les foyers ne cesse de diminuer et une majorité se contente désormais **d'un seul poste à la maison** (53%, + 4 points en 4 ans). Les modes de réception de la télévision évoluent aussi : la **fibre ou le câble** (25%) sont désormais plus fréquents que le satellite (15%) sur le poste principal. L'ADSL et la TNT, qui faisaient jeu égal en 2014, connaissent des progressions inverses et l'ADSL (49%) devance désormais largement la TNT (36%). Une étude récente sur le sujet réalisée pour TDF nuance légèrement ce propos<sup>2</sup> car une proportion non négligeable de ceux qui accèdent à la télévision par l'ADSL ou la fibre utilisent également la TNT, soit via la box, soit via le téléviseur mais ne le précisent pas spontanément.

La télévision est, de fait, **concurrencée** par les autres terminaux et usages. Si, au cours des douze derniers mois, 92% des Français ont regardé la télévision en direct sur un poste de télévision, **27% l'ont aussi fait sur un téléphone, une tablette et un ordinateur**. Et, pour le visionnage en **replay** ou à la demande, l'écart entre la télévision (53%) et ses challengers se réduit considérablement (33%). Pour les groupes les plus jeunes (étudiants, 18-24 ans), la télévision est supplantée par les supports mobiles quand il s'agit de visionner en replay.

Finalement, **le temps hebdomadaire passé à regarder la télévision sur un poste a diminué de 2 heures** par rapport à 2016. L'appétence pour des programmes audiovisuels, des séries ou des films ne baisse pas pour autant. La proportion de personnes disposant d'un abonnement leur permettant d'y accéder en illimité gagne **5 points en deux ans : une personne sur quatre y a désormais accès (25%)**. La hausse atteint + 15 points chez les jeunes adultes (18-24 ans) et 13 points chez les cadres et professions intellectuelles supérieures.

Et **le temps passé à regarder sur internet des vidéos ou des films** ne cesse d'augmenter (passant de 3 à 5 heures par semaine en population totale, et de 6 à 10 heures pour les personnes concernées). L'avènement des plateformes de SVOD et leur succès transforment les habitudes audiovisuelles des Français qui privilégient de plus en plus **une consommation multimodale et individualisée** de leurs programmes. Les 18-24 ans passent plus de temps à visionner sur internet des vidéos ou des films que devant un poste de télévision (14 heures vs 10 heures).

---

<sup>2</sup> Etude IFOP pour TDF, juillet 2018.

**On regarde des vidéos de plus en plus sur internet**

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



**18 heures** en moyenne par semaine à regarder la télévision sur un poste de télévision,  
**- 2h/2016**

**5 heures** en moyenne par semaine à regarder, sur internet, des vidéos, des films ou d'autres programmes audiovisuels  
**+ 2h/2016**

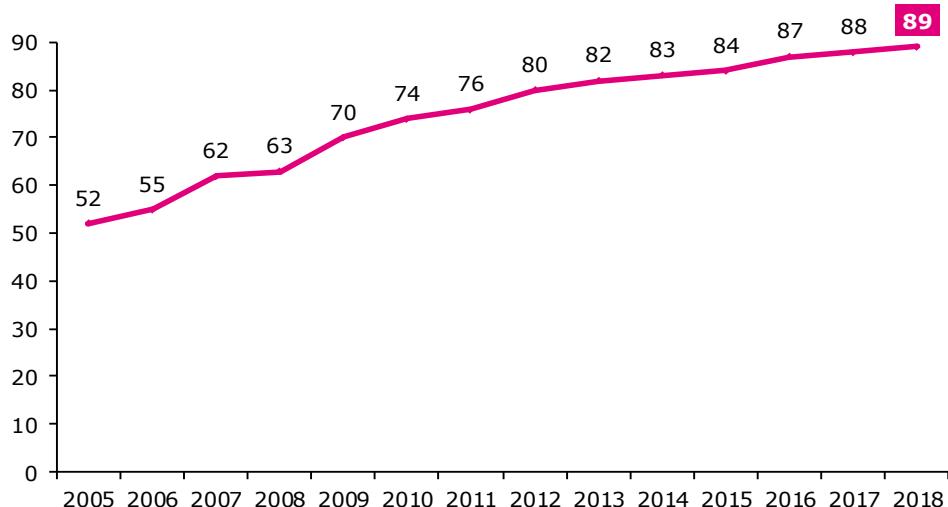
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

**TOUJOURS PLUS D'INTÉRNUTAUTS, ET D'INTÉRNUTAUTS QUOTIDIENS**

On recense 89% d'internautes en France (+ 1 point) tandis que 86% de Français disposent d'une connexion internet à domicile (+1 point) : de tels taux n'avaient encore jamais été atteints.

**9 personnes sur dix se connectent à internet**

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



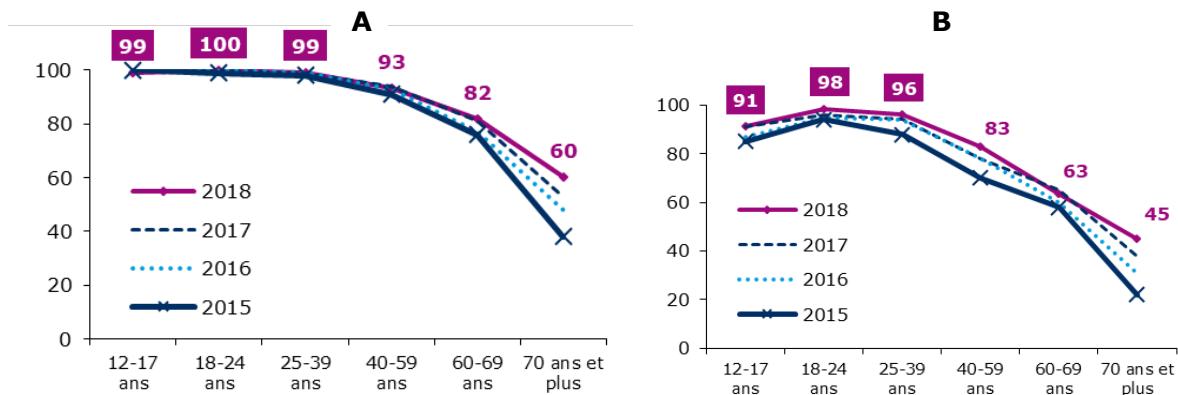
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

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.

De plus, 4 personnes sur 5 ont un usage **quotidien** d'internet (80%, + 4 points en un an). Internet fait donc désormais partie intégrante de la vie de la quasi-totalité des Français.

On observe, sur les dernières années, **une forte hausse de l'utilisation et de la fréquence d'utilisation d'internet chez les populations les moins connectées** : à titre d'exemple, les 70 ans et plus sont désormais 60% à utiliser internet contre 38% en 2015. Et, toujours chez les 70 ans et plus, la proportion d'internautes quotidiens a doublé sur la même période, passant de 22% à 45%.

**Utilisation (A) et fréquence quotidienne d'utilisation (B) d'internet 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 ».

Si l'accès progresse, il semblerait que le **temps soit, quant à lui, moins extensible**.

Après avoir sensiblement progressé entre 2012 et 2016, le temps passé sur internet n'a guère évolué depuis et reste constant à **21 heures par semaine** chez les internautes (18 heures en moyenne dans l'ensemble de la population).

On repère même quelques groupes où le temps passé sur internet a un peu diminué (environ - 2 heures chez les plus diplômés, les cadres ou les 40-59 ans).

### Les Français un peu moins inquiets : un effet du RGPD ?

#### NIVEAU D'INQUIETUDE ELEVE PAR RAPPORT A LEURS DONNEES PERSONNELLES

A de multiples occasions dans l'enquête, les Français font part de leurs **crainches** devant l'insuffisante protection de leurs données personnelles sur internet.

Ils sont par exemple 54% à être certains que certains logiciels peuvent transmettre sans accord les données figurant sur un téléphone mobile (+4 points en quatre ans).

Par rapport à il y a 10 ans, les griefs au sujet d'internet concernent moins souvent sa complexité (- 10 points) ou son inutilité (- 8 points) ; ils se concentrent désormais sur la protection des données personnelles, dont la citation a doublé par rapport à 2008. Le manque de protection des données personnelles est désormais le **principal frein** à l'utilisation d'internet (40% et 43% pour la seule population des internautes), tandis que 29% ne voient aucun frein et que 21% incriminent la complexité ou la qualité des services.

#### MAIS L'ADMINISTRATION EN LIGNE SUSCITE UN PEU MOINS D'INQUIETUDES

L'instauration du **RGPD, en mai 2018, semble avoir tempéré, à la marge, les inquiétudes** : certes 64% estiment que cela ne changera pas grand-chose à la situation, mais presque un quart (23% exactement) pensent que cela va permettre de mieux protéger les données. Et il est possible que l'instauration du RGPD et la large médiatisation qui l'a entouré aient quelque peu rassuré nos concitoyens.

En effet, **65% des enquêtés** ont eu recours l'administration en ligne au cours des 12 derniers mois (- 2 points en un an). Or, au sein de la population adulte, on compte désormais **40% d'individus « pas du tout inquiets » de devoir accomplir en ligne la plupart de leurs démarches administratives et fiscales (+ 5 points en deux ans)**. La sécurité des données personnelles sur internet (29%) reste la première inquiétude, mais elle est talonnée par le **manque d'aisance** pour utiliser les outils numériques (23% reconnaissent une difficulté en général avec internet et les ordinateurs, 13% évoquant une difficulté avec les sites administratifs en particulier, une critique en hausse de 4 points en deux ans).

### LA FREQUENCE D'ACHAT EST UN PEU PLUS ELEVEE ET LES CRAINTES SUR LA SECURITE DES PAIEMENTS RECULENT

Comme l'an dernier, **61% des personnes** de 12 ans et plus ont fait des achats sur internet au cours de l'année écoulée (proportion identique à celle mesurée en 2017). Si la proportion d'acheteurs évolue peu, la **fréquence des achats progresse sensiblement** (35% réalisant un achat par mois au moins, + 6 points en deux ans), probablement en liaison avec la reprise économique, et possiblement avec les questions de sécurisation.

En population générale, **la crainte liée à la sécurité des paiements recule de 9 points** pour s'établir à 29%. Tandis que l'argument selon lequel ce type d'achat ne permet pas de voir ou de toucher les produits progresse (+ 4 points).

La plupart des acheteurs (94%) font leurs emplettes sur des sites français et 44% des acheteurs s'y cantonnent. Mais **un peu plus d'un acheteur sur deux (54%) n'hésite pas à réaliser des transactions sur des sites étrangers**. On peut y voir un autre signe d'une forme de sérénité.

#### **54% des acheteurs sur Internet réalisent des achats de biens (uniquement et toujours hors achats alimentaires), sur des sites étrangers**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois hors service et achat alimentaire (61% des Français), en % -



#### **54% des acheteurs sur internet réalisent des transactions sur des sites étrangers**

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

### DES FRANCAIS QUI NE SONT PAS PRETS A RENONCER A LA GRATUITÉ SUR INTERNET

Lorsqu'on leur explique que la gratuité des services est obtenue en échange de l'usage par les opérateurs des données qui leur sont confiées, rares sont ceux qui sont prêts à mettre fin à la situation : **13% seulement se disent prêt à renoncer à la gratuité et à payer pour s'assurer de la non utilisation de leurs données** ; 34% se déclarent prêts à n'accéder qu'à des services restreints en échange de cette garantie que leurs données ne seront pas utilisées.

Pour éviter qu'un service internet gratuit devienne payant, une minorité se dit prête à partager sa géolocalisation (22%) ou à livrer des informations sur ses goûts et ses préférences (22%). Dans tous les groupes d'internautes, la réticence est forte à communiquer des informations sur sa géolocalisation (au mieux, 28% le feraient) ou ses goûts et préférences (34% au mieux).

### Rares sont ceux qui sont prêts à payer ou changer leurs habitudes pour protéger leurs données personnelles

- Champ : ensemble des internautes de 12 ans et plus, en % -

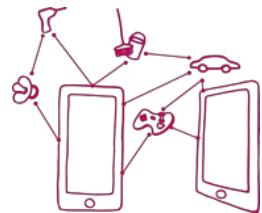
De nombreux services sur internet, comme par exemple les réseaux sociaux, les moteurs de recherche, la presse, etc., sont gratuits : les opérateurs se rémunèrent en utilisant les données confiées par les utilisateurs.

En échange de la garantie que vos données personnelles ne seront pas utilisées, seriez-vous prêt à ...

Pour éviter de payer un service internet gratuit qui deviendrait payant, seriez-vous prêt à ...



13% seraient prêts à payer pour accéder à ces services



34% seraient prêts à n'accéder qu'à des services restreints



22% seraient prêts à partager leur géolocalisation pour recevoir des offres de commerce situés à proximité



22% seraient prêts à partager des informations sur leurs goûts et préférences pour recevoir des publicités ciblées

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

### A côté des freins liés à la sécurité, l'enjeu d'apprendre à apprendre

Dans un univers en perpétuelle transformation, au-delà des questions d'équipements, d'usages ou de sécurisation, la capacité des individus à se lancer dans de nouvelles pratiques, à s'approprier les incessantes innovations de l'univers digital est essentielle.

La maîtrise d'internet et des outils numériques (ordinateur, smartphone ...) est loin d'être acquise dans la population. Au sein même des utilisateurs, certains sont **démunis** face à certaines pratiques ou peinent à répondre à des questions techniques. A titre d'illustration, remarquons que si toutes les personnes disposant d'une connexion à internet à domicile savent indiquer à quel fournisseur d'accès elles recourent (36% citent Orange, 25% Free et 23% SFR), **plus de la moitié d'entre elle ne connaissent pas le débit de leur connexion.**

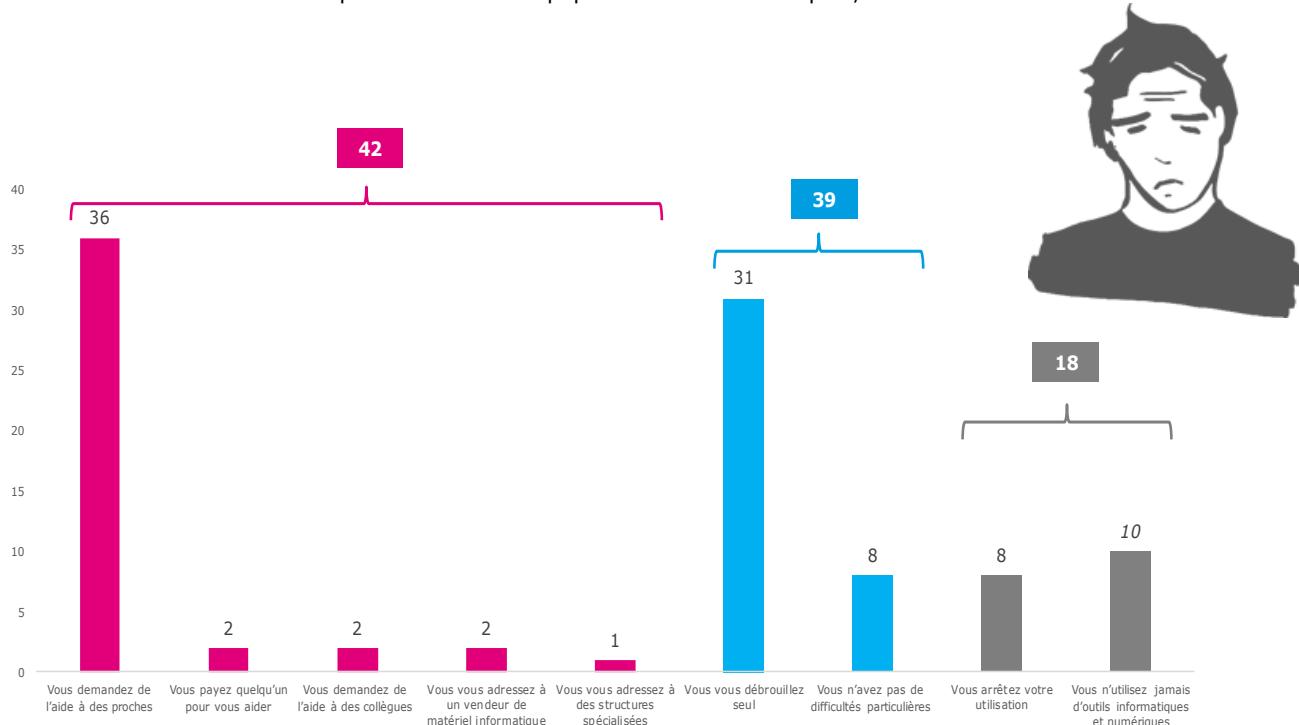
Autre constat sur la population adulte : **près d'un adulte sur cinq ne recourt jamais aux outils informatiques et numériques ou est bloqué en cas de difficulté.**

42% cherchent de l'aide en cas de difficultés, le plus souvent auprès de proches (36%) tandis que 38% n'ont aucune difficulté ou se débrouillent seuls pour y faire face.

### Un adulte sur cinq ne recourt jamais aux outils informatiques et numériques ou est bloqué en cas de difficulté

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 ?

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



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Parmi les personnes à qui il arrive de se trouver en difficultés, **6 sur 10 ne souhaitent pas de formation**. Une sur trois se dit prête à suivre une petite formation, gratuite. Seuls 6% envisagent de payer pour bénéficier d'une formation plus complète.

Le recours à des structures spécialisées en cas de difficultés est extrêmement rare (1%), alors même que les enquêtés connaissent dans certains cas, près de chez eux, de tels lieux ressources comme les cyber bases (12%), les maisons de service au public (14%) ou les EPN (22%). Enfin, 63% des personnes de 18 ans et plus connaissent, près de chez elles, une médiathèque.

Parmi les personnes qui se disent prêtes à se former, une proportion non négligeable n'a pas connaissance, dans son entourage, de lieux où de telles formations pourraient être dispensées (26% de ceux qui envisagent une petite formation gratuite, 30% pour ceux qui évoquent une formation un peu plus complète).

Ces résultats sont convergents avec des travaux récents menés par le CREDOC<sup>3</sup> qui mettent en évidence **l'importance de la capacité à s'autoformer** dans les inégalités numériques : les personnes les plus à l'aise sont celles qui se sentent suffisamment compétentes pour se lancer dans de nouveaux usages, trouver des tutoriels, ou apprendre par « essai-erreur ». Ces résultats mettent en lumière un potentiel de résorption des inégalités numériques **via la place de l'école et de la formation initiale**, notamment si celles-ci sont capables d'insuffler de la confiance aux individus dans leurs propres potentialités, leur fournir les clés d'apprentissage qui seront de nature à leur permettre d'être **capables plus tard** de s'approprier de nouveaux usages et équipements (apprendre à apprendre).

<sup>3</sup> Julien Gradoz, Sandra Hoibian, Radmila Datsenko, Patricia Croutte, *La fracture numérique française au travers d'une approche par les « capacités » : l'enjeu d'apprendre à apprendre*, à paraître

## Le plafond de verre des réseaux sociaux et pratiques collaboratives ?

### LES RESEAUX SOCIAUX NE GAGNENT PAS DE PUBLIC

Après une hausse de 7 points en deux ans, **la participation aux réseaux sociaux reste inchangée** cette année, s'établissant à 59%. Les 18-24 ans sont les plus utilisateurs (93%, contre 96% l'an dernier). Chez les 12-17 ans, la baisse est plus nette encore : la proportion de ceux qui sont membres d'un réseau social passe de 84% à 76% (- 8 points). Est-ce lié au scandale « Cambridge Analytica » ? Doit-on y voir un effet de substitutions avec les messageries instantanées ? Quoi qu'il en soit, le désengagement des publics les plus jeunes n'étant pas suffisamment compensé par une hausse de la pratique chez les plus âgés, le taux moyen de participation aux réseaux sociaux stagne en France, toujours loin de la moyenne européenne<sup>4</sup>.

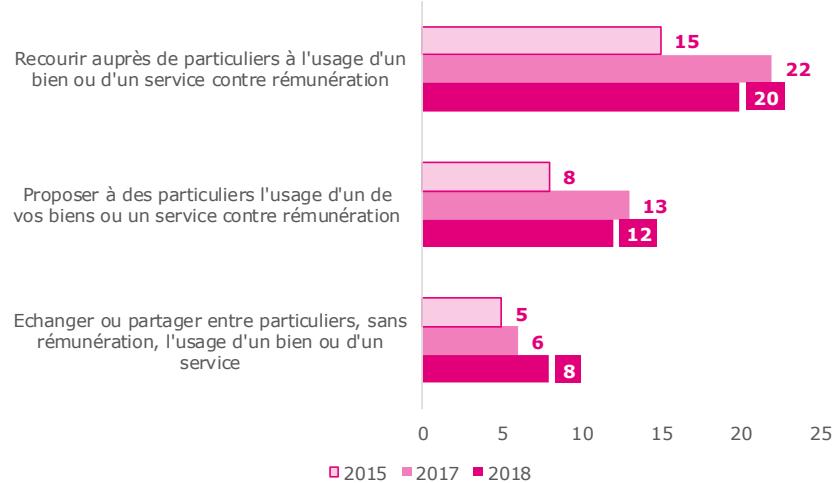
### LES PRATIQUES COLLABORATIVES MARQUENT LE PAS

Les pratiques collaboratives semblent également buter contre un seuil indépassable. Si l'échange ou le partage **sans** rémunération de biens ou de services gagne 2 points (8%) possiblement en liaison avec la reprise (le besoin d'arrondir ses fins de mois se faisant moins sentir), l'offre contre rémunérations à des pairs de biens ou de services s'émousse légèrement (12% contre 13% l'an dernier), tout comme le recours à de tels usages auprès de particuliers (20%, contre 22% l'an dernier). Au total, 27% des enquêtés revendiquent l'une ou l'autres de ces pratiques collaboratives (- 1 point par rapport à l'an dernier).

21% des personnes interrogées ne voient aucun frein à l'utilisation des pratiques collaboratives sur internet. Mais 20% pensent qu'on ne peut **pas avoir confiance dans les avis** qu'on trouve sur internet ; 19%, dans un autre registre, déplorent le **manque de garantie** quand un paiement est nécessaire et 17% disent **préférer avoir recours à un professionnel**. Bref, les préventions sont fortes et prennent de multiples formes.

#### **Les vases communicants de l'économie du partage**

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



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

## Un fort potentiel de développement d'internet sur les sujets de santé

On sait nos concitoyens préoccupés de leur santé. Les maladies graves sont un des sujets de préoccupation les plus répandus et les différentes alertes alimentaires et sanitaires entretiennent un climat de vigilance, voire de suspicion. Etre en bonne santé en 2018 ne serait plus seulement ne pas être malade, mais être « en pleine forme », au maximum de

<sup>4</sup> 62% des internautes français utilisent les réseaux sociaux, contre 67% des internautes européens, *European's attitudes towards cyber security*, Eurobaromètre spécial n°464a, juin 2017, [http://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2171\\_87\\_4\\_464A\\_ENG](http://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2171_87_4_464A_ENG)

ses capacités. Autre tendance significative, **les individus estiment aujourd’hui qu’ils sont eux-mêmes les premiers responsables de leur santé** : la recherche de bien-être, la pratique de yoga et de relaxation, l’appétence pour des aliments bios ou de provenance locale, le bannissement de certains produits de l’alimentation quotidienne sont autant de comportements qui se développent dans la population.

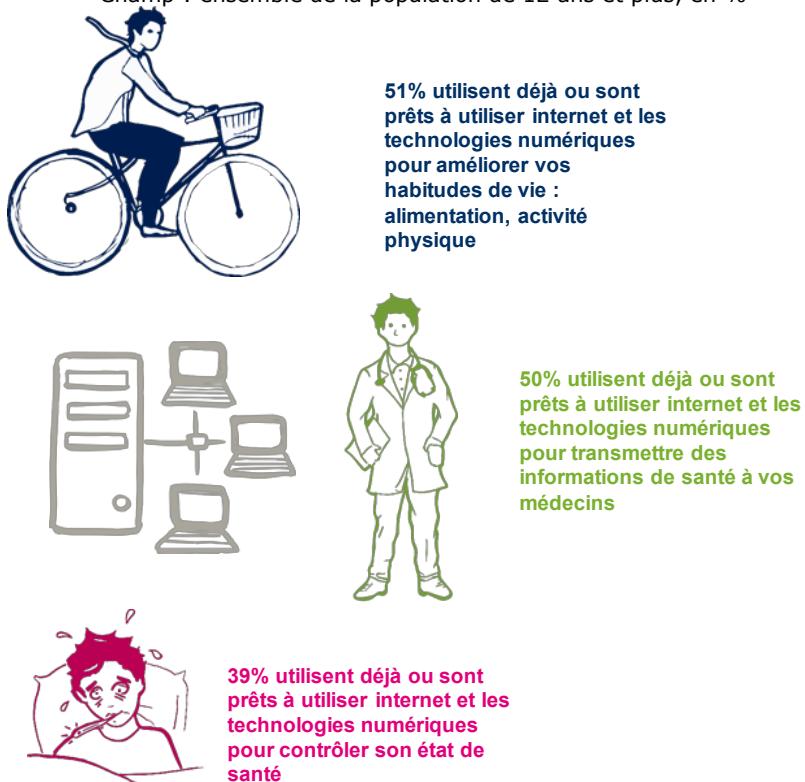
Dans ce contexte, le recours à internet semble promis à un bel avenir. Concrètement, **une personne sur deux utilise déjà internet pour chercher des informations sur sa santé ou celle de ses proches (50%, + 9 points en trois ans)**. 15% échangent sur des forums ou des réseaux sociaux à ce sujet.

Autre constat : entre 10 et 20% de nos concitoyens disent déjà utiliser internet pour leur santé, que ce soit pour contrôler leur état de santé (9%), pour transmettre des informations à leur médecin (11%) ou pour améliorer leurs habitudes de vie (19%). Et les marges de progression sont sensibles puisque la proportion de personnes le faisant ou se disant susceptibles de le faire atteint **50% pour la transmission d’informations au médecin et pour l’amélioration des habitudes de vie, telles l’alimentation et l’activité physique**.

Sur ce sujet, les Français se montrent plutôt plus enthousiastes que les autres européens<sup>5</sup>.

**Vous, personnellement, seriez-vous prêt à utiliser internet et les technologies numériques pour ...**

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



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

<sup>5</sup> 58% aimeraient pouvoir accéder en ligne à leur dossier médical afin de pouvoir le consulter à la demande (+ 5 points par rapport à la moyenne) et 81% seraient prêts à transmettre des données sur leur santé et leurs modes de vie (+ 11 points par rapport à la moyenne européenne). *Attitudes towards the impact of digitisation and automation on daily life*, Eurobaromètre spécial n°460, mars 2017, [https://data.europa.eu/euodp/fr/data/dataset/S2160\\_87\\_1\\_460\\_ENG](https://data.europa.eu/euodp/fr/data/dataset/S2160_87_1_460_ENG)

## **Chapitre 1. Equipements et connexions**

---

## 1. Télévision

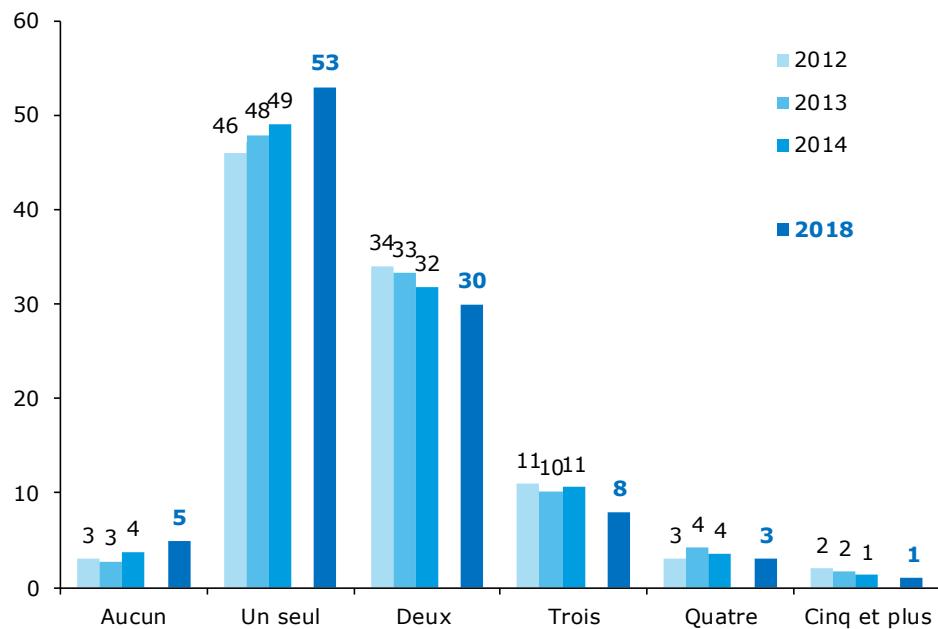
### a) Le nombre de postes de télévision continue à décroître dans les foyers

Les modes de consommation télévisuelle et les canaux de diffusion évoluent avec l'avènement du numérique. Par conséquent, le nombre de téléviseurs est plutôt **orienté à la baisse** ces dernières années : on observe en particulier **une diminution de l'installation multiple** de postes de télévision au sein des foyers français (- 5 points par rapport à 2014, Graphique 1).

Ainsi, en 2012, 50% de la population possédaient plus d'un poste de télévision, contre seulement 42% en 2018. Dans le même temps, la part de la population disposant d'un unique téléviseur a augmenté de 7 points (53% en 2018). Par rapport à 2014 (Tableau 2), la proportion de personnes ne disposant que d'un seul poste a particulièrement progressé chez les non diplômés (+ 12 points), chez les hommes (+ 7 points) et les personnes vivant seules (+ 7 points).

Enfin, de plus en plus de personnes choisissent de s'en passer (5%, +2 points par rapport à 2012).

**Graphique 1 – Taux d'équipement en poste de télévision**  
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



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

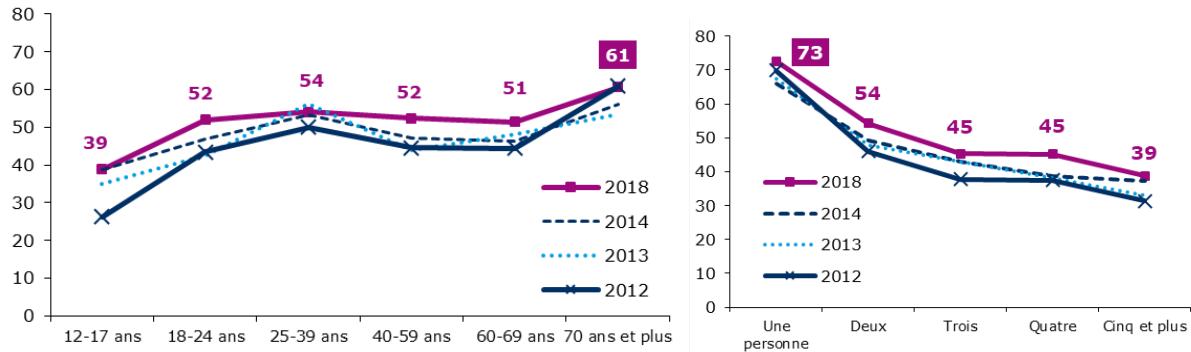
**Exemple de lecture :** en 2018, 53% des enquêtés possèdent un poste de télévision, contre 46% en 2012.

Le nombre de postes de télévision dépend fortement de la **taille** du foyer (Graphique 2) : 73% des individus qui vivent seuls ne sont équipés que d'un seul téléviseur ; a contrario 12% des personnes habitant au sein d'un logement dans lequel cohabitent cinq personnes ou plus ont accès à au moins quatre postes de télévision.

L'équipement en téléviseur est également corrélé à **l'âge** des individus. Ainsi, seuls 39% des 12-17 ans évoluent dans un foyer où il n'y a qu'un seul poste, contre 61% des 70 ans et plus .

**Graphique 2 – Proportion de la population disposant d'un seul poste de télévision selon l'âge et la taille du foyer**

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



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

Le taux d'équipement semble également un peu dépendre du profil socioprofessionnel. Les cadres, les hauts revenus et les diplômés du supérieur ne possèdent pas relativement plus de postes de télévision que les profils moins favorisés. Au contraire, les cadres auraient d'ailleurs tendance à se détourner des téléviseurs (15% d'entre eux n'en ont pas, soit trois fois plus qu'en moyenne). En revanche, les ouvriers (57%), les bas revenus (60%) et les non diplômés (62%) ne disposent majoritairement que d'un seul poste.

Somme toute, cette tendance est cohérente : l'utilité marginale d'un téléviseur (c'est-à-dire l'utilité qui découle de l'achat d'un poste supplémentaire) est fortement décroissante. S'il est, en effet, tout à fait logique que des individus disposant de moyens limités ne s'équipent que d'un seul poste, l'augmentation du pouvoir d'achat ne s'accompagne pas de l'achat toujours plus important de téléviseurs.

**À retenir :**

95% des Français ont toujours un poste de télévision à domicile, mais le multi équipement est de moins en moins fréquent (42% en 2018, - 8 points par rapport à 2012).

15% des cadres n'en sont pas équipés, trois fois plus que dans l'ensemble de la population en moyenne.

**Tableau 1 – Taux d'équipement en poste de télévision**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	Aucun	Un seul	Deux	Trois	Quatre	Cinq et plus
<b>Sexe</b>						
Homme	5	53	29	9	[3]	[2]
Femme	5	52	31	8	3	[1]
<b>Âge</b>						
12- 17 ans	[5]	39	31	[14]	[6]	[5]
18- 24 ans	[5]	52	30	[6]	[4]	[2]
25- 39 ans	10	54	27	[6]	[2]	[1]
40- 59 ans	[4]	52	31	10	[3]	[1]
60- 69 ans	[4]	51	33	[9]	[3]	[0]
70 ans et plus	[2]	<b>61</b>	30	[6]	[1]	[0]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>						
Une personne	8	<b>73</b>	16	[2]	[0]	[0]
Deux personnes	4	54	32	7	[2]	[0]
Trois personnes	[4]	45	35	13	[2]	[1]
Quatre personnes	[4]	45	32	11	[6]	[2]
Cinq personnes et plus	[5]	39	34	[10]	[8]	[5]
<b>Diplôme</b>						
Non diplômé	[1]	<b>62</b>	28	[7]	[2]	[1]
BEPC	[3]	50	33	11	[3]	[0]
BAC	[5]	51	32	[7]	[4]	[1]
Diplômé du supérieur	9	56	27	5	[1]	[1]
12- 17 ans	[5]	39	31	[14]	[6]	[5]
<b>Profession</b>						
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[14]	51	[18]	[13]	[2]	[1]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[15]	53	27	[6]	[0]	[0]
Profession Intermédiaire	[4]	53	<b>36</b>	[4]	[2]	[0]
Employé	[4]	56	26	9	[4]	[1]
Ouvrier	[4]	57	24	[10]	[3]	[1]
Personne au foyer	[2]	48	<b>39</b>	[8]	[3]	[1]
Retraité	[2]	57	32	8	[1]	[0]
Autre inactif	[5]	42	31	12	[6]	[5]
<b>Revenus par unité de consommation</b>						
Bas revenus	8	<b>60</b>	23	[7]	[2]	[1]
Classes moyennes inférieures	[4]	55	29	8	[4]	[1]
Classes moyennes supérieures	[4]	50	32	11	[2]	[1]
Hauts revenus	[6]	49	33	8	[3]	[2]
<b>Taille d'agglomération</b>						
Communes rurales	[4]	44	34	13	[4]	[2]
2 000 à 20 000 habitants	[5]	58	29	[5]	[1]	[1]
20 000 à 100 000 habitants	[3]	53	29	10	[4]	[1]
Plus de 100 000 habitants	[4]	54	29	8	[3]	[1]
Agglomération parisienne	9	56	28	[5]	[2]	[0]
<b>Ensemble population</b>	<b>5</b>	<b>53</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>[1]</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 39% des personnes au foyer possèdent deux postes de télévision, contre 30% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 2 – Proportion d'individus disposant d'un seul poste de télévision**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2012	2013	2014	2018
<b>Sexe</b>				
Homme	46	47	46	53
Femme	47	49	52	52
<b>Âge</b>				
12- 17 ans	26	37	39	39
18- 24 ans	44	42	47	52
25- 39 ans	50	<b>56</b>	53	54
40- 59 ans	45	44	47	52
60- 69 ans	44	49	46	51
70 ans et plus	<b>61</b>	<b>54</b>	<b>56</b>	<b>61</b>
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	<b>70</b>	<b>68</b>	<b>66</b>	<b>73</b>
Deux personnes	46	48	49	54
Trois personnes	38	42	43	45
Quatre personnes	37	39	39	45
Cinq personnes et plus	31	33	37	39
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	48	48	50	<b>62</b>
BEPC	44	46	45	50
BAC	<b>52</b>	45	52	51
Diplômé du supérieur	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>54</b>	56
12- 17 ans	26	37	39	39
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	46	47	48	51
Cadre et profession intellectuelle supérieure	51	<b>60</b>	54	53
Profession Intermédiaire	49	50	52	53
Employé	44	43	47	56
Ouvrier	49	47	48	57
Personne au foyer	49	49	49	48
Retraité	51	50	53	57
Autre inactif	33	42	41	42
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	[.]	[.]	<b>57</b>	<b>60</b>
Classes moyennes inférieures	[.]	[.]	49	55
Classes moyennes supérieures	[.]	[.]	45	50
Hauts revenus	[.]	[.]	47	49
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	43	44	43	44
2 000 à 20 000 habitants	39	47	47	58
20 000 à 100 000 habitants	44	49	49	53
Plus de 100 000 habitants	49	48	52	54
Agglomération parisienne	<b>55</b>	52	<b>56</b>	56
<b>Ensemble population</b>	<b>46</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>53</b>

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.

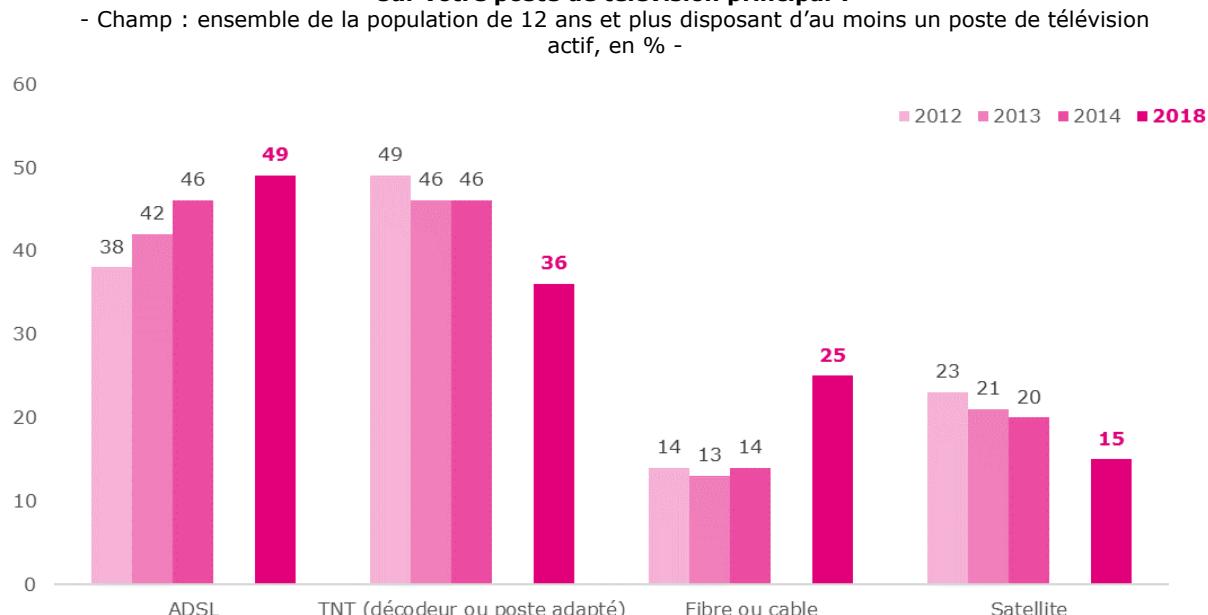
**Exemple de lecture :** en 2018, 61% des personnes âgées de 70 ans et plus possèdent un seul poste de télévision, contre 53% de l'ensemble de la population moyenne. C'est 5 points de plus qu'en 2014.

*b) Le mode de réception de la télévision sur le poste principal : la fibre ou le câble désormais plus fréquents que le satellite*

L'ADSL consolide sa position de mode de réception dominant de la télévision (+11 points entre 2012 et 2018). L'équipement par câble et fibre augmente fortement entre 2014 et 2018, tiré par le déploiement de la fibre optique. La volonté du gouvernement de promouvoir le développement de ce système de diffusion permettant le très haut débit devrait consolider la hausse de l'utilisation de ce mode de réception dans le futur

A contrario, la TNT est en perte de vitesse : près de la moitié de la population utilisait ce mode de réception pour accéder à la télévision en 2012 ; ils ne sont plus que 36% en 2018. Le développement et l'adoption continue des box internet incluant le service audiovisuel contribue à rendre moins attractif la TNT par rapport à l'ADSL et à la fibre. Il en va de même pour le satellite qui recule de 8 points entre 2012 et 2018.

**Graphique 3 – Comment accédez-vous à la télévision dans votre logement sur votre poste de télévision principal ?**



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

Note : total supérieur à 100, les enquêtés pouvant donner plusieurs réponses.

**Exemple de lecture :** en 2018, 49% des enquêtés équipés accèdent à la télévision sur leur poste principal par l'ADSL, contre 46% en 2014.

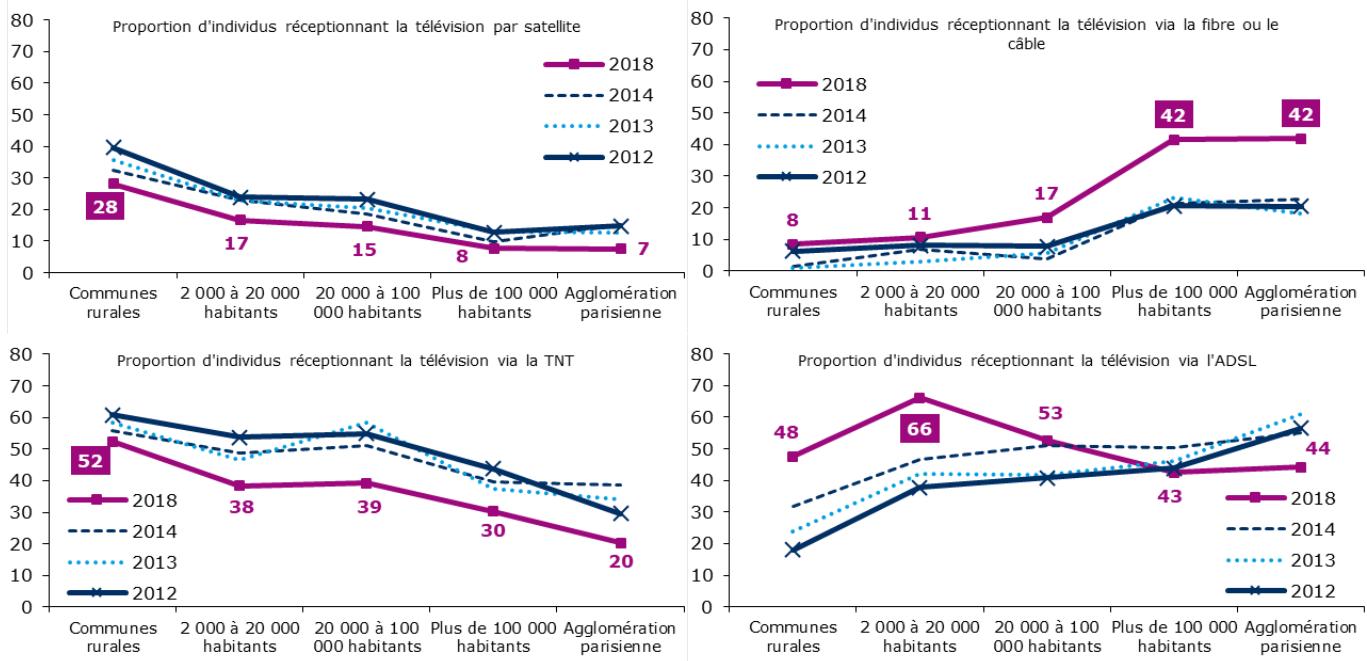
Le mode de réception de la télévision est fortement dépendant **de la zone géographique de résidence** : la fibre ou le câble sont plus déployés en ville que dans les campagnes ; à l'inverse, la télévision par satellite et la TNT ont l'avantage de couvrir (à quelques exceptions près) l'intégralité du territoire.

Ces contraintes spatiales structurent la manière dont est distribuée la télévision en France. 42% de la population de l'agglomération parisienne et des individus qui vivent dans des villes de plus de 100 000 habitants utilisent ainsi la fibre optique ou le câble. A l'inverse, les habitants des communes rurales sont 28% à recevoir la télévision par satellite et 52% via la TNT. 66% de la population des villes de

2 000 à 20 000 habitants privilégié l'ADSL, probablement du fait du manque d'infrastructures permettant de recevoir la fibre.

#### Graphique 4 – Mode de réception de la télévision par taille d'agglomération

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'au moins un poste de télévision actif, en % -



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

D'autres corrélations apparaissent. Tout d'abord, avec l'âge : les 60 ans et plus utilisent davantage que le reste de la population la TNT pour regarder la télévision : 44% des 60-69 ans et 46% des 70 ans et plus reçoivent la télévision par ce mode de réception. Les 25-39 ans et les 12-17 ans utilisent relativement plus l'ADSL que le reste de la population (respectivement 57% et 59% d'entre eux). Les 18-24 ans sont significativement plus représentés chez les utilisateurs du câble ou de la fibre (32%).

Les personnes seules ont tendance à plus recevoir la télévision via la TNT (42%), tandis que les foyers dépassant quatre personnes privilégié la fibre et l'ADSL. Le mode de réception est également corrélé au profil socioprofessionnel puisque que les non diplômés et les titulaires du BEPC utilisent relativement plus que le reste de la population la TNT pour regarder la télévision. A l'inverse les diplômés du supérieur privilégié plus la fibre ou le câble (31%). De même les cadres (34%) sont plus enclins à utiliser ce mode de réception.

**Tableau 3 – Mode de réception de la télévision pour l'année 2018**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'au moins un poste de télévision actif, en % -

	Satellite	ADSL	TNT	Fibre ou câble
<b>Sexe</b>				
Homme	17	47	37	26
Femme	13	52	36	24
<b>Âge</b>				
12- 17 ans	[15]	<b>59</b>	33	21
18- 24 ans	[13]	45	33	<b>32</b>
25- 39 ans	9	<b>57</b>	29	28
40- 59 ans	15	50	35	26
60- 69 ans	20	49	<b>44</b>	19
70 ans et plus	18	36	<b>46</b>	24
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	12	39	<b>42</b>	20
Deux personnes	15	49	37	27
Trois personnes	17	52	35	24
Quatre personnes	16	53	35	29
Cinq personnes et plus	[12]	<b>58</b>	29	26
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	15	32	<b>47</b>	22
BEPC	15	51	<b>41</b>	22
BAC	17	50	34	25
Diplômé du supérieur	13	52	29	<b>31</b>
12- 17 ans	[15]	<b>59</b>	33	21
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	<b>[22]</b>	51	[34]	[16]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[16]	54	21	<b>34</b>
Profession Intermédiaire	11	53	32	26
Employé	10	54	33	25
Ouvrier	17	48	39	26
Personne au foyer	[12]	48	39	26
Retraité	18	42	<b>45</b>	23
Autre inactif	15	52	34	25
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	8	44	33	27
Classes moyennes inférieures	12	54	40	22
Classes moyennes supérieures	17	50	38	25
Hauts revenus	<b>20</b>	51	32	28
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	<b>28</b>	48	<b>52</b>	8
2 000 à 20 000 habitants	17	<b>66</b>	38	11
20 000 à 100 000 habitants	15	53	39	17
Plus de 100 000 habitants	8	43	30	<b>42</b>
Agglomération parisienne	[7]	44	20	<b>42</b>
<b>Ensemble population</b>	<b>15</b>	<b>49</b>	<b>36</b>	<b>25</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

Note : total supérieur à 100, les enquêtés pouvant donner plusieurs réponses.

**Exemple de lecture :** en 2018, 42% des individus habitant l'agglomération parisienne utilisent la fibre ou le câble pour recevoir la télévision, contre 25% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 4 – Proportion d'individus recevant la télévision par ADSL, fibre ou câble et TNT sur le poste principal**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'au moins un poste de télévision actif, en % -

	ADSL				Fibre ou Câble				TNT			
	2012	2013	2014	2018	2012	2013	2014	2018	2012	2013	2014	2018
<b>Sexe</b>												
Homme	38	41	48	47	14	12	11	26	50	46	47	37
Femme	39	43	45	52	13	10	13	24	48	46	46	36
<b>Âge</b>												
12- 17 ans	43	52	51	59	[16]	[9]	18	21	36	32	37	33
18- 24 ans	50	53	51	45	15	14	16	32	45	38	46	33
25- 39 ans	49	56	58	57	12	12	12	28	43	40	38	29
40- 59 ans	41	45	51	50	13	12	11	26	45	45	44	35
60- 69 ans	25	29	39	49	13	[10]	11	19	61	56	54	44
70 ans et plus	14	15	21	36	13	11	12	24	67	64	61	46
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>												
Une personne	28	25	30	39	11	11	11	20	59	58	60	42
Deux personnes	34	38	42	49	14	12	14	27	53	48	47	37
Trois personnes	43	47	57	52	16	12	9	24	45	47	41	35
Quatre personnes	46	56	56	53	11	9	11	29	43	37	40	35
Cinq personnes et plus	46	56	57	58	15	12	18	26	35	34	36	29
<b>Diplôme</b>												
Non diplômé	21	23	27	32	14	12	12	22	61	58	61	47
BEPC	35	39	48	51	13	9	11	22	54	51	48	41
BAC	42	50	53	50	14	12	11	25	47	41	44	34
Diplômé du supérieur	51	53	52	52	13	15	14	31	39	39	39	29
12- 17 ans	43	52	51	59	[16]	[9]	18	21	36	32	37	33
<b>Profession</b>												
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	34	36	45	51	[13]	[7]	[5]	[16]	47	55	53	[34]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	48	54	60	54	[13]	[12]	[16]	34	41	43	41	21
Profession Intermédiaire	53	55	59	53	12	13	12	26	39	36	40	32
Employé	44	53	55	54	11	[9]	12	25	43	42	40	33
Ouvrier	35	43	48	48	15	[11]	14	26	51	49	45	39
Personne au foyer	38	40	41	48	[13]	[14]	[8]	26	51	49	49	39
Retraité	21	21	27	42	12	12	12	23	65	59	58	45
Autre inactif	44	50	52	52	18	13	15	25	40	35	39	34
<b>Revenus par unité de consommation</b>												
Bas revenus	[.]	[.]	42	44	[.]	[.]	12	27	[.]	[.]	50	33
Classes moyennes inférieures	[.]	[.]	45	54	[.]	[.]	13	22	[.]	[.]	49	40
Classes moyennes supérieures	[.]	[.]	48	50	[.]	[.]	12	25	[.]	[.]	47	38
Hauts revenus	[.]	[.]	52	51	[.]	[.]	15	28	[.]	[.]	39	32
<b>Taille d'agglomération</b>												
Communes rurales	18	24	32	48	6	[1]	[2]	8	61	58	56	52
2 000 à 20 000 habitants	38	42	47	66	[8]	[3]	[7]	11	54	47	49	38
20 000 à 100 000 habitants	41	42	51	53	[8]	[6]	[4]	17	55	58	51	39
Plus de 100 000 habitants	44	46	50	43	21	23	22	42	44	38	40	30
Agglomération parisienne	57	61	55	44	21	18	23	42	30	34	39	20
<b>Ensemble population</b>	<b>38</b>	<b>42</b>	<b>46</b>	<b>49</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>36</b>

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.

Note : total supérieur à 100, les enquêtés pouvant donner plusieurs réponses.

**Exemple de lecture :** en 2018, 52% des individus habitant dans des communes rurales utilisent la TNT pour recevoir la télévision, contre 56% en 2014.

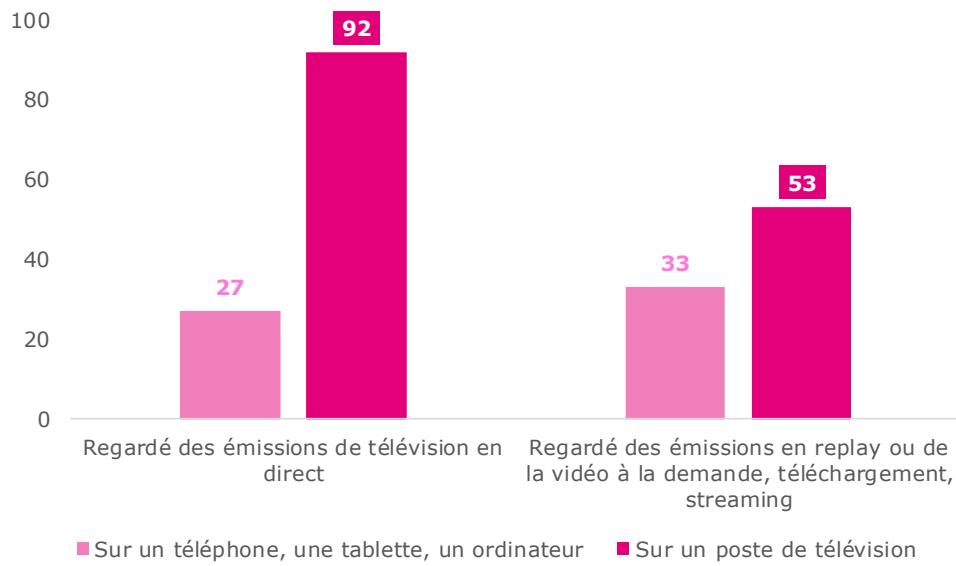
c) *Les différentes façons de regarder la télévision et les vidéos : le poste de télévision toujours plébiscité pour regarder des émissions de télévision en direct*

En 2018, la grande majorité de la population privilégie le poste de télévision pour regarder des émissions en direct (92%), alors que moins d'un tiers de la population affirme utiliser un autre média (téléphone, tablette ou ordinateur : 27%).

Bien que le téléviseur reste le principal support utilisé, l'écart entre modes de consommation est moins important pour les émissions en replay, de VOD, le téléchargement ou le streaming (53% contre 33% pour le téléphone, la tablette ou l'ordinateur).

**Graphique 5 – Il y a différentes manières de regarder la télévision, des vidéos ou des films. Au cours des douze derniers mois, avez-vous ... ?**

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

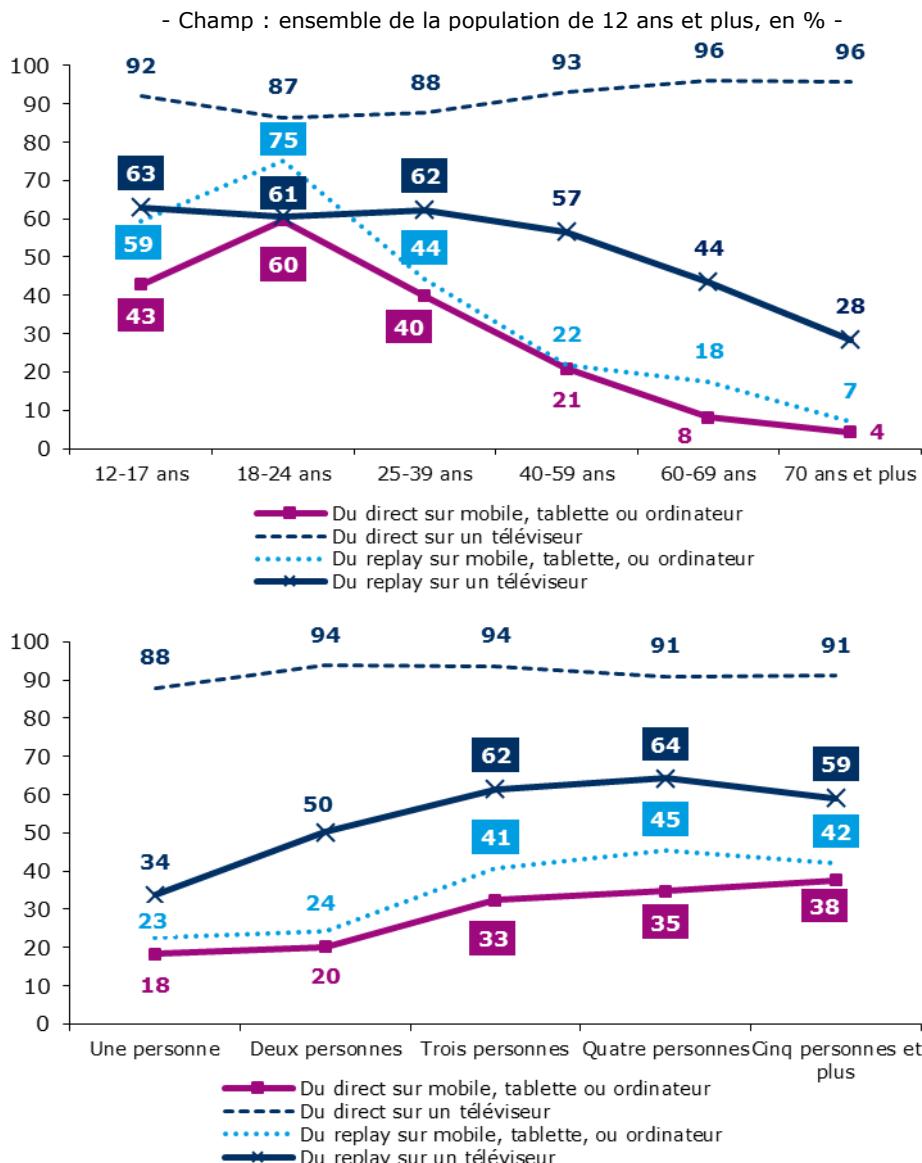


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Le mode de consommation télévisuelle est fortement corrélé à l'**âge** des individus. Ainsi, la catégorie 12-39 ans semble très à l'aise avec l'idée de regarder la télévision non seulement en replay mais aussi à l'aide d'outils alternatifs au poste de télévision : 62% d'entre eux affirment regarder des émissions en différé sur un téléviseur, 56% sur téléphone, tablette ou ordinateur et 46% consomment du contenu télévisuel sur support mobile ou ordinateur. Les 18-24 ans, qui gravitent au cœur des évolutions technologiques, sont les plus concernés par ces changements de comportement.

La **taille du foyer** apparaît également comme une variable déterminante dans la définition des modes de consommation audiovisuelle : au-delà de trois personnes habitant dans le logement, les individus semblent regarder davantage de replay, VOD, téléchargement et streaming que ce soit sur un poste de télévision ou sur un autre support et plus d'émissions en direct sur téléphone, tablette et ordinateur.

**Graphique 6 – Il y a différentes manières de regarder la télévision, des vidéos ou des films.  
Au cours des douze derniers mois, avez-vous regardé ?**



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Ces comportements de diversification de la consommation télévisuelle se retrouvent par ailleurs chez les individus habitant en agglomération parisienne et chez les cadres. Les diplômés du supérieur et les titulaires du BAC sont plus enclins à regarder des émissions en replay, de même que les classes moyennes supérieures et les hauts revenus. A l'inverse, les non diplômés et les 60 ans et plus restent des consommateurs « classiques », favorisant la télévision en direct visionnée sur le poste.

**À retenir :**

Dans l'ensemble de la population, un peu plus d'une personne sur quatre (27%) regarde en direct des programmes télévisuels sur un autre support que la télévision. Pour le visionnage en direct, la télévision supplante toujours les autres équipements.

Pour le replay et le streaming, en revanche, l'écart entre télévision et supports mobiles est plus faible. Pour les étudiants et les 18-24 ans, le téléviseur est même devancé par les supports mobiles, tablettes ou ordinateurs.

**Tableau 5 – Il y a différentes manières de regarder la télévision, des vidéos ou des films. Au cours des douze derniers mois, avez-vous regardé ?**

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

	<b>Du direct sur support mobile</b>	<b>Du direct sur un téléviseur</b>	<b>Du replay sur support mobile</b>	<b>Du replay sur un téléviseur</b>
<b>Sexe</b>				
Homme	31	91	35	53
Femme	23	93	31	53
<b>Âge</b>				
12- 17 ans	<b>43</b>	92	<b>59</b>	<b>63</b>
18- 24 ans	<b>60</b>	87	<b>75</b>	<b>61</b>
25- 39 ans	<b>40</b>	88	<b>44</b>	<b>62</b>
40- 59 ans	21	93	22	57
60- 69 ans	[8]	96	18	44
70 ans et plus	[4]	96	[7]	28
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	18	88	23	34
Deux personnes	20	94	24	50
Trois personnes	<b>33</b>	94	<b>41</b>	<b>62</b>
Quatre personnes	<b>35</b>	91	<b>45</b>	<b>64</b>
Cinq personnes et plus	<b>38</b>	91	<b>42</b>	<b>59</b>
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	[7]	<b>98</b>	[9]	27
BEPC	22	93	23	50
BAC	<b>33</b>	92	<b>40</b>	<b>58</b>
Diplômé du supérieur	30	89	<b>40</b>	<b>59</b>
12- 17 ans	<b>43</b>	92	<b>59</b>	<b>63</b>
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[29]	89	[32]	46
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>36</b>	83	<b>43</b>	<b>64</b>
Profession Intermédiaire	26	93	34	<b>63</b>
Employé	<b>33</b>	91	35	<b>61</b>
Ouvrier	31	92	33	56
Personne au foyer	[15]	95	[17]	51
Retraité	6	96	11	34
Autre inactif	<b>50</b>	90	<b>66</b>	<b>60</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	28	89	32	48
Classes moyennes inférieures	24	91	31	47
Classes moyennes supérieures	28	95	35	57
Hauts revenus	24	92	31	<b>61</b>
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	24	94	32	50
2 000 à 20 000 habitants	23	91	26	50
20 000 à 100 000 habitants	24	94	28	51
Plus de 100 000 habitants	28	93	35	54
Agglomération parisienne	<b>34</b>	87	<b>41</b>	<b>60</b>
<b>Ensemble population</b>	<b>27</b>	<b>92</b>	<b>33</b>	<b>53</b>

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »*, juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** en 2018, 75% des 18-24 ans ont regardé au cours des douze derniers mois des émissions en replay, de la vidéo à la demande, téléchargement, streaming, contre 33% de l'ensemble de la population moyenne.

*d) Une personne sur quatre dispose d'un abonnement permettant d'accéder en illimité à des séries ou des films*

L'avènement de plateformes de SVOD comme Netflix ou CanalPlay marque un virage important pour la télévision puisque ces plateformes, avec leurs contenus et leurs technologies, **modifient en profondeur les comportements des consommateurs** qui sont beaucoup plus libres de la manière et du contenu qu'ils regardent.

Ces offres connaissent une forte croissance ces dernières années : 25% de la population possède désormais un abonnement permettant de regarder des VOD, des séries ou des films en illimités (+5 points par rapport à 2016). La progression est cependant loin d'être homogène dans l'ensemble de la population (+ 15 points chez les 18-24 ans, + 1 point seulement pour les classes moyennes inférieures ou les personnes qui vivent seules). Il est possible que ces chiffres sous-estiment même l'ampleur du phénomène, puisque ne sont probablement pas capturés dans les réponses certains individus partageant leurs comptes.

**Tableau 6 – Avez-vous un abonnement qui vous permet de regarder des VOD, des séries ou des films en illimité : Netflix, OCS Go, Zive, CanalPlay, Amazon Prime Video ... ?**

- Champ : personnes de 12 ans et plus, en % -

	<b>2016</b>	<b>2018</b>
. Oui .....	<b>20</b>	<b>25</b>
. Non .....	79	75
<b>. Total (yc nsp)</b> .....	<b>100</b>	<b>100</b>

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

Sans surprise, 39% des moins de 40 ans possèdent un abonnement de ce type (ce chiffre grimpe même à 44% pour les 18-24 ans), tandis que 91% des 60 ans et plus affirment ne pas en avoir. L'écart générationnel s'est creusé par rapport à 2016, puisque la part de sexagénaires abonnés a même diminué (passant de 14% à 11%).

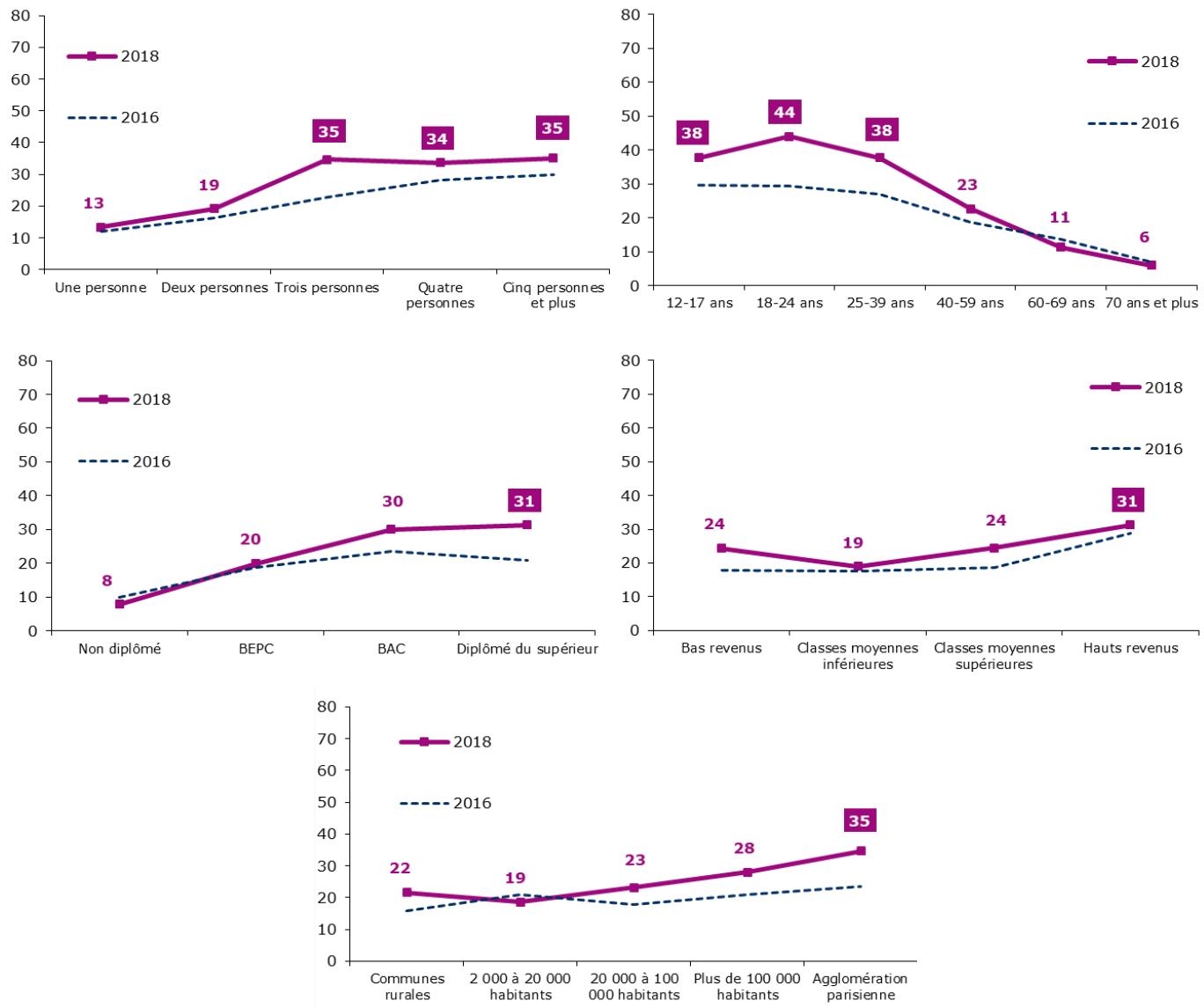
Les abonnements aux plateformes de SVOD semblent également être corrélés au **profil socioprofessionnel** des individus. Ainsi, les diplômés du supérieur (31%) mais également les hauts revenus (31%) sont plus enclins à souscrire à une telle offre. De la même manière, les cadres (38%) sont surreprésentés.

Ces abonnements sont relativement plus développés en agglomération parisienne (35%) que dans les communes rurales et les villes de 2 000 à 20 000 habitants (respectivement 22% et 19%), ce qui peut s'expliquer par la nécessité d'avoir une connexion internet avec un débit suffisant pour supporter du streaming.

Tous ces écarts (liés à l'âge, au diplôme, à la taille de la commune de résidence) se sont plutôt renforcés par rapport à 2016 (Graphique 7 et Tableau 7) : la hausse est de + 13 points pour les cadres contre seulement + 3 points pour les ouvriers ; de + 10 points pour les diplômés du supérieur et de + 1 point pour les titulaires du Bepc.

**Graphique 7 – Proportion d'individus disposant d'un abonnement permettant de regarder des VOD, des séries ou des films en illimité selon la taille du foyer, 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 7 – Proportion d'individus disposant d'un abonnement permettant de regarder des VOD, de séries ou des films en illimité : Netflix, OCS Go, Zive, CanalPlay, Amazon Prime Video ...**

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

	<b>2016</b>	<b>2018</b>
<b>Sexe</b>		
Homme	21	28
Femme	19	23
<b>Âge</b>		
12- 17 ans	<b>30</b>	<b>38</b>
18-24 ans	<b>29</b>	<b>44</b>
25-39 ans	<b>27</b>	<b>38</b>
40-59 ans	19	23
60-69 ans	14	11
70 ans et plus	[7]	[6]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>		
Une personne	12	13
Deux personnes	16	19
Trois personnes	23	<b>35</b>
Quatre personnes	<b>28</b>	<b>34</b>
Cinq personnes et plus	<b>30</b>	<b>35</b>
<b>Diplôme</b>		
Non diplômé	10	[8]
BEPC	19	20
BAC	24	30
Diplômé du supérieur	21	<b>31</b>
12- 17 ans	<b>30</b>	<b>38</b>
<b>Profession</b>		
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[17]	[27]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>25</b>	<b>38</b>
Profession Intermédiaire	23	30
Employé	22	30
Ouvrier	23	26
Personne au foyer	[18]	[20]
Retraité	10	8
Autre inactif	<b>27</b>	<b>40</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>		
Bas revenus	18	24
Classes moyennes inférieures	18	19
Classes moyennes supérieures	19	24
Hauts revenus	<b>29</b>	<b>31</b>
<b>Taille d'agglomération</b>		
Communes rurales	16	22
2 000 à 20 000 habitants	21	19
20 000 à 100 000 habitants	18	23
Plus de 100 000 habitants	21	28
Agglomération parisienne	24	<b>35</b>
<b>Ensemble population</b>	<b>20</b>	<b>25</b>

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 2018, 44% des 18-24 possèdent un abonnement, contre 29% en 2016.

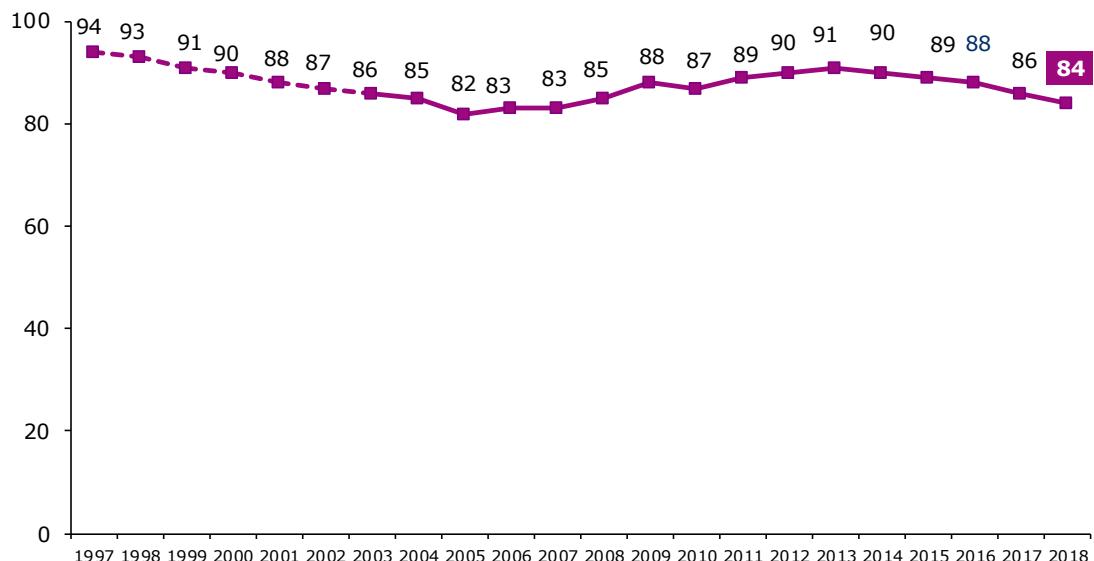
## 2. Téléphonie fixe

### a) En baisse de 2 points, le taux d'équipement en téléphone fixe s'élève à 84%

D'abord victime de la substitution avec le téléphone mobile, l'équipement en téléphone fixe avait progressé à nouveau au milieu des années 2000, grâce à la diffusion d'offres couplant accès internet et téléphonie.

Cependant, depuis 2013, le taux d'équipement en téléphonie fixe recule chaque année. Cette année, il enregistre une baisse de deux points pour atteindre 84% (soit un repli de 7 points depuis 2013). L'utilité ressentie de cet équipement est relativement faible, notamment auprès des plus jeunes, et cela contribue sans doute à en faire diminuer la présence dans les foyers<sup>6</sup>.

**Graphique 8 – 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. Ainsi, le taux d'équipement augmente avec l'âge : si les 18-24 ans ne sont que 72% à posséder un téléphone fixe en 2018, 85% des 40-59 ans sont équipés ; ce chiffre atteint 90% pour les 60-69 ans et 93% pour les 70 ans et plus. À l'inverse, les plus jeunes sont davantage équipés en téléphonie fixe, car ils vivent en grande majorité encore chez leurs parents.

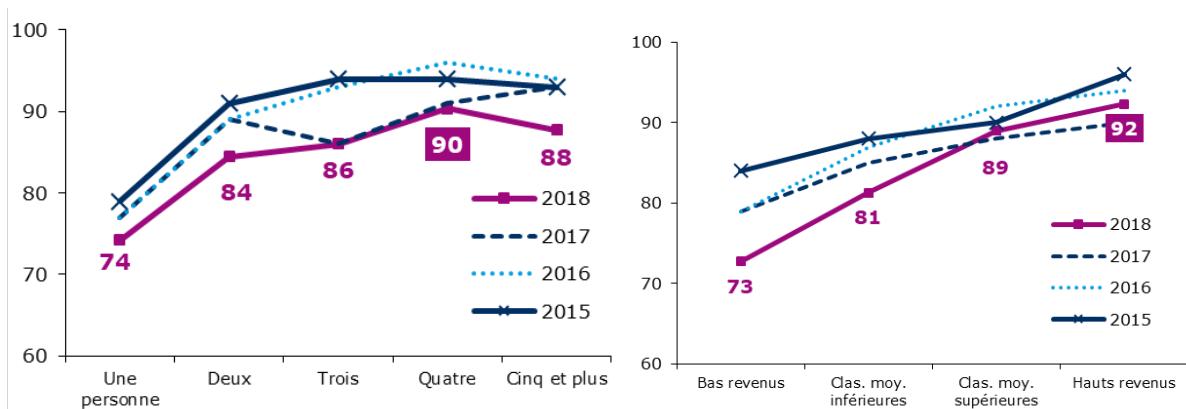
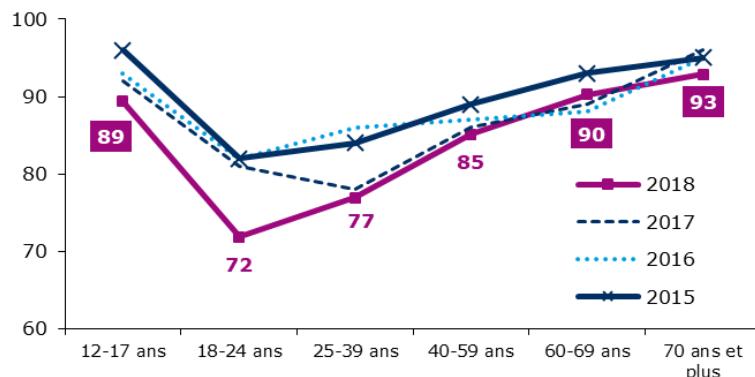
A cet égard, **la taille du foyer** représente également un facteur déterminant : les personnes seules sont moins équipées (74%) que les foyers composés de plusieurs individus (86%).

<sup>6</sup> Pour mémoire, une question sur l'utilité ressentie de différents équipements était présente dans la précédente édition du baromètre. 36% des 12-17 ans jugeaient 'très' ou 'assez' utile le téléphone fixe, contre 76% des 70 ans et plus.

Enfin, le **niveau de vie** impacte également la probabilité d'avoir une ligne fixe à domicile. Alors que les bas revenus sont 73% à en posséder une, 92% des hauts revenus sont équipés.

**Graphique 9 – 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 ».

Sur l'ensemble de la population âgée de 12 ans et plus, 16% déclarent donc ne pas avoir de ligne téléphonique fixe à domicile. Les hommes sont plus nombreux que les femmes (17% contre 14%). Une personne sur quatre âgée de 18 à 39 ans n'a pas de ligne téléphonique fixe à domicile (28% des 18-24 ans et 23% des 25-39 ans). On observe d'ailleurs une forte chute du taux d'équipement sur les 18-24 ans entre 2017 et 2018 (- 9 points). C'est aussi plus souvent le cas des bas revenus (27%), des ouvriers (26%) des personnes seules (26%), des indépendants (22%) et des non diplômés (21%).

Cependant, une grande majorité des personnes ne disposant pas de ligne fixe à domicile possède un téléphone mobile (96%, en augmentation de 1 point par rapport à 2017). Finalement, sur l'ensemble de la population des 12 ans et plus, on dénombre 1% de personnes ne disposant ni d'une ligne téléphonique fixe ni d'un téléphone portable (stable par rapport à 2017).

**En 2018, qui ne possède pas de ligne de téléphone fixe à domicile ?** Parmi les Français qui ne disposent pas de téléphone fixe, on dénombre davantage d'homme (52% vs. 48% dans l'ensemble de la population). Ils sont plus souvent âgés de 18 à 39 ans (19% ont entre 18 et 24 ans et 30% entre 25 et 39 ans). 30% d'entre eux vivent seuls (+12 points par rapport à l'ensemble de la population). Près d'un tiers a des bas revenus (+14 points) et 27% appartient à la classe moyenne inférieure (+4

points). 20% sont des ouvriers (+8 points) et 16% sont non diplômés (+4 points). Ils sont plus souvent résidents de villes de plus de 100 000 habitants (+6 points). Et, pour mémoire, ils sont 96% à avoir un téléphone mobile.

**Tableau 8 – 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 -

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>																
Homme	85	83	81	82	81	85	86	85	88	89	90	89	88	87	84	83
Femme	88	86	83	84	86	86	89	89	90	92	92	91	90	90	88	86
<b>Âge</b>																
12-17 ans	86	88	85	83	84	93	92	94	96	97	97	96	96	93	92	89
18-24 ans	70	65	65	66	69	77	76	78	79	84	83	80	82	82	81	72
25-39 ans	79	78	74	76	74	79	80	81	86	86	88	86	84	86	78	77
40-59 ans	92	87	83	85	86	85	89	87	90	90	91	91	89	87	86	85
60-69 ans	95	95	91	96	97	88	93	91	93	92	94	92	93	88	89	90
70 ans et plus	97	98	99	97	97	97	97	96	93	97	96	96	95	95	96	93
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>																
Une personne	78	73	70	79	77	75	77	75	77	83	81	81	79	77	77	74
Deux personnes	87	87	87	85	84	85	89	89	93	90	91	92	91	89	89	84
Trois personnes	88	86	81	83	85	86	88	90	93	91	94	91	94	93	86	86
Quatre personnes	92	91	89	86	86	92	94	93	95	95	95	95	94	96	91	90
Cinq personnes et plus	88	86	81	82	86	92	91	92	94	94	97	95	93	94	93	88
<b>Diplôme</b>																
Non diplômé	89	87	83	86	85	84	88	84	86	89	91	87	86	84	84	79
BEPC	84	82	78	80	80	83	85	84	88	88	88	90	87	86	84	83
BAC	87	83	81	83	82	84	86	86	88	89	90	90	90	90	89	84
Diplômé du supérieur	87	86	88	86	88	88	91	91	91	94	93	90	91	91	85	86
12-17 ans	86	88	85	83	84	93	92	94	96	97	97	96	96	93	92	89
<b>Profession</b>																
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	93	95	80	85	87	85	82	80	90	93	94	89	91	93	90	78
Cadre et profession intellectuelle supérieure	88	89	87	90	88	94	95	92	90	93	91	94	90	92	86	83
Profession Intermédiaire	87	85	83	87	87	89	90	87	94	93	94	91	92	89	78	85
Employé	85	78	75	79	79	81	85	85	88	90	89	86	86	87	87	82
Ouvrier	74	71	69	65	68	75	73	77	85	79	81	84	79	78	81	74
Personne au foyer	84	83	80	80	81	76	84	81	82	85	91	86	82	83	81	81
Retraité	96	96	97	96	96	94	96	95	93	94	95	95	95	92	92	92
Autre inactif	84	83	80	81	81	87	89	88	87	94	91	91	93	90	90	85
<b>Revenus par unité de consommation</b>																
Bas revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	77	81	85	82	84	79	79	73
Classes moyennes inférieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	90	87	89	89	88	87	85	81
Classes moyennes supérieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	91	94	93	93	90	92	88	89
Hauts revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	97	97	94	96	96	94	90	92
<b>Taille d'agglomération</b>																
Communes rurales	92	88	91	88	89	90	91	88	90	90	94	92	90	91	87	87
2 000 à 20 000 habitants	86	87	81	86	84	83	85	88	91	91	90	91	90	86	85	87
20 000 à 100 000 habitants	83	79	81	80	80	79	86	87	83	89	91	87	87	86	91	84
Plus de 100 000 habitants	83	81	77	79	80	84	86	87	88	90	89	88	88	89	87	81
Agglomération parisienne	87	89	80	83	84	89	90	84	93	91	91	90	91	87	81	84
<b>Ensemble population</b>	<b>86</b>	<b>85</b>	<b>82</b>	<b>83</b>	<b>83</b>	<b>85</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>89</b>	<b>90</b>	<b>91</b>	<b>90</b>	<b>89</b>	<b>88</b>	<b>86</b>	<b>84</b>

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 2018, 93% des 70 ans et plus disposent d'au moins une ligne téléphonique à domicile, contre 97% en 2012.

### b) L'équipement en téléphonie, qu'il soit fixe ou mobile

Depuis 2015, le double équipement (fixe et mobile) tend à s'éroder (-1 point par année).

En 2018, **79% des personnes** de 12 ans et plus disposent **à la fois d'un téléphone fixe et d'un téléphone mobile**. C'est 1 point de moins qu'en 2017, ce qui 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 (15% soit 2 points de plus que l'année dernière).

**Tableau 9 – 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
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
Est équipé d'un téléphone fixe seulement .....	36	31	28	25	24	21	18	17	15	12	11	11	8	7	6	5
Est équipé d'un téléphone mobile seulement .....	12	14	16	15	15	14	12	12	10	9	9	10	10	11	13	15
Ne dispose d'aucun téléphone (ni fixe, ni mobile) .....	2	1	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1
<b>Total (yc nsp)</b>	<b>100</b>															

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

**L'âge** semble être la principale variable explicative 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 (28% pour les 18-24 ans et 22% pour les 25-39 ans). En revanche, les 12-17 ans ne sont que 9% à être dans cette situation, ce qui s'explique probablement par la présence d'un téléphone fixe dans le foyer familial. Les 60-69 ans sont 84% 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 sont logiquement le groupe qui dispose le plus d'une ligne fixe uniquement (17%).

La taille du foyer et le niveau de diplôme viennent confirmer cette tendance : les foyers composés de 4 personnes et plus sont les plus enclins à posséder une ligne fixe et une ligne mobile (près de 85%), tandis que les non diplômés sont 16% à disposer uniquement d'un téléphone fixe. En revanche, les personnes seules sont 25% 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 probablement ce résultat.

**Le profil socio-professionnel** semble également jouer un rôle dans le mode d'équipement. Les hauts revenus et les classes moyennes supérieures sont respectivement 87% et 85% à disposer d'une ligne fixe et mobile, tandis que les bas revenus et les ouvriers sont respectivement 26% et 25% à posséder seulement un téléphone portable. S'il est indispensable aujourd'hui d'avoir un portable, une ligne fixe n'est en revanche pas obligatoire.

**Tableau 10 – Taux d'équipement en téléphonie fixe et mobile**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de la ligne -

	Est équipé des deux	Est équipé d'une ligne fixe	Est équipé d'une ligne mobile	N'est équipé d'aucun des deux
<b>Sexe</b>				
Homme	77	6	16	1
Femme	81	5	14	[0]
<b>Âge</b>				
12- 17 ans	81	[8]	[9]	[2]
18- 24 ans	72	[0]	<b>28</b>	[0]
25- 39 ans	76	[1]	<b>22</b>	[1]
40- 59 ans	82	3	14	[1]
60- 69 ans	<b>84</b>	[6]	[10]	[0]
70 ans et plus	75	<b>17</b>	[7]	[0]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	66	8	<b>25</b>	[0]
Deux personnes	79	6	15	[0]
Trois personnes	83	[3]	13	[1]
Quatre personnes	<b>85</b>	[5]	9	[0]
Cinq personnes et plus	<b>84</b>	[3]	[10]	[3]
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	63	<b>16</b>	20	[2]
BEPC	78	5	16	[0]
BAC	83	[1]	16	[0]
Diplômé du supérieur	83	[3]	14	[1]
12- 17 ans	81	[8]	[9]	[2]
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	72	[6]	<b>[21]</b>	[2]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	80	[3]	16	[1]
Profession Intermédiaire	<b>84</b>	[1]	15	[0]
Employé	80	[2]	17	[0]
Ouvrier	69	[4]	<b>25</b>	[2]
Personne au foyer	77	[5]	[18]	[1]
Retraité	81	<b>11</b>	8	[0]
Autre inactif	80	5	14	[1]
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	68	[5]	<b>26</b>	[1]
Classes moyennes inférieures	75	7	18	[0]
Classes moyennes supérieures	<b>85</b>	[5]	11	[0]
Hauts revenus	<b>87</b>	[5]	7	[1]
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	79	8	13	[1]
2 000 à 20 000 hab.	82	[5]	13	[0]
20 000 à 100 000 hab.	78	[6]	15	[1]
Plus de 100 000 hab.	77	5	18	[1]
Agglomération parisienne	81	[3]	15	[1]
<b>Ensemble de la population</b>	79	5	15	[1]

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

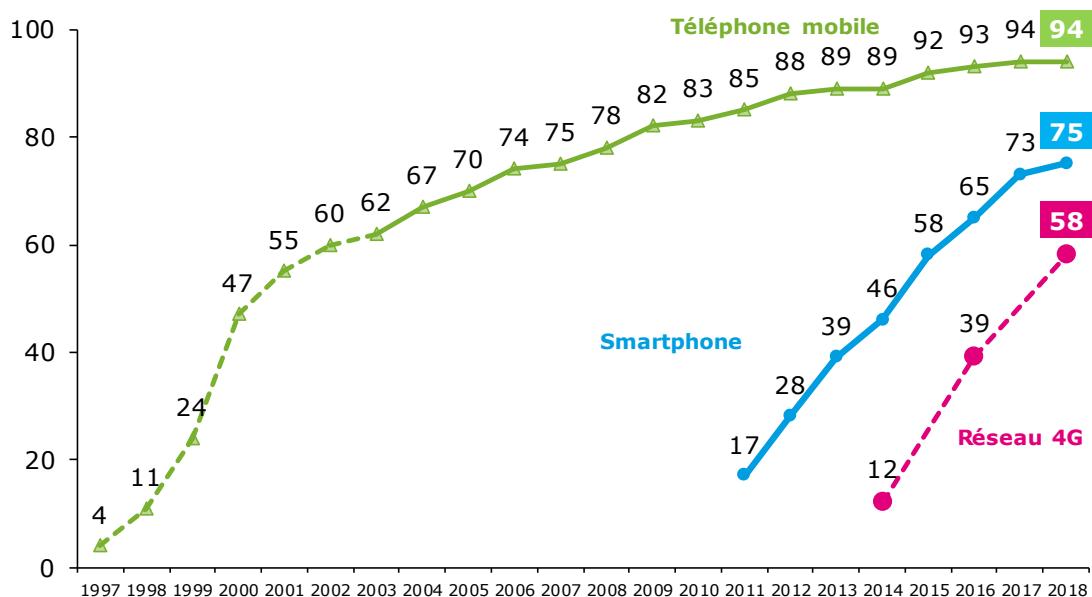
**Exemple de lecture :** en 2018, 87% des hauts revenus possèdent un téléphone mobile et un téléphone fixe contre 79% de l'ensemble de la population moyenne.

### 3. Téléphonie mobile et smartphone

#### a) 94% des Français équipés en téléphone mobile

Le taux d'équipement en téléphonie mobile se stabilise à 94% en 2018. Alors que l'équipement en téléphone fixe diminue de 2 points cette année, le téléphone mobile consolide sa position de premier équipement téléphonique des Français (+10 points par rapport au téléphone fixe). Par ailleurs, les smartphones se sont imposés comme le téléphone mobile de référence, équipant 3 personnes sur 4 en 2018 (+2 points par rapport à 2017), contre seulement 17% en 2011. On observe également une montée en puissance du réseau 4G qui est utilisé par près de 60% de la population (+19 points en deux ans).

**Graphique 10 – Taux d'équipement en téléphone mobile et smartphone et accès au réseau 4G**  
- 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.

Même si l'équipement en téléphonie mobile concerne toutes les catégories de la population, on constate tout de même quelques différences dans le taux d'équipement. Ainsi, 100% des 18-24 ans et 98% des 25-39 ans déclarent posséder un téléphone mobile, contre 82% 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 6 points entre 2017 et 2018 (+23 points depuis 2013), preuve que la téléphonie mobile devient un outil de plus en plus populaire pour cette catégorie de population.

A noter que les 12-17 ans sont 90% à déclarer posséder un téléphone mobile.

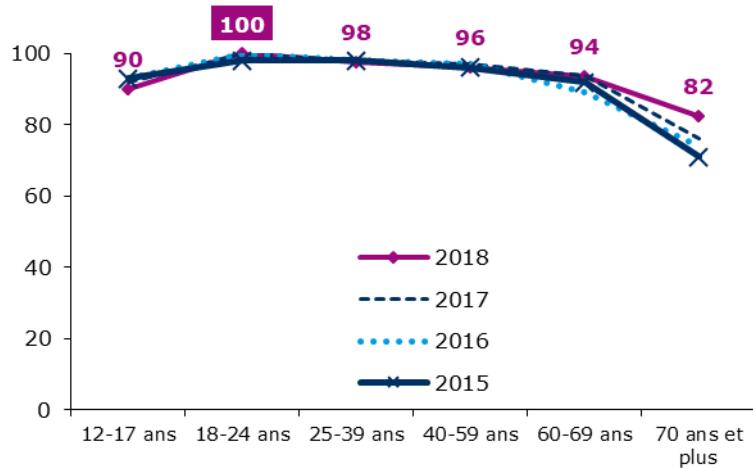
**La taille du foyer** est fortement corrélée à l'âge : les personnes de plus de 60 ans sont significativement plus nombreuses à résider dans des foyers d'une ou deux personnes. En conséquence, la taille du foyer a également un effet sur le taux d'équipement, les personnes seules

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 avoir un effet sur le taux d'équipement. 96% des individus ayant *a minima* le BEPC sont équipés d'un téléphone mobile (99% pour les titulaires du baccalauréat) contre seulement 83% pour les non diplômés. L'âge peut ici encore jouer un rôle : 64% 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%, voire même un taux égal pour les bas revenus et les hauts revenus (94%).

**Graphique 11 – Taux d'équipement en téléphone mobile 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 ».

Aujourd'hui 6% de la population française âgée de 12 ans et plus n'a pas de téléphone portable. Cette absence d'équipement concerne plus souvent les personnes âgées (18% d'entre eux), les non diplômés (17%) et les retraités (12%). La variable de l'âge est donc l'élément le plus discriminant dans la possession d'un téléphone portable. Autrement, quel que soit le profil socio-démographique, le mobile s'est imposé comme un outil indispensable de nos sociétés.

Finalement, seulement 1% de la population ne dispose ni d'un téléphone fixe ni d'un téléphone mobile, alors qu'une grande majorité (79%) possède les deux équipements.

**En 2018, qui n'a pas de téléphone mobile ?** Parmi les 6% qui ne possèdent pas de téléphone mobile, on observe une part importante de personnes âgées : 47% d'entre eux sont retraités (+23 points par rapport à l'ensemble de la population), 44% ont plus de 70 ans (+29 points), 35% sont non diplômés (+23 points), 32% habitent des communes rurales (+9 points), 27% appartiennent à la classe moyenne inférieure (+5 points), et 27% vivent seules (+8 points).

**Tableau 11 – Taux d'équipement en téléphone mobile**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de la ligne -

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>														
Homme	72	76	77	78	85	85	86	89	91	91	93	93	94	93
Femme	68	72	74	78	79	81	83	86	86	87	91	92	93	95
<b>Âge</b>														
12- 17 ans	72	70	78	76	83	84	82	88	90	88	93	93	92	90
18-24 ans	94	97	96	99	98	98	100	99	100	99	98	100	100	100
25-39 ans	85	91	90	92	96	97	96	98	97	99	98	98	98	98
40-59 ans	73	77	77	81	86	85	90	92	93	92	96	97	97	96
60-69 ans	54	58	62	69	74	75	82	85	90	83	92	89	94	94
70 ans et plus	27	31	33	37	42	48	47	56	59	66	71	74	76	82
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>														
Une personne	57	57	62	64	71	72	75	75	77	79	87	88	88	91
Deux personnes	68	72	72	74	78	81	82	87	88	88	90	92	93	94
Trois personnes	75	82	80	87	90	88	95	95	95	95	97	96	97	96
Quatre personnes	78	83	86	88	88	91	89	95	92	95	97	96	98	95
Cinq personnes et plus	77	82	80	82	87	88	91	92	95	92	95	96	97	94
<b>Diplôme</b>														
Non diplômé	46	51	51	55	56	62	59	67	70	68	77	77	78	83
BEPC	77	78	76	81	86	84	89	90	90	91	92	93	95	94
BAC	78	88	87	90	92	91	94	93	95	95	99	96	98	99
Diplômé du supérieur	84	86	88	90	92	90	93	95	96	97	96	98	98	96
12-17 ans	72	70	78	76	83	84	82	88	90	88	93	93	92	90
<b>Profession</b>														
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	74	81	77	87	85	81	99	95	88	86	89	97	97	93
Cadre et profession intellectuelle supérieure	84	89	92	90	90	92	95	97	95	97	98	98	99	96
Profession Intermédiaire	88	88	88	92	90	92	94	97	98	98	98	98	99	99
Employé	79	86	88	87	95	94	95	95	97	96	100	98	98	97
Ouvrier	79	89	78	84	91	92	93	95	95	95	97	98	96	94
Personne au foyer	61	62	63	69	73	72	71	82	80	83	91	88	93	95
Retraité	40	43	47	53	58	62	65	70	74	74	79	81	84	88
Autre inactif	79	79	86	84	89	89	89	90	92	92	95	96	94	94
<b>Revenus par unité de consommation</b>														
Bas revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	78	86	83	81	90	90	91	94
Classes moyennes inférieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	81	83	87	89	88	92	92	93
Classes moyennes supérieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	89	90	91	93	94	94	95	95
Hauts revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	90	93	96	92	96	96	97	94
<b>Taille d'agglomération</b>														
Communes rurales	65	69	68	72	78	79	82	84	85	86	91	89	94	92
2 000 à 20 000 habitants	69	71	70	77	80	78	83	86	87	83	90	93	92	95
20 000 à 100 000 habitants	66	72	76	78	80	86	81	89	87	90	90	92	92	93
Plus de 100 000 habitants	74	79	79	82	82	83	87	89	90	92	93	93	94	95
Agglomération parisienne	76	78	84	81	91	89	88	90	94	93	97	97	95	95
<b>Ensemble population</b>	70	74	75	78	82	83	85	88	89	89	92	93	94	94

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 2018, 82% des 70 ans et plus possèdent un téléphone mobile, contre 37% en 2008.

### b) Trois Français sur quatre ont un smartphone

Le taux d'équipement en smartphone des Français de 12 ans et plus a très nettement progressé depuis 2011 (+58 points) pour atteindre 75% en 2018. Depuis 2014, le smartphone est même l'équipement mobile le plus détenu par rapport aux mobiles « classiques ». Bien que l'on observe un ralentissement de la progression de l'équipement en smartphone sur l'année 2018 (+2 points contre +8 en 2017), actuellement, trois personnes sur quatre en possèdent un. Cette évolution est logique : aujourd'hui les smartphones se sont substitués aux téléphones portables « classiques » pour 80% des équipés en téléphones mobiles. Il est ainsi plus de 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 ».

**Graphique 12 – 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 ».

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 ; au contraire, seulement 35% des 70 ans et plus utilisent un smartphone. Les 12-17 ans font figure d'exception avec un taux d'équipement de 83%, qui s'explique probablement par le fait que les parents ne souhaitent pas équiper leurs enfants, particulièrement les plus jeunes de cette tranche d'âge, de téléphones onéreux et qui permettent une connexion à internet en continu. La taille du foyer, marqueur indirect de l'âge des individus, est par ailleurs également déterminante dans le taux d'équipement en smartphone.

**La catégorie d'agglomération** joue également un rôle important dans le taux d'équipement en smartphone : l'agglomération parisienne enregistre un taux de 86% contre 68% dans les communes rurales et 69% dans les communes de 2 000 à 20 000 habitants.

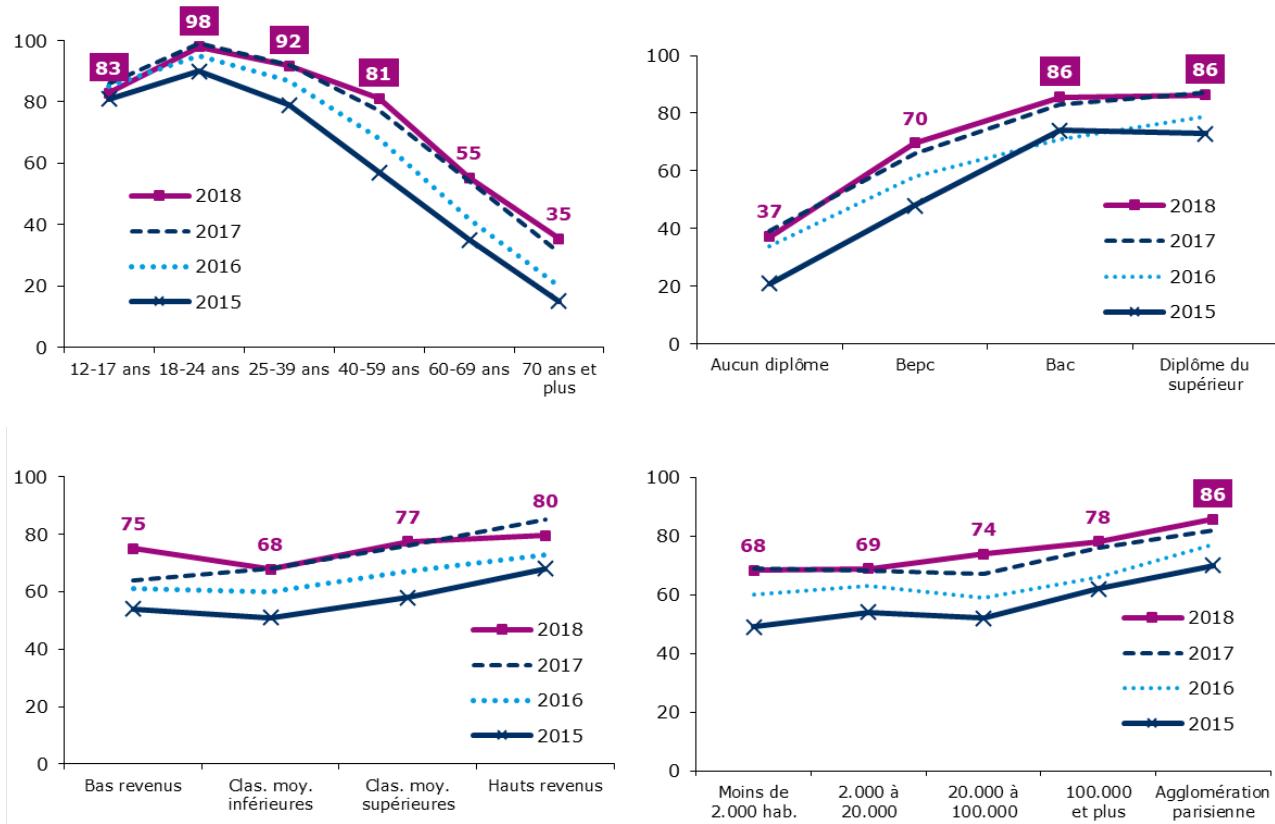
Le niveau de diplôme semble également avoir son importance.

Ainsi, le taux d'équipement en smartphone des possesseurs de téléphone mobile varie de 86% pour les diplômés du supérieur et les titulaires du BAC, à 70% pour les individus diplômés du BEPC et 37% pour les non diplômés. Ici, **deux mouvements sont probablement à l'œuvre**. Le premier est lié à l'âge des individus : les plus de 70 ans, relativement plus représentés au sein des non diplômés, tirent le taux d'équipement de cette cohorte vers le bas. Le second est probablement lié au niveau de vie : les personnes les plus diplômées ont relativement plus de chance d'avoir un pouvoir d'achat leur permettant d'absorber facilement l'achat d'un smartphone. Les forts taux d'équipement des cadres (92%) par rapport aux ouvriers (79%) et dans une moindre mesure des hauts revenus (80%) par rapport aux bas revenus (75%) et aux classes moyennes inférieures (68%) peuvent se comprendre en ce sens.

Pourtant, les ouvriers (79%), les professions intermédiaires (88%) et les employés (88%) enregistrent des taux d'équipement supérieur au taux national, ce qui tend à montrer que ces derniers sont quand même nombreux à disposer d'un smartphone. Parallèlement, les bas revenus enregistrent un taux plus élevé que les classes moyennes inférieures (75% contre 68%). La diversification des produits sur le marché permet aujourd'hui à une majorité de la population d'être en mesure d'acheter un smartphone à moindre coût. L'évolution rapide des taux d'équipement des catégories socio-professionnelles les moins privilégiées tend à confirmer cette analyse. Par ailleurs, dans l'édition 2017 du baromètre, à la question « Pour quelle raison principale n'avez-vous pas de smartphone ? », 58% des personnes sondées répondent qu'elles ne trouvent pas cela utile ou qu'elles n'en ont pas besoin, contre seulement 18% qui évoquent le prix comme facteur discriminant. **Ce résultat confirme bien que si le niveau de vie est toujours un élément d'importance pour comprendre l'écart de taux d'équipement entre différentes catégories socio-professionnelles, il n'est pas (plus) la seule variable déterminante.**

**Graphique 13 – 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 ».

**En 2018, qui n'a pas de smartphone ?** Parmi les 20% de Français possédant un mobile et qui ne sont pas équipés, on trouve 77% d'individus vivant dans un foyer de moins de 3 personnes (+25 points par rapport à l'ensemble de la population), 64% de personnes âgées de 60 ans et plus (+36 points), 56% de retraités (+32 points), 51% vivant dans des villes de moins de 20 000 habitants (+11 points), 40% de titulaires du BEPC (+9 points), 29% de personnes appartenant à la classe moyenne inférieure (+7 points) et 28% de non diplômés (+16 points).

**Tableau 12 – 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
<b>Sexe</b>								
Homme	21	<b>34</b>	43	49	60	67	75	76
Femme	13	23	35	43	55	63	71	74
<b>Âge</b>								
12- 17 ans	22	<b>46</b>	<b>55</b>	<b>59</b>	<b>81</b>	<b>85</b>	<b>86</b>	<b>83</b>
18-24 ans	<b>35</b>	<b>54</b>	<b>75</b>	<b>81</b>	<b>90</b>	<b>95</b>	<b>99</b>	<b>98</b>
25-39 ans	<b>30</b>	<b>45</b>	<b>58</b>	<b>67</b>	<b>79</b>	<b>87</b>	<b>92</b>	<b>92</b>
40-59 ans	13	24	32	43	57	68	77	<b>81</b>
60-69 ans	[5]	[8]	22	26	35	42	54	55
70 ans et plus	[1]	[2]	[5]	[7]	15	20	31	35
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	12	19	23	29	42	48	56	60
Deux personnes	15	23	35	39	49	57	69	67
Trois personnes	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>46</b>	<b>58</b>	<b>72</b>	<b>78</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Quatre personnes	19	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	<b>75</b>	<b>81</b>	<b>88</b>	<b>87</b>
Cinq personnes et plus	<b>23</b>	33	<b>51</b>	<b>60</b>	<b>72</b>	<b>80</b>	<b>87</b>	<b>88</b>
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	[3]	[6]	16	16	21	34	39	37
BEPC	11	24	30	37	48	58	66	70
BAC	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>51</b>	<b>61</b>	<b>74</b>	<b>71</b>	<b>83</b>	<b>86</b>
Diplômé du supérieur	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>62</b>	<b>73</b>	<b>79</b>	<b>87</b>	<b>86</b>
12- 17 ans	22	<b>46</b>	<b>55</b>	<b>59</b>	<b>81</b>	<b>85</b>	<b>86</b>	<b>83</b>
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[19]	33	40	50	59	<b>76</b>	<b>84</b>	78
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>37</b>	<b>55</b>	<b>62</b>	<b>70</b>	<b>78</b>	<b>84</b>	<b>90</b>	<b>92</b>
Profession Intermédiaire	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>51</b>	<b>61</b>	<b>77</b>	<b>81</b>	<b>93</b>	<b>88</b>
Employé	19	31	42	<b>57</b>	<b>68</b>	<b>77</b>	<b>82</b>	<b>88</b>
Ouvrier	18	30	41	47	62	67	76	79
Personne au foyer	[7]	13	23	29	42	54	62	68
Retraité	[2]	[5]	12	14	20	29	41	44
Autre inactif	<b>27</b>	<b>48</b>	<b>62</b>	<b>67</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>90</b>	<b>88</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	11	18	35	38	54	61	64	75
Classes moyennes inférieures	13	20	34	42	51	60	68	68
Classes moyennes supérieures	19	<b>34</b>	39	<b>51</b>	58	67	76	77
Hauts revenus	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>68</b>	<b>73</b>	<b>85</b>	80
<b>Taille d'agglomération</b>								
Communes rurales	14	24	30	36	49	60	69	68
2 000 à 20 000 habitants	15	25	38	42	54	63	68	69
20 000 à 100 000 habitants	16	26	36	41	52	59	67	74
Plus de 100 000 habitants	19	30	42	50	62	66	76	78
Agglomération parisienne	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>58</b>	<b>70</b>	<b>77</b>	<b>82</b>	<b>86</b>
<b>Ensemble population</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>46</b>	<b>58</b>	<b>65</b>	<b>73</b>	<b>75</b>

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 2018, 86% des résidents de l'agglomération parisienne possèdent un smartphone, contre 23% en 2011.

c) 6 fois sur 10, les personnes équipées en téléphone mobile se connectent via la 4G

Le réseau 4G s'est fortement développé en France ces dernières années. Si seulement 14% des utilisateurs de téléphone mobile utilisaient cette technologie pour se connecter à internet en 2014, ce chiffre est passé à 61% en 2018, ce qui signifie que **près des deux tiers de la population disposant d'un portable est actuellement sur réseau 4G**. Celui-ci devrait continuer à s'étoffer dans les prochaines années, ce qui implique qu'une part de plus en plus importante de la population sera amenée à l'utiliser dans le futur.

**Tableau 13 – Utilisez-vous le réseau 4G pour vous connecter à internet via votre téléphone mobile ?**  
- Champ : personnes de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en % -

	2014	2016	2018
. Oui .....	14	42	61
. Non .....	86	57	37
<b>. Total (yc nsp) .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

L'utilisation de la 4G pour se connecter à internet est fortement dépendant de **l'âge de l'individu**. Ainsi, à l'exclusion des 12-17 ans qui présentent un taux d'utilisation de 60%, ce qui peut s'expliquer par la réticence des parents à mettre à disposition des plus jeunes un forfait internet et/ou un smartphone, le recours à la 4G s'échelonne de 86% pour les 18-24 ans à 26% pour les plus de 70 ans. A l'inverse, la 4G est peu répandue dans les foyers de moins de 3 personnes (52% contre 73% pour ceux de plus de 3 individus). De la même manière, les non diplômés et les retraités présentent un taux d'utilisation extrêmement bas (de respectivement 28% et 31%).

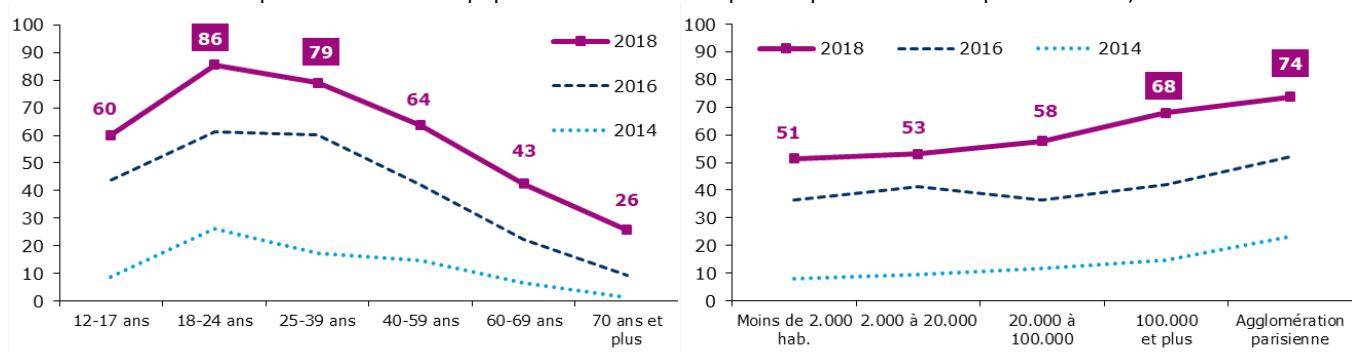
Le réseau 4G n'étant pas déployé également sur le territoire, la **catégorie d'agglomération** est également un facteur discriminant pour accéder à cette technologie. Ainsi, plus la commune est petite et rurale, moins la 4G est utilisée par les personnes possédant un mobile : l'accès à cette technologie varie de 51% pour les habitants des communes rurales à 74% en agglomération parisienne

Enfin, le profil socio-professionnel joue aussi un rôle dans l'utilisation de la 4G puisque 80% des cadres utilisent la 4G, 72% des diplômés du supérieur et 66% des hauts revenus. Cela étant dit, on observe que 70% des titulaires du BAC, 73% des professions intermédiaires et 74% des employés y recourent également, soit des taux à peine inférieurs.

En population générale, le taux d'accès à la 4G (58%) dépend à la fois du taux d'accès à un smartphone, puis du taux d'accès à la technologie 4G (voir en annexe, Tableau A 2, page 229). Les scénarios sont alors très variables. Les adolescents sont nombreux à disposer d'un smartphone mais sont freinés sur l'accès au réseau 4G ; les cadres ou les habitants de Paris et son agglomération cumulent un accès privilégié au smartphone et à la 4G ; les non diplômés n'ont ni l'un ni l'autre. Les effets liés au niveau de vie sont, ici, très limités.

**Graphique 14 – Taux d'accès à la 4 G selon l'âge et la taille d'agglomération**

- 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 14 – Utilisez-vous le réseau 4G pour vous connecter à internet via votre téléphone mobile ?**

- Champ : personnes de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en % -

	2014	2016	2018
<b>Sexe</b>			
Homme	15	43	62
Femme	12	40	61
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	[9]	44	60
18- 24 ans	<b>26</b>	<b>61</b>	<b>86</b>
25- 39 ans	17	<b>60</b>	<b>79</b>
40- 59 ans	15	42	64
60- 69 ans	[6]	22	43
70 ans et plus	[1]	[9]	26
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	11	33	47
Deux personnes	11	36	53
Trois personnes	14	46	<b>70</b>
Quatre personnes	17	<b>55</b>	<b>73</b>
Cinq personnes et plus	17	<b>48</b>	<b>75</b>
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	[6]	21	28
BEPC	12	38	57
BAC	17	<b>48</b>	<b>70</b>
Diplômé du supérieur	18	<b>49</b>	<b>72</b>
12- 17 ans	[9]	44	60
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[10]	<b>55</b>	64
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>25</b>	<b>55</b>	<b>80</b>
Profession Intermédiaire	<b>19</b>	<b>56</b>	<b>73</b>
Employé	15	<b>48</b>	<b>74</b>
Ouvrier	15	41	65
Personne au foyer	[12]	34	55
Retraité	[4]	17	31
Autre inactif	14	<b>49</b>	<b>71</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	10	41	63
Classes moyennes inférieures	13	38	55
Classes moyennes supérieures	13	40	62
Hauts revenus	17	46	66
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	8	36	51
2 000 à 20 000 habitants	10	41	53
20 000 à 100 000 habitants	12	36	58
Plus de 100 000 habitants	15	42	<b>68</b>
Agglomération parisienne	<b>23</b>	<b>52</b>	<b>74</b>
<b>Ensemble population</b>	<b>14</b>	<b>42</b>	<b>61</b>

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 2018, 74% des habitants de l'agglomération parisienne utilisent un réseau 4G pour se connecter à internet, contre 23% en 2016.

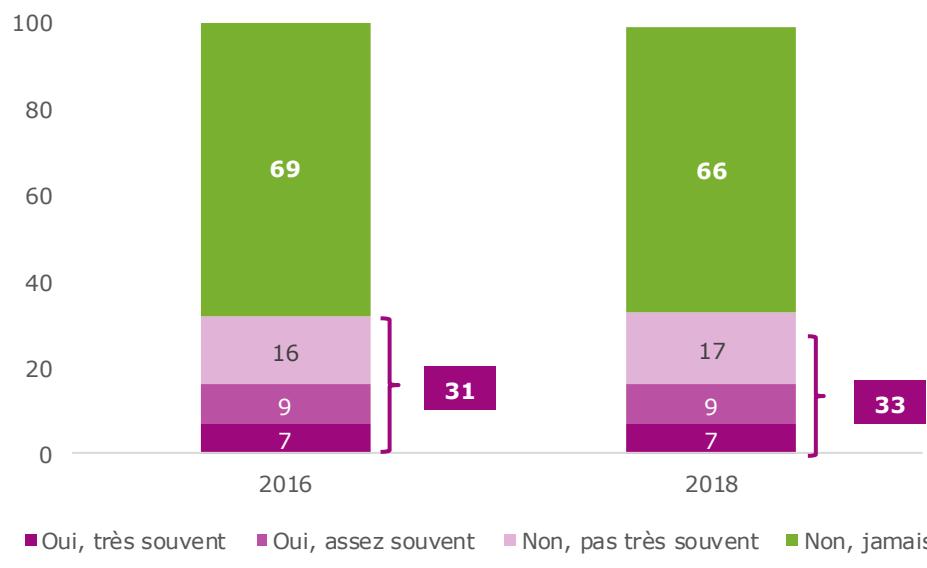
*d) Globalement, les difficultés à passer des appels ou des SMS depuis son téléphone mobile à domicile concernent toujours un abonné sur trois*

Il apparaît qu'un tiers des abonnés sur mobile éprouvent des difficultés à passer un appel, envoyer ou recevoir des SMS en 2018. Pour 16% de la population, ces problèmes sont même récurrents. La situation est assez stable par rapport à 2016, malgré un léger recul (-3 points, Graphique 15) de la proportion d'individus qui affirment n'avoir jamais de problèmes à passer des appels, envoyer ou recevoir des SMS.

Ce résultat peut sembler contre-intuitif puisqu'au fur et à mesure des années, les opérateurs investissent dans leur réseau pour en améliorer les performances. La diminution des problèmes dans les zones peu denses (de 45% des individus sondés qui affirmaient rencontrer des difficultés en 2016 à 37% en 2018) tend à montrer que c'est le cas puisque dans ces espaces la couverture réseau s'améliore (Graphique 16).

**Graphique 15 – Eprouvez-vous des difficultés à passer des appels, envoyer ou recevoir des SMS sur votre mobile lorsque vous êtes à votre domicile ?**

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



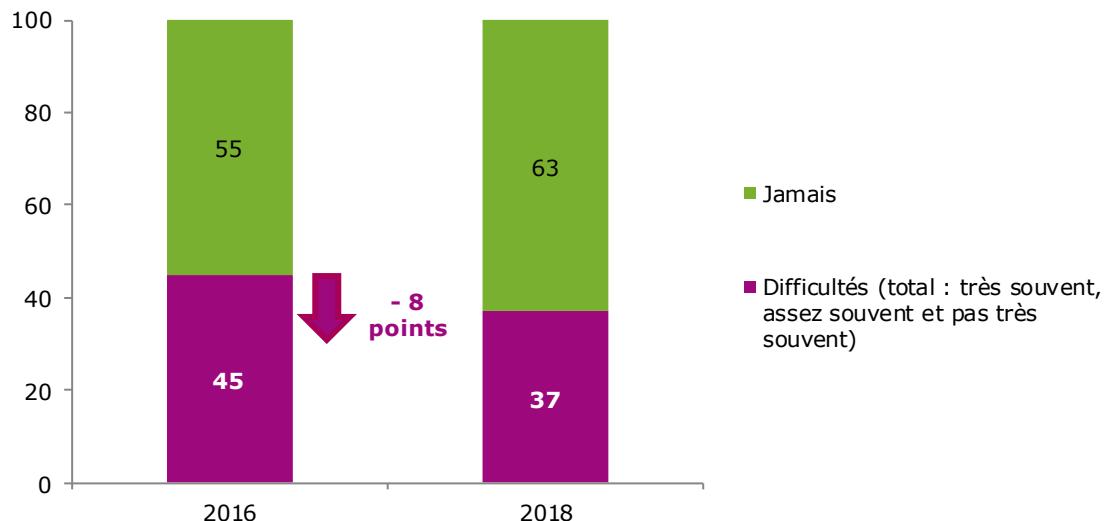
Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »*.

## Mais la situation s'améliore significativement dans les zones peu denses

**Graphique 16 – Eprouvez-vous des difficultés à passer des appels, envoyer ou recevoir des SMS sur votre mobile lorsque vous êtes à votre domicile ?**

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

- Sur les seules zones peu denses -



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

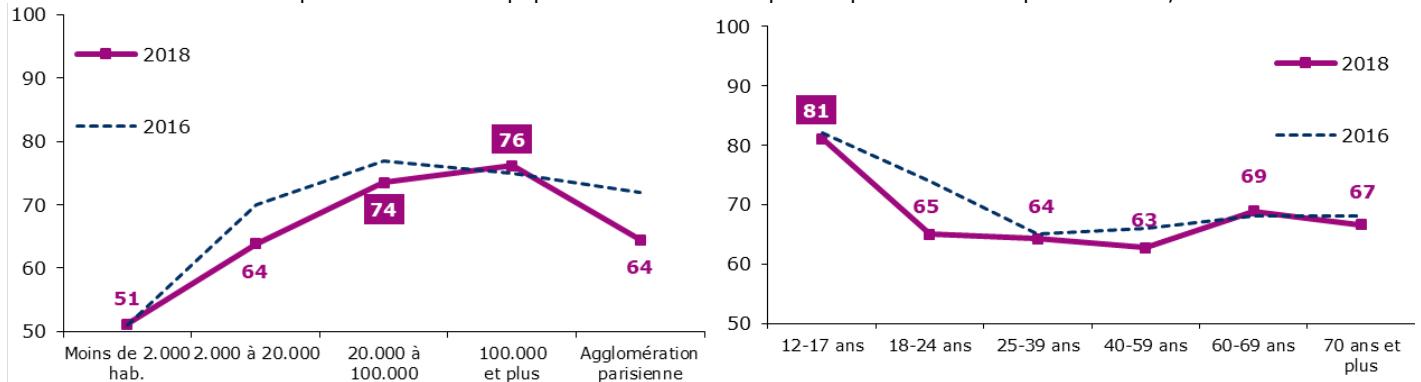
Cependant, les problèmes pour téléphoner et envoyer ou recevoir des SMS rencontrés sur mobile semblent toujours liés au périmètre géographique. Ainsi, 15% des personnes habitant dans des communes rurales affirment avoir très souvent des difficultés. A l'inverse, 75% des personnes qui vivent dans des villes de plus de 20 000 habitants (à l'exclusion de l'agglomération parisienne) ne rencontrent jamais de problèmes.

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 : 81% d'entre eux affirment ne jamais éprouver de difficultés à réaliser ces actions. Cela peut s'expliquer par le fait que les plus jeunes, rompus aux technologies des téléphones mobiles et des smartphones (pour les 9 individus sur 10 de la cohorte qui en possèdent un), utilisent de moins en moins le réseau mobile pour communiquer (appels, SMS) pour privilégier le réseau internet (Messenger, WhatsApp, Instagram, Snapchat). Ainsi, même si ces derniers rencontrent probablement les mêmes problèmes liés au réseau (transport souterrain), ils ne se sentent pas concernés par la question, qui porte spécifiquement sur les difficultés liées aux appels et à la réception ou l'envoi de SMS. Parallèlement, les 25-39 ans sont relativement plus nombreux (11%) à très souvent éprouver des difficultés à réaliser ces actions.

Au niveau du profil socio-professionnel, les indépendants sont seulement 55% à ne pas rencontrer de difficultés à appeler, envoyer ou recevoir des SMS (pour 11% qui en éprouvent très souvent et 24% pas très souvent). La surreprésentation de cette catégorie peut s'expliquer par la présence des agriculteurs en son sein, qui en toute logique se rapprochent du critère géographique du fait de leur profession. On note par ailleurs que les hauts revenus sont 73% à ne jamais avoir de problèmes pour entreprendre ces actions.

**Graphique 17 – Proportion d'individus éprouvant des difficultés à passer des appels, envoyer ou recevoir des SMS sur mobile à leur domicile**

- 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 15 – Eprouvez-vous des difficultés à passer des appels, envoyer ou recevoir des SMS sur votre mobile lorsque vous êtes à votre domicile ?**

- Champ : personnes de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile, en % -

	2016					2018				
	Très souvent	Assez souvent	Assez peu souvent	Jamais	Ne sait pas	Très souvent	Assez souvent	Assez peu souvent	Jamais	Ne sait pas
<b>Sexe</b>										
Homme	7	9	15	68	[0]	6	7	20	66	[1]
Femme	7	8	16	69	[0]	7	11	15	67	[0]
<b>Âge</b>										
12- 17 ans	[0]	[3]	[15]	<b>82</b>	[0]	[2]	[3]	[13]	<b>81</b>	[0]
18-24 ans	[7]	[5]	[14]	<b>74</b>	[0]	[5]	[10]	20	65	[0]
25- 39 ans	8	10	17	65	[0]	11	8	16	64	[0]
40- 59 ans	7	10	17	66	[0]	7	11	20	63	[0]
60- 69 ans	[8]	[8]	14	68	[1]	[4]	[10]	15	69	[1]
70 ans et plus	[8]	[10]	13	68	[0]	[7]	[8]	16	67	[3]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>										
Une personne	7	10	18	65	[1]	[6]	10	20	62	[2]
Deux personnes	6	9	15	69	[0]	7	8	17	68	[1]
Trois personnes	[8]	8	15	69	[0]	[7]	8	18	67	[0]
Quatre personnes	[7]	8	14	70	[0]	[6]	11	17	65	[0]
Cinq personnes et plus	[8]	[6]	14	<b>73</b>	[0]	[7]	[9]	14	70	[0]
<b>Diplôme</b>										
Non diplômé	[9]	[10]	13	68	[1]	[5]	14	16	64	[1]
BEPC	7	9	15	69	[0]	9	10	15	65	[1]
BAC	[8]	[7]	16	68	[0]	9	9	19	63	[1]
Diplômé du supérieur	7	10	17	66	[0]	5	8	20	66	[0]
12- 17 ans	[0]	[3]	[15]	<b>82</b>	[0]	[2]	[3]	[13]	<b>81</b>	[0]
<b>Profession</b>										
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[8]	[13]	[20]	57	[1]	[11]	[10]	<b>[24]</b>	55	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[7]	[10]	15	69	[0]	[9]	[8]	20	64	[0]
Profession Intermédiaire	[8]	9	17	67	[0]	[7]	[7]	21	65	[0]
Employé	[5]	[7]	15	72	[0]	[8]	11	19	62	[0]
Ouvrier	[7]	9	15	68	[0]	[8]	[11]	15	66	[0]
Personne au foyer	[9]	[5]	[16]	69	[1]	[7]	[11]	[13]	69	[0]
Retraité	7	9	14	69	[0]	[6]	9	15	68	[2]
Autre inactif	[5]	[5]	[17]	<b>73</b>	[0]	[3]	[6]	17	<b>73</b>	[0]
<b>Revenus par unité de consommation</b>										
Bas revenus	7	10	14	68	[0]	8	11	13	67	[1]
Classes moyennes inférieures	8	7	17	68	[1]	9	9	19	63	[1]
Classes moyennes supérieures	7	8	14	71	[0]	6	9	19	65	[0]
Hauts revenus	[5]	11	16	68	[0]	[5]	[5]	18	<b>73</b>	[0]
<b>Taille d'agglomération</b>										
Communes rurales	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	51	[0]	<b>15</b>	12	21	51	[0]
2 000 à 20 000 habitants	[7]	9	12	70	[1]	[5]	10	20	64	[2]
20 000 à 100 000 habitants	[3]	[6]	14	<b>77</b>	[0]	[3]	[6]	18	<b>74</b>	[0]
Plus de 100 000 habitants	[4]	6	14	<b>75</b>	[0]	[4]	7	12	<b>76</b>	[0]
Agglomération parisienne	[5]	[7]	16	72	[0]	[6]	10	20	64	[0]
<b>Ensemble population</b>	7	9	16	<b>69</b>	[0]	7	9	17	<b>66</b>	[1]

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 2018, 15% des individus disposant d'un téléphone mobile vivant dans une commune rurale éprouvent très souvent des difficultés pour téléphoner, envoyer ou recevoir des SMS sur mobile, contre 7% de l'ensemble de la population moyenne.

#### **4. Ordinateurs, tablettes et internet à domicile**

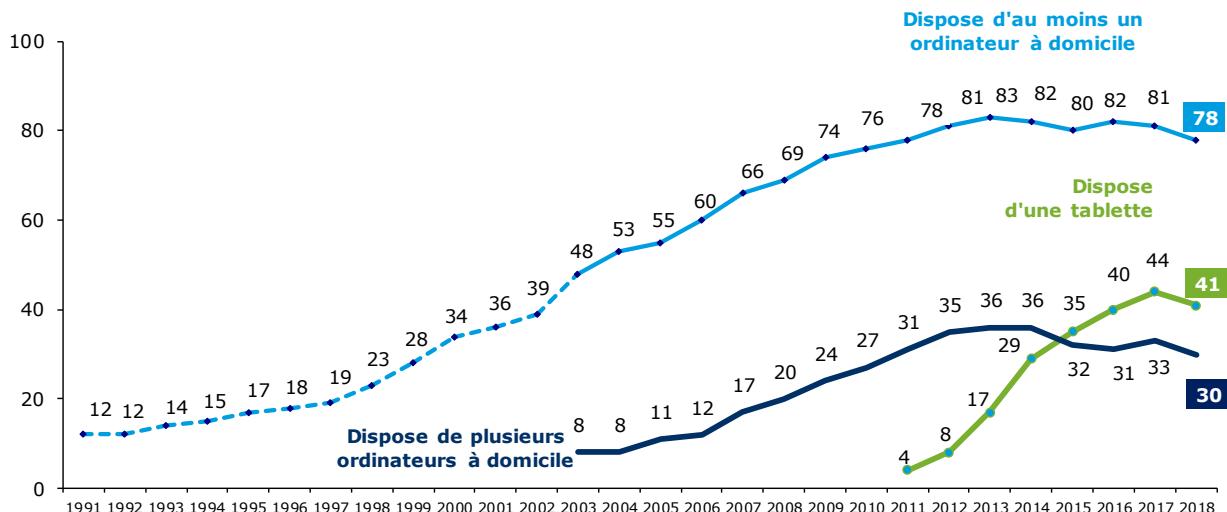
##### a) *Baisse des taux d'équipement en ordinateur (- 3 points)*

En 2018, 78% des Français de 12 ans et plus disposent d'un ordinateur à domicile et 30% déclarent avoir plusieurs ordinateurs. Le taux d'équipement en ordinateur est en baisse par rapport à 2017 : la proportion de personnes ayant au moins un ordinateur à domicile recule de 3 points ; la part des individus affirmant être équipés de plusieurs ordinateurs diminue de la même proportion (Graphique 18).

La baisse du taux d'équipement en ordinateur a été particulièrement sensible chez les jeunes adultes (- 17 points notamment chez les 18-24 ans, dorénavant moins équipés que les sexagénaires).

**Graphique 18 – Taux d'équipement en ordinateur à domicile**

- 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 en ordinateur est corrélé aux caractéristiques socio-démographiques de la personne interrogée. Les plus jeunes restent davantage équipés que leurs aînés : 94% des 12-17 ans disposent d'un ordinateur à domicile contre 57% des 70 ans et plus (en hausse néanmoins de 5 points par rapport à 2017).

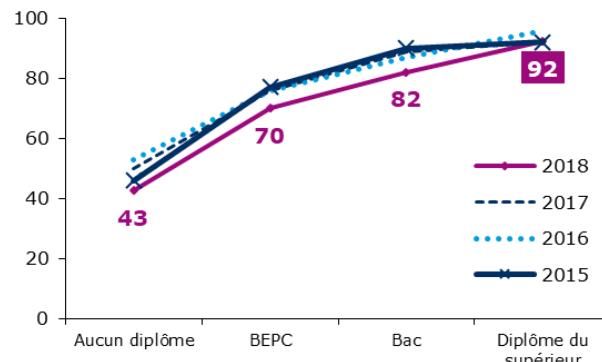
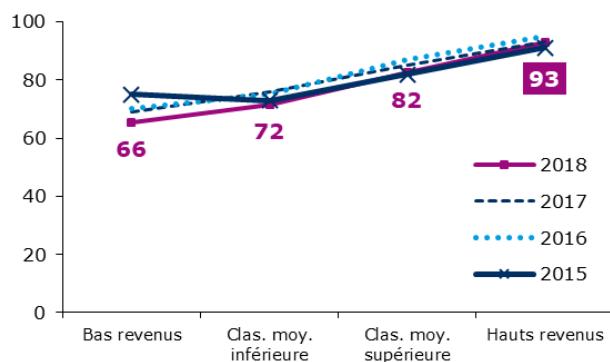
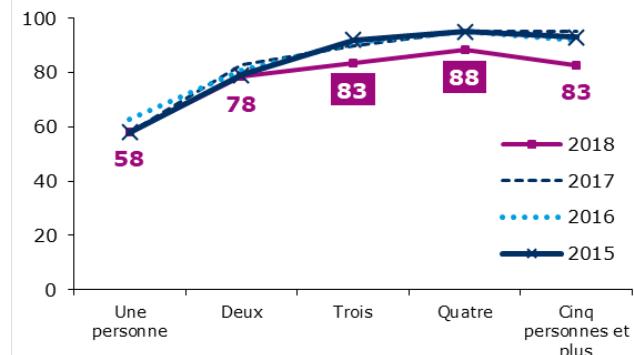
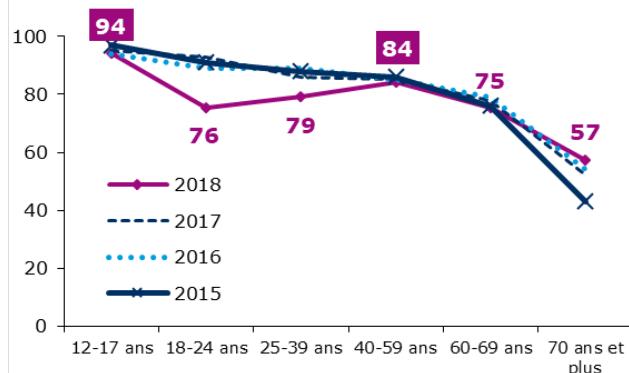
Le foyer est d'autant plus équipé que le nombre de personnes le composant augmente. 58% des personnes seules ont un ordinateur pour 85% des personnes résidant dans un foyer de trois personnes ou plus.

De même pour le niveau de revenus et de diplôme : à mesure que les revenus ou le diplôme augmente, le taux d'équipement progresse, atteignant 95% pour les cadres (contre 64% pour les personnes au foyer, 66% pour les retraités et 68% pour les ouvriers), 93% pour les hauts revenus (contre 66%

pour les bas revenus) et 92% pour les diplômés du supérieur (contre 43% pour les non diplômés – même si là encore la variable âge rentre également en compte).

**Graphique 19 – Taux d'équipement en ordinateur à domicile 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 ».

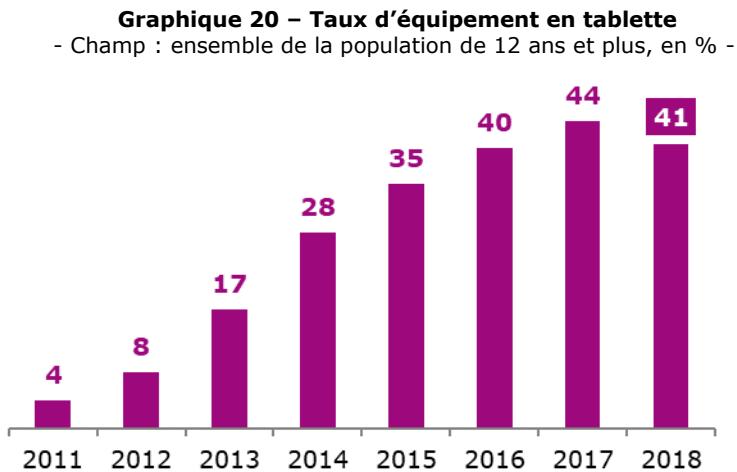
Si on s'intéresse au multi-équipement en ordinateurs (i.e. plusieurs ordinateurs à domicile), on observe que cette situation concerne des profils spécifiques. Les jeunes de 12 à 24 ans sont plus nombreux à posséder plusieurs ordinateurs : 51% pour les 12-17 ans et 39% pour les 18-24 ans (contre seulement 17% pour les 70 ans et plus). De la même manière, les foyers de plus de trois personnes sont relativement plus équipés (47% d'entre eux possèdent plus d'un ordinateur contre 7% pour les personnes vivant seules).

Le profil socio-professionnel joue un rôle à côté du facteur familial. Ainsi, les diplômés du supérieur sont 40% à disposer de plus d'un ordinateur contre seulement 4% pour les non diplômés et 21% pour les titulaires du BEPC. Les hauts revenus sont 43% à être dans cette situation contre 19% pour les bas revenus. Les cadres (42%) ont également le plus haut taux de multi-équipement, devant les professions intermédiaires (39%) et les indépendants (35%), tandis que les ouvriers et les personnes au foyer enregistrent le taux le plus bas (17%). La forte proportion d'indépendants étant équipés de plusieurs ordinateurs peut s'expliquer par leur statut professionnel qui peut amener à mélanger équipement professionnel et personnel.

**En 2018, qui n'a pas d'ordinateur ?** On observe que plus souvent les personnes ne possédant pas d'ordinateur sont des femmes (57%, +5 points par rapport à l'ensemble de la population), ont 70 ans et plus (29%, +14 points), vivent seuls (35%, +17 points), sont non diplômés ou titulaires du BEPC (respectivement 31%, +19 points et 41%, +10 points), sont à la retraite (38%, +13 points), personnes au foyer (11%, +4 points) ou exercent la profession d'ouvrier (17%, +5 points), ont des bas revenus (30%, +11 points) ou appartiennent à la classe moyenne inférieure (29%, +7 points) et vivent dans des agglomérations de 20 000 à 100 000 habitants (18%, +4 points).

*b) Baisse inédite du taux d'équipement en tablette (- 3 points)*

Dans le même temps, le taux d'équipement en tablette chute pour la première fois (-3 points).



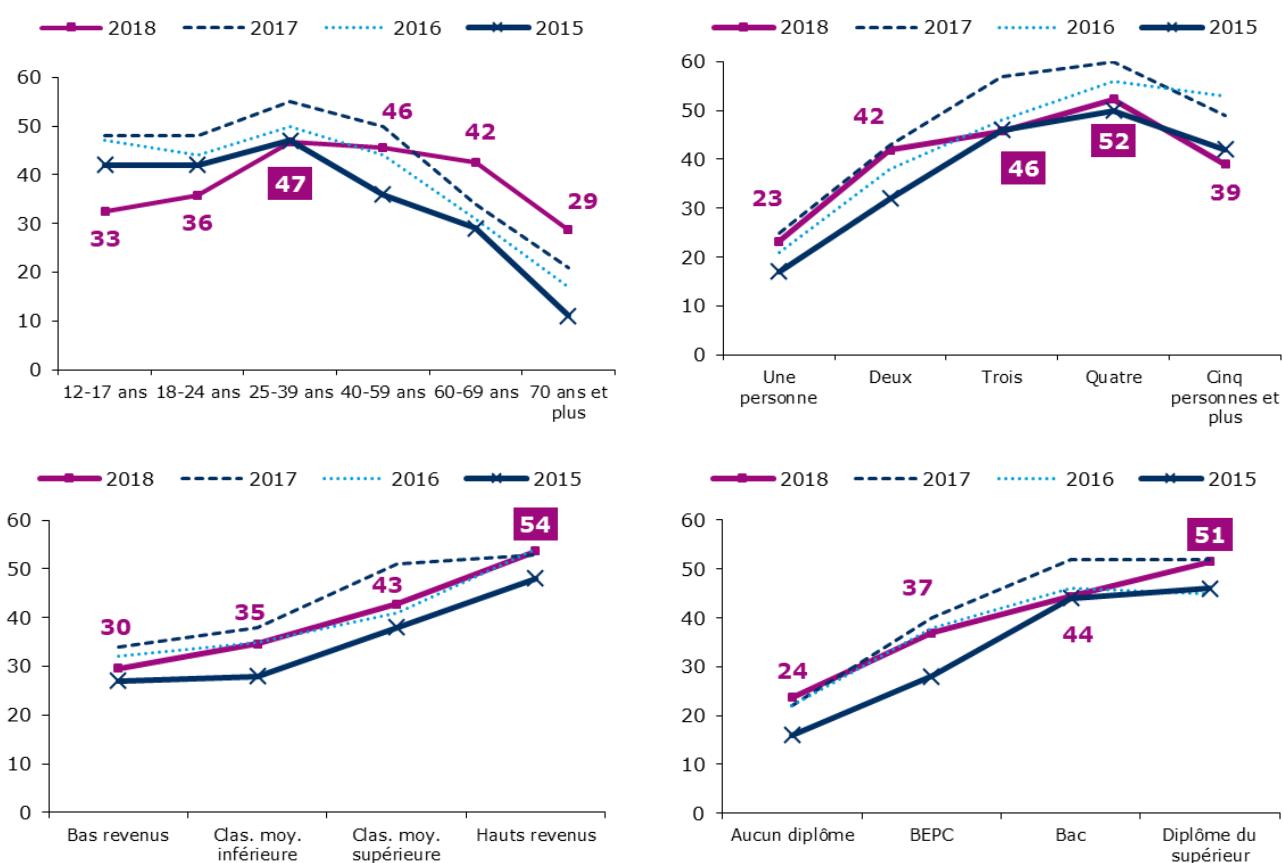
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

En ce qui concerne l'équipement en tablette, le profil socio-démographique joue un rôle déterminant. Ainsi, sont relativement plus nombreux à posséder une tablette, les 25-39 ans (47% d'entre eux sont équipés) et les 40-59 ans (46%). Les plus jeunes (12-17 ans) et les plus âgés (70 ans et plus) sont relativement peu équipés en comparaison (respectivement 33% et 29%). De la même manière, plus la taille du foyer augmente, plus le taux d'équipement progresse : une personne (23%), deux personnes (42%), trois personnes (46%) et 4 personnes (52%). En revanche, pour les foyers dépassant quatre personnes, le taux baisse à 39%. On peut s'interroger sur l'existence d'une substitution entre tablette et ordinateur à partir d'une certaine taille de foyer.

Les revenus, la catégorie socio-professionnelle et le diplôme ont également une influence sur le taux d'équipement en tablette : 65% des cadres (contre 30% des ouvriers), 54% des hauts revenus (contre 30% des bas revenus) et 51% des diplômés du supérieur (contre 24% des non diplômés) en possèdent une.

**Graphique 21 – Taux d'équipement en tablette 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 ».

**À retenir :**

Suite à ces différentes évolutions, la part de personnes disposant des trois équipements (ordinateur, smartphone et tablette) a diminué en 2018 (-3 points par rapport à 2017).

La proportion d'individus équipés d'un smartphone et d'un ordinateur (mais pas de tablette) est en forte hausse sur l'année (+5 points pour atteindre 34% de la population des 12 ans et plus).

L'équipement smartphone – ordinateur redevient donc celui privilégié par les Français, ce qui peut paraître logique eu égard à la baisse du taux d'équipement sur les ordinateurs et les tablettes : smartphone et ordinateur sont a priori les produits les plus complémentaires et où la moins forte substitution existe.

**Tableau 16 – 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 % -

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
. Ordinateur, smartphone et tablette .....	5	11	19	25	30	36	<b>33</b>
. Ordinateur et smartphone (pas de tablette) .....	22	26	24	27	29	29	<b>34</b>
. Ordinateur et tablette (pas de smartphone) .....	3	6	8	6	6	4	3
. Smartphone et tablette (pas d'ordinateur) .....	0	0	1	2	2	3	5
. Ordinateur seul (pas de smartphone, pas de tablette) .....	50	40	31	22	17	12	9
. Smartphone seul (pas d'ordinateur, pas de tablette)	1	2	1	3	3	5	8
. Tablette seule (pas d'ordinateur, pas de smartphone) .....	0	0	1	1	1	1	1
. Ni ordinateur, ni smartphone, ni tablette .....	18	15	15	14	11	10	7
<b>Total .....</b>	<b>100</b>						

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

**Tableau 17 – Taux d'équipement en ordinateur à domicile**  
 - 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	
<b>Sexe</b>																	
Homme	51	56	57	62	68	72	76	79	80	82	86	86	84	83	83	80	
Femme	46	50	54	57	64	67	71	73	76	80	80	78	77	80	79	76	
<b>Âge</b>																	
12- 17 ans	69	75	78	83	83	92	94	96	98	98	99	98	97	94	95	94	
18-24 ans	65	64	71	73	79	89	86	89	91	96	94	90	91	89	93	76	
25-39 ans	59	65	70	77	79	85	88	92	93	93	93	90	88	89	86	79	
40-59 ans	53	61	61	63	73	74	81	82	83	87	92	88	86	85	85	84	
60-69 ans	21	24	26	36	48	45	62	61	69	70	76	79	76	79	78	75	
70 ans et plus	[9]	[8]	[9]	11	17	17	21	28	28	36	39	44	43	54	52	57	
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>																	
Une personne	23	25	28	32	38	39	45	47	54	56	59	57	58	63	58	58	
Deux personnes	36	38	43	48	55	58	67	72	73	78	79	83	79	81	83	78	
Trois personnes	61	68	67	73	78	86	87	93	92	93	95	92	92	91	90	83	
Quatre personnes	71	76	80	80	85	90	93	96	95	95	97	94	95	95	95	88	
Cinq personnes et plus	68	72	74	81	85	90	92	94	97	95	97	97	93	92	95	83	
<b>Diplôme</b>																	
Non diplômé	17	21	20	23	31	33	40	40	43	46	51	49	46	53	50	43	
BEPC	46	49	53	54	62	66	73	73	74	80	81	81	77	76	76	70	
BAC	59	61	70	77	81	85	85	88	89	91	92	90	90	87	89	82	
Diplômé du supérieur	77	78	85	86	89	91	91	93	94	95	97	94	92	96	92	92	
12- 17 ans	69	75	78	83	83	92	94	96	98	98	99	98	97	94	95	94	
<b>Profession</b>																	
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	55	70	63	57	64	83	87	81	88	92	88	84	83	94	93	85	
Cadre et profession intellectuelle supérieure	82	85	87	89	91	93	97	96	96	98	98	97	95	97	95	95	
Profession Intermédiaire	72	74	79	86	90	89	89	94	96	96	95	95	92	94	90	89	
Employé	55	57	61	69	75	78	81	84	86	92	95	89	86	85	84	77	
Ouvrier	42	46	52	61	62	72	75	83	84	81	84	81	83	78	78	68	
Personne au foyer	32	40	38	35	50	49	61	62	58	72	78	72	73	70	72	64	
Retraité	14	18	20	24	33	32	42	46	49	52	56	59	55	65	64	66	
Autre inactif	68	73	77	81	84	91	93	93	94	95	96	97	95	92	93	90	
<b>Revenus par unité de consommation</b>																	
Bas revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	64	75	76	70	75	70	69	66
Classes moyennes inférieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	74	71	77	78	73	75	76	72	
Classes moyennes supérieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	82	86	86	88	82	87	85	82	
Hauts revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	93	94	96	93	91	95	93	93	
<b>Taille d'agglomération</b>																	
Communes rurales	41	48	54	59	63	68	72	72	74	78	81	81	76	83	84	81	
2 000 à 20 000 habitants	47	52	53	59	63	62	68	73	77	77	79	77	78	81	79	75	
20 000 à 100 000 habitants	39	44	50	55	61	62	67	74	70	78	81	78	81	79	77	72	
Plus de 100 000 habitants	52	55	58	58	68	74	75	80	82	84	85	84	82	80	81	77	
Agglomération parisienne	64	65	61	69	75	75	86	83	82	86	89	86	84	86	81	83	
<b>Ensemble de la population</b>	48	53	55	60	66	69	74	76	78	81	83	82	80	82	81	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 2018, 94% des 12-17 ans possèdent au moins un ordinateur à domicile, contre 92% en 2008.

**Tableau 18 – Taux d'équipement en tablette**

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>								
Homme	5	10	19	30	35	39	44	40
Femme	4	7	15	27	35	41	44	42
<b>Âge</b>								
12- 17 ans	[7]	[12]	22	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	48	33
18- 24 ans	[8]	[9]	21	<b>38</b>	<b>42</b>	44	48	36
25- 39 ans	7	11	<b>26</b>	<b>40</b>	<b>47</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>47</b>
40- 59 ans	[3]	10	18	30	36	44	<b>50</b>	46
60- 69 ans	[3]	[4]	[9]	14	29	31	34	42
70 ans et plus	[0]	[1]	[5]	[8]	11	17	21	29
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	[4]	[5]	[6]	11	17	21	25	23
Deux personnes	[4]	7	15	25	32	38	43	42
Trois personnes	[4]	10	18	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>48</b>	<b>57</b>	<b>46</b>
Quatre personnes	[4]	13	<b>24</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>56</b>	<b>60</b>	<b>52</b>
Cinq personnes et plus	[8]	[9]	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>42</b>	<b>53</b>	<b>49</b>	39
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	[1]	[1]	8	11	16	22	22	24
BEPC	[3]	7	14	23	28	38	40	37
BAC	[5]	[8]	21	<b>34</b>	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>52</b>	44
Diplômé du supérieur	7	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>52</b>	<b>51</b>
12- 17 ans	[7]	[12]	22	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	33
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[4]	[15]	[20]	33	36	<b>50</b>	<b>56</b>	45
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[11]	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>46</b>	<b>54</b>	<b>51</b>	<b>56</b>	<b>65</b>
Profession Intermédiaire	[4]	[10]	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>48</b>
Employé	[5]	[8]	18	33	34	<b>49</b>	<b>57</b>	45
Ouvrier	[4]	[6]	14	23	34	37	41	30
Personne au foyer	[1]	[5]	[13]	22	37	34	36	35
Retraité	[1]	[3]	6	10	17	24	26	35
Autre inactif	[8]	12	21	<b>39</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	47	35
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	[3]	[4]	13	23	27	32	34	30
Classes moyennes inférieures	[3]	[4]	14	24	28	35	38	35
Classes moyennes supérieures	[5]	10	19	31	38	41	<b>51</b>	43
Hauts revenus	[6]	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>48</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>54</b>
<b>Taille d'agglomération</b>								
Communes rurales	[2]	6	16	26	33	39	42	39
2 000 à 20 000 habitants	[3]	10	15	25	33	38	45	37
20 000 à 100 000 habitants	[6]	[5]	14	29	30	39	41	44
Plus de 100 000 habitants	[4]	9	16	30	34	39	42	40
Agglomération parisienne	9	12	<b>24</b>	32	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>52</b>	45
<b>Ensemble de la population</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>44</b>	<b>41</b>

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 2018, 54% des personnes ayant des hauts revenus possèdent une tablette, contre 24% en 2013.

**Tableau 19 – Taux d'équipement en ordinateur et tablette en 2018**

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

	Au moins un ordinateur	Plusieurs ordinateurs	Tablette
<b>Sexe</b>			
Homme	80	40	40
Femme	76	42	42
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	<b>94</b>	33	33
18- 24 ans	76	36	36
25- 39 ans	79	<b>47</b>	<b>47</b>
40- 59 ans	<b>84</b>	46	46
60- 69 ans	75	42	42
70 ans et plus	57	29	29
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	58	[23]	23
Deux personnes	78	42	42
Trois personnes	<b>83</b>	<b>46</b>	<b>46</b>
Quatre personnes	<b>88</b>	<b>52</b>	<b>52</b>
Cinq personnes et plus	83	39	39
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	43	[24]	24
BEPC	70	37	37
BAC	82	44	44
Diplômé du supérieur	<b>92</b>	<b>51</b>	<b>51</b>
12- 17 ans	<b>94</b>	33	33
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	<b>85</b>	45	45
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>95</b>	<b>65</b>	<b>65</b>
Profession Intermédiaire	<b>89</b>	<b>48</b>	<b>48</b>
Employé	77	45	45
Ouvrier	68	30	30
Personne au foyer	64	[35]	35
Retraité	66	35	35
Autre inactif	<b>90</b>	35	35
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	66	30	30
Classes moyennes inférieures	72	35	35
Classes moyennes supérieures	82	43	43
Hauts revenus	<b>93</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	81	39	39
2 000 à 20 000 habitants	75	37	37
20 000 à 100 000 habitants	72	44	44
Plus de 100 000 habitants	77	40	40
Agglomération parisienne	<b>83</b>	45	45
<b>Ensemble population</b>	<b>78</b>	<b>41</b>	<b>41</b>

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

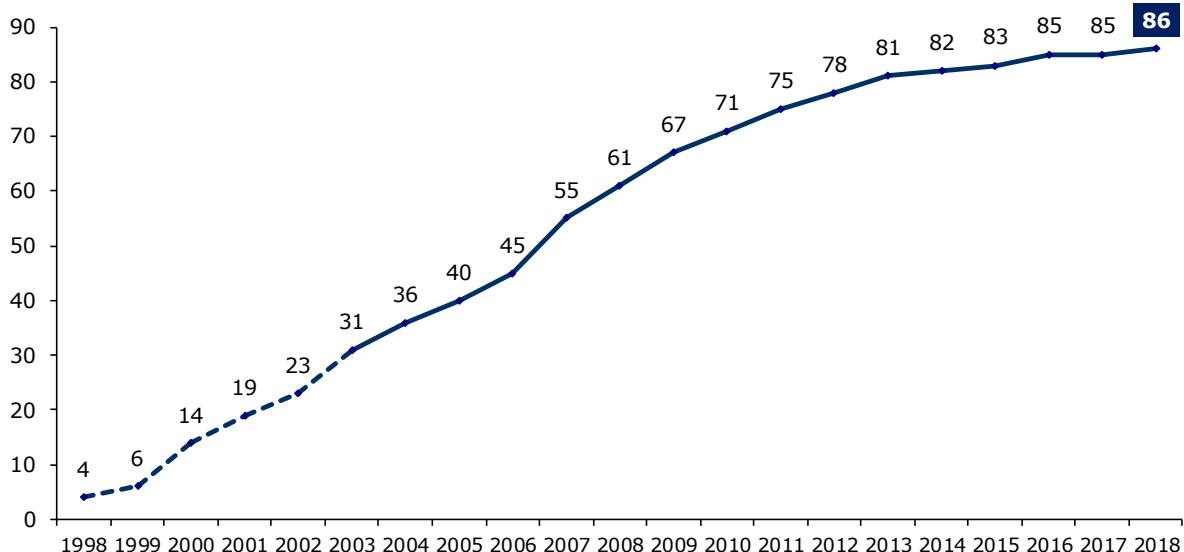
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

**Exemple de lecture :** en 2018, 47% des 25-39 ans possèdent plusieurs ordinateurs, contre 41% de l'ensemble de la population moyenne.

c) 86% des Français disposent d'une connexion à internet fixe à domicile, : un nouveau record

En juin 2018, 86% des Français de 12 ans et plus disposent d'une connexion à internet fixe (en augmentation de 1 point par rapport à juin 2017).

**Graphique 22 – Taux d'équipement en connexion internet fixe à domicile (en %)**  
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

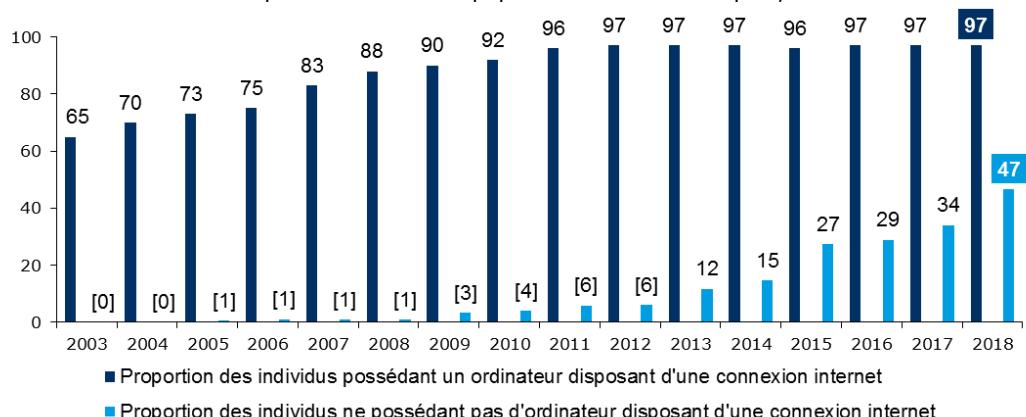


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

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.

Depuis 2011, le taux d'équipement en accès à internet chez les possesseurs d'ordinateur stagne à 97%. Si l'usage d'internet est quasiment le fait de tous ceux qui ont fait l'acquisition d'un ordinateur, on note cependant que près de la moitié (47%) des personnes n'ayant pas d'ordinateur à domicile disposent tout de même d'une connexion internet à domicile. Cela signifie que de plus en plus d'individus souscrivent à un abonnement internet pour pouvoir se connecter via d'autres équipements (smartphones, télévisions, consoles, tablettes, etc.).

**Graphique 23 – Si disposer d'un ordinateur implique l'accès à internet fixe, l'inverse n'est plus vrai**  
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

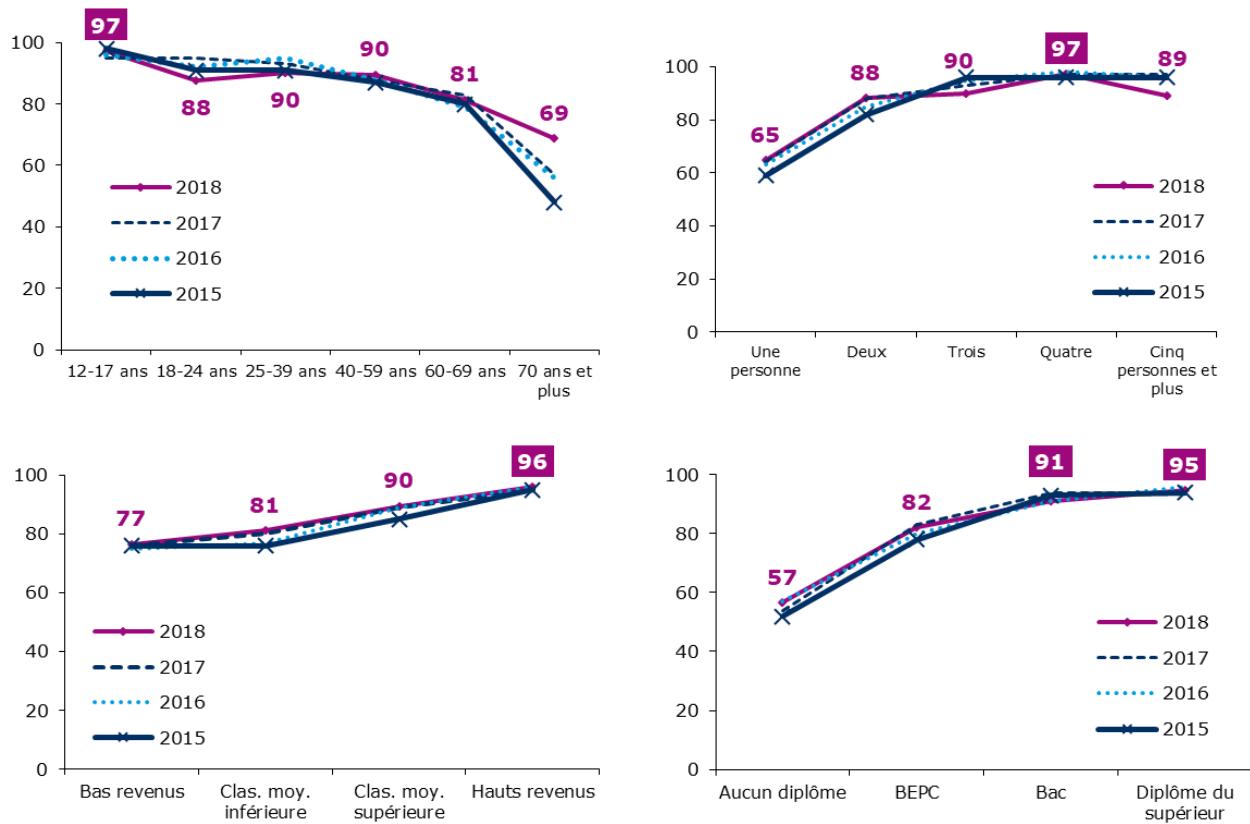


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Le taux d'accès à une connexion internet à domicile est lié aux caractéristiques des personnes interrogées, et particulièrement à leur âge. Ainsi, les 12-17 ans disposent quasiment tous d'une connexion internet (97%), tandis que les 25-59 ans sont autour de 90% de taux d'équipement. Passé 60 ans, la proportion de personnes disposant d'une connexion internet chute : 81% pour les 60-69 ans et 69% pour les 70 ans et plus. Il s'en suit que les foyers trois personnes et plus sont également fortement connectés (92%), alors que les personnes vivant seules ne le sont que dans 65% des cas. Les non diplômés et les retraités, à travers le facteur âge, sont également sous représentés (respectivement 65% et 75% d'entre eux seulement ont une connexion internet).

Les hauts revenus (96%) et les classes moyennes supérieures (90%), les cadres (95%), les professions intermédiaires (95%), les diplômés du supérieur (95%), les titulaires du BAC (91%) et les habitants de l'agglomération parisienne (90%) ont tous un taux d'équipement supérieur ou égal à 90%.

**Graphique 24 – Taux d'équipement en connexion internet fixe à domicile 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 ».

**En 2018, qui ne dispose pas d'une connexion internet ?** Sur les 14% de la population âgée de 12 ans et plus ne disposant pas d'une connexion internet à domicile, 51% sont âgés de 60 ans et plus (+23 points par rapport à l'ensemble de la population), 46% vivent seuls (+28 points), 43% sont retraités (+19 points), 39% sont titulaires du BEPC (+8 points) et 37% n'ont pas de diplômes (+25 points). 32% ont des bas revenus (+13 points), 30% appartiennent à la classe moyenne inférieure (+8 points), 16% sont ouvriers (+4 points) et 11% sont des personnes au foyer (+5 points). De ce

fait, si les revenus et le statut socio-professionnel sont des facteurs qui influent sur le taux d'équipement en connexion internet, **l'âge en reste le principal déterminant.**

**Tableau 20 – Taux d'équipement en connexion internet fixe à domicile**  
- 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
<b>Sexe</b>																
Homme	34	39	42	47	56	64	70	74	76	79	83	84	85	86	86	87
Femme	28	34	38	43	54	59	65	69	73	77	80	80	80	83	84	85
<b>Âge</b>																
12-17 ans	40	49	55	66	72	89	84	94	97	96	98	96	98	96	95	97
18-24 ans	40	44	47	53	64	80	80	84	86	89	90	90	91	92	95	88
25-39 ans	38	46	51	59	67	73	80	85	88	90	91	91	91	95	93	90
40-59 ans	36	43	47	50	62	66	75	76	81	85	90	89	87	88	88	90
60-69 ans	13	18	17	21	40	37	58	57	65	68	75	76	80	79	83	81
70 ans et plus	[5]	[5]	[7]	[6]	11	14	18	24	25	35	39	45	48	56	57	69
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>																
Une personne	14	16	20	23	29	32	38	39	49	51	55	56	59	63	64	65
Deux personnes	24	26	30	33	45	48	60	68	70	75	78	82	82	85	88	88
Trois personnes	41	50	48	57	64	78	82	88	91	90	95	93	96	95	93	90
Quatre personnes	45	53	58	63	73	82	88	92	94	95	95	95	96	98	97	97
Cinq personnes et plus	41	49	55	65	76	84	86	92	94	93	97	98	96	96	97	89
<b>Diplôme</b>																
Non diplômé	9	11	11	12	23	27	36	35	38	43	52	49	52	57	54	57
BEPC	26	32	34	39	52	57	65	68	70	76	79	81	78	80	83	82
BAC	39	42	54	59	65	77	80	81	87	86	88	88	93	91	94	91
Diplômé du supérieur	60	64	71	73	79	82	86	90	92	94	95	94	94	96	94	95
12-17 ans	40	49	55	66	72	89	84	94	97	96	98	96	98	96	95	97
<b>Profession</b>																
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	41	49	42	42	58	71	81	71	86	91	86	81	80	93	91	87
Cadre et profession intellectuelle supérieure	66	76	79	82	81	88	93	94	94	97	97	96	96	98	98	95
Profession Intermédiaire	53	57	64	72	77	82	83	87	92	94	96	95	94	96	91	95
Employé	32	35	42	51	65	69	74	80	84	89	92	88	88	90	93	90
Ouvrier	21	27	31	38	47	57	66	74	78	76	81	84	83	84	83	81
Personne au foyer	19	24	28	25	40	41	54	56	57	69	75	73	77	74	75	76
Retraité	8	12	14	14	25	26	38	42	45	50	55	60	60	66	69	75
Autre inactif	42	50	54	64	72	86	85	90	93	92	93	96	97	94	95	94
<b>Revenus par unité de consommation</b>																
Bas revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	59	69	72	69	76	75	76	77
Classes moyennes inférieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	69	68	77	78	76	77	80	81
Classes moyennes supérieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	79	85	84	87	85	89	89	90
Hauts revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	91	94	94	94	95	96	95	96
<b>Taille d'agglomération</b>																
Communes rurales	22	32	39	41	51	58	64	65	69	76	79	81	76	84	84	88
2 000 à 20 000 habitants	29	35	34	44	51	53	59	69	75	74	79	78	78	84	81	83
20 000 à 100 000 habitants	26	29	34	40	49	54	62	69	66	75	79	79	81	83	83	83
Plus de 100 000 habitants	33	39	42	45	57	70	70	75	79	80	81	83	85	85	87	85
Agglomération parisienne	47	47	50	59	68	67	83	79	81	85	89	87	92	89	89	90
<b>Ensemble de la population</b>	31	36	40	45	55	61	67	71	75	78	81	82	82	85	85	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 2018, 97% des 12-17 ans disposent d'une connexion internet à domicile, contre 95% l'année précédente.

### Type et vitesse de connexions : une personne sur deux est incapable de préciser la vitesse de connexion de son accès internet

L'accès à internet à domicile se fait majoritairement via l'ADSL : 70% des personnes interrogées disposant d'internet chez elles se connectent par ce moyen. Cependant, ce mode de connexion est en recul de 10 points par rapport à 2017. Le repli de l'ADSL se fait au profit de la fibre ou du câble qui enregistrent une hausse de 2 points sur la période (et de 9 points depuis 2014) et des autres moyens de connexion (+5 points par rapport à 2017).

**Tableau 21 – Est-ce une connexion ?**  
- Champ : population disposant d'un accès à internet à domicile, en % -

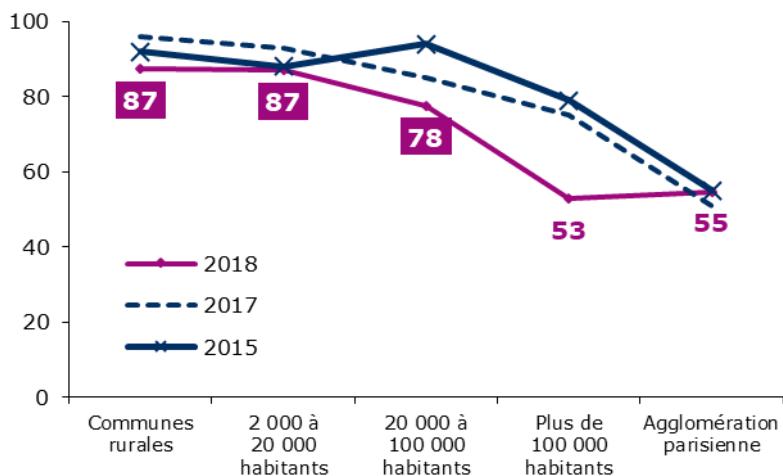
	2017	2018
. Par une ligne ADSL .....	80	70
. Par le câble ou la fibre .....	18	21
. Par un autre moyen .....	1	6
<b>Total (yc nsp) .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

Le type de connexion internet n'est que peu impacté par les caractéristiques socio-démographiques des personnes interrogées. Ce qui détermine essentiellement le mode d'accès reste **le lieu de résidence**. Ainsi, les personnes qui vivent dans des villes de moins de 100 000 habitants sont 85% à être connectés via une ligne ADSL, tandis que la fibre ou le câble sont privilégiés par les individus de l'agglomération parisienne et des villes de plus de 100 000 habitants (36%).

**Graphique 25 – Proportion d'individus ayant une connexion internet par une ligne ADSL selon la taille de l'agglomération**

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



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

**Tableau 22 – Proportion de la population disposant d'une connexion ADSL**  
 - Champ : population disposant d'un accès à internet à domicile, en % -

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>										
Homme	90	93	92	88	89	88	81	79	71	
Femme	90	92	92	89	88	88	81	80	69	
<b>Âge</b>										
12- 17 ans	89	96	92	87	91	83	85	<b>87</b>	72	
18-24 ans	87	90	87	88	86	83	72	74	60	
25-39 ans	88	91	93	86	88	88	81	76	70	
40-59 ans	92	93	93	90	90	89	82	80	73	
60-69 ans	89	92	92	92	89	90	81	84	<b>76</b>	
70 ans et plus	91	90	91	86	87	87	80	83	65	
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>										
Une personne	83	84	87	89	83	88	77	79	72	
Deux personnes	92	95	91	89	88	88	81	80	68	
Trois personnes	90	93	95	87	91	91	79	79	72	
Quatre personnes	90	93	94	92	91	89	<b>87</b>	80	70	
Cinq personnes et plus	90	92	93	84	88	80	79	83	71	
<b>Diplôme</b>										
Non diplômé	90	86	93	86	87	88	79	82	65	
BEPC	89	93	91	91	90	90	84	80	74	
BAC	89	91	93	88	90	90	78	82	72	
Diplômé du supérieur	92	93	92	87	86	85	79	75	66	
12- 17 ans	89	96	92	87	91	83	85	<b>87</b>	72	
<b>Profession</b>										
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	92	96	90	93	92	91	<b>89</b>	<b>85</b>	<b>76</b>	
Cadre et profession intellectuelle supérieure	91	92	92	90	88	86	75	74	67	
Profession Intermédiaire	93	92	<b>97</b>	88	89	88	85	80	69	
Employé	90	93	91	90	91	89	76	77	69	
Ouvrier	87	91	92	85	89	87	81	80	<b>76</b>	
Personne au foyer	91	92	92	85	84	90	80	79	73	
Retraité	91	91	91	90	88	89	84	84	69	
Autre inactif	86	92	90	88	89	84	81	81	68	
<b>Revenus par unité de consommation</b>										
Bas revenus	[.]	[.]	88	85	87	86	83	82	66	
Classes moyennes inférieures	[.]	[.]	91	87	89	88	81	80	72	
Classes moyennes supérieures	[.]	[.]	92	93	89	89	83	82	74	
Hauts revenus	[.]	[.]	94	85	89	86	79	76	68	
<b>Taille d'agglomération</b>										
Communes rurales	94	95	95	91	92	<b>96</b>	<b>92</b>	<b>96</b>	<b>87</b>	
2 000 à 20 000 habitants	94	96	95	92	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>88</b>	<b>93</b>	<b>87</b>	
20 000 à 100 000 habitants	<b>98</b>	96	95	<b>94</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>94</b>	<b>85</b>	<b>78</b>	
Plus de 100 000 habitants	89	88	88	84	82	80	79	75	53	
Agglomération parisienne	78	89	89	85	84	78	55	51	55	
<b>Ensemble de la population</b>	<b>90</b>	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>88</b>	<b>89</b>	<b>88</b>	<b>81</b>	<b>80</b>	<b>70</b>	

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 2018, 87% des personnes résidant dans des communes rurales disposent d'une connexion internet à domicile par une ligne ADSL, contre 96% l'année précédente.

**Tableau 23 – Type de connexion internet**  
 - Champ : population disposant d'un accès à internet à domicile, en % -

	ADSL	CABLE OU FIBRE	Autre	NSP
<b>Sexe</b>				
Homme	71	24	4	[2]
Femme	69	18	8	4
<b>Âge</b>				
12- 17 ans	72	20	[8]	[0]
18- 24 ans	60	<b>28</b>	[6]	[6]
25- 39 ans	70	22	[6]	[3]
40- 59 ans	73	20	5	[2]
60- 69 ans	<b>76</b>	17	[5]	[2]
70 ans et plus	65	22	[9]	[4]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	72	17	[8]	[3]
Deux personnes	68	24	6	[3]
Trois personnes	72	17	8	[2]
Quatre personnes	70	22	[4]	[3]
Cinq personnes et plus	71	20	[4]	[5]
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	65	22	[9]	[5]
BEPC	74	18	6	[2]
BAC	72	19	[5]	[4]
Diplômé du supérieur	66	25	6	[3]
12- 17 ans	72	20	[8]	[0]
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	<b>76</b>	[15]	[5]	[5]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	67	<b>27</b>	[4]	[2]
Profession Intermédiaire	69	23	[6]	[2]
Employé	69	20	[7]	[4]
Ouvrier	<b>76</b>	18	[3]	[3]
Personne au foyer	73	[18]	[6]	[3]
Retraité	69	20	[7]	[4]
Autre inactif	68	23	[7]	[2]
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	66	25	[6]	[3]
Classes moyennes inférieures	72	15	10	[3]
Classes moyennes supérieures	74	19	[4]	[2]
Hauts revenus	68	24	[6]	[2]
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	<b>87</b>	[4]	[6]	[3]
2 000 à 20 000 hab.	<b>87</b>	[5]	[5]	[3]
20 000 à 100 000 hab.	<b>78</b>	17	[5]	[1]
Plus de 100 000 hab.	53	<b>36</b>	8	[3]
Agglomération parisienne	55	<b>36</b>	[4]	[5]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>70</b>	<b>21</b>	6	3

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »*, juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** en 2018, 87% des personnes résidant dans des communes rurales disposent d'une connexion internet à domicile par une ligne ADSL, contre 70% de l'ensemble de la population moyenne.

S'agissant de la vitesse de connexion, plus d'un Français sur deux (52%) **ne sait pas** quelle est la vitesse de connexion de son accès internet. 11% de la population possède une connexion lente de moins de 8 Mbits/s. 18% de l'ensemble des sondés disposent d'une connexion dont la vitesse est comprise entre 8 Mbits/s et 30 Mbits/s. Un Français sur quatre affirme avoir un accès à une vitesse supérieure à 30 Mbits/s (dont 8% supérieure à 100 Mbits/s).

**Tableau 24 – Quelle est la vitesse de connexion de votre accès internet « fixe » ?  
(débit descendant/download)**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un accès à internet à domicile, en % -

	<b>2018</b>
Moins de 8 Mbits/s (seuil pour avoir la TV HD) .....	11
Entre 8 Mbits/s et 30 Mbits/s .....	18
Entre 30 Mbits/s et 100 Mbits/s .....	11
Plus de 100 Mbits/s .....	8
<i>Ne sait pas</i> .....	52
<b>Total</b> .....	<b>100</b>

Source : CREDOC, *Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.*

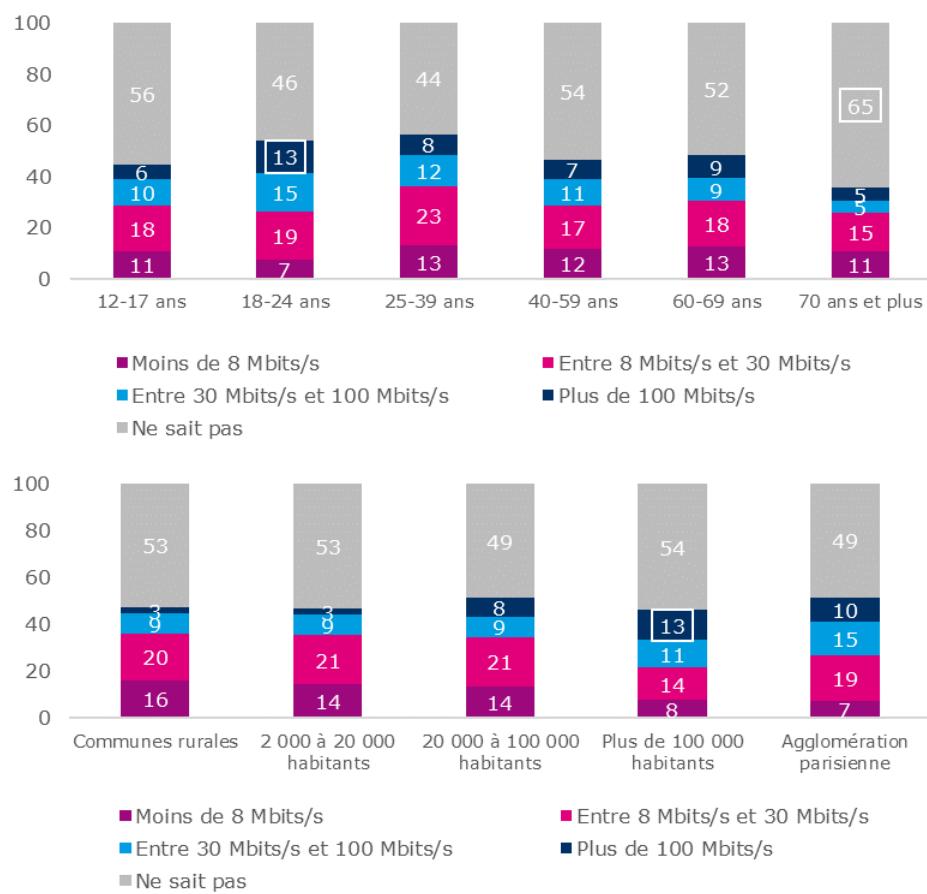
Les réponses à cette question éclairent des profils socio-démographiques spécifiques. Bien que la méconnaissance de la vitesse de sa connexion internet soit importante sur toutes les catégories socio-démographiques, on remarque que les femmes sont plus nombreuses que les hommes en proportion à ne pas se prononcer à ce sujet (62% contre 41% pour les hommes). Les personnes âgées sont également relativement plus nombreuses à ne pas savoir (65%). Cependant, la proportion des 12-17 ans qui ne connaît pas la vitesse de sa connexion internet est également importante (56%), ce qui peut s'expliquer par le fait qu'ils ne sont pas les souscripteurs du contrat. A l'inverse, les personnes vivant seules sont également nombreuses à ne pas avoir connaissance de cette information (59%). Il est possible de faire l'hypothèse que l'âge joue ici un rôle indirect. De la même manière les non diplômés sont 70% dans cette situation ; et les retraités 59%. De manière plus étonnante, les personnes au foyer sont 65% dans ce cas.

Les 18-24 ans disposent d'une connexion internet rapide : 28% d'entre eux affirment avoir une vitesse de connexion supérieure à 30 Mbits/s. Cette catégorie d'âge est la plus à même d'avoir des besoins plus importants pour leurs activités (jeux vidéo en ligne par exemple). Les 25-39 ans, quant à eux, sont 23% à disposer d'une vitesse de connexion comprise entre 8 Mbits/s et 30 Mbits/s, ce qui peut également correspondre à la vitesse la plus adaptée à leurs besoins (internet, streaming, etc.).

Le lieu de résidence a également un impact sur la vitesse de connexion. Ainsi, 16% des individus habitant des communes rurales affirment avoir une vitesse de connexion inférieure à 8 Mbits/s, tandis que 25% des personnes résidant dans des villes de plus de 100 000 habitants (agglomération parisienne comprise) disposent d'une connexion internet dont la vitesse est supérieure à 30 Mbits/s.

**Graphique 26 – Quelle est la vitesse de connexion de votre accès internet « fixe » (débit descendant/download) selon l'âge et la taille d'agglomération ?**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un accès à internet à domicile, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

En croisant les réponses à cette question avec celles obtenus pour les modes de connexion, on s'aperçoit que les clients de la fibre connaissent un peu mieux leur vitesse de connexion, ce qui peut s'expliquer soit par un profil d'utilisateur plus au fait de ses besoins (joueurs, ...), soit par une meilleure connaissance liée au marketing entourant le produit et à son installation (« les individus possédant la fibre savent mieux à quoi ils ont accès »), soit encore par un effet « placebo » qui repose sur l'hypothèse que individus ayant la fibre penseraient avoir la vitesse la plus élevée même sans avoir connaissance de l'information. Pour autant, les clients de la fibre sont quand même près de la moitié à ne pas connaître leur vitesse, certains répondant même « moins de 8 Mbits/s » à cette question.

**Tableau 25 – Quelle est la vitesse de connexion de votre accès internet « fixe » ? (débit descendant/download)**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un accès à internet à domicile, en % -

	Moins de 8 Mbits/s	Entre 8 Mbits/s et 30 Mbits/s	Entre 30 Mbits/s et 100 Mbits/s	Plus de 100 Mbits/s	Ne sait pas
<b>Sexe</b>					
Homme	13	23	13	9	41
Femme	10	14	8	6	<b>62</b>
<b>Âge</b>					
12- 17 ans	[11]	18	[10]	[6]	56
18- 24 ans	[7]	19	15	<b>[13]</b>	46
25- 39 ans	13	23	12	8	44
40- 59 ans	12	17	11	7	54
60- 69 ans	13	18	[9]	[9]	52
70 ans et plus	[11]	15	[5]	[5]	<b>65</b>
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>					
Une personne	[7]	20	[7]	[6]	<b>59</b>
Deux personnes	12	17	11	9	51
Trois personnes	13	19	8	[8]	52
Quatre personnes	11	19	15	[8]	48
Cinq personnes et plus	[13]	19	[10]	[6]	52
<b>Diplôme</b>					
Non diplômé	[7]	[12]	[4]	[7]	<b>70</b>
BEP/C	12	16	11	6	54
BAC	11	23	9	10	48
Diplômé du supérieur	12	19	13	9	47
12- 17 ans	[11]	18	[10]	[6]	56
<b>Profession</b>					
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[11]	[22]	[10]	[4]	53
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[12]	<b>24</b>	<b>18</b>	[10]	36
Profession Intermédiaire	14	22	[6]	12	46
Employé	13	13	12	[7]	54
Ouvrier	[8]	<b>23</b>	[12]	[7]	50
Personne au foyer	[9]	[13]	[8]	[5]	<b>65</b>
Retraité	12	15	8	[6]	<b>59</b>
Autre inactif	10	19	11	[7]	53
<b>Revenus par unité de consommation</b>					
Bas revenus	10	15	12	[8]	55
Classes moyennes inférieures	11	21	9	[6]	53
Classes moyennes supérieures	14	19	11	7	49
Hauts revenus	11	20	12	9	48
<b>Taille d'agglomération</b>					
Communes rurales	16	20	9	[3]	53
2 000 à 20 000 habitants	14	21	[9]	[3]	53
20 000 à 100 000 habitants	14	21	[9]	[8]	49
Plus de 100 000 habitants	8	14	11	<b>13</b>	54
Agglomération parisienne	[7]	19	15	10	49
<b>Ensemble population</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>52</b>

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.*

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

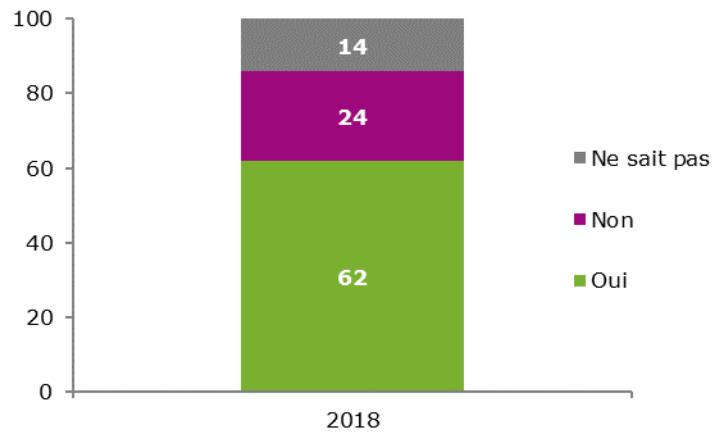
**Exemple de lecture :** 65% des 70 ans et plus affirment ne pas savoir quelle est la vitesse de leur connexion internet, contre 52% de l'ensemble de la population moyenne.

*d) Plus de 6 fois sur 10, la qualité de la connexion à domicile permet le visionnage ou le téléchargement de films ou de vidéos*

62% de la population affirment que leur connexion internet est suffisante pour regarder ou télécharger des films, des vidéos ou des séries sur internet.

**Graphique 27 – 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 ?**

- Champ : personnes de 12 ans et plus disposant d'une connexion à internet à domicile ou utilisant internet depuis un téléphone mobile, en % -

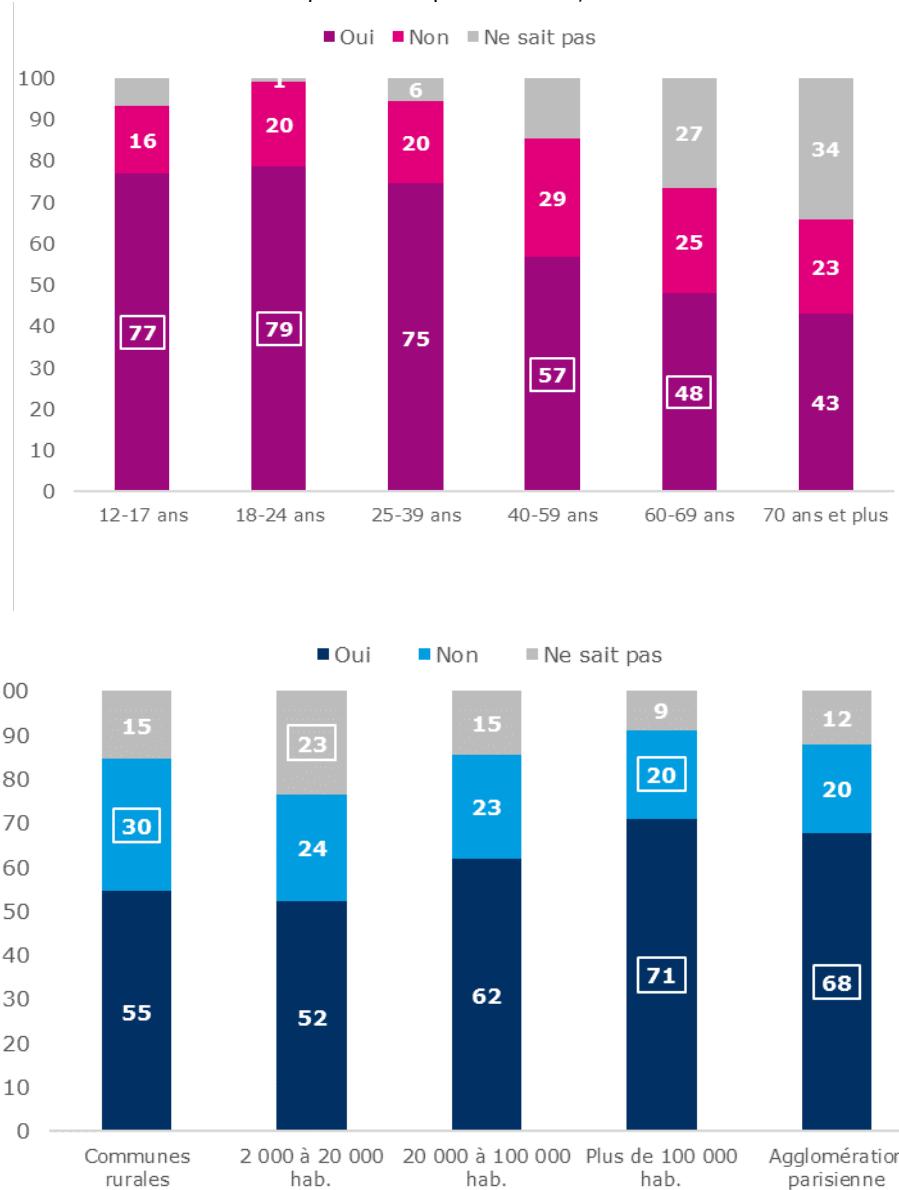


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

L'analyse poussée des réponses, notamment sur les critères socio-démographiques, permet de mettre en avant que les individus qui ont répondu qu'ils ne savent pas sont principalement des personnes âgées : 32% des retraités, 30% des 60 ans et plus, 24% des non diplômés et 20% des foyers de moins de trois personnes. Il est possible de formuler l'hypothèse que les personnes âgées n'utilisent pas ou peu internet pour regarder ou télécharger des films, des vidéos et des séries et sont donc dans l'incapacité d'évaluer la qualité de leur connexion par rapport à ces actions. A l'inverse, les 12-39 ans sont plus des trois quarts (76%) à trouver leur connexion suffisante.

Le lieu de résidence joue également un rôle puisque 70% des personnes qui vivent dans une ville de plus de 100 000 habitants (agglomération parisienne comprise) affirment avoir une qualité de connexion suffisante pour regarder ou télécharger des films, des vidéos ou des séries. A l'inverse, 30% des habitants des communes rurales considèrent ne pas avoir la qualité de connexion requise pour réaliser ces actions.

**Graphique 28** – 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 ?  
 - Champ : personnes de 12 ans et plus disposant d'une connexion à internet à domicile ou utilisant internet depuis un téléphone mobile, en % -



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Tableau 26 – 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 ?**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un accès à internet à domicile ou utilisant internet depuis un téléphone mobile, en % -

	2018		
	Oui	Non	Ne sait pas
<b>Sexe</b>			
Homme	66	23	11
Femme	59	24	17
<b>Âge</b>			
12-17 ans	77	16	[7]
18-24 ans	79	20	[1]
25-39 ans	75	20	[6]
40-59 ans	57	29	15
60-69 ans	48	25	27
70 ans et plus	43	23	34
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	53	27	20
Deux personnes	59	21	20
Trois personnes	65	25	10
Quatre personnes	70	23	[7]
Cinq personnes et plus	68	24	[8]
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	44	32	24
BEPC	56	27	17
BAC	72	17	12
Diplômé du supérieur	63	24	13
12-17 ans	77	16	[7]
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	57	[32]	[10]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	65	29	[6]
Profession Intermédiaire	67	22	11
Employé	61	26	13
Ouvrier	68	23	[9]
Personne au foyer	57	29	[14]
Retraité	45	23	32
Autre inactif	80	15	[5]
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	64	26	10
Classes moyennes inférieures	65	21	14
Classes moyennes supérieures	61	25	14
Hauts revenus	62	20	18
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	55	30	15
2 000 à 20 000 habitants	52	24	23
20 000 à 100 000 habitants	62	23	15
Plus de 100 000 habitants	71	20	9
Agglomération parisienne	68	20	12
<b>Ensemble population</b>	<b>62</b>	<b>24</b>	<b>14</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 30% des individus vivant dans une commune rurale affirment que leur connexion internet fixe ou mobile ne leur permet pas de regarder ou télécharger des films, des vidéos ou des séries sur internet, contre 24% de l'ensemble de la population moyenne.

e) *Hausse du nombre de personnes pour qui la connexion mobile est plus rapide que la connexion fixe (+ 10 points)*

42% des Français considèrent que leur connexion mobile à internet est plus rapide que leur connexion fixe. C'est 10 points de plus qu'en 2016. Ce résultat s'explique vraisemblablement par la démocratisation du réseau internet 4G pour mobile ces dernières années.

**Tableau 27 – A votre domicile, diriez-vous que votre connexion mobile à internet est plus rapide que votre connexion fixe ?**

- Champ : personnes de 12 ans et plus disposant d'une connexion à internet à domicile et utilisant internet depuis un téléphone mobile, en % -

	<b>2016</b>	<b>2018</b>
. Oui .....	<b>32</b>	<b>42</b>
. Non .....	62	47
. Ne sait pas .....	6	11
<b>. Total (yc nsp)</b> .....	<b>100</b>	<b>100</b>

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

On observe que l'âge est un facteur important sur cette question : près d'un jeune sur deux (48% des 12-24 ans) estime que sa connexion mobile est plus rapide que la fixe, alors que les 70 ans et plus sont moins d'un tiers (32%) à l'affirmer et qu'une proportion semblable ne sait pas trancher (31%). Les familles nombreuses (5 personnes au plus dans le foyer), les non diplômés et les bas revenus sont respectivement 51%, 48% et 47% à répondre par l'affirmative à cette question.

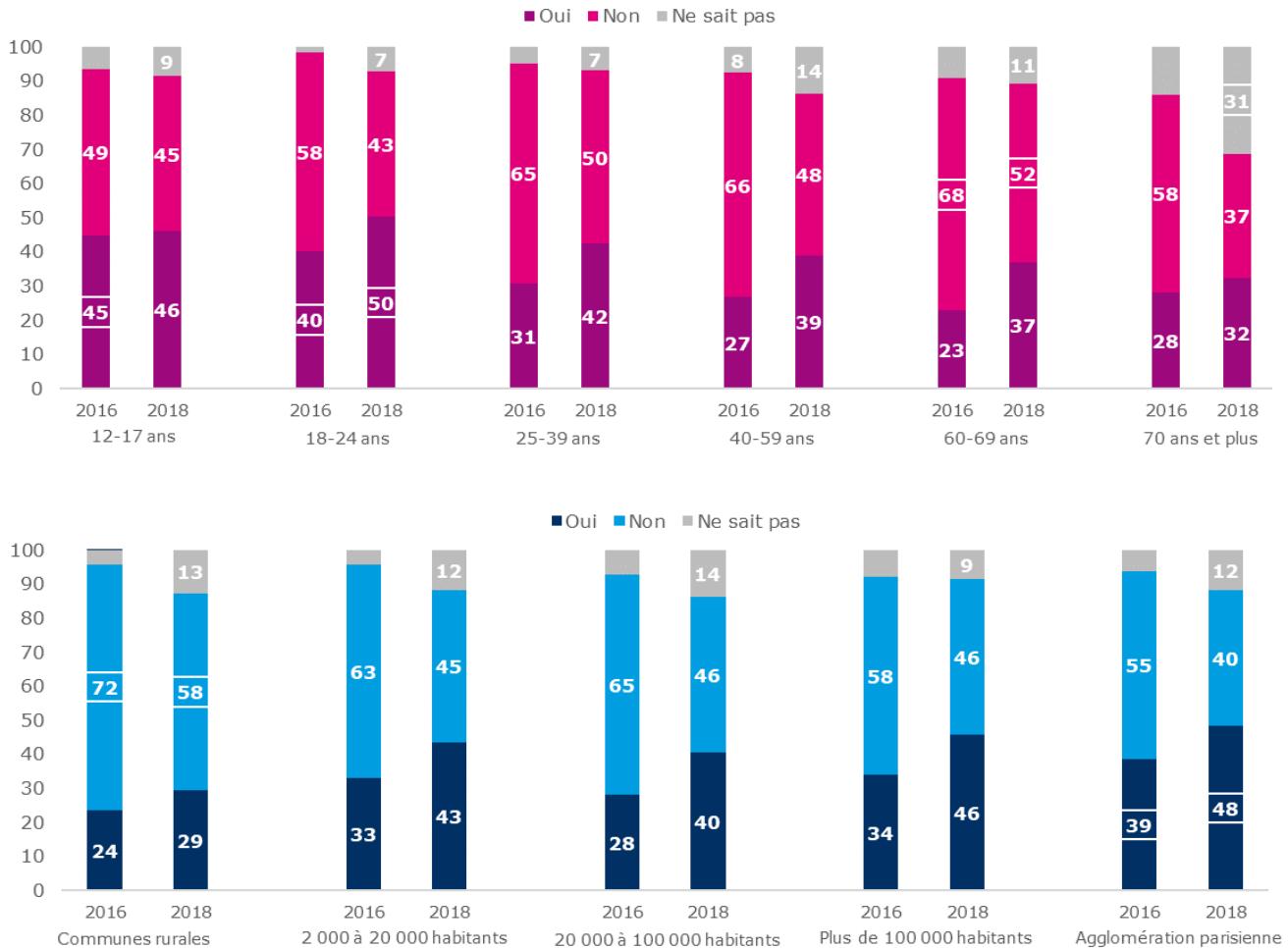
Cela s'explique par l'échantillon plus faible de sondés pour cette question : seules les personnes utilisant une connexion internet fixe *et* mobile se sont prononcées sur le sujet. Or, bien que ces usages se démocratisent à l'ensemble de la population, les jeunes – comme discuté plus tôt – restent relativement plus nombreux à utiliser ces technologies, créant une surreprésentation dans l'échantillon considéré pour cette question qui pourrait expliquer pourquoi les non diplômés, les bas-revenus ou même les inactifs répondent majoritairement que leur connexion mobile est plus rapide que leur connexion fixe.

Le lieu de résidence apparaît également comme un facteur explicatif de premier plan. 47% des personnes qui vivent dans des villes de plus de 100 000 habitants (agglomération parisienne inclus) affirment que leur connexion internet mobile est plus rapide que leur connexion fixe. À l'inverse, ils sont 58% dans les communes rurales à estimer que la connexion fixe est de meilleure qualité que la connexion mobile.

Le faible développement du réseau 4G en zone rurale explique de manière parfaitement cohérente ce dernier résultat. On pouvait s'attendre, du fait que plus d'un quart de la population des grandes villes soient équipés de la fibre, que la proportion d'habitants considérant leur réseau mobile de meilleure qualité soit moindre.

**Graphique 29** – A votre domicile, diriez-vous que votre connexion mobile à internet est plus rapide que votre connexion fixe ?

- Champ : personnes de 12 ans et plus disposant d'une connexion à internet à domicile et utilisant internet depuis un téléphone mobile, en % -



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

Si on croise les réponses à cette question avec le mode de connexion internet fixe et l'utilisation de la 4G (qui correspond au mode de connexion internet mobile), on obtient des résultats intéressants :

- Les personnes qui affirment que leur connexion internet mobile est plus rapide sont plutôt utilisateurs du câble ou d'autres moyens de connexion que la fibre et l'ADSL, ce qui fait sens puisque ces derniers modes sont censés être les plus rapides.
- Les personnes qui possèdent la fibre sont moins de la moitié à considérer leur connexion internet comme plus rapide ce qui peut s'expliquer par le fait que les individus clients de la fibre utilisent pour 73% d'entre eux également la 4G.
- Les utilisateurs de 4G ne sont pas beaucoup plus que la moyenne à considérer leur connexion internet mobile comme plus rapide que la connexion internet fixe (46% contre 42%).

**Tableau 28 – Proportion de la population qui trouve que leur connexion internet mobile est plus rapide que leur connexion fixe en fonction du mode de connexion à internet**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion internet fixe et utilisant internet sur mobile, en % de la ligne -

		<b>Diriez-vous que votre connexion mobile est plus rapide que votre connexion fixe ?</b>	
		Oui	Non
<b>De quel type est votre connexion internet à domicile ?</b>	ADSL	40%	48%
	Fibre optique ou câble	43%	48%
	Autre moyen	<b>52%</b>	41%
<b>Moyenne de la population</b>		<b>42%</b>	<b>47%</b>

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.*

**Exemple de lecture :** 43% des individus utilisant la fibre ou le câble considèrent que leur connexion internet mobile est plus rapide que leur connexion internet fixe.

**Tableau 29 – Proportion de la population qui trouve que leur connexion internet mobile est plus rapide que leur connexion fixe en fonction du mode de l'utilisation du réseau 4G**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'une connexion internet fixe et utilisant internet sur mobile, en % de la ligne -

		<b>Diriez-vous que votre connexion mobile est plus rapide que votre connexion fixe ?</b>	
		Oui	Non
<b>Utilisez-vous le réseau mobile 4G ?</b>	Oui	46%	44%
	Non	27%	56%
<b>Moyenne de la population</b>		<b>42%</b>	<b>47%</b>

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.*

**Exemple de lecture :** 96% des individus ne disposant pas de ligne fixe à domicile possèdent un téléphone portable.

**Tableau 30 – A votre domicile, diriez-vous que votre connexion mobile à internet est plus rapide que votre connexion fixe ?**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus disposant d'un accès à internet à domicile et utilisant internet depuis un téléphone mobile, en % -

	2016			2018		
	Oui	Non	Ne sait pas	Oui	Non	Ne sait pas
<b>Sexe</b>						
Homme	29	65	6	41	50	9
Femme	35	59	6	43	44	13
<b>Âge</b>						
12- 17 ans	45	49	[6]	46	45	[9]
18- 24 ans	40	58	[2]	50	43	[7]
25- 39 ans	31	65	[5]	42	50	[7]
40- 59 ans	27	66	8	39	48	14
60- 69 ans	[23]	68	[9]	37	52	[11]
70 ans et plus	[28]	[58]	[14]	[32]	37	[31]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>						
Une personne	27	67	[6]	42	46	[13]
Deux personnes	29	64	[7]	37	50	13
Trois personnes	31	64	[5]	40	48	12
Quatre personnes	34	58	[7]	43	48	[9]
Cinq personnes et plus	38	58	[5]	51	39	[9]
<b>Diplôme</b>						
Non diplômé	[26]	66	[8]	48	[45]	[7]
BEPC	34	60	[6]	45	44	12
BAC	34	61	[5]	41	47	12
Diplômé du supérieur	25	69	[6]	37	51	12
12- 17 ans	45	49	[6]	46	45	[9]
<b>Profession</b>						
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[20]	71	[9]	[43]	[48]	[9]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[19]	73	[7]	35	56	[9]
Profession Intermédiaire	28	67	[5]	41	47	[12]
Employé	34	61	[5]	47	43	[10]
Ouvrier	35	57	[7]	39	53	[8]
Personne au foyer	[34]	60	[6]	38	50	[12]
Retraité	26	63	[11]	36	41	23
Autre inactif	41	54	[5]	47	45	[9]
<b>Revenus par unité de consommation</b>						
Bas revenus	33	60	[7]	47	41	12
Classes moyennes inférieures	33	63	[4]	38	54	[8]
Classes moyennes supérieures	32	63	[6]	38	47	15
Hauts revenus	29	65	[6]	42	49	[9]
<b>Taille d'agglomération</b>						
Communes rurales	24	72	[4]	29	58	13
2 000 à 20 000 habitants	33	63	[4]	43	45	[12]
20 000 à 100 000 habitants	28	65	[7]	40	46	[14]
Plus de 100 000 habitants	34	58	8	46	46	9
Agglomération parisienne	39	55	[6]	48	40	12
<b>Ensemble population</b>	<b>32</b>	<b>62</b>	<b>6</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>11</b>

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.

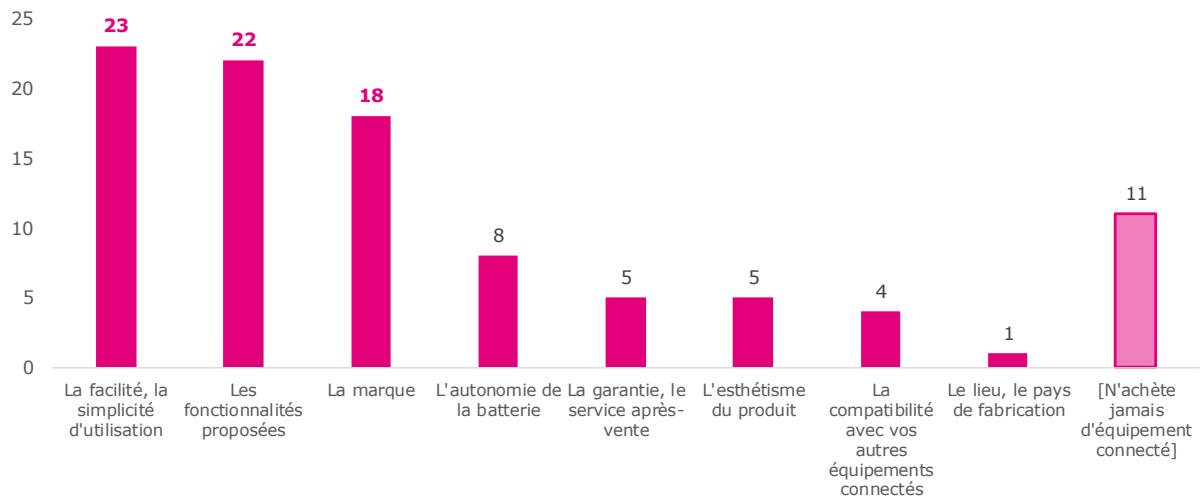
**Exemple de lecture :** 48% des personnes qui habitent en agglomération parisienne affirment que leur connexion mobile à internet est plus rapide que leur connexion fixe, contre 39% deux ans plus tôt.

f) *Les critères de choix au moment de l'achat d'un équipement connecté sont multiples et variés : l'ergonomie, les fonctionnalités et la marque sont les critères les plus cités*

La décision d'acheter un équipement connecté semble être principalement motivée par deux éléments : (1) la facilité et la simplicité d'utilisation (23% de la population en font le principal critère en dehors du prix) et (2) les fonctionnalités proposées (22%). La marque vient en troisième position (18%).

**Graphique 30 – Lorsque vous achetez un équipement connecté comme un Smartphone, un ordinateur, un assistant vocal ou une montre ..., quel est en dehors du prix votre principal critère de choix ?**

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



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Cet effet de marque est un facteur déterminant pour les utilisateurs les plus jeunes, puisque 33% des 12-17 ans et 29% des 18-24 ans en font le critère principal. Pour les 12-17 ans, le critère de la marque arrive en première position devant les fonctionnalités (26% contre 34% pour les 18-24 ans). L'esthétisme semble également important pour les jeunes (recueillant jusqu'à 13% des réponses pour les 18-24 ans). Pour les foyers de plus de trois personnes, la marque (27%) et les fonctionnalités (29%) ressortent comme critères principaux.

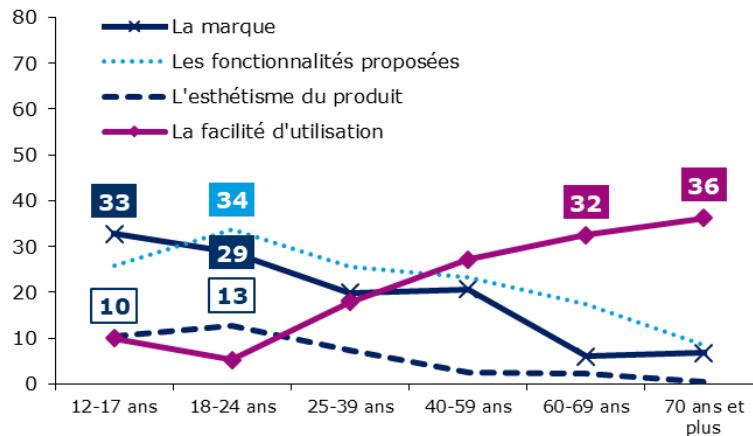
A l'inverse, les personnes de plus de 60 ans sont principalement intéressées par la facilité d'utilisation du produit (32% pour les 60-69 ans, 36% pour les 70 ans et plus). De la même manière, cet élément est le critère le plus valorisé par les foyers de moins de trois personnes (28%), par les non diplômés (29%) et les retraités (36%). Ces catégories d'âge sont également celles qui achètent le moins de tels équipements (17% des 60-69 ans et 35% des 70 ans et plus n'en ont jamais achetés). Les 25-39 ans sont la catégorie qui cite le plus la batterie comme facteur principal (12%), ce qui peut indiquer une volonté de favoriser des produits avec une meilleure durée de vie.

Le profil socio-professionnel semble également jouer un rôle important : plus celui-ci est élevé, plus les fonctionnalités proposées sont citées comme critère de choix. Les cadres et professions intermédiaires (respectivement 31 et 28%) ainsi que les diplômés du supérieur (27%) privilégiennent

ainsi ce critère, tandis que les ouvriers sont 25% à affirmer que la marque est le facteur principal motivant leur décision d'achat. A noter que les hauts revenus favorisent la facilité d'utilisation (29% d'entre eux mettent en avant cette réponse) et que les cadres sont également 24% à répondre que la marque est l'élément qui oriente leur choix.

**Graphique 31 – Lorsque vous achetez un équipement connecté comme un Smartphone, un ordinateur, un assistant vocal ou une montre ..., quel est en dehors du prix votre principal critère de choix ?**

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



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Tableau 31 – Lorsque vous achetez un équipement connecté comme un Smartphone, un ordinateur, un assistant vocal ou une montre ..., quel est en dehors du prix votre principal critère de choix ?**

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

	La marque	La compatibilité	L'esthétisme du produit	Les fonctionnalités proposées	La garantie, le SAV	Le lieu, le pays de fabrication	La facilité d'utilisation	La simplicité, la batterie	L'autonomie, la batterie	N'achète jamais d'équipements connectés	Ne sait pas
<b>Sexe</b>											
Homme	19	4	5	25	6	[1]	21	8	9	[2]	
Femme	17	4	5	19	5	[2]	25	8	12	[3]	
<b>Âge</b>											
12-17 ans	33	[1]	[10]	26	[2]	[1]	[10]	[8]	[6]	[3]	
18-24 ans	29	[4]	13	34	[3]	[1]	[5]	[10]	[1]	[2]	
25-39 ans	20	[5]	7	26	[6]	[2]	18	12	[3]	[1]	
40-59 ans	21	5	[2]	23	[4]	[1]	27	8	6	[2]	
60-69 ans	[6]	[3]	[2]	17	[9]	[3]	32	[6]	17	[5]	
70 ans et plus	[7]	[1]	[1]	[9]	[6]	[1]	36	[2]	35	[2]	
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>											
Une personne	11	[2]	[3]	19	[5]	[1]	29	[5]	21	[4]	
Deux personnes	13	4	5	19	7	[2]	28	8	13	[2]	
Trois personnes	22	[5]	[6]	21	[5]	[2]	23	9	[5]	[2]	
Quatre personnes	24	[5]	[6]	30	[3]	[1]	18	9	[4]	[2]	
Cinq personnes et plus	32	[2]	[6]	27	[5]	[1]	[9]	[10]	[7]	[1]	
<b>Diplôme</b>											
Non diplômé	[10]	[2]	[3]	[10]	[5]	[1]	29	[2]	37	[2]	
BEPC	17	[3]	[4]	19	7	[1]	26	9	12	[2]	
BAC	19	[5]	[6]	25	[5]	[1]	23	8	[6]	[2]	
Diplômé du supérieur	18	5	[4]	27	5	[3]	23	9	[4]	[2]	
12-17 ans	33	[1]	[10]	26	[2]	[1]	[10]	[8]	[6]	[3]	
<b>Profession</b>											
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[16]	[5]	[5]	[24]	[11]	[3]	[21]	[8]	[5]	[2]	
Cadre et profession intellectuelle supérieure	24	[6]	[5]	31	[3]	[1]	19	[6]	[2]	[2]	
Profession Intermédiaire	13	[5]	[6]	28	[5]	[2]	23	12	[4]	[2]	
Employé	21	[7]	[7]	18	[3]	[2]	22	11	[6]	[3]	
Ouvrier	25	[2]	[4]	23	[6]	[1]	21	[9]	[7]	[1]	
Personne au foyer	[20]	[1]	[5]	[20]	[5]	[1]	26	[8]	[13]	[1]	
Retraité	6	[2]	[1]	13	7	[2]	36	[3]	26	[3]	
Autre inactif	31	[2]	9	30	[3]	[1]	[9]	[9]	[4]	[2]	
<b>Revenus par unité de consommation</b>											
Bas revenus	21	[4]	[6]	22	[3]	[1]	20	10	11	[2]	
Classes moyennes inférieures	15	[4]	[6]	21	[6]	[2]	24	8	14	[2]	
Classes moyennes supérieures	19	[4]	[5]	20	6	[2]	24	6	10	[3]	
Hauts revenus	17	[5]	[5]	23	[6]	[1]	29	7	[6]	[1]	
<b>Taille d'agglomération</b>											
Communes rurales	16	[3]	[4]	21	[6]	[1]	24	7	14	[3]	
2 000 à 20 000 habitants	15	[5]	[6]	23	[5]	[1]	24	[6]	12	[2]	
20 000 à 100 000 habitants	19	[3]	[5]	19	[4]	[1]	29	[7]	[10]	[3]	
Plus de 100 000 habitants	18	[4]	5	22	5	[2]	23	8	10	[2]	
Agglomération parisienne	24	[3]	[5]	23	[6]	[2]	17	10	[7]	[1]	
<b>Ensemble population</b>	18	4	5	22	5	2	23	8	11	2	

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

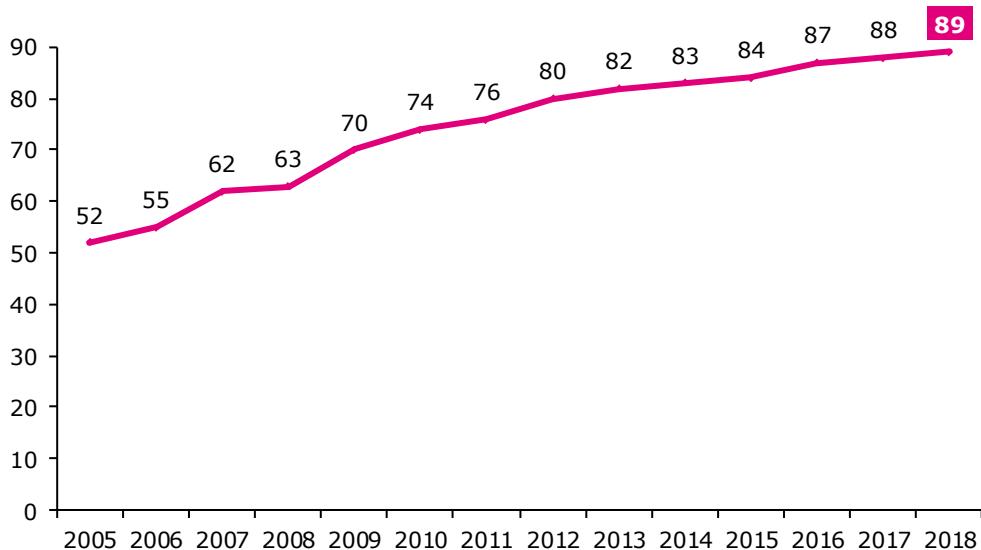
**Exemple de lecture :** 48% des personnes qui habitent en agglomération parisienne affirment que leur connexion mobile à internet est plus rapide que leur connexion fixe, contre 39% deux ans plus tôt.

## 5. Fréquences et modes de connexions à internet

a) On dénombre 89% d'internautes en France en 2018 (+ 1 point cette année)

Près de 9 Français sur 10 utilisent internet en 2018 (+1 point par rapport à 2017). L'évolution du taux d'utilisation ralentit depuis quelques années, ce qui est normal à l'approche d'une couverture totale de la population.

**Graphique 32 – Proportion de personnes se connectant à internet**  
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

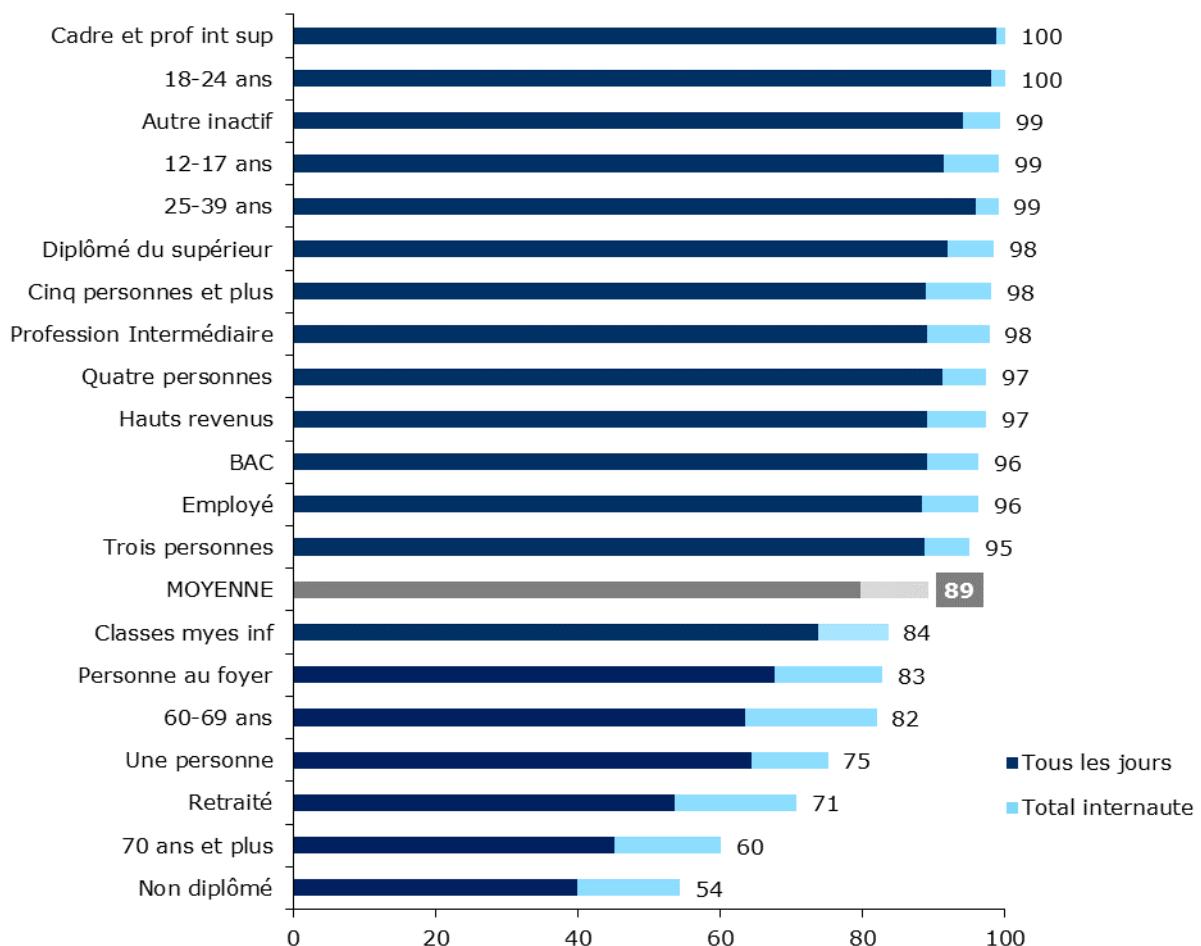


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

L'âge est le principal facteur qui entre en jeu pour déterminer si une personne est connectée ou non à internet. Ainsi, les 12-17 ans (99%), les 18-24 ans (100%) et les 25-39 ans (99%) utilisent tous internet. Ensuite, la proportion diminue avec 93% des 40-59 ans et 82% des 60-69 ans qui se servent de cette technologie. Les 70 ans et plus sont les moins connectés : seuls 60% d'entre eux sont des internautes.

Parallèlement, la taille du foyer est inversement proportionnelle à l'usage d'internet : les personnes seules sont 75% à s'en servir contre 98% pour les foyers de 5 personnes et plus.

**Graphique 33 – Groupes les plus et les moins internautes**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



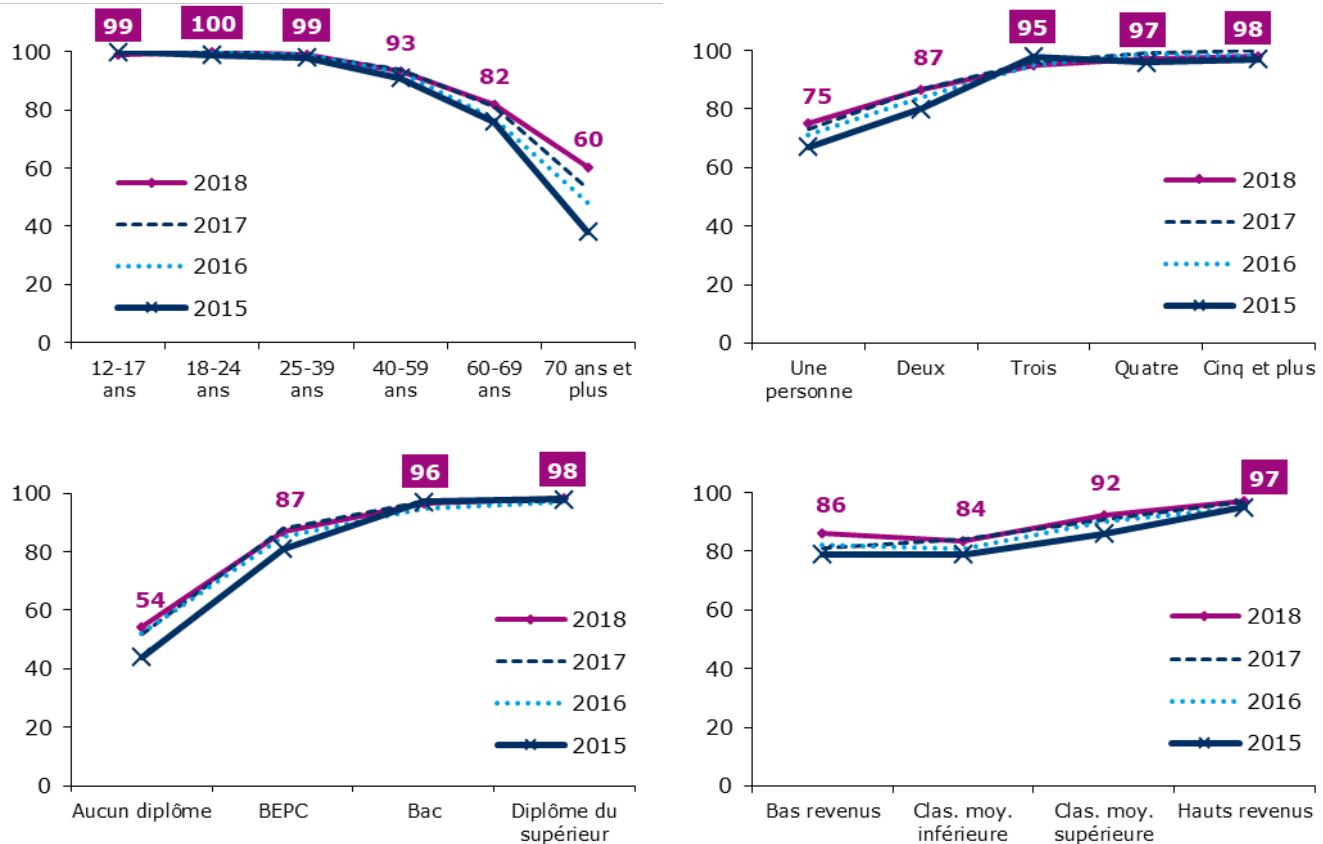
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Le diplôme et le niveau de revenus jouent également un rôle : 98% des diplômés du supérieur et 96% des titulaires du Bac sont connectés à internet pour seulement 54% des non diplômés (dont la sous-représentation a à voir avec la forte proportion de personnes âgées qui ne sont pas diplômées) ; les hauts revenus sont 96% à utiliser internet contre 86% pour les bas revenus et 84% pour la classe moyenne inférieure. Par ailleurs, toutes les catégories socio-professionnelles à l'exception des retraités (71%), des personnes au foyer (83%) et des indépendants (89%) enregistrent des taux d'utilisation d'internet supérieurs à 90%.

Enfin, internet est plus utilisé en agglomération parisienne (94%) et en ville (89%) que dans les communes rurales (87%). Pourtant ces dernières sont plus équipées en connexion internet (88%) que les villes (entre 83% et 85% selon la taille).

**Graphique 34 – Proportion d'internautes 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 32 – Proportion d'internautes**

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>													
Homme	61	65	66	75	78	78	83	86	85	87	89	90	90
Femme	50	59	60	65	70	74	77	80	80	81	85	86	88
<b>Âge</b>													
12- 17 ans	95	93	98	97	99	99	99	100	100	100	100	100	99
18- 24 ans	81	84	88	94	95	96	99	99	99	99	100	100	100
25- 39 ans	74	79	82	89	93	93	96	98	98	98	99	99	99
40- 59 ans	52	62	62	74	77	81	86	88	89	91	93	94	93
60- 69 ans	20	33	32	50	52	62	62	76	73	76	77	81	82
70 ans et plus	[5]	[9]	12	13	20	22	29	36	32	38	48	53	60
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>													
Une personne	36	41	39	46	49	55	58	65	63	67	71	73	75
Deux personnes	41	49	49	61	67	71	74	79	77	80	84	87	87
Trois personnes	67	70	78	84	89	89	91	93	92	98	95	96	95
Quatre personnes	75	79	84	89	93	93	95	96	97	96	99	99	97
Cinq personnes et plus	73	84	83	85	91	93	93	96	96	97	98	100	98
<b>Diplôme</b>													
Non diplômé	14	21	23	29	30	34	38	44	45	44	52	52	54
BEPC	46	55	56	66	69	71	79	82	81	81	85	88	87
BAC	73	75	84	86	88	92	92	93	93	97	95	97	96
Diplômé du supérieur	85	90	89	94	95	95	95	97	97	98	97	97	98
12- 17 ans	95	93	98	97	99	99	99	100	100	100	100	100	99
<b>Profession</b>													
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	44	62	66	82	79	90	96	82	84	82	95	94	89
Cadre et profession intellectuelle supérieure	95	96	95	99	98	98	100	99	99	99	99	100	100
Profession Intermédiaire	89	87	88	94	94	98	98	99	99	99	98	98	98
Employé	64	74	71	76	86	88	93	93	94	94	97	98	96
Ouvrier	52	53	57	72	78	78	84	87	90	90	92	92	92
Personne au foyer	22	34	39	47	52	55	64	72	70	76	75	79	83
Retraité	12	22	24	32	38	41	45	54	50	55	61	65	71
Autre inactif	89	92	94	96	96	97	96	99	98	100	100	99	99
<b>Revenus par unité de consommation</b>													
Bas revenus	-	-	-	-	-	65	73	76	75	79	82	81	86
Classes moyennes inférieures	-	-	-	-	-	68	70	80	77	79	81	84	84
Classes moyennes supérieures	-	-	-	-	-	79	85	88	86	86	90	91	92
Hauts revenus	-	-	-	-	-	90	93	91	95	95	95	97	97
<b>Taille d'agglomération</b>													
Communes rurales	50	55	59	66	69	72	78	81	80	79	86	86	87
2 000 à 20 000 habitants	52	58	55	63	71	76	74	78	80	80	85	87	89
20 000 à 100 000 habitants	48	58	60	64	73	69	77	80	80	80	84	83	89
Plus de 100 000 habitants	57	66	70	73	75	81	82	85	83	88	85	89	89
Agglomération parisienne	72	72	69	84	81	80	86	90	89	92	93	94	94
<b>Ensemble de la population</b>	55	62	63	70	74	76	80	82	83	84	87	88	89

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.

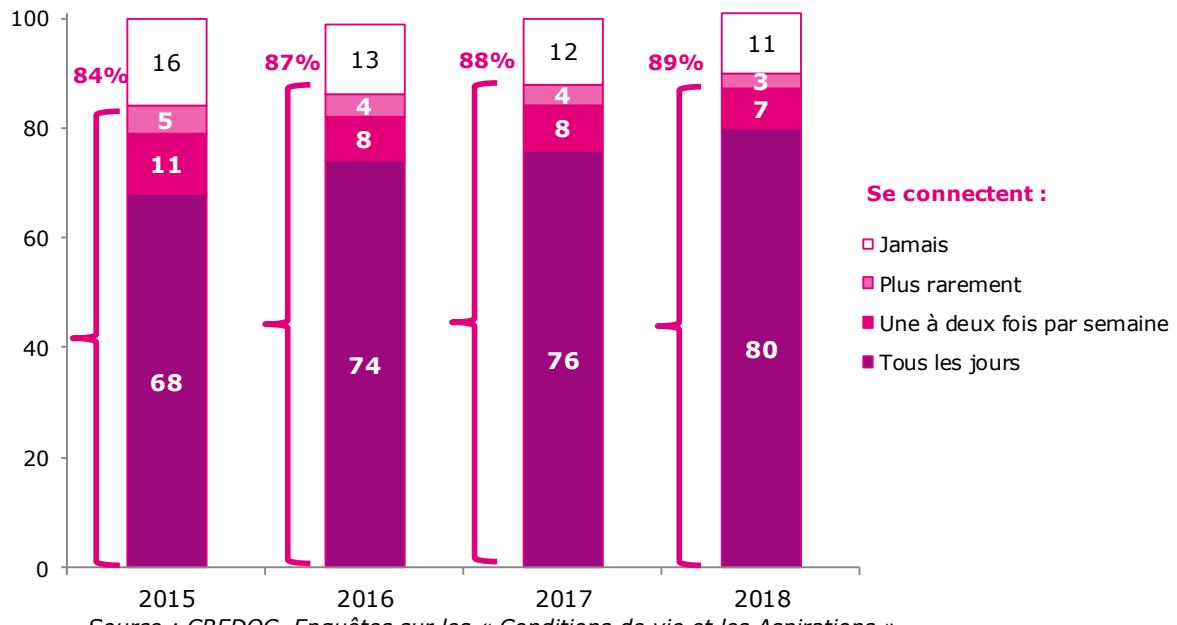
**Exemple de lecture :** en 2018, 100% des personnes âgées de 18 à 24 ans se connectent à internet, contre 96% en 2011.

*b) 8 Français sur 10 se connectent quotidiennement (+ 4 points)*

Si 89% des Français se connectent à internet, une majorité d'entre eux (80%) le font quotidiennement. On observe une **consolidation** de la proportion de personnes qui utilisent internet tous les jours : en 2015, elle n'était que de 68% et 76% en 2017 (soit respectivement + 12 points sur 3 ans et + 4 points sur un an). Cette hausse dans la pratique quotidienne d'internet est à mettre en perspective avec l'évolution de la proportion de personnes connectés à internet, qui n'a elle augmenté que de 5 points entre 2015 et 2018. On observe donc aujourd'hui qu'internet prend une place de plus en plus importante dans le quotidien des Français, ce qui s'explique notamment par la démocratisation des smartphones et autres objets connectés permettant d'être en permanence reliés à internet.

**Graphique 35 – A quelle fréquence vous connectez-vous 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 % -



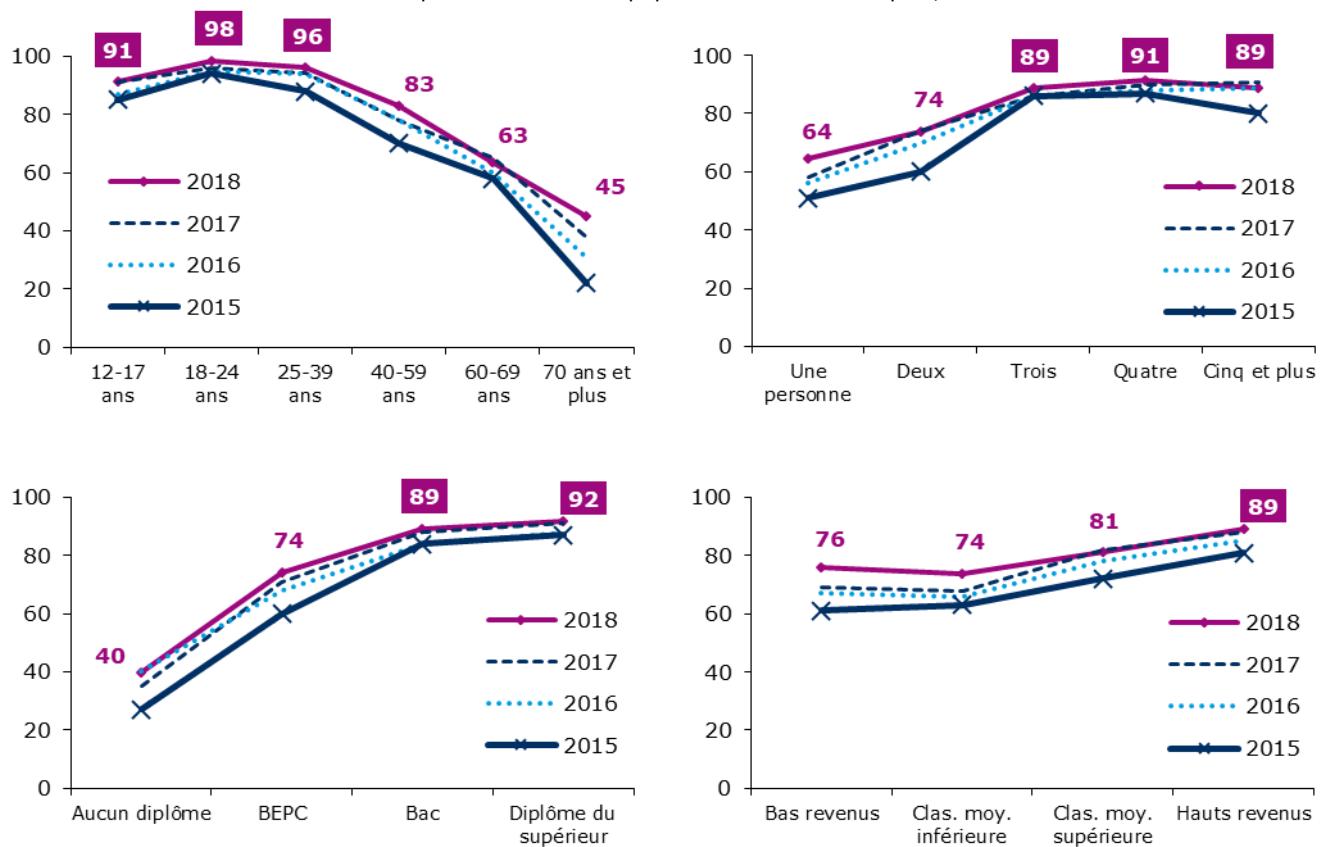
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

L'analyse par profil socio-démographique fait ressortir les mêmes tendances quant à la fréquence de connexion que pour l'utilisation d'internet, à savoir une utilisation quotidienne plus systématique pour les jeunes (98% pour les 18-24 ans), les foyers nombreux (91% pour les foyers composés de quatre personnes), les diplômés du supérieur (92%), les cadres (99%), les hauts revenus (89%) et les personnes habitants en agglomération parisienne (85%).

Notons également que 45% des 70 ans et plus sont des internautes quotidiens (+ 7 points en un an, + 14 points en deux ans).

**Graphique 36 – Part d'individus se connectant tous les jours 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 33 – Part d'individus se connectant tous les jours à internet**

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

	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>				
Homme	72	77	79	84
Femme	65	72	74	76
<b>Âge</b>				
12-17 ans	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>91</b>	<b>91</b>
18-24 ans	<b>94</b>	<b>95</b>	<b>96</b>	<b>98</b>
25-39 ans	<b>88</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>96</b>
40-59 ans	70	78	78	83
60-69 ans	58	60	65	63
70 ans et plus	22	31	38	45
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	51	56	58	64
Deux personnes	60	70	74	74
Trois personnes	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>89</b>
Quatre personnes	<b>87</b>	<b>88</b>	<b>90</b>	<b>91</b>
Cinq personnes et plus	<b>80</b>	<b>89</b>	<b>91</b>	<b>89</b>
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	27	40	35	40
BEPC	60	68	71	74
BAC	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>88</b>	<b>89</b>
Diplômé du supérieur	<b>87</b>	<b>88</b>	<b>91</b>	<b>92</b>
12-17 ans	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>91</b>	<b>91</b>
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	68	<b>84</b>	<b>83</b>	<b>87</b>
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>90</b>	<b>98</b>	<b>96</b>	<b>99</b>
Profession Intermédiaire	<b>86</b>	<b>88</b>	<b>92</b>	<b>89</b>
Employé	<b>75</b>	<b>84</b>	<b>82</b>	<b>88</b>
Ouvrier	70	74	76	83
Personne au foyer	60	64	63	68
Retraité	36	44	51	54
Autre inactif	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>93</b>	<b>94</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	61	67	69	76
Classes moyennes inférieures	63	66	68	74
Classes moyennes supérieures	72	78	<b>82</b>	81
Hauts revenus	<b>81</b>	<b>85</b>	<b>88</b>	<b>89</b>
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	64	74	72	77
2 000 à 20 000 habitants	64	72	73	79
20 000 à 100 000 habitants	66	71	72	78
Plus de 100 000 habitants	72	74	81	80
Agglomération parisienne	<b>74</b>	<b>80</b>	80	<b>85</b>
<b>Ensemble de la population</b>	<b>68</b>	<b>74</b>	<b>76</b>	<b>80</b>

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

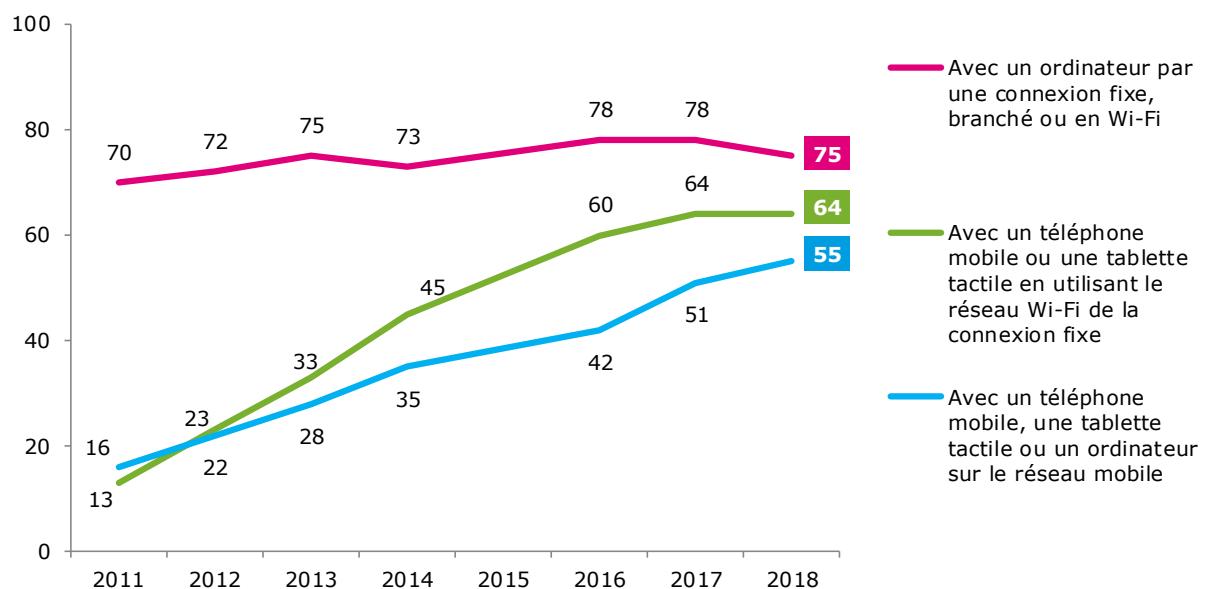
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

**Exemple de lecture :** en 2018, 98% des personnes âgées de 18 à 24 ans se connectent tous les jours à internet, contre 94% en 2015.

c) *A domicile, seules les connexions par le réseau mobile continuent à progresser (+ 4 points)*

Si la connexion à internet se fait encore pour trois Français sur quatre (75%) via l'intermédiaire d'un ordinateur via une connexion fixe ou en Wi-Fi, la proportion de personnes qui utilisent ce mode tend à diminuer en 2018 (-3 points). La connexion fixe ou Wi-Fi sur les équipements mobiles est le second mode le plus répandu : 64% des Français se connectent ainsi en 2018. Cependant, après des années d'évolution rapide (de 13% en 2011 à 64% en 2018), ce mode de connexion ne progresse plus (stable entre 2017 et 2018). La connexion via le réseau mobile (sur tous types de support) enregistre, en revanche, une forte hausse en 2018 (+4 points par rapport à 2017). Cette dynamique met en avant la consolidation du réseau mobile comme mode de connexion alternatif au réseau fixe, aujourd'hui entré dans les mœurs de plus de la moitié des Français.

**Graphique 37 – 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 les Aspirations », juin 2018.

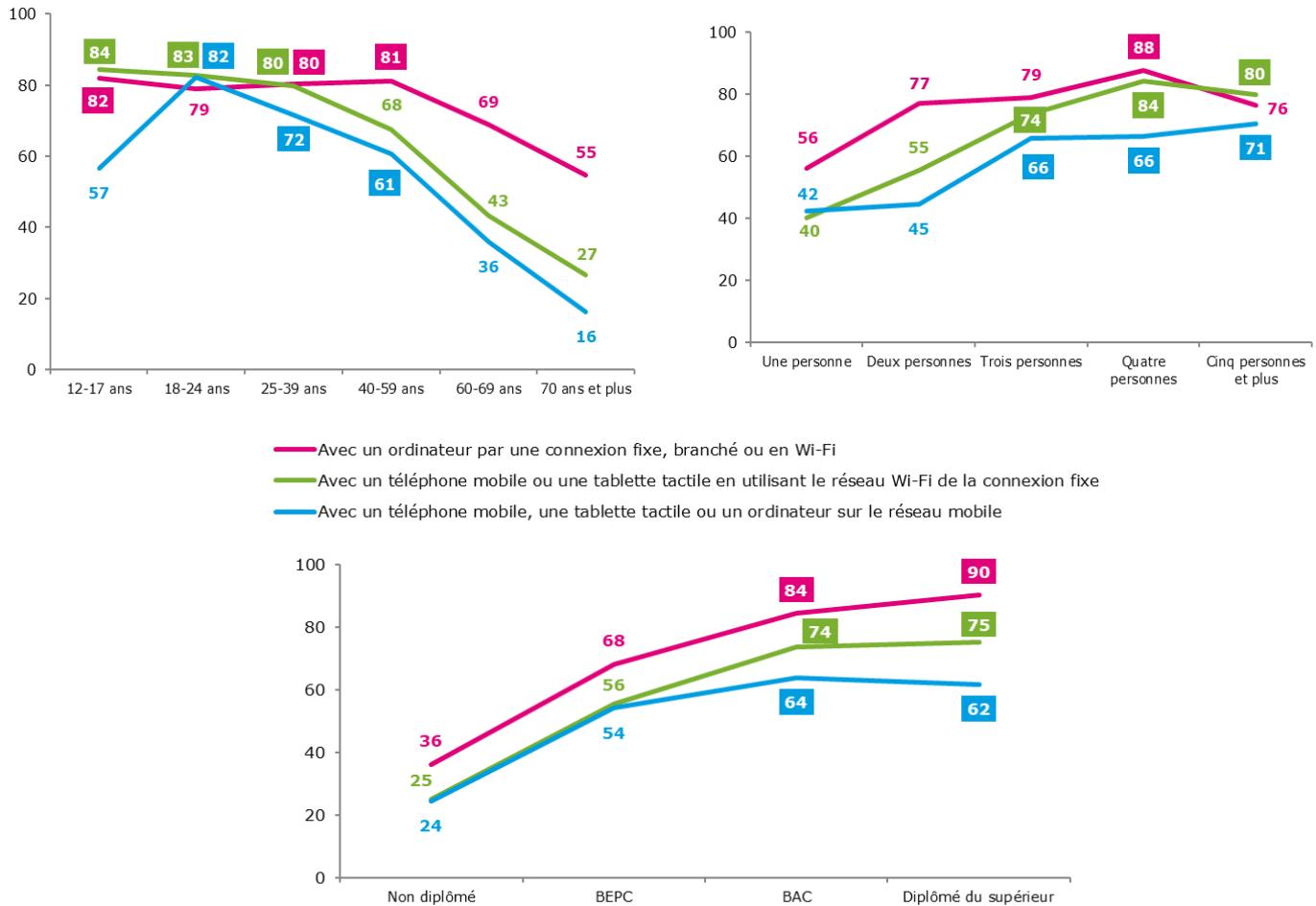
La démocratisation du réseau 4G sur le territoire national joue un rôle dans l'accroissement des connexions mobiles. Ainsi, 77% des utilisateurs de 4G se connectent à internet à domicile via le réseau mobile (contre 70% en 2016).

Les modes de connexion à internet varient en fonction de l'âge. Ainsi, à l'exception des 60 ans et plus, près de 80% des Français se connectent à internet avec un ordinateur grâce à une connexion fixe, branché ou en Wi-Fi. Il en est de même pour les 12-39 ans avec un outil mobile en utilisant le réseau Wi-Fi. En revanche, on observe une forte polarisation entre les individus qui utilisent leur connexion mobile pour se connecter à internet (quel que soit la plateforme) : 82% des 18-24 ans le font, 72% des 25-39 ans mais seulement 57% des 12-17 ans, ce qui peut s'expliquer par le fait que les plus jeunes n'ont pas forcément de forfait avec données internet.

On observe également une relation entre modes de connexion et diplôme puisque plus une personne a des revenus élevés plus elle va avoir tendance à être connectée à internet quel que soit le mode de connexion ou l'objet utilisé. Le facteur âge joue un rôle pour les non diplômés mais probablement pas suffisamment pour expliquer un tel écart. Cela met également en avant l'appétence pour les nouvelles technologies des individus aux profils socio-professionnels les plus élevés.

**Graphique 38 – Les différents modes de connexion à internet à domicile selon l'âge, la taille du foyer et le diplôme**

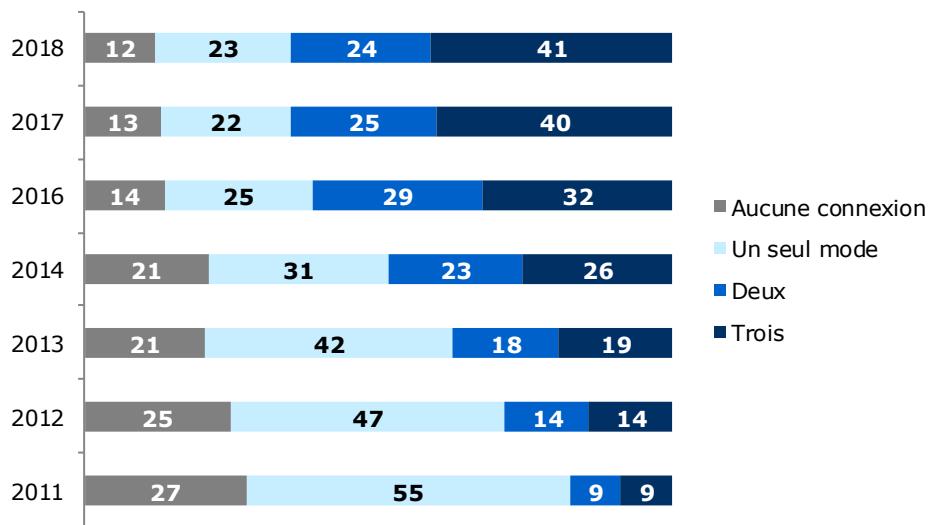
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Quand on s'intéresse à la diversification des modes de connexion à internet à domicile, on remarque une stagnation entre 2017 et 2018 : plus de 40% de la population utilisent trois modes distincts pour se connecter à internet contre moins de 10% au début des années 2010. Près de la moitié de la population en utilisent un ou deux (un quart à chaque fois). Pour l'instant, il semblerait que cette structure soit stable. Pour autant, les innovations futures (notamment les améliorations de la puissance de la connexion mobile) pourraient conduire à une diversification toujours plus importante des modes de connexion.

**Graphique 39 – Une pause dans la diversification des 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 les Aspirations »*.

**Tableau 34 – Les différents modes de connexion à internet à domicile selon les caractéristiques socio-démographiques**

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

	Avec un ordinateur par une connexion fixe, branché ou en Wi-Fi	Avec un téléphone mobile ou une tablette tactile en utilisant le réseau Wi-Fi de la connexion fixe	Avec un téléphone mobile, une tablette tactile ou un ordinateur sur le réseau mobile
<b>Sexe</b>			
Homme	77	63	56
Femme	74	65	54
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	<b>82</b>	<b>84</b>	57
18- 24 ans	79	<b>83</b>	<b>82</b>
25- 39 ans	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>72</b>
40- 59 ans	<b>81</b>	68	<b>61</b>
60- 69 ans	69	43	36
70 ans et plus	55	27	16
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	56	40	42
Deux personnes	77	55	45
Trois personnes	79	<b>74</b>	<b>66</b>
Quatre personnes	<b>88</b>	<b>84</b>	<b>66</b>
Cinq personnes et plus	76	<b>80</b>	<b>71</b>
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	36	25	24
BEPC	68	56	54
BAC	<b>84</b>	<b>74</b>	<b>64</b>
Diplômé du supérieur	<b>90</b>	<b>75</b>	<b>62</b>
12- 17 ans	<b>82</b>	<b>84</b>	57
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	79	64	<b>64</b>
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>93</b>	<b>83</b>	60
Profession Intermédiaire	<b>91</b>	<b>78</b>	<b>68</b>
Employé	78	<b>73</b>	<b>69</b>
Ouvrier	64	62	<b>63</b>
Personne au foyer	64	54	54
Retraité	63	34	24
Autre inactif	<b>83</b>	<b>84</b>	<b>66</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	61	58	<b>60</b>
Classes moyennes inférieures	68	57	47
Classes moyennes supérieures	80	65	57
Hauts revenus	<b>92</b>	<b>73</b>	53
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	77	65	48
2 000 à 20 000 habitants	73	56	49
20 000 à 100 000 habitants	73	60	47
Plus de 100 000 habitants	74	65	59
Agglomération parisienne	<b>80</b>	<b>72</b>	<b>70</b>
<b>Ensemble de la population</b>	<b>75</b>	<b>64</b>	<b>55</b>

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »*, juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** en 2018, 82% des 12-17 ans accèdent à internet avec un ordinateur par une connexion fixe, branché ou en Wi-Fi, contre 75% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 35 – Les différents modes de connexion à internet à domicile selon les caractéristiques socio-démographiques**

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

	Aucun mode	Un seul mode	Deux modes	Trois modes
<b>Sexe</b>				
Homme	11	24	24	41
Femme	13	22	24	41
<b>Âge</b>				
12- 17 ans	[1]	[15]	<b>42</b>	41
18-24 ans	[2]	15	21	<b>62</b>
25- 39 ans	[2]	17	28	<b>53</b>
40-59 ans	9	19	25	<b>47</b>
60-69 ans	<b>20</b>	<b>35</b>	22	23
70 ans et plus	<b>39</b>	<b>37</b>	13	12
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	<b>28</b>	<b>31</b>	16	26
Deux personnes	14	<b>28</b>	25	33
Trois personnes	[6]	18	27	<b>49</b>
Quatre personnes	[3]	12	<b>30</b>	<b>56</b>
Cinq personnes et plus	[4]	18	26	<b>53</b>
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	<b>48</b>	28	14	[10]
BEPC	15	<b>28</b>	20	36
BAC	[5]	20	24	<b>52</b>
Diplômé du supérieur	[2]	19	27	<b>51</b>
12- 17 ans	[1]	[15]	<b>42</b>	41
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[10]	[20]	[23]	<b>47</b>
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[0]	[15]	<b>35</b>	<b>50</b>
Profession Intermédiaire	[4]	14	23	<b>59</b>
Employé	[6]	20	23	<b>52</b>
Ouvrier	14	21	24	40
Personne au foyer	<b>[17]</b>	<b>29</b>	[19]	35
Retraité	<b>29</b>	<b>37</b>	18	16
Autre inactif	[2]	14	<b>34</b>	<b>50</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	<b>18</b>	24	21	38
Classes moyennes inférieures	<b>17</b>	26	22	34
Classes moyennes supérieures	8	25	25	43
Hauts revenus	[4]	20	<b>30</b>	<b>46</b>
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	14	21	25	40
2 000 à 20 000 hab.	12	<b>31</b>	24	33
20 000 à 100 000 hab.	13	26	<b>30</b>	31
Plus de 100 000 hab.	12	20	26	42
Agglomération parisienne	8	18	17	<b>57</b>
<b>Ensemble de la population</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>41</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** en 2018, 62% des 18-24 ans utilisent trois modes de connexion distincts pour accéder à internet, contre 41% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 36 – Taux de connexion avec un ordinateur par une connexion fixe, branché ou en Wi-Fi**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>								
Homme	72	75	77	77		79	79	77
Femme	68	70	73	70		77	76	74
<b>Âge</b>								
12- 17 ans	93	94	94	91		85	85	82
18-24 ans	84	85	86	85		87	90	79
25-39 ans	85	86	87	84		89	85	80
40-59 ans	75	79	83	80		83	83	81
60-69 ans	59	58	67	68		73	75	69
70 ans et plus	21	27	31	31		49	46	55
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	47	49	50	50		58	54	56
Deux personnes	65	67	69	71		77	81	77
Trois personnes	84	84	88	82		90	86	79
Quatre personnes	89	90	91	87		93	92	88
Cinq personnes et plus	87	87	92	91		88	91	76
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	32	32	40	35		47	42	36
BEPC	65	70	72	70		73	73	68
BAC	82	83	83	84		85	88	84
Diplômé du supérieur	90	91	92	90		94	91	90
12- 17 ans	93	94	94	91		85	85	82
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	79	89	80	72		91	85	79
Cadre et profession intellectuelle supérieure	91	96	92	94		94	97	93
Profession Intermédiaire	91	91	92	90		93	87	91
Employé	77	85	84	80		82	83	78
Ouvrier	74	68	75	73		75	74	64
Personne au foyer	51	57	66	61		68	69	64
Retraité	40	41	47	47		60	60	63
Autre inactif	90	88	90	91		86	88	83
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	54	62	64	61		66	65	61
Classes moyennes inférieures	65	62	71	71		70	70	68
Classes moyennes supérieures	75	79	78	79		83	81	80
Hauts revenus	86	90	91	87		93	93	92
<b>Taille d'agglomération</b>								
Communes rurales	64	71	72	74		79	78	77
2 000 à 20 000 habitants	70	68	71	67		77	74	73
20 000 à 100 000 habitants	62	70	74	70		75	75	73
Plus de 100 000 habitants	77	74	76	74		78	79	74
Agglomération parisienne	75	79	82	81		82	80	80
<b>Ensemble de la population</b>	<b>70</b>	<b>72</b>	<b>75</b>	<b>73</b>		<b>78</b>	<b>78</b>	<b>75</b>

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 2018, 92% des individus ayant des hauts revenus se connectent à internet avec ordinateur par une connexion fixe, branché ou en Wi-Fi, contre 86% en 2011.

**Tableau 37 – Taux de connexion avec 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 % -

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>								
Homme	15	27	36	48		61	63	63
Femme	12	21	31	42		59	65	65
<b>Âge</b>								
12-17 ans	19	37	54	72		88	88	84
18-24 ans	28	47	60	73		88	89	83
25-39 ans	22	34	52	65		79	83	80
40-59 ans	8	20	28	42		62	65	68
60-69 ans	[5]	[7]	16	23		37	42	43
70 ans et plus	[1]	[3]	[3]	[7]		17	25	27
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	9	11	15	21		34	38	40
Deux personnes	10	19	28	39		53	59	55
Trois personnes	17	29	36	55		73	78	74
Quatre personnes	18	36	47	64		82	87	84
Cinq personnes et plus	18	30	55	65		83	85	80
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	[2]	[6]	13	16		32	28	25
BEPC	9	21	27	37		53	57	56
BAC	17	27	43	56		68	75	74
Diplômé du supérieur	21	32	43	57		68	77	75
12-17 ans	19	37	54	72		88	88	84
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[13]	33	35	45		66	69	64
Cadre et profession intellectuelle supérieure	23	42	54	61		73	83	83
Profession Intermédiaire	20	28	44	58		71	80	78
Employé	15	26	36	54		71	74	73
Ouvrier	12	23	34	47		61	63	62
Personne au foyer	[7]	[12]	22	33		50	53	54
Retraité	[2]	[5]	9	13		27	32	34
Autre inactif	22	41	55	74		88	88	84
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	9	17	30	38		53	54	58
Classes moyennes inférieures	9	17	31	42		56	59	57
Classes moyennes supérieures	15	26	34	49		62	67	65
Hauts revenus	18	33	42	53		71	76	73
<b>Taille d'agglomération</b>								
Communes rurales	9	17	29	41		59	60	65
2 000 à 20 000 habitants	13	23	32	40		63	60	56
20 000 à 100 000 habitants	11	21	27	42		57	61	60
Plus de 100 000 habitants	14	24	35	47		59	66	65
Agglomération parisienne	19	34	43	53		63	73	72
<b>Ensemble de la population</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>45</b>		<b>60</b>	<b>64</b>	<b>64</b>

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 2018, 84% des 12-17 ans se connectent à internet avec un téléphone mobile ou une tablette tactile en utilisant le réseau Wi-Fi de la connexion fixe, contre 88% en 2017.

**Tableau 38 – Taux de connexion avec un téléphone mobile, une tablette tactile ou un ordinateur sur le réseau mobile**

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>								
Homme	17	25	31	38		43	54	56
Femme	15	19	25	32		41	48	54
<b>Âge</b>								
12-17 ans	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>43</b>		<b>54</b>	<b>68</b>	57
18-24 ans	<b>31</b>	<b>46</b>	<b>57</b>	<b>64</b>		<b>69</b>	<b>75</b>	<b>82</b>
25-39 ans	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>42</b>	<b>49</b>		<b>56</b>	<b>66</b>	<b>72</b>
40-59 ans	11	20	23	33		44	52	<b>61</b>
60-69 ans	[7]	[8]	16	19		24	33	36
70 ans et plus	[1]	[3]	[2]	[9]		11	20	16
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	12	14	17	24		29	40	42
Deux personnes	13	19	25	31		37	45	45
Trois personnes	21	25	<b>34</b>	<b>41</b>		<b>48</b>	<b>57</b>	<b>66</b>
Quatre personnes	20	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>46</b>		<b>54</b>	<b>63</b>	<b>66</b>
Cinq personnes et plus	19	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>42</b>		<b>57</b>	<b>63</b>	<b>71</b>
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	[4]	[7]	10	15		25	23	24
BEPC	11	20	23	29		39	48	54
BAC	<b>21</b>	27	<b>36</b>	<b>46</b>		<b>50</b>	<b>58</b>	<b>64</b>
Diplômé du supérieur	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>45</b>		45	<b>58</b>	<b>62</b>
12-17 ans	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>43</b>		<b>54</b>	<b>68</b>	57
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[15]	[23]	30	34		<b>51</b>	<b>58</b>	<b>64</b>
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>53</b>		<b>49</b>	<b>62</b>	60
Profession Intermédiaire	<b>23</b>	27	<b>36</b>	<b>45</b>		<b>48</b>	<b>67</b>	<b>68</b>
Employé	18	<b>27</b>	31	<b>41</b>		<b>53</b>	<b>56</b>	<b>69</b>
Ouvrier	16	22	<b>34</b>	35		43	53	<b>63</b>
Personne au foyer	[11]	[10]	[14]	26		38	38	54
Retraité	[2]	[5]	8	13		17	26	24
Autre inactif	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>43</b>	<b>50</b>		<b>60</b>	<b>69</b>	<b>66</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	13	16	26	32		44	47	<b>60</b>
Classes moyennes inférieures	13	17	23	30		37	46	47
Classes moyennes supérieures	16	24	30	36		42	54	57
Hauts revenus	21	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>43</b>		43	<b>58</b>	53
<b>Taille d'agglomération</b>								
Communes rurales	13	15	25	25		36	44	48
2 000 à 20 000 habitants	14	23	26	29		43	49	49
20 000 à 100 000 habitants	13	17	23	34		37	48	47
Plus de 100 000 habitants	19	25	28	38		42	53	59
Agglomération parisienne	20	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>50</b>		<b>52</b>	<b>60</b>	<b>70</b>
<b>Ensemble de la population</b>								
	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>35</b>		<b>42</b>	<b>51</b>	<b>55</b>

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 2018, 57% des 12-17 ans se connectent à internet avec un téléphone mobile, une tablette tactile ou un ordinateur sur le réseau mobile, contre 68% l'année précédente.

*d) Le smartphone est l'équipement le plus utilisé pour accéder à internet*

Le smartphone confirme, cette année, sa situation d'équipement privilégié des Français pour se connecter à internet.

Près de la moitié d'entre eux l'utilisent plus que tout autre objet pour accéder au réseau (46%, +4 points en un an). Cette évolution paraît logique dans la mesure où le taux d'équipement en smartphone progresse dans toutes les catégories socio-démographiques de la population. Ainsi, de plus en plus de Français se retrouvent avec un outil connecté dans leur poche, leur permettant d'avoir accès en tout heure et lieu à internet. Cette évolution se fait mécaniquement au détriment des connexions sur ordinateur, qui est utilisé le plus souvent par 35% de la population (en recul de 3 points). Les connexions par tablette et télévision sont stables (respectivement privilégiés par 7% et 1% de la population).

**Tableau 39 – Quel équipement utilisez-vous le plus souvent pour vous connecter à internet ?**

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

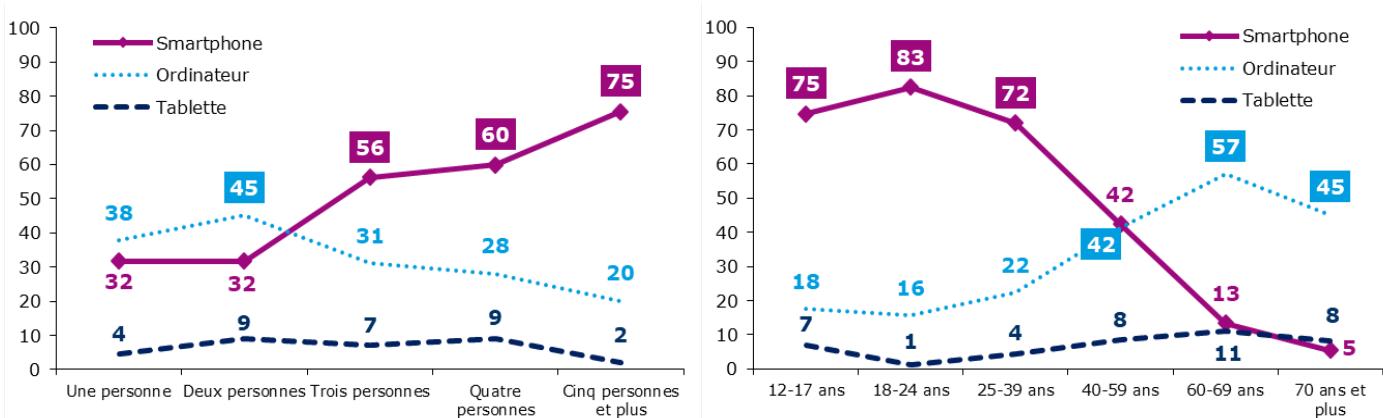
	2017	2018
. Un smartphone .....	42	46
. Un ordinateur .....	38	35
. Une tablette .....	7	7
. Une télévision .....	1	1
. Ne se connecte jamais à internet .....	12	11
<b>Total (yc autre, nsp).....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

L'utilisation du smartphone est très dépendante de l'**âge des individus** puisque plus de 70% des 12-39 ans en fait leur mode de connexion principal. A l'inverse, moins de 20% d'entre eux affirment principalement utiliser un ordinateur pour accéder à internet. Le mouvement inverse s'observe chez les 60 ans et plus qui privilégient l'ordinateur au smartphone. On peut noter également que les 40-59 ans utilisent également ces deux outils (42%). Enfin, moins de 10% de la population utilisent une tablette comme objet de connexion principal à internet.

**Graphique 40 – Quel équipement utilisez-vous le plus souvent pour vous 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 », juin 2018.

**À retenir :**

Les moins de 40 ans, qui se connectent tous à internet, le font de façon très privilégiée à partir d'un smartphone.

Entre 40 et 60 ans, ordinateur et smartphone recueillent le même taux de citations.

Après 60 ans, la connexion à internet est plus rare et c'est alors l'ordinateur qui est privilégié.

**Tableau 40 – Quel équipement utilisez-vous le plus souvent pour vous connecter à internet ?**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	Smartphone	Ordinateur	Tablette	Télévision	Ne se connecte jamais à internet	Ne sait pas
<b>Sexe</b>						
Homme	45	39	5	[1]	10	[0]
Femme	47	32	9	[0]	12	[0]
<b>Âge</b>						
12- 17 ans	<b>75</b>	18	[7]	[0]	[1]	[0]
18- 24 ans	<b>83</b>	16	[1]	[0]	[0]	[0]
25- 39 ans	<b>72</b>	22	[4]	[0]	[1]	[0]
40- 59 ans	42	<b>42</b>	8	[0]	7	[0]
60- 69 ans	13	<b>57</b>	11	[0]	<b>18</b>	[0]
70 ans et plus	[5]	<b>45</b>	[8]	[1]	<b>39</b>	[0]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>						
Une personne	32	38	[4]	[1]	<b>25</b>	[0]
Deux personnes	32	<b>45</b>	9	[0]	14	[0]
Trois personnes	<b>56</b>	31	7	[0]	[5]	[0]
Quatre personnes	<b>60</b>	28	9	[0]	[2]	[0]
Cinq personnes et plus	<b>75</b>	20	[2]	[0]	[2]	[0]
<b>Diplôme</b>						
Non diplômé	21	26	[6]	[1]	<b>45</b>	[0]
BEPC	44	35	7	[1]	13	[0]
BAC	<b>54</b>	36	[6]	[0]	[4]	[0]
Diplômé du supérieur	46	<b>43</b>	8	[0]	[1]	[0]
12- 17 ans	<b>75</b>	18	[7]	[0]	[1]	[0]
<b>Profession</b>						
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	46	40	[3]	[0]	[11]	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	51	39	[9]	[0]	[0]	[1]
Profession Intermédiaire	<b>52</b>	37	[9]	[0]	[3]	[0]
Employé	<b>58</b>	30	[7]	[1]	[4]	[0]
Ouvrier	<b>62</b>	26	[2]	[0]	[8]	[0]
Personne au foyer	42	32	[8]	[0]	<b>[18]</b>	[0]
Retraité	9	<b>51</b>	9	[1]	<b>29</b>	[0]
Autre inactif	<b>75</b>	19	[5]	[0]	[1]	[0]
<b>Revenus par unité de consommation</b>						
Bas revenus	<b>54</b>	26	[4]	[1]	14	[0]
Classes moyennes inférieures	47	30	[6]	[0]	<b>16</b>	[0]
Classes moyennes supérieures	45	39	7	[1]	7	[0]
Hauts revenus	37	<b>49</b>	11	[0]	[3]	[0]
<b>Taille d'agglomération</b>						
Communes rurales	44	36	6	[0]	13	[0]
2 000 à 20 000 habitants	40	<b>42</b>	[6]	[0]	11	[0]
20 000 à 100 000 habitants	45	35	[8]	[1]	11	[0]
Plus de 100 000 habitants	47	32	9	[0]	12	[0]
Agglomération parisienne	<b>54</b>	34	[4]	[1]	[6]	[1]
<b>Ensemble population</b>	<b>46</b>	<b>35</b>	7	[0]	11	[0]

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 75% des 12-17 ans se connectent à internet le plus souvent avec leur smartphone, contre 46% de l'ensemble de la population moyenne.

## **Chapitre 2. Usages**

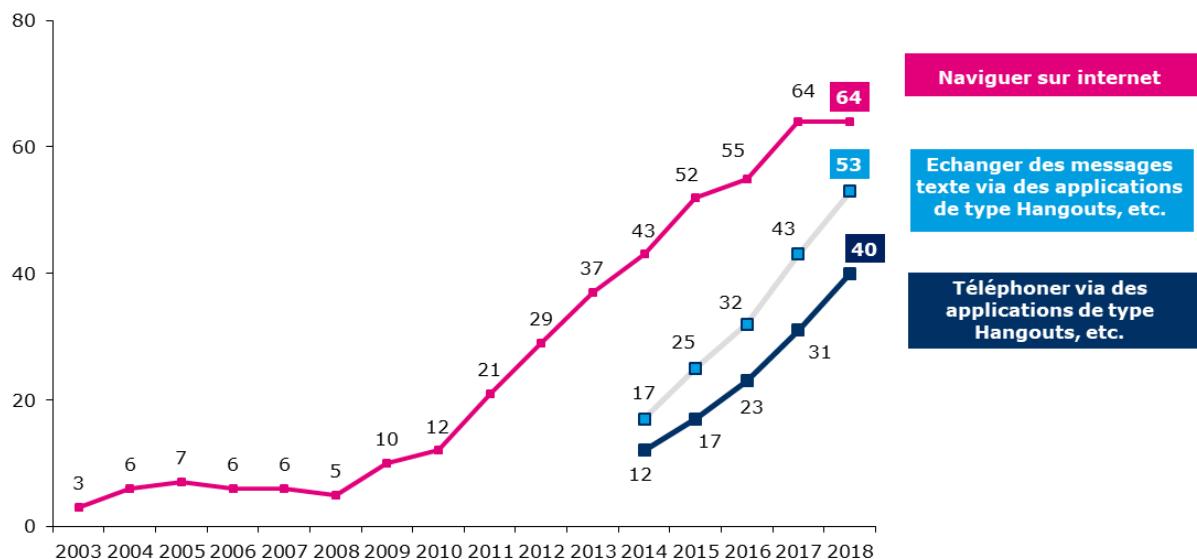
---

## 1. Les usages sur téléphone mobile

### a) De plus en plus d'adeptes pour les messageries instantanées

Bien que les Français utilisent leurs téléphones mobiles en premier lieu pour naviguer sur internet (64%, stable par rapport à 2017), on observe une consolidation de la proportion de la population qui se sert d'internet sur mobile pour échanger des messages texte ou appeler via des applications comme Hangout, Viber, WhatsApp ou Messenger (respectivement 53%, +10 points par rapport à 2017 et 40%, +9 points par rapport à 2017). L'augmentation constante des usages d'internet à partir des téléphones mobiles est à mettre en regard avec la progression du marché des smartphones, particulièrement adaptés pour de telles pratiques. **Se crée donc une substitution entre services offerts par les opérateurs mobiles et services offerts par les opérateurs over-the-top (OTT).**

**Graphique 41 – Proportion de personnes utilisant un 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 ».

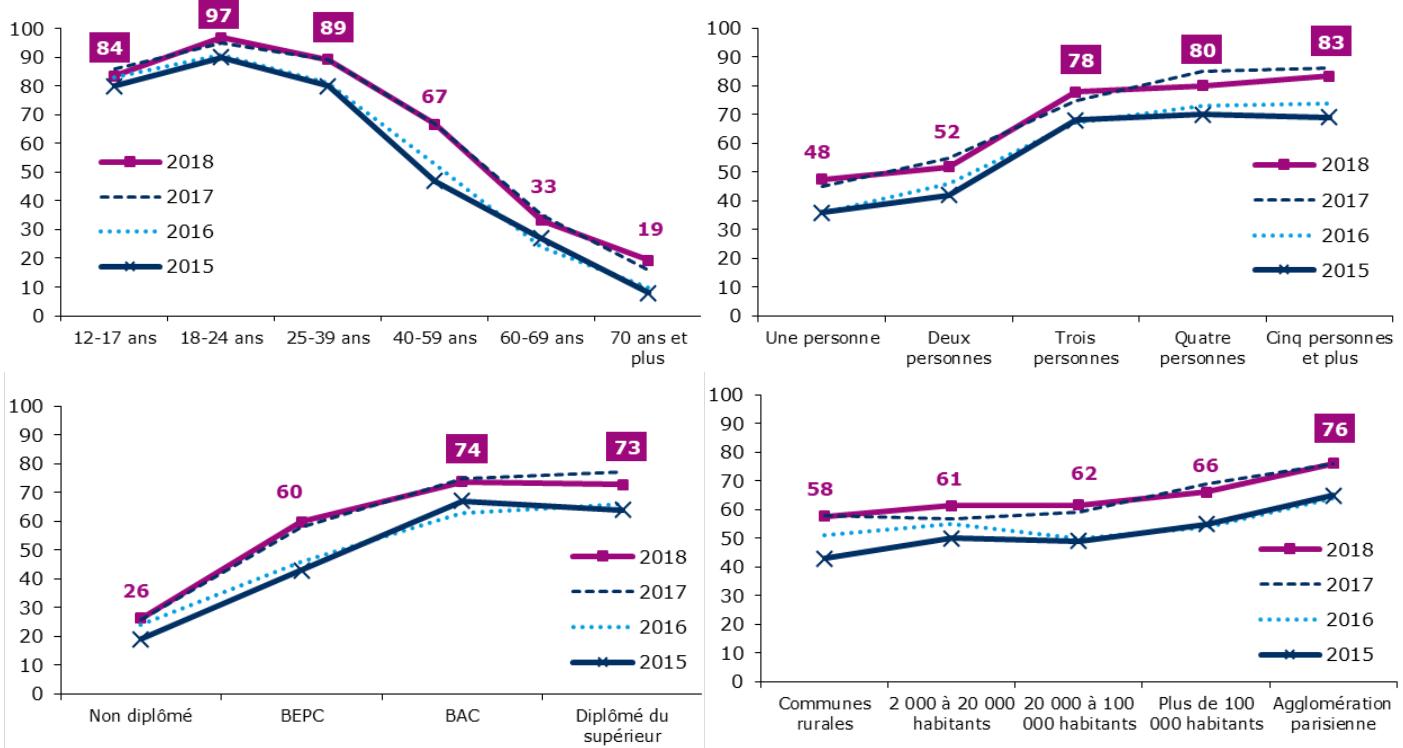
Les usages sur téléphones mobiles restent très fortement liés aux caractéristiques socio-démographiques des personnes interrogées.

**La navigation sur internet (64%)** ne progresse pas en moyenne sur l'ensemble de la population en 2018. Cette stagnation se reflète également dans l'analyse par profil socio-démographiques : il existe peu d'évolutions catégorielles, à part la baisse de la pratique chez les personnes issues d'un foyer disposant de hauts revenus (- 9 points) et la hausse chez les bas revenus (+ 9 points). Cette pratique reste fortement dépendante de l'âge du répondant. Ainsi, les moins de 40 ans sont 90% à utiliser leur mobile pour naviguer sur internet, contre seulement 33% pour les 60-69 ans et 19% pour les 70 ans et plus. De la même manière, plus la taille du foyer augmente, et plus forte est la proportion d'individus adepte de cet usage : 83% des membres des foyers de cinq personnes et plus utilisent leur portable pour naviguer sur internet contre moins de la moitié des personnes seules (48%). Le niveau de diplôme fait apparaître un écart important entre les diplômés du supérieur et les titulaires du BAC

qui sont respectivement 73% et 74% à faire usage d'internet sur leur mobile et les non diplômés (26%) – du fait d'une surreprésentation des personnes âgées. Enfin, la taille d'agglomération joue également un rôle croissant dans la propension d'une personne à utiliser le portable pour naviguer sur internet (de 58% pour les habitants des communes rurales à 76% pour la population de l'agglomération parisienne).

**Graphique 42 – Proportion de personnes utilisant un téléphone mobile pour naviguer sur internet 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 »*.

**Echanger des messages via des applications (53%)** est la pratique qui progresse le plus en 2018 (+10 points par rapport à 2017). L'âge, le niveau de revenus ou encore la situation géographique sont des facteurs déterminants de la propension d'un individu à s'engager dans une telle pratique : ainsi, les 18-24 ans sont 84% à échanger des messages via des applications contre seulement 14% pour les 70 ans et plus ; les diplômés du supérieur et les cadres sont respectivement 65% et 75% contre 45% pour les BEPC et 57% pour les ouvriers ; les personnes résidants dans l'agglomération parisienne sont 74% contre 49% pour les personnes résidants dans des communes rurales.

Cependant, ce ne sont pas les groupes les plus férus de nouvelles technologies qui enregistrent les plus fortes hausses sur l'année. En effet, parmi les catégories qui enregistrent les plus fortes progressions, on trouve les ouvriers (+20 points), les 40-59 ans (+18 points), les employés (+17 points), les habitants des communes rurales ou encore les titulaires du BEPC (+16 points).

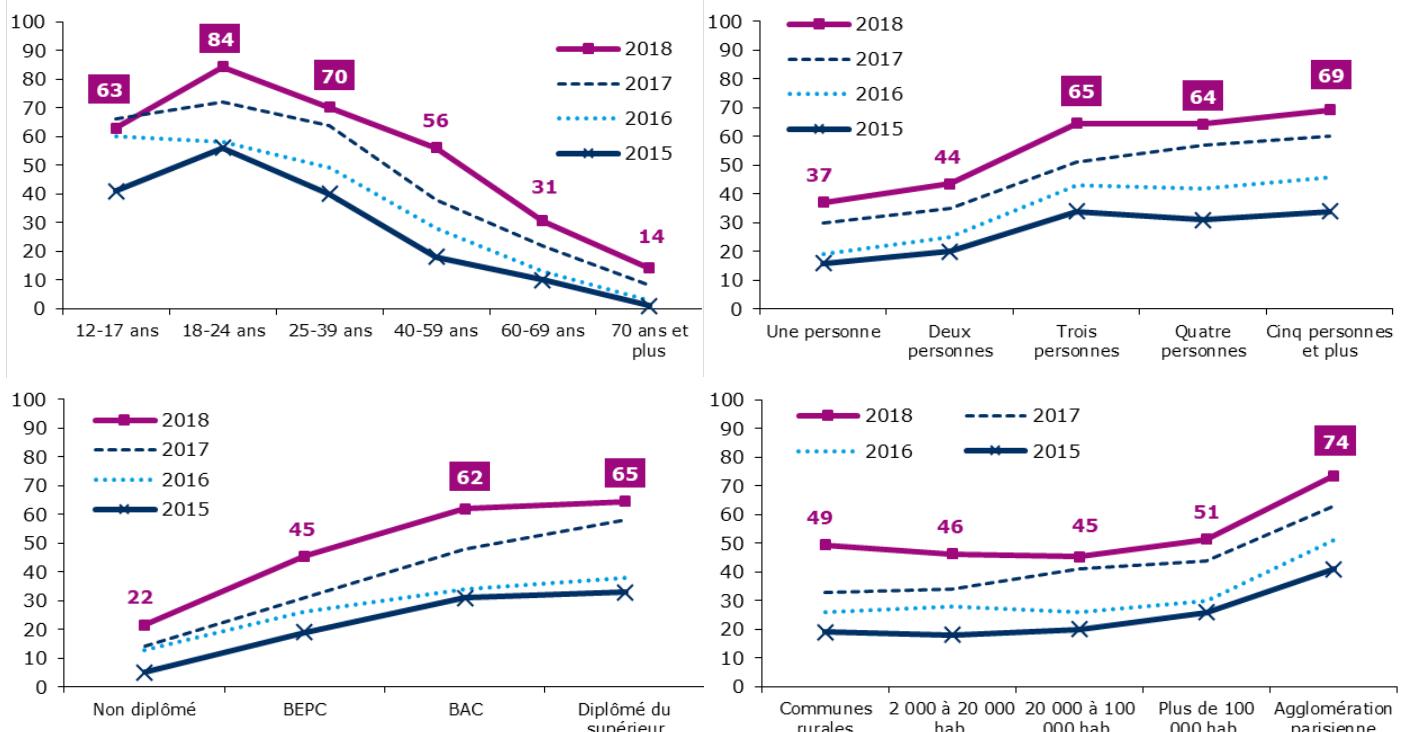
Ces groupes réalisent un mouvement de rattrapage lié à la démocratisation des smartphones dans toutes les couches de la population et au développement du réseau internet sur le territoire. En d'autres termes : les usages, qui, il y a encore quelques années, étaient réservés aux groupes les plus

technophiles telles que les jeunes et les catégories socio-professionnelles supérieures, sont en passe de s'imposer dans l'ensemble de la société.

Dans le même temps, on constate une stagnation de la pratique au sein des hauts revenus (52%, en 2018 comme en 2017) et une légère baisse chez les plus jeunes (- 3 points pour les 12-17 ans).

**Graphique 43 – Proportion de personnes utilisant un téléphone mobile échanger des messages texte via des applications 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 ».

**Téléphoner via des applications (40%)** est une pratique en forte augmentation en 2018 dans l'ensemble de la population (+9 points par rapport à l'année précédente). Cette pratique est corrélée aux caractéristiques socio-démographiques de manière assez similaire à l'usage d'internet sur mobile pour envoyer des messages texte.

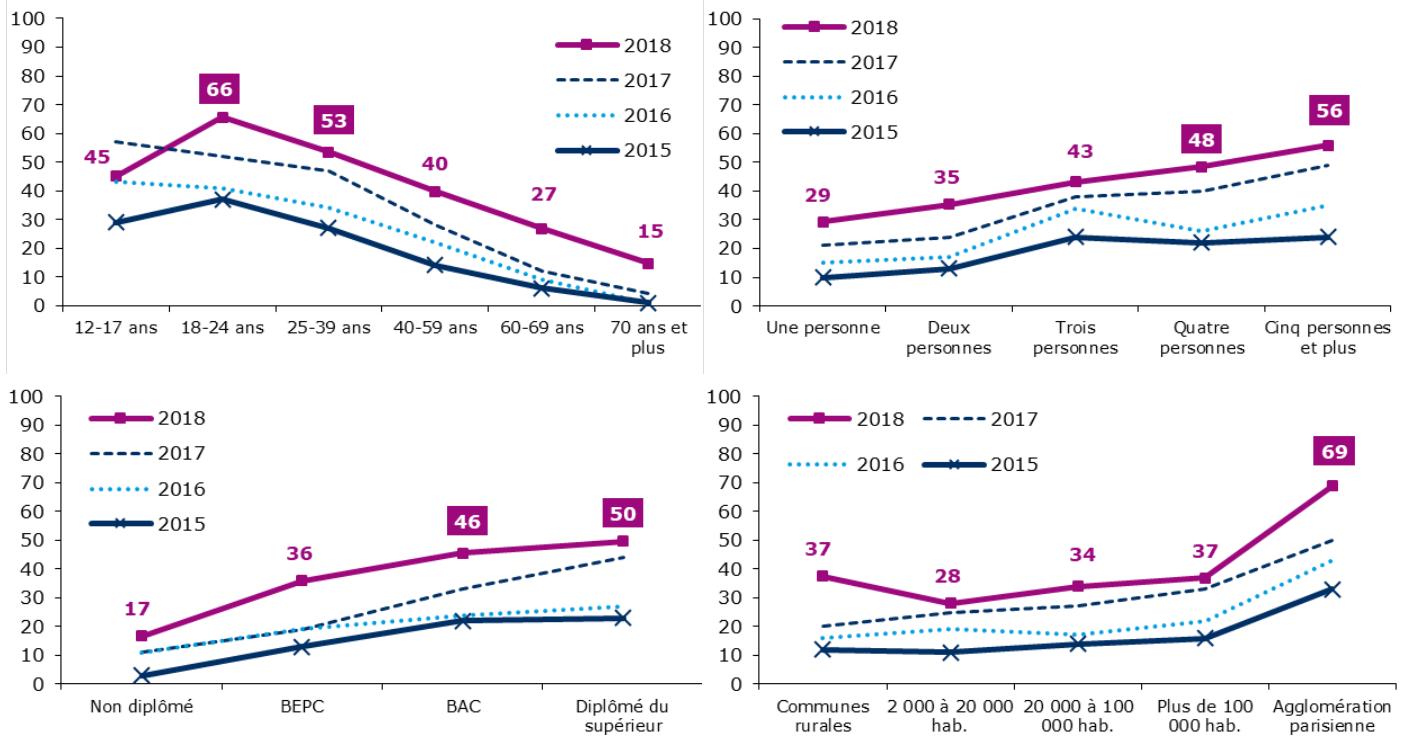
Ainsi, cet usage dépend fortement de l'âge, de la taille du foyer, du niveau de diplôme et de la taille d'agglomération. Cependant, de la même façon que pour les messages, les plus fortes variations sont enregistrées sur des groupes utilisant relativement moins leur mobile pour téléphoner via des applications : +15 points pour les 60-69 ans et les bas revenus, +16 points pour les ouvriers, +17 points pour les titulaires du BEPC et les habitants des communes rurales, +18 points pour les employés.

A cet égard, la forte hausse (+19 points) pour les résidents de l'agglomération parisienne fait figure d'exception pour un groupe déjà fortement représenté. En revanche, on observe une forte diminution de la proportion de 12-17 ans qui utilisent leur téléphone mobile pour téléphoner via des applications : -12 points passant de 57% en 2017 à 45 cette année. Cette baisse est à mettre en relation avec le

repli déjà enregistré par ce groupe sur les envois de message via des applications (-3 points à 60%) et sur la navigation sur internet (-2 points à 84%). Ce mouvement peut s'expliquer par le léger recul du taux d'équipement en smartphone pour cette catégorie de population en 2018 (-3 points par rapport à l'année précédente). Notons également que la pratique stagne chez les étudiants (56%, vs 55% l'an dernier).

**Graphique 44 – Proportion de personnes utilisant un téléphone mobile pour téléphoner via des applications 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 ».

**Tableau 41 – Proportion de personnes utilisant un téléphone mobile pour ...**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	Naviguer sur internet	Echanger des messages instantanés via WhatsApp etc.	Téléphoner par messagerie instantanée
<b>Sexe</b>			
Homme	64	53	41
Femme	65	53	40
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	<b>84</b>	<b>63</b>	45
18- 24 ans	<b>97</b>	<b>84</b>	<b>66</b>
25-39 ans	<b>89</b>	<b>70</b>	<b>53</b>
40-59 ans	67	56	40
60-69 ans	33	31	27
70 ans et plus	19	14	15
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	48	37	29
Deux personnes	52	44	35
Trois personnes	<b>78</b>	<b>65</b>	43
Quatre personnes	<b>80</b>	<b>64</b>	<b>48</b>
Cinq personnes et plus	<b>83</b>	<b>69</b>	<b>56</b>
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	26	22	17
BEPC	60	45	36
BAC	<b>74</b>	<b>62</b>	<b>46</b>
Diplômé du supérieur	<b>73</b>	<b>65</b>	<b>50</b>
12- 17 ans	<b>84</b>	<b>63</b>	45
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	69	46	40
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>80</b>	<b>75</b>	<b>56</b>
Profession Intermédiaire	<b>79</b>	<b>64</b>	42
Employé	<b>77</b>	<b>63</b>	<b>50</b>
Ouvrier	<b>74</b>	57	41
Personne au foyer	56	42	31
Retraité	25	22	20
Autre inactif	<b>88</b>	<b>73</b>	<b>56</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	69	55	43
Classes moyennes inférieures	58	48	37
Classes moyennes supérieures	66	53	40
Hauts revenus	64	52	39
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	58	49	37
2 000 à 20 000 habitants	61	46	28
20 000 à 100 000 habitants	62	45	34
Plus de 100 000 habitants	66	51	37
Agglomération parisienne	<b>76</b>	<b>74</b>	<b>69</b>
<b>Ensemble de la population</b>	<b>64</b>	<b>53</b>	<b>40</b>

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018*.

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

**Exemple de lecture :** en juin 2018, 76% des habitants de l'agglomération parisienne naviguent sur internet avec leur téléphone mobile, contre 64% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 42 – Proportion de personnes utilisant un téléphone mobile pour naviguer sur internet**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>													
Homme	7	6	8	13	15	22	34	40	46	54	56	66	64
Femme	4	5	3	8	10	19	25	34	40	51	53	63	65
<b>Âge</b>													
12- 17 ans	15	[10]	[9]	15	20	28	49	56	68	80	83	86	84
18- 24 ans	[10]	[12]	12	27	30	46	60	78	82	90	91	95	97
25- 39 ans	7	8	9	17	21	37	44	57	66	80	81	89	89
40- 59 ans	[4]	[4]	[3]	6	7	13	24	29	36	47	53	67	67
60- 69 ans	[1]	[0]	[1]	[2]	[2]	[7]	[7]	15	19	27	24	35	33
70 ans et plus	[0]	[0]	[0]	[0]	[0]	[2]	[2]	[3]	[4]	[8]	10	16	19
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>													
Une personne	[3]	[4]	[5]	7	8	17	17	20	25	36	36	45	48
Deux personnes	[4]	[4]	[4]	8	9	17	24	31	34	42	46	55	52
Trois personnes	[6]	[6]	[7]	13	15	26	35	45	53	68	67	75	78
Quatre personnes	10	8	[7]	12	16	24	42	49	58	70	73	85	80
Cinq personnes et plus	[7]	[7]	[4]	16	18	25	36	49	61	69	74	86	83
<b>Diplôme</b>													
Non diplômé	[3]	[2]	[2]	[4]	[4]	[4]	[6]	13	15	19	24	26	26
BEPC	6	5	5	11	8	14	27	31	35	43	46	58	60
BAC	[6]	[7]	[5]	12	17	29	37	47	55	67	63	75	74
Diplômé du supérieur	[5]	7	7	13	17	33	36	48	54	64	66	77	73
12- 17 ans	15	[10]	[9]	15	20	28	49	56	68	80	83	86	84
<b>Profession</b>													
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[5]	[8]	[9]	[11]	[10]	[20]	[24]	35	41	52	68	75	69
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[6]	[7]	[10]	[15]	20	37	51	52	60	68	73	83	80
Profession intermédiaire	[5]	[5]	[7]	12	14	30	37	49	54	68	64	87	79
Employé	[6]	[7]	[5]	17	14	25	35	42	52	65	67	73	77
Ouvrier	[9]	[7]	[4]	12	14	19	36	40	46	57	60	70	74
Personne au foyer	[2]	[3]	[1]	[5]	[7]	15	[12]	22	31	39	43	52	56
Retraité	[0]	[1]	[1]	[1]	[1]	[3]	[5]	9	10	13	16	25	25
Autre inactif	12	10	10	17	23	33	51	63	73	83	85	89	88
<b>Revenus par unité de consommation</b>													
Bas revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	18	21	34	39	51	53	60	69
Classes moyennes inférieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	16	22	32	41	47	50	59	58
Classes moyennes supérieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	22	32	40	45	53	56	68	66
Hauts revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	24	41	44	45	59	59	73	64
<b>Taille d'agglomération</b>													
Communes rurales	[5]	[4]	[5]	8	10	17	21	31	35	43	51	58	58
2 000 à 20 000 habitants	[6]	[6]	[3]	9	12	20	29	36	38	50	55	57	61
20 000 à 100 000 habitants	[5]	[7]	[8]	[9]	11	17	26	31	42	49	50	59	62
Plus de 100 000 habitants	6	[4]	[4]	10	11	23	32	39	48	55	54	69	66
Agglomération parisienne	[7]	[8]	9	17	19	25	39	45	50	65	64	76	76
<b>Ensemble de la population</b>	6	6	5	10	12	21	29	37	43	52	55	64	64

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 2018, 76% des habitants de l'agglomération parisienne naviguent sur internet avec leur téléphone mobile, contre 64% en 2016.

**Tableau 43 – Proportion de personnes utilisant un téléphone mobile pour échanger des messages texte via des applications**

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

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>					
Homme	17	27	31	43	53
Femme	18	23	33	42	53
<b>Âge</b>					
12- 17 ans	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>63</b>
18- 24 ans	<b>46</b>	<b>56</b>	<b>58</b>	<b>72</b>	<b>84</b>
25- 39 ans	<b>26</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>64</b>	<b>70</b>
40- 59 ans	13	18	28	38	56
60- 69 ans	6	10	13	22	31
70 ans et plus	[0]	[1]	[3]	[8]	14
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>					
Une personne	9	16	19	30	37
Deux personnes	13	20	25	35	44
Trois personnes	21	<b>34</b>	<b>43</b>	<b>51</b>	<b>65</b>
Quatre personnes	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>42</b>	<b>57</b>	<b>64</b>
Cinq personnes et plus	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>46</b>	<b>60</b>	<b>69</b>
<b>Diplôme</b>					
Non diplômé	[4]	[5]	13	14	22
BEPC	13	19	26	31	45
BAC	<b>23</b>	<b>31</b>	34	<b>48</b>	<b>62</b>
Diplômé du supérieur	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>58</b>	<b>65</b>
12- 17 ans	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>63</b>
<b>Profession</b>					
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[17]	[26]	<b>37</b>	42	46
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>41</b>	<b>65</b>	<b>75</b>
Profession Intermédiaire	21	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>56</b>	<b>64</b>
Employé	<b>23</b>	27	36	46	<b>63</b>
Ouvrier	14	23	31	37	57
Personne au foyer	[11]	16	23	37	42
Retraité	[2]	[3]	8	14	22
Autre inactif	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	<b>70</b>	<b>73</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>					
Bas revenus	17	25	32	39	55
Classes moyennes inférieures	15	20	27	36	48
Classes moyennes supérieures	16	26	31	43	53
Hauts revenus	21	29	<b>38</b>	<b>52</b>	52
<b>Taille d'agglomération</b>					
Communes rurales	10	19	26	33	49
2 000 à 20 000 hab.	15	18	28	34	46
20 000 à 100 000 hab.	15	20	26	41	45
Plus de 100 000 hab.	17	26	30	44	51
Agglomération parisienne	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>51</b>	<b>63</b>	<b>74</b>
<b>Ensemble de la population</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>42</b>	<b>53</b>

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 2018, 74% des habitants de l'agglomération parisienne utilisent leur téléphone portable pour échanger des messages via des applications, contre 63% en 2017.

**Tableau 44 – Proportion de personnes utilisant un téléphone mobile pour téléphoner via des applications**

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

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>					
Homme	11	18	21	30	41
Femme	12	16	25	31	40
<b>Âge</b>					
12- 17 ans	[10]	<b>29</b>	<b>43</b>	<b>57</b>	45
18- 24 ans	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>41</b>	<b>52</b>	<b>66</b>
25- 39 ans	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>47</b>	<b>53</b>
40- 59 ans	9	14	22	28	40
60- 69 ans	[5]	[6]	[9]	12	27
70 ans et plus	[0]	[1]	[1]	[4]	15
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>					
Une personne	6	10	15	21	29
Deux personnes	9	13	17	24	35
Trois personnes	14	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	43
Quatre personnes	16	22	26	<b>40</b>	<b>48</b>
Cinq personnes et plus	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>35</b>	<b>49</b>	<b>56</b>
<b>Diplôme</b>					
Non diplômé	[3]	[3]	11	11	17
BEPC	9	13	19	19	36
BAC	16	22	24	33	<b>46</b>
Diplômé du supérieur	<b>17</b>	<b>23</b>	27	<b>44</b>	<b>50</b>
12- 17 ans	[10]	<b>29</b>	<b>43</b>	<b>57</b>	45
<b>Profession</b>					
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[12]	[16]	[29]	<b>34</b>	40
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>50</b>	<b>56</b>
Profession Intermédiaire	14	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>41</b>	42
Employé	15	19	28	32	<b>50</b>
Ouvrier	[10]	17	18	25	41
Personne au foyer	[9]	[11]	22	26	31
Retraité	[2]	[2]	[5]	8	20
Autre inactif	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>55</b>	<b>56</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>					
Bas revenus	11	18	24	28	43
Classes moyennes inférieures	10	14	19	27	37
Classes moyennes supérieures	11	17	23	31	40
Hauts revenus	14	19	26	<b>38</b>	39
<b>Taille d'agglomération</b>					
Communes rurales	[6]	12	16	20	37
2 000 à 20 000 hab.	10	11	19	25	28
20 000 à 100 000 hab.	[10]	14	17	27	34
Plus de 100 000 hab.	11	16	22	33	37
Agglomération parisienne	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>43</b>	<b>50</b>	<b>69</b>
<b>Ensemble de la population</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	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.

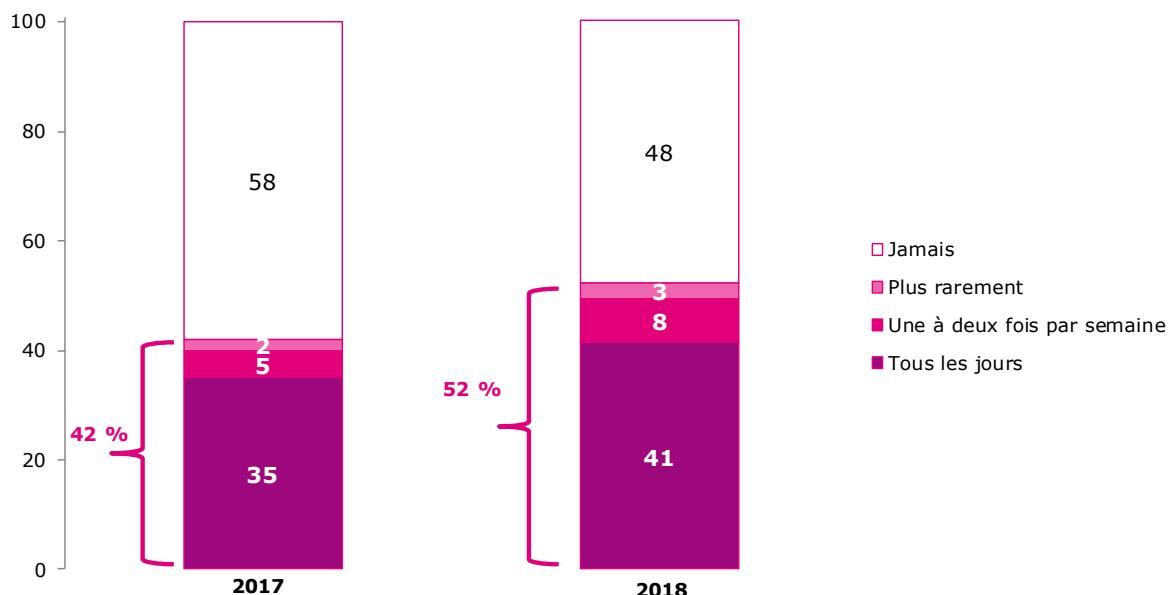
**Exemple de lecture :** en 2018, 69% des habitants de l'agglomération parisienne utilisent leur téléphone portable pour passer des appels via des applications, contre 50% en 2017.

b) 41% des Français utilisent les messageries instantanées (texte) tous les jours

En population générale, le taux d'utilisation des services de messageries instantanées passe de 42% en 2017 à 52% en 2018, soit une hausse de 10 points. Si la fréquence d'utilisation quotidienne diminue cette année au sein de la population concernée du fait de l'élargissement de la base concernée (voir Graphique A 2, page 231), elle augmente au niveau de l'ensemble de la population, passant de 35% à 41%.

Cette augmentation moyenne, en population générale, de + 6 points des usagers quotidiens est inégalement répartie dans la population. On remarque que les plus jeunes (12-17 ans) voient cette part diminuer (- 3 points), qu'elle stagne chez les hauts revenus et que la progression est très limitée chez les étudiants (+ 2 points) ou les plus diplômés (+ 2 points).

**Graphique 45 – A quelle fréquence utilisez-vous les services de messageries instantanées (texte) ?**  
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



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

**En population générale (12 ans et plus) :**

**1 personne sur deux utilise les services textes de messageries instantanées**  
**2 personnes sur 5 le font quotidiennement**

On note, pour ces pratiques, des écarts liés aux caractéristiques socio-démographiques des individus interrogés. L'âge joue un rôle important : exception faite des 12-17 ans, la proportion de la population qui a recours quotidiennement à ces applications diminue avec l'âge.

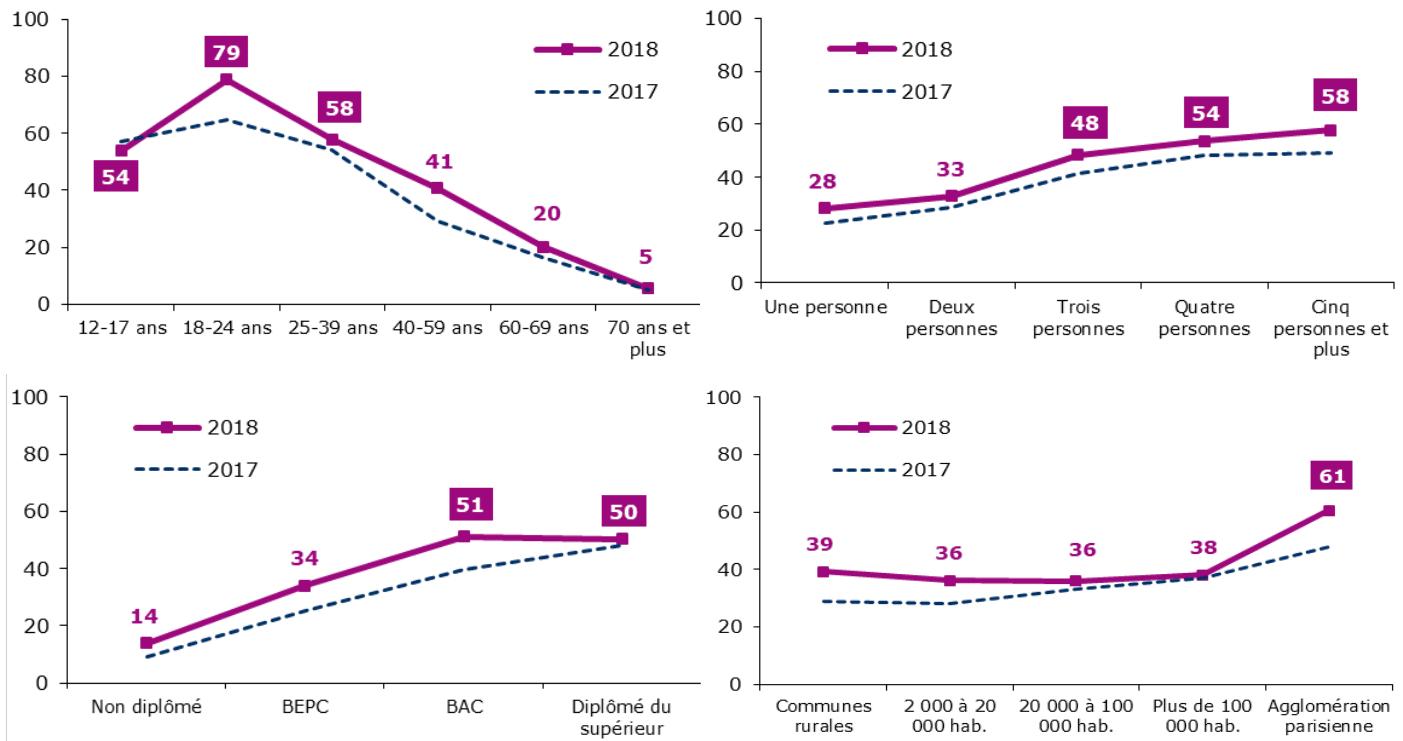
Le niveau de diplôme semble également jouer un rôle : les diplômés du supérieur (50%) et les titulaires du BAC (51%) sont relativement plus souvent des utilisateurs quotidiens que les personnes ayant le BEPC (34%) et, plus encore, que les non diplômés (14%). Les différences observées au niveau

des catégories socio-professionnelles sont sensibles : ainsi, les cadres sont 60% à utiliser des services de messageries instantanées quotidiennement, contre 44% pour les ouvriers.

Par ailleurs, cette technologie est beaucoup plus utilisée par les individus qui résident en agglomération parisienne. La surreprésentation des utilisateurs d'application de messageries instantanées dans la région francilienne peut s'expliquer par un effet « club », qui permettrait un entraînement au niveau de cette population.

**Graphique 46 – Proportion de la population qui utilise quotidiennement les services de messageries instantanées (texte) 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 ».

**Tableau 45 – A quelle fréquence utilisez-vous les services de messageries instantanées (texte) ?**  
 - Champ : population de 12 ans et plus, en % -

	2017				2018			
	Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais
<b>Sexe</b>								
Homme	35	5	[2]	57	39	9	4	48
Femme	34	6	[2]	58	44	6	[3]	48
<b>Âge</b>								
12- 17 ans	<b>57</b>	[7]	[1]	35	<b>54</b>	[5]	[3]	38
18- 24 ans	<b>65</b>	[5]	[2]	28	<b>79</b>	[4]	[1]	16
25- 39 ans	<b>54</b>	7	[2]	37	<b>58</b>	8	[4]	31
40- 59 ans	29	6	[3]	62	41	11	[4]	44
60- 69 ans	16	[4]	[1]	<b>78</b>	20	[7]	[2]	<b>70</b>
70 ans et plus	[5]	[2]	[1]	<b>92</b>	[5]	[4]	[3]	<b>87</b>
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	23	[4]	[2]	<b>71</b>	28	[6]	[2]	<b>63</b>
Deux personnes	29	[4]	[2]	<b>65</b>	33	6	[3]	<b>58</b>
Trois personnes	<b>41</b>	[7]	[2]	49	<b>48</b>	10	[6]	36
Quatre personnes	<b>48</b>	[5]	[3]	44	<b>54</b>	[7]	[3]	36
Cinq personnes et plus	<b>49</b>	[9]	[1]	41	<b>58</b>	[10]	[0]	32
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	[9]	[3]	[2]	<b>86</b>	14	[5]	[2]	<b>79</b>
BEPC	25	[4]	[2]	<b>70</b>	34	8	[3]	<b>55</b>
BAC	40	[6]	[2]	52	<b>51</b>	[7]	[2]	40
Diplômé du supérieur	<b>48</b>	7	[3]	42	<b>50</b>	9	[4]	36
12- 17 ans	<b>57</b>	[7]	[1]	35	<b>54</b>	[5]	[3]	38
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	33	[8]	[1]	58	39	[5]	[1]	<b>54</b>
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>55</b>	[8]	[3]	35	<b>60</b>	[11]	[4]	25
Profession Intermédiaire	<b>47</b>	[6]	[2]	45	<b>49</b>	[9]	[5]	37
Employé	38	[5]	[3]	55	<b>50</b>	[8]	[4]	39
Ouvrier	30	[5]	[2]	<b>63</b>	44	[11]	[2]	43
Personne au foyer	26	[9]	[3]	63	33	[5]	[3]	<b>59</b>
Retraité	10	[3]	[1]	<b>87</b>	12	6	[3]	<b>79</b>
Autre inactif	<b>63</b>	[6]	[1]	30	<b>65</b>	[6]	[2]	27
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	33	[4]	[2]	60	42	10	[2]	46
Classes moyennes inférieures	29	[5]	[1]	<b>65</b>	37	[6]	[4]	<b>53</b>
Classes moyennes supérieures	36	5	[2]	57	41	7	[4]	48
Hauts revenus	<b>42</b>	7	[3]	48	42	7	[3]	48
<b>Taille d'agglomération</b>								
Communes rurales	29	[2]	[2]	<b>67</b>	39	7	[2]	52
2 000 à 20 000 hab.	28	[5]	[1]	<b>66</b>	36	[6]	[3]	<b>54</b>
20 000 à 100 000 hab.	33	[6]	[2]	59	36	[7]	[2]	<b>55</b>
Plus de 100 000 hab.	37	5	[2]	57	38	8	[4]	50
Agglomération parisienne	<b>48</b>	10	[4]	38	<b>61</b>	9	[4]	27
<b>Ensemble de la population</b>	<b>35</b>	5	2	<b>58</b>	41	8	3	<b>48</b>

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.

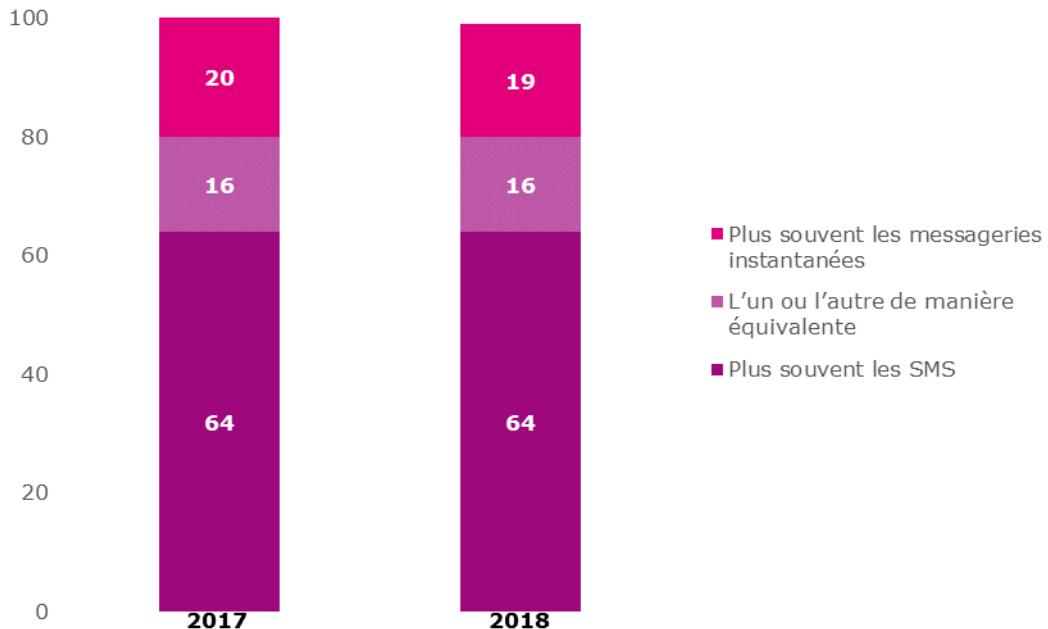
**Exemple de lecture :** en 2018, 79% des individus âgés de 18 à 24 ans utilisent des services de messageries instantanées (texte) quotidiennement, contre 65% l'année précédente.

c) *Les SMS restent plus utilisés que les messages instantanés*

Bien que la proportion d'individus utilisant les services de messagerie instantanée augmente, les SMS resteraient la manière privilégiée de communication. Ainsi, 64% des personnes concernées les utilisent plus souvent que les messageries instantanées, contre 19% dans le cas inverse. 16% de la population ont recours aux deux types.

**Graphique 51 – Pour communiquer par message texte, diriez-vous que vous utilisez plus souvent les SMS ou les services de messageries instantanées de type WhatsApp (en nombre de messages) ?**

- Champ : population de 12 ans et plus utilisant ce type d'applications, en % -

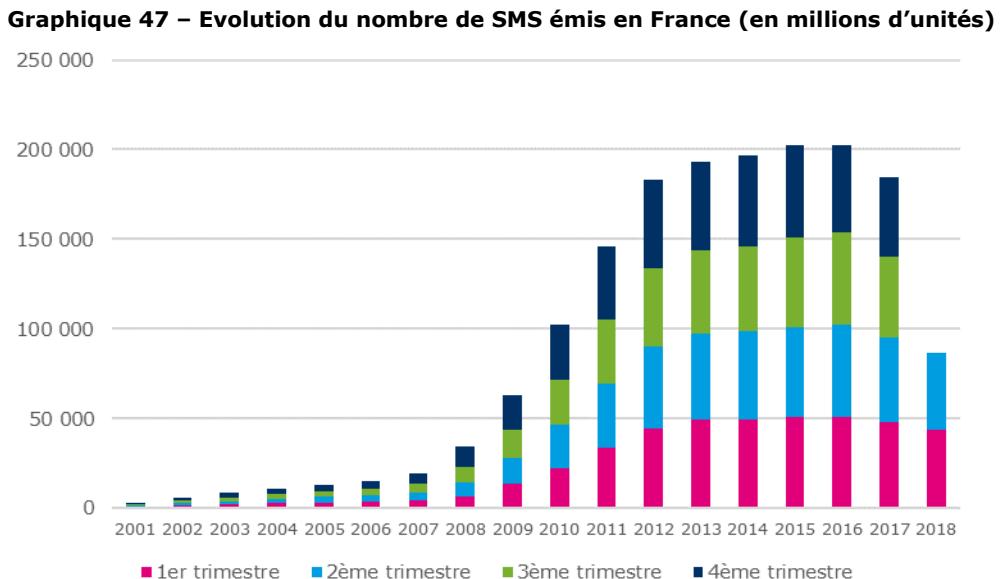


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

***En population générale (12 ans et plus) :***

**1 personne sur 10 utilise plus souvent les messageries texte instantanées que les SMS**

Par rapport à l'an dernier, il n'y a quasiment pas de changement dans la perception des Français, alors que le nombre de SMS émis par la population française décroît (Graphique 47).



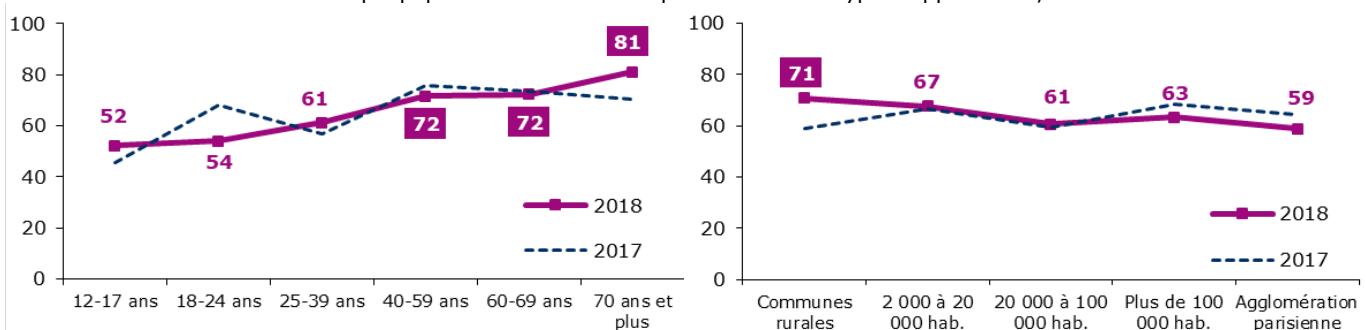
Source : ARCEP, indicateurs d'activité des opérateurs de communications électroniques

Sur les critères socio-démographiques, l'âge semble être la principale variable. Les utilisateurs de services de messageries instantanées les plus âgées auront tendance à privilégier les SMS pour échanger. Par ailleurs, si les jeunes sont près d'un tiers à préférer les services de messageries instantanées, cette proportion est stable en un an. Cela tend à montrer que SMS et services de messageries instantanées sont regardés comme deux médiums d'échange complémentaires et non pas de substitution.

La taille d'agglomération semble également être un facteur déterminant du recours privilégié ou non aux SMS. Le déploiement inégal du réseau internet mobile sur le territoire peut être une des raisons qui explique les écarts observés entre villes et milieu rural. En un an, la préférence pour les SMS s'affirme dans les communes rurales (+ 12 points), comme chez les retraités (+ 7 points) et les personnes au foyer (+ 12 points).

**Graphique 48 – Proportion de la population qui utilise plus les SMS que les services de messageries instantanées selon l'âge et la taille d'agglomération**

- Champ : population de 12 ans et plus utilisant ce type d'applications, en % -



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

**Tableau 46 – Pour communiquer par message texte, diriez-vous que vous utilisez plus souvent les SMS ou les services de messageries instantanées de type WhatsApp (en nombre de messages) ?**

- Champ : population de 12 ans et plus utilisant ce type d'applications, en % -

	2017			2018		
	Plus souvent les SMS	Plus souvent les messageries instantanées	L'un ou l'autre de manière équivalente	Plus souvent les SMS	Plus souvent les messageries instantanées	L'un ou l'autre de manière équivalente
<b>Sexe</b>						
Homme	64	21	15	63	22	15
Femme	64	18	17	65	17	17
<b>Âge</b>						
12-17 ans	46	<b>38</b>	[16]	52	<b>33</b>	[14]
18-24 ans	68	[19]	[12]	54	24	<b>22</b>
25-39 ans	57	21	<b>22</b>	61	21	18
40-59 ans	<b>76</b>	11	13	<b>72</b>	15	13
60-69 ans	<b>74</b>	[12]	[15]	<b>72</b>	[9]	[16]
70 ans et plus	<b>[70]</b>	[15]	[11]	<b>81</b>	[10]	[9]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>						
Une personne	68	[13]	19	63	22	[14]
Deux personnes	67	17	15	67	17	16
Trois personnes	63	21	[16]	66	18	15
Quatre personnes	63	19	17	61	18	20
Cinq personnes et plus	58	<b>29</b>	[14]	60	<b>26</b>	[14]
<b>Diplôme</b>						
Non diplômé	<b>70</b>	[22]	[8]	<b>72</b>	[11]	[17]
BEPC	<b>75</b>	[11]	[14]	67	19	13
BAC	68	16	16	65	17	18
Diplômé du supérieur	62	20	18	64	18	18
12-17 ans	46	<b>38</b>	[16]	52	<b>33</b>	[14]
<b>Profession</b>						
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[57]	[18]	<b>[26]</b>	[63]	[19]	[18]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	60	[19]	[21]	58	<b>25</b>	[16]
Profession Intermédiaire	<b>71</b>	[14]	[14]	64	20	16
Employé	<b>72</b>	[13]	[14]	65	15	19
Ouvrier	<b>74</b>	[14]	[12]	66	[18]	[16]
Personne au foyer	64	[24]	[12]	<b>76</b>	[11]	[11]
Retraité	<b>73</b>	[13]	[13]	<b>80</b>	[7]	[11]
Autre inactif	49	<b>33</b>	18	55	<b>28</b>	17
<b>Revenus par unité de consommation</b>						
Bas revenus	60	23	17	66	21	13
Classes moyennes inférieures	62	18	19	65	20	15
Classes moyennes supérieures	<b>70</b>	13	17	64	18	18
Hauts revenus	63	24	13	63	21	17
<b>Taille d'agglomération</b>						
Communes rurales	59	[18]	<b>23</b>	<b>71</b>	15	15
2 000 à 20 000 hab.	67	[19]	[14]	67	[16]	[17]
20 000 à 100 000 hab.	59	[18]	<b>[22]</b>	61	[22]	[17]
Plus de 100 000 hab.	68	18	14	63	19	17
Agglomération parisienne	64	23	[13]	59	<b>25</b>	16
<b>Ensemble de la population</b>	<b>64</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>64</b>	<b>19</b>	<b>16</b>

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.

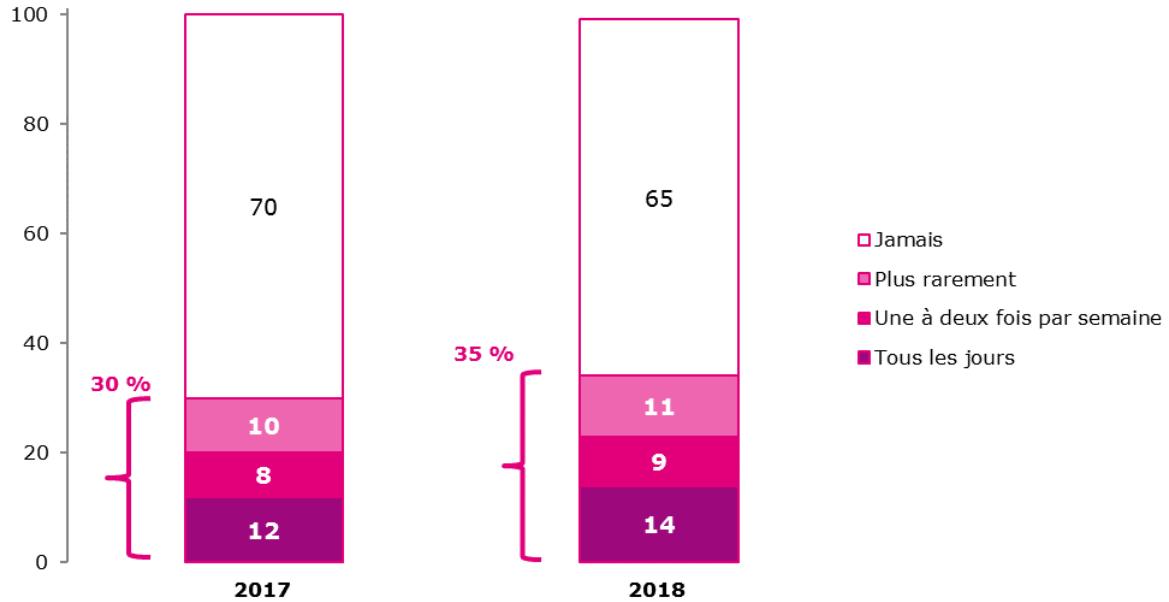
**Exemple de lecture :** en 2018, 81% des individus âgés de 70 ans et plus utilisant des services de messageries instantanées (texte) privilégièrent les SMS pour échanger des messages, contre 70% l'année précédente.

d) L'usage des messageries instantanées pour téléphoner reste marginal

Rapportée à l'ensemble de la population, la proportion d'individus qui utilisent des applications de messageries instantanées pour téléphoner augmente de 5 points en un an pour atteindre 35%. La part des utilisateurs quotidiens passe, quant à elle, de 12% en 2017 à 14% en 2018.

**Graphique 49 – A quelle fréquence utilisez-vous les applications de type Hangouts, Viber, WhatsApp ou autre pour téléphoner ?**

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



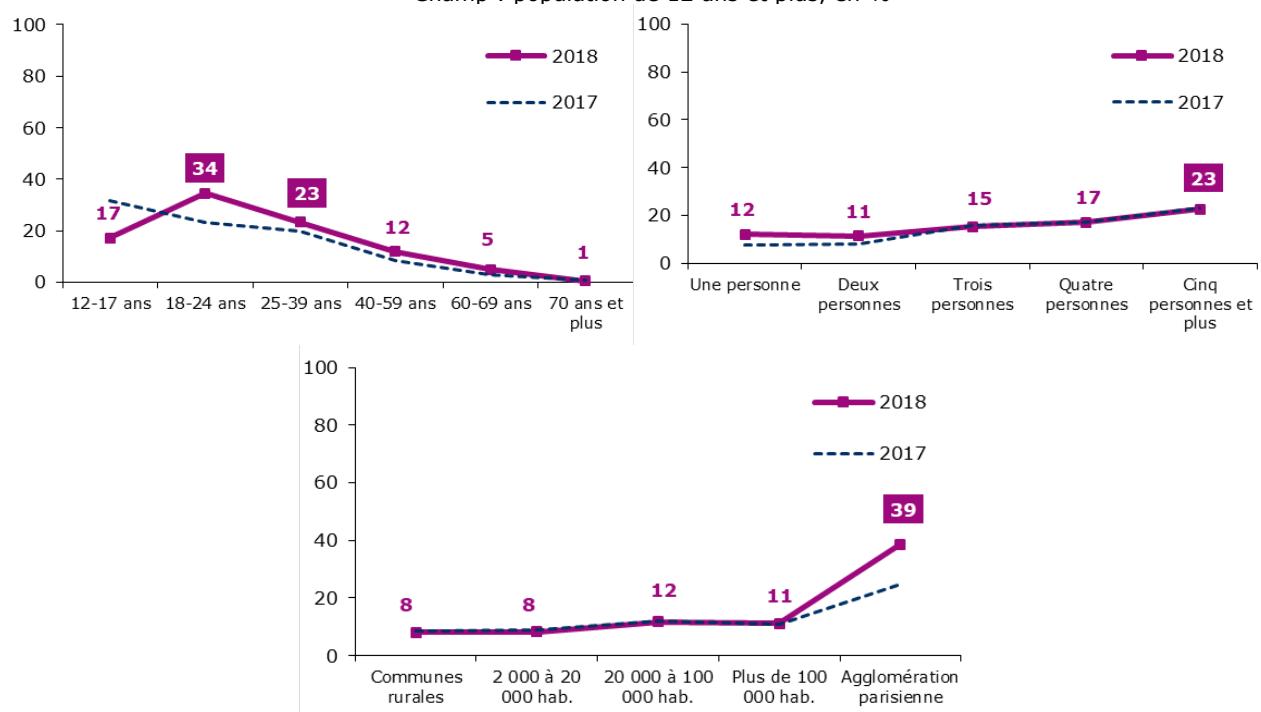
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

L'âge est le principal facteur socio-démographique qui influe la propension à utiliser quotidiennement des services de messageries instantanées pour téléphoner : ainsi, 34% des 18-24 ans s'en servent tous les jours, contre seulement 1% des 70 ans et plus. La taille du foyer est inversement corrélée à la fréquence d'utilisation de ces applications.

De la même manière que pour les messages textes, l'agglomération parisienne est fortement surreprésentée chez les utilisateurs quotidiens de services de messageries instantanées, ce qui peut une nouvelle fois s'expliquer par un effet « club » qui renforcerait l'utilisation de ces applications dans la capitale.

**Graphique 50 – Proportion de la population qui utilise les services de messageries instantanées quotidiennement pour téléphoner selon l'âge, la taille du foyer et la taille d'agglomération**

- Champ : population de 12 ans et plus, en % -



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

**Tableau 47 – A quelle fréquence utilisez-vous les services de messageries instantanées (vocal) ?**  
 - Champ : population de 12 ans et plus, en % -

	2017				2018			
	Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais
<b>Sexe</b>								
Homme	13	7	9	71	15	9	10	65
Femme	12	9	10	70	14	10	11	65
<b>Âge</b>								
12- 17 ans	<b>32</b>	[9]	<b>15</b>	44	17	[12]	[11]	60
18- 24 ans	<b>23</b>	[13]	[14]	50	<b>34</b>	13	13	39
25- 39 ans	<b>20</b>	13	12	55	<b>23</b>	12	14	51
40- 59 ans	8	8	11	73	12	10	11	66
60- 69 ans	[3]	[4]	[5]	<b>89</b>	[5]	[8]	10	<b>77</b>
70 ans et plus	[1]	[2]	[1]	<b>96</b>	[1]	[3]	[4]	<b>92</b>
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	8	6	7	<b>80</b>	12	[5]	9	<b>74</b>
Deux personnes	8	6	9	<b>77</b>	11	9	9	<b>71</b>
Trois personnes	16	10	11	63	15	11	13	61
Quatre personnes	17	11	11	61	17	12	14	57
Cinq personnes et plus	<b>23</b>	[9]	<b>15</b>	53	<b>23</b>	13	[12]	52
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	[3]	[3]	[4]	<b>89</b>	[4]	[3]	[3]	<b>90</b>
BEPC	7	6	5	<b>82</b>	14	6	10	<b>70</b>
BAC	12	10	10	68	17	12	11	59
Diplômé du supérieur	<b>18</b>	11	14	57	17	13	15	55
12- 17 ans	<b>32</b>	[9]	<b>15</b>	44	17	[12]	[11]	60
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[17]	[10]	[7]	67	[15]	[1]	<b>19</b>	65
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>19</b>	[11]	<b>18</b>	52	<b>26</b>	[13]	[14]	47
Profession Intermédiaire	15	11	14	60	14	11	12	62
Employé	10	10	11	69	18	13	14	55
Ouvrier	[9]	[7]	[7]	<b>77</b>	16	[8]	[8]	68
Personne au foyer	[13]	[7]	[6]	74	[10]	[8]	[6]	<b>75</b>
Retraité	[2]	[3]	[3]	<b>93</b>	[3]	[5]	7	<b>86</b>
Autre inactif	<b>29</b>	11	<b>15</b>	46	<b>25</b>	14	13	49
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	13	7	7	73	19	9	9	62
Classes moyennes inférieures	11	9	6	74	13	10	8	70
Classes moyennes supérieures	12	8	11	70	13	9	13	65
Hauts revenus	14	8	<b>15</b>	63	11	9	14	65
<b>Taille d'agglomération</b>								
Communes rurales	8	[6]	[5]	<b>80</b>	8	9	11	<b>73</b>
2 000 à 20 000 hab.	9	[7]	8	<b>76</b>	8	[7]	9	<b>76</b>
20 000 à 100 000 hab.	12	[7]	[8]	73	12	[7]	12	69
Plus de 100 000 hab.	11	7	14	68	11	11	11	67
Agglomération parisienne	<b>25</b>	<b>14</b>	10	51	<b>39</b>	13	12	36
<b>Ensemble de la population</b>	<b>12</b>	8	<b>10</b>	<b>70</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>65</b>

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.

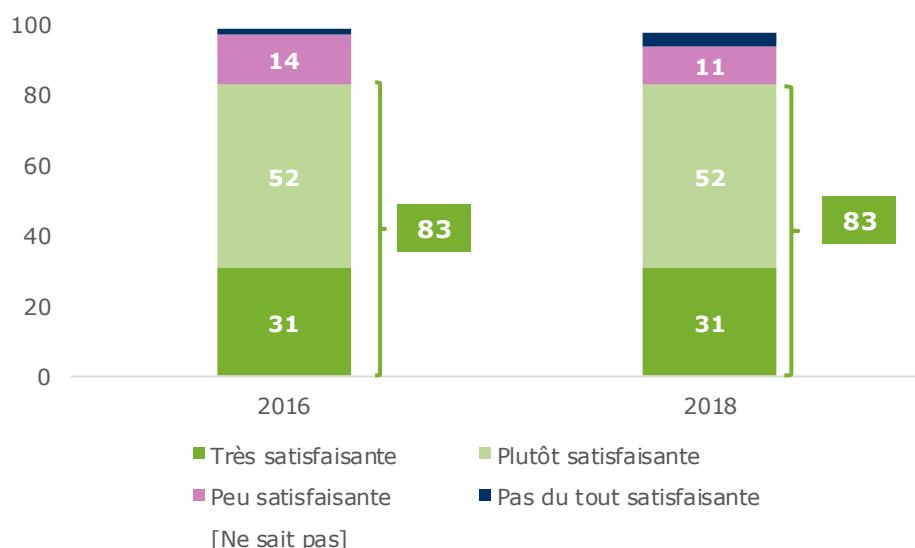
**Exemple de lecture :** en 2018, 39% des individus habitant en agglomération parisienne utilisent quotidiennement des services de messageries instantanées pour téléphoner, contre 25% l'année précédente.

e) *La satisfaction vis-à-vis de la connexion à internet depuis le mobile reste inchangée au sein des personnes concernées (huit personnes sur dix sont satisfaites)*

En 2018, 83% de la population utilisant internet sur téléphone mobile se dit satisfait de la qualité de la connexion. Cette proportion est stable par rapport à 2016. Dans le détail, plus de la moitié des répondants s'estiment 'plutôt' satisfaits de la qualité du réseau, tandis qu'un peu moins d'un tiers (31%) des sondés affirment qu'ils en sont 'très' satisfaits. De l'autre côté du spectre, on observe une légère polarisation des opinions puisque 11% des individus interrogés sont peu satisfaites de la qualité de leur connexion (-3 points par rapport à 2016) tandis que 4% n'en sont pas du tout satisfaites (+2 points sur la période).

**Graphique 51 – Comment qualifiez-vous votre connexion à internet depuis votre mobile ?**

- Champ : population de 12 ans et plus, équipée en téléphone mobile et s'y connectant à internet, en % -



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

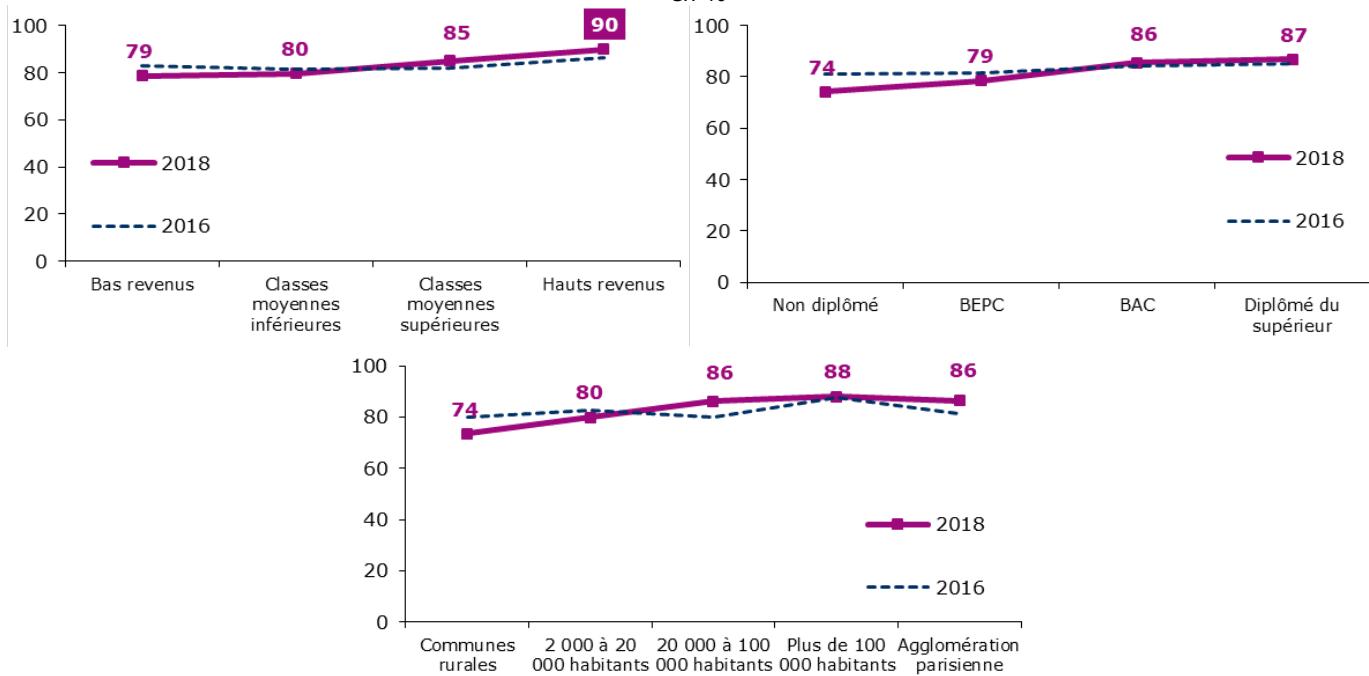
Les facteurs socio-démographiques ne semblent pas jouer un rôle déterminant dans la perception de la qualité de la connexion internet sur mobile.

On note malgré tout que plus le niveau de revenus et de diplôme augmente, plus la qualité du réseau est considérée comme satisfaisante, sans toutefois que les écarts soient très importants entre les groupes. La taille d'agglomération joue également un rôle, ce qui peut s'expliquer par le moindre développement du réseau internet mobile dans les zones rurales par rapport aux grandes agglomérations.

On remarque également que la satisfaction de la connexion internet mobile est liée au type de connexion réseau : 87% des utilisateurs de 4G sont satisfaites de leur connexion internet mobile contre 66% des personnes qui n'utilisent pas ce réseau.

**Graphique 52 – Comment qualifiez-vous votre connexion à internet depuis votre mobile selon le niveau de revenus, le diplôme et la taille d'agglomération ?**

- Champ : population de 12 ans et plus, équipée en téléphone mobile et s'y connectant à internet, en % -



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

**Tableau 48 – Comment qualifiez-vous votre connexion à internet depuis votre mobile ?**  
 - Champ : population de 12 ans et plus, équipée en téléphone mobile et s'y connectant à internet, en % -

	Très satisfaisante	Plutôt satisfaisante	Peu satisfaisante	Pas du tout satisfaisante	Ne sait pas
<b>Sexe</b>					
Homme	30	53	11	[4]	[2]
Femme	31	51	11	4	[2]
<b>Âge</b>					
12- 17 ans	29	54	[13]	[3]	[0]
18- 24 ans	29	54	14	[3]	[1]
25- 39 ans	<b>37</b>	48	10	[5]	[0]
40- 59 ans	30	54	11	[3]	[2]
60- 69 ans	27	55	[10]	[4]	[4]
70 ans et plus	[20]	52	[9]	[4]	<b>[15]</b>
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>					
Une personne	30	52	[12]	[4]	[3]
Deux personnes	31	51	11	[3]	[4]
Trois personnes	33	49	13	[4]	[0]
Quatre personnes	27	<b>62</b>	[7]	[2]	[1]
Cinq personnes et plus	34	47	[13]	[6]	[1]
<b>Diplôme</b>					
Non diplômé	[25]	49	[15]	[5]	[6]
BEPC	29	49	13	[6]	[3]
BAC	32	54	9	[3]	[2]
Diplômé du supérieur	33	54	9	[3]	[1]
12- 17 ans	29	54	[13]	[3]	[0]
<b>Profession</b>					
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[28]	54	[3]	<b>[15]</b>	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>37</b>	51	[8]	[2]	[1]
Profession Intermédiaire	34	52	[9]	[4]	[1]
Employé	31	52	13	[3]	[1]
Ouvrier	32	52	[11]	[5]	[1]
Personne au foyer	34	47	[15]	[2]	[2]
Retraité	20	56	[10]	[4]	<b>[10]</b>
Autre inactif	30	53	14	[3]	[1]
<b>Revenus par unité de consommation</b>					
Bas revenus	31	48	16	[4]	[2]
Classes moyennes inférieures	31	49	12	[6]	[2]
Classes moyennes supérieures	29	56	10	[3]	[2]
Hauts revenus	<b>37</b>	53	[5]	[3]	[2]
<b>Taille d'agglomération</b>					
Communes rurales	21	53	15	<b>9</b>	[2]
2 000 à 20 000 habitants	29	51	[11]	[5]	[4]
20 000 à 100 000 habitants	<b>36</b>	50	[11]	[2]	[1]
Plus de 100 000 habitants	36	52	10	[1]	[1]
Agglomération parisienne	32	55	[9]	[3]	[2]
<b>Ensemble population</b>	<b>31</b>	<b>52</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 62% des individus vivant au sein d'un foyer de 4 personnes trouvent leur connexion à internet sur mobile plutôt satisfaisante, contre 52% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 49 – Proportion de la population considérant comme satisfaisant leur connexion internet sur mobile**

- Champ : population de 12 ans et plus, équipée en téléphone mobile et s'y connectant à internet, en % -

	<b>2016</b>	<b>2018</b>
<b>Sexe</b>		
Homme	80	84
Femme	86	83
<b>Âge</b>		
12- 17 ans	77	83
18- 24 ans	85	83
25- 39 ans	84	85
40- 59 ans	84	84
60- 69 ans	78	82
70 ans et plus	83	73
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>		
Une personne	85	81
Deux personnes	87	82
Trois personnes	80	82
Quatre personnes	82	<b>89</b>
Cinq personnes et plus	78	81
<b>Diplôme</b>		
Non diplômé	81	74
BEPC	82	79
BAC	84	86
Diplômé du supérieur	85	87
12- 17 ans	77	83
<b>Profession</b>		
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	84	82
Cadre et profession intellectuelle supérieure	81	<b>89</b>
Profession Intermédiaire	86	86
Employé	87	83
Ouvrier	81	83
Personne au foyer	84	82
Retraité	80	76
Autre inactif	81	83
<b>Revenus par unité de consommation</b>		
Bas revenus	83	79
Classes moyennes inférieures	82	80
Classes moyennes supérieures	82	85
Hauts revenus	87	<b>90</b>
<b>Taille d'agglomération</b>		
Communes rurales	80	74
2 000 à 20 000 habitants	83	80
20 000 à 100 000 habitants	80	86
Plus de 100 000 habitants	88	88
Agglomération parisienne	81	86
<b>Ensemble population</b>	<b>83</b>	<b>83</b>

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 :** 90% des individus ayant un haut revenu considèrent que leur connexion à internet sur mobile est satisfaisante (très ou plutôt satisfaisante), contre 87% en 2016.

f) *Les usages en itinérance en Europe sont de plus en plus importants : les effets perceptibles de la fin du roaming*

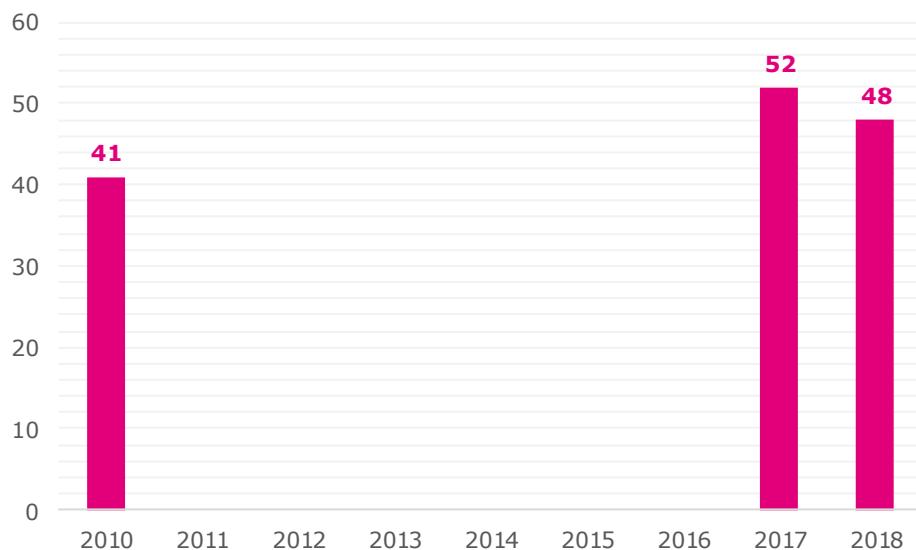
Près d'un Français sur deux a voyagé en Europe récemment (46% de l'ensemble de la population, 48% des personnes équipées en téléphone mobile)

En 2018, près d'un Français sur deux (46%) a voyagé en Europe au cours des trois dernières années. Cette proportion est en baisse de trois points par rapport à l'année dernière, mais reste supérieure au niveau affiché en 2010 (34%).

Parmi les personnes équipées d'un téléphone mobile, 48% ont voyagé en Europe ces trois dernières années, en baisse de 4 points par rapport à 2017 (Graphique 53).

**Graphique 53 – Proportion de la population ayant, au moins une fois au cours des trois dernières années, fait un déplacement ou un voyage dans l'Union Européenne, que ce soit pour des raisons personnelles ou professionnelles**

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



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

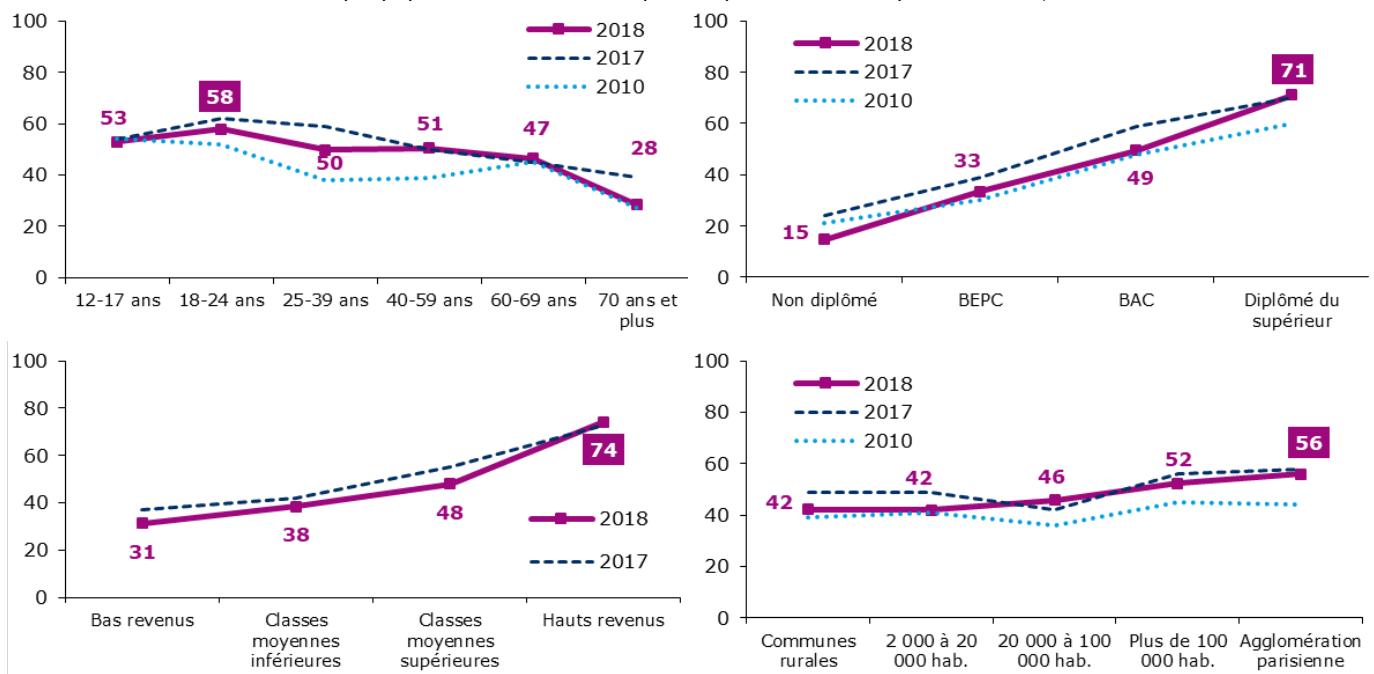
La proportion d'individus, équipés d'un mobile, ayant fait un déplacement ou un voyage dans l'Union Européenne au cours des trois dernières années est plutôt corrélée au diplôme et au niveau de revenus : 71% des diplômés du supérieur équipés ont voyagé en Europe contre 15% des non diplômés, 74% des hauts revenus contre 31% des bas revenus. Voyager reste un luxe que tous les Français ne peuvent s'offrir.

Par ailleurs, dans une moindre mesure, l'âge et la taille d'agglomération semble également jouer un rôle. Pour l'âge, les jeunes sont (1) relativement plus équipés que le reste de la population et (2) sont peut-être plus enclins à voyager, malgré un budget plus limité. La taille d'agglomération apparaît comme un facteur déterminant, peut-être du fait de la surreprésentation des jeunes et des individus bénéficiant des plus hauts revenus dans les zones urbaines : c'est à Paris et dans son agglomération qu'on recense le plus de voyageurs dans l'union européenne (56%, + 14 points par rapport aux communes rurales).

Par rapport à l'an dernier, à l'exception des individus les plus aisés (hauts revenus, diplômés du supérieur, 40-69 ans), la proportion d'individus qui a voyagé en Europe au cours des trois dernières années est en recul pour la plupart des groupes sociaux considérés. On notera ainsi l'exemple des 25-39 ans qui enregistre une baisse de 9% sur un an.

**Graphique 54 – Proportion de la population ayant, au moins une fois au cours des trois dernières années, fait un déplacement ou un voyage dans l'Union Européenne, que ce soit pour des raisons personnelles ou professionnelles selon l'âge, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération**

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



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

**Tableau 50 – Proportion de la population ayant, au moins une fois au cours des trois dernières années, fait un déplacement ou un voyage dans l’Union Européenne**

	Ensemble de la population			Personnes équipée en téléphone mobile		
	2010	2017	2018	2010	2017	2018
<b>Sexe</b>						
Homme	38	53	48	45	54	50
Femme	31	46	45	38	49	46
<b>Âge</b>						
12- 17 ans	<b>45</b>	52	<b>52</b>	<b>54</b>	54	53
18- 24 ans	<b>51</b>	<b>62</b>	<b>58</b>	<b>52</b>	<b>62</b>	<b>58</b>
25- 39 ans	36	<b>59</b>	49	38	<b>59</b>	50
40- 59 ans	34	49	49	39	50	51
60- 69 ans	34	44	45	45	45	47
70 ans et plus	13	33	26	27	39	28
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>						
Une personne	25	38	34	34	41	36
Deux personnes	37	51	48	46	54	49
Trois personnes	38	<b>55</b>	<b>56</b>	43	56	<b>57</b>
Quatre personnes	39	<b>57</b>	49	43	<b>57</b>	50
Cinq personnes et plus	35	54	44	40	55	45
<b>Diplôme</b>						
Non diplômé	13	22	15	21	24	15
BEPC	25	37	32	30	39	33
BAC	<b>44</b>	<b>59</b>	49	<b>48</b>	<b>59</b>	49
Diplômé du supérieur	<b>54</b>	<b>69</b>	<b>70</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>71</b>
12- 17 ans	<b>45</b>	52	<b>52</b>	<b>54</b>	54	53
<b>Profession</b>						
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	<b>43</b>	<b>64</b>	46	<b>53</b>	<b>66</b>	49
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>55</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>59</b>	<b>74</b>	<b>81</b>
Profession Intermédiaire	<b>48</b>	<b>63</b>	<b>59</b>	<b>52</b>	<b>63</b>	<b>60</b>
Employé	32	50	44	34	50	45
Ouvrier	23	40	33	25	40	34
Personne au foyer	18	27	28	25	29	29
Retraité	23	38	34	37	43	36
Autre inactif	<b>48</b>	<b>56</b>	<b>57</b>	<b>54</b>	<b>58</b>	<b>58</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>						
Bas revenus	[.]	33	30	[.]	37	31
Classes moyennes inférieures	[.]	40	36	[.]	42	38
Classes moyennes supérieures	[.]	54	47	[.]	55	48
Hauts revenus	[.]	<b>72</b>	<b>73</b>	[.]	<b>73</b>	<b>74</b>
<b>Taille d'agglomération</b>						
Communes rurales	31	47	40	39	49	42
2 000 à 20 000 hab.	32	46	41	41	49	42
20 000 à 100 000 hab.	30	40	44	36	42	46
Plus de 100 000 hab.	38	54	51	45	56	52
Agglomération parisienne	39	<b>56</b>	<b>55</b>	44	<b>58</b>	<b>56</b>
<b>Ensemble de la population</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>52</b>	<b>48</b>

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 2018, 58% des individus âgés de 18 à 24 ans et équipés d'un téléphone mobile ont effectué au moins un voyage dans l'Union Européenne au cours des trois dernières années, contre 62% l'année précédente.

### Des Français toujours plus nombreux à utiliser leur téléphone mobile quand ils se déplacent en Europe

La proportion de Français ayant utilisé leur téléphone mobile au cours d'un voyage dans l'Union Européenne a augmenté de 9% entre 2017 et 2018 alors que cette même proportion avait cru de 17% entre 2010 et 2017. Aujourd'hui, près de quatre Français sur cinq utilisent leurs portables lorsqu'ils voyagent en Europe.

Cette démocratisation de l'usage du téléphone dans l'Union Européenne s'explique par la suppression des surcoûts liés au roaming à l'initiative de la Commission Européenne qui a pris effet en juin 2017. Ainsi, les ressortissants des pays de l'Union Européenne paient leur services mobiles aux mêmes tarifs que dans leur propre pays lorsqu'ils voyagent dans un autre pays de l'Union.

**Tableau 51 – Au cours de ces déplacements dans l'Union Européenne, avez-vous utilisé votre téléphone mobile personnel ?**

- Champ : population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile et ayant fait un déplacement dans l'Union Européenne au cours des trois dernières années, en % -

	<b>2010</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
. Oui .....	52	69	<b>78</b>
. Non .....	48	31	23
<b>Total (yc nsp) .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

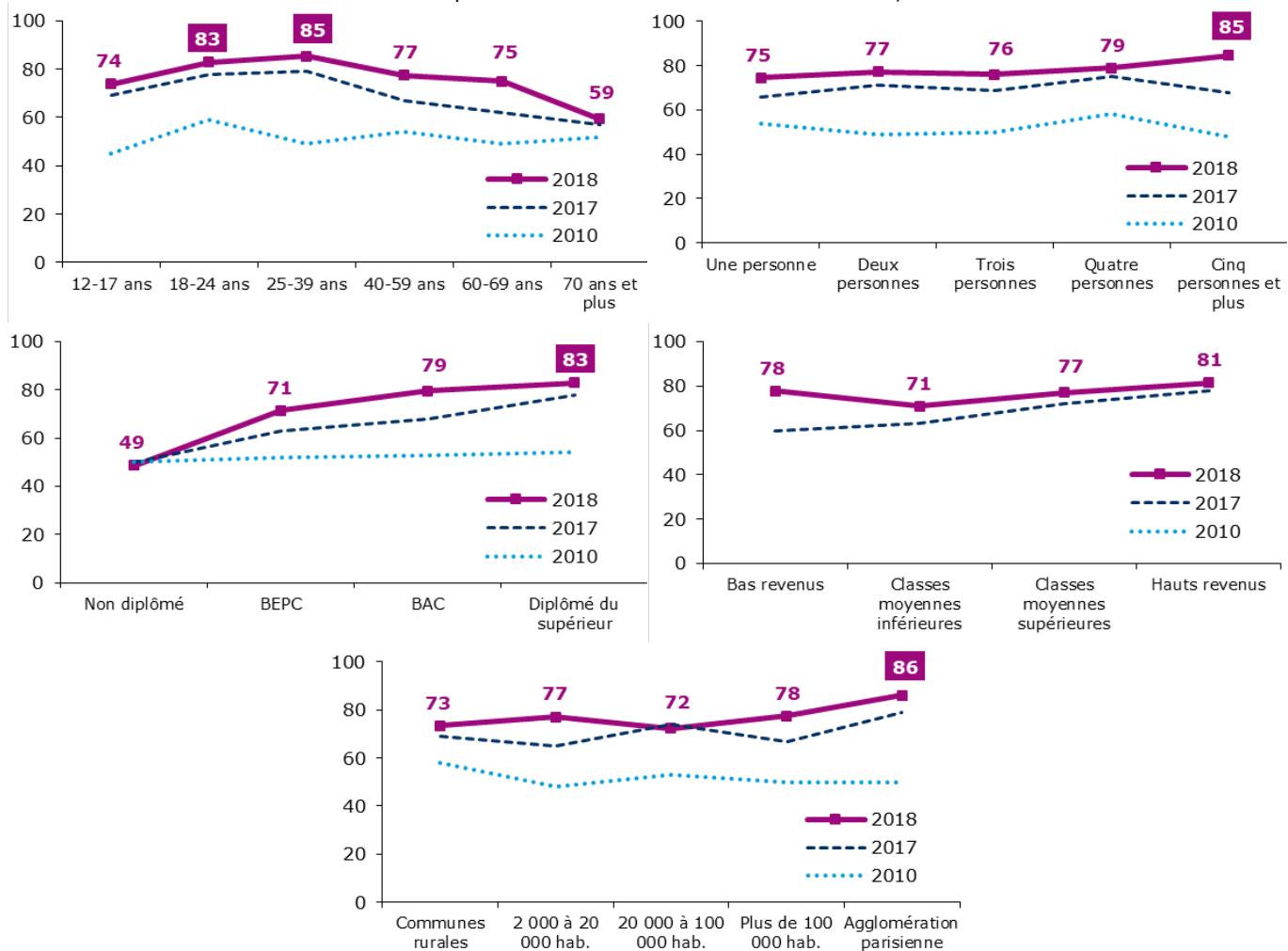
#### ***En population générale (12 ans et plus) :***

**36% des Français ont voyagé en Europe et utilisé leur téléphone mobile à cette occasion  
(+ 2 points en un an)**

L'utilisation du téléphone mobile personnel lors de déplacements en Union Européenne devient aujourd'hui quasiment systématique chez certaines catégories de la population, en fonction principalement de l'âge et du niveau de diplôme. Ainsi, 85% des 25-39 ans et 83% des 18-24 ans sont dans cette situation, contre seulement 59% des 70 ans et plus. De même pour les diplômés du supérieur : 83% d'entre eux utilisent ainsi leur téléphone dans l'Union Européenne contre 71% pour les titulaires du BEPC et 49% des non diplômés. Les cadres sont quant à eux 88% à utiliser leur portable lors de leurs déplacements, ce que ne s'autorisent que 66% des ouvriers dans la même situation.

**Graphique 55 – Proportion de la population ayant utilisé son téléphone portable au cours d'un déplacement dans l'Union Européenne selon l'âge, la taille du foyer, le diplôme, le niveau de revenus et la taille d'agglomération**

- Champ : population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile et ayant fait un déplacement dans l'Union Européenne au cours des trois dernières années, en % -



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

**À retenir :**

La suppression du roaming tend à accroître l'usage des téléphones mobiles lors des déplacements au sein de l'Union (+ 9 points en un an, + 26 points par rapport à 2010).

Pour autant, cet accroissement des usages en dehors du territoire national profite surtout aux catégories les plus favorisées. Pour les non diplômés ou les plus âgés, la situation n'a en effet guère évolué.

**Tableau 52 – Proportion de la population ayant utilisé son téléphone portable au cours d'un déplacement dans l'Union Européenne**

- Champ : population de 12 ans et plus disposant d'un téléphone mobile et ayant fait un déplacement dans l'Union Européenne au cours des trois dernières années, en % -

	2010	2017	2018
<b>Sexe</b>			
Homme	53	71	76
Femme	51	69	79
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	45	69	74
18- 24 ans	<b>59</b>	<b>78</b>	<b>83</b>
25- 39 ans	49	<b>79</b>	<b>85</b>
40- 59 ans	54	67	77
60- 69 ans	49	62	75
70 ans et plus	[52]	57	59
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	54	66	75
Deux personnes	49	71	77
Trois personnes	50	69	76
Quatre personnes	<b>58</b>	<b>75</b>	79
Cinq personnes et plus	48	68	<b>85</b>
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	[50]	50	[49]
BEPC	52	63	71
BAC	53	68	79
Diplômé du supérieur	54	<b>78</b>	<b>83</b>
12- 17 ans	45	69	74
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[39]	<b>80</b>	82
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>61</b>	<b>90</b>	<b>88</b>
Profession Intermédiaire	52	<b>76</b>	81
Employé	48	65	82
Ouvrier	54	57	66
Personne au foyer	[53]	[52]	81
Retraité	54	59	65
Autre inactif	50	71	78
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	[.]	60	78
Classes moyennes inférieures	[.]	63	71
Classes moyennes supérieures	[.]	72	77
Hauts revenus	[.]	<b>78</b>	81
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	<b>58</b>	69	73
2 000 à 20 000 hab.	48	65	77
20 000 à 100 000 hab.	53	74	72
Plus de 100 000 hab.	50	67	78
Agglomération parisienne	50	<b>79</b>	<b>86</b>
<b>Ensemble de la population</b>	<b>52</b>	<b>70</b>	<b>78</b>

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.

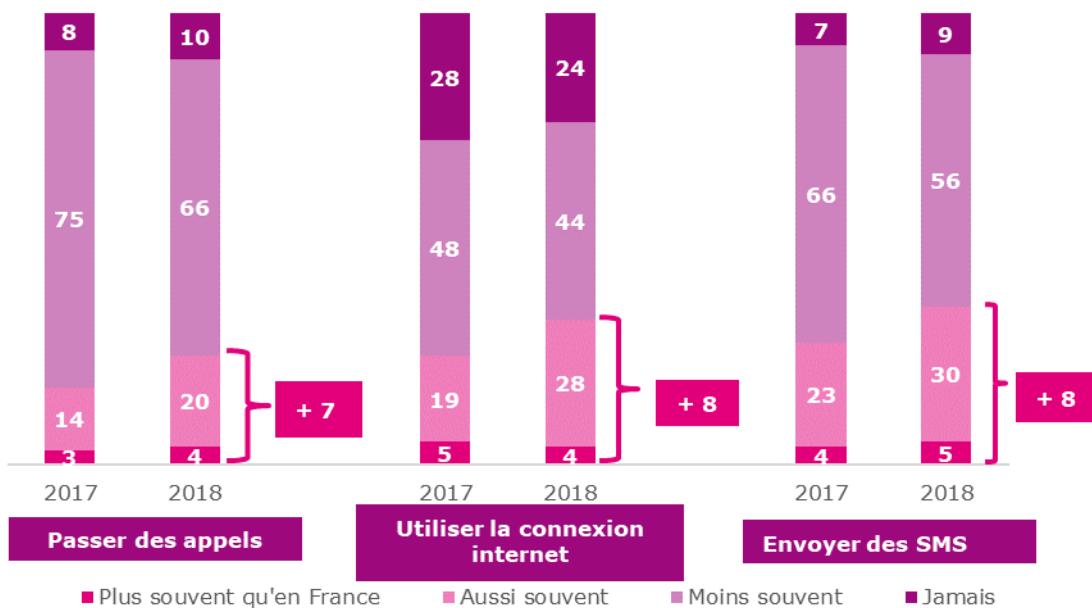
**Exemple de lecture :** en 2018, 85% des 25-39 ans ont utilisé leur téléphone mobile lors d'un voyage effectué au sein de l'Union Européenne, contre 79% l'année précédente.

Les usages lors des déplacements hors de France, même s'ils sont bridés, progressent nettement cette année

La réforme du roaming a entraîné une forte progression de tous les usages téléphoniques entre 2017 et 2018. Ainsi, 24% des Français passent des appels en voyage dans l'Union Européenne (contre 17% l'année précédente), 32% utilisent internet (contre 24% un an auparavant) et 35% envoient des SMS (contre 27% en 2017) au moins aussi souvent que sur le territoire national. Par ailleurs, on observe que la suppression du roaming a entraîné une augmentation de l'utilisation d'internet en déplacement en Europe (76% contre 72%). Cela laisse à penser qu'internet se substitue aux utilisations plus classiques (appels et SMS) lors des voyages dans l'Union Européenne.

**Graphique 56 – Lorsque vous êtes en déplacement dans l'union européenne, dites-moi, pour chacun des usages suivants, si vous le pratiquez plus souvent, aussi souvent ou moins souvent que lorsque vous êtes en France ?**

- Champ : population de 12 ans et plus, équipées en téléphone mobile, ayant fait un déplacement dans l'Union Européenne au cours des trois dernières années et ayant utilisé leur téléphone à cette occasion, en % -



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

**Tableau 53 – Lorsque vous êtes en déplacement dans l’union européenne, téléphonez-vous plus souvent, aussi souvent ou moins souvent que lorsque vous êtes en France ?**

- Champ : population de 12 ans et plus, équipées en téléphone mobile, ayant fait un déplacement dans l’Union Européenne au cours des trois dernières années et ayant utilisé leur téléphone à cette occasion, en % -

	2017				2018			
	Plus souvent qu'en France	Aussi souvent	Moins souvent	Jamais	Plus souvent qu'en France	Aussi souvent	Moins souvent	Jamais
<b>Sexe</b>								
Homme	[2]	17	74	[6]	[4]	22	63	10
Femme	[4]	11	76	9	[3]	18	69	10
<b>Âge</b>								
12-17 ans	[3]	[10]	68	[19]	[11]	[11]	55	[24]
18-24 ans	[4]	[20]	65	[11]	[6]	[16]	68	[10]
25-39 ans	[2]	[14]	78	[7]	[3]	22	63	[12]
40-59 ans	[2]	16	77	[5]	[3]	22	69	[6]
60-69 ans	[8]	[8]	79	[5]	[2]	[21]	71	[6]
70 ans et plus	[5]	[12]	78	[5]	[4]	[25]	63	[8]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	[5]	[9]	81	[4]	[1]	[21]	67	[11]
Deux personnes	[3]	[13]	80	[4]	[2]	23	66	[9]
Trois personnes	[1]	[18]	66	[14]	[3]	[15]	72	[10]
Quatre personnes	[4]	[13]	73	[10]	[7]	[18]	64	[11]
Cinq personnes et plus	[2]	[21]	71	[6]	[9]	[26]	55	[11]
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	[6]	[6]	[82]	[6]	[0]	[6]	[89]	[6]
BEPC	[4]	[18]	74	[5]	[5]	19	66	[10]
BAC	[1]	[14]	73	[13]	[3]	[15]	71	[11]
Diplômé du supérieur	[4]	14	78	[4]	[2]	25	65	[7]
12-17 ans	[3]	[10]	68	[19]	[11]	[11]	55	[24]
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[0]	[13]	85	[2]	[0]	[24]	[61]	[15]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[2]	[20]	74	[4]	[2]	28	62	[7]
Profession Intermédiaire	[4]	[12]	80	[4]	[2]	[20]	74	[4]
Employé	[0]	[13]	75	[13]	[3]	[21]	67	[9]
Ouvrier	[3]	[14]	80	[3]	[2]	[18]	72	[9]
Personne au foyer	[0]	[18]	[68]	[14]	[12]	[18]	[59]	[12]
Retraité	[8]	[9]	76	[7]	[2]	[22]	69	[8]
Autre inactif	[4]	[16]	64	[15]	[9]	[12]	59	[19]
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	[2]	[17]	67	[14]	[3]	[15]	69	[13]
Classes moyennes inférieures	[1]	[11]	79	[10]	[3]	[18]	63	[16]
Classes moyennes supérieures	[7]	[13]	75	[6]	[6]	21	66	[7]
Hauts revenus	[2]	15	79	[4]	[2]	25	67	[6]
<b>Taille d'agglomération</b>								
Communes rurales	[4]	[15]	73	[9]	[6]	[17]	63	[14]
2 000 à 20 000 hab.	[6]	[11]	75	[8]	[3]	[12]	76	[10]
20 000 à 100 000 hab.	[2]	[15]	76	[7]	[2]	[21]	69	[7]
Plus de 100 000 hab.	[2]	[11]	80	[7]	[4]	21	66	[9]
Agglomération parisienne	[3]	19	73	[5]	[4]	27	60	[9]
<b>Ensemble de la population</b>	[3]	14	75	8	4	20	66	10

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 2018, 71% des 60-69 ans ont moins téléphoné lorsqu'ils étaient en déplacement dans l'Union Européenne qu'en France, contre 79% l'année précédente.

**Tableau 54 – Lorsque vous êtes en déplacement dans l’union européenne, utilisez-vous la connexion internet de votre mobile plus souvent, aussi souvent ou moins souvent que lorsque vous êtes en France ?**

- Champ : population de 12 ans et plus, équipées en téléphone mobile, ayant fait un déplacement dans l’Union Européenne au cours des trois dernières années et ayant utilisé leur téléphone à cette occasion, en % -

	2017				2018			
	Plus souvent qu'en France	Aussi souvent	Moins souvent	Jamais	Plus souvent qu'en France	Aussi souvent	Moins souvent	Jamais
<b>Sexe</b>								
Homme	[5]	21	45	28	[4]	31	43	22
Femme	[3]	18	51	28	[5]	24	45	25
<b>Âge</b>								
12- 17 ans	[8]	[22]	[44]	[27]	[7]	[25]	[36]	[32]
18- 24 ans	[7]	[28]	48	[16]	[10]	35	39	[17]
25- 39 ans	[5]	21	51	23	[4]	27	56	[12]
40- 59 ans	[3]	19	56	23	[2]	28	46	24
60- 69 ans	[5]	[14]	[28]	53	[6]	[25]	36	34
70 ans et plus	[0]	[5]	[35]	58	[0]	[20]	[32]	[48]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	[4]	[17]	45	35	[4]	[26]	38	30
Deux personnes	[4]	18	48	30	[4]	26	44	26
Trois personnes	[4]	[17]	51	28	[4]	25	46	25
Quatre personnes	[4]	23	49	24	[3]	29	49	[18]
Cinq personnes et plus	[8]	[21]	48	[22]	[9]	36	39	[16]
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	[3]	[6]	[28]	[63]	[11]	[11]	[47]	[32]
BEPC	[3]	22	38	37	[6]	26	36	32
BAC	[4]	[16]	54	26	[3]	28	42	27
Diplômé du supérieur	[5]	20	53	22	[3]	30	50	17
12- 17 ans	[8]	[22]	[44]	[27]	[7]	[25]	[36]	[32]
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d’entreprise	[2]	[30]	[47]	[21]	[0]	[30]	[52]	[18]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[2]	24	56	[18]	[1]	35	49	[14]
Profession Intermédiaire	[5]	[17]	56	22	[3]	22	56	[18]
Employé	[4]	[16]	48	31	[2]	34	40	24
Ouvrier	[5]	[18]	[45]	[32]	[4]	[25]	53	[19]
Personne au foyer	[5]	[29]	[43]	[24]	[6]	[25]	[34]	[34]
Retraité	[3]	[8]	32	55	[5]	[24]	32	39
Autre inactif	[9]	[25]	47	[19]	[10]	26	39	25
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	[3]	[25]	42	[29]	[8]	[28]	42	[23]
Classes moyennes inférieures	[4]	[19]	46	32	[5]	27	42	25
Classes moyennes supérieures	[7]	17	45	30	[3]	26	44	27
Hauts revenus	[3]	20	53	24	[3]	32	46	20
<b>Taille d’agglomération</b>								
Communes rurales	[4]	19	44	32	[5]	30	41	25
2 000 à 20 000 hab.	[4]	[19]	42	35	[0]	[20]	44	36
20 000 à 100 000 hab.	[4]	[18]	53	[25]	[3]	[22]	46	[29]
Plus de 100 000 hab.	[3]	20	51	26	[5]	28	45	21
Agglomération parisienne	[6]	[19]	49	26	[6]	34	44	[15]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>44</b>	<b>24</b>

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 2018, 35% des 18-24 ans utilisaient aussi souvent la connexion internet de leur mobile lorsqu'ils étaient en déplacement dans l'Union Européenne qu'en France, contre 28% l'année précédente.

**Tableau 55 – Lorsque vous êtes en déplacement dans l’union européenne, échangez-vous des SMS plus souvent, aussi souvent ou moins souvent que lorsque vous êtes en France ?**

- Champ : population de 12 ans et plus, équipées en téléphone mobile, ayant fait un déplacement dans l’Union Européenne au cours des trois dernières années et ayant utilisé leur téléphone à cette occasion, en % -

	2017				2018			
	Plus souvent qu'en France	Aussi souvent	Moins souvent	Jamais	Plus souvent qu'en France	Aussi souvent	Moins souvent	Jamais
<b>Sexe</b>								
Homme	[4]	26	63	[7]	[5]	30	55	9
Femme	[4]	20	68	[8]	[5]	31	56	9
<b>Âge</b>								
12-17 ans	[5]	[17]	66	[13]	[7]	[28]	47	[18]
18-24 ans	[3]	[26]	62	[9]	[6]	<b>39</b>	49	[6]
25-39 ans	[5]	21	70	[5]	[4]	26	<b>61</b>	[8]
40-59 ans	[3]	<b>30</b>	65	[3]	[3]	29	60	[8]
60-69 ans	[5]	[18]	67	[10]	[9]	35	51	[6]
70 ans et plus	[5]	[17]	59	[19]	[6]	[29]	[49]	[16]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	[6]	[19]	65	[10]	[5]	[27]	58	[10]
Deux personnes	[3]	25	66	[6]	[5]	33	55	[8]
Trois personnes	[4]	23	64	[10]	[5]	26	<b>61</b>	[8]
Quatre personnes	[3]	23	68	[6]	[7]	32	53	[8]
Cinq personnes et plus	[3]	[28]	66	[2]	[5]	33	48	[14]
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	[0]	[12]	[55]	[33]	[5]	[16]	<b>[63]</b>	[16]
BEPC	[4]	<b>29</b>	61	[7]	[6]	30	55	[8]
BAC	[5]	23	62	[10]	[4]	26	59	[10]
Diplômé du supérieur	[3]	23	<b>71</b>	[2]	[5]	33	55	[7]
12-17 ans	[5]	[17]	66	[13]	[7]	[28]	47	[18]
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[4]	<b>[30]</b>	[63]	[2]	[3]	[24]	<b>[61]</b>	[12]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[3]	<b>30</b>	64	[3]	[4]	33	57	[5]
Profession Intermédiaire	[3]	[18]	<b>77</b>	[2]	[3]	26	<b>65</b>	[7]
Employé	[3]	[22]	68	[7]	[4]	28	58	[10]
Ouvrier	[5]	<b>[28]</b>	58	[8]	[5]	[23]	<b>65</b>	[7]
Personne au foyer	[5]	[18]	[59]	[18]	[9]	[28]	[53]	[9]
Retraité	[6]	[17]	62	[15]	[7]	35	49	[9]
Autre inactif	[4]	[24]	60	[11]	[7]	34	45	[14]
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	[4]	[18]	60	[18]	[4]	30	57	[9]
Classes moyennes inférieures	[2]	[17]	<b>73</b>	[8]	[5]	25	55	[14]
Classes moyennes supérieures	[5]	22	67	[5]	[5]	30	57	[8]
Hauts revenus	[4]	28	65	[4]	[4]	34	55	[7]
<b>Taille d'agglomération</b>								
Communes rurales	[6]	22	63	[9]	[6]	<b>38</b>	49	[8]
2 000 à 20 000 hab.	[5]	[21]	64	[10]	[5]	27	<b>62</b>	[7]
20 000 à 100 000 hab.	[2]	[23]	66	[8]	[4]	[26]	59	[12]
Plus de 100 000 hab.	[3]	24	68	[5]	[5]	28	56	[11]
Agglomération parisienne	[3]	25	67	[6]	[5]	34	54	[8]
<b>Ensemble de la population</b>	[4]	23	66	7	5	30	55	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 2018, 39% des 18-24 ans échangeaient aussi souvent des SMS lorsqu'ils étaient en déplacement dans l'Union Européenne qu'en France, contre 26% l'année précédente.

## 2. Un aperçu des usages d'internet en 2018

### a) 65% des Français recourent à l'e-administration (- 2 points)

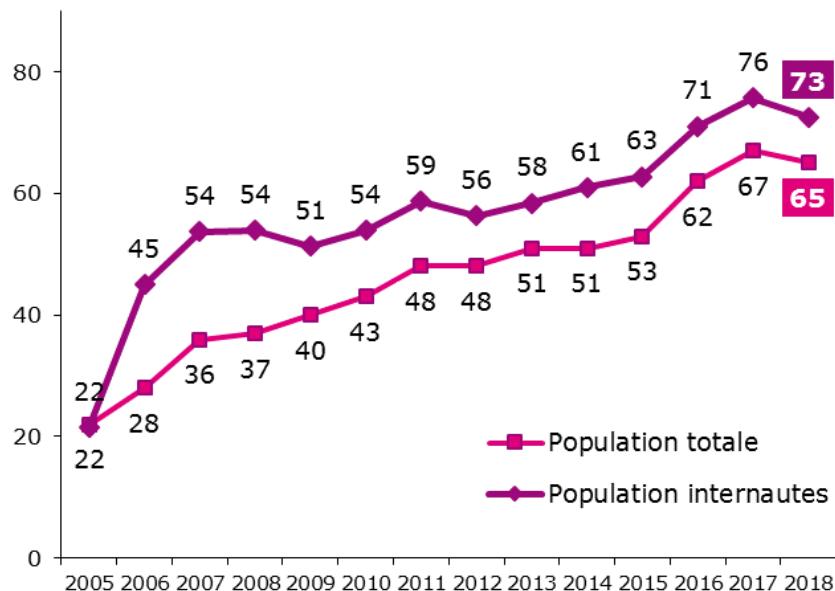
En 2018, près de deux tiers des Français (65%) utilisent internet pour réaliser leurs démarches administratives ou fiscales (Graphique 57). La possibilité (voire l'obligation) de réaliser de plus en plus de démarches administratives sur internet, cumulée à un équipement de plus en plus fréquent à domicile, a longtemps poussé de plus en plus d'individus à passer par internet pour des démarches administratives.

Cependant, pour la première fois, la proportion d'individus qui a recours à l'e-administration est en baisse (-2 points par rapport à 2017)<sup>7</sup>. La baisse est plus conséquente pour les jeunes adultes (18-24 ans), les indépendants et les personnes qui résident dans les grandes agglomérations de province (-9 points).

**Graphique 57 – Proportion d'individus ayant accompli une démarche administrative sur internet au cours des douze derniers mois,**

**Avant 2017 : proportion d'individus ayant effectué des démarches administratives ou fiscales sur internet**

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



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

L'analyse des pratiques selon des facteurs socio-démographiques met en avant un effet âge : les Français de 18 à 59 ans sont plus enclins à effectuer des démarches administratives sur internet, avec un pic à 90% pour la tranche 25-39 ans.

<sup>7</sup> Le Tableau de bord des services numériques, publié par le SGMAP, n'est pas encore disponible pour 2018. L'édition 2017 montrait un accroissement des démarches administratives pour les particuliers et les grandes entreprises, mais un ralentissement pour les entreprises de moins de 10 salariés.

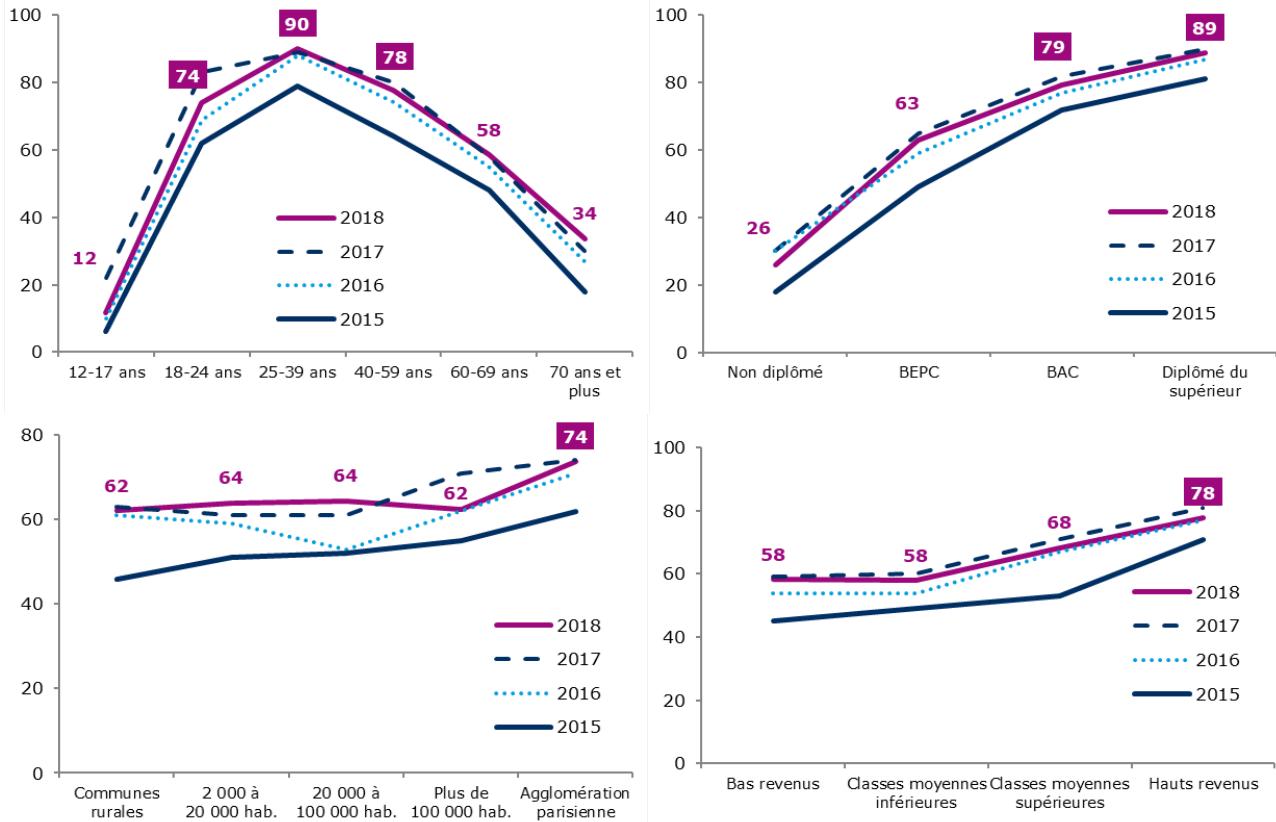
<http://www.modernisation.gouv.fr/home/tableau-de-bord-des-services-publics-numeriques-edition-2017>

Le niveau de diplôme et de revenus sont également des marqueurs importants : 9 diplômés sur 10 utilisent internet pour réaliser leurs démarches administratives et fiscales contre seulement un quart des non diplômés (26%) et deux-tiers des titulaires du brevet (63%) ; les hauts revenus sont près de 80% à être dans cette situation, soit 20 points de plus que les bas revenus et les classes moyennes inférieures. L'analyse par catégorie socio-professionnelle confirme cette tendance puisque 98% des cadres ont recours à l'e-administration (soit quasiment 30 points de plus que les ouvriers).

Enfin, on observe que la taille d'agglomération est également un facteur déterminant de la propension des Français à réaliser des démarches administratives et fiscales en ligne : 74% des habitants de l'agglomération parisienne en réalisent, contre 62% à 64% de leurs concitoyens dans le reste du territoire.

**Graphique 58 – Proportion d'individus ayant accompli une démarche administrative sur internet au cours des douze derniers mois selon l'âge, le niveau de diplôme, la taille d'agglomération 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 56 – Proportion d'individus ayant accompli une démarche administrative sur internet au cours des douze derniers mois**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>														
Homme	21	30	37	39	42	45	49	48	53	53	53	62	67	65
Femme	22	26	35	34	38	41	47	47	49	49	53	61	66	64
<b>Âge</b>														
12- 17 ans	[5]	[1]	[5]	[5]	[7]	[7]	[8]	[12]	[7]	[5]	[6]	[10]	22	[12]
18- 24 ans	28	41	48	55	49	54	63	54	65	56	62	69	83	74
25- 39 ans	38	50	61	62	67	70	70	73	78	79	79	88	89	90
40- 59 ans	23	31	41	40	46	53	58	59	61	59	64	74	80	78
60- 69 ans	[8]	[10]	20	20	29	29	40	31	44	49	48	55	58	58
70 ans et plus	[2]	[2]	[5]	[6]	[5]	[8]	[8]	11	12	16	18	27	30	34
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>														
Une personne	16	23	26	27	28	29	36	36	35	39	44	50	53	55
Deux personnes	15	22	32	33	36	40	45	45	48	50	52	64	68	64
Trois personnes	30	34	43	43	52	57	61	56	67	59	67	71	77	72
Quatre personnes	27	34	45	47	48	53	60	55	57	60	57	70	74	68
Cinq personnes et plus	23	32	39	38	39	45	46	53	54	50	51	57	70	64
<b>Diplôme</b>														
Non diplômé	[4]	[6]	9	11	13	14	17	17	20	20	18	30	30	26
BEPC	18	21	33	33	38	39	42	44	46	47	49	59	65	63
BAC	31	48	52	62	55	60	69	63	67	68	72	77	82	79
Diplômé du supérieur	52	63	72	69	73	77	78	75	83	78	81	87	90	89
12- 17 ans	[5]	[1]	[5]	[5]	[7]	[7]	[8]	[12]	[7]	[5]	[6]	[10]	22	[12]
<b>Profession</b>														
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[16]	29	36	44	47	49	69	67	62	58	54	89	88	77
Cadre et profession intellectuelle supérieure	58	72	75	78	82	86	83	83	90	87	88	95	95	98
Profession Intermédiaire	44	60	67	66	71	75	75	77	81	80	81	90	92	87
Employé	25	36	53	49	50	57	61	67	66	65	66	78	81	81
Ouvrier	18	25	28	32	38	46	51	46	52	50	58	64	72	69
Personne au foyer	17	[12]	26	26	28	32	35	41	40	43	51	52	58	62
Retraité	[5]	7	14	14	19	19	22	20	26	29	30	39	43	46
Autre inactif	16	18	23	25	23	23	29	23	28	24	29	30	43	36
<b>Revenus par unité de consommation</b>														
Bas revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	33	40	40	44	45	54	59	58
Classes moyennes inférieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	42	37	45	43	49	54	60	58
Classes moyennes supérieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	54	54	55	55	53	67	71	68
Hauts revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	61	67	71	68	71	77	81	78
<b>Taille d'agglomération</b>														
Communes rurales	16	22	29	32	36	39	45	46	47	45	46	61	63	62
2 000 à 20 000 hab.	21	23	34	30	36	41	44	46	47	44	51	59	61	64
20 000 à 100 000 hab.	15	23	30	33	34	40	41	41	45	45	52	53	61	64
Plus de 100 000 hab.	24	31	42	43	42	45	52	49	55	55	55	62	71	62
Agglomération parisienne	32	43	45	43	52	50	55	55	58	62	62	71	74	74
<b>Ensemble de la population</b>	22	28	36	37	40	43	48	48	51	51	53	62	67	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.

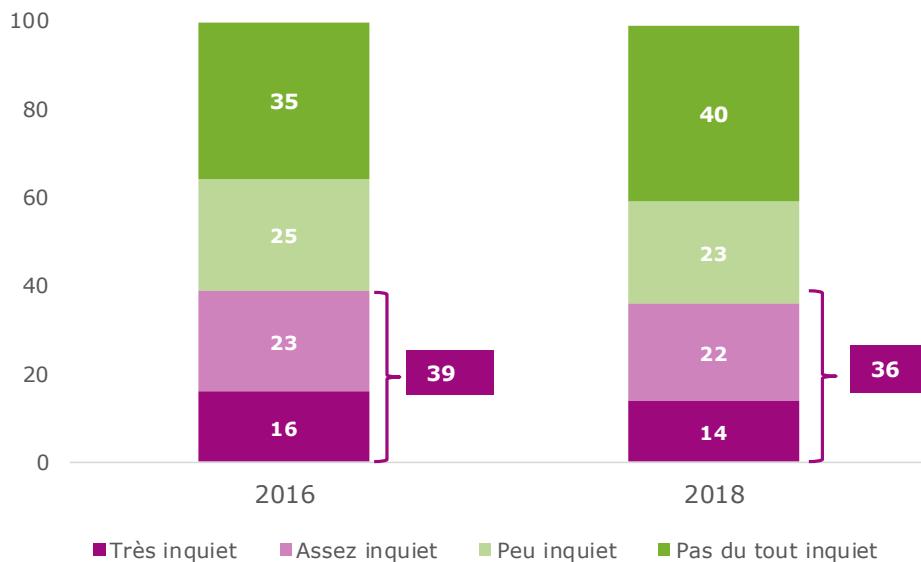
**Exemple de lecture :** en 2018, 78% des individus ayant des hauts revenus ont utilisé internet au cours des douze derniers mois pour réaliser des démarches administratives et fiscales, contre 81% en 2017.

#### 4 personnes sur dix sereines face aux démarches administratives en ligne (+ 5 points en deux ans)

La population française est de plus en plus à l'aise avec l'idée d'accomplir des démarches administratives et fiscales en ligne. Ainsi, 40% des individus interrogés affirment ne pas du tout être inquiet, pour 36% de personnes très inquiètes ou assez inquiètes. Le rapport est inversé par rapport à 2016 (35% de la population était sereine ; 39% inquiète).

**Graphique 59 – Aujourd’hui, vous devez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet ; êtes-vous plutôt ?**

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

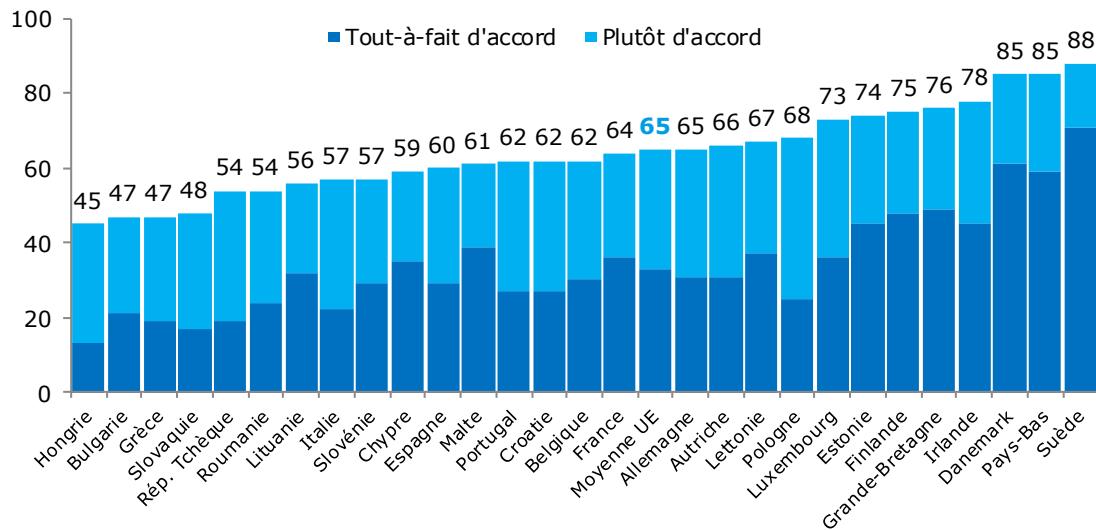


Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »*.

En juin 2016, le libellé était le suivant : Si vous deviez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet, seriez-vous plutôt ?

Ce résultat (63% de personnes pas du tout ou peu inquiètes) est corroboré par des données de l'eurobaromètre spécial n°460, qui établit que 64% des Français (quasiment le taux moyen au sein de l'Union) se sentent suffisamment à l'aise avec les technologies du numérique pour tout ce qui concerne les démarches administratives en ligne (Graphique 60).

**Graphique 60 – Proportion d'individus tout-à-fait ou plutôt d'accord avec la proposition suivante : « Vous vous considérez comme suffisamment à l'aise avec les technologies numériques pour utiliser les services publics en ligne, comme la déclaration d'impôt ou la demande d'un visa en ligne »**



Source : Eurobaromètre spécial n°460, mai 2017

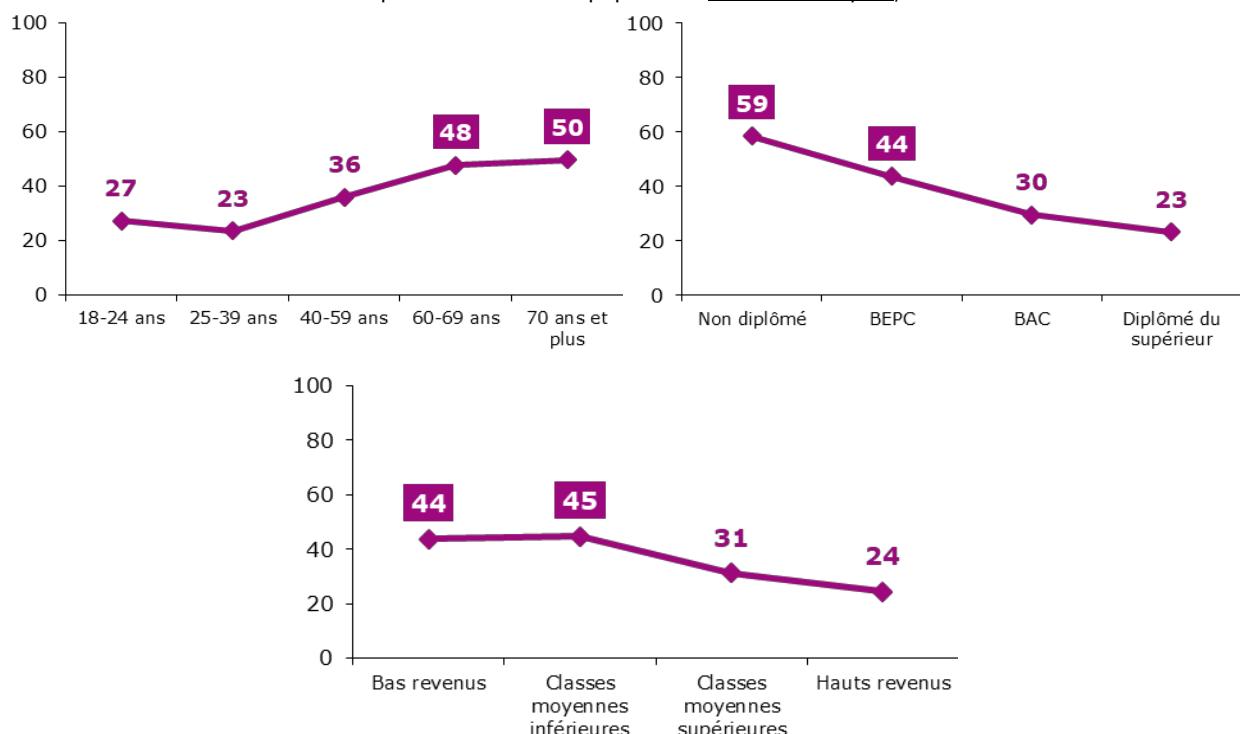
L'inquiétude exprimée vis-à-vis de la dématérialisation des démarches administratives et fiscales est corrélée, principalement, à l'âge, au diplôme et au revenu. Les plus de 60 ans sont ainsi près d'un sur deux à se sentir inquiets, contre seulement 23% des 18-24 ans. Les personnes seules sont également surreprésentées (45% d'entre elles se disent inquiètes). Il en va de même pour les retraités (49%) et les non diplômés (59%), autant de catégories plus âgées qu'en moyenne.

En revanche l'âge n'explique pas tout, puisque le profil socio-professionnel est également un marqueur déterminant de l'inquiétude par rapport à l'e-administration. Ainsi, les cadres sont 83% à ne pas se sentir inquiets contre 45% des ouvriers et 43% des personnes au foyer. Les hauts revenus sont 76% à être sereins, contre seulement 55% des bas revenus et 54% des classes moyennes inférieures.

Enfin, les diplômés du supérieur sont 76% à ne pas montrer d'inquiétude particulière face à ce phénomène, soit 21 points de plus que les diplômés du BEPC.

**Graphique 61 – Proportion des individus inquiets vis-à-vis de l'utilisation d'internet pour réaliser des démarches administratives et fiscales selon l'âge, le diplôme et le niveau de revenus**

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

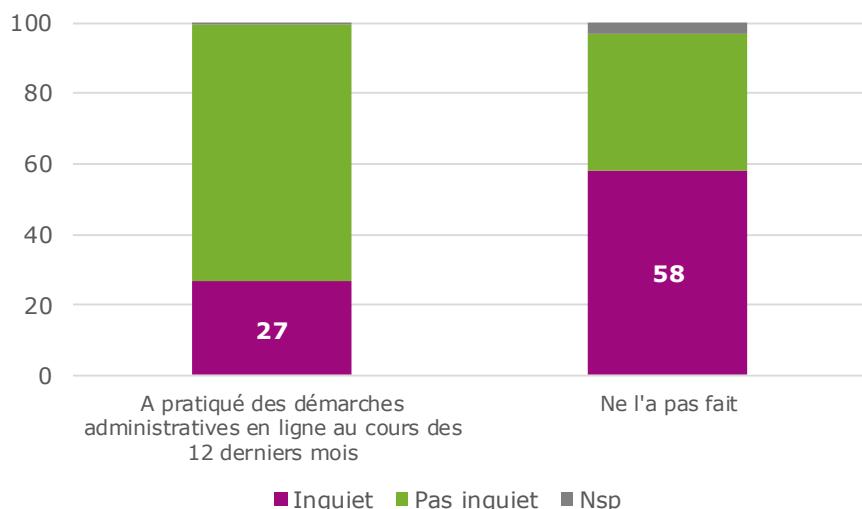


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

On remarque que l'inquiétude est très liée à la pratique des démarches administratives en ligne (Graphique 62) : 27% de ceux qui ont recouru aux démarches en ligne témoignent d'une certaine inquiétude, contre 58% des non pratiquants. Ce résultat est somme toute logique mais montre bien que la peur de l'e-administration inhibe fortement l'utilisation d'internet pour réaliser de telles démarches.

**Graphique 62 – Proportion des individus inquiets vis-à-vis de l'utilisation d'internet pour réaliser des démarches administratives et fiscales selon le fait d'avoir réalisé de telles démarches au cours des douze derniers mois**

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



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Tableau 57 – Aujourd’hui, vous devez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet ; êtes-vous plutôt ?**

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

	Très inquiet	Assez inquiet	Peu inquiet	Pas du tout inquiet	Ne sait pas
<b>Sexe</b>					
Homme	12	20	25	43	[1]
Femme	16	24	21	38	[1]
<b>Âge</b>					
12- 17 ans	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]
18-24 ans	[6]	21	<b>32</b>	40	[1]
25-39 ans	8	16	25	<b>51</b>	[1]
40-59 ans	14	22	23	40	[0]
60-69 ans	<b>20</b>	<b>28</b>	19	32	[1]
70 ans et plus	<b>22</b>	<b>27</b>	14	33	[3]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>					
Une personne	<b>19</b>	26	17	35	[2]
Deux personnes	15	24	22	38	[1]
Trois personnes	11	22	25	42	[0]
Quatre personnes	[7]	19	<b>29</b>	44	[1]
Cinq personnes et plus	[13]	[13]	22	<b>51</b>	[0]
<b>Diplôme</b>					
Non diplômé	<b>36</b>	23	[11]	27	[3]
BEPC	16	<b>28</b>	22	33	[1]
BAC	10	20	<b>29</b>	41	[0]
Diplômé du supérieur	5	18	24	<b>52</b>	[0]
12- 17 ans	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]
<b>Profession</b>					
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[7]	<b>[30]</b>	[26]	36	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[5]	[11]	20	<b>63</b>	[0]
Profession Intermédiaire	[7]	18	<b>30</b>	<b>46</b>	[0]
Employé	11	23	26	40	[0]
Ouvrier	17	27	20	35	[0]
Personne au foyer	<b>23</b>	[20]	[18]	37	[2]
Retraité	<b>21</b>	27	16	33	[2]
Autre inactif	[5]	[15]	<b>34</b>	44	[2]
<b>Revenus par unité de consommation</b>					
Bas revenus	<b>21</b>	23	19	36	[2]
Classes moyennes inférieures	<b>20</b>	25	18	37	[1]
Classes moyennes supérieures	10	21	27	41	[1]
Hauts revenus	[6]	18	26	<b>50</b>	[0]
<b>Taille d'agglomération</b>					
Communes rurales	13	25	25	36	[1]
2 000 à 20 000 hab.	19	24	20	38	[0]
20 000 à 100 000 hab.	16	25	21	36	[2]
Plus de 100 000 hab.	12	21	23	44	[1]
Agglomération parisienne	11	19	24	45	[1]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>40</b>	[1]

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.*

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

**Exemple de lecture :** 21% des retraités se disent très inquiets vis-à-vis de l'e-administration, contre 14% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 58 – Proportion de personnes inquiètes (très inquiètes et assez inquiètes) à l'idée d'effectuer des démarches administratives en ligne**  
 - Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -

	2016	2018
<b>Sexe</b>		
Homme	35	32
Femme	43	40
<b>Âge</b>		
12- 17 ans	[.]	[.]
18- 24 ans	23	27
25- 39 ans	22	23
40- 59 ans	35	36
60- 69 ans	<b>48</b>	<b>48</b>
70 ans et plus	<b>72</b>	<b>50</b>
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>		
Une personne	<b>50</b>	<b>45</b>
Deux personnes	42	40
Trois personnes	29	33
Quatre personnes	27	26
Cinq personnes et plus	32	26
<b>Diplôme</b>		
Non diplômé	<b>68</b>	<b>59</b>
BEPC	<b>47</b>	<b>44</b>
BAC	28	30
Diplômé du supérieur	22	23
12- 17 ans	[.]	[.]
<b>Profession</b>		
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	43	38
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[13]	16
Profession Intermédiaire	19	24
Employé	34	34
Ouvrier	41	<b>45</b>
Personne au foyer	<b>53</b>	<b>43</b>
Retraité	<b>61</b>	<b>49</b>
Autre inactif	26	[20]
<b>Revenus par unité de consommation</b>		
Bas revenus	<b>49</b>	<b>44</b>
Classes moyennes inférieures	<b>47</b>	<b>45</b>
Classes moyennes supérieures	33	31
Hauts revenus	25	24
<b>Taille d'agglomération</b>		
Communes rurales	42	38
2 000 à 20 000 hab.	39	<b>42</b>
20 000 à 100 000 hab.	<b>48</b>	41
Plus de 100 000 hab.	37	33
Agglomération parisienne	30	30
<b>Ensemble de la population</b>	<b>39</b>	<b>36</b>

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 2018, 44% des personnes ayant des bas revenus sont inquiètes à l'idée d'effectuer des démarches sur internet, contre 49% en 2016.

**NB :** La question posée en 2016 différant de celle de 2018, les résultats ne sont pas forcément directement comparables.

### La sécurité des données et la capacité à utiliser les outils numériques au cœur des inquiétudes, mais pour des publics différents

En 2018, les deux principales raisons mises en avant par les personnes déclarant être très, assez ou peu inquiètes à l'idée de réaliser des démarches administratives et fiscales sur internet sont : (1) la crainte vis-à-vis de la sécurité des données personnelles (pour 29% d'entre eux) et (2) l'incapacité à utiliser un ordinateur et internet (pour 23% des personnes interrogées). Les évolutions suivies par ces deux motifs sont divergentes : de moins en moins de personnes ne sont pas à l'aise avec les outils numériques (-2 points par rapport à 2016), alors que la sécurité des données cristallise les inquiétudes des Français (+1 point sur la période).

**Tableau 59 – Qu'est-ce qui vous inquiète le plus dans le fait d'accomplir en ligne des démarches administratives et fiscales ?**

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus se déclarant très, assez ou peu inquiète à l'idée d'accomplir la plupart des démarches administratives en ligne, en % -

	<b>2016</b>	<b>2018</b>
. Vous ne vous sentez pas suffisamment à l'aise, en général, avec un ordinateur et internet .....	25	23
. Vous ne vous sentez pas suffisamment à l'aise avec ces sites en particulier.....	9	13
. Vous n'avez pas suffisamment confiance dans la sécurité des données personnelles sur internet . .....	<b>28</b>	<b>29</b>
. Vous n'avez pas accès facilement à internet .....	3	4
. Vous ne savez pas vraiment comment archiver et conserver des informations dans le temps avec les démarches en ligne	14	9
. Toutes les démarches administratives et fiscales vous inquiètent, quelle que soit la façon dont vous les faites .....	11	10
. Vous avez besoin d'un interlocuteur .....	2	2
. Autre .....	5	5
. <i>Ne sait pas</i> .....	3	5
<b>Total .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

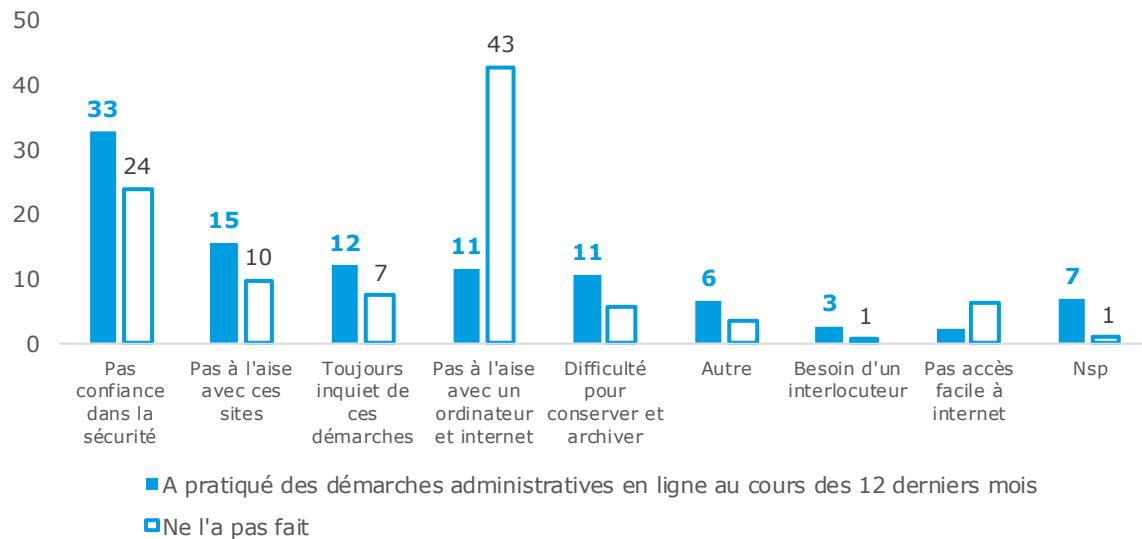
Si on s'intéresse aux déterminants socio-démographiques, on observe que les personnes pour qui l'inquiétude résulte de la non-maitrise des outils numériques sont principalement des personnes âgées : 55% des non diplômés, 54% des 70 ans et plus, 45% des retraités, 32% des 60-69 ans et 32% des personnes seules. Dans ces catégories, c'est le manque de maîtrise de l'outil qui génère le plus d'inquiétudes.

A l'inverse, ce sont les jeunes adultes qui mettent en avant les problématiques de sécurité des données : 36% des 18-24 ans et 44% des 25-39 ans. Ici, c'est donc la sécurité des données transmises et gérées lors des démarches administratives qui suscite l'inquiétude.

Les freins ne sont donc pas du tout les mêmes selon que l'on ait ou pas réalisé soi-même des démarches administratives en ligne : la sécurité (33%) et l'ergonomie spécifique de ces sites (15%) est plus souvent évoquée par les pratiquants ; alors que c'est la difficulté à utiliser les outils numériques qui est le principal frein de ceux qui n'ont pas franchi le pas (43%)

**Graphique 63 – Les motifs d'inquiétude vis-à-vis du fait d'accomplir en ligne des démarches administratives et fiscales, en fonction d'avoir pratiqué ou pas de telles démarches au cours des douze derniers mois**

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus se déclarant très, assez ou peu inquiète à l'idée d'accomplir la plupart des démarches administratives en ligne, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Tableau 60 – Qu'est-ce qui vous inquiète le plus dans le fait d'accomplir en ligne des démarches administratives et fiscales ?**

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus se déclarant très, assez ou peu inquiète à l'idée d'accomplir la plupart des démarches administratives en ligne, en % -

	Ne se sent pas à l'aise avec un ordinateur et internet en général	Ne se sent pas à l'aise avec les sites administratifs en particulier	N'a pas suffisamment confiance dans la sécurité des données personnelles sur internet	N'a pas facilement accès à internet	Ne sait pas vraiment comment archiver et conserver des informations dans le temps avec les démarches en ligne	Est inquiet par toutes les démarches administratives et fiscales	Absence d'un interlocuteur	Autre	Ne sait pas
<b>Sexe</b>									
Homme	18	13	34	[4]	8	11	[2]	6	[4]
Femme	27	13	26	[3]	9	10	[2]	[5]	5
<b>Âge</b>									
12- 17 ans	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]
18- 24 ans	[5]	[19]	<b>36</b>	[0]	[15]	[11]	[1]	[7]	[5]
25- 39 ans	[9]	[11]	<b>44</b>	[4]	[10]	[12]	[2]	[4]	[5]
40- 59 ans	17	15	32	[4]	10	11	[2]	[6]	[5]
60- 69 ans	<b>32</b>	[11]	23	[5]	[5]	[10]	[3]	[5]	[6]
70 ans et plus	<b>54</b>	[11]	[11]	[4]	[4]	[7]	[1]	[6]	[3]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>									
Une personne	<b>32</b>	[10]	29	[6]	[3]	[8]	[1]	[7]	[2]
Deux personnes	<b>30</b>	15	22	[3]	8	9	[2]	[5]	[6]
Trois personnes	15	14	<b>34</b>	[2]	[10]	14	[2]	[5]	[4]
Quatre personnes	[9]	[12]	<b>37</b>	[3]	[17]	[10]	[4]	[3]	[5]
Cinq personnes et plus	[13]	[16]	<b>38</b>	[3]	[8]	[10]	[1]	[7]	[3]
<b>Diplôme</b>									
Non diplômé	<b>55</b>	[5]	[14]	[9]	[0]	[13]	[1]	[3]	[1]
BEPC	25	16	30	[4]	8	9	[1]	[4]	[3]
BAC	[12]	14	<b>36</b>	[2]	[13]	[11]	[2]	[7]	[4]
Diplômé du supérieur	10	14	32	[2]	11	10	[4]	[8]	[9]
12- 17 ans	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]
<b>Profession</b>									
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[10]	[22]	[27]	[11]	[15]	[6]	[1]	[5]	[4]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[5]	[9]	[33]	[1]	[21]	[9]	[3]	[8]	[10]
Profession Intermédiaire	[9]	[15]	<b>38</b>	[2]	[7]	[12]	[3]	[5]	[8]
Employé	15	16	29	[2]	<b>15</b>	[12]	[1]	[8]	[3]
Ouvrier	[16]	[12]	<b>38</b>	[6]	[6]	[13]	[1]	[4]	[2]
Personne au foyer	[30]	[9]	[31]	[7]	[2]	[12]	[4]	[3]	[3]
Retraité	<b>45</b>	10	18	[3]	[3]	[8]	[2]	[5]	[5]
Autre inactif	[5]	[21]	<b>43</b>	[1]	[16]	[6]	[0]	[1]	[6]
<b>Revenus par unité de consommation</b>									
Bas revenus	25	[10]	29	[7]	[9]	[10]	[2]	[5]	[3]
Classes moyennes inférieures	<b>30</b>	12	31	[3]	[6]	[10]	[1]	[4]	[2]
Classes moyennes supérieures	20	15	31	[4]	[7]	11	[2]	[6]	[5]
Hauts revenus	16	15	26	[2]	[12]	[11]	[2]	[6]	[9]
<b>Taille d'agglomération</b>									
Communes rurales	21	13	<b>36</b>	[6]	[9]	[6]	[1]	[4]	[3]
2 000 à 20 000 hab.	23	[11]	28	[4]	[7]	[10]	[3]	[7]	[7]
20 000 à 100 000 hab.	27	[12]	26	[3]	[8]	[14]	[1]	[7]	[4]
Plus de 100 000 hab.	27	16	25	[3]	10	12	[1]	[4]	[3]
Agglomération parisienne	[16]	[12]	33	[3]	[8]	[12]	[3]	[6]	[9]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>23</b>	13	<b>29</b>	4	9	10	[2]	5	5

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

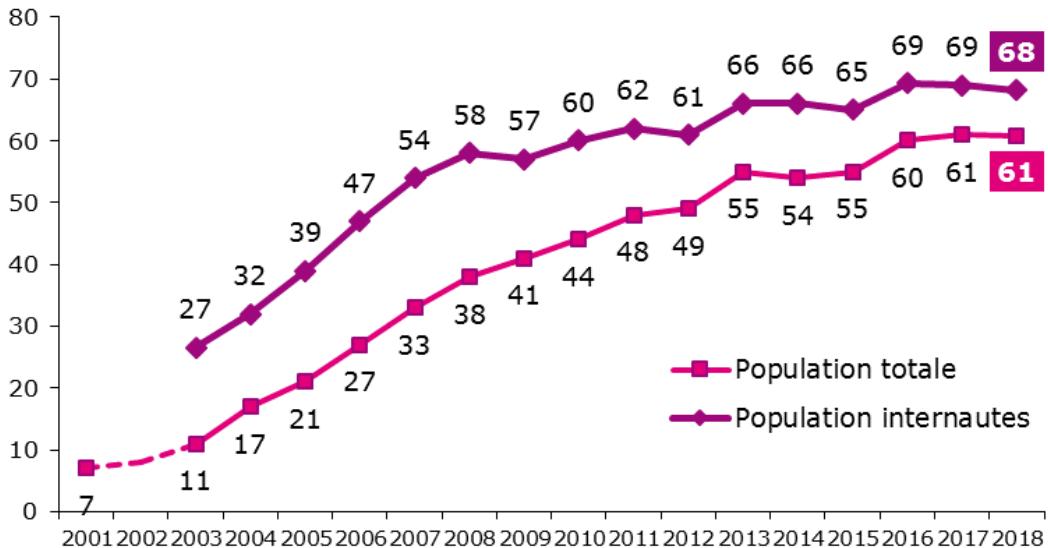
**Exemple de lecture :** 54% des 70 ans et plus affirment que la principale raison pour laquelle ils sont inquiets à l'idée d'accomplir des démarches administratives et fiscales en ligne est qu'ils ne sont pas à l'aise avec un ordinateur et internet, contre 23% de l'ensemble de la population moyenne.

b) 61% des Français font des achats sur internet, comme l'an dernier

La proportion de Français qui réalisent des achats sur internet est stable en 2018 à 61%. Après une très forte augmentation dans les années 2000, on observe, depuis 2013, un ralentissement de la croissance du e-commerce, à mesure que ce canal s'installe durablement dans les mœurs.

**Graphique 64 – Proportion d'individus ayant effectué dans les 12 derniers mois, des achats par internet**

- 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.

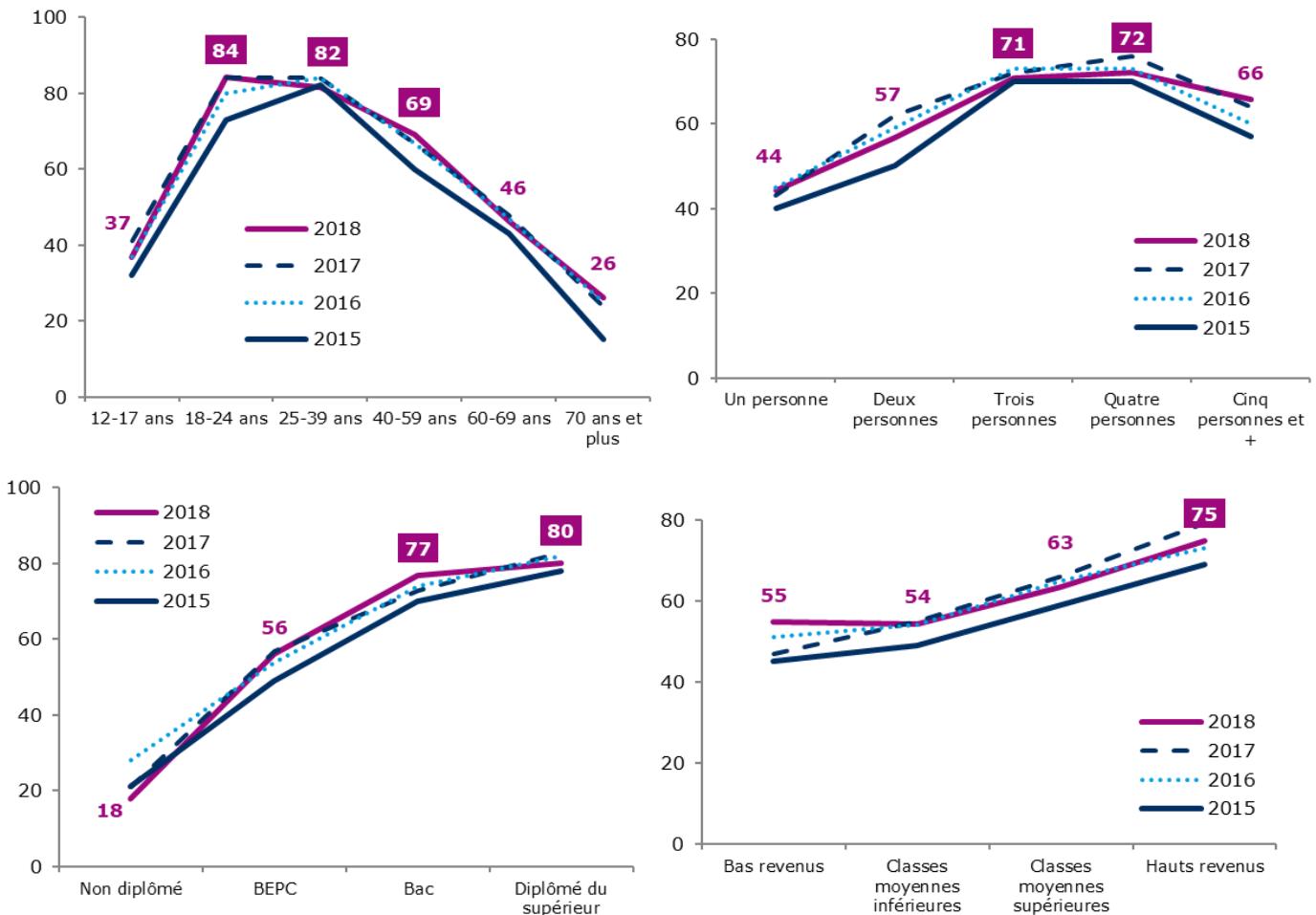
L'âge semble être un des principaux déterminants de l'achat sur internet. Ainsi, à l'exception des 12-17 ans qui n'ont pas forcément le pouvoir d'achat nécessaire ou même la possibilité d'acheter (carte de crédit), plus on est jeune, plus la propension à effectuer un achat sur internet est importante : 84% des 18-24 ans et 82% des 25-39 ans utilisent internet pour faire du shopping, contre seulement 26% des 70 ans et plus. Concernant les 12-17 ans, il est également possible que les personnes interrogées fassent une distinction entre acte d'achat et acte de paiement et qu'ainsi les chiffres sous-estiment l'ampleur réel du e-commerce pour cette catégorie de population.

De la même manière, la taille du foyer est corrélée avec l'acte d'achat, qui s'avère plus fréquent notamment pour les personnes qui résident dans des foyers comportant trois personnes et plus.

Le profil socio-professionnel entre également en ligne de compte puisqu'on observe un écart de 20 points entre les hauts revenus (qui sont 75% à effectuer des achats sur internet) et les bas revenus (55%) ou encore entre les diplômés du supérieur (80%) et les diplômés du BEPC (56%). Si le niveau de vie explique pour partie le fait d'acheter sur internet, la multiplicité des offres proposées sur internet fait que ce n'est pas uniquement une question de pouvoir d'achat. Par exemple, les personnes qui s'imposent régulièrement des restrictions budgétaires sont presque autant consommatrices sur

internet que celles n'ayant pas besoin de se restreindre (69%, contre 75%). Cependant, cet écart semble augmenter (il était seulement de 3 points en 2017).

**Graphique 65 – Proportion d'individus ayant effectué dans les 12 derniers mois, des achats par 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 61 – Proportion d'individus ayant effectué dans les 12 derniers mois,  
des achats par internet**

- 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
<b>Sexe</b>																
Homme	13	21	21	29	36	41	43	46	49	49	58	57	57	60	62	64
Femme	8	14	21	24	31	34	39	43	46	49	52	51	52	60	60	58
<b>Âge</b>																
12- 17 ans	[4]	[10]	[12]	17	23	28	32	35	27	36	32	33	32	37	41	37
18- 24 ans	17	27	29	36	47	56	61	62	74	67	78	80	73	80	84	84
25- 39 ans	18	28	35	45	53	59	62	69	70	71	79	78	82	84	84	82
40- 59 ans	11	18	22	28	34	38	43	47	50	54	62	58	60	67	67	69
60- 69 ans	[4]	[4]	[10]	[8]	16	17	25	27	35	33	45	46	43	47	48	46
70 ans et plus	[1]	[1]	[1]	[2]	[3]	[7]	[5]	[7]	10	11	11	16	15	25	24	26
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>																
Une personne	7	12	16	17	21	23	26	26	31	32	35	38	40	45	43	44
Deux personnes	8	14	16	23	25	30	36	38	45	46	50	51	50	59	62	57
Trois personnes	13	22	28	33	42	47	50	58	62	59	68	66	70	73	72	71
Quatre personnes	16	22	26	33	44	53	53	64	61	62	70	68	70	73	76	72
Cinq personnes et plus	[9]	19	22	33	42	43	46	51	51	55	60	62	57	60	64	66
<b>Diplôme</b>																
Non diplômé	[2]	[5]	[3]	[4]	9	9	13	16	16	15	22	19	21	28	21	18
BEPC	8	12	17	21	27	31	36	40	42	45	49	49	49	54	57	56
BAC	15	24	31	38	49	60	53	59	66	62	71	71	70	74	73	77
Diplômé du supérieur	28	38	49	58	61	68	71	70	74	75	82	81	78	82	83	80
12- 17 ans	[4]	[10]	[12]	17	23	28	32	35	27	36	32	33	32	37	41	37
<b>Profession</b>																
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[12]	[26]	[16]	[16]	[26]	44	44	47	51	53	66	54	62	73	73	72
Cadre et profession intellectuelle supérieure	31	49	54	69	71	74	74	76	78	81	89	82	84	87	90	91
Profession Intermédiaire	22	27	43	56	59	67	68	71	75	73	77	83	80	82	84	82
Employé	9	17	25	32	45	43	46	55	53	65	70	65	67	74	73	72
Ouvrier	[9]	13	14	24	25	32	36	45	54	43	55	54	56	58	62	58
Personne au foyer	[6]	[11]	16	[12]	20	23	28	33	32	42	37	44	50	48	45	53
Retraité	[2]	[3]	[6]	[6]	10	13	16	17	22	21	28	28	25	36	35	36
Autre inactif	9	18	18	24	34	39	45	46	46	45	50	52	50	53	57	56
<b>Revenus par unité de consommation</b>																
Bas revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	34	36	41	41	45	51	47	55
Classes moyennes inférieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	40	40	50	51	49	54	55	54
Classes moyennes supérieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	53	55	61	61	59	65	66	63
Hauts revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	64	70	74	72	69	73	79	75
<b>Taille d'agglomération</b>																
Communes rurales	6	12	19	20	28	34	41	43	45	49	52	53	50	58	60	57
2 000 à 20 000 hab.	8	16	17	25	31	33	37	44	44	46	52	50	54	58	56	57
20 000 à 100 000 hab.	[8]	14	18	25	30	34	33	44	41	43	50	48	49	57	57	57
Plus de 100 000 hab.	12	19	23	27	37	40	39	45	54	51	58	58	57	60	64	62
Agglomération parisienne	20	24	29	41	41	46	56	46	49	52	58	59	61	69	67	70
<b>Ensemble de la population</b>	10	17	21	27	33	38	41	44	48	49	55	54	55	60	61	61

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 2018, 84% des 18-24 ans réalisent des achats sur internet, soit la même proportion qu'un an auparavant.

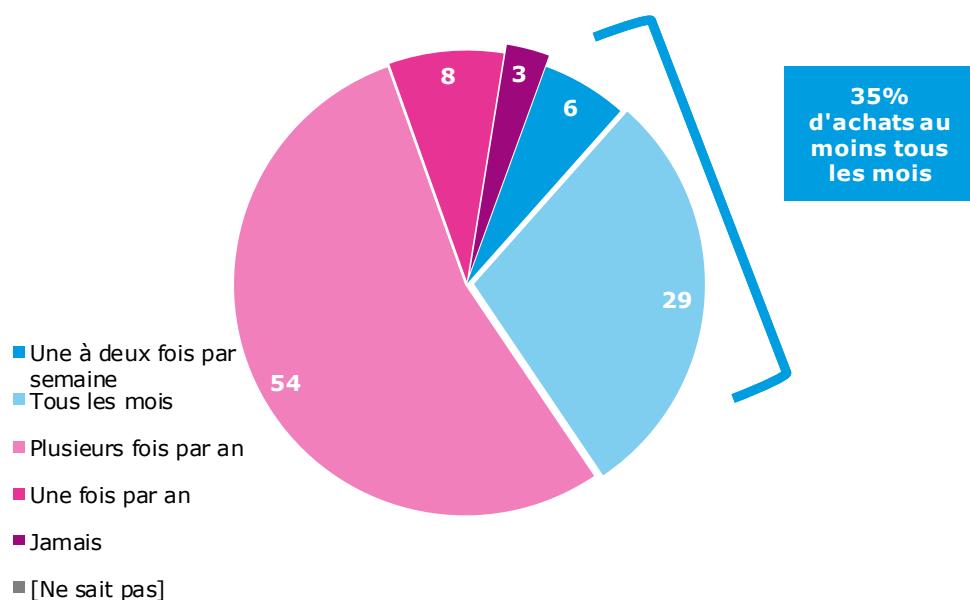
Par rapport à 2016, la proportion d'acheteurs n'évolue pratiquement pas, mais les actes d'achat seraient plus fréquents

En 2018, 35% des individus qui effectuent un achat sur internet le font au moins sur un rythme mensuel. 54% affirment en faire plutôt quelques-uns par an. C'est respectivement 6 points de plus et 2 points de moins qu'en 2017, ce qui tend à montrer que si la proportion d'acheteurs reste stable, **la fréquence d'achat, elle, augmente**.

L'enquête ne permet pas d'avoir des informations sur le type de biens ou de services achetés ni sur les valeurs concernées.

**Graphique 66 – Pour vos achats de biens uniquement, quelle est la fréquence de vos achats et donc de vos livraisons ? Nous parlons uniquement des achats de biens comme des vêtements, des livres de l'électroménager, etc., mais nous excluons les achats alimentaires et les achats de services comme les locations, les voyages, etc.**

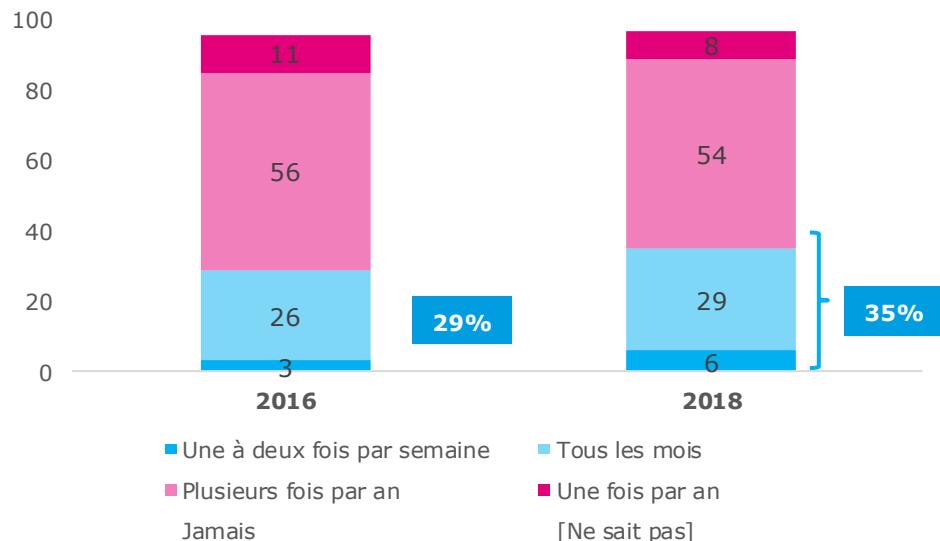
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Graphique 67 – Pour vos achats de biens uniquement, quelle est la fréquence de vos achats et donc de vos livraisons ?**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois, en %

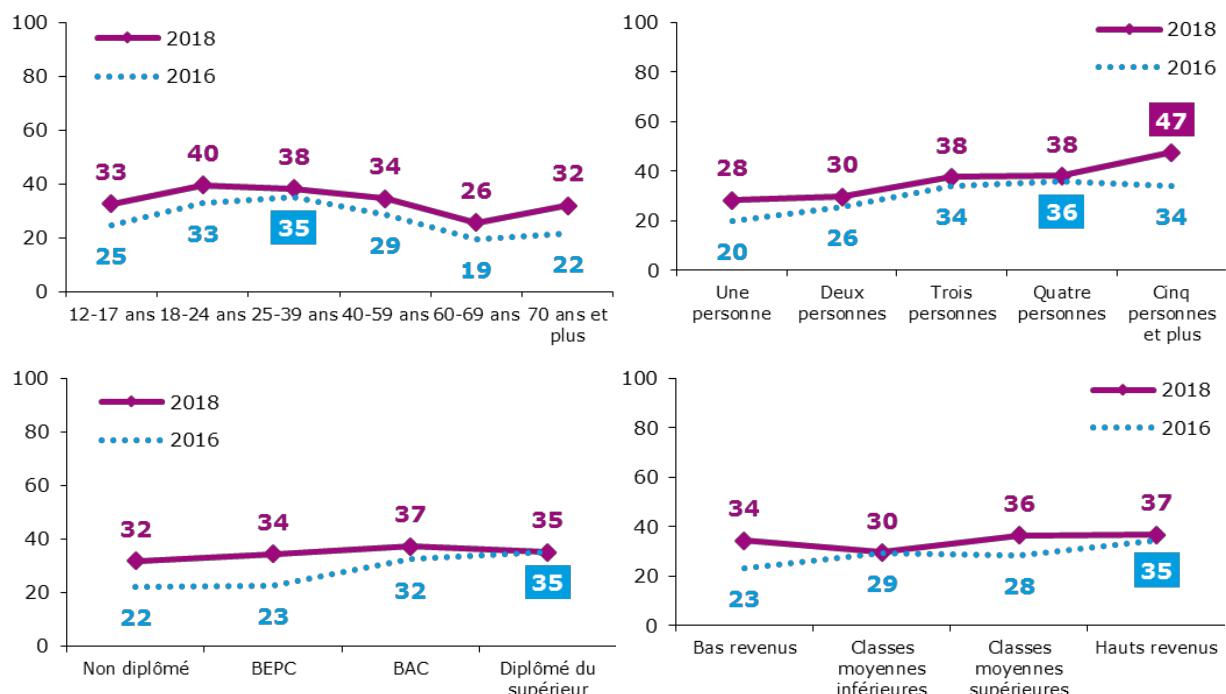


Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

La fréquence de l'acte d'achat sur internet varie moins en fonction des critères socio-démographiques que l'acte d'achat en lui-même. Même si les jeunes adultes achètent relativement plus souvent que les personnes âgées, l'écart entre les groupes sociaux reste faible, ce qui tend à sous-entendre qu'une fois une personne convertie à l'achat sur internet, les écarts entre les individus se réduisent.

**Graphique 68 – Proportion d'individus réalisant au moins mensuellement des achats sur 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 ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois, en %



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

**Tableau 62 – Pour vos achats de biens uniquement, quelle est la fréquence de vos achats et donc de vos livraisons ?**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois, en % -

	Une à deux fois par semaine	Tous les mois	Plusieurs fois par an	Une fois par an	Jamais	Ne sait pas
<b>Sexe</b>						
Homme	6	30	52	8	[3]	[0]
Femme	6	27	55	8	[2]	[1]
<b>Âge</b>						
12-17 ans	[6]	[27]	55	[12]	[1]	[0]
18-24 ans	[5]	<b>34</b>	54	[4]	[1]	[1]
25-39 ans	[7]	32	50	8	[3]	[0]
40-59 ans	7	27	54	8	[3]	[0]
60-69 ans	[4]	22	<b>62</b>	[8]	[4]	[0]
70 ans et plus	[8]	[24]	51	[12]	[5]	[0]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>						
Une personne	[3]	26	52	<b>[15]</b>	[4]	[1]
Deux personnes	8	22	58	9	[4]	[0]
Trois personnes	[3]	<b>35</b>	55	[5]	[2]	[0]
Quatre personnes	[8]	30	53	[7]	[1]	[1]
Cinq personnes et plus	[10]	<b>37</b>	44	[5]	[3]	[0]
<b>Diplôme</b>						
Non diplômé	[8]	[24]	[53]	<b>[14]</b>	[2]	[0]
BEPC	[6]	28	52	10	[4]	[0]
BAC	[7]	30	54	[5]	[2]	[1]
Diplômé du supérieur	6	29	55	7	[3]	[0]
12-17 ans	[6]	[27]	55	[12]	[1]	[0]
<b>Profession</b>						
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[8]	[21]	[42]	<b>[19]</b>	<b>[10]</b>	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[6]	30	56	[6]	[2]	[0]
Profession Intermédiaire	[8]	31	54	[5]	[0]	[1]
Employé	[6]	29	55	[7]	[4]	[0]
Ouvrier	[6]	29	52	[9]	[4]	[0]
Personne au foyer	[5]	[31]	47	[12]	[4]	[1]
Retraité	[6]	23	57	[10]	[4]	[0]
Autre inactif	[5]	31	54	[7]	[1]	[1]
<b>Revenus par unité de consommation</b>						
Bas revenus	[6]	28	50	[10]	[5]	[1]
Classes moyennes inférieures	[6]	23	58	[9]	[3]	[1]
Classes moyennes supérieures	[7]	30	55	[6]	[2]	[0]
Hauts revenus	[8]	29	53	[8]	[2]	[0]
<b>Taille d'agglomération</b>						
Communes rurales	[6]	26	57	[7]	[3]	[1]
2 000 à 20 000 hab.	[5]	30	52	[12]	[1]	[0]
20 000 à 100 000 hab.	[6]	27	56	[9]	[2]	[0]
Plus de 100 000 hab.	[7]	28	55	[6]	[3]	[1]
Agglomération parisienne	[8]	32	48	[7]	[4]	[0]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>54</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>[0]</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

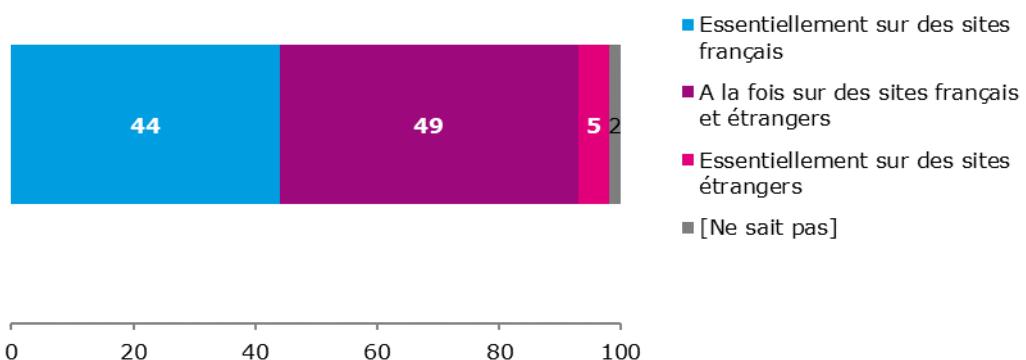
**Exemple de lecture :** en 2018, 34% des 18-24 ans réalisent mensuellement des achats sur internet, contre 29% de l'ensemble de la population moyenne.

93% des acheteurs utilisent des sites français et plus d'un sur deux (54%) n'hésite pas à fréquenter des sites étrangers

Les Français privilégient les sites français pour leurs achats en ligne (93%) tandis que plus de la moitié de la population concernée utilise des sites étrangers (54%). Dans le détail, 44% des internautes réalisant des achats en ligne s'orientent essentiellement vers des sites français, pour 49% des sondés qui utilisent indifféremment des sites français et étrangers.

**Graphique 69 – Toujours pour vos achats de biens uniquement et toujours hors achats alimentaires, sur quels sites réalisez-vous vos achats ?**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois hors service et achat alimentaire, en % -



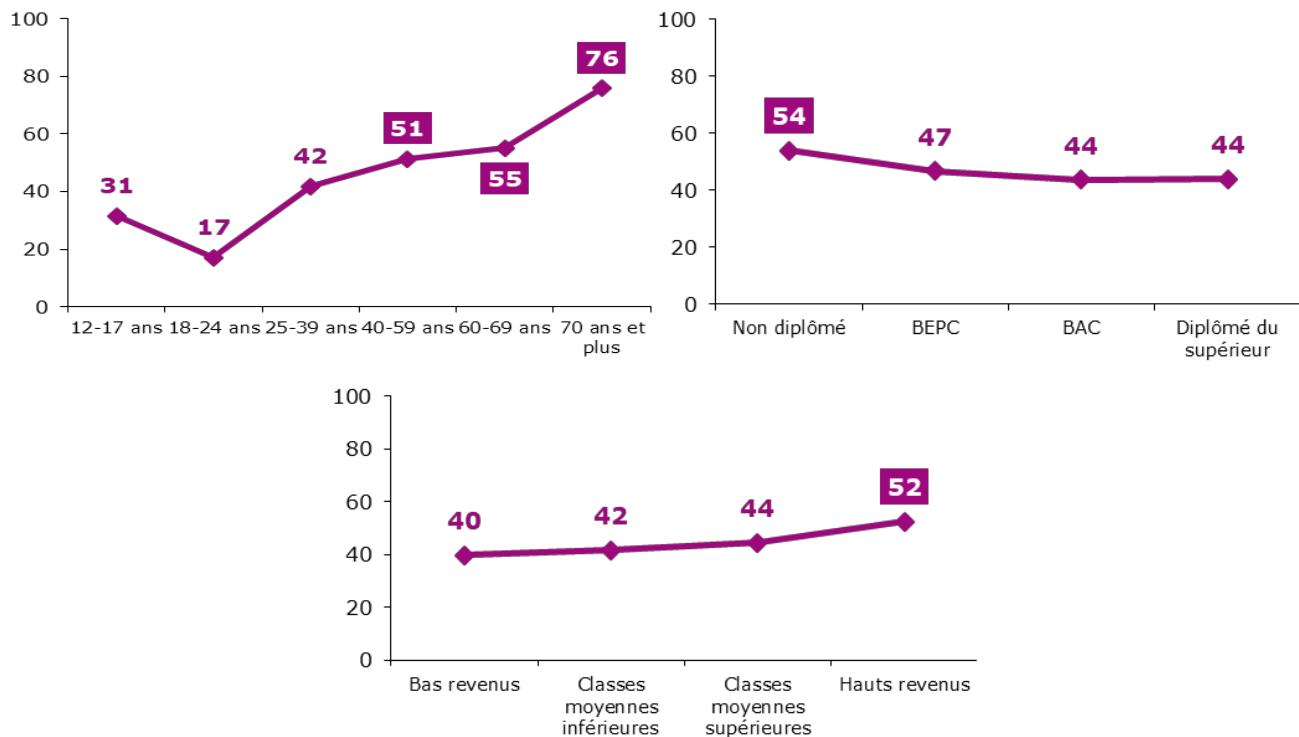
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

La propension d'un individu à se tourner essentiellement vers des sites français dépend principalement de l'âge (Graphique 70). Les personnes âgées semblent en effet moins enclines à utiliser des sites étrangers (76% des 70 ans et plus s'orientent essentiellement vers des sites français contre 17% des 18-24 ans). Etonnamment, cependant, le niveau de diplôme et le niveau de revenus ne sont pas corrélés avec la nature des sites fréquentés : les non diplômés (via la variable âge) utilisent plutôt essentiellement des sites français mais les hauts revenus aussi, alors que cette catégorie en général évolue de pair avec les diplômés du supérieur.

On observe un phénomène semblable avec la confiance en autrui, qui est mesurée auprès des personnes âgées de 18 ans et plus. Les personnes qui font plutôt confiance aux autres affichent une propension plus forte à faire des achats sur internet (71% contre 57% pour les personnes qui sont plutôt méfiantes). En revanche, le sentiment de confiance est sans impact sur le type de sites où l'on fait ses achats (Graphique 71).

**Graphique 70 – Proportion de la population qui utilise essentiellement des sites français selon l'âge, le diplôme et le niveau de revenus**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois hors service et achat alimentaire, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

On remarque en croisant la décision d'achat sur internet avec la propension des individus interrogés à faire confiance à autrui que les personnes qui naturellement font confiance aux autres ont tendance à plus effectuer des achats en ligne (77%). La confiance fluidifie l'utilisation d'internet puisque ces personnes sont à l'aise avec l'idée de ne pas connaître le vendeur, de ne pas pouvoir observer le produit, etc. La confiance permet de connecter plus facilement les individus sur internet. Ce mouvement est renforcé par le fait que les personnes qui s'engagent en ligne sont plutôt plus confiantes que celles qui décident de ne pas utiliser internet. En revanche, la confiance ne semble pas avoir d'effets sur l'utilisation d'un site étranger ou non, avec des proportions stables d'utilisation de sites français et internationaux.

**Tableau 63 – Décision d'achat sur internet en fonction de la propension des individus à faire confiance aux autres.**

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

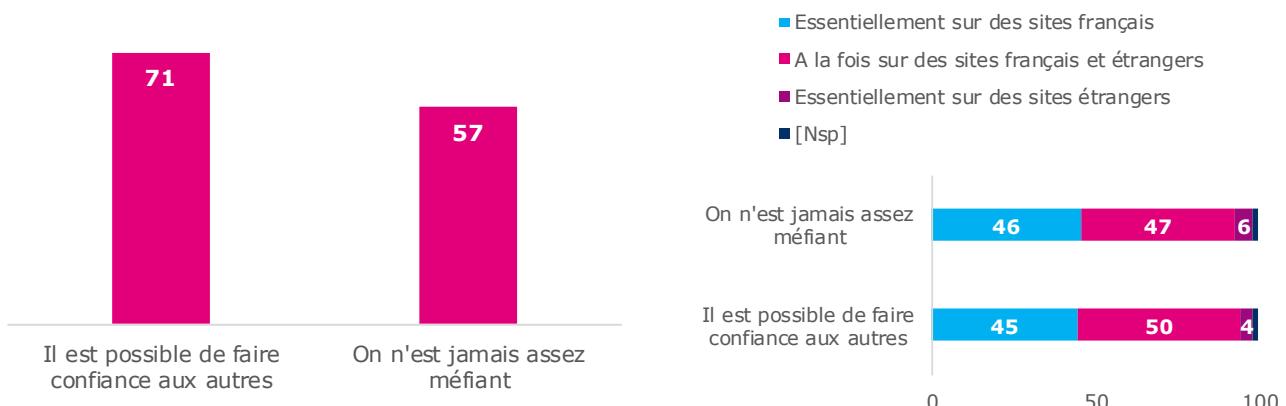
		<b>Avez-vous effectué des achats sur internet au cours des douze derniers mois ?</b>	
		Oui	Non
<b>Pensez-vous qu'il est possible de faire confiance aux autres ou que l'on n'est jamais assez méfiant ?</b>	Confiance	77% (71%)	23% (29%)
	Méfiance	67% (57%)	33% (43%)
<b>Moyenne de la population internaute (totale)</b>		<b>68% (61%)</b>	<b>32% (39%)</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Exemple de lecture :** 77% des internautes (71% de la population totale) qui pensent qu'il est possible de faire confiance aux autres ont réalisé un achat sur internet au cours des douze derniers mois.

**Graphique 71 – Impact du sentiment de confiance en autrui sur l'acte d'achat sur internet et sur les sites d'achat**

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus pour l'achat, ensemble de la population de 18 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois hors service et achat alimentaire pour les sites d'achat, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Tableau 64 – Toujours pour vos achats de biens uniquement et toujours hors achats alimentaires,  
sur quels sites réalisez-vous vos achats ?**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant fait un achat sur internet au cours des douze derniers mois hors service et achat alimentaire, en % -

	Essentiellement des sites français	Essentiellement des sites étrangers	A la fois sur des sites français et étrangers	Ne sait pas
<b>Sexe</b>				
Homme	42	5	51	[2]
Femme	46	[4]	48	[2]
<b>Âge</b>				
12- 17 ans	[31]	[5]	<b>62</b>	[1]
18- 24 ans	17	[6]	<b>74</b>	[3]
25-39 ans	42	[8]	49	[1]
40-59 ans	<b>51</b>	[2]	45	[1]
60-69 ans	<b>55</b>	[5]	39	[1]
70 ans et plus	<b>76</b>	[2]	[20]	[2]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	44	[5]	47	[4]
Deux personnes	48	[4]	47	[2]
Trois personnes	46	[4]	50	[0]
Quatre personnes	40	[5]	53	[2]
Cinq personnes et plus	41	[8]	50	[1]
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	<b>[54]</b>	[7]	[38]	[1]
BEPC	47	[4]	46	[2]
BAC	44	[6]	47	[3]
Diplômé du supérieur	44	[4]	52	[1]
12- 17 ans	[31]	[5]	<b>62</b>	[1]
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[48]	[0]	[47]	[5]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	41	[3]	<b>56</b>	[0]
Profession Intermédiaire	<b>52</b>	[5]	41	[2]
Employé	41	[6]	50	[3]
Ouvrier	42	[5]	53	[0]
Personne au foyer	47	[4]	47	[1]
Retraité	<b>63</b>	[4]	32	[2]
Autre inactif	23	[6]	<b>68</b>	[2]
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	40	[6]	53	[1]
Classes moyennes inférieures	42	[6]	51	[1]
Classes moyennes supérieures	44	[5]	48	[3]
Hauts revenus	<b>52</b>	[3]	44	[1]
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	42	[8]	47	[3]
2 000 à 20 000 hab.	<b>51</b>	[3]	44	[1]
20 000 à 100 000 hab.	41	[4]	<b>55</b>	[0]
Plus de 100 000 hab.	43	[4]	52	[1]
Agglomération parisienne	45	[4]	48	[3]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>44</b>	<b>5</b>	<b>49</b>	[2]

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.*

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

**Exemple de lecture :** en 2018, 34% des 18-24 ans réalisent mensuellement des achats sur internet, contre 29% de l'ensemble de la population moyenne.

### Les freins à l'achat : sécurité des paiements et impossibilité de voir ou toucher la marchandise

Les deux principales raisons qui font hésiter les Français à effectuer des achats en ligne sont : (1) la sécurité des paiements (pour 29% d'entre eux) et (2) l'impossibilité de voir ou toucher les produits (pour 28%). Cependant, on note un net recul des préoccupations liées à la sécurité des paiements (- 10 points entre 2017 et 2018). L'amélioration continue de la sécurisation des transactions, notamment au niveau bancaire, rassure visiblement les Français, qui sont de plus en plus à l'aise avec l'idée d'effectuer des transactions monétaires sur internet.

**Tableau 65 – Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd’hui le plus hésiter pour effectuer des achats par internet ?**

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

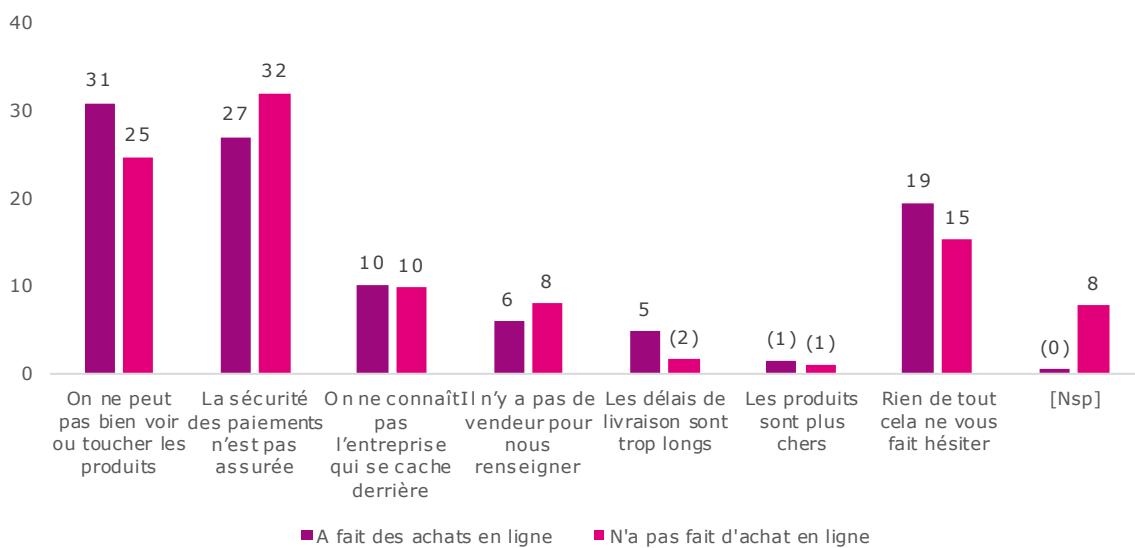
	2016	2017	2018	A fait des achats sur internet
. La sécurité des paiements n'est pas assurée .....	36	38	29	27
. On ne peut pas bien voir ou toucher les produits .....	27	24	28	31
. On ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière .....	10	10	10	10
. Il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner .....	4	6	7	6
. Les délais de livraison sont trop longs .....	1	3	3	5
. Les produits sont plus chers .....	2	1	1	1
. Rien de tout cela ne vous fait hésiter .....	19	17	18	19
<b>Total (yc autre, nsp)</b> .....	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

On trouvera en annexe un historique plus long sur les seuls internautes (Tableau A 3, page 230).

On observe des préoccupations différentes en fonction de si les personnes interrogées ont effectué des achats sur internet au cours des douze derniers mois. Ainsi, les individus ayant fait des achats en ligne considèrent que le principal frein à l'utilisation d'internet pour réaliser des achats est l'impossibilité de voir et toucher les produits (31%). Vient ensuite l'inquiétude concernant la sécurité des paiements (27%). Pour les personnes qui n'ont pas effectué d'achats sur internet, la hiérarchie est inversée puisque la sécurité des paiements devient le principal frein (pour 32% d'entre elles), suivi de l'impossibilité de voir et toucher les produits (25%).

**Graphique 72 – Chez les acheteurs, c'est l'impossibilité de voir ou toucher les produits qui constitue le premier frein à l'achat ; pour les non-acheteurs, cela reste la sécurité des paiements**

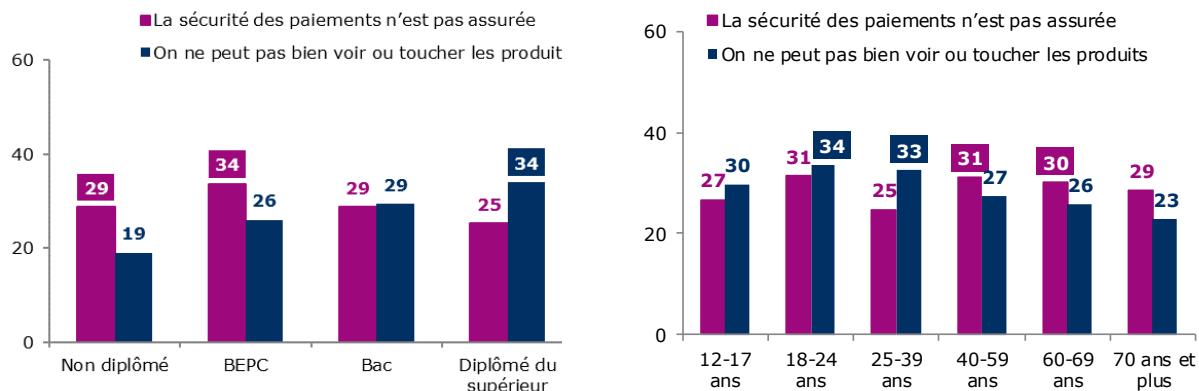


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

Sur les critères socio-démographiques, on observe un contraste en fonction de l'âge : les 18-39 ans sont principalement préoccupés par l'impossibilité de voir les produits avant la sécurité des paiements ; pour les plus de 40 ans c'est l'inverse, et la sécurité des paiements devient le principal sujet d'inquiétude. La même tendance prévaut pour le niveau de diplôme : les diplômés du supérieur mettent en avant l'impossibilité de voir et toucher le produit quand les non diplômés et les titulaires du BEPC sont bien plus préoccupés par la sécurité des paiements.

Finalement, cela permet de recouper les résultats obtenus en dissociant catégorie acheteur et non-acheteur : les individus qui achètent le plus sur internet sont plutôt jeunes avec un profil socio-professionnel élevé. L'hypothèse principal ici est de dire que les personnes qui n'achètent pas sur internet sont surtout inquiets vis-à-vis de la sécurité des paiements, tandis que la plupart de ceux qui franchissent le pas semblent avoir été rassurés par leur expérience et indiquent plutôt être préoccupés par la qualité du produit.

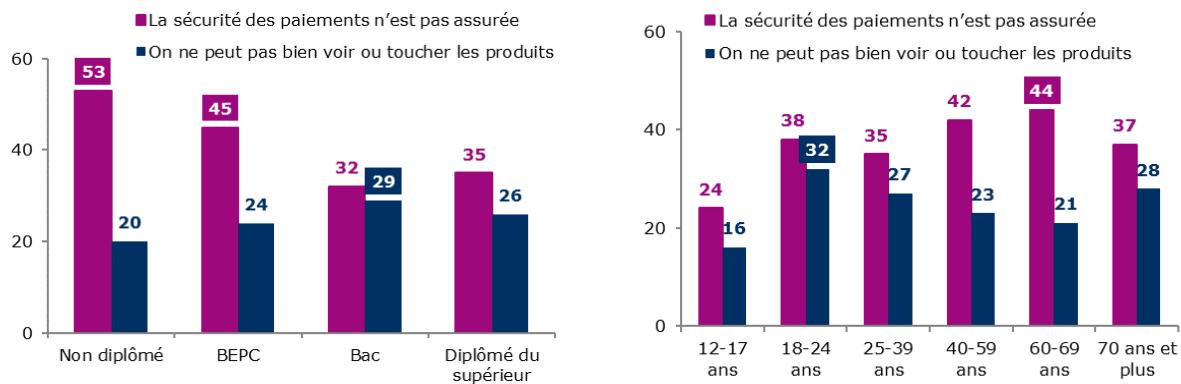
**Graphique 73 – Les principaux freins à l'achat sur internet en fonction du niveau de diplôme et de l'âge en 2018**



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

Si on s'intéresse à l'évolution entre 2016 et 2018, on observe une forte diminution de l'inquiétude des non diplômés (-24 points), sexagénaires (-14 points), des titulaires du BEPC (-11 points), des 40-59 ans (-11 points) vis-à-vis de la sécurité des paiements. Par ailleurs, en 2016, ce frein était considéré comme la principale préoccupation par toutes les catégories de population. En 2018, la tendance s'est inversée pour les plus jeunes et les catégories socio-professionnelles élevées qui mettent plutôt en avant l'impossibilité de voir ou toucher les produits. Cette évolution sur deux ans montre bien à quel point les opérateurs ont réussi à rassurer les gens quant aux paiements sur internet.

**Graphique 74 – Les principaux freins à l'achat sur internet en fonction du niveau de diplôme et de l'âge en 2016**



Source : CREDOC, *Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations »*, juin 2016.

**Tableau 66 – Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd’hui le plus hésiter pour effectuer des achats par internet ?**

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

	VOIR ET TOUCHER	SECURITE DES PAIEMENTS	ENTREPRISE INCONNUE	VENDEUR	DELAIS DE LIVRAISON	PRODUITS PLUS CHERS	RIEN DE TOUT CELA	NE SAIT PAS
<b>Sexe</b>								
Homme	29	25	12	7	3	[1]	20	3
Femme	28	32	8	7	4	[1]	16	3
<b>Âge</b>								
12- 17 ans	30	27	[7]	[8]	[5]	[4]	[13]	[7]
18- 24 ans	34	31	[9]	[2]	[7]	[1]	15	[1]
25- 39 ans	33	25	10	7	[6]	[2]	16	[2]
40- 59 ans	27	31	12	7	[2]	[1]	19	[1]
60- 69 ans	26	30	[9]	[9]	[3]	[1]	21	[1]
70 ans et plus	23	29	[9]	[7]	[1]	[0]	20	12
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	23	29	10	9	[1]	[1]	20	[7]
Deux personnes	28	29	9	6	[3]	[1]	20	[3]
Trois personnes	36	28	10	[4]	[3]	[2]	17	[1]
Quatre personnes	27	29	12	8	[6]	[2]	15	[2]
Cinq personnes et plus	28	31	[11]	[6]	[4]	[1]	14	[4]
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	19	29	[9]	[8]	[2]	[2]	19	12
BEPC	26	34	11	7	[4]	[1]	15	[2]
BAC	29	29	9	[6]	[5]	[1]	20	[2]
Diplômé du supérieur	34	25	11	6	[3]	[0]	20	[1]
12- 17 ans	30	27	[7]	[8]	[5]	[4]	[13]	[7]
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	38	[21]	[9]	[11]	[6]	[2]	[14]	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	34	17	[10]	[8]	[2]	[1]	27	[1]
Profession Intermédiaire	30	27	14	[5]	[6]	[0]	19	[0]
Employé	26	35	11	[6]	[5]	[1]	13	[3]
Ouvrier	30	29	13	[7]	[3]	[2]	13	[3]
Personne au foyer	25	34	[4]	[6]	[3]	[3]	[21]	[3]
Retraité	24	31	9	7	[1]	[0]	21	7
Autre inactif	31	28	[8]	[6]	[5]	[3]	15	[4]
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	23	32	10	[5]	[5]	[2]	19	[2]
Classes moyennes inférieures	27	33	9	7	[2]	[1]	16	[4]
Classes moyennes supérieures	32	28	10	8	[4]	[1]	14	[3]
Hauts revenus	32	22	11	7	[3]	[0]	23	[1]
<b>Taille d'agglomération</b>								
Communes rurales	24	30	12	10	[4]	[1]	15	[5]
2 000 à 20 000 hab.	29	29	[7]	[6]	[3]	[2]	21	[3]
20 000 à 100 000 hab.	32	33	[8]	[6]	[2]	[1]	15	[3]
Plus de 100 000 hab.	32	28	9	6	[3]	[1]	18	[3]
Agglomération parisienne	26	27	13	[5]	[6]	[1]	20	[2]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>[1]</b>	<b>18</b>	<b>3</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

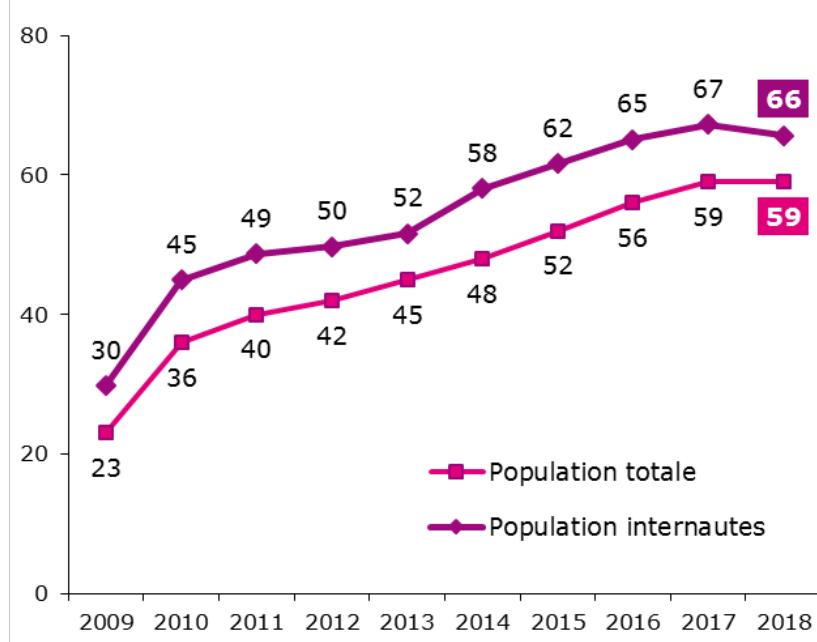
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

**Exemple de lecture :** en 2018, 34% des 18-24 ans affirment que l'impossibilité de toucher est l'élément qui les fait le plus hésiter pour effectuer des achats par internet, contre 28% de l'ensemble de la population moyenne.

### c) La participation aux « réseaux sociaux » sur internet se stabilise

La proportion d'individus qui participent aux réseaux sociaux est stable en 2018 par rapport à 2017, s'établissant à 59%. Entre 2010 et 2017, le taux de participation aux réseaux sociaux progressait en moyenne de 7% par an soit une progression de 23 points sur la période. Pour la première année, les réseaux sociaux n'enregistrent pas d'utilisateurs supplémentaires, signe – peut-être – de la saturation de la population pour cette pratique qui aurait ainsi atteint ses limites. Il faudra attendre quelques années pour véritablement savoir si ce mouvement est un ralentissement structurel ou juste un accident conjoncturel.

**Graphique 75 – Proportion d'individus ayant participé, au cours des 12 derniers mois, à des réseaux sociaux (de type Facebook, Myspace, LinkedIn, etc.)**  
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



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

Les trois principaux déterminants de la propension des Français à participer à des réseaux sociaux sont l'âge, le niveau de revenus et la taille d'agglomération.

Ainsi, les individus de 12 à 39 ans sont plus enclins à utiliser les réseaux sociaux, avec un pic de 93% pour 18-24 ans, contre 34% pour les 60-69 ans. De la même manière, la taille du foyer, corrélée à l'âge, joue un rôle important. Cependant, on observe que **la propension des jeunes à participer aux réseaux sociaux est en forte baisse** : -9 points pour les foyers de 5 personnes et plus, -8 points pour les 12-17 ans, -3 points pour les 18-25 ans. Ce désengagement des jeunes n'est pas compensé par une hausse de la participation des catégories de population plus âgées, ce qui explique la stagnation du taux dans l'ensemble de la population.

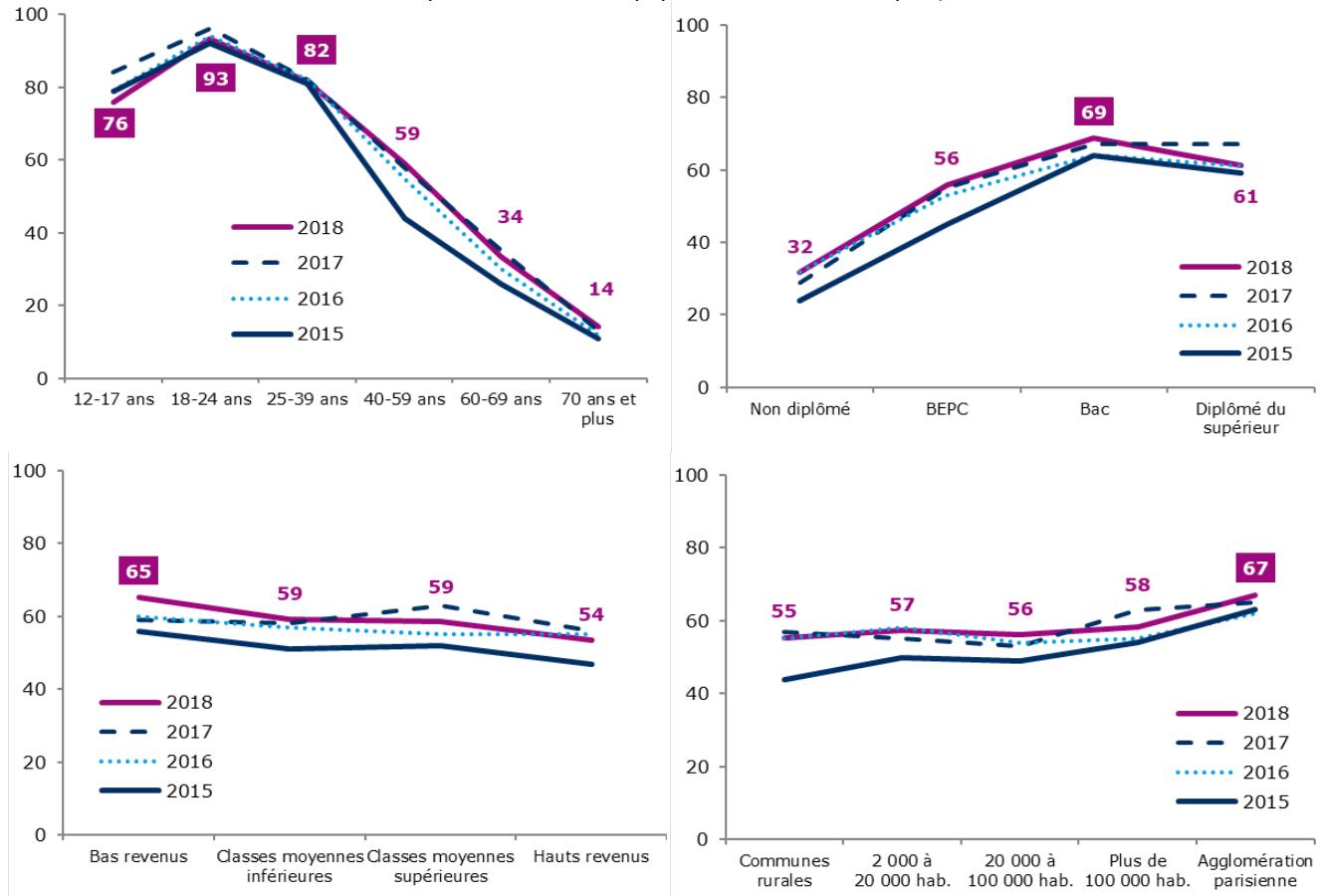
Le niveau de diplôme est corrélé, dans une certaine mesure, à la participation aux réseaux sociaux. Les titulaires du BAC et les diplômés du supérieur étaient relativement plus engagés que la moyenne en 2017. En 2018, cependant, on observe une baisse de 6 points dans cette dernière catégorie. Ce mouvement

transparaît dans l'analyse de la participation en fonction du profil socio-professionnel : ainsi, les cadres et les professions intermédiaires font parties des catégories les plus engagées (respectivement 67% et 71%), mais voient leur taux de participation diminuer en 2018 (-3 points), alors que les employés et les ouvriers, également fortement représentés (73% et 67%), ont respectivement un taux en hausse (+5 points) et stable. Les revenus semblent également avoir un impact sur la participation aux réseaux sociaux, avec les bas revenus fortement présents (65%, en hausse de 5 points en 2018), alors que les classes moyennes supérieures et hauts revenus voient leur engagement reculer (respectivement 59%, -4 points et 54%, -2 points).

Au final, la taille d'agglomération est également un facteur d'importance puisqu'il existe un écart de 10 points entre la participation des individus en agglomération parisienne (67%) et celle du reste de la France (de 55% à 58% selon la taille de l'unité de résidence).

**Graphique 76 – Proportion d'individus ayant participé, au cours des 12 derniers mois, à des réseaux sociaux (de type Facebook, Myspace, LinkedIn, etc.) 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 67 – Proportion d'individus ayant participé, au cours des 12 derniers mois,  
à des réseaux sociaux (de type Facebook, Myspace, LinkedIn, etc.)**  
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>										
Homme	24	35	39	40	43	46	50	54	59	57
Femme	22	37	40	44	46	50	53	59	60	60
<b>Âge</b>										
12-17 ans	52	77	84	80	76	77	79	79	84	76
18-24 ans	65	76	81	84	86	88	92	94	96	93
25-39 ans	34	55	59	64	68	72	81	82	82	82
40-59 ans	10	24	26	31	36	40	44	55	58	59
60-69 ans	[4]	[7]	16	16	19	26	26	30	35	34
70 ans et plus	[1]	[1]	[3]	[4]	[4]	[7]	11	12	13	14
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>										
Une personne	15	22	26	28	33	32	38	41	41	46
Deux personnes	16	26	30	32	35	39	42	49	51	47
Trois personnes	29	43	50	49	50	57	67	68	73	69
Quatre personnes	27	52	53	57	58	62	66	69	75	74
Cinq personnes et plus	38	55	60	59	64	69	70	75	81	72
<b>Diplôme</b>										
Non diplômé	[4]	14	14	15	23	23	24	32	29	32
BEPC	16	29	33	40	39	44	45	53	55	56
BAC	30	43	50	51	55	60	64	64	67	69
Diplômé du supérieur	35	42	46	46	50	53	59	61	67	61
12-17 ans	52	77	84	80	76	77	79	79	84	76
<b>Profession</b>										
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[14]	[25]	[23]	36	34	43	43	57	62	46
Cadre et profession intellectuelle supérieure	30	37	48	49	48	57	57	63	70	67
Profession Intermédiaire	30	42	44	44	51	53	61	67	74	71
Employé	23	44	48	59	57	62	61	72	68	73
Ouvrier	20	42	44	44	52	50	61	63	67	67
Personne au foyer	[9]	24	31	33	39	47	49	52	49	57
Retraité	[2]	[4]	9	9	11	14	16	20	23	22
Autre inactif	59	75	81	78	80	81	86	85	89	84
<b>Revenus par unité de consommation</b>										
Bas revenus	[.]	[.]	40	46	50	51	56	60	59	65
Classes moyennes inférieures	[.]	[.]	40	40	47	50	51	57	58	59
Classes moyennes supérieures	[.]	[.]	39	44	43	48	52	55	63	59
Hauts revenus	[.]	[.]	44	39	40	42	47	55	56	54
<b>Taille d'agglomération</b>										
Communes rurales	20	33	34	36	38	43	44	55	57	55
2 000 à 20 000 hab.	15	35	41	41	42	43	50	58	55	57
20 000 à 100 000 hab.	21	36	35	42	46	44	49	54	53	56
Plus de 100 000 hab.	25	37	45	43	47	51	54	55	63	58
Agglomération parisienne	34	40	42	49	52	58	63	62	65	67
<b>Ensemble de la population</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>56</b>	<b>59</b>	<b>59</b>

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

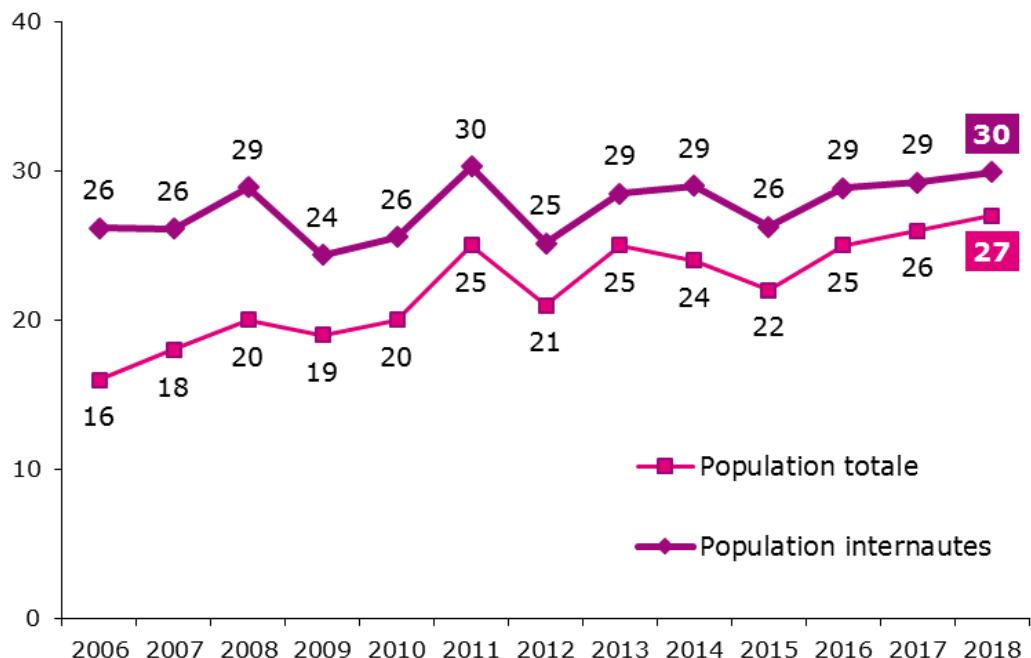
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

**Exemple de lecture :** en 2018, 93% des 18-24 ans affirment avoir utilisé internet pour participer à des réseaux sociaux, contre 65% en 2009.

*d) Tandis que le recours à internet pour chercher un emploi gagne 1 point (27%)*

L'utilisation d'internet pour rechercher un emploi continue de se démocratiser, poursuivant ainsi la progression quasi-linéaire de cet usage sur les dix dernières années : en 2018, plus d'un quart des Français (27%) utilise internet pour chercher un emploi.

**Graphique 77 – Proportion d'individus recherchant des offres d'emploi sur internet**  
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



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

La recherche d'emploi en ligne est fortement corrélée à la situation professionnelle. Ainsi, 74% des chômeurs ont recours à internet pour chercher un travail, tout comme 32% des actifs occupés (contre 27% sur l'ensemble de la population).

**Tableau 68 – Recours à internet pour rechercher un emploi en fonction de la situation dans l'emploi**  
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % de la ligne -

		<b>Avez-vous recherché des offres d'emploi sur internet au cours des douze derniers mois ?</b>	
		Non	Oui
<b>Situation de l'emploi</b>	Actif occupé	68%	32%
	Inactif	88%	12%
	Chômeur	26%	74%
<b>Moyenne de la population</b>		73%	27%

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Exemple de lecture :** 74% des chômeurs ont utilisé internet pour rechercher des offres d'emploi au cours des douze derniers mois.

Les variables les plus discriminantes à cet égard sont l'âge, le diplôme, le niveau de revenus et la situation dans l'emploi. Ainsi, les jeunes adultes (18-39 ans) sont plus enclins à utiliser internet pour la recherche d'emploi que les personnes approchant de la retraite (60-69 ans). Les non diplômés sont également peu nombreux à s'inscrire dans cette démarche (seulement 10% d'entre eux).

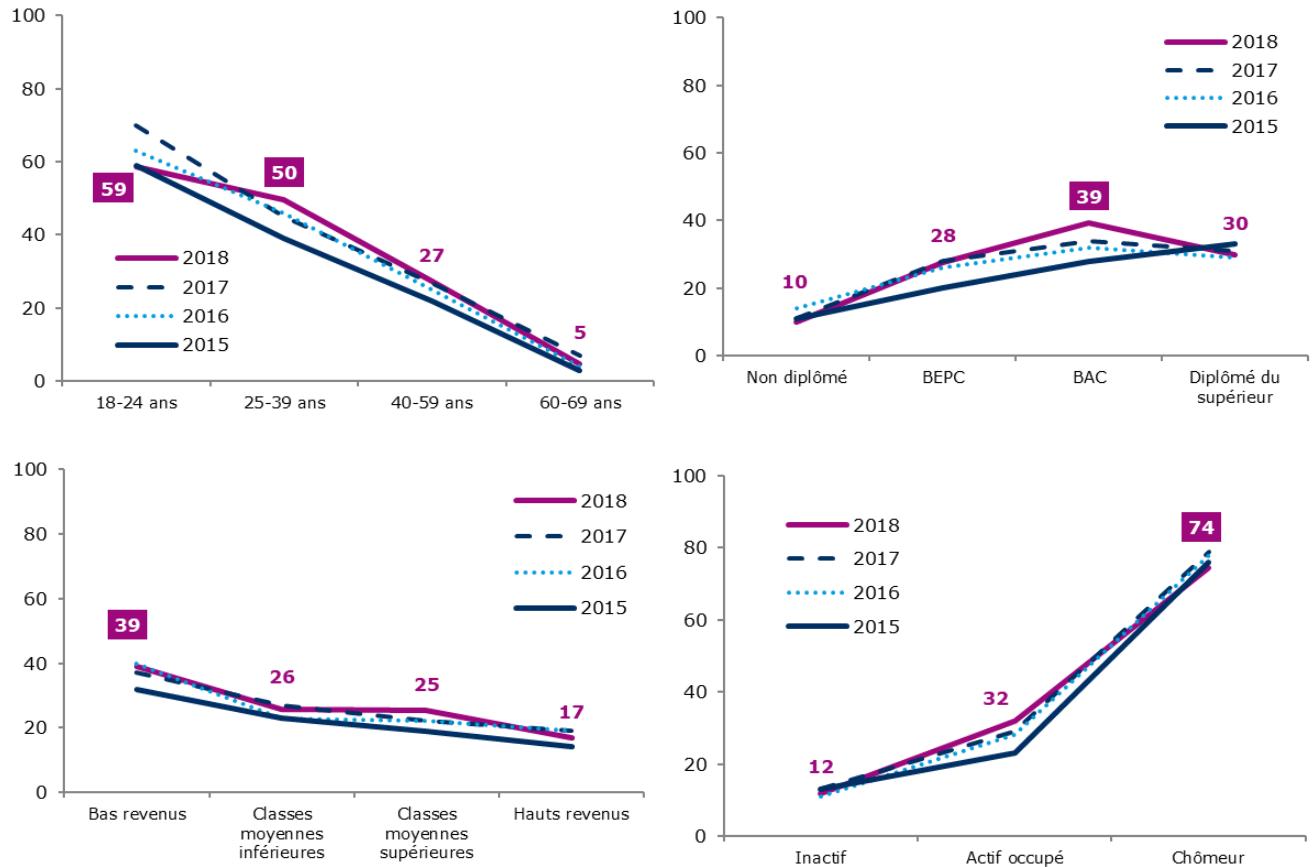
Cependant, on observe une forte baisse de la proportion des 18-24 ans qui recherchent du travail par internet (-11 points sur un an, pour revenir au niveau de 2015). Quelques éléments pourraient expliquer cet important recul, comme la proportion de jeunes qui font des études supérieures après l'obtention du baccalauréat augmente, ce qui allonge la durée des études et repousse la recherche d'un premier travail ou encore le recours accru à des outils numériques comme LinkedIn qui s'apparente davantage à du développement de réseau qu'à une recherche d'offre d'emploi en bonne et due forme. A l'inverse la proportion de 25-39 ans qui utilisent internet pour rechercher un emploi progresse de 5 points.

Le diplôme est également un facteur déterminant de la propension des individus à utiliser internet pour rechercher du travail. Ainsi, les titulaires du baccalauréat sont plus enclins que les autres à s'engager dans cette démarche (39% d'entre eux le font contre 28% des diplômés du BEPC et 30% du supérieur). Le faible taux d'engagement des diplômés du supérieur - alors que cette catégorie est généralement plus à l'aise avec l'utilisation des technologies du numérique - peut s'expliquer par l'importance du réseau personnel et professionnel qui facilite peut-être la recherche d'emploi. Par ailleurs, ces derniers sont probablement plus susceptibles de se faire « chasser » et recruter directement, sans avoir à engager de démarches proactives de recherche d'emploi.

L'utilisation d'internet pour rechercher un emploi est inversement proportionnel au niveau de revenu d'un individu. Même si la rémunération n'est pas l'unique facteur déterminant de l'épanouissement dans l'emploi, il est néanmoins possible de postuler que des revenus peu élevés peuvent déclencher une envie supérieure de changer d'emploi et donc une recherche plus fréquente d'autres opportunités chez les individus qui ont des bas revenus.

Par ailleurs, toutes les catégories socio-professionnelles en situation de salariat sont relativement plus utilisatrices que la moyenne d'internet pour rechercher des emplois, avec notamment une nette augmentation de la proportion des cadres et des employés qui s'engagent dans cette démarche (respectivement +10 et +12 points en un an).

**Graphique 78 – Proportion d’individus recherchant des offres d’emploi sur internet selon l’âge, le diplôme, le niveau de revenus et la situation dans l’emploi**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



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

**Tableau 69 – Proportion d'individus recherchant des offres d'emploi sur internet**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Sexe</b>													
Homme	17	16	19	18	21	22	20	26	25	21	25	26	28
Femme	16	19	20	20	20	27	22	24	23	23	25	25	26
<b>Âge</b>													
12- 17 ans	[3]	[4]	[7]	[5]	[6]	[11]	[8]	[8]	[5]	[7]	[11]	[9]	[9]
18- 24 ans	44	46	54	50	55	65	59	63	57	59	63	70	59
25- 39 ans	29	31	35	35	36	42	37	44	46	39	46	45	50
40- 59 ans	11	13	15	16	19	22	19	24	22	22	25	25	27
60- 69 ans	[3]	[1]	[3]	[0]	[1]	[4]	[2]	[5]	[8]	[3]	[4]	[5]	[5]
70 ans et plus	[0]	[1]	[0]	[0]	[1]	[1]	[1]	[0]	[1]	[1]	[1]	[1]	[2]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>													
Une personne	12	14	14	14	18	19	14	20	13	16	18	17	21
Deux personnes	14	14	16	15	16	19	18	20	21	20	22	22	21
Trois personnes	24	22	26	23	27	34	28	30	33	29	33	33	35
Quatre personnes	15	21	22	23	23	32	28	30	32	27	29	33	30
Cinq personnes et plus	21	20	26	24	25	30	24	31	30	26	31	35	34
<b>Diplôme</b>													
Non diplômé	[5]	[4]	[6]	8	9	[7]	11	12	12	11	14	11	[10]
BEPC	16	17	20	20	19	24	22	24	24	20	26	28	28
BAC	22	27	34	29	32	35	30	35	35	28	32	34	39
Diplômé du supérieur	31	31	30	27	30	37	26	34	31	33	29	31	30
12- 17 ans	[3]	[4]	[7]	[5]	[6]	[11]	[8]	[8]	[5]	[7]	[11]	[9]	[9]
<b>Profession</b>													
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[9]	[10]	[8]	[9]	[16]	[16]	[13]	[18]	[26]	[11]	[17]	[21]	[16]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	29	30	29	27	27	35	22	29	29	27	31	26	36
Profession Intermédiaire	28	25	26	28	31	37	28	33	38	30	29	37	34
Employé	24	26	32	31	34	38	36	39	41	34	44	36	48
Ouvrier	21	24	28	28	32	39	37	44	36	35	41	48	43
Personne au foyer	[6]	[11]	[11]	[12]	[12]	17	18	19	20	17	[16]	[19]	[15]
Retraité	[1]	[0]	[2]	[1]	[1]	[1]	[1]	[2]	[1]	[2]	[1]	[3]	[2]
Autre inactif	19	23	24	22	23	28	22	29	20	30	29	29	28
<b>Revenus par unité de consommation</b>													
Bas revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	29	31	34	31	32	40	37	39
Classes moyennes inférieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	28	23	25	27	23	23	27	26
Classes moyennes supérieures	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	23	19	25	21	19	22	22	25
Hauts revenus	[.]	[.]	[.]	[.]	[.]	20	15	17	18	14	19	19	17
<b>Taille d'agglomération</b>													
Communes rurales	11	13	15	15	16	22	17	20	20	19	24	22	28
2 000 à 20 000 hab.	14	15	15	18	18	23	20	20	19	18	24	25	20
20 000 à 100 000 hab.	15	16	15	18	24	20	22	27	28	24	27	24	29
Plus de 100 000 hab.	18	20	24	18	21	29	21	29	28	24	25	29	26
Agglomération parisienne	27	25	29	29	27	27	28	28	25	25	26	27	32
<b>Ensemble de la population</b>	16	18	20	19	20	25	21	25	24	22	25	26	27

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 2018, 59% des 18-24 ans affirment avoir utilisé internet pour rechercher des offres d'emploi, contre 70% en 2017.

e) *Les transactions et échanges entre pairs n'évoluent guère en un an : 27% des Français les pratiquent (- 1 point en un an)*

**La proportion de Français adeptes de l'économie du partage ne varie que peu en 2018** : -1 point à 27%. Ainsi, plus d'un quart des citoyens réalisent des pratiques qui s'inscrivent dans cette démarche : soit au moins (1) recourir auprès de particuliers à l'usage d'un bien ou d'un service contre rémunération, ou (2) proposer à des particuliers l'usage d'un bien ou d'un service contre rémunération, ou (3) échanger ou partager entre particuliers sans rémunération l'usage d'un bien ou d'un service.

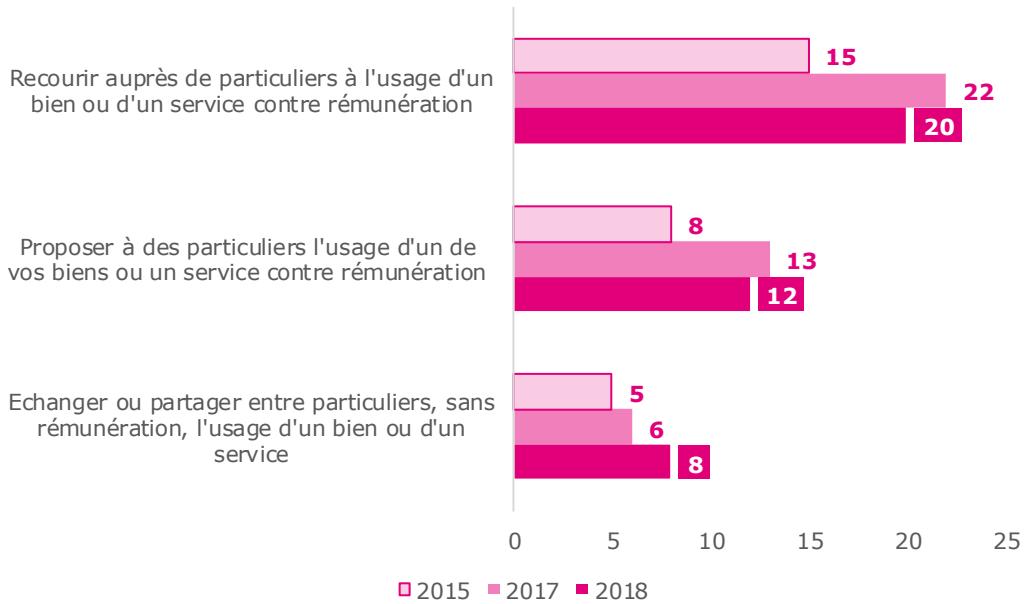
Ainsi dans le détail :

- 20% des sondés sont clients de l'économie de partage (2 points de moins qu'en 2017),
- 12% sont vendeurs (-1 point)
- et 8% sont dans l'échange ou le partage (+2 points).

Ainsi, on observe qu'après une forte hausse de la population qui a recours et/ou propose des services, dans la lignée du développement d'applications comme Uber ou Deliveroo, les comportements se modifient avec un **ralentissement** de la proportion d'individus qui utilisent et/ou vendent ces services. Les débats sur les nouvelles formes de travail dans une économie numérique que le développement de ces services a induit peuvent être à l'origine d'une remise en question de l'utilisation de ces services. On voit qu'en effet, c'est plutôt **l'échange et le partage qui continuent à se développer en 2018**.

**Graphique 79 – Proportion d'individus adeptes de l'économie du partage**

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



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

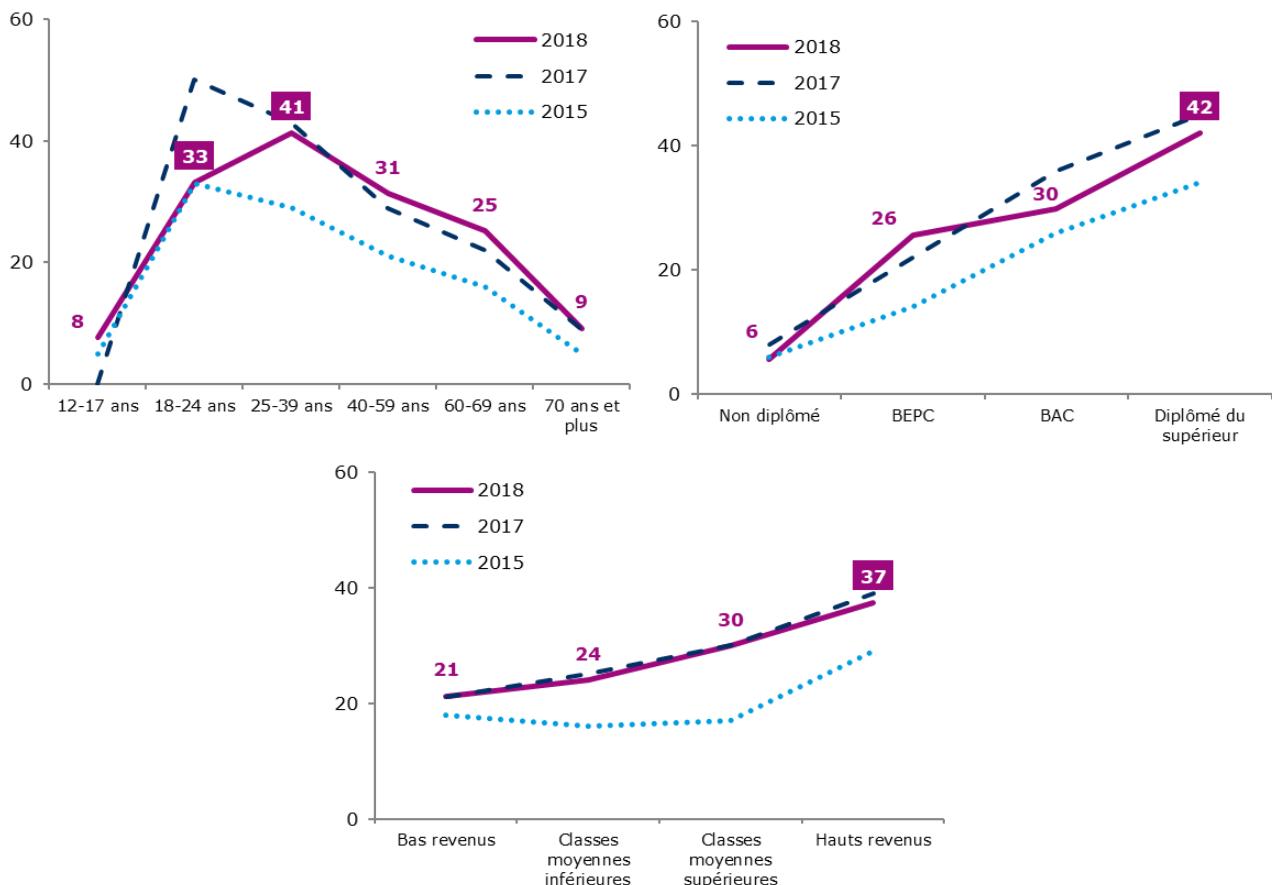
Les trois facteurs déterminants de la propension d'un individu à s'engager dans l'économie du partage sont l'âge, le diplôme et le niveau de vie. On observe que 18-24 ans et les 25-39 ans sont plus enclins à recourir, proposer, échanger ou partager ces types de service que leurs ainés (respectivement 33%

et 41% d'entre eux). Pour autant, la proportion des 18-24 ans adeptes de l'économie du partage a fortement chuté en 2018 (-17 points).

Le diplôme et le niveau de revenus sont également des marqueurs importants à cet égard. Ainsi, les hauts revenus sont beaucoup plus enclins à recourir à l'économie du partage (37% contre 21% des bas revenus) ; de même pour les diplômés du supérieur (42%) par rapport aux non diplômés (6%) et aux titulaires du BEPC (26%).

**Graphique 80 – Proportion d'individus adeptes de l'économie du partage selon l'âge, le diplôme et le niveau de vie**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % ayant pratiqué une des trois pratiques liées à l'économie du partage -



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

Si on s'intéresse aux personnes adeptes de l'économie du partage en fonction de certains marqueurs sociétaux (conscience environnementale, confiance en autrui, appréciation du niveau de vie), on observe que les individus adeptes de l'économie collaborative sont principalement des personnes qui sont sensibles aux problèmes environnementaux (34% des très sensibles et 28% assez sensibles ont ainsi recours à des pratiques de l'économie du partage), qui ont confiance dans les autres (38%) et qui pensent que leur niveau de vie a augmenté ces dix dernières années. Si les deux premiers facteurs semblent évidents eu égard aux objectifs affirmés de l'économie collaborative de réduire l'impact environnemental de nos actions et de (re)connecter les gens, la corrélation entre appréciation du niveau de vie et pratiques collaboratives peut sembler obscur. Il est néanmoins possible de postuler

que les individus qui considèrent que leur niveau de vie à augmenter sont plutôt optimistes, état d'esprit qui se retrouve dans l'économie du partage. En revanche, on ne trouve qu'un lien ténu entre restrictions budgétaires et pratiques collaboratives, et pas forcément dans le sens qui apparaît le plus logique de prime abord : les personnes qui se restreignent ont plutôt moins tendance à pratiquer l'économie du partage (28% contre 31% pour ceux qui n'ont pas de problèmes budgétaires), alors même qu'ils pourraient peut-être plus bénéficier de la gratuité de ces pratiques.

**Tableau 70 – Proportion d'individus adeptes de l'économie de partage en fonction de leur sensibilité aux problèmes environnementaux, de leur confiance dans les autres, de leur appréciation de leur niveau de vie et de la propension à s'imposer des restrictions budgétaires**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant pratiqué une des trois pratiques liées à l'économie du partage, en % de la ligne -

		<b>Êtes-vous adepte de l'économie de partage ?</b>	
		Oui	Non
<b>Vous sentez-vous concerné par les problèmes d'environnement ?</b>	Très sensible	34%	66%
	Assez sensible	28%	72%
	Peu sensible	22%	78%
	Pas du tout sensible	17%	83%
<b>Pensez-vous qu'il est possible de faire confiance aux autres ?</b>	Confiance	38%	62%
	Méfiance	23%	77%
<b>En ce qui concerne votre niveau de vie, diriez-vous que depuis une dizaine d'année, ça va ?</b>	Mieux	41%	59%
	C'est pareil	27%	73%
	Moins bien	25%	75%
<b>Est-ce que vous êtes obligé de vous imposer régulièrement des restrictions budgétaires ?</b>	Oui	28%	72%
	Non	31%	69%
<b>Moyenne de la population</b>		<b>27%</b>	<b>73%</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Exemple de lecture :** 34% des personnes très sensibles aux problèmes environnementaux ont participé à au moins une pratique relevant de l'économie du partage ces douze derniers mois, contre 27% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 71 – Proportion d'individus adeptes de l'économie du partage**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	Recourir auprès de particuliers à l'usage d'un bien ou d'un service contre rémunération	Proposer à des particuliers l'usage d'une de vos biens ou un service contre rémunération	Echanger ou partager entre particuliers, sans rémunération , l'usage d'un bien ou d'un service	Pratiquer au moins une des trois
<b>Sexe</b>				
Homme	20	11	8	28
Femme	21	13	8	27
<b>Âge</b>				
12- 17 ans	[3]	[5]	[3]	[8]
18- 24 ans	<b>25</b>	[9]	[10]	<b>33</b>
25- 39 ans	<b>33</b>	<b>18</b>	12	<b>41</b>
40- 59 ans	24	16	7	31
60- 69 ans	17	10	[9]	25
70 ans et plus	[6]	[2]	[3]	9
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	15	[7]	[5]	19
Deux personnes	18	11	7	26
Trois personnes	22	16	9	<b>33</b>
Quatre personnes	<b>25</b>	11	8	30
Cinq personnes et plus	<b>25</b>	16	[11]	32
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	[4]	[3]	[1]	[6]
BEPC	17	11	9	26
BAC	22	10	[7]	30
Diplômé du supérieur	<b>34</b>	<b>20</b>	11	<b>42</b>
12- 17 ans	[3]	[5]	[3]	[8]
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	<b>[29]</b>	<b>[19]</b>	[12]	<b>36</b>
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>40</b>	<b>27</b>	[12]	<b>51</b>
Profession Intermédiaire	<b>32</b>	14	[8]	<b>37</b>
Employé	25	16	[9]	<b>33</b>
Ouvrier	18	[9]	[8]	26
Personne au foyer	[17]	[12]	[5]	23
Retraité	10	6	6	16
Autre inactif	12	[7]	[6]	18
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	15	12	7	21
Classes moyennes inférieures	17	10	7	24
Classes moyennes supérieures	22	11	9	30
Hauts revenus	<b>30</b>	16	7	<b>37</b>
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	18	11	7	25
2 000 à 20 000 hab.	18	10	[7]	25
20 000 à 100 000 hab.	20	[9]	[6]	28
Plus de 100 000 hab.	21	12	7	27
Agglomération parisienne	<b>25</b>	16	12	32
<b>Ensemble de la population</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>27</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** en 2018, 40% des cadres ont recours auprès d'un particulier à l'usage d'un bien ou d'un service contre rémunération, contre 20% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 72 – Au cours des douze derniers mois, avez-vous proposé à des particuliers l'usage d'un de vos biens ou un service contre rémunération ?**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2015	2017	2018
<b>Sexe</b>			
Homme	8	14	11
Femme	7	12	13
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	[2]	[0]	[5]
18- 24 ans	[14]	<b>23</b>	[9]
25- 39 ans	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>18</b>
40- 59 ans	7	12	16
60- 69 ans	[7]	11	10
70 ans et plus	[3]	[5]	[2]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	7	11	[7]
Deux personnes	8	12	11
Trois personnes	11	14	16
Quatre personnes	[7]	16	11
Cinq personnes et plus	[4]	16	16
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	[2]	[3]	[3]
BEPC	4	10	11
BAC	10	17	10
Diplômé du supérieur	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>20</b>
12- 17 ans	[2]	[0]	[5]
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[9]	[20]	<b>[19]</b>
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[16]	<b>27</b>	<b>27</b>
Profession Intermédiaire	<b>13</b>	<b>22</b>	14
Employé	[5]	14	16
Ouvrier	[6]	[10]	[9]
Personne au foyer	[6]	[7]	[12]
Retraité	[5]	7	6
Autre inactif	[8]	[9]	[7]
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	8	10	12
Classes moyennes inférieures	6	13	10
Classes moyennes supérieures	6	14	11
Hauts revenus	12	17	16
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	[6]	13	11
2 000 à 20 000 hab.	[5]	12	10
20 000 à 100 000 hab.	[8]	12	[9]
Plus de 100 000 hab.	9	13	12
Agglomération parisienne	12	16	16
<b>Ensemble de la population</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>12</b>

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 2018, 27% des cadres ont proposé à des particuliers un de leurs biens ou un service contre rémunération, soit la même proportion qu'un an auparavant.

**Tableau 73 – Au cours des douze derniers mois, avez-vous recouru auprès d'un particulier à l'usage d'un bien ou un service contre rémunération ?**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2015	2017	2018
<b>Sexe</b>			
Homme	15	22	20
Femme	14	21	21
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	[1]	[0]	[3]
18- 24 ans	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>25</b>
25- 39 ans	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>33</b>
40- 59 ans	17	23	24
60- 69 ans	12	17	17
70 ans et plus	[2]	[5]	[6]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	11	16	15
Deux personnes	16	21	18
Trois personnes	18	25	22
Quatre personnes	16	<b>29</b>	<b>25</b>
Cinq personnes et plus	11	19	<b>25</b>
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	[5]	[5]	[4]
BEPC	11	16	17
BAC	19	<b>28</b>	22
Diplômé du supérieur	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>34</b>
12- 17 ans	[1]	[0]	[3]
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[11]	[28]	<b>[29]</b>
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>40</b>
Profession Intermédiaire	<b>27</b>	<b>35</b>	<b>32</b>
Employé	17	23	25
Ouvrier	13	18	18
Personne au foyer	[10]	[14]	[17]
Retraité	6	10	10
Autre inactif	12	16	12
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	11	15	15
Classes moyennes inférieures	13	18	17
Classes moyennes supérieures	13	25	22
Hauts revenus	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>30</b>
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	11	20	18
2 000 à 20 000 hab.	11	19	18
20 000 à 100 000 hab.	11	18	20
Plus de 100 000 hab.	17	25	21
Agglomération parisienne	<b>21</b>	24	<b>25</b>
<b>Ensemble de la population</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>20</b>

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 2018, 40% des cadres ont recouru auprès d'un particulier à l'usage d'un bien ou un service contre rémunération, contre 47% l'année précédente.

**Tableau 74 – Au cours des douze derniers mois, avez-vous échangé ou partagé entre particuliers, sans rémunération, un bien ou un service ?**

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

	2015	2017	2018
<b>Sexe</b>			
Homme	6	7	8
Femme	4	5	8
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	[4]	[0]	[3]
18- 24 ans	[8]	[11]	[10]
25- 39 ans	7	9	12
40- 59 ans	[4]	6	7
60- 69 ans	[3]	[6]	[9]
70 ans et plus	[3]	[1]	[3]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	[4]	6	[5]
Deux personnes	5	5	7
Trois personnes	[6]	[6]	9
Quatre personnes	[5]	[7]	8
Cinq personnes et plus	[5]	[6]	[11]
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	[1]	[2]	[1]
BEPC	[3]	6	9
BAC	[6]	8	[7]
Diplômé du supérieur	8	8	11
12- 17 ans	[4]	[0]	[3]
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[5]	[7]	[12]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[8]	[7]	[12]
Profession Intermédiaire	[5]	[7]	[8]
Employé	[3]	[8]	[9]
Ouvrier	[5]	[11]	[8]
Personne au foyer	[6]	[3]	[5]
Retraité	[3]	[3]	6
Autre inactif	[6]	[4]	[6]
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	7	8	7
Classes moyennes inférieures	[4]	7	7
Classes moyennes supérieures	[3]	[4]	9
Hauts revenus	[6]	[6]	7
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	[3]	[5]	7
2 000 à 20 000 hab.	[4]	[4]	[7]
20 000 à 100 000 hab.	[5]	[7]	[6]
Plus de 100 000 hab.	5	6	7
Agglomération parisienne	[8]	[8]	12
<b>Ensemble de la population</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

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 2018, 12% des 25-39 ans ont échangé ou partagé entre particuliers, sans rémunération, un bien ou un service, contre 9% l'année précédente.

### Les freins aux pratiques collaboratives en ligne : le peu de crédit accordé aux avis qu'on trouve sur internet et le manque de confiance en cas de paiement

Une personne sur cinq (21%) ne voit **aucun frein** à l'utilisation des pratiques collaboratives sur internet. Les deux principaux freins aux pratiques collaboratives en ligne sont la confiance dans les avis (20%) et la confiance dans la sécurisation des transactions (19%). 17% des Français expriment par ailleurs leurs préférences pour des professionnels.

Les raisons évoquées changent légèrement lorsqu'on réduit le champ aux internautes et aux internautes adeptes des pratiques collaboratives. Dans le premier cas, les résultats sont stables avec juste une très légère variation du manque de confiance dans la sécurisation des paiements (+1 point). En revanche, dans le second cas, on observe que c'est le manque de garanties quand un paiement est nécessaire qui devient la priorité. Les adeptes des pratiques collaboratives citent un peu moins souvent un déficit de confiance dans les avis que l'ensemble de la population (17% contre 20%), même si cet écart reste faible. Cependant, ils sont plus nombreux à souhaiter la création de labels qui garantiraient la qualité des produits ou des prestations (13% contre 11%). Par ailleurs, au sein des utilisateurs, plus d'un quart pense qu'il n'y a aucun frein à l'utilisation des pratiques collaboratives sur internet (26%, + 5 points par rapport à l'ensemble). Cela signifie que s'engager dans l'économie du partage tend à augmenter la confiance dans le système. Cependant, les utilisateurs pointent également les risques en termes de sécurisation des paiements.

**Tableau 75 – Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd’hui le principal frein à l'utilisation des pratiques collaboratives sur internet ?**

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

	2018	Dont : internautes	Dont : adeptes des pratiques collaboratives
. Vous n'avez pas confiance dans les avis qu'on trouve sur internet .....	20	20	17
. Il manque des garanties quand un paiement est nécessaire .....	19	20	21
. Vous préférez avoir affaire à des professionnels .....	17	17	14
. Il manque un label, un certificat ... quelque chose qui garantisse la qualité du bien ou de la prestation .....	10	11	13
. Il n'y a pas de service après-vente ou d'assistance .....	6	6	6
. Aucun de ces freins .....	21	20	26
<b>Total (yc nsp) .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Source : CREDOC, *Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.*

Sur cette question, les facteurs socio-démographiques ne semblent pas avoir une importance déterminante. Cependant, quelques éléments sont dignes d'intérêt :

- Les 18-24 ans sont plus demandeurs que la moyenne de labels garantissant la qualité des biens ou des prestations (15%), de même que les titulaires du BAC (17%), les cadres (16%) et les professions intermédiaires (17%) ;
- Les 60-69 ans préfèrent s'adresser à des professionnels (24%) ;
- Les employés et les personnes au foyer sont inquiets par rapport aux garanties de paiement (respectivement 24% et 29%).

**Tableau 76 – Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd’hui le principal frein à l’utilisation des pratiques collaboratives sur internet ?**

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

	GARANTIES PAIEMENT	LABEL	MANQUE DE CONFIANCE	PREFERENCE PROF.	PAS DE SAV OU ASSISTANCE	AUCUN DE CES FREINS	NE SAIT PAS
<b>Sexe</b>							
Homme	18	11	21	16	6	20	7
Femme	19	9	19	18	6	21	7
<b>Âge</b>							
12- 17 ans	15	8	21	13	3	23	17
18- 24 ans	17	15	20	15	[7]	24	[1]
25- 39 ans	21	13	19	15	9	21	[2]
40- 59 ans	22	11	19	17	7	20	5
60- 69 ans	18	[8]	19	24	[3]	22	[5]
70 ans et plus	13	[4]	23	19	[3]	19	19
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>							
Une personne	19	[7]	20	21	[4]	20	11
Deux personnes	19	8	20	16	6	23	8
Trois personnes	17	14	21	19	[6]	21	[3]
Quatre personnes	19	12	19	17	[6]	19	[8]
Cinq personnes et plus	20	13	20	12	[9]	19	[6]
<b>Diplôme</b>							
Non diplômé	15	[3]	17	16	[4]	25	21
BEPC	22	7	22	19	6	19	5
BAC	19	17	21	16	[6]	17	[4]
Diplômé du supérieur	18	12	19	19	7	23	[3]
12- 17 ans	15	8	21	13	3	23	17
<b>Profession</b>							
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d’entreprise	[20]	[14]	[22]	[23]	[4]	[16]	[1]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[13]	[16]	[13]	20	[8]	27	[3]
Profession Intermédiaire	18	17	20	15	[8]	19	[2]
Employé	24	[7]	22	16	[6]	19	[6]
Ouvrier	23	[10]	17	18	[9]	19	[4]
Personne au foyer	29	[9]	21	[11]	[4]	[18]	[8]
Retraité	14	6	22	21	[4]	21	12
Autre inactif	16	10	21	13	[5]	23	11
<b>Revenus par unité de consommation</b>							
Bas revenus	21	9	23	13	[4]	23	8
Classes moyennes inférieures	18	9	20	19	6	21	8
Classes moyennes supérieures	18	13	18	22	7	16	7
Hauts revenus	18	12	20	16	7	23	[4]
<b>Taille d’agglomération</b>							
Communes rurales	18	11	21	15	8	18	8
2 000 à 20 000 hab.	21	[7]	19	19	[7]	21	[6]
20 000 à 100 000 hab.	24	[7]	18	19	[5]	17	10
Plus de 100 000 hab.	17	12	22	17	[4]	23	6
Agglomération parisienne	17	12	18	18	[6]	23	[6]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>7</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

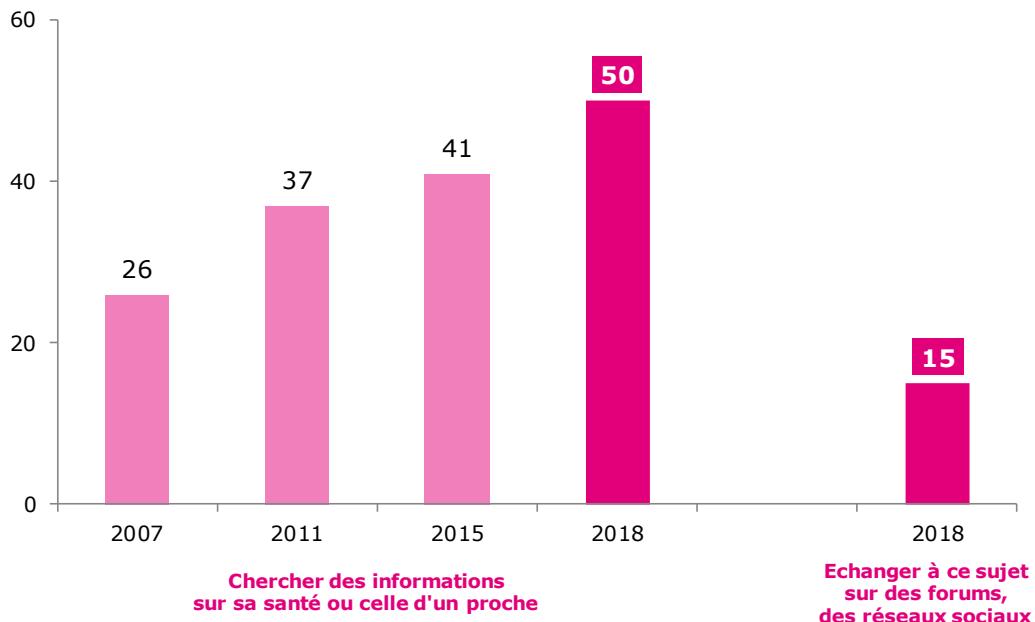
**Exemple de lecture :** 16% des cadres affirment que le principal frein à l’utilisation des pratiques collaboratives sur internet est le manque de labels et de certificats permettant de garantir la qualité du bien ou de la prestation, contre 10% de l’ensemble de la population moyenne.

- f) *Une personne sur deux utilise internet pour chercher des informations sur la santé (+ 9 points en trois ans) ; une sur sept échange à ce sujet sur les réseaux sociaux*

L'usage des nouvelles technologies et d'internet s'applique à des champs toujours plus larges de la vie quotidienne. La santé fait partie de ces domaines. Ainsi, **la moitié de la population française affirme rechercher des informations sur sa santé ou celle d'un proche en ligne en 2018** (+9 points par rapport à 2015) et 15% dit échanger à ce sujet sur des forums, des réseaux sociaux. Cet engouement n'est par ailleurs pas exempt de risques eu égard à la qualité et la fiabilité de l'information produite (Romeyer, 2012<sup>8</sup>). Si certains sites sont gérés par des professionnels de la santé, d'autres ne font en effet que refléter l'avis d'internautes. Cependant, cette ouverture est porteuse de potentialités et pourrait, dans le futur, aider à mieux organiser l'accès au soin (par des consultations en ligne par exemple).

**Graphique 81 – Proportion d'individus utilisant internet à propos de leur santé ou de celle d'un proche**

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



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

Les trois principaux déterminants concernant l'utilisation d'internet appliquée au domaine de la santé sont l'âge, le diplôme et le niveau de revenus. Les 25-39 ans et, dans une moindre mesure, les 40-59 ans sont les groupes d'âge les plus enclins à se renseigner en ligne sur des sujets liés à la santé. Si les personnes plus âgées recourent moins à internet pour ce faire, on observe cependant une forte hausse en leur sein (+ 13 points chez les 70 ans et plus, par exemple). Il est possible de postuler que ces tranches de population sont particulièrement intéressées par les problématiques de santé et que leur maîtrise grandissante d'internet explique cette forte augmentation.

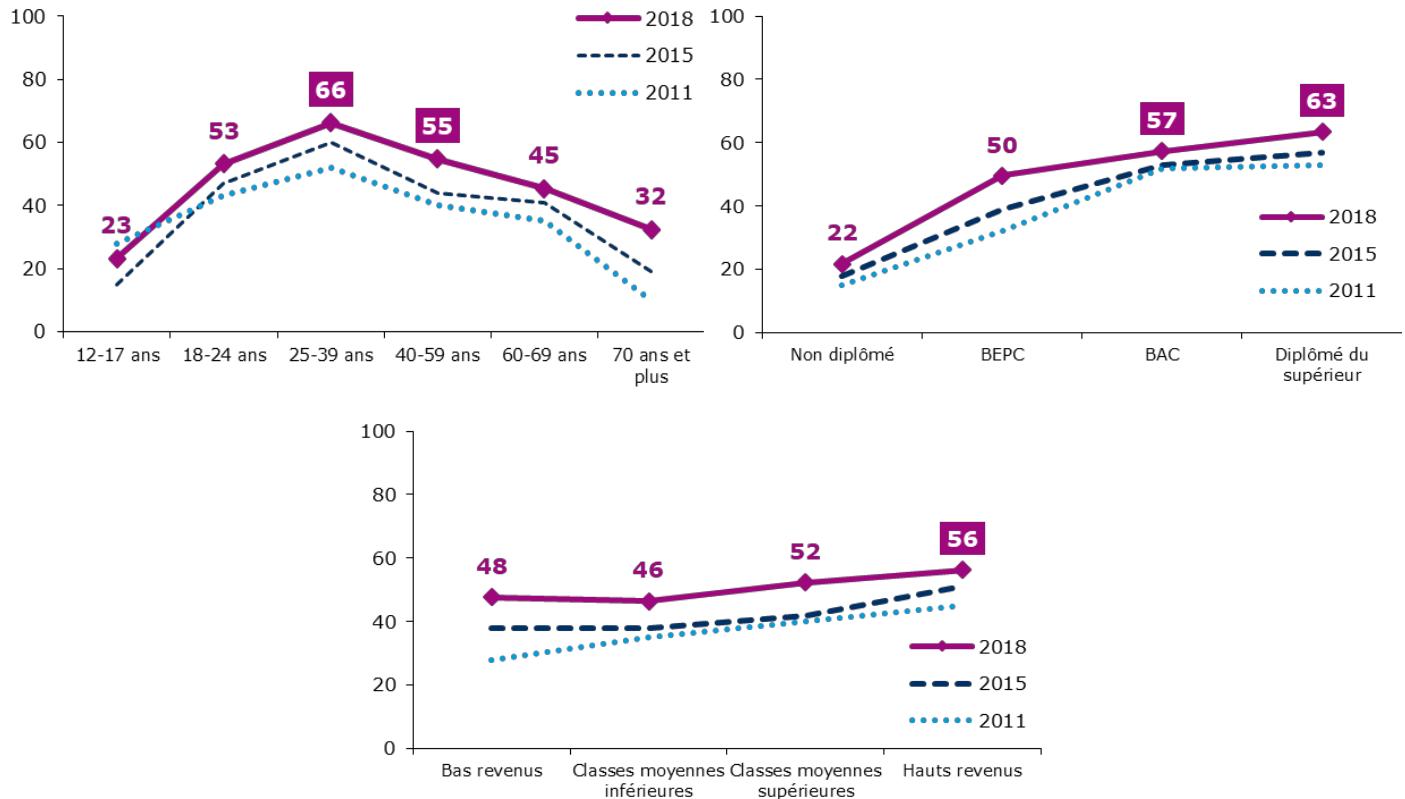
<sup>8</sup> Romeyer, H. 2012. La santé en ligne. Des enjeux au-delà de l'information. *Communication*, 30 (1). <http://journals.openedition.org/communication/2915>

Par ailleurs, les hauts revenus (56%), les titulaires du BAC (57%) et les diplômés du supérieur (63%) semblent plus souvent utiliser internet à cet effet que les autres groupes d'individus. Cela pourrait s'expliquer par le fait que ces populations se considèrent peut-être comme mieux à même d'obtenir des informations pertinentes et de qualité.

Les échanges sur des questions de santé sur les réseaux sociaux et les forums sont beaucoup moins développés que les recherches d'informations. Au plus, une personne sur quatre est concernée (24% des 25-39 ans, 23% des employés et des personnes qui résident à Paris et dans son agglomération).

**Graphique 82 – Proportion d'individus utilisant internet à propos de leur santé ou de celle d'un proche selon l'âge, le diplôme et le niveau de revenus**

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



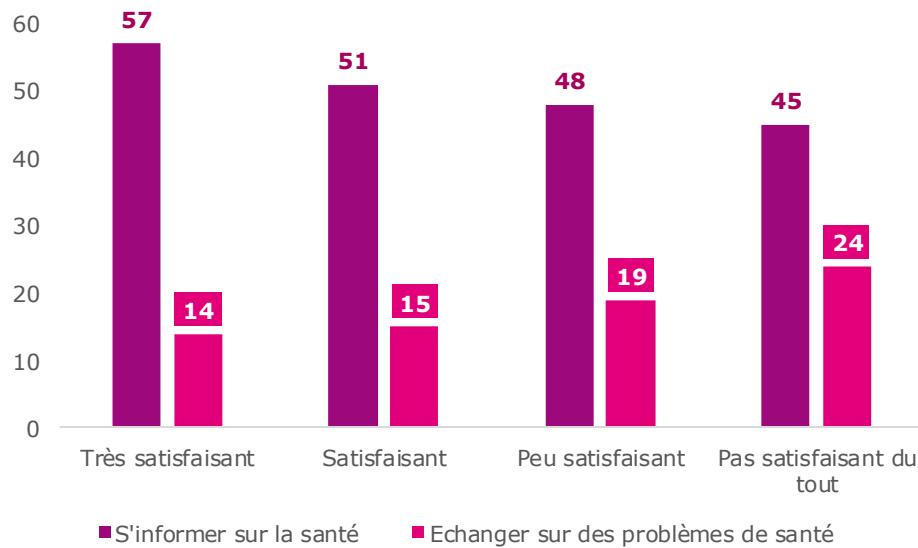
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Lorsqu'on analyse le recours à internet pour rechercher des informations sur sa santé ou celle de ses proches en fonction de l'appréciation du niveau de santé, on obtient des résultats assez contre-intuitifs : plus une personne serait satisfaite de son état de santé et plus elle serait encline à rechercher des informations sur sa santé sur internet (Graphique 83). La relation est inverse avec le fait de discuter et d'échanger sur les problèmes de santé.

Le fait est que l'échantillon des personnes considérant leur état de santé comme pas du tout satisfaisant est assez faible (70 personnes) et qu'une fraction importante d'entre elles (29%) n'utilisent pas internet, probablement du fait d'une surreprésentation des personnes âgées.

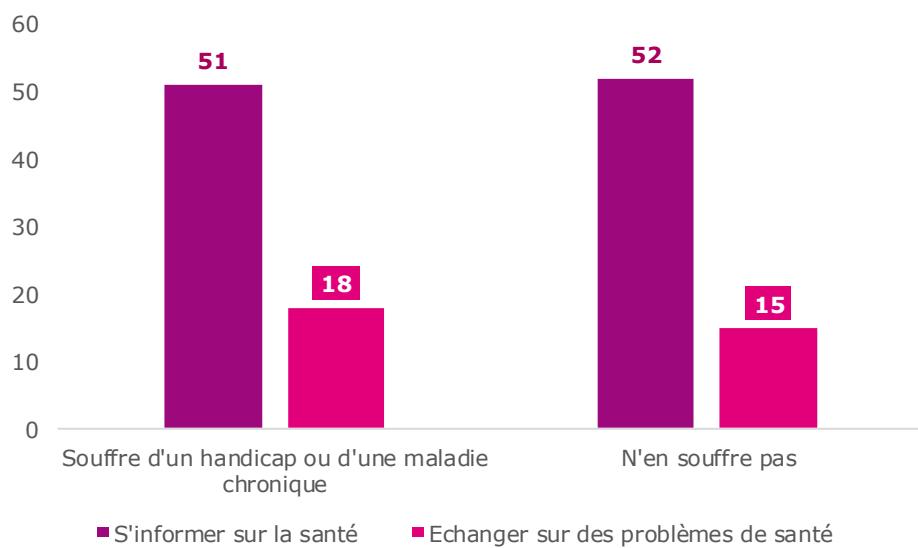
Par ailleurs (Graphique 84), le handicap ne semble pas jouer un rôle sur la propension des individus à rechercher des informations sur le net et a un léger impact positif sur les échanges sur les forums et les réseaux sociaux (+ 3 points au-dessus de la moyenne).

**Graphique 83 – Influence de la santé ressentie sur les pratiques internet liées à la santé**  
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, *Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.*  
**Exemple de lecture :** 57% des personnes qui jugent leur état de santé très satisfaisant par rapport aux personnes de leur âge ont utilisé internet pour rechercher des informations sur la santé, contre 45% de celles qui le jugent « pas du tout satisfaisant ».

**Graphique 84 – Influence de la santé ressentie sur les pratiques internet liées à la santé**  
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, *Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.*  
**Exemple de lecture :** 57% des personnes qui jugent leur état de santé très satisfaisant par rapport aux personnes de leur âge ont utilisé internet pour rechercher des informations sur la santé, contre 45% de celles qui le jugent « pas du tout satisfaisant ».

**Tableau 77 – Proportion d'individus utilisant internet à propos de leur santé ou de celle d'un proche**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	Chercher des informations sur sa santé ou celle d'un proche				Echanger à ce sujet sur des forums, des réseaux sociaux
	2007	2011	2015	2018	2018
<b>Sexe</b>					
Homme	24	31	37	45	13
Femme	27	43	45	53	16
<b>Âge</b>					
12- 17 ans	15	28	[15]	23	[7]
18- 24 ans	30	43	47	53	14
25- 39 ans	41	52	60	66	24
40- 59 ans	28	40	44	55	18
60- 69 ans	17	35	41	45	11
70 ans et plus	[5]	10	19	32	[3]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>					
Une personne	17	25	33	38	13
Deux personnes	19	38	42	52	12
Trois personnes	33	44	50	53	16
Quatre personnes	34	46	45	50	17
Cinq personnes et plus	30	38	39	51	20
<b>Diplôme</b>					
Non diplômé	7	15	18	22	[7]
BEPC	24	32	39	50	15
BAC	31	52	53	57	16
Diplômé du supérieur	48	53	57	63	18
12- 17 ans	15	28	[15]	23	[7]
<b>Profession</b>					
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[20]	42	34	[31]	[11]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	48	52	62	66	19
Profession Intermédiaire	45	54	56	60	18
Employé	37	46	53	63	23
Ouvrier	22	34	37	52	17
Personne au foyer	18	32	49	51	22
Retraité	11	21	27	40	6
Autre inactif	22	34	28	34	11
<b>Revenus par unité de consommation</b>					
Bas revenus	[.]	28	38	48	16
Classes moyennes inférieures	[.]	35	38	46	17
Classes moyennes supérieures	[.]	40	42	52	15
Hauts revenus	[.]	45	51	56	12
<b>Taille d'agglomération</b>					
Communes rurales	21	35	35	46	13
2 000 à 20 000 hab.	25	37	41	49	17
20 000 à 100 000 hab.	24	34	37	51	[9]
Plus de 100 000 hab.	27	40	44	49	13
Agglomération parisienne	33	39	47	55	23
<b>Ensemble de la population</b>	26	37	41	50	15

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 :** 66% des 25-39 ans utilisent internet pour chercher des informations sur leur santé ou celle de leurs proches, contre 60% en 2015.

Améliorer ses habitudes de vie, communiquer avec son médecin ou contrôler son état de santé : le recours à internet est envisagé par une personne sur deux environ

De manière plus spécifique, mais toujours sur des questions ayant trait à la santé, certains usages sont plus plébiscités que d'autres.

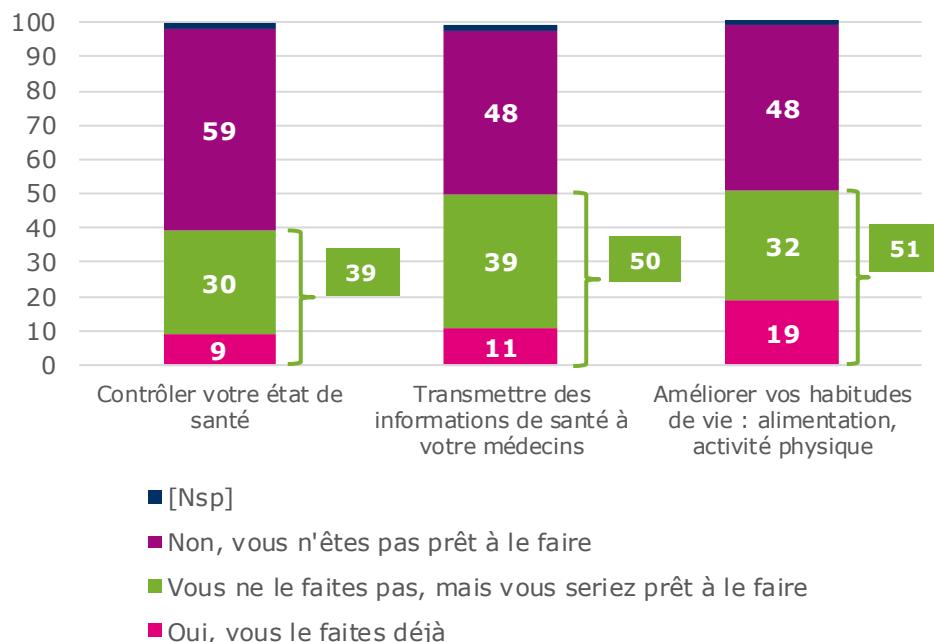
Ainsi, près d'une personne sur deux utilise déjà ou est prête à utiliser internet et les technologies numériques pour transmettre des informations de santé et améliorer ses habitudes de vie (alimentation, activité physique).

En 2018, une personne sur cinq recourt d'ores et déjà à internet pour améliorer ses habitudes de vie, que ce soit pour l'alimentation ou la pratique d'activité sportive. On peut penser à toutes les applications concernant l'apport nutritionnel, la pratique et le suivi d'activité sportive (durée, distance parcourue, calories, etc.).

40% seulement des répondants contrôlent ou contrôleraient leur état de santé en utilisant de telles méthodes. Cet écart peut paraître logique dans la mesure où la transmission d'informations se fait dans le cadre d'une relation professionnelle avec un médecin, ce qui paraît plus rassurant que de se fier à son propre jugement pour évaluer la pertinence des informations trouvées sur internet.

**Graphique 85 – Vous, personnellement, seriez-vous prêt à utiliser internet et les technologies numériques pour ...**

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



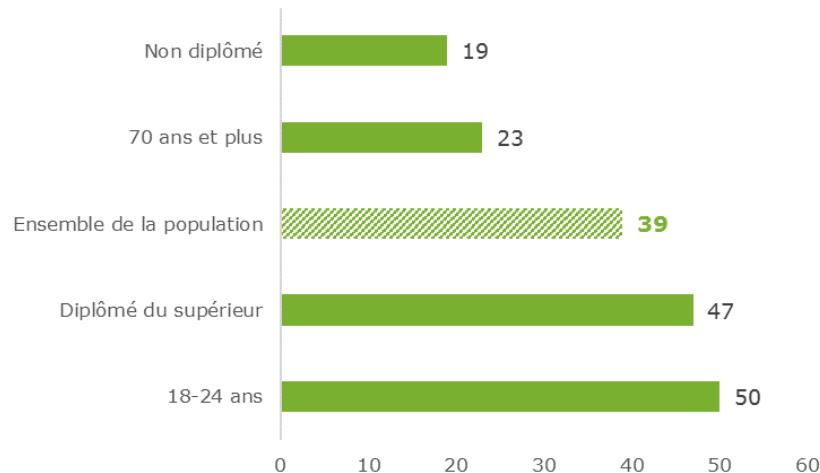
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

Sur ces usages, l'âge et le profil socio-professionnel sont déterminants. D'un côté, les plus jeunes (12-39 ans) utilisent déjà plus souvent que leurs ainés internet et les nouvelles technologies dans l'optique de contrôler leur état de santé, transmettre des informations et améliorer leurs habitudes de vie. Ce sont également les groupes les plus enclins à le faire dans le futur, tandis que les personnes plus âgées se sentent moins prêtes à sauter le pas.

Le niveau de diplôme et de revenus montre que les personnes les plus diplômées et ayant les plus hauts revenus sont également celles qui pratiquent ou sont favorables à ces usages, ce qui peut s'expliquer par l'appétence de ces catégories de population pour les nouvelles technologies.

**Graphique 86 – Les groupes les plus et les moins enclins à contrôler leur état de santé en utilisant internet et les technologies de l'information**

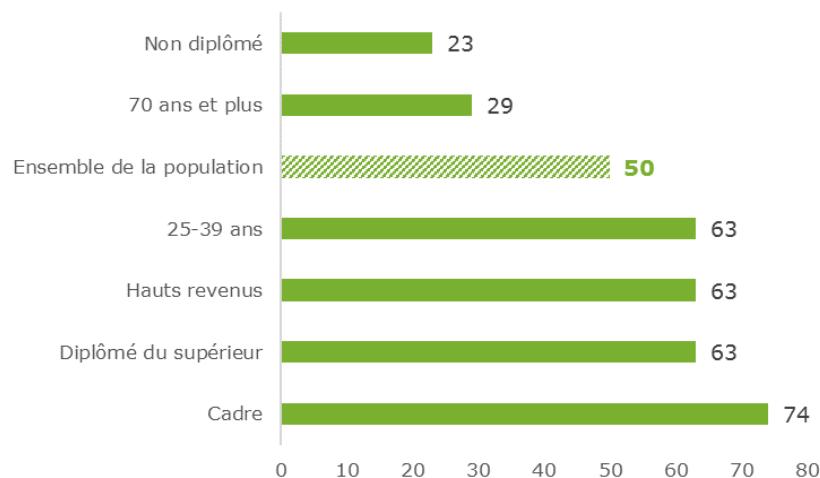
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % le faisant déjà ou prêt à le faire -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

**Graphique 87 – Les groupes les plus et les moins enclins à transmettre des informations de santé à leur médecin en utilisant internet et les technologies de l'information**

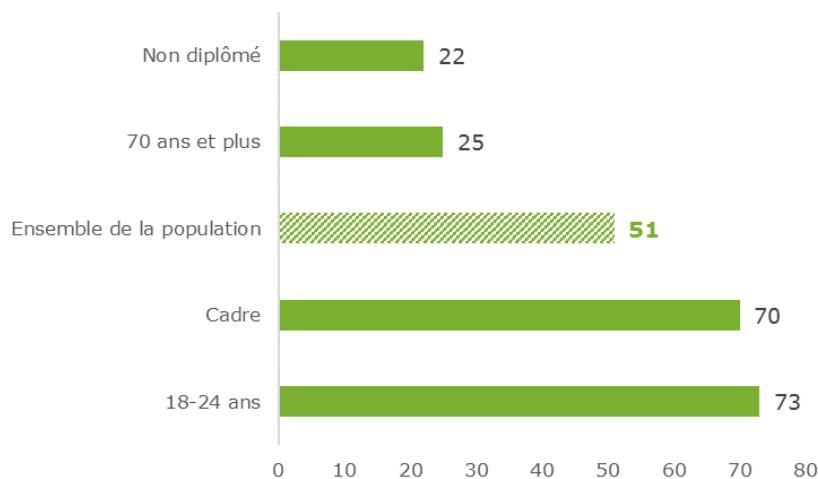
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % le faisant déjà ou prêt à le faire -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

**Graphique 88 – Les groupes les plus et les moins enclins à améliorer leurs habitudes de vie en utilisant internet et les technologies de l'information**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % le faisant déjà ou prêt à le faire -

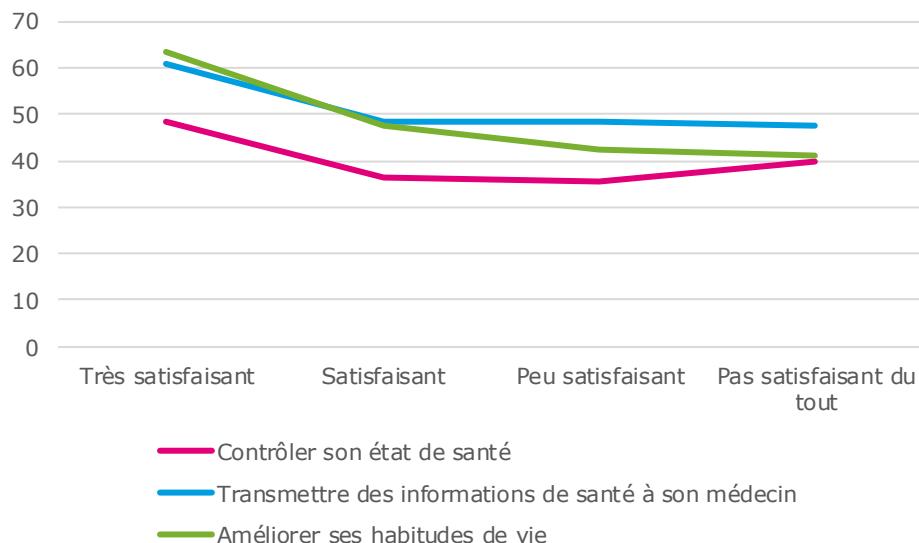


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

Parce que les individus les plus jeunes – et les plus enclins à profiter des possibilités offertes par les nouvelles technologies pour intervenir sur leur état de santé – sont aussi en meilleure santé, on aboutit au paradoxe que ce sont les personnes les plus satisfaites de leur état de santé, quand elles se comparent à des personnes du même âge, qui sont également les plus disposées à se saisir des opportunités offertes par le numérique en la matière (Graphique 89).

**Graphique 89 – Les plus enclins à profiter d'internet pour contrôler et améliorer leurs conditions de santé sont ceux qui sont le plus satisfaits de leur état de santé**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % le faisant déjà ou prêt à le faire -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

**Tableau 78 – Proportion d'individus prêt à utiliser internet et les technologies numériques pour contrôler leur état de santé**

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

	Oui, vous le faites déjà	Vous ne le faites pas, mais vous seriez prêt à le faire	Non, vous n'êtes pas prêt à le faire	Ne sait pas
<b>Sexe</b>				
Homme	9	<b>35</b>	54	[2]
Femme	9	25	<b>64</b>	[2]
<b>Âge</b>				
12- 17 ans	[7]	30	55	<b>[8]</b>
18- 24 ans	[11]	<b>39</b>	48	[1]
25- 39 ans	<b>16</b>	31	52	[2]
40- 59 ans	9	33	57	[1]
60- 69 ans	[5]	26	<b>68</b>	[1]
70 ans et plus	[4]	19	<b>76</b>	[1]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	8	27	64	[2]
Deux personnes	7	29	62	[1]
Trois personnes	9	33	57	[1]
Quatre personnes	12	29	55	[4]
Cinq personnes et plus	[11]	34	54	[1]
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	[4]	15	<b>78</b>	[3]
BEPC	8	27	64	[1]
BAC	11	35	53	[2]
Diplômé du supérieur	11	<b>36</b>	52	[1]
12- 17 ans	[7]	30	55	<b>[8]</b>
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[5]	<b>35</b>	57	[3]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>16</b>	<b>39</b>	43	[2]
Profession Intermédiaire	[10]	30	61	[0]
Employé	11	32	55	[2]
Ouvrier	[9]	32	57	[1]
Personne au foyer	[12]	25	60	[3]
Retraité	[5]	22	<b>72</b>	[1]
Autre inactif	[9]	<b>35</b>	51	[5]
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	9	30	59	[2]
Classes moyennes inférieures	9	26	63	[3]
Classes moyennes supérieures	11	31	57	[2]
Hauts revenus	9	<b>36</b>	55	[1]
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	8	27	61	[3]
2 000 à 20 000 hab.	[6]	33	59	[2]
20 000 à 100 000 hab.	[6]	34	58	[2]
Plus de 100 000 hab.	8	27	64	[1]
Agglomération parisienne	<b>17</b>	32	49	[3]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>59</b>	<b>2</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 39% des 18-24 ans sont prêts à utiliser internet et les technologies numériques pour contrôler leur état de santé, bien qu'ils ne le fassent pas encore, contre 30% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 79 – Proportion d'individus prêt à utiliser internet et les technologies numériques pour transmettre des informations de santé à leur médecin**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	Oui, vous le faites déjà	Vous ne le faites pas, mais vous seriez prêt à le faire	Non, vous n'êtes pas prêt à le faire	Ne sait pas
<b>Sexe</b>				
Homme	12	<b>45</b>	41	[2]
Femme	10	34	<b>55</b>	[1]
<b>Âge</b>				
12-17 ans	[3]	36	<b>54</b>	[7]
18-24 ans	[9]	<b>47</b>	43	[1]
25-39 ans	15	<b>48</b>	37	[0]
40-59 ans	13	43	42	[2]
60-69 ans	14	29	<b>57</b>	[1]
70 ans et plus	[5]	23	<b>69</b>	[2]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	9	32	<b>58</b>	[1]
Deux personnes	11	38	49	[1]
Trois personnes	10	44	46	[1]
Quatre personnes	11	43	43	[4]
Cinq personnes et plus	15	41	43	[2]
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	[4]	19	<b>75</b>	[2]
BEPC	10	36	53	[1]
BAC	12	<b>46</b>	41	[1]
Diplômé du supérieur	<b>16</b>	<b>47</b>	36	[1]
12-17 ans	[3]	36	<b>54</b>	[7]
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[4]	<b>46</b>	48	[2]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>23</b>	<b>50</b>	24	[2]
Profession Intermédiaire	15	41	43	[0]
Employé	11	<b>49</b>	39	[1]
Ouvrier	[10]	<b>45</b>	44	[1]
Personne au foyer	[13]	29	<b>57</b>	[1]
Retraité	9	27	<b>63</b>	[1]
Autre inactif	[5]	40	51	[4]
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	10	35	53	[1]
Classes moyennes inférieures	9	33	<b>56</b>	[2]
Classes moyennes supérieures	13	42	44	[2]
Hauts revenus	15	<b>48</b>	37	[1]
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	10	37	50	[3]
2 000 à 20 000 hab.	11	37	50	[2]
20 000 à 100 000 hab.	[4]	<b>46</b>	49	[0]
Plus de 100 000 hab.	11	38	50	[0]
Agglomération parisienne	<b>18</b>	40	40	[3]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>11</b>	<b>39</b>	<b>48</b>	<b>2</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 69% des 70 ans et plus ne sont pas prêts à utiliser internet pour transmettre des informations de santé à leur médecin, contre 48% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 80 – Proportion d'individus prêt à utiliser internet et les technologies numériques pour améliorer leurs habitudes de vie**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	Oui, vous le faites déjà	Vous ne le faites pas, mais vous seriez prêt à le faire	Non, vous n'êtes pas prêt à le faire	Ne sait pas
<b>Sexe</b>				
Homme	17	35	46	[2]
Femme	21	28	49	[1]
<b>Âge</b>				
12-17 ans	16	<b>39</b>	38	[6]
18-24 ans	<b>31</b>	<b>41</b>	27	[0]
25-39 ans	<b>27</b>	36	36	[2]
40-59 ans	20	33	46	[1]
60-69 ans	10	26	<b>63</b>	[1]
70 ans et plus	[9]	16	<b>74</b>	[1]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	14	25	<b>58</b>	[2]
Deux personnes	17	28	<b>53</b>	[1]
Trois personnes	23	34	42	[1]
Quatre personnes	24	36	37	[4]
Cinq personnes et plus	20	<b>39</b>	39	[1]
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	[7]	15	<b>75</b>	[3]
BEPC	15	30	<b>54</b>	[1]
BAC	23	<b>38</b>	39	[0]
Diplômé du supérieur	<b>27</b>	33	38	[2]
12-17 ans	16	<b>39</b>	38	[6]
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[9]	[27]	<b>64</b>	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>33</b>	<b>37</b>	27	[3]
Profession Intermédiaire	<b>26</b>	30	43	[1]
Employé	23	<b>39</b>	38	[1]
Ouvrier	16	35	47	[1]
Personne au foyer	[16]	24	<b>59</b>	[2]
Retraité	11	21	<b>68</b>	[1]
Autre inactif	22	<b>41</b>	34	[3]
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	17	34	48	[1]
Classes moyennes inférieures	17	30	52	[2]
Classes moyennes supérieures	21	30	48	[2]
Hauts revenus	<b>24</b>	35	39	[1]
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	19	29	48	[3]
2 000 à 20 000 hab.	17	30	51	[2]
20 000 à 100 000 hab.	17	32	50	[1]
Plus de 100 000 hab.	17	34	48	[1]
Agglomération parisienne	<b>28</b>	31	40	[1]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>2</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 74% des 70 ans et plus ne sont pas prêts à utiliser internet pour améliorer leurs habitudes de vie, contre 48% de l'ensemble de la population moyenne.

## **Chapitre 3. La société numérique**

---

## **1. Autant de temps sur internet que devant la télévision ; plus du quart de ce temps serait consacré à visionner des films ou des programmes audiovisuels**

### ***Le temps passé devant la télévision en baisse***

Si le temps passé par les Français devant la télévision restait relativement stable ces dernières années (autour de 20 heures en moyenne), la structure de cette consommation a grandement évolué entre 2016 et 2018. On observe ainsi une forte hausse de la proportion d'individus interrogés qui affirment passer 7 heures ou moins devant leur poste (22%, soit +5 points en deux ans) et une importante baisse du nombre de personnes qui regardent la télévision plus de 21 heures (15%, soit -6 points entre 2018 et 2016). Au final, le nombre d'heures passées devant le petit écran a baissé de 2 heures, aussi bien en population générale que parmi les téléspectateurs (Tableau 81).

**Tableau 81 – Combien d'heures par semaine regardez-vous la télévision sur un poste de télévision ?**

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

(heures par semaine)	2012	2016	2018
. Aucune .....	3	5	6
. 7 heures ou moins (1h par jour ou moins) .....	17	17	22
. De 8 à 14 heures .....	20	20	21
. De 15 à 21 heures .....	29	26	26
. Plus de 21 heures .....	19	21	15
. Plus de 35 heures par semaine (5 h / jour) .....	11	10	9
. Ne sait pas .....	1	0	1
<b>Total .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Nombre moyen d'heures (population concernée) .....</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>19</b>
<b>Nombre moyen d'heures (population totale) .....</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>18</b>

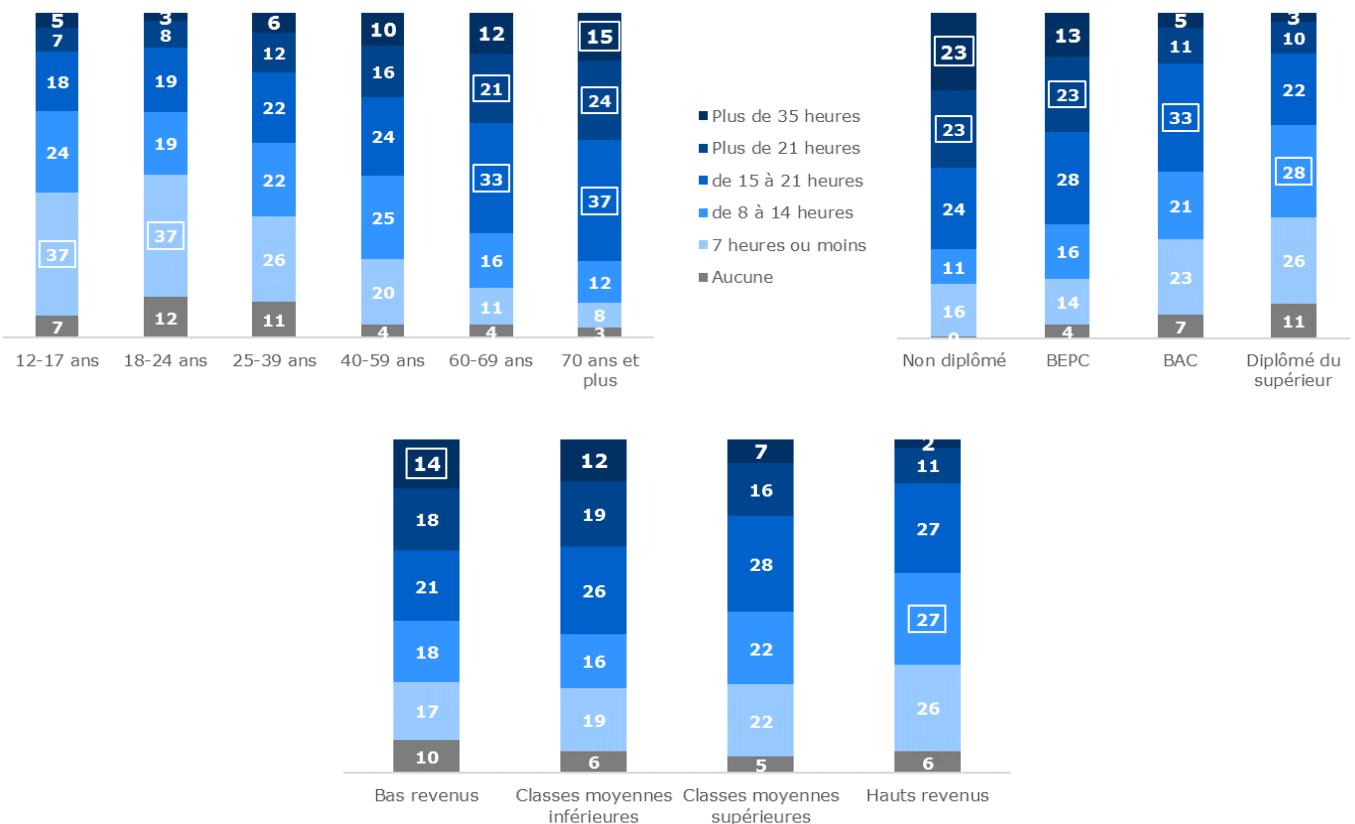
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Si on s'intéresse de plus près aux résultats en fonction du profil socio-démographique des individus interrogés, on observe une forte dichotomie selon **l'âge et le profil socio-professionnel** des répondants (Tableau 82 et Graphique 90). Ainsi, les jeunes regardent plutôt moins la télévision que les personnes âgées.

De la même manière les personnes qui possèdent des hauts revenus ou qui ont un niveau d'éducation supérieur passent relativement moins de temps que les bas revenus et les individus non diplômés devant leur poste de télévision.

On note également le profil assez atypique en la matière des personnes qui résident à Paris et dans son agglomération : 12% d'entre eux ne regarderaient pas du tout la télévision, soit le double du taux moyen.

**Graphique 90 – Consommation télévisuelle 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 ».

En moyenne, un Français passe donc 18 heures par semaine devant la télévision (- 1,6 heure par rapport à 2016). Ce mouvement à la baisse est perceptible dans la plupart des groupes sociaux, avec seulement deux exceptions (chez les employés et les personnes au foyer, le temps passé devant la télévision progresse légèrement (respectivement + 1 et + 1,4 heure)). La baisse est particulièrement forte chez les membres des professions intermédiaires et les 60-69 ans (près de 4 heures de moins par semaine).

**Tableau 82 – Combien d'heures par semaine regardez-vous la télévision sur un poste de télévision ?**

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

	Aucune	7 heures ou moins	de 8 à 14 heures	de 15 à 21 heures	Plus de 21 heures	Plus de 35 heures	Ne sait pas
<b>Sexe</b>							
Homme	8	22	21	25	14	8	[1]
Femme	5	21	20	26	17	10	[1]
<b>Âge</b>							
12- 17 ans	[7]	<b>37</b>	24	18	[7]	<b>[5]</b>	[3]
18- 24 ans	[12]	<b>37</b>	19	19	[8]	[3]	[2]
25- 39 ans	11	26	22	22	12	[6]	[1]
40- 59 ans	[4]	20	25	24	16	10	[1]
60- 69 ans	[4]	11	16	<b>33</b>	<b>21</b>	12	[3]
70 ans et plus	[3]	[8]	12	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	[0]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>							
Une personne	9	15	17	25	18	<b>15</b>	[2]
Deux personnes	5	18	20	29	18	10	[1]
Trois personnes	[5]	22	23	25	16	[7]	[1]
Quatre personnes	[7]	<b>27</b>	25	24	8	[6]	[3]
Cinq personnes et plus	[7]	<b>35</b>	18	18	14	[6]	[1]
<b>Diplôme</b>							
Non diplômé	[0]	16	[11]	24	<b>23</b>	<b>23</b>	[2]
BEPC	[4]	14	16	28	<b>23</b>	13	[2]
BAC	[7]	23	21	<b>33</b>	11	[5]	[1]
Diplômé du supérieur	11	26	<b>28</b>	22	10	[3]	[1]
12- 17 ans	[7]	<b>37</b>	24	18	[7]	[5]	[3]
<b>Profession</b>							
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[12]	<b>[28]</b>	[19]	[23]	[13]	[5]	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[15]	<b>30</b>	<b>31</b>	16	[4]	[2]	[2]
Profession Intermédiaire	[6]	<b>29</b>	<b>31</b>	24	[7]	[2]	[2]
Employé	[4]	20	20	27	18	9	[0]
Ouvrier	[7]	15	21	27	18	[10]	[2]
Personne au foyer	[3]	[12]	[11]	24	<b>23</b>	<b>25</b>	[2]
Retraité	[3]	9	14	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	[1]
Autre inactif	[9]	<b>39</b>	22	17	[8]	[3]	[2]
<b>Revenus par unité de consommation</b>							
Bas revenus	10	17	18	21	18	<b>14</b>	[2]
Classes moyennes inférieures	6	19	16	26	19	12	[1]
Classes moyennes supérieures	[5]	22	22	28	16	7	[1]
Hauts revenus	[6]	26	<b>27</b>	27	11	[2]	[0]
<b>Taille d'agglomération</b>							
Communes rurales	[5]	23	21	26	15	8	[1]
2 000 à 20 000 hab.	[6]	20	20	27	15	10	[1]
20 000 à 100 000 hab.	[5]	23	18	22	20	11	[1]
Plus de 100 000 hab.	6	18	22	29	15	8	[1]
Agglomération parisienne	<b>12</b>	25	20	20	11	[8]	[4]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>1</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 36% des 70 ans et plus regardent entre 21 heures et 35 heures la télévision par semaine, contre 15% de l'ensemble de la population moyenne.

### **Le temps passé sur internet évolue peu par rapport à 2016**

Concernant le temps passé sur internet, on observe une certaine stabilité entre 2016 et 2018 puisque les Français internautes passent en moyenne 21 heures par semaine connectés à internet. Cela correspond à une proportion assez proche de personnes qui ne se connectent jamais : de 15% en 2016 à 13% en 2018. Si on n'observe pas, entre 2016 et 2018, de modifications profondes des habitudes de la population concernant le temps passé en ligne, l'évolution entre 2012 et 2018 est beaucoup plus sensible (- 10 points d'individus non concernés, + 8 points de personnes passant plus de 3 heures par jour sur internet et + 5 heures en moyenne par semaine).

**Tableau 83 – Combien d’heures par semaine utilisez-vous internet - quel que soit le lieu ou le mode de connexion à internet - au domicile, au travail, à l’école, dans les lieux publics et y compris sur téléphone mobile ?**

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

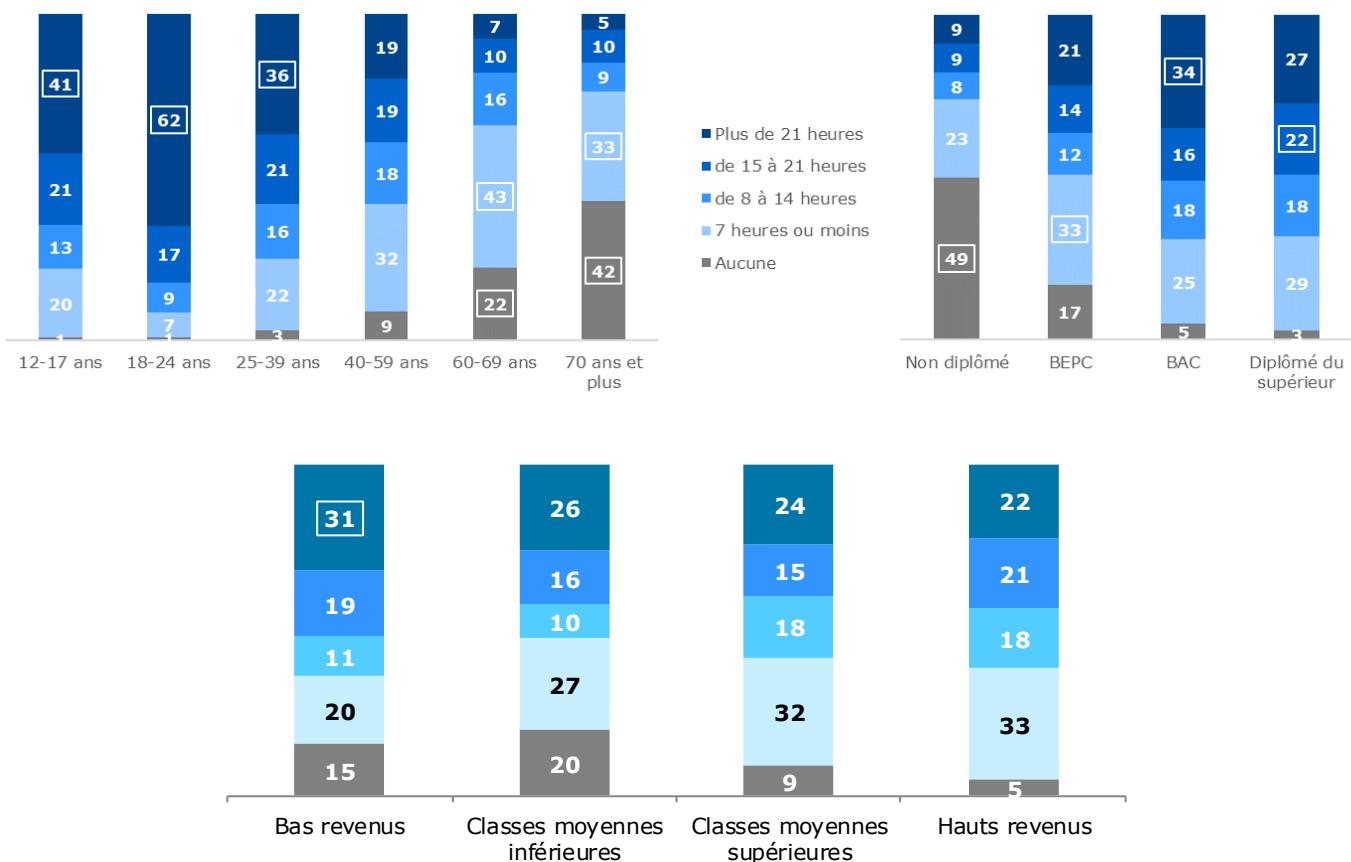
(heures par semaine)	2012	2016	2018
. Aucune .....	23	15	13
. 7 heures ou moins .....	31	25	28
. De 8 à 14 heures .....	15	16	15
. De 15 à 21 heures .....	14	17	17
. Plus de 21 heures .....	17	27	25
. Ne sait pas .....	1	1	2
<b>Total .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Nombre moyen d’heures (population concernée) .....</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>21</b>
<b>Nombre moyen d’heures (population totale) .....</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>18</b>

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

Les résultats concernant le temps passé sur internet selon l'âge sont inversés par rapport au temps passé à regarder la télévision : ainsi, les plus jeunes sont les utilisateurs qui passent le plus de temps sur internet (jusqu'à plus de 21 heures pour 62% des 18-24 ans), tandis que les 70 ans et plus sont 33% à n'être connectés que 7 heures ou moins (Tableau 84 et Graphique 91).

En revanche, sur le critère du profil socio-professionnel, on observe que les hauts revenus utilisent internet avec plus de parcimonie que les bas revenus. Cette même tendance s'observe chez les diplômés du supérieur par rapport aux individus ayant le baccalauréat. En revanche, les titulaires du BEPC sont le groupe de diplômés utilisant le moins internet (avec les non diplômés qui sont corrélés à l'âge).

**Graphique 91 – Temps passé sur internet selon l'âge, le diplôme et le niveau de vie**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



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

En moyenne, un Français consacre donc 18 heures par semaine à internet, soit à peine plus qu'en 2016 (18,1 heures contre 17,5 heures alors). Si cette moyenne progresse chez les étudiants (+ 9 heures), les adolescents et les jeunes adultes (respectivement + 3,6 heures chez les 12-17 ans et + 6 heures chez les 18-24 ans), on **repère également des groupes où le temps passé sur internet recule**.

C'est le cas, en particulier, chez les **groupes les plus favorisés de la société** : au sein des diplômés du supérieur (2 heures de moins), des titulaires de hauts revenus (près de 3 heures de moins), chez les cadres supérieurs (quasiment 2 heures de moins). Le temps passé sur internet stagne dans les grandes agglomérations ainsi qu'à Paris et dans son agglomération.

**Tableau 84 – Combien d'heures par semaine utilisez-vous internet - quel que soit le lieu ou le mode de connexion à internet ?**

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

	Aucune	7 heures ou moins	De 8 à 14 heures	De 15 à 21 heures	Plus de 21 heures	Ne sait pas
<b>Sexe</b>						
Homme	11	24	16	19	27	[3]
Femme	14	32	14	14	24	[2]
<b>Âge</b>						
12- 17 ans	[1]	20	[13]	21	<b>41</b>	[4]
18- 24 ans	[1]	[7]	[9]	17	<b>62</b>	[4]
25- 39 ans	[3]	22	16	21	<b>36</b>	[2]
40- 59 ans	9	32	18	19	19	[2]
60- 69 ans	<b>22</b>	<b>43</b>	16	10	[7]	[2]
70 ans et plus	<b>43</b>	<b>33</b>	[9]	10	[4]	[1]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>						
Une personne	<b>26</b>	26	12	13	20	[3]
Deux personnes	16	32	15	15	19	[2]
Trois personnes	[6]	30	15	18	30	[2]
Quatre personnes	[5]	22	18	20	<b>32</b>	[3]
Cinq personnes et plus	[4]	24	14	20	<b>35</b>	[3]
<b>Diplôme</b>						
Non diplômé	<b>49</b>	23	[8]	[9]	[9]	[2]
BEPC	17	<b>33</b>	12	14	21	[2]
BAC	[5]	25	18	16	<b>34</b>	[3]
Diplômé du supérieur	[3]	29	18	<b>22</b>	27	[1]
12- 17 ans	[1]	20	[13]	21	<b>41</b>	[4]
<b>Profession</b>						
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[11]	<b>48</b>	[16]	[8]	[17]	[1]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[2]	19	18	<b>26</b>	<b>31</b>	[3]
Profession Intermédiaire	[3]	28	<b>23</b>	18	28	[1]
Employé	[6]	27	16	17	<b>33</b>	[1]
Ouvrier	[11]	24	13	<b>25</b>	22	[5]
Personne au foyer	<b>[20]</b>	28	[14]	[13]	24	[1]
Retraité	<b>33</b>	<b>39</b>	12	10	[5]	[1]
Autre inactif	[1]	14	11	19	<b>50</b>	[5]
<b>Revenus par unité de consommation</b>						
Bas revenus	15	20	11	19	<b>31</b>	[3]
Classes moyennes inférieures	<b>20</b>	27	10	15	26	[2]
Classes moyennes supérieures	9	32	18	15	24	[2]
Hauts revenus	[5]	<b>33</b>	18	21	22	[1]
<b>Taille d'agglomération</b>						
Communes rurales	15	30	16	15	21	[3]
2 000 à 20 000 hab.	14	30	16	17	22	[1]
20 000 à 100 000 hab.	13	32	16	14	24	[1]
Plus de 100 000 hab.	13	25	14	19	28	[1]
Agglomération parisienne	[8]	24	12	18	<b>31</b>	[6]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>2</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 62% des 18-24 ans utilisent internet plus de 21 heures par semaine, contre 25% de l'ensemble de la population moyenne.

### **Tandis que progresse le temps à visionner des programmes audiovisuels sur internet**

En revanche, on observe en 2018 une forte hausse du temps passé à regarder des vidéos, des films ou d'autres programmes audiovisuels sur internet puisqu'on passe de 6 heures hebdomadaires en 2016 à 10 heures en 2018. Cela est confirmé par l'importante augmentation de la proportion d'internautes regardant plus de trois heures ce type de programmes par semaine (33% de la population, +5 points).

Cependant, l'analyse de la structure de temps passé par les individus interrogés montre également une certaine stabilité de la proportion de la population qui n'est pas concernée ou qui ne regarde pas de vidéos ou films sur internet (de 54% en 2016 à 52% en 2018). C'est plutôt le volume d'heures des internautes qui regardaient déjà ces programmes qui a augmenté sur la période.

**Tableau 85 – Combien d'heures par semaine regardez-vous, sur internet, des vidéos, des films ou d'autres programmes audiovisuels ?**

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

(heures par semaine)	2012	2016	2018
. N'est pas concerné (aucun usage d'internet) .....	24	16	15
. Internaute ne regardant pas ce type de programme	47	38	37
. Une heure ou deux .....	17	18	13
. Trois heures et plus .....	12	28	33
<b>Total (y compris ne sait pas) .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Nombre moyen d'heures (population concernée) .....</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
<b>Nombre moyen d'heures (population totale) .....</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

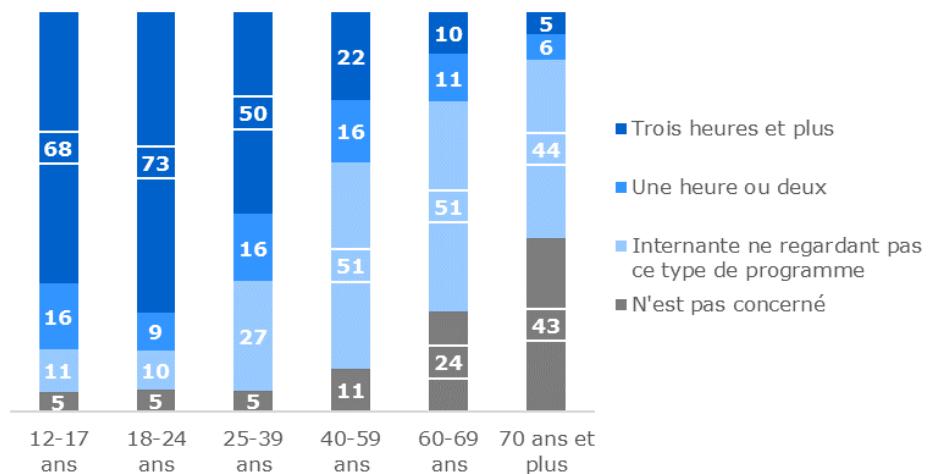
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Les jeunes sont les plus gros consommateurs de vidéos et films sur internet avec 68% des 12-17 ans et 73% des 18-24 ans qui passent plus de 3 heures par semaine à regarder ce type de programmes en 2018 (Graphique 92). Parmi les plus âgés, seule une personne sur dix regarde des vidéos ou des films sur internet.

Les hauts revenus semblent peu concernés par ces activités de visionnage : en effet, on recense en leur sein 46% d'individus internautes mais qui ne s'adonnent pas à ce type de pratique (Tableau 86). Un retraité sur deux et un non diplômé sur deux (51%) sont également dans cette configuration : internautes mais pas amateurs de films ou de séries sur internet.

**Graphique 92 – Temps passé à regarder des vidéos, des films ou d'autres programmes audiovisuels sur internet 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 »*.

En deux ans, en population générale, le temps moyen passé sur internet à visionner des films, des vidéos ou des programmes audiovisuels a crû de 2 heures, et ce mouvement à la hausse a concerné quasiment toutes les catégories.

Notons, en particulier, la forte progression de cette activité chez les étudiants (+ 6 heures) et les 18-24 ans (+ 4 heures par semaine en deux ans).

**Tableau 86 – Combien d'heures par semaine regardez-vous, sur internet, des vidéos, des films ou d'autres programmes audiovisuels ?**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	Aucun usage d'internet	Aucune	Une ou deux heures	Trois heures et plus	Ne sait pas
<b>Sexe</b>					
Homme	14	33	15	36	[1]
Femme	16	41	11	30	[2]
<b>Âge</b>					
12- 17 ans	[5]	[11]	16	<b>68</b>	[0]
18- 24 ans	[5]	[10]	[9]	<b>73</b>	[2]
25- 39 ans	[5]	27	16	<b>50</b>	[2]
40- 59 ans	11	<b>51</b>	16	22	[1]
60- 69 ans	<b>24</b>	<b>51</b>	11	10	[3]
70 ans et plus	<b>44</b>	<b>44</b>	[6]	[5]	[1]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>					
Une personne	<b>29</b>	38	9	24	[1]
Deux personnes	18	<b>42</b>	12	25	[2]
Trois personnes	8	38	15	38	[1]
Quatre personnes	8	29	15	<b>46</b>	[2]
Cinq personnes et plus	[7]	30	17	<b>45</b>	[2]
<b>Diplôme</b>					
Non diplômé	<b>51</b>	33	[5]	[10]	[1]
BEPC	19	<b>45</b>	10	24	[2]
BAC	8	36	15	<b>39</b>	[2]
Diplômé du supérieur	[4]	38	18	38	[1]
12- 17 ans	[5]	[11]	16	<b>68</b>	[0]
<b>Profession</b>					
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[12]	<b>51</b>	[12]	[25]	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[6]	30	<b>22</b>	<b>42</b>	[1]
Profession Intermédiaire	[4]	40	18	37	[1]
Employé	[7]	<b>42</b>	14	35	[2]
Ouvrier	16	32	15	35	[2]
Personne au foyer	<b>21</b>	<b>45</b>	[8]	24	[2]
Retraité	<b>34</b>	<b>51</b>	8	6	[1]
Autre inactif	[6]	9	13	<b>70</b>	[2]
<b>Revenus par unité de consommation</b>					
Bas revenus	19	31	11	37	[2]
Classes moyennes inférieures	<b>22</b>	34	10	32	[1]
Classes moyennes supérieures	11	39	16	33	[1]
Hauts revenus	[6]	<b>46</b>	17	30	[1]
<b>Taille d'agglomération</b>					
Communes rurales	18	38	15	28	[1]
2 000 à 20 000 hab.	15	<b>43</b>	12	30	[1]
20 000 à 100 000 hab.	14	42	14	30	[0]
Plus de 100 000 hab.	14	36	12	35	[2]
Agglomération parisienne	14	28	14	<b>42</b>	[3]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>15</b>	<b>37</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>1</b>

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »*, juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 73% des 18-24 ans regardent des vidéos, des films ou d'autres programmes audiovisuels sur internet plus de trois heures par semaine, contre 33% de l'ensemble de la population moyenne.

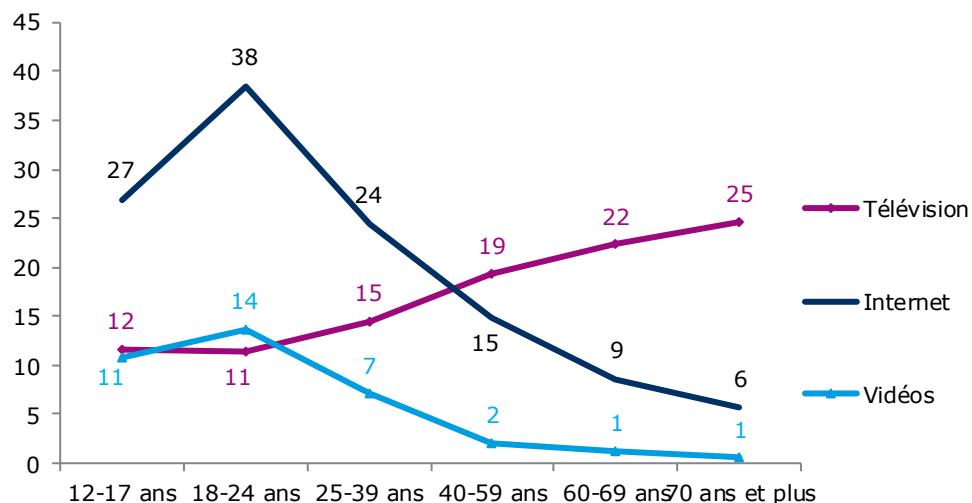
**Il est désormais courant de passer plus de temps sur internet que sur la télévision et cette situation devrait se généraliser à l'avenir, sauf si certains groupes se lassent**

Quand on compare les heures passées sur internet et devant la télévision, on se trouve avec des valeurs proches quand on se situe globalement, pour l'ensemble de la population. Mais si on se situe à un niveau plus fin, les différences de comportements sont très nettes (Tableau 87). Les hommes, les jeunes, les étudiants, les cadres et membres des professions intermédiaires, les plus diplômés et ceux dont le niveau de vie est plus élevé qu'en moyenne, les habitants de Paris et son agglomération, ceux qui vivent dans des foyers d'au moins trois personnes ... sont autant de groupes où l'on passe davantage de temps sur internet que devant le petit écran.

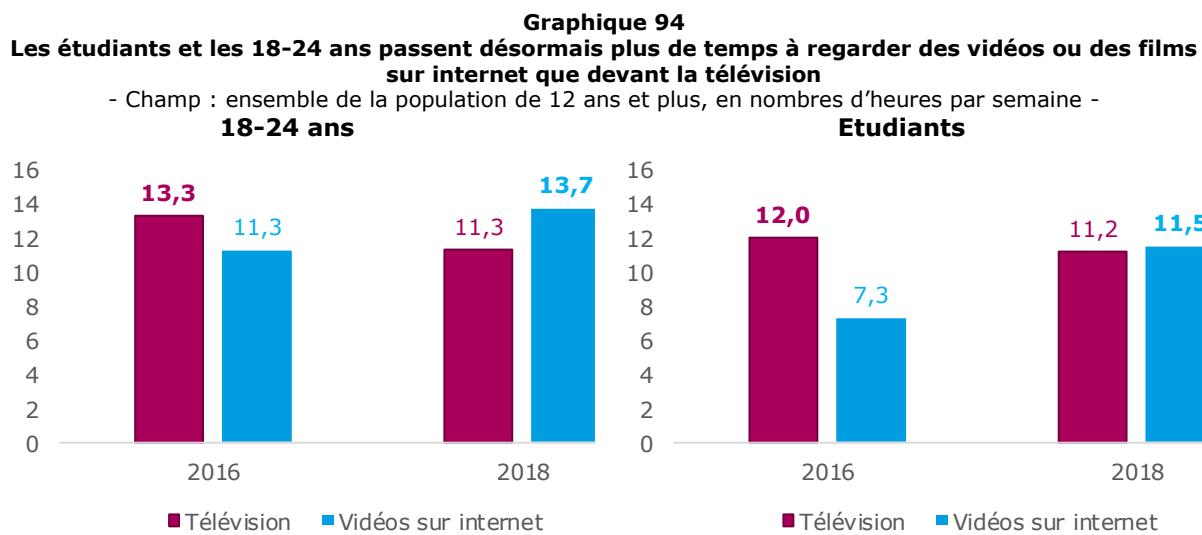
**L'effet lié à l'âge** est le premier qui s'impose (Graphique 93). Avant 40 ans, une personne passe nettement plus de temps sur internet que devant la télévision, et cet écart tend à se creuser. On constate en outre que, pour les jeunes adultes, **le temps passé à visionner des vidéos ou des films sur internet dépasse celui à visionner les mêmes programmes devant la télévision** (14 heures vs 11 heures). Pour le coup, cette situation est inédite.

Après 40 ans, c'est encore la télévision qui fait la loi et capte le plus de temps de loisirs (19 heures, vs 15 heures sur internet).

**Graphique 93**  
**Temps moyen passé devant la télévision, sur internet et à regarder des vidéos selon l'âge**  
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en nombres d'heures par semaine -



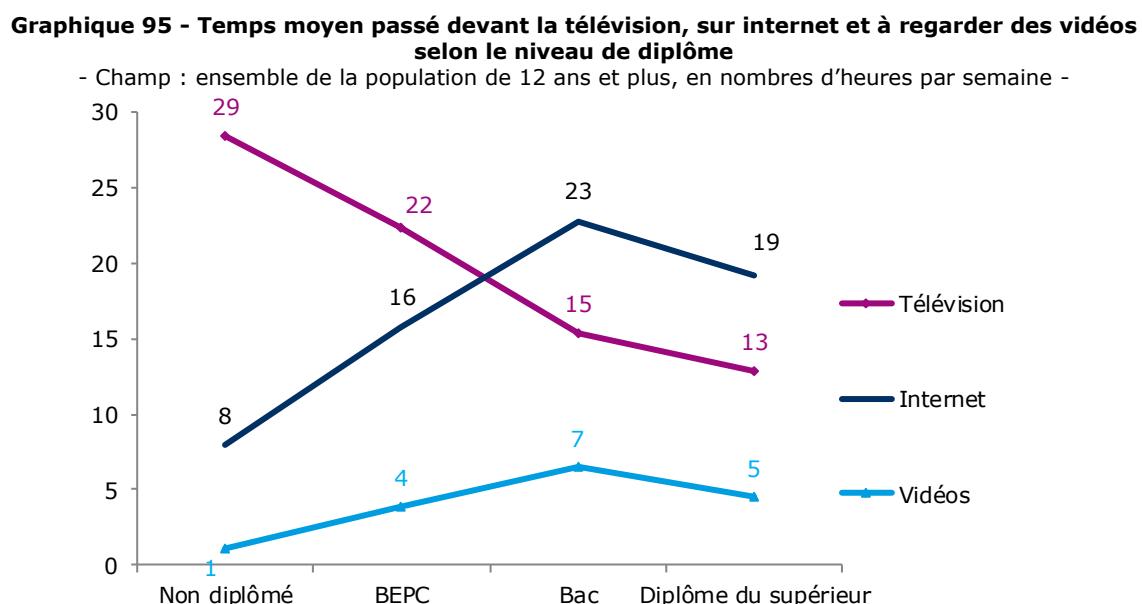
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Le lien avec le diplôme est tout aussi intéressant (Graphique 95). Il nous apprend qu'une première césure apparaît au niveau du Bac : avant le Bac, la télévision domine pour céder la place à internet auprès de ceux qui ont au moins le Baccalauréat.

Mais les plus diplômés de nos concitoyens ont désormais cette particularité de passer moins de temps que les bacheliers sur tous les supports étudiés : environ 4 heures de moins sur internet, 2 heures de moins devant la télévision et deux heures de moins à visionner sur internet des vidéos, des programmes audiovisuels ou des films.



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Tableau 87 – Temps moyen passé à ...**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en nombre d'heures par semaine -

	Regarder la télévision	Utiliser internet	Regarder des vidéos ou autre sur internet	Total
<b>Sexe</b>				
Homme	17,2	19,4	5,5	42,1
Femme	18,7	16,9	4,2	39,8
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	13,3	13,0	2,2	28,4
Cadre et profession intellectuelle supérieure	10,0	21,8	4,0	35,9
Profession Intermédiaire	12,8	18,8	4,2	35,7
Employé	18,9	21,4	6,3	46,6
Ouvrier	19,1	20,5	6,0	45,6
Personne au foyer	29,9	18,0	3,2	51,0
Retraité	24,2	6,8	0,7	31,8
Autre inactif	11,2	30,0	11,5	52,6
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	21,5	21,3	6,1	48,9
Classes moyennes inférieures	20,6	17,5	4,9	43,0
Classes moyennes supérieures	17,4	17,6	4,3	39,4
Hauts revenus	13,5	16,4	4,0	33,8
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	17,4	16,4	3,6	37,4
2 000 à 20 000 hab.	19,2	17,3	4,2	40,7
20 000 à 100 000 hab.	19,4	17,3	4,9	41,6
Plus de 100 000 hab.	18,4	18,7	5,0	42,2
Agglomération parisienne	15,4	20,8	6,7	42,9
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	21,9	14,8	3,4	40,1
Deux personnes	19,2	14,8	3,7	37,7
Trois personnes	17,2	20,5	5,6	43,4
Quatre personnes	14,3	21,6	6,2	42,1
Cinq personnes et plus	14,7	23,9	6,9	45,6
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	28,5	7,9	1,1	37,5
BEPC	22,3	15,8	3,9	42,0
BAC	15,4	22,8	6,5	44,7
Diplômé du supérieur	12,9	19,2	4,5	36,5
12- 17 ans	11,7	26,9	10,7	49,2
<b>Âge</b>				
12- 17 ans	11,7	26,9	10,7	49,2
18-24 ans	11,3	38,4	13,7	63,4
25-39 ans	14,5	24,4	7,1	45,9
40-59 ans	19,3	14,9	2,1	36,3
60-69 ans	22,3	8,6	1,3	32,3
70 ans et plus	24,6	5,6	0,6	30,7
<b>Ensemble de la population</b>	<b>18,0</b>	<b>18,1</b>	<b>4,8</b>	<b>40,9</b>

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Exemple de lecture :** les 70 ans et plus passent en moyenne 24,6 heures par semaine devant la télévision, contre 18 heures en moyenne pour l'ensemble de la population.

**Tableau 88 – Evolution 2016 – 2019 du temps moyen passé à ...**

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en nombre d'heures par semaine -

	Regarder la télévision			Utiliser internet			Regarder des vidéos ou autre sur internet		
	2012	2016	2018	2012	2016	2018	2012	2016	2018
<b>Sexe</b>									
Homme	18,8	18,4	17,2	14,4	18,7	19,4	2	4	5,5
Femme	20,9	20,7	18,7	11,1	16,4	16,9	1	2,9	4,2
<b>Profession</b>									
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	12,2	14,4	13,3	17,1	17	13,0	1,2	2,8	2,2
Cadre et profession intellectuelle supérieure	13,4	10,7	10,0	20,1	23,6	21,8	1,2	3,7	4,0
Profession Intermédiaire	16,7	16,7	12,8	15,4	21,3	18,8	1	3,1	4,2
Employé	19,1	17,9	18,9	14,9	21,7	21,4	1,2	3,9	6,3
Ouvrier	20,6	20,1	19,1	12,3	17,2	20,5	1,6	4,9	6,0
Personne au foyer	26,1	28,5	29,9	11,3	15,9	18,0	1,1	2,3	3,2
Retraité	26,3	26,2	24,2	4,2	7,1	6,8	0,2	0,8	0,7
Autre inactif	13,9	12	11,2	17,1	21,1	30,0	3,5	7,3	11,5
<b>Revenus par unité de consommation</b>									
Bas revenus	22,5	22,1	21,5	12,3	19,2	21,3	2,1	4,8	6,1
Classes moyennes inférieures	21,4	22,5	20,6	11	16	17,5	1,4	3,5	4,9
Classes moyennes supérieures	19,4	18,4	17,4	13,5	16,4	17,6	1,4	2,9	4,3
Hauts revenus	16,6	16,1	13,5	15,1	19,2	16,4	1,2	2,7	4,0
<b>Taille d'agglomération</b>									
Communes rurales	18,2	18,8	17,4	10,8	15,3	16,4	1	3	3,6
2 000 à 20 000 hab.	22	20,7	19,2	12,1	16,3	17,3	1,4	3,8	4,2
20 000 à 100 000 hab.	21,5	22,4	19,4	11,5	15,7	17,3	1,1	3	4,9
Plus de 100 000 hab.	19,5	19,6	18,4	14	18,8	18,7	1,9	3,8	5,0
Agglomération parisienne	19,5	17,1	15,4	14,6	20,9	20,8	1,7	3,5	6,7
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>									
Une personne	23,1	24,3	21,9	9,5	12,7	14,8	1,1	2,8	3,4
Deux personnes	21,2	21,1	19,2	10,5	15,6	14,8	1	2,9	3,7
Trois personnes	19,1	17,4	17,2	15,2	21,2	20,5	1,9	3,6	5,6
Quatre personnes	16,3	16,1	14,3	16,2	20,6	21,6	1,9	3,2	6,2
Cinq personnes et plus	17,1	17,1	14,7	15,1	20,7	23,9	1,6	3,4	6,9
<b>Diplôme</b>									
Non diplômé	26,6	29,2	28,5	5,1	9,7	7,9	1,6	2,7	1,1
BEPC	22	22,9	22,3	10,4	15,5	15,8	1	3	3,9
BAC	20,1	17,4	15,4	16,2	19	22,8	1,6	3,4	6,5
Diplômé du supérieur	14,6	14,5	12,9	17,9	21,2	19,2	1,2	3,2	4,5
12- 17 ans	13	12,3	11,7	15,3	23,3	26,9	3,2	6,4	10,7
<b>Âge</b>									
12- 17 ans	13	12,3	11,7	15,3	23,3	26,9	3,2	6,4	10,7
18- 24 ans	15,4	13,3	11,3	20,5	32,4	38,4	3,7	7,6	13,7
25- 39 ans	18,5	16	14,5	17,4	24,1	24,4	1,3	5	7,1
40- 59 ans	19,3	19,9	19,3	13,2	16,9	14,9	0,8	1,9	2,1
60- 69 ans	24,2	26,1	22,3	6,5	9,7	8,6	0,2	1	1,3
70 ans et plus	26,9	25,8	24,6	2,3	4,6	5,6	0,1	0,4	0,6
<b>Ensemble de la population</b>	<b>19,9</b>	<b>19,6</b>	<b>18,0</b>	<b>12,7</b>	<b>17,5</b>	<b>18,1</b>	<b>1,5</b>	<b>3,4</b>	<b>4,8</b>

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Exemple de lecture :** en juin 2018, les 70 ans et plus passent en moyenne 24,6 heures par semaine devant la télévision, contre 25,8 heures en moyenne en juin 2016.

## 2. La protection des données

---

### a) L'insuffisante protection des données personnelles est, de très loin, le principal frein à l'utilisation d'internet

La protection des données est considérée par 40% de la population comme le principal frein à l'utilisation d'internet. Alors que les raisons pouvant inhiber l'utilisation d'internet étaient assez stables depuis le début des années 2010, on observe une forte hausse cette année de la proportion de personnes qui indique craindre pour la protection des données personnelles.

La publicité des débats autour de la réglementation européenne sur le sujet, la RGPD (Réglementation Générale sur la Protection des Données), explique probablement cette hausse (+6 points). En 2008, les craintes autour de la protection des données, bien que première préoccupation autour de l'utilisation d'internet, n'arrivait qu'un point devant la complexité d'internet comme frein à son utilisation (20% contre 19%). Aujourd'hui la complexité d'internet, bien que toujours deuxième frein pour les Français, n'est mise en avant que par 9% de la population (deux fois moins souvent), et principalement par les 70 ans et plus (29%).

**Tableau 89 – Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd’hui le principal frein à l'utilisation d'internet ?**

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

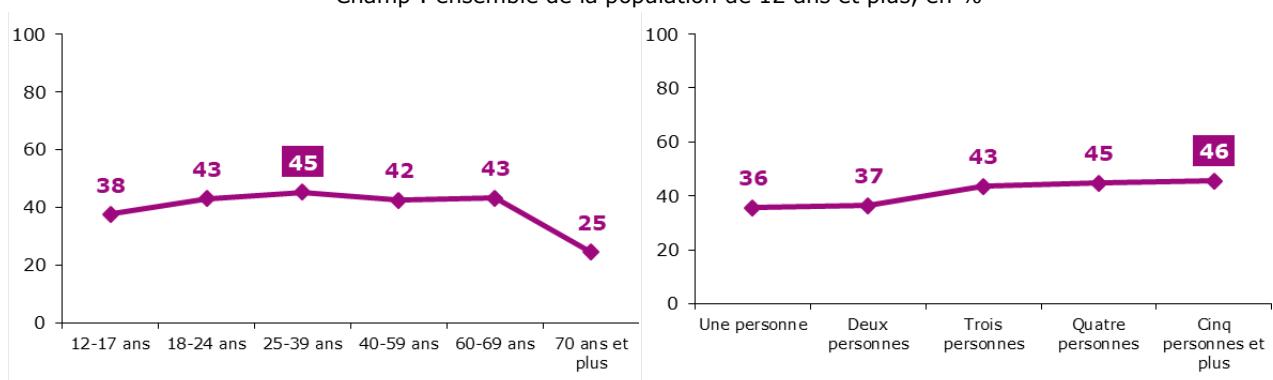
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2014	2017	2018
. Les données personnelles ne sont pas suffisamment protégées sur internet .....	20	23	20	23	29	34	33	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>40</b>
. Internet est trop compliqué à utiliser .....	17	17	19	16	12	13	14	12	12	9
. Le service après-vente et l'assistance ne sont pas satisfaisants .....	9	9	10	8	7	5	4	4	5	7
. La qualité du service (temps de réponse, interruptions ...) n'est pas satisfaisante ....	6	8	6	6	6	7	5	8	8	5
. Cela revient trop cher (équipement à acheter, abonnement ...) .....	10	14	10	9	10	13	8	7	6	4
. Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne .....	12	11	11	11	9	10	8	10	6	3
. Aucun de ces freins .....	23	18	23	27	26	17	27	25	29	29
. Ne sait pas .....	3	1	1	0	1	1	1	0	0	3
<b>Total</b> .....	<b>100</b>									

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

Il est intéressant d'observer que la part d'individus qui craignent pour la sécurité de leurs données est plutôt **homogène sur les critères socio-démographiques**. Ainsi, les 70 ans et plus se sentent visiblement moins concernés mais il s'agit également du groupe de population qui utilise le moins cette technologie. Les 25-39 ans affirment relativement plus souvent que cet élément est un frein important (45%) mais l'écart est très faible avec les autres groupes de population, preuve que cette question traverse l'ensemble des groupes sociaux.

**Graphique 96 – Proportion de la population qui considère que l'insuffisante protection des données personnelles est le principal frein à l'utilisation d'internet selon l'âge 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 2018.

On remarque une forte divergence dans les freins d'internet en fonction de la présence en ligne. Pour les personnes qui n'utilisent pas internet, la véritable barrière semble être la complexité d'internet (pour 31% d'entre eux), tandis que seuls 15% de ces individus considèrent la protection des données personnelles comme un enjeu de taille (qui se positionne derrière l'inutilité d'internet comme frein). A l'inverse, les personnes qui se connectent à internet mettent en avant la sécurité des données comme principal (et unique problème).

**Tableau 90 – Quel est le principal frein à l'utilisation d'internet selon la présence en ligne**

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

	<b>Internaute</b>	<b>Pas internaute</b>	<b>Moyenne de la population</b>
. Internet est trop compliqué à utiliser...	6%	31%	8%
. La qualité du service n'est pas satisfaisante.....	6%	2%	5%
. Les données personnelles ne sont pas suffisamment protégées .....	43%	15%	40%
. Cela revient trop cher.....	4%	7%	4%
. Internet n'est pas utile .....	2%	16%	4%
. Le SAV et l'assistance ne sont pas satisfaisants.....	7%	1%	7%
. Aucun de ces freins.....	30%	17%	29%

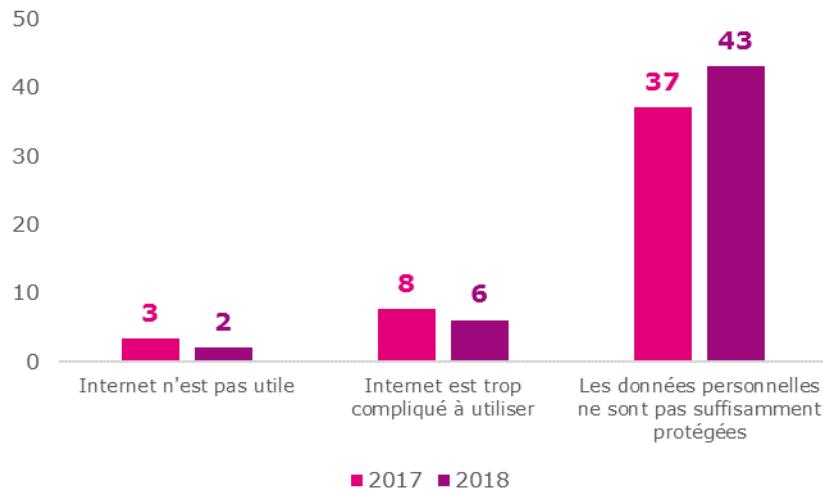
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Exemple de lecture :** 31% des non internautes considèrent que la complexité d'internet est le principal frein à son utilisation, contre 8% de l'ensemble de la population moyenne.

On remarque une nette évolution entre 2017 et 2018 chez les personnes qui ne sont pas internautes : ces dernières sont nettement moins nombreuses que l'année passée à mettre en avant l'inutilité ou la complexité d'internet comme principaux freins à son utilisation (respectivement -15 points et -6

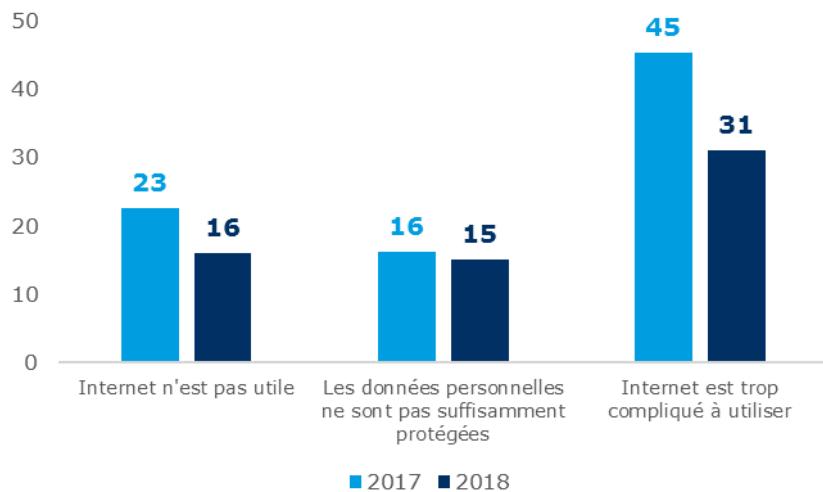
points), au profit des réponses « aucun de ces freins » et « ne sait pas » (+11 points chacune). Cette tendance s'explique probablement par l'augmentation continue de l'utilisation d'internet année après année.

**Graphique 97 – Principaux freins à l'utilisation d'internet pour les internautes**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



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

**Graphique 98 – Principaux freins à l'utilisation d'internet pour les non-internautes**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



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

**Tableau 91 – Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd’hui le principal frein à l’utilisation d’internet ?**

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

	Complexité internet	Mauvaise qualité du service	Insuffisante protection des données	Cherté	Inutilité dans la vie de tous les jours	Problèmes avec le SAV et assistance	Aucun de ces freins	Ne sait pas
<b>Sexe</b>								
Homme	5	6	42	4	4	6	29	4
Femme	12	5	39	4	3	7	28	[2]
<b>Âge</b>								
12- 17 ans	[3]	[7]	38	[8]	[1]	[2]	33	[9]
18-24 ans	[2]	[10]	43	[6]	[1]	[4]	35	[0]
25-39 ans	[2]	[6]	45	[4]	[1]	8	32	[1]
40-59 ans	6	5	42	[3]	[3]	9	30	[2]
60-69 ans	11	[4]	43	[5]	[6]	[6]	23	[1]
70 ans et plus	29	[1]	25	[3]	10	[5]	21	[8]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	14	[4]	36	[5]	[6]	[5]	25	[5]
Deux personnes	12	5	37	[3]	4	6	30	[3]
Trois personnes	[6]	[6]	43	[4]	[2]	8	30	[2]
Quatre personnes	[2]	[6]	45	[5]	[3]	[7]	30	[3]
Cinq personnes et plus	[4]	[5]	46	[5]	[1]	[7]	29	[2]
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	28	[3]	25	[7]	[6]	[2]	22	[9]
BEPC	10	6	40	5	5	7	25	[2]
BAC	[5]	[7]	45	[3]	[3]	[6]	31	[1]
Diplômé du supérieur	[3]	[4]	44	[2]	[2]	10	33	[1]
12- 17 ans	[3]	[7]	38	[8]	[1]	[2]	33	[9]
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d’entreprise	[3]	[13]	41	[2]	[11]	[9]	[18]	[3]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[1]	[6]	42	[1]	[2]	[9]	38	[1]
Profession Intermédiaire	[2]	[7]	43	[1]	[1]	[10]	35	[1]
Employé	[4]	[6]	50	[4]	[1]	[7]	26	[3]
Ouvrier	[6]	[5]	41	[9]	[5]	[8]	25	[1]
Personne au foyer	[12]	[2]	37	[5]	[2]	[7]	32	[4]
Retraité	22	[2]	33	[4]	8	[5]	22	[5]
Autre inactif	[3]	[8]	39	[6]	[1]	[3]	36	[5]
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	11	8	34	8	[3]	[6]	28	[3]
Classes moyennes inférieures	11	[5]	39	[6]	[4]	[4]	27	[3]
Classes moyennes supérieures	7	[4]	43	[3]	[4]	7	29	[2]
Hauts revenus	[6]	[4]	44	[2]	[3]	9	31	[2]
<b>Taille d’agglomération</b>								
Communes rurales	7	7	44	[4]	[5]	[6]	23	[5]
2 000 à 20 000 hab.	10	[3]	42	[2]	[4]	[7]	28	[3]
20 000 à 100 000 hab.	[8]	[3]	39	[7]	[4]	[9]	27	[2]
Plus de 100 000 hab.	9	5	38	5	[2]	6	33	[3]
Agglomération parisienne	[7]	[8]	40	[4]	[3]	[7]	31	[1]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>3</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 45% des 25-39 ans affirment que l’insuffisante protection des données personnelles est le principal frein à l’utilisation d’internet, contre 40% de l’ensemble de la population moyenne.

- b) *Plus d'une personne sur deux est convaincue que des logiciels installés sur le téléphone mobile peuvent transmettre des informations personnelles sans en avertir l'utilisateur (54%, + 4 points par rapport à 2014)*

En 2018, pour 86% des Français **il est sûr ou probable que des logiciels capables de transmettre des informations à l'insu des utilisateurs soient installés sur les téléphones mobiles**. Cette proportion est la même qu'en 2014, cependant il est intéressant de remarquer que l'opinion des Français sur la question s'est peu à peu polarisée au fil du temps : en 2012, 38% était certain de cet état de fait pour 44% qui affirmait que c'était probable ; cette proportion chute à 36% en 2014 puis à 32% en 2018. Ainsi plus d'un Français sur deux (54%) est persuadé que des logiciels transmettent des informations à tout moment sans que l'utilisateur en soit averti.

**Tableau 92 – Selon vous, certains logiciels installés sur les téléphones mobiles peuvent-ils transmettre des informations (carnet d'adresse, localisation, appels entrants ou sortants...) à tout moment sans que l'utilisateur en soit averti ?**

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

	2012	2014	2018
. Oui, c'est sûr .....	38 ] 82	50 ] 86	54 ] 86
. Oui, c'est probable .....	44	36	32
. Non, c'est peu probable .....	8	6	5
. Non, ce n'est pas possible .....	4	3	2
<b>Total (yc nsp) .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

Cette croyance est cependant fortement corrélée à des facteurs socio-démographiques tels que l'âge, le diplôme et le niveau de revenus. Ainsi, si les 12-17 ans sont moins enclins à penser que des informations sont transmises depuis les téléphones mobiles, cela peut s'expliquer également par un intérêt moins intense pour la question de la protection des données ou une connaissance moins aigüe de cette problématique. Ce raisonnement vaut également pour les 70 ans et plus.

Sur les autres catégories d'âge, malgré une tendance décroissante en fonction de l'âge, plus de 85% des individus interrogés pensent que cette situation est sûre ou probable, avec un pic pour les 18-24 ans à 92%.

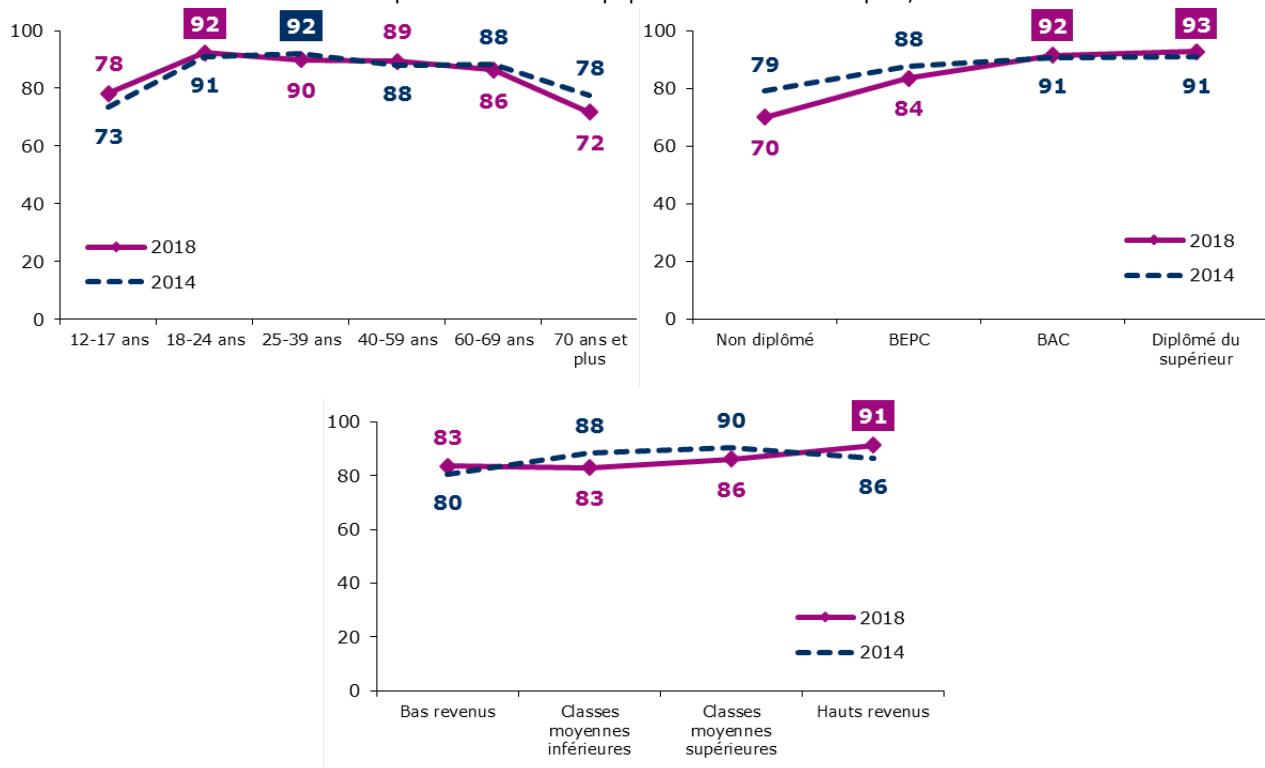
Concernant le niveau de diplôme et de revenus, on observe que plus ceux-ci sont élevés, plus les individus ont tendance à croire que des informations sont transmises par le biais de nos téléphones mobiles. On peut postuler que l'éducation joue fortement sur l'opinion exprimée sur ces questions. Une autre explication pourrait être que ces personnes se sentent simplement plus concernées par ces problématiques, notamment du fait d'une appétence plus forte pour les technologies du numérique, et donc se renseignent plus sur la question que les autres catégories de population.

On remarque que l'opinion de la population sur cette question est restée relativement stable entre 2014 et 2018. Une analyse catégorielle permet de bien visualiser cette stabilité. A peine remarque-t-on une légère cristallisation de l'opinion des individus aux profils socio-professionnels les plus élevés

(hauts-revenus, diplômés du supérieur, cadres) par rapport à 2014, où ils étaient légèrement plus en retrait.

**Graphique 99 – Proportion de la population qui, en 2018, pense que certains logiciels installés sur les téléphones mobiles peuvent transmettre des informations à tout moment sans que l'utilisateur en soit averti 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 2018.

**Tableau 93 – Selon vous, certains logiciels installés sur les téléphones mobiles peuvent-ils transmettre des informations (carnet d'adresse, localisation, appels entrants ou sortants...) à tout moment sans que l'utilisateur en soit averti ?**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	Oui, c'est sûr	Oui, c'est probable	Non, c'est peu probable	Non, ce n'est pas possible	Ne sait pas
<b>Sexe</b>					
Homme	59	29	5	[2]	6
Femme	49	35	6	[2]	8
<b>Âge</b>					
12- 17 ans	38	<b>41</b>	[11]	[4]	[7]
18- 24 ans	<b>60</b>	32	[4]	[2]	[2]
25-39 ans	<b>64</b>	26	[6]	[2]	[3]
40- 59 ans	58	31	5	[2]	[4]
60-69 ans	53	33	[4]	[2]	[8]
70 ans et plus	36	35	[5]	[2]	<b>21</b>
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>					
Une personne	46	33	[5]	[2]	<b>13</b>
Deux personnes	52	34	5	[2]	7
Trois personnes	59	31	[5]	[1]	[4]
Quatre personnes	54	33	[7]	[3]	[2]
Cinq personnes et plus	<b>62</b>	23	[7]	[1]	[6]
<b>Diplôme</b>					
Non diplômé	37	33	[5]	[4]	<b>20</b>
BEPC	50	34	7	[2]	8
BAC	<b>61</b>	31	[3]	[1]	[4]
Diplômé du supérieur	<b>65</b>	28	[4]	[1]	[2]
12- 17 ans	38	<b>41</b>	[11]	[4]	[7]
<b>Profession</b>					
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	<b>68</b>	[30]	[1]	[0]	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>66</b>	31	[2]	[1]	[0]
Profession Intermédiaire	<b>64</b>	28	[4]	[1]	[4]
Employé	56	30	[7]	[2]	[4]
Ouvrier	56	30	[6]	[4]	[5]
Personne au foyer	48	32	[7]	[3]	[10]
Retraité	44	35	[5]	[1]	<b>15</b>
Autre inactif	48	36	[8]	[3]	[4]
<b>Revenus par unité de consommation</b>					
Bas revenus	53	30	[7]	[2]	8
Classes moyennes inférieures	53	30	[6]	[2]	9
Classes moyennes supérieures	54	32	5	[1]	7
Hauts revenus	57	34	[4]	[2]	[2]
<b>Taille d'agglomération</b>					
Communes rurales	51	33	[6]	[3]	7
2 000 à 20 000 hab.	56	30	[3]	[1]	9
20 000 à 100 000 hab.	47	<b>40</b>	[3]	[2]	[8]
Plus de 100 000 hab.	54	30	6	[2]	7
Agglomération parisienne	59	29	[6]	[2]	[4]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>54</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 64% des 25-39 ans sont certains que certains logiciels installés sur les téléphones mobiles peuvent transmettre des informations sans que l'utilisateur soit averti, contre 54% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 94 – Proportion de la population qui pense de manière certaine ou probable que certains logiciels installés sur les téléphones mobiles peuvent transmettre des informations à tout moment, sans que l'utilisateur en soit averti**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

	2014	2018
<b>Sexe</b>		
Homme	88	87
Femme	85	84
<b>Âge</b>		0
12- 17 ans	73	78
18- 24 ans	91	<b>92</b>
25- 39 ans	<b>92</b>	90
40- 59 ans	88	89
60- 69 ans	88	86
70 ans et plus	78	72
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>		0
Une personne	82	80
Deux personnes	88	86
Trois personnes	89	90
Quatre personnes	87	88
Cinq personnes et plus	87	85
<b>Diplôme</b>		0
Non diplômé	79	70
BEPC	88	84
BAC	91	<b>92</b>
Diplômé du supérieur	91	<b>93</b>
12- 17 ans	73	78
<b>Profession</b>		0
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	86	<b>98</b>
Cadre et profession intellectuelle supérieure	91	<b>97</b>
Profession Intermédiaire	90	<b>91</b>
Employé	91	87
Ouvrier	89	85
Personne au foyer	85	79
Retraité	82	79
Autre inactif	80	85
<b>Revenus par unité de consommation</b>		0
Bas revenus	80	83
Classes moyennes inférieures	88	83
Classes moyennes supérieures	90	86
Hauts revenus	86	<b>91</b>
<b>Taille d'agglomération</b>		0
Communes rurales	87	85
2 000 à 20 000 hab.	85	87
20 000 à 100 000 hab.	86	88
Plus de 100 000 hab.	90	84
Agglomération parisienne	80	88
<b>Ensemble de la population</b>	<b>86</b>	<b>86</b>

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 2018, 97% des cadres pensent qu'il est sûr ou probable que des logiciels installés sur les téléphones mobiles peuvent transmettre des informations sans que l'utilisateur soit averti, contre 91% en 2014.

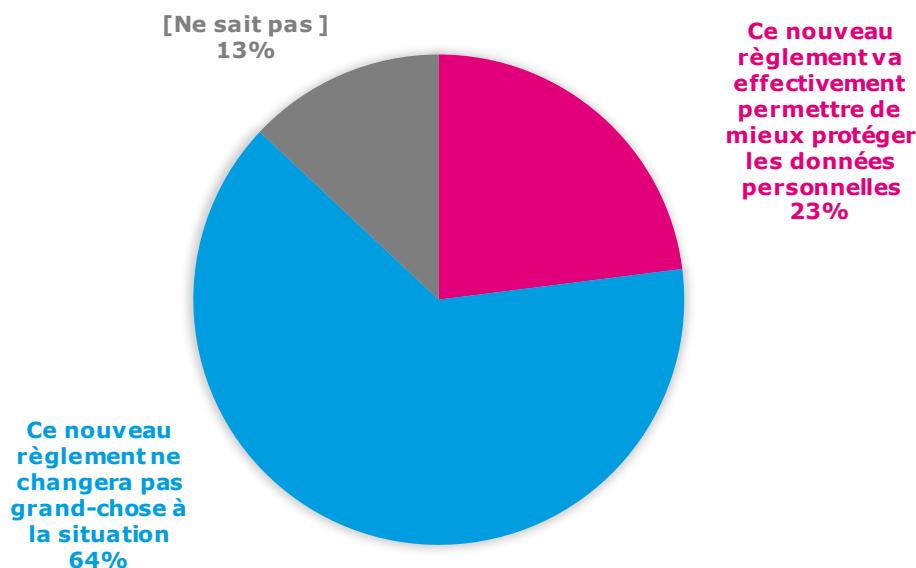
c) *La majorité des enquêtés pensent que le RGPD ne changera pas grand-chose à la situation*

Malgré la mise en place de la RGPD, moins d'un quart de la population (23%) estime que le règlement européen va permettre une amélioration de la protection des données personnelles. Ce résultat met en avant le peu de confiance dans les institutions des citoyens pour apporter des solutions à cette problématique, dont on a vu qu'elle constituait le principal frein perçu à l'usage d'internet.

**Un peu moins d'une personne sur quatre est convaincue de l'efficacité du RGPD**

**Graphique 100 – En mai 2018, un nouveau règlement européen est entré en vigueur, afin de renforcer le contrôle des citoyens sur l'utilisation de leurs données personnelles. A ce sujet, diriez-vous plutôt ?**

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



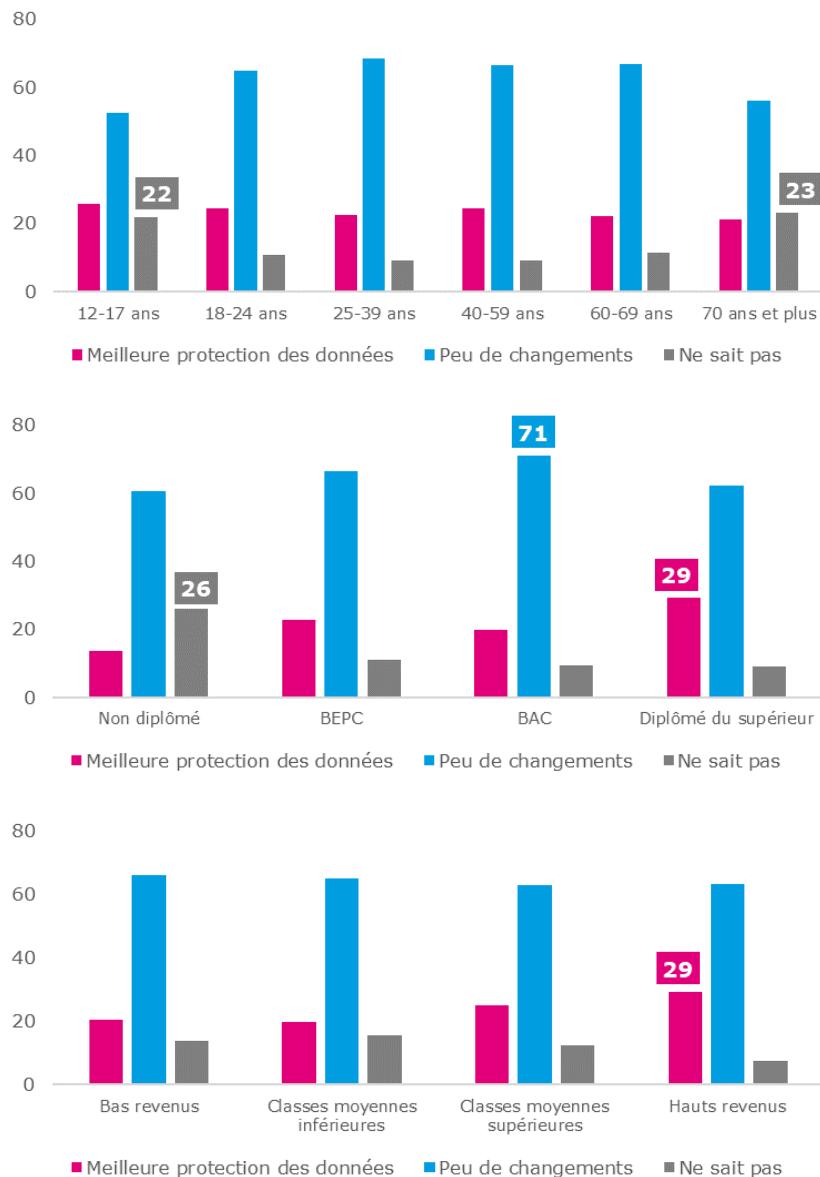
Source : CREDOC, *Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018*.

Les écarts enregistrés à ce sujet en fonction des critères socio-démographiques sont relativement faibles.

Dans tous les groupes domine le sentiment que le RGPD ne changera pas grand-chose, même si les personnes qui vivent dans des foyers disposant de hauts revenus et les diplômés du supérieur sont un peu plus confiants dans l'impact du règlement européen. Ils sont ainsi 29% sur ces deux critères à considérer que la RGPD va effectivement améliorer la situation. La raison de cet optimisme n'est pas évidente : on peut postuler qu'ils sont mieux informés que leurs concitoyens sur cette question mais également que naturellement ces catégories de population ont plus confiance dans un système qu'ils utilisent largement et qui les a relativement récompensés, que ce soit en termes de qualifications ou de revenus.

**Graphique 101 – En mai 2018, un nouveau règlement européen est entré en vigueur, afin de renforcer le contrôle des citoyens sur l'utilisation de leurs données personnelles. A ce sujet, diriez-vous plutôt ?**

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



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Tableau 95 – En mai 2018, un nouveau règlement européen est entré en vigueur, afin de renforcer le contrôle des citoyens sur l'utilisation de leurs données personnelles. A ce sujet, diriez-vous plutôt ?**

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

	<b>Il permettra une meilleure protection des données</b>	<b>Il ne changera pas grand-chose à la situation</b>	<b>Ne sait pas</b>
<b>Sexe</b>			
Homme	24	64	12
Femme	23	64	14
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	26	53	<b>22</b>
18- 24 ans	24	65	[11]
25- 39 ans	22	69	9
40- 59 ans	24	67	9
60- 69 ans	22	67	11
70 ans et plus	21	56	<b>23</b>
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	24	60	16
Deux personnes	23	64	12
Trois personnes	23	67	10
Quatre personnes	22	66	12
Cinq personnes et plus	24	61	16
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	13	61	<b>26</b>
BEP C	23	66	11
BAC	20	<b>71</b>	9
Diplômé du supérieur	<b>29</b>	62	9
12- 17 ans	26	53	<b>22</b>
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[27]	65	[8]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>30</b>	65	[5]
Profession Intermédiaire	26	66	[7]
Employé	25	65	10
Ouvrier	18	<b>71</b>	[11]
Personne au foyer	[17]	67	[16]
Retraité	21	61	<b>18</b>
Autre inactif	25	57	<b>18</b>
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	20	66	14
Classes moyennes inférieures	20	65	15
Classes moyennes supérieures	25	63	12
Hauts revenus	<b>29</b>	63	7
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	14	<b>70</b>	15
2 000 à 20 000 hab.	25	62	13
20 000 à 100 000 hab.	26	61	13
Plus de 100 000 hab.	25	63	12
Agglomération parisienne	<b>29</b>	61	10
<b>Ensemble de la population</b>	<b>23</b>	<b>64</b>	<b>13</b>

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations »*, juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 29% des individus ayant des hauts revenus pensent que ce nouveau règlement va effectivement permettre de mieux protéger les données personnelles, contre 23% de l'ensemble de la population

d) *Les internautes sont attachés à la gratuité des services ; un sur trois accepterait d'accéder à des services restreints en échange de la garantie que ses données personnelles ne seront pas utilisées*

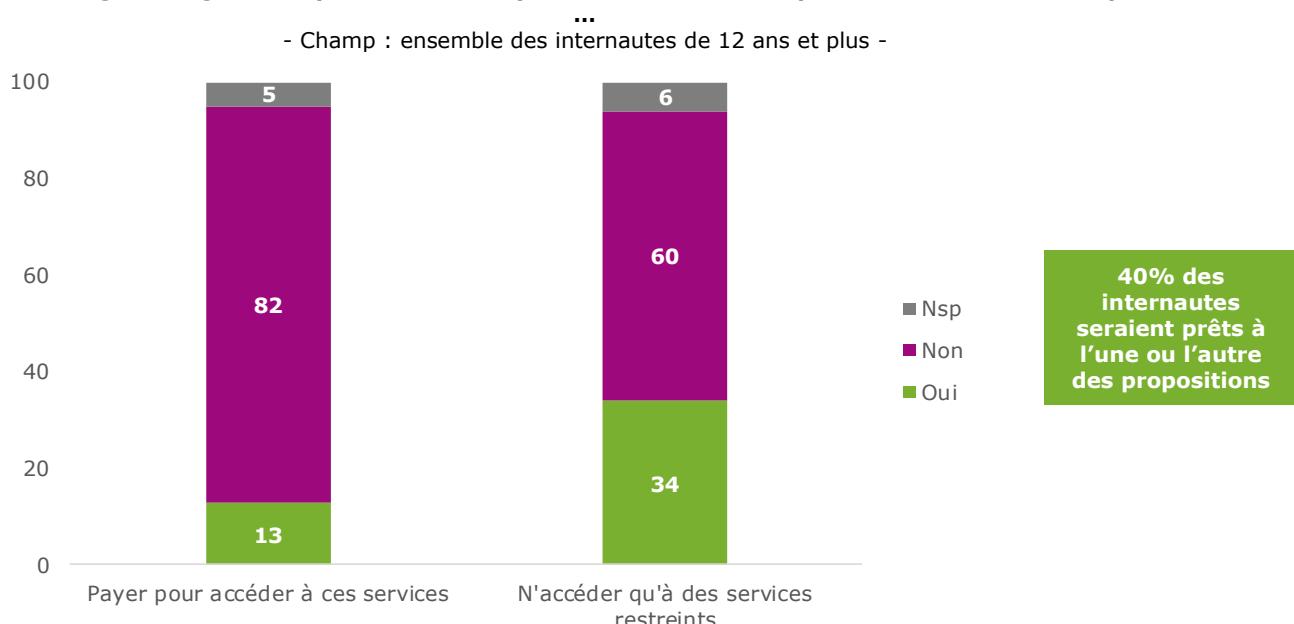
Internet a permis de se développer tout un écosystème de services gratuits tels que les moteurs de recherche ou les réseaux sociaux. Or, ces opérateurs se rémunèrent grâce aux données fournies par les utilisateurs. Alors même que les Français se disent inquiets du manque de protection de leurs données sur internet et peu confiants dans la réglementation sur le sujet, les internautes semblent très attachés à la gratuité de ces services puisqu'ils sont 82% à ne pas être prêts à payer en échange de la garantie que les données personnelles ne seront pas utilisées. De la même manière, 60% des Français qui utilisent internet refuseraient d'accéder à des services restreints en échange de la protection des données personnelles.

Finalement, 4 internautes sur 10 seraient prêts adopter à l'une ou l'autre des propositions. D'un côté, cette proportion peut paraître faible mais elle est à mettre en relation avec les 40% de Français qui considèrent que la problématique de la protection des données est un frein. D'ailleurs, les internautes qui pensent que la question de la protection des données individuelles est le principal frein à l'utilisation d'internet sont un peu plus enclins à renoncer à la gratuité (15% vs 13% pour l'ensemble des internautes) ou à accepter une restriction des services proposés (39% vs 34%).

D'un autre côté, cela ne veut pas dire que les deux tiers de la population préfèrent que leurs données soient utilisées plutôt que de payer, mais peut aussi vouloir dire qu'ils privilégiennent des services gratuits ET la protection des données.

**Graphique 102 – De nombreux services sur internet, comme par exemple les réseaux sociaux, les moteurs de recherche, la presse, etc., sont gratuits : les opérateurs se rémunèrent en utilisant les données confiées par les utilisateurs.**

**En échange de la garantie que vos données personnelles ne seront pas utilisées, seriez-vous prêt à**

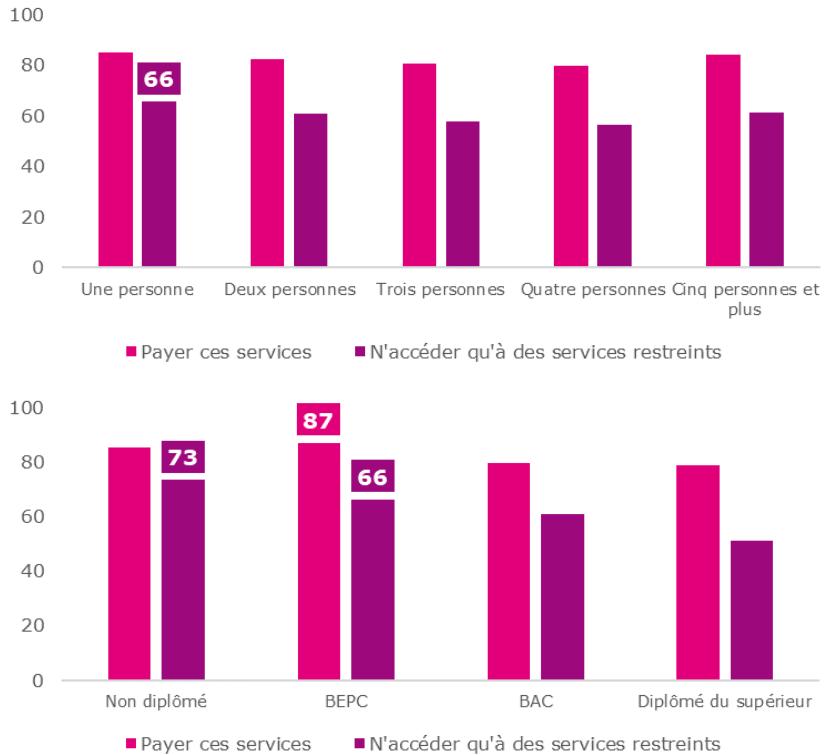


Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

**Graphique 103 – De nombreux services sur internet, comme par exemple les réseaux sociaux, les moteurs de recherche, la presse, etc., sont gratuits : les opérateurs se rémunèrent en utilisant les données confiées par les utilisateurs.**

**Proportion de la population prête à payer ces services ou n'accéder qu'à des services restreints en fonction de la taille du foyer et du niveau de diplôme.**

- Champ : ensemble des internautes de 12 ans et plus -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

**Tableau 96 – De nombreux services sur internet, comme par exemple les réseaux sociaux, les moteurs de recherche, la presse, etc., sont gratuits : les opérateurs se rémunèrent en utilisant les données confiées par les utilisateurs.**

**En échange de la garantie que vos données personnelles ne seront pas utilisées, seriez-vous prêt à payer pour accéder à ces services ?**

- Champ : ensemble des internautes de 12 ans et plus -

	Oui	Non	Ne sait pas
<b>Sexe</b>			
Homme	15	80	4
Femme	12	84	5
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	[11]	80	[9]
18- 24 ans	17	81	[3]
25- 39 ans	14	84	[2]
40- 59 ans	15	80	5
60- 69 ans	[11]	83	[6]
70 ans et plus	[9]	86	[5]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	12	85	[3]
Deux personnes	13	82	[4]
Trois personnes	15	81	[4]
Quatre personnes	13	80	[7]
Cinq personnes et plus	13	84	[3]
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	[10]	85	[5]
BEPC	10	<b>87</b>	[3]
BAC	16	80	[4]
Diplômé du supérieur	16	79	5
12- 17 ans	[11]	80	[9]
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[17]	83	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	<b>22</b>	73	[5]
Profession Intermédiaire	11	84	[5]
Employé	14	84	[3]
Ouvrier	16	83	[1]
Personne au foyer	[9]	84	[8]
Retraité	10	84	[5]
Autre inactif	13	81	[7]
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	13	83	[4]
Classes moyennes inférieures	10	85	[5]
Classes moyennes supérieures	14	82	[4]
Hauts revenus	16	80	[4]
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	13	84	[4]
2 000 à 20 000 hab.	12	85	[3]
20 000 à 100 000 hab.	[11]	85	[5]
Plus de 100 000 hab.	14	80	6
Agglomération parisienne	16	79	[6]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>13</b>	<b>82</b>	<b>5</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 87% des individus diplômés du BEPC ne sont pas prêts à payer pour accéder à des services sur internet en échange de la garantie que leurs données personnelles ne seront pas utilisées, contre 82% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 97 – De nombreux services sur internet, comme par exemple les réseaux sociaux, les moteurs de recherche, la presse, etc., sont gratuits : les opérateurs se rémunèrent en utilisant les données confiées par les utilisateurs.**

**En échange de la garantie que vos données personnelles ne seront pas utilisées, seriez-vous prêt n'accéder qu'à des services restreints ?**

- Champ : ensemble des internautes de 12 ans et plus -

	Oui	Non	Ne sait pas
<b>Sexe</b>			
Homme	32	62	6
Femme	36	59	5
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	27	60	[13]
18-24 ans	31	62	[7]
25-39 ans	36	61	[3]
40-59 ans	37	59	[4]
60-69 ans	34	62	[5]
70 ans et plus	31	59	[11]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	29	66	[5]
Deux personnes	33	61	6
Trois personnes	38	58	[4]
Quatre personnes	37	56	[7]
Cinq personnes et plus	32	61	[6]
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	22	73	[5]
BEPC	30	66	[4]
BAC	32	61	[7]
Diplômé du supérieur	44	51	5
12- 17 ans	27	60	[13]
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[38]	62	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	45	51	[4]
Profession Intermédiaire	40	57	[3]
Employé	34	61	[5]
Ouvrier	32	65	[3]
Personne au foyer	30	62	[8]
Retraité	32	61	[8]
Autre inactif	28	61	11
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	31	65	[4]
Classes moyennes inférieures	34	59	7
Classes moyennes supérieures	32	61	7
Hauts revenus	40	56	[4]
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	34	61	[5]
2 000 à 20 000 hab.	32	64	[5]
20 000 à 100 000 hab.	34	60	[6]
Plus de 100 000 hab.	39	54	7
Agglomération parisienne	28	66	[6]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>34</b>	<b>60</b>	<b>6</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

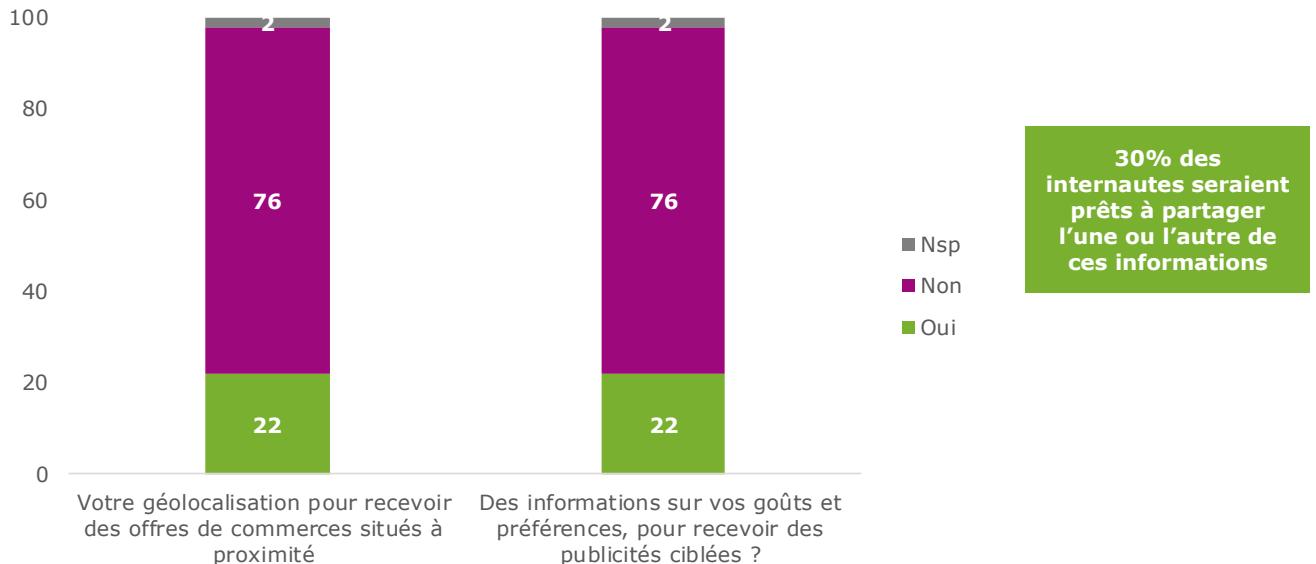
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

**Exemple de lecture :** 66% des individus diplômés du BEPC ne sont pas prêts à n'accéder qu'à des services restreints sur internet en échange de la garantie que leurs données personnelles ne seront pas utilisées, contre 60% de l'ensemble de la population moyenne.

Les internautes français ne sont pas non plus enclins à partager leurs données telles que la géolocalisation ou des informations sur les préférences et goûts afin de ne pas payer un service gratuit qui deviendrait payant. Ainsi, ils sont 76%, dans chacun des cas, à ne pas être prêts à s'engager sur cette voie.

**Graphique 104 – Pour éviter de payer un service internet gratuit qui deviendrait payant, seriez-vous prêt à partager ...**

- Champ : ensemble des internautes de 12 ans et plus -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

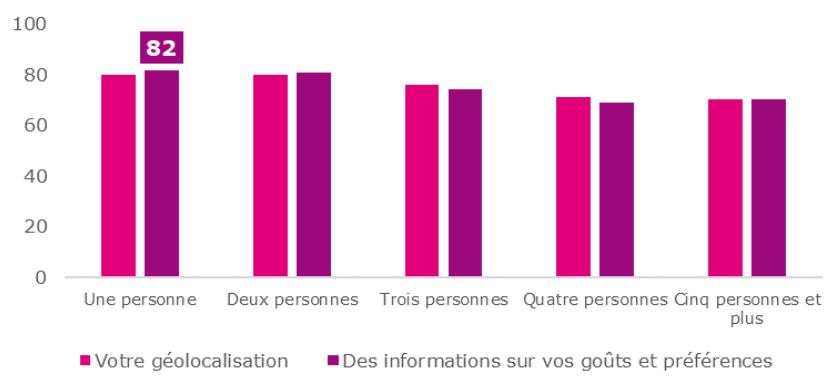
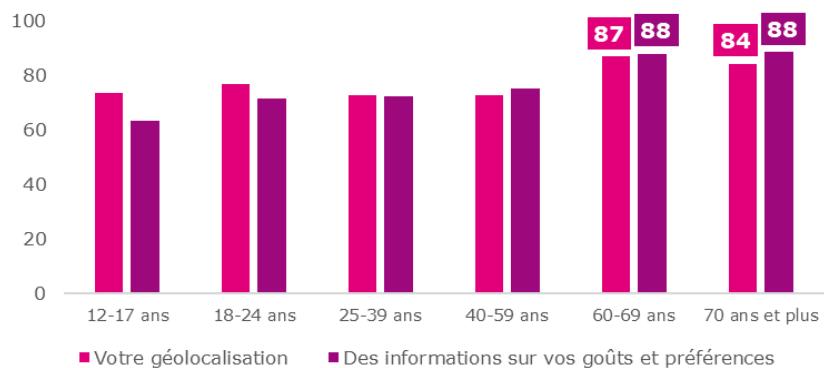
L'âge semble être le facteur déterminant à l'acceptation du partage de certaines données personnelles comme la géolocalisation et des informations sur les goûts et les préférences. Ainsi, plus les individus interrogés sont jeunes, moins ils s'opposent à partager leurs données (avec une préférence pour les goûts et préférences par rapport à la géolocalisation).

Pour autant, dans tous les groupes d'internautes, la réticence à partager des informations pour maintenir la gratuité d'un service est très forte puisque :

- Au mieux 28% des employés et de ceux qui vivent dans des foyers de cinq personnes ou plus accepteraient de communiquer leur géolocalisation pour recevoir des offres de commerces situés à proximité
- Au mieux, 34% des 12-17 ans et 32% des étudiants partageraient des informations sur leurs goûts et leurs préférences dans le but d'éviter un service gratuit qui deviendrait payant

**Graphique 105 – Proportion d’individus qui, pour éviter de payer un service internet gratuit qui deviendrait payant, ne sont pas prêts à partager leur géolocalisation ou des informations sur leurs goûts et préférences en fonction de l’âge et de la taille du foyer.**

- Champ : ensemble des internautes de 12 ans et plus -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et Aspirations », juin 2018.

**Tableau 98 – Pour éviter de payer un service internet gratuit qui deviendrait payant, seriez-vous prêt à partager votre géolocalisation pour recevoir des offres de commerces situés à proximité ?**

- Champ : ensemble des internautes de 12 ans et plus -

	Oui	Non	Ne sait pas
<b>Sexe</b>			
Homme	23	75	[2]
Femme	20	77	[3]
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	22	74	[4]
18- 24 ans	22	77	[1]
25- 39 ans	26	73	[2]
40- 59 ans	26	73	[1]
60- 69 ans	13	87	[0]
70 ans et plus	[8]	84	[8]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	17	80	[3]
Deux personnes	18	80	[2]
Trois personnes	23	76	[2]
Quatre personnes	26	71	[3]
Cinq personnes et plus	28	70	[2]
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	[12]	81	[7]
BEPC	21	78	[1]
BAC	24	74	[2]
Diplômé du supérieur	22	76	[2]
12- 17 ans	22	74	[4]
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[24]	76	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	24	75	[0]
Profession Intermédiaire	23	76	[1]
Employé	28	70	[2]
Ouvrier	23	75	[2]
Personne au foyer	[21]	77	[2]
Retraité	11	84	[4]
Autre inactif	22	75	[3]
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	23	76	[1]
Classes moyennes inférieures	22	75	[2]
Classes moyennes supérieures	22	75	[3]
Hauts revenus	21	78	[2]
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	21	77	[2]
2 000 à 20 000 hab.	17	80	[3]
20 000 à 100 000 hab.	21	78	[1]
Plus de 100 000 hab.	25	73	[2]
Agglomération parisienne	21	76	[3]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>22</b>	<b>76</b>	<b>2</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 87% des 60-69 ans ne sont pas prêts à partager leur géolocalisation pour éviter de payer un service sur internet, contre 76% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 99 – Pour éviter de payer un service internet gratuit qui deviendrait payant, seriez-vous prêt à partager des informations sur vos goûts et préférences, pour recevoir des publicités ciblées ?**

- Champ : ensemble des internautes de 12 ans et plus -

	Oui	Non	Ne sait pas
<b>Sexe</b>			
Homme	23	76	[2]
Femme	22	76	[2]
<b>Âge</b>			
12- 17 ans	<b>34</b>	63	[3]
18-24 ans	<b>27</b>	72	[1]
25-39 ans	26	72	[2]
40-59 ans	23	75	[1]
60-69 ans	[11]	<b>88</b>	[1]
70 ans et plus	[6]	<b>88</b>	[6]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>			
Une personne	16	<b>82</b>	[3]
Deux personnes	17	81	[2]
Trois personnes	25	74	[1]
Quatre personnes	<b>29</b>	69	[2]
Cinq personnes et plus	<b>28</b>	70	[2]
<b>Diplôme</b>			
Non diplômé	[16]	80	[5]
BEPC	18	81	[1]
BAC	25	74	[1]
Diplômé du supérieur	22	76	[2]
12- 17 ans	<b>34</b>	63	[3]
<b>Profession</b>			
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[11]	<b>89</b>	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	26	74	[0]
Profession Intermédiaire	24	75	[1]
Employé	26	72	[2]
Ouvrier	24	75	[2]
Personne au foyer	[20]	79	[2]
Retraité	8	<b>88</b>	[4]
Autre inactif	<b>32</b>	65	[3]
<b>Revenus par unité de consommation</b>			
Bas revenus	24	75	[1]
Classes moyennes inférieures	20	78	[2]
Classes moyennes supérieures	23	74	[3]
Hauts revenus	21	77	[2]
<b>Taille d'agglomération</b>			
Communes rurales	18	79	[2]
2 000 à 20 000 hab.	20	78	[2]
20 000 à 100 000 hab.	21	77	[1]
Plus de 100 000 hab.	26	72	[2]
Agglomération parisienne	21	76	[3]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>22</b>	<b>76</b>	<b>2</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 88% des 60-69 ans ne sont pas prêts à partager des informations sur leurs goûts et préférences pour éviter de payer un service sur internet, contre 76% de l'ensemble de la population moyenne.

### **3. Les stratégies mises en œuvre face aux difficultés rencontrées quand on utilise des outils informatiques et numériques**

#### *a) Face aux difficultés à utiliser les outils numériques, les proches constituent le premier recours*

En cas de difficultés avec l'utilisation des outils numériques, 43% des adultes cherchent de l'aide dont 36% d'entre eux auprès de leurs proches. A contrario 39% des personnes interrogées déclarent se débrouiller seuls (31%) ou ne jamais rencontrer de difficultés (8%). Finalement 10% des sondés n'utilisent jamais d'outils informatiques et numériques et 8% sont contraints à abandonner dès qu'ils rencontrent une difficulté.

En creux, ces éléments montrent qu'une très faible fraction de la population dépasse son cercle proche lorsqu'il s'agit de chercher de l'aide en cas de difficultés. Ainsi, seuls 5% de la population se tournent vers des professionnels (vendeurs, associations, structures spécialisés, entreprises, assistance informatique).

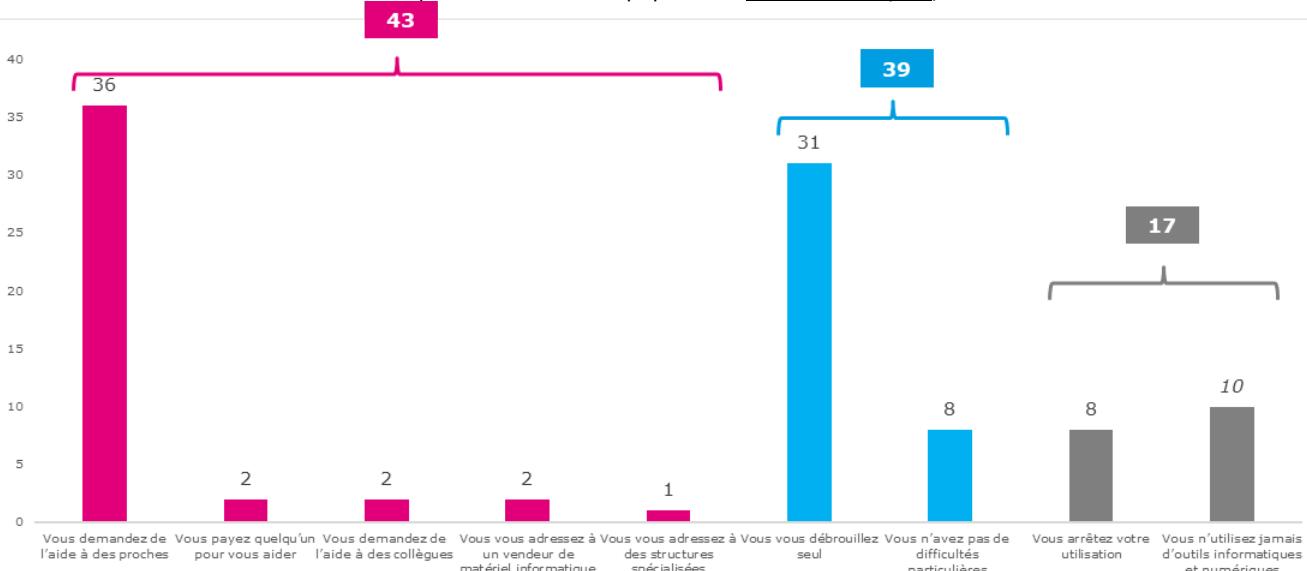
**43% des adultes cherchent de l'aide en cas de difficulté avec les outils informatiques et numériques**

**39% des adultes n'ont aucune difficulté ou se débrouillent seuls pour y faire face**

**Un adulte sur cinq ne recourt jamais aux outils informatiques et numériques ou s'arrête en cas de difficulté**

**Graphique 106 – 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 ?**

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



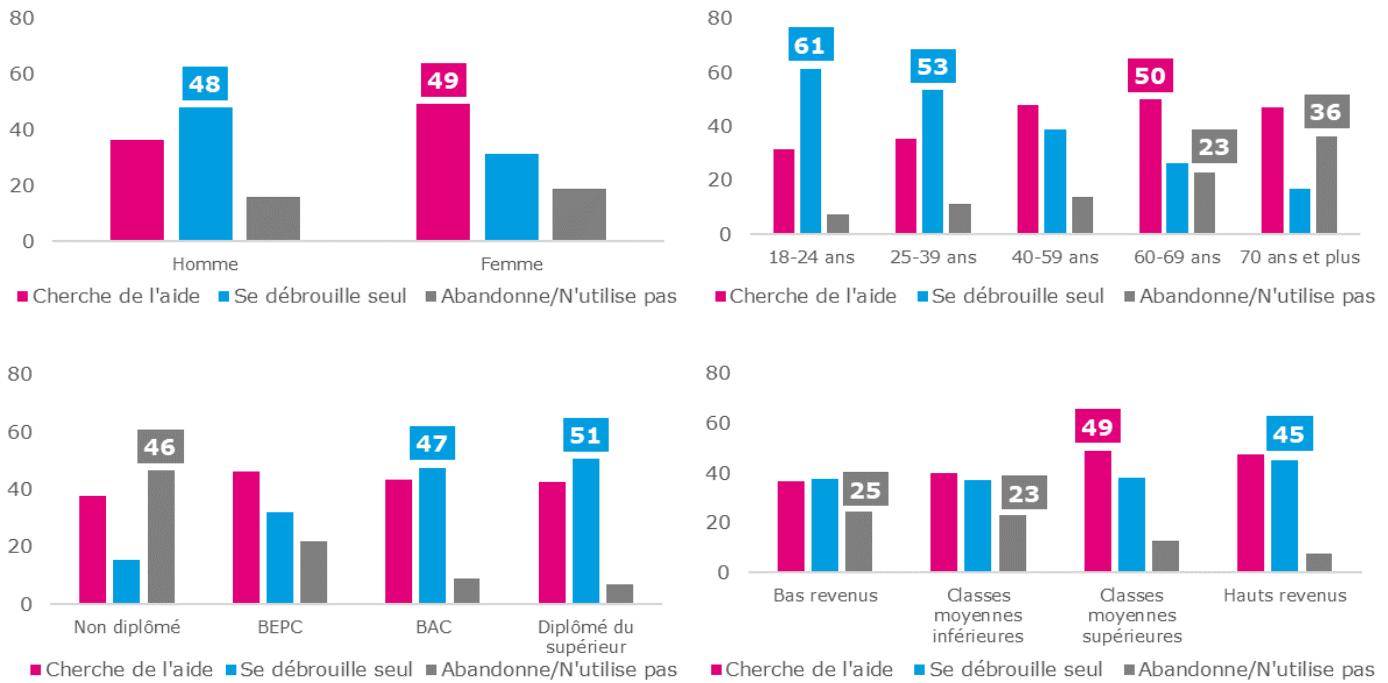
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

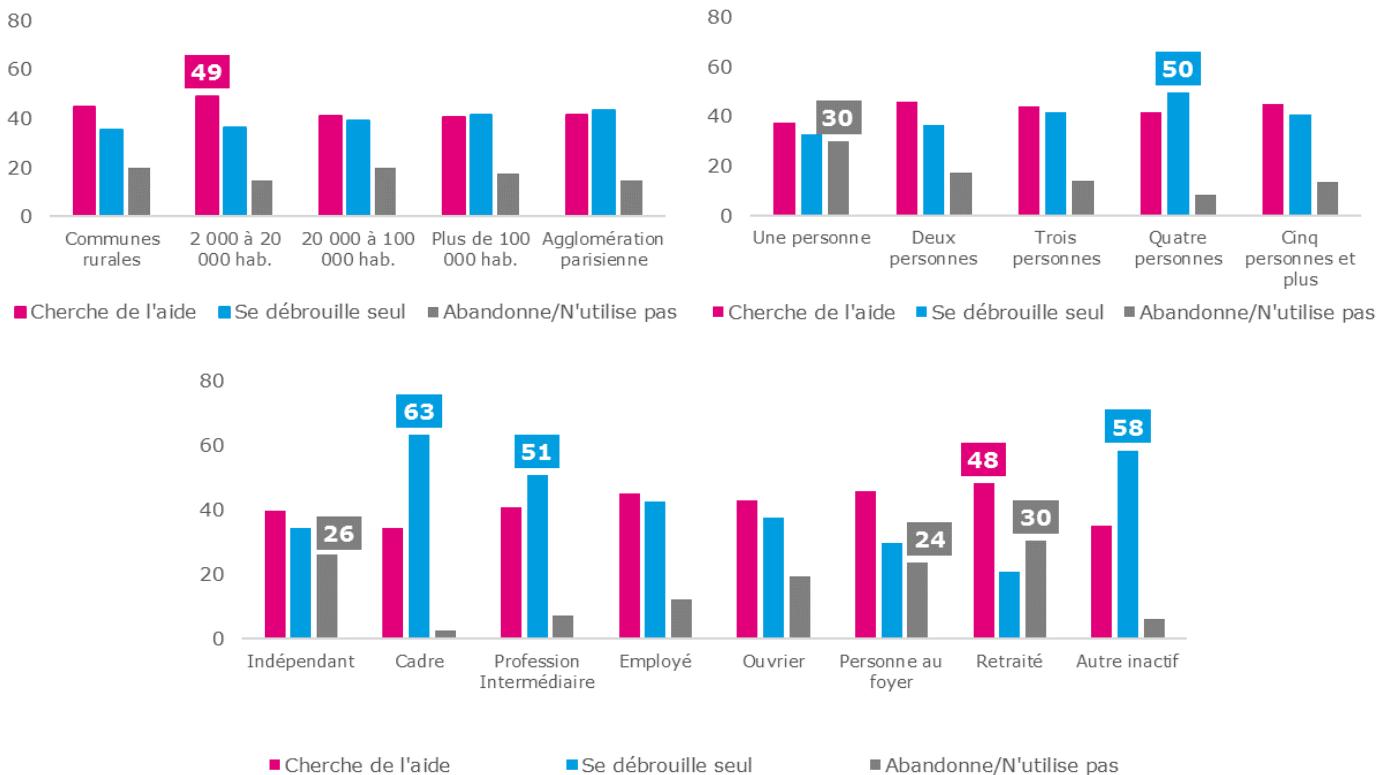
Les hommes affirment se débrouiller seuls plus souvent que les femmes, qui elles sont plutôt enclines à chercher de l'aide. L'âge joue également un rôle important, les jeunes ne rencontrant pas de difficultés ou se débrouillant tout seuls, alors que les personnes plus âgées préfèrent demander de l'aide ou abandonner (particulièrement passé 60 ans). Seuls 14% des plus âgés se disent autonomes dans l'utilisation des outils numériques.

Le niveau de diplôme et de revenus est déterminant : plus celui-ci est élevé, plus les individus interrogés affirment se débrouiller seuls ou ne pas avoir de problèmes. Il est vraisemblable que les diplômés du supérieur ont bénéficié d'une meilleure initiation et formation à l'informatique au cours de leurs études initiales et que les personnes ayant un revenu élevé ont plus de chances d'être confrontées au quotidien dans leur travail à des outils informatiques, ce qui induit soit une formation préalable pendant les études soit un apprentissage au cours de la carrière professionnelle.

**Graphique 107 – 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 ? (en fonction du sexe, de l'âge, du diplôme, du revenu, de la taille d'agglomération, de la taille du foyer et de la catégorie socio-professionnelle)**

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





Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Tableau 100 – 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 ?**

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

	Abandon	Seul	Aide proches	Aide collègues	Payer quelqu'un	Vendeur	Assistance numérique	Pas de difficultés	Pas d'usage	Ne sait pas
<b>Sexe</b>										
Homme	7	<b>38</b>	28	[2]	[3]	[2]	[1]	10	9	[0]
Femme	8	24	<b>44</b>	[2]	[2]	[1]	[0]	7	10	[1]
<b>Âge</b>										
18-24 ans	[7]	<b>44</b>	24	[3]	[2]	[2]	[1]	<b>17</b>	[0]	[0]
25-39 ans	10	<b>41</b>	27	[3]	[3]	[2]	[0]	12	[1]	[1]
40-59 ans	8	31	<b>41</b>	[2]	[2]	[2]	[0]	7	6	[0]
60-69 ans	[9]	21	<b>42</b>	[2]	[4]	[1]	[1]	[5]	14	[1]
70 ans et plus	[4]	14	<b>43</b>	[0]	[1]	[0]	[2]	[3]	<b>32</b>	[0]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>										
Une personne	8	24	33	[2]	[2]	[0]	[0]	9	<b>22</b>	[0]
Deux personnes	6	29	38	[2]	[3]	[2]	[1]	7	11	[0]
Trois personnes	11	31	36	[3]	[3]	[2]	[0]	11	[3]	[1]
Quatre personnes	[6]	<b>39</b>	36	[1]	[2]	[2]	[0]	10	[2]	[1]
Cinq personnes et plus	[9]	<b>36</b>	37	[4]	[2]	[2]	[0]	[5]	[5]	[1]
<b>Diplôme</b>										
Non diplômé	[7]	12	33	[1]	[2]	[1]	[1]	[3]	<b>39</b>	[1]
BEPC	11	24	40	[2]	[2]	[2]	[1]	8	10	[0]
BAC	[5]	<b>40</b>	37	[2]	[3]	[2]	[0]	[7]	[4]	[0]
Diplômé du supérieur	6	<b>39</b>	34	[3]	[3]	[2]	[0]	12	[1]	[0]
<b>Profession</b>										
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	<b>[21]</b>	[23]	[28]	[3]	[4]	[1]	[3]	[12]	[5]	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	[2]	<b>46</b>	26	[6]	[1]	[1]	[1]	<b>17</b>	[0]	[0]
Profession Intermédiaire	[6]	<b>40</b>	33	[3]	[3]	[3]	[0]	11	[1]	[1]
Employé	9	34	39	[2]	[3]	[1]	[0]	[8]	[3]	[0]
Ouvrier	[11]	29	34	[1]	[2]	[4]	[1]	[9]	[9]	[0]
Personne au foyer	[9]	21	41	[1]	[2]	[1]	[1]	[9]	[14]	[1]
Retraité	6	18	<b>44</b>	[1]	[2]	[1]	[1]	[3]	<b>24</b>	[0]
Autre inactif	[6]	<b>48</b>	29	[3]	[2]	[1]	[0]	[10]	[1]	[0]
<b>Revenus par unité de consommation</b>										
Bas revenus	11	29	31	[2]	[2]	[2]	[0]	8	14	[1]
Classes moyennes inférieures	8	28	36	[2]	[2]	[1]	[0]	9	<b>15</b>	[0]
Classes moyennes supérieures	6	32	40	[2]	[4]	[2]	[1]	6	6	[0]
Hauts revenus	[5]	35	39	[4]	[2]	[2]	[0]	10	[2]	[0]
<b>Taille d'agglomération</b>										
Communes rurales	9	27	37	[2]	[3]	[1]	[1]	8	11	[0]
2 000 à 20 000 hab.	[4]	29	<b>44</b>	[1]	[2]	[1]	[0]	[7]	11	[0]
20 000 à 100 000 hab.	[9]	32	37	[2]	[1]	[2]	[0]	[7]	[11]	[0]
Plus de 100 000 hab.	7	33	32	[2]	[3]	[2]	[1]	9	10	[1]
Agglomération parisienne	10	32	35	[3]	[2]	[2]	[0]	12	[4]	[1]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>[1]</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>[0]</b>

Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

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

**Exemple de lecture :** 43% des 70 ans et plus demande de l'aide à leurs proches quand ils rencontrent des difficultés avec des outils informatiques et numériques, contre 36% de l'ensemble de la population moyenne.

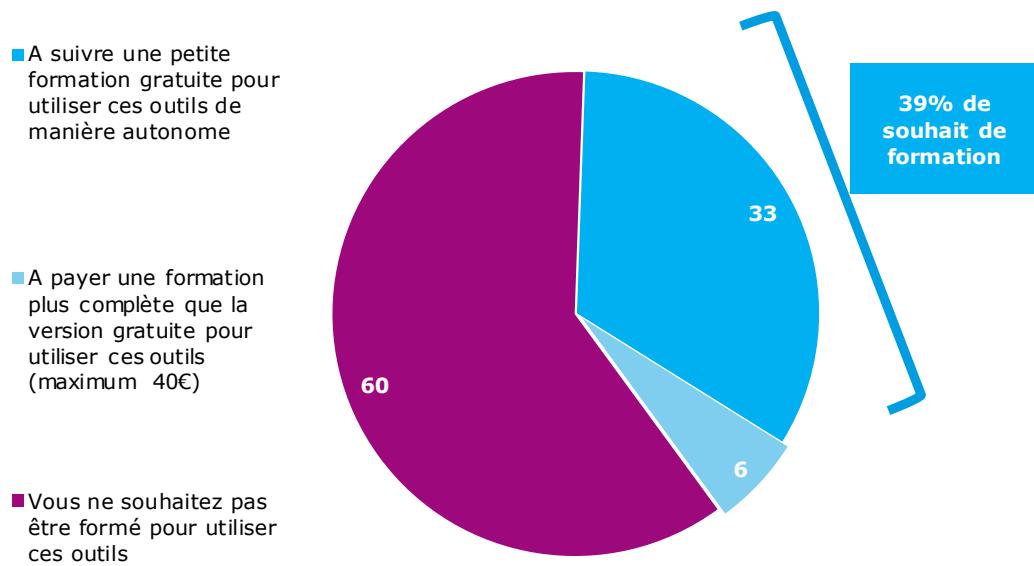
b) Face aux difficultés à utiliser les outils numériques, une personne sur trois est prête à suivre une petite formation gratuite ; 6% opteraient pour une formation payante plus complète

Parmi les 92% des Français qui rencontrent des difficultés en utilisant des outils informatiques et numériques (on exclut ici les 8% déclarant ne rencontrer aucune difficulté particulière), **près de 40% d'entre eux souhaitent pouvoir être formés** soit sous forme d'une petite formation gratuite pour être autonome sur ces outils (33%) soit sous la forme d'une formation payante (maximum 40€) plus complète (6%).

A contrario, cela signifie que 60% de la population ne souhaite pas être formé, notamment les personnes qui n'utilisent pas d'outils informatique (82%), ceux qui demandent de l'aide à des collègues (69%) et ceux qui se débrouillent seuls (64%). Les individus qui payent déjà quelqu'un pour les assister sont les plus enclins à payer une formation (12%), de même, dans une moindre mesure, que les personnes qui abandonnent ou s'adressent à des professionnels.

**Graphique 108 – Lorsque vous rencontrez des difficultés en utilisant des outils informatiques et numériques, seriez-vous prêt ?**

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, sauf ceux ne rencontrant pas de difficultés particulières en la matière, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Tableau 101 – Lorsque vous rencontrez des difficultés en utilisant des outils informatiques et numériques, seriez-vous prêt ?**

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, sauf ceux ne rencontrant pas de difficultés particulières en la matière, en % -

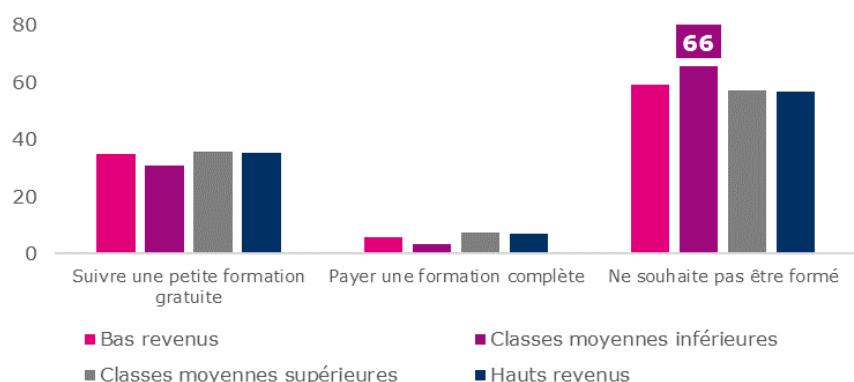
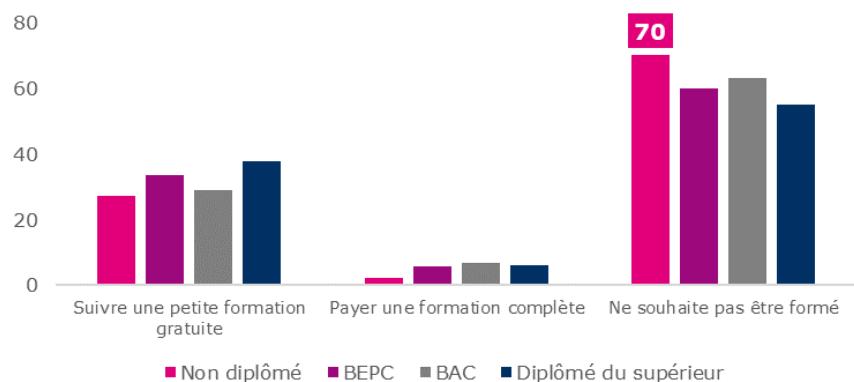
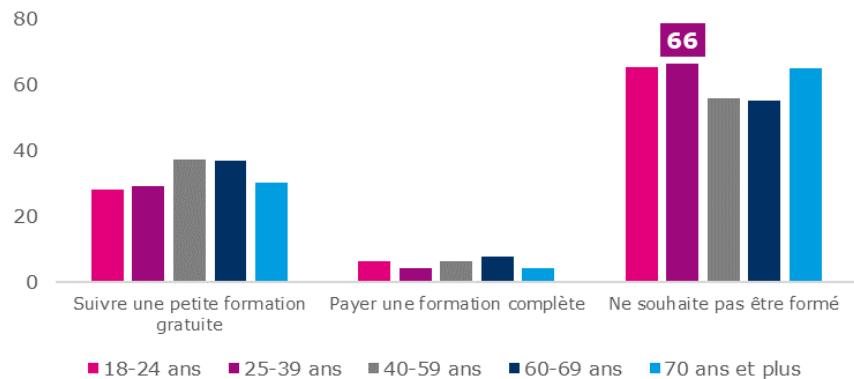
	A suivre une petite formation gratuite	A suivre une formation plus complète (maximum 40€)	Vous ne souhaitez pas être formé
. Vous arrêtez, vous abandonnez .....	<b>48</b>	8	43
. Vous vous débrouillez seul .....	29	6	64
. Vous demandez de l'aide à des proches ....	<b>39</b>	5	55
. Vous demandez de l'aide à des collègues ...	26	5	<b>69</b>
. Vous payez quelqu'un pour vous aider .....	36	<b>12</b>	52
. Vous vous adressez à un vendeur de matériel informatique .....	28	9	63
. Vous vous adressez à des structures spécialisées .....	<b>45</b>	9	45
. Vous n'utilisez jamais d'outils informatiques et numériques .....	14	3	<b>82</b>
<b>Ensemble de la population concernée .....</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>60</b>

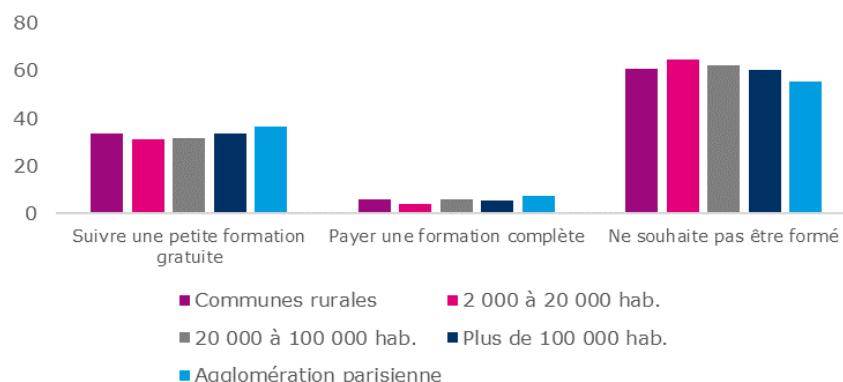
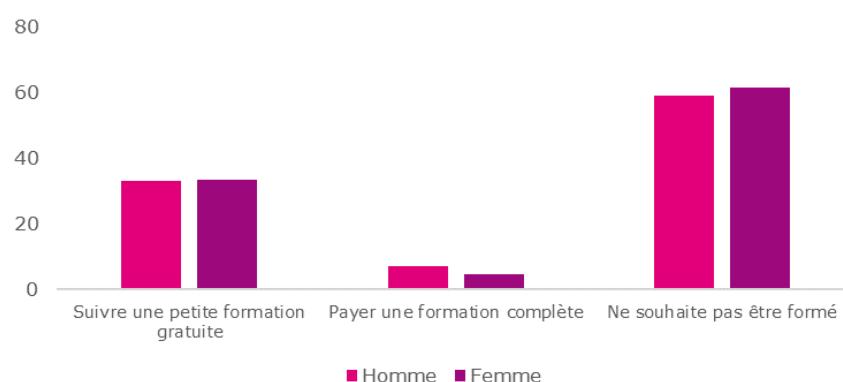
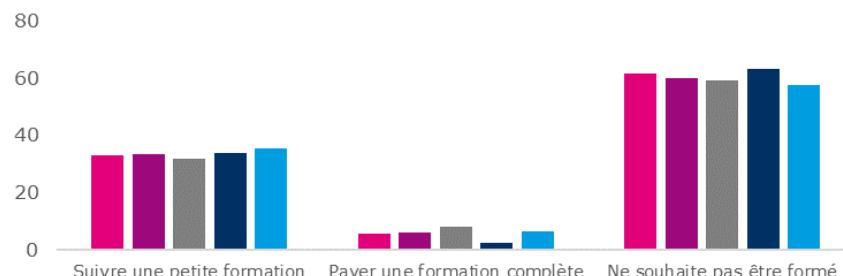
Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Sur les critères socio-démographiques, on observe une certaine homogénéité des comportements. Ainsi, ce sont à la fois les plus jeunes et les plus âgés qui souhaitent le moins souvent être formés. Les raisons en sont probablement différentes : les plus jeunes préfèrent se débrouiller seuls, tandis que les plus âgés – moindre utilisateurs des outils informatiques – ressentent moins le besoin de formations.

**Graphique 109 – Lorsque vous rencontrez des difficultés en utilisant des outils informatiques et numériques, seriez-vous prêt ?**

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, sauf ceux ne rencontrant pas de difficultés particulières en la matière, en % -





Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Tableau 102 – Lorsque vous rencontrez des difficultés en utilisant des outils informatiques et numériques, seriez-vous prêt ?**

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, sauf ceux ne rencontrant pas de difficultés particulières en la matière, en % -

	Suivre une petite formation gratuite	Payer une formation complète	Ne souhaite pas être formé	Ne sait pas
<b>Sexe</b>				
Homme	33	7	59	[1]
Femme	33	5	62	[1]
<b>Âge</b>				
18-24 ans	28	[6]	65	[0]
25-39 ans	29	[4]	<b>66</b>	[1]
40-59 ans	37	6	56	[1]
60-69 ans	37	[8]	55	[1]
70 ans et plus	30	[4]	65	[1]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>				
Une personne	33	[5]	61	[0]
Deux personnes	33	6	60	[1]
Trois personnes	32	[8]	59	[1]
Quatre personnes	34	[2]	63	[1]
Cinq personnes et plus	35	[6]	58	[1]
<b>Diplôme</b>				
Non diplômé	27	[2]	<b>70</b>	[0]
BEPC	34	6	60	[1]
BAC	29	[7]	63	[1]
Diplômé du supérieur	38	6	55	[1]
<b>Profession</b>				
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	33	[6]	61	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	38	[4]	56	[2]
Profession Intermédiaire	31	[6]	63	[0]
Employé	34	[4]	61	[1]
Ouvrier	31	[8]	61	[0]
Personne au foyer	30	[5]	65	[0]
Retraité	33	6	60	[1]
Autre inactif	37	[5]	57	[1]
<b>Revenus par unité de consommation</b>				
Bas revenus	35	[6]	59	[0]
Classes moyennes inférieures	31	[3]	<b>66</b>	[0]
Classes moyennes supérieures	35	7	57	[1]
Hauts revenus	35	[7]	57	[1]
<b>Taille d'agglomération</b>				
Communes rurales	33	[6]	60	[0]
2 000 à 20 000 hab.	31	[4]	64	[1]
20 000 à 100 000 hab.	32	[6]	62	[1]
Plus de 100 000 hab.	33	5	60	[1]
Agglomération parisienne	37	[7]	55	[1]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>[1]</b>

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018*.

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

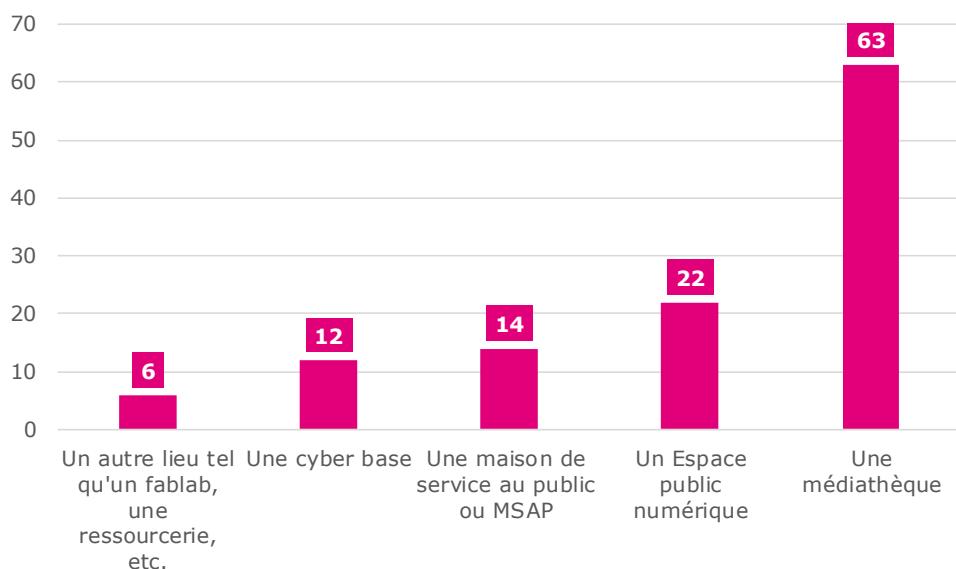
**Exemple de lecture :** 66% des 25-39 ans ne souhaitent pas être formés quand ils rencontrent des difficultés en utilisant des outils informatiques et numériques, contre 60% de l'ensemble de la population moyenne.

- c) Parmi les possibles lieux ressources, les médiathèques sont, de loin, les établissements les plus connus (63%) ; près d'une personne sur quatre dit connaître un EPN près de chez elle

Sur le territoire, il existe des lieux ressources où des accompagnements aux démarches en ligne sont proposés, tout comme un apprentissage numérique.

Concrètement, ce sont les médiathèques qui sont citées le plus souvent : 63% des répondants en connaissent une près de chez eux. 22% connaissent, toujours près de chez eux, un espace public numérique, 14% une maison de service public et 12% une cyber base.

**Graphique 110 – Il existe sur le territoire des lieux où on propose un accompagnement dans les démarches en ligne et un apprentissage numérique. Connaissez-vous près de chez vous ?**  
- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

Dans tous les groupes de population, ce sont les médiathèques qui sont le plus fréquemment citées (de 47% pour les non diplômés à 80% pour les communes des villes moyennes de 20.000 à 100.000 habitants).

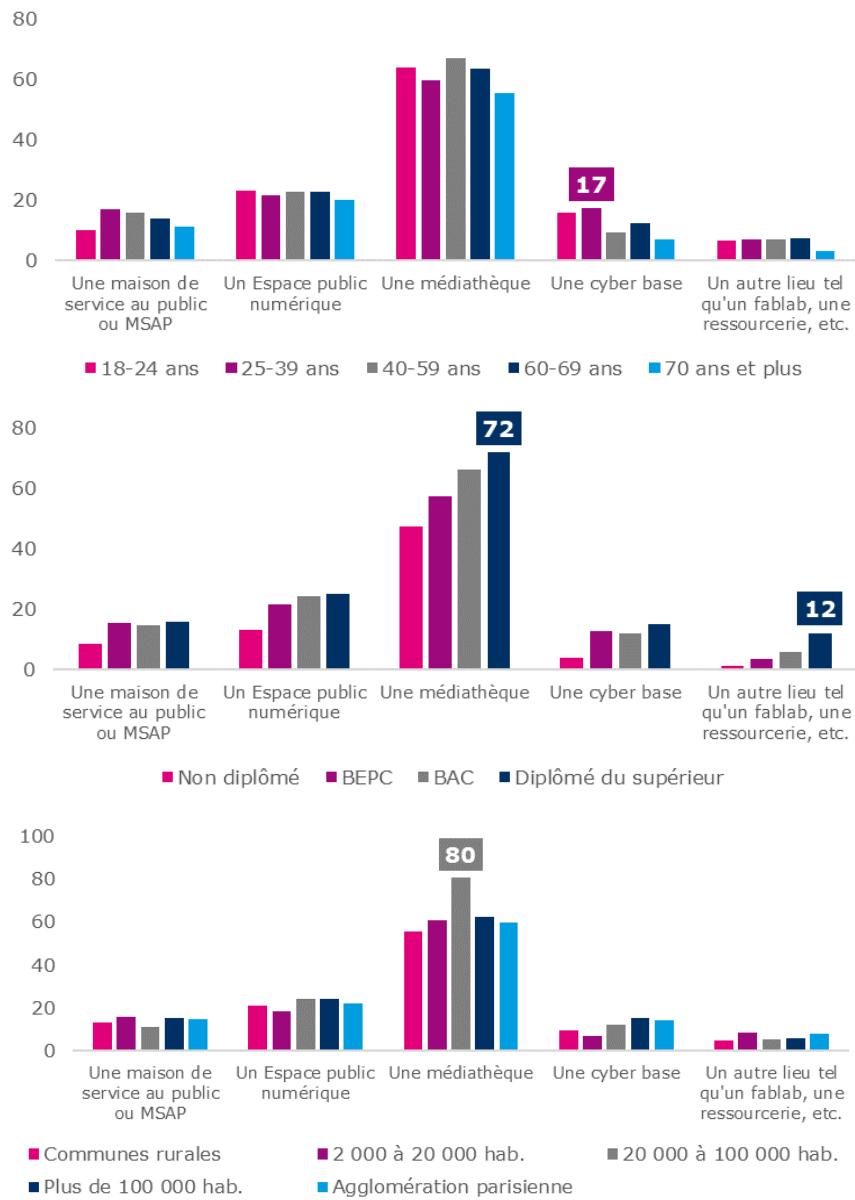
Les écarts principaux, sur ces questions, sont liés au niveau de diplôme et au lieu de résidence.

- Plus l'enquêté est diplômé et plus il connaît (parce qu'il les fréquente ?) les lieux qui sont proposés. Un diplômé du supérieur a deux fois plus de chance de connaître un espace public près de chez lui qu'un non diplômé (25% vs 13%).
- Ce sont dans les villes moyennes que les médiathèques sont le mieux identifiées et connues des résidents (presque 20 points de plus que sur le reste du territoire)

Finalement, 7 personnes sur 10 connaissent au moins un de ces lieux, **3 sur 10 n'en connaissant aucun près de chez elles**. 52% des non diplômés en connaissent un, contre 80% des diplômés du supérieur.

**Graphique 111 – Il existe sur le territoire des lieux où on propose un accompagnement dans les démarches en ligne et un apprentissage numérique. Connaissez-vous près de chez vous ?**

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



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Les individus adultes qui sont prêt à suivre une formation payante sont plus nombreux à connaître un lieu d'accompagnement dans les démarches en ligne et d'apprentissage du numérique** (Tableau 103). Ainsi, 21% d'entre eux connaissent près de chez eux une maison de service au public, 18% une cyber base et 15% un autre lieu tel qu'un fablab ou une ressourcerie. En revanche, pour les espaces publics numériques et les médiathèques, cette catégorie de population est alignée avec la moyenne. Pour ces lieux, ce sont plutôt les personnes qui veulent suivre de petites formations gratuites qui en ont une meilleure connaissance. Cela peut s'expliquer par le fait que ces lieux sont plutôt orientés « grand public », ce qui correspond à la cible des individus cherchant à réaliser de petites formations gratuites.

Cela étant dit, 26% des personnes prêtes à suivre une petite formation gratuite et 30% de celles prêtes à suivre une formation payante plus complète ne connaissent aucun lieu dans lequel il pourrait être accompagné et formé, ce qui montre bien que la volonté des individus interrogés pourrait se heurter à un problème de connaissance de lieux adaptés dans leur environnement immédiat (Tableau 104).

**Tableau 103 – Lorsque vous rencontrez des difficultés en utilisant des outils informatiques et numériques, seriez-vous prêt ?**

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, sauf ceux ne rencontrant pas de difficultés particulières en la matière, en % de chaque attribut de la ligne -

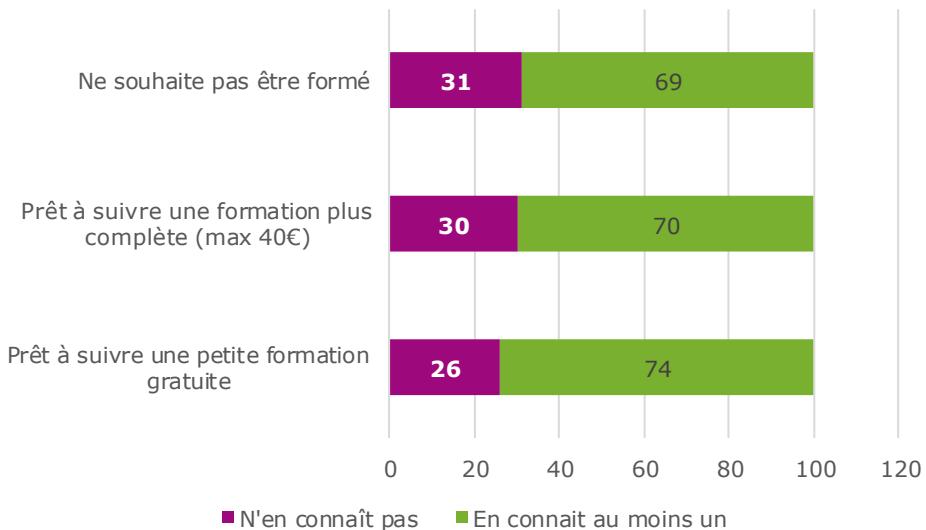
<b>Vous connaissez ...</b>	<b>A suivre une petite formation gratuite</b>	<b>A suivre une formation plus complète (maximum 40€)</b>	<b>Vous ne souhaitez pas être formé</b>	<b>Moyenne de la population concernée</b>
. une maison de service au public (MSAP) ....	16	<b>21</b>	12	<b>14</b>
. un Espace public numérique .....	26	22	20	<b>22</b>
. une médiathèque .....	65	63	62	<b>63</b>
. une cyber base .....	13	<b>18</b>	11	<b>12</b>
. un autre lieu tel qu'un fablab, une ressourcerie, etc. .....	8	<b>15</b>	4	<b>6</b>

Source : CREDOC, *Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.*

**Lecture :** 16% des personnes qui connaissent une maison de service au public (MSAP) près de chez elles, sont prêtes à suivre une petite formation gratuite lorsqu'elles rencontrent des difficultés en utilisant des outils informatiques et numériques.

**Tableau 104 – Propension à vouloir suivre une formation en fonction de la connaissance d'au moins un lieu proposant un accompagnement dans les démarches en ligne et un apprentissage numérique**

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus, sauf ceux ne rencontrant pas de difficultés particulières en la matière, en % de la ligne -



Source : CREDOC, *Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.*

**Lecture :** 74% des individus prêt à suivre une petite formation gratuite connaissent au moins un lieu proposant un accompagnement dans les démarches en ligne et un apprentissage numérique, contre 70% de l'ensemble de la population moyenne.

**Tableau 105 – Il existe sur le territoire des lieux où on propose un accompagnement dans les démarches en ligne et un apprentissage numérique. Connaissez-vous près de chez vous ?**

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

	Une maison de service au public ou MSAP	Un Espace public numérique	Une médiathèque	Une cyber base	Un autre lieu tel qu'un fablab, une ressourcerie, etc.
<b>Sexe</b>					
Homme	15	21	63	12	7
Femme	14	23	62	12	6
<b>Âge</b>					
18-24 ans	[10]	23	64	16	[7]
25-39 ans	17	21	60	17	7
40-59 ans	16	23	67	9	7
60-69 ans	14	23	64	13	[7]
70 ans et plus	11	20	55	[7]	[3]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>					
Une personne	12	19	59	8	[5]
Deux personnes	14	25	63	13	7
Trois personnes	13	21	64	12	[6]
Quatre personnes	19	21	62	15	[9]
Cinq personnes et plus	[16]	22	64	[12]	[4]
<b>Diplôme</b>					
Non diplômé	[8]	13	47	[4]	[1]
BEP C	15	22	57	13	[3]
BAC	15	24	66	12	[6]
Diplômé du supérieur	16	25	72	15	12
<b>Profession</b>					
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	[16]	[23]	49	[12]	[7]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	18	23	74	[15]	[15]
Profession Intermédiaire	15	22	66	13	12
Employé	17	25	62	15	[3]
Ouvrier	15	20	54	[11]	[3]
Personne au foyer	[15]	25	64	[11]	[8]
Retraité	12	20	60	8	[4]
Autre inactif	[8]	22	71	[15]	[5]
<b>Revenus par unité de consommation</b>					
Bas revenus	17	25	62	12	[4]
Classes moyennes inférieures	14	21	61	9	[5]
Classes moyennes supérieures	15	21	63	13	7
Hauts revenus	12	22	66	13	10
<b>Taille d'agglomération</b>					
Communes rurales	13	21	55	10	[5]
2 000 à 20 000 hab.	16	18	61	[7]	[9]
20 000 à 100 000 hab.	11	24	80	12	[5]
Plus de 100 000 hab.	16	24	62	15	6
Agglomération parisienne	15	22	60	14	[8]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>63</b>	<b>12</b>	<b>6</b>

Source : CREDOC, *Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.*

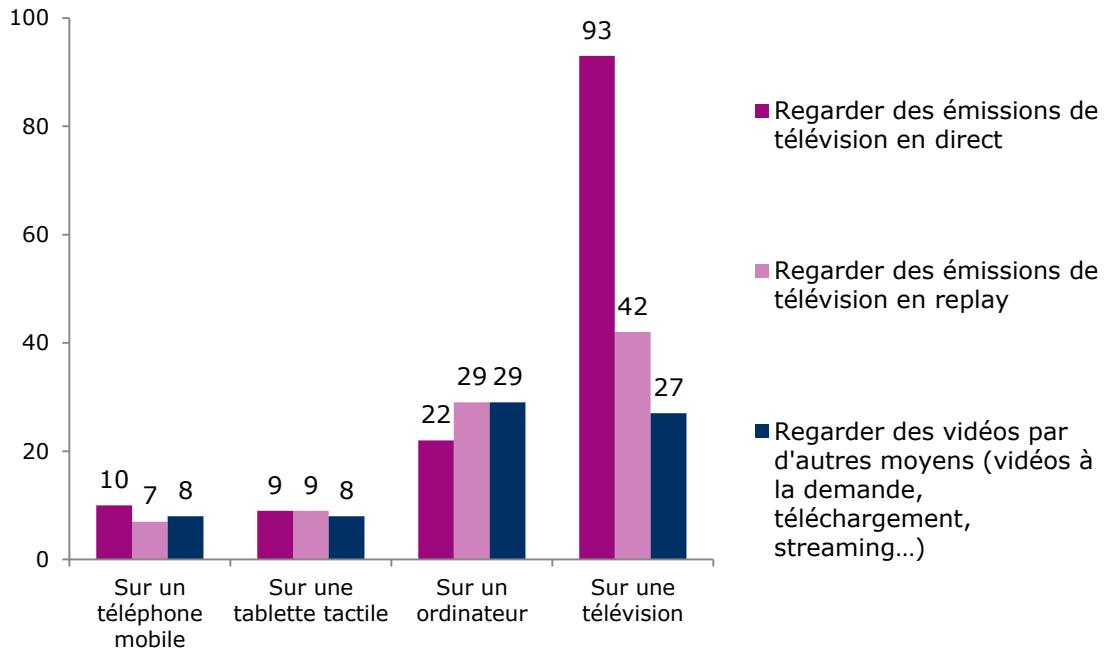
Les chiffres entre parenthèses reposent sur des effectifs faibles, ils sont à considérer avec précaution.

**Exemple de lecture :** 72% des diplômés du supérieur connaissent une médiathèque près de chez eux, contre 63% de l'ensemble de la population moyenne.

**Annexe 1 : résultats issus des précédents baromètres,  
graphiques et tableaux complémentaires**

---

**Graphique A 1- Il y a différentes manières de regarder la télévision, des vidéos ou des films.**  
**Au cours des douze derniers mois, avez-vous, sur une télévision ?**  
 - Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2014.

**Tableau A 1 - Est-ce une connexion ?**  
 - Champ : personnes de 12 ans et plus disposant d'un accès à internet à domicile, en % -

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	<b>2015</b>
. Par une ligne à bas débit (c'est-à-dire qui ne permet pas de téléphoner et d'être en même temps connecté à internet) ...	3	2	2	2	1	1	1
. Par une ligne ADSL .....	<b>90</b>	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>88</b>	<b>89</b>	<b>88</b>	<b>81</b>
. Par le câble .....	5	4	4	4	5	4	4
. Par la fibre optique .....	0	0	1	3	3	6	<b>12</b>
. Par le satellite .....	0	0	0	0	1	0	0
. Par un autre moyen .....	1	1	1	2	1	1	1
<b>Total (yc nsp)</b> .....	<b>100</b>						

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

**Tableau A 2 – Taux de possession d'un téléphone mobile, d'un smartphone et taux d'accès 4G en population totale**

	Téléphone mobile	taux de smartphone parmi les possesseurs d'un téléphone mobile	Smartphone	taux de 4G parmi les possesseurs d'un smartphone	4G
<b>Sexe</b>					
Homme	93	81%	76	76%	57
Femme	95	78%	74	78%	58
<b>Âge</b>					
12- 17 ans	90	<b>92%</b>	83	65%	54
18- 24 ans	100	<b>98%</b>	98	<b>87%</b>	86
25- 39 ans	98	<b>94%</b>	92	<b>84%</b>	77
40- 59 ans	96	84%	81	76%	61
60- 69 ans	94	59%	55	72%	40
70 ans et plus	82	43%	35	60%	21
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>					
Une personne	91	66%	60	72%	43
Deux personnes	94	72%	67	74%	50
Trois personnes	96	<b>88%</b>	84	80%	67
Quatre personnes	95	<b>91%</b>	87	80%	69
Cinq personnes et plus	94	<b>94%</b>	88	80%	70
<b>Diplôme</b>					
Non diplômé	83	45%	37	61%	23
BEPC	94	74%	70	77%	54
BAC	99	<b>87%</b>	86	81%	69
Diplômé du supérieur	96	<b>90%</b>	86	80%	69
12- 17 ans	90	<b>92%</b>	83	65%	54
<b>Profession</b>					
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	93	84%	78	77%	60
Cadre et profession intellectuelle supérieure	96	<b>96%</b>	92	<b>83%</b>	77
Profession Intermédiaire	99	<b>89%</b>	88	<b>82%</b>	72
Employé	97	<b>90%</b>	88	<b>82%</b>	72
Ouvrier	94	84%	79	78%	62
Personne au foyer	95	72%	68	76%	52
Retraité	88	50%	44	62%	28
Autre inactif	94	<b>94%</b>	88	76%	67
<b>Revenus par unité de consommation</b>					
Bas revenus	94	79%	75	79%	59
Classes moyennes inférieures	93	73%	68	75%	51
Classes moyennes supérieures	95	81%	77	76%	59
Hauts revenus	94	84%	80	78%	62
<b>Taille d'agglomération</b>					
Communes rurales	92	75%	68	69%	47
2 000 à 20 000 habitants	95	72%	69	73%	50
20 000 à 100 000 habitants	93	79%	74	73%	54
Plus de 100 000 habitants	95	82%	78	<b>83%</b>	64
Agglomération parisienne	95	<b>90%</b>	86	<b>82%</b>	70
<b>Ensemble population</b>	<b>94</b>	<b>80%</b>	<b>75</b>	77%	58

Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2018.

**Exemple de lecture :** en 2018, 92% des cadres ont un smartphone et 83% d'entre eux ont accès à la 4G, soit un taux d'accès à la 4G de 77% au sein des cadres.

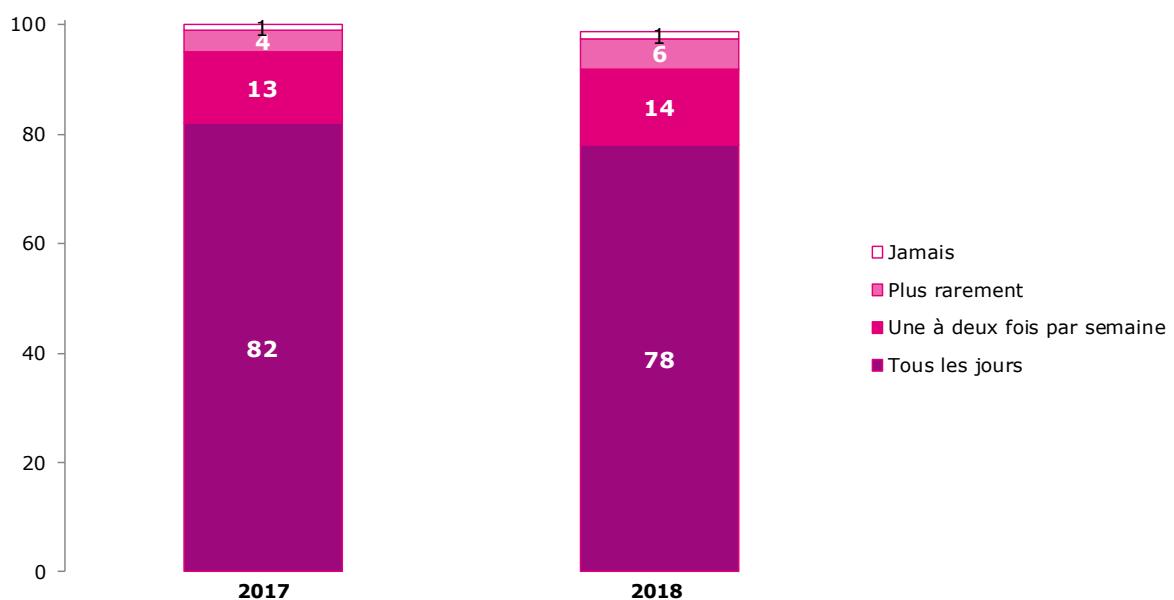
**Tableau A 3 – Rappel : Parmi les éléments suivants, lequel vous fait aujourd’hui le plus hésiter pour effectuer des achats par internet ?**

- Champ : internautes, en % -

	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2009</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
. La sécurité des paiements n'est pas assurée .....	49	44	37	35	38	29
. On ne peut pas bien voir ou toucher les produits .....	19	22	20	28	25	30
. On ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière .....	12	11	11	11	11	10
. Il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner .....	5	5	5	4	5	7
. Les délais de livraison sont trop longs .....	1	2	1	2	3	4
. Les produits sont plus chers .....	2	1	1	1	1	1
. Rien de tout cela ne vous fait hésiter .....	11	15	25	19	17	18
<b>Total (yc autre, nsp) .....</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

**Graphique A 2 – A quelle fréquence utilisez-vous les services de messageries instantanées (texte) ?**  
- Champ : ensemble de la population concernée, en % -



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

**Tableau A 4 – A quelle fréquence utilisez-vous les services de messageries instantanées (texte) ?**  
 - Champ : population de 12 ans et plus, utilisateurs de services de messageries instantanées, en % -

	2017				2018			
	Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais
<b>Sexe</b>								
Homme	83	12	[5]	[0]	74	17	7	[2]
Femme	81	13	[4]	[1]	82	12	[5]	[1]
<b>Âge</b>								
12- 17 ans	<b>87</b>	[11]	[2]	[1]	<b>85</b>	[8]	[5]	[1]
18- 24 ans	<b>90</b>	[7]	[3]	[0]	<b>93</b>	[5]	[2]	[0]
25- 39 ans	85	11	[3]	[1]	82	11	[5]	[1]
40- 59 ans	76	16	[7]	[0]	73	<b>20</b>	[7]	[1]
60- 69 ans	75	[19]	[5]	[2]	66	[23]	[8]	[3]
70 ans et plus	[62]	[23]	[12]	[4]	[38]	[27]	[24]	[9]
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	77	[14]	[5]	[3]	76	[17]	[6]	[1]
Deux personnes	82	[12]	[5]	[0]	75	15	[7]	[2]
Trois personnes	81	[14]	[4]	[1]	75	15	[9]	[1]
Quatre personnes	85	[9]	[5]	[0]	<b>83</b>	[11]	[5]	[1]
Cinq personnes et plus	83	[15]	[2]	[0]	<b>83</b>	[15]	[0]	[1]
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	[63]	[24]	[13]	[0]	64	[24]	[7]	[4]
BEPC	82	[12]	[5]	[2]	75	18	[7]	[1]
BAC	83	[13]	[4]	[1]	83	[11]	[4]	[2]
Diplômé du supérieur	82	12	[4]	[1]	78	14	[7]	[1]
12- 17 ans	<b>87</b>	[11]	[2]	[1]	<b>85</b>	[8]	[5]	[1]
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	79	[18]	[3]	[0]	<b>85</b>	[11]	[3]	[0]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	83	[12]	[4]	[1]	80	[15]	[6]	[0]
Profession Intermédiaire	84	[11]	[4]	[1]	77	[14]	[8]	[1]
Employé	81	[11]	[6]	[2]	79	[12]	[6]	[2]
Ouvrier	80	[14]	[6]	[0]	77	[19]	[4]	[0]
Personne au foyer	70	[23]	[7]	[0]	78	[13]	[6]	[3]
Retraité	69	[20]	[8]	[3]	53	<b>26</b>	[15]	[5]
Autre inactif	<b>89</b>	[9]	[1]	[0]	<b>89</b>	[8]	[3]	[1]
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	84	[10]	[6]	[0]	77	19	[3]	[1]
Classes moyennes inférieures	82	[14]	[2]	[3]	78	[12]	[8]	[1]
Classes moyennes supérieures	83	12	[5]	[0]	77	13	[8]	[2]
Hauts revenus	80	13	[6]	[1]	80	14	[5]	[1]
<b>Taille d'agglomération</b>								
Communes rurales	<b>87</b>	[7]	[5]	[1]	79	14	[4]	[2]
2 000 à 20 000 hab.	82	[14]	[3]	[1]	78	[14]	[7]	[1]
20 000 à 100 000 hab.	80	[15]	[4]	[1]	79	[15]	[5]	[1]
Plus de 100 000 hab.	84	11	[3]	[1]	74	16	[8]	[2]
Agglomération parisienne	76	16	[7]	[1]	82	12	[5]	[0]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>82</b>	13	<b>5</b>	[1]	<b>78</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	[1]

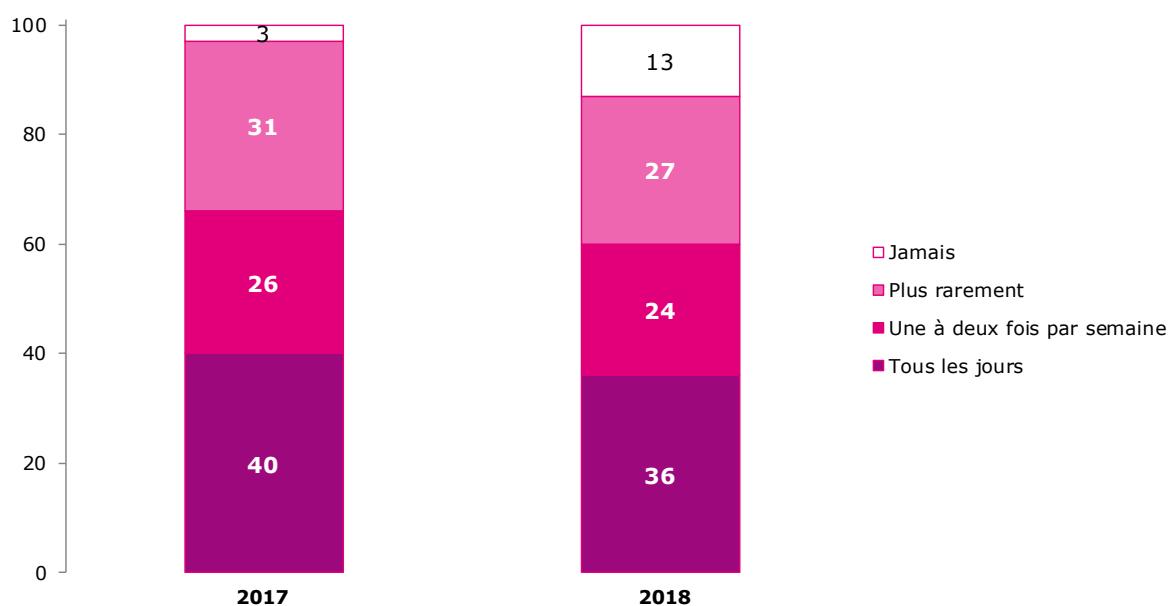
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

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

**Exemple de lecture :** en 2018, 93% des individus âgés de 18 à 24 ans qui utilisent des services de messageries instantanées (texte) y ont recours quotidiennement, contre 90% l'année précédente.

**Graphique A 3 – A quelle fréquence utilisez-vous les applications de type Hangouts, Viber, WhatsApp ou autre pour téléphoner ?**

- Champ : ensemble de la population concernée, en % -



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

**Tableau A 5 – A quelle fréquence utilisez-vous les services de messageries instantanées (vocal) ?**  
 - Champ : population de 12 ans et plus, utilisateurs de services de messageries instantanées, en % -

	2017				2018			
	Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais	Tous les jours	Une à deux fois par semaine	Plus rarement	Jamais
<b>Sexe</b>								
Homme	42	24	30	[4]	37	23	25	14
Femme	38	27	32	[2]	35	24	28	13
<b>Âge</b>								
12- 17 ans	<b>55</b>	[16]	[26]	[2]	38	[26]	[26]	[11]
18- 24 ans	45	[24]	[27]	[3]	<b>53</b>	19	20	[8]
25-39 ans	43	27	27	[3]	<b>44</b>	22	25	[9]
40-59 ans	30	28	<b>39</b>	[3]	30	26	29	15
60-69 ans	[24]	[30]	<b>[40]</b>	[6]	[18]	[28]	<b>38</b>	[16]
70 ans et plus	[29]	<b>[47]</b>	[23]	[0]	[4]	[20]	[28]	<b>[48]</b>
<b>Nombre de personnes dans le logement</b>								
Une personne	37	28	33	[1]	41	[18]	30	[11]
Deux personnes	33	26	35	[5]	32	24	25	18
Trois personnes	41	26	29	[3]	35	25	30	[10]
Quatre personnes	43	28	27	[2]	35	25	28	[12]
Cinq personnes et plus	<b>47</b>	[19]	30	[3]	40	24	[21]	[15]
<b>Diplôme</b>								
Non diplômé	[29]	[31]	<b>[37]</b>	[3]	[25]	[18]	[18]	<b>[40]</b>
BEPC	35	30	29	[7]	38	18	27	[7]
BAC	36	29	31	[3]	38	27	24	[11]
Diplômé du supérieur	40	25	33	[1]	34	26	30	9
12- 17 ans	<b>55</b>	[16]	[26]	[2]	38	[26]	[26]	[11]
<b>Profession</b>								
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	<b>[49]</b>	[29]	[19]	[3]	[37]	[3]	<b>[49]</b>	[11]
Cadre et profession intellectuelle supérieure	38	[23]	35	[3]	<b>45</b>	[24]	[25]	[6]
Profession Intermédiaire	37	27	34	[2]	33	26	29	[10]
Employé	31	<b>31</b>	36	[2]	37	27	27	[9]
Ouvrier	[37]	[28]	[27]	[8]	38	[20]	[19]	<b>[22]</b>
Personne au foyer	<b>[49]</b>	[27]	[24]	[0]	[32]	[26]	[21]	<b>[22]</b>
Retraité	[24]	<b>[34]</b>	<b>[38]</b>	[5]	[12]	[23]	<b>35</b>	<b>29</b>
Autre inactif	<b>52</b>	19	27	[2]	<b>45</b>	24	23	[8]
<b>Revenus par unité de consommation</b>								
Bas revenus	<b>47</b>	24	26	[3]	<b>45</b>	22	22	[11]
Classes moyennes inférieures	41	<b>32</b>	23	[4]	34	27	20	<b>19</b>
Classes moyennes supérieures	37	25	34	[3]	31	23	32	14
Hauts revenus	37	20	<b>39</b>	[3]	29	24	<b>36</b>	[11]
<b>Taille d'agglomération</b>								
Communes rurales	42	[29]	[27]	[3]	21	23	28	<b>27</b>
2 000 à 20 000 hab.	35	[27]	33	[5]	29	[25]	30	[15]
20 000 à 100 000 hab.	44	[25]	[29]	[3]	34	[21]	<b>35</b>	[9]
Plus de 100 000 hab.	33	22	<b>41</b>	[3]	30	<b>29</b>	30	[11]
Agglomération parisienne	<b>49</b>	29	21	[1]	<b>56</b>	19	18	[7]
<b>Ensemble de la population</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	[3]	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>13</b>

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 2018, 53% des individus âgés de 18 à 24 ans qui utilisent des services de messageries instantanées (vocal) y ont recours quotidiennement, contre 45% l'année précédente.

## **Annexe 2 : libellé des questions posées**

Vague de juin 2018 de l'enquête « Conditions de Vie et Aspirations » du CREDOC

## **1. Questionnaire administré aux personnes âgées de 18 ans et plus (2.014 individus)**

*Les étiquettes, au-dessus des questions, précisent le filtre, le nom du financeur de la question et le nom de celle-ci.*

[A tous]	* CREDOC *	TELFIXE
<b>Q1</b> <b>Disposez-vous, à votre domicile, d'au moins une ligne téléphonique fixe ?</b>		

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

[A tous]	* CREDOC *	TELMOB
<b>Q2</b> <b>Disposez-vous, personnellement, d'un téléphone mobile ?</b>		

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

[Si TELMOB = 1] PRIN2016	* ARCEP *	DIFFMOB
-----------------------------	-----------	---------

<b>Q3</b> <b>Eprouvez-vous des difficultés à passer des appels, envoyer ou recevoir des SMS sur votre mobile lorsque vous êtes à votre domicile ?</b>	
---	--

- . Oui, très souvent ..... 1
- . Oui, assez souvent ..... 2
- . Non, assez peu souvent ..... 3
- . Non, jamais ..... 4
- . Ne sait pas ..... 5

[Si TELMOB = 1]	* CGE *	MOBINTER
	* ARCEP *	MOBHANG1 – MOBHANG2

<b>Q4</b> <b>Utilisez-vous votre téléphone mobile...</b> <i>(Une réponse par ligne)</i>	
--	--

- . Pour naviguer sur internet ? .....
- . Pour échanger des messages textes via des applications de type Hangouts, Viber, WhatsApp ou autre ? Cela ne consomme pas le forfait SMS de votre abonnement mobile, cela passe par internet.. .
- . Pour téléphoner via des applications de type Hangouts, Viber WhatsApp ou autre ? Cela ne consomme pas le forfait téléphone de votre abonnement mobile, cela passe par internet. ....

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3
1	2	3

[Si MOBHANG1 = 1] NEW	* ARCEP *	FREQHAN1
--------------------------	-----------	----------

<b>Q5</b> <b>A quelle fréquence utilisez-vous les services de messageries instantanées (texte) ?</b> <i>(Enumérez - Une seule réponse)</i>	
---	--

- . Tous les jours ..... 1
- . Une à deux fois par semaine ..... 2
- . Plus rarement ..... 3
- . Jamais ..... 4
- . Ne sait pas ..... 5

[Si MOBHANG1 = 1]  
NEW

\* ARCEP \*

SUBSTI2

**Q6 Pour communiquer par messages texte, diriez-vous que vous utilisez plus souvent les SMS ou les services de messageries instantanées type WhatsApp (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]  
NEW

\* ARCEP \*

FREQHAN2

**Q7 A quelle fréquence utilisez-vous les applications de type Hangouts, Viber, WhatsApp 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

[Si TELMOB = 1]  
PRIN2016

\* ARCEP \*

RESEAU4G

**Q8 Utilisez-vous le réseau 4G pour vous connecter à internet via votre téléphone mobile, sachant que, pour se connecter à internet en 4G, il faut disposer à la fois d'un téléphone et d'un abonnement compatibles ?**

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

[Si au moins 1 à MOBINTER – MOBHANG1 ou MOBHANG2] \* ARCEP \*

QUALIMOB

**Q9 Comment qualifiez-vous votre connexion à internet depuis votre mobile ?**

- . Très satisfaisante ..... 1
- . Plutôt satisfaisante ..... 2
- . Peu satisfaisante ..... 3
- . Pas du tout satisfaisante, ça ne fonctionne pas, pas de couverture .. 4
- . Ne sait pas ..... 5

[A tous]

\* ARCEP \*

SMARTPHO - TABLETTE

**Q10 Disposez-vous personnellement des équipements suivants ...**

(Une réponse par ligne)

[Si TELMOB = 1]

. Un smartphone (iPhone, Galaxy S, HTC, etc.) ? .....

[A tous]

. Une tablette tactile (iPad, Galaxy tab, Asus, etc.) ? .....

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3

[A tous]  
NEW

\* ARCEP \*

ACHACON

**Q11 Lorsque vous achetez un équipement connecté comme un Smartphone, un ordinateur, un assistant vocal ou une montre ..., quel est en dehors du prix votre principal critère de choix ?**

Une seule réponse possible – aléatoire sauf 2 derniers items

Enquêteur : sont exclus des équipements connectés : les frigos, les pèse-personnes et tout autre dispositif relevant de la domotique

- |  |    |
|--|----|
| . La marque .....  | 1  |
| . La compatibilité avec vos autres équipements connectés ..... | 2  |
| . L'esthétisme du produit .....                                | 3  |
| . Les fonctionnalités proposées .....                          | 4  |
| . La garantie, le service après-vente .....                    | 5  |
| . Le lieu, le pays de fabrication .....                        | 6  |
| . La facilité, la simplicité d'utilisation .....               | 7  |
| . L'autonomie de la batterie .....                             | 8  |
| . Vous n'achetez jamais d'équipement connecté .....            | 9  |
| . Ne sait pas .....  | 10 |

[A tous]  
PRIN2014

\* CGE \*

TRANSINF

**Q12 Pensez-vous que certains logiciels installés sur les téléphones mobiles peuvent transmettre des informations (carnet d'adresse, localisation, appels entrants ou sortants...) à tout moment, sans que l'utilisateur en soit averti ?**

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| . Oui, c'est sûr .....             | 1 |
| . Oui, c'est probable .....        | 2 |
| . Non, c'est peu probable .....    | 3 |
| . Non, ce n'est pas possible ..... | 4 |
| . Ne sait pas .....                | 5 |

[A tous]

\* CREDOC \*

MICRO

**Q13 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

**Q14 Avez-vous, à votre domicile, une connexion à internet, hors téléphone mobile ?**

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

[Si INTERNET=1]

\* ARCEP \*

TYPCONN2

**Q15 Est-ce une connexion ...**

(Présentez la liste – Une seule réponse)

(Enquêteur : en principe, la fibre en terminaison coaxiale est fournie par SFR/Numéricable)

- |   |   |
|---|---|
| . 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 .....                            | 4 |
| . Ne sait pas .....                                   | 5 |

[Si INTERNET=1] NEW	* ARCEP *	VITESSE
<b>Q16 Quelle est la vitesse de connexion de votre accès internet « fixe » ? (débit descendant/download)</b>		
(Enumérez - Une seule réponse - Note : le seuil du très haut débit est à 30 Mégabits/s)		
Moins de 8Mbits/s (seuil pour avoir la TV HD) .....	1	
Entre 8Mbits/s et 30 Mbits/s .....	2	
Entre 30 Mbits/s et 100 Mbit/s .....	3	
Plus de 100 Mbits/s .....	4	
<i>Ne sait pas</i> .....	5	

[Si au moins 1 à MOBINTER – MOBHANG1 ou MOBHANG2 et INTERNET=1] * ARCEP *	RAPIDITE
<b>PRIN2016 ! ATTENTION AU FILTRE moins d'usages listés qu'en 2016 !</b>	

**Q17 A votre domicile, diriez-vous que votre connexion mobile à internet est plus rapide que votre connexion fixe ?**

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

[Si au moins 1 à MOBINTER – MOBHANG1 ou MOBHANG2 ou INTERNET = 1] * ARCEP *	SUFFFILM
<b>PRIN2016</b>	

**Q18 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

[Voir ci-dessous]	* ARCEP *	ORDIALL - MOBIWIFI - ALLMOBI
-------------------	-----------	------------------------------

**Q19 Vous connectez-vous à internet à votre domicile par les moyens suivants ?**  
(Une réponse par ligne)

	Désigné	Non désigné
[Si INTERNET = 1]	1	2
[Si INTERNET = 1]	1	2
[Si TELMOB = 1 or TABLETTE = 1 or MICRO = 1 ou 2]	1	2

. Avec un ordinateur par une connexion fixe, branché ou en Wi-Fi ? .....

. Avec un téléphone mobile ou une tablette tactile en utilisant le réseau Wi-Fi de la connexion fixe ? .....

. Avec un téléphone mobile, une tablette tactile ou un ordinateur sur le réseau mobile ? .....

[A tous]	* CGE *	FREQTOT
<b>Q20 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 ?</b> (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]  
NEW

\* ARCEP \*

PREFWEB

**Q21 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 \* US\_JOB - US\_ADMINI - US\_ACHAT - US\_FACEB  
US\_COL3 à US\_COL5 - US\_SANTE (PRIN2015) - US\_SAN2 (NEW)

**Q22 Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous avez pratiquées, au cours des douze derniers mois, sur internet ?**  
(Une réponse par ligne)

- . Rechercher des offres d'emploi .....
- . Accomplir une démarche administrative .....
- . Effectuer des achats .....
- . Participer à des sites de réseaux sociaux comme par exemple Facebook, Twitter, Instagram ou Linked In .....
- . Proposer à des particuliers l'usage d'un de vos biens ou un service : mettre en location une chambre pour les vacances, proposer du covoiturage, etc... contre rémunération .....
- . Recourir auprès d'un particulier à l'usage d'un bien ou d'un service : louer une chambre pour les vacances, utiliser les services d'une voiture de tourisme avec chauffeur, faire du covoiturage, etc. contre rémunération.....
- . Echanger ou partager entre particuliers, sans rémunération, un bien ou un service : échange de maison pour les vacances, prêt d'outil, échanges de services via des systèmes d'échanges locaux, etc. .....
- . Chercher des informations concernant votre santé ou celle d'un proche .....
- . Echanger sur des forums, des réseaux sociaux à propos de votre santé ou celle d'un proche .....

Désigné	Non désigné
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

[A tous]  
NEW

\* CGE \*

FREINCOL

**Q23 Et parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation des pratiques collaboratives sur internet ?**

Définition : nous entendons par pratiques collaboratives un échange entre particuliers de biens ou de services.

(Présentez la liste - Une seule réponse)

- . Il manque des garanties quand un paiement est nécessaire ..... 1
- . Il manque un label, un certificat ... quelque chose qui garantisse la qualité du bien ou de la prestation ..... 2
- . Vous n'avez pas confiance dans les avis qu'on trouve sur internet ..... 3
- . Vous préférez avoir affaire à des professionnels ..... 4
- . Il n'y a pas de service après-vente ou d'assistance ..... 5
- . Aucun de ces freins ..... 6
- . Ne sait pas ..... 7

[Si US\_ACHAT = 1]  
PRIN2016

\* ARCEP \*

FREQACHA

**Q24 Pour vos achats de biens uniquement, quelle est la fréquence de vos achats et donc de vos livraisons ?**

**Nous parlons uniquement des achats de biens comme des vêtements, des livres de l'électroménager, etc., mais nous excluons les achats alimentaires et les achats de services comme les locations, les voyages, etc.**

- . Une à deux fois par semaine ..... 1
- . Tous les mois ..... 2
- . Plusieurs fois par an ..... 3
- . Une fois par an ..... 4
- . Jamais ..... 5
- . Ne sait pas ..... 6

[Si US\_ACHAT = 1 et FREQACHA<>5]  
NEW

\* ARCEP \*

ABROAD

**Q25 Toujours pour vos achats de biens uniquement, sur quels sites réalisez-vous vos achats ?**

**Nous parlons uniquement des achats de biens comme des vêtements, des livres, de l'électroménager, etc., mais nous excluons les achats alimentaires et les achats de services comme les locations, les voyages, etc.**

- . Essentiellement sur des sites français ..... 1
- . Essentiellement sur des sites étrangers ..... 2
- . A la fois sur des sites français et des sites étrangers ..... 3
- . Ne sait pas ..... 4

[A tous]

\* CGE \*

NONACHAT

**Q26 Parmi les éléments suivants, lequel vous ferait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par internet ?**

(Présentez la liste – Une seule réponse)

- . On ne peut pas bien voir ou toucher les produits ..... 1
- . La sécurité des paiements n'est pas assurée ..... 2
- . On ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière ..... 3
- . Il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner ..... 4
- . Les délais de livraison sont trop longs ..... 5
- . Les produits sont plus chers ..... 6
- . Rien de tout cela ne vous fait hésiter ..... 7
- . Ne sait pas ..... 8

[A tous]  
PRIN2014

\* CGE \*

FREINWEB

**Q27 Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'internet ?**

(Présentez la liste – Une seule réponse)

- . Internet est trop compliqué à utiliser ..... 1
- . La qualité du service – le temps de réponse, les interruptions ... - n'est pas satisfaisante ..... 2
- . Les données personnelles ne sont pas suffisamment protégées sur internet ..... 3
- . Cela revient trop cher : équipement à acheter, abonnement... ..... 4
- . Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne ..... 5
- . Le service après-vente et l'assistance ne sont pas satisfaisants ..... 6
- . Aucun de ces freins ..... 7
- . Ne sait pas ..... 8

[Si FREQTOT<4]  
NEW

\* CGE \*

PRIGRAT1- PRIGRAT2

**Q28 De nombreux services sur internet, comme par exemple les réseaux sociaux, les moteurs de recherche, la presse, etc., sont gratuits : les opérateurs se rémunèrent en utilisant les données confiées par les utilisateurs. En échange de la garantie que vos données personnelles ne seront pas utilisées, seriez-vous prêt à ...**  
(Une réponse par ligne)

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3

[Si FREQTOT<4]  
NEW

\* CGE \*

EVITPAY1- EVITPAY2

**Q29 Pour éviter de payer un service internet gratuit qui deviendrait payant, seriez-vous prêt à partager :**  
(Une réponse par ligne)

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3

[A tous]  
NEW

\* CGE \*

RGPD

**Q30 En mai 2018, un nouveau règlement européen est entré en vigueur, afin de renforcer le contrôle des citoyens sur l'utilisation de leurs données personnelles. A ce sujet, diriez-vous plutôt ?**

- . Ce nouveau règlement va effectivement permettre de mieux protéger les données personnelles ..... 1
- . Ce nouveau règlement ne changera pas grand-chose à la situation .. 2
- . *Ne sait pas* ..... 3

[A tous]  
NEW

\* CGE \*

TIC SAN1 - TIC SAN2 - TIC SAN3

**Q31 Vous personnellement, seriez-vous prêt à utiliser internet et des technologies numériques pour... (Une réponse par ligne - Rotation aléatoire des items)**

	Oui, vous le faites déjà	Vous ne le faitez pas, mais vous seriez prêt à le faire	Non, vous n'êtes pas prêt à le faire	<i>Ne sait pas</i>
Contrôler votre état de santé .....	1	2	3	4
Transmettre des informations de santé à votre médecin	1	2	3	4
Améliorer vos habitudes de vie : alimentation, activité physique .....	1	2	3	4

[A tous]  
NEW (pas forcément comparable à 2016)

\* Agence du numérique \*

INQEADMB

**Q32 Aujourd'hui, vous devez accomplir la plupart de vos démarches administratives et fiscales sur internet, êtes-vous plutôt ?**

- . Très inquiet ..... 1
- . Assez inquiet ..... 2
- . Peu inquiet ..... 3
- . Pas du tout inquiet ..... 4
- . *Ne sait pas* ..... 5

[Si INQEADMb = 1,2 ou 3] \* Agence du numérique \* FRINEADb  
NEW (pas forcément comparable à 2016, cf. ci-dessus)

**Q33 Qu'est-ce qui vous inquiète le plus dans le fait d'accomplir en ligne des démarches administratives et fiscales ?**

(Présenter la liste - Une seule réponse)

- . Vous ne vous sentez pas suffisamment à l'aise, en général, avec un ordinateur et internet ..... 1
- . Vous ne vous sentez pas suffisamment à l'aise avec les sites administratifs en particulier ..... 2
- . Vous n'avez pas suffisamment confiance dans la sécurité des données personnelles sur internet 3
- . Vous n'avez pas accès facilement à internet ..... 4
- . Vous ne savez pas vraiment comment archiver et conserver des informations dans le temps avec les démarches en ligne ..... 5
- . Toutes les démarches administratives et fiscales vous inquiètent, quelle que soit la façon dont vous les faites ..... 6
- . Autre, préciser : / \_\_\_\_\_ / ..... 7
- . Ne sait pas ..... 8

[A tous] \* Agence du numérique \* DIFFEADM  
NEW

**Q34 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)

- . Vous arrêtez votre utilisation, vous abandonnez ..... 1
- . Vous vous débrouillez seul pour trouver une solution ..... 2
- . Vous demandez de l'aide à des proches (familles, amis, voisins) ..... 3
- . Vous demandez de l'aide à des collègues ..... 4
- . Vous payez quelqu'un pour vous aider (assistance informatique) ..... 5
- . Vous vous adressez à un vendeur de matériel informatique (Fnac, Apple, Darty, ...) ..... 6
- . Vous vous adressez à des structures qui accompagnent les personnes sur le numérique (EPN, cyberbase, Maison de services au public, etc. ...) ..... 7
- . Vous n'avez pas de difficultés particulières ..... 8
- . Vous n'utilisez jamais d'outils informatiques et numériques ..... 9
- . Ne sait pas ..... 10

[Si DIFFEADM <> 9] \* Agence du numérique \* DEMPRET  
NEW

**Q35 Lorsque vous rencontrez des difficultés en utilisant des outils informatiques et numériques, seriez-vous prêt ...**

Une seule réponse

- . A suivre une petite formation gratuite pour utiliser ces outils de manière autonome ..... 1
- . A payer une formation plus complète que la version gratuite pour utiliser ces outils (maximum 40€) ..... 2
- . Vous ne souhaitez pas être formé pour utiliser ces outils ..... 3
- . Ne sait pas ..... 4

[A tous]  
NEW

\* Agence du numérique \*

LIEUNET1 à LIEUNETS

**Q36 Il existe sur le territoire des lieux où on propose un accompagnement dans les démarches en ligne et un apprentissage numérique. Connaissez-vous près de chez vous ?**

(Une réponse par ligne – Rotation aléatoire des items 1 à 4)

	Oui	Non	Nsp
. Une maison de service au public ou MSAP .....	1	2	3
. Un Espace public numérique .....	1	2	3
. Une médiathèque .....	1	2	3
. Une cyber base .....	1	2	3
. Un autre lieu tel qu'un fablab, une ressourcerie, etc. .....	1	2	3

[A tous]  
JUIN 2010

\* ARCEP \*

VOYEUROP

**Q37 Avez-vous, au moins une fois au cours des trois dernières années, fait un déplacement ou un voyage dans l'Union Européenne, que ce soit pour des raisons personnelles ou professionnelles ?**

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

[Si VOYEUROP = 1]  
JUIN 2010

\* ARCEP \*

MOBEUROP

**Q38 Au cours de ces déplacements dans l'Union Européenne, avez-vous utilisé votre téléphone mobile personnel ?**

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

[Si MOBEUROP = 1]  
JUIN 2010

\* ARCEP \*

USEURO1 – USEURO2 – USEURO3

**Q39 Lorsque vous êtes en déplacement dans l'Union Européenne, dites-moi, pour chacun des usages suivants, si vous le pratiquez plus souvent, aussi souvent, moins souvent que lorsque vous êtes en France ?**

(Présentez la liste – Une réponse par ligne)

Plus souvent qu'en France	Aussi souvent qu'en France	Moins souvent qu'en France	Jamais	Nsp
. Passer des appels avec votre mobile .....	1	2	3	4
. Envoyer des SMS avec votre mobile .....	1	2	3	4
. Utiliser la connexion internet de votre mobile .	1	2	3	4

[A tous]  
PRIN2014 [modif sur les 4 questions]

\* ARCEP \*

TVMOBb - TVTELE  
REPLMOBb - REPLTEb

**Q40 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]  
PRIN2014

\* ARCEP \*

NBTELE

**Q41 Combien de postes de télévision utilisez-vous dans votre logement ?**  
(Une seule réponse)

- |                      |   |
|----------------------|---|
| . Aucun .....        | 1 |
| . Un .....           | 2 |
| . Deux .....         | 3 |
| . Trois .....        | 4 |
| . Quatre .....       | 5 |
| . Cinq et plus ..... | 6 |
| . Ne sait pas .....  | 7 |

[Si NBTELE > 1 et NBTELE < 7]  
PRIN2014

\* ARCEP \*

TELE1SAT – TELE1CAB – TELE1ADS  
TELE1FIB – TELE1TNT

**Q42 [Si NBTELE > 2] Comment accédez-vous à la télévision dans votre logement sur votre poste de télévision principal ?**

**[Si NBTELE = 2] Comment accédez-vous à la télévision dans votre logement ?**  
(Enumérez - Une réponse par ligne)

Enquêteur : dans l'accès TNT (Télévision Numérique Terrestre), ne tenir compte que des accès par un décodeur TNT ou un poste adapté. Si la personne reçoit les chaînes dites « de la TNT » par le satellite, le câble ou l'ADSL, cochez satellite, câble ou ADSL.

- . Par le satellite (antenne parabolique) .....
- . Par le câble .....
- . Par l'ADSL.....
- . Par la fibre optique .....
- . Par l'antenne classique via un décodeur TNT ou un poste de télé adapté au numérique (hors câble, ADSL, Fibre ou satellite) .....

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

[A tous]  
PRIN2016

\* CGE \*

HR\_TELE

**Q43 Combien d'heures par semaine regardez-vous la télévision sur un poste de télévision ?**

			Heures
			par semaine

Coder 0 si ne regarde jamais la télévision et 999 999 si ne sait pas

[Si FREQTOT<4]  
PRIN2016

\* CGE \*

HR\_WEB

**Q44 Combien d'heures par semaine utilisez-vous internet, quel que soit le lieu ou le mode de connexion à internet, au domicile, au travail, à l'école, dans les lieux publics, et y compris par téléphone mobile ?**

			Heures
			par semaine

Coder 0 si ne regarde jamais la télévision et 999 999 si ne sait pas

[Si HR\_WEB>0 et HR\_WEB<999999]  
PRIN2016

\* CGE \*

HR\_VIDEO

**Q45 Combien d'heures par semaine regardez-vous, sur internet, des vidéos, des films, des séries ou d'autres programmes audiovisuels ?**

			Heures
			par semaine

Coder 0 si ne regarde jamais la télévision et 999 999 si ne sait pas

[A tous]  
PRIN2016

\* ARCEP \*

NETFLIX

**Q46 Avez-vous un abonnement qui vous permet de regarder des VOD, des séries ou des films en illimité : Netflix, OCS Go, Zive, CanalPlay, Amazon Prime Vidéo ... ?**

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

## 2. Questionnaire administré aux personnes âgées de 12 à 17 ans (200 individus)

Le questionnaire destiné aux individus âgés de 12 à 17 ans a été administré en deux temps. Nous avons d'abord interrogé le père ou la mère de l'adolescent, notamment sur l'équipement du foyer et les caractéristiques sociodémographiques du chef de ménage. Puis nous avons questionné l'enfant lui-même, sur ses usages du téléphone mobile, du micro-ordinateur et d'internet.

Les étiquettes, au-dessus des questions, précisent le filtre, le nom du financeur de la question et le nom de celle-ci.

### QUESTIONNAIRE « PARENTS »

[A tous]  
PRIN2014 \* ARCEP \* NBTELE

#### P1. Combien de postes de télévision utilisez-vous dans votre logement ?

(Une seule réponse)

- |                      |   |
|----------------------|---|
| . Aucun .....        | 1 |
| . Un .....           | 2 |
| . Deux .....         | 3 |
| . Trois .....        | 4 |
| . Quatre .....       | 5 |
| . Cinq et plus ..... | 6 |
| . Ne sait pas .....  | 7 |

[Si NBTELE > 1 et NBTELE < 7] \* ARCEP \* TELE1SAT – TELE1CAB – TELE1ADS  
PRIN2014 TELE1FIB – TELE1TNT

#### P2. [Si NBTELE > 2] Comment accédez-vous à la télévision dans votre logement sur votre poste de télévision principal ?

#### [Si NBTELE = 2] Comment accédez-vous à la télévision dans votre logement ?

(Enumérez - Une réponse par ligne)

Enquêteur : dans l'accès TNT (Télévision Numérique Terrestre), ne tenir compte que des accès par un décodeur TNT ou un poste adapté. Si la personne reçoit les chaînes dites « de la TNT » par le satellite, le câble ou l'ADSL, cochez satellite, câble ou ADSL.

- |  |
|--|
| . Par le satellite (antenne parabolique) .....   |
| . Par le câble .....   |
| . Par l'ADSL.....  |
| . Par la fibre optique .....   |
| . Par l'antenne classique via un décodeur TNT ou un poste de télé adapté au numérique (hors câble, ADSL, Fibre ou satellite) ..... |

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

[A tous] \* CREDOC \* TELFIXE

#### P3. Disposez-vous, à votre domicile, d'au moins une ligne téléphonique fixe ?

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

[A tous] \* CREDOC \* MICRO

#### P4. Avez-vous un micro-ordinateur à votre domicile ?

(Enumérez)

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

[A tous]	* CREDOC *	INTERNET
<b>P5. Avez-vous, à votre domicile, une connexion à internet hors téléphone mobile ?</b>		
. Oui .....		1
. Non .....		2
. Ne sait pas .....		3

[Si INTERNET=1]	* ARCEP *	TYPCONN2
<b>P6. Est-ce une connexion ...</b>		
(Présentez la liste – Une seule réponse)		
(Enquêteur : en principe, la fibre en terminaison coaxiale est fournie par SFR/Numéricable)		
. 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

[Si INTERNET=1]	* ARCEP *	VITESSE
<b>P7. Quelle est la vitesse de connexion de votre accès internet « fixe » ? (débit descendant/download)</b>		
(Enumérez - Une seule réponse - Note : le seuil du très haut débit est à 30 Mégabits/s)		
Moins de 8Mbits/s (seuil pour avoir la TV HD) .....	1	
Entre 8Mbits/s et 30 Mbits/s .....	2	
Entre 30 Mbits/s et 100 Mbit/s .....	3	
Plus de 100 Mbits/s .....	4	
Ne sait pas .....	5	

[A tous]	* ARCEP *	NETFLIX
<b>PRIN2016</b>		
<b>P8. Avez-vous un abonnement qui vous permet de regarder des VOD, des séries ou des films en illimité : Netflix, OCS Go, Zive, CanalPlay, Amazon Prime Vidéo ... ?</b>		
. Oui .....		1
. Non .....		2
. Ne sait pas .....		3

**QUESTIONNAIRE « JEUNES »**

[A tous]

\* CREDOC \*

TELMOB

**E1. Disposez-vous, personnellement, d'un téléphone mobile ?**

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

[Si TELMOB = 1]  
PRIN2016

\* ARCEP \*

DIFFMOB

**E2. 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 TELMOB = 1]

\* 1 CGE + 1 ARCEP \*

MOBINTER - MOBHANG1 - MOBHAND

**E3. Utilisez-vous votre téléphone mobile...**

(Une réponse par ligne)

- . Pour naviguer sur internet ? .....
- . Pour échanger des messages textes via des applications de type Hangouts, Viber, WhatsApp ou autre ; cela ne consomme pas le forfait SMS de votre abonnement mobile, cela passe par internet ? .....
- . Pour téléphoner via des applications de type Hangouts, Viber WhatsApp ou autre ; cela ne consomme pas le forfait téléphone de votre abonnement mobile, cela passe par internet ?.....

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3
1	2	3

[Si MOBHANG1 = 1]

\* ARCEP \*

FREQHAN1

**E4. 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

**E5. Pour communiquer par messages texte, diriez-vous que vous utilisez plus souvent les SMS ou les services de messageries instantanées type WhatsApp (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

**E6. A quelle fréquence utilisez-vous les applications de type Hangouts, Viber, WhatsApp 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 |

[Si TELMOB = 1]

\* ARCEP \*

RESEAU4G

PRIN2016

**E7. Utilisez-vous le réseau 4G pour vous connecter à internet via votre téléphone mobile, sachant que, pour se connecter à internet en 4G, il faut disposer à la fois d'un téléphone et d'un abonnement compatibles ?**

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

[Si au moins 1 à MOBINTER – MOBHANG1 ou MOBHANG2] \* ARCEP \*

QUALIMOB

**E8. Comment qualifiez-vous votre connexion mobile à internet ?**

- |   |   |
|---|---|
| . Très satisfaisante .....  | 1 |
| . Plutôt satisfaisante .....  | 2 |
| . Peu satisfaisante .....   | 3 |
| . Pas du tout satisfaisante, ça ne fonctionne pas, pas de couverture .. | 4 |
| . Ne se connecte pas à internet depuis son mobile .....                 | 5 |
| . Ne sait pas .....   | 6 |

[A tous]

\* ARCEP \*

SMARTPHO - TABLETTE

**E9. Disposez-vous personnellement des équipements suivants ...**

(Une réponse par ligne)

[Si TELMOB = 1]

. Un smartphone ? .....

Oui	Non	Nsp
1	2	3
1	2	3

[A tous]

. Une tablette tactile ? .....

[A tous]  
NEW

\* ARCEP \*

ACHACON

**E10. Lorsque vous achetez un équipement connecté comme un Smartphone, un ordinateur, un assistant vocal ou une montre ..., quel est en dehors du prix votre principal critère de choix ?**

*Une seule réponse possible – aléatoire sauf 2 derniers items*

*Enquêteur : sont exclus des équipements connectés : les frigos, les pèse-personnes et tout autre dispositif relevant de la domotique*

- |  |    |
|--|----|
| . La marque .....  | 1  |
| . La compatibilité avec vos autres équipements connectés ..... | 2  |
| . L'esthétisme du produit.....                                 | 3  |
| . Les fonctionnalités proposées .....                          | 4  |
| . La garantie, le service après-vente .....                    | 5  |
| . Le lieu, le pays de fabrication.....                         | 6  |
| . La facilité, la simplicité d'utilisation .....               | 7  |
| . L'autonomie de la batterie .....                             | 8  |
| . Vous n'achetez jamais d'équipement connecté .....            | 9  |
| . Ne sait pas .....  | 10 |

[A tous]  
PRIN2012

\* CGE \*

TRANSINF

**E11. Pensez-vous que certains logiciels installés sur les téléphones mobiles peuvent transmettre des informations (carnet d'adresse, localisation, appels entrants ou sortants...) à tout moment, sans que l'utilisateur en soit averti ?**

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| . Oui, c'est sûr.....              | 1 |
| . Oui, c'est probable .....        | 2 |
| . Non, c'est peu probable .....    | 3 |
| . Non, ce n'est pas possible ..... | 4 |
| . Ne sait pas .....                | 5 |

[Si au moins 1 à MOBINTER – MOBHANG1 ou MOBHANG2 et INTERNET=1] \* ARCEP \*

RAPIDITE

PRIN2016

**E12. A votre domicile, diriez-vous que votre connexion mobile à internet est plus rapide que votre connexion fixe ?**

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

[Si USAGE INTERNET MOBILE ou INTERNET = 1] \* ARCEP \*

SUFFFILM

**E13. 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 |

[Voir détail ci-dessous]

\* ARCEP \*

ORDIALL - MOBIWIFI - ALLMOBI

**E14. 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]

\* CGE \*

FREQTOT

**E15. 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

**E16. 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 \*

US\_JOB – US\_ADMIN – US\_ACHAT  
US\_FACEB – USCOL3 à USCOL5  
US\_SANTE (PRIN2015) – US\_SAN2 (NEW)

**E17. Parmi les utilisations suivantes, désignez celles que vous avez pratiquées, au cours des douze derniers mois, sur internet ?**

(Une réponse par ligne)

- . Rechercher des offres d'emploi .....
- . Accomplir une démarche administrative .....
- . Effectuer des achats .....
- . Participer à des sites de réseaux sociaux comme par exemple Facebook, Twitter, Instagram ou Linked In .....
- . Proposer à des particuliers l'usage d'un de vos biens ou un service : mettre en location une chambre pour les vacances, proposer du covoiturage, etc... contre rémunération .....
- . Recourir auprès d'un particulier à l'usage d'un bien ou d'un service : louer une chambre pour les vacances, utiliser les services d'une voiture de tourisme avec chauffeur, faire du covoiturage, etc. contre rémunération.....
- . Echanger ou partager entre particuliers, sans rémunération, un bien ou un service : échange de maison pour les vacances, prêt d'outil, échanges de services via des systèmes d'échanges locaux, etc. .....
- . Chercher des informations concernant votre santé ou celle d'un proche .....
- . Echanger sur des forums, des réseaux sociaux à propos de votre santé ou celle d'un proche.....

Désigné	Non désigné
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

[A tous]  
NEW

\* CGE \*

FREINCOL

**E18. Et parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation des pratiques collaboratives sur internet ?**

Définition : nous entendons par pratiques collaboratives un échange entre particuliers de biens ou de services.

(Présentez la liste – Une seule réponse)

- . Il manque des garanties quand un paiement est nécessaire ..... 1
- . Il manque un label, un certificat ... quelque chose qui garantisse la qualité du bien ou de la prestation ..... 2
- . Vous n'avez pas confiance dans les avis qu'on trouve sur internet ..... 3
- . Vous préférez avoir affaire à des professionnels ..... 4
- . Il n'y a pas de service après-vente ou d'assistance ..... 5
- . Aucun de ces freins ..... 6
- . Ne sait pas ..... 7

[A tous]  
PRIN2014 [avec modifications]

\* ARCEP \*

TVMOBb - TVTELE  
REPLMOBb - REPLTEb

**E19.** 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

[Si US\_ACHAT = 1]  
PRIN2016

\* ARCEP \*

FREQACHA

**E20.** Pour vos achats de biens uniquement, quelle est la fréquence de vos achats et donc de vos livraisons ?

**E21.** Nous parlons uniquement des achats de biens comme des vêtements, des livres de l'électroménager, etc., mais nous excluons les achats alimentaires et les achats de services comme les locations, les voyages, etc.

- . Une à deux fois par semaine ..... 1
- . Tous les mois ..... 2
- . Plusieurs fois par an ..... 3
- . Une fois par an ..... 4
- . Jamais ..... 5
- . Ne sait pas ..... 6

[Si US\_ACHAT = 1 et FREQACHA<>5]  
NEW

\* ARCEP \*

ABROAD

**E22.** Toujours pour vos achats de biens uniquement, sur quels sites réalisez-vous vos achats ?

**E23.** Nous parlons uniquement des achats de biens comme des vêtements, des livres de l'électroménager, etc., mais nous excluons les achats alimentaires et les achats de services comme les locations, les voyages, etc.

- . Essentiellement sur des sites français ..... 1
- . Essentiellement sur des sites étrangers ..... 2
- . A la fois sur des sites français et des sites étrangers ..... 3
- . Ne sait pas ..... 4

[A tous]

\* CGE \*

NONACHAT

**E24.** Parmi les éléments suivants, lequel vous ferait aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par internet ?

(Présentez la liste – Une seule réponse)

- . On ne peut pas bien voir ou toucher les produits ..... 1
- . La sécurité des paiements n'est pas assurée ..... 2
- . On ne connaît pas l'entreprise qui se cache derrière ..... 3
- . Il n'y a pas de vendeur pour nous renseigner ..... 4
- . Les délais de livraison sont trop longs ..... 5
- . Les produits sont plus chers ..... 6
- . Rien de tout cela ne vous fait hésiter ..... 7
- . Ne sait pas ..... 8

[A tous]  
PRIN2014

\* CGE \*

FREINWEB

**E25. Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd’hui le principal frein à l'utilisation d'internet ?**

(Présentez la liste – Une seule réponse)

- |   |   |
|---|---|
| . Internet est trop compliqué à utiliser .....  | 1 |
| . La qualité du service (temps de réponse, interruptions ...) n'est pas satisfaisante ..... | 2 |
| . Les données personnelles ne sont pas suffisamment protégées sur internet .....            | 3 |
| . Cela revient trop cher (équipement à acheter, abonnement...) .....                        | 4 |
| . Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne .....                                    | 5 |
| . Le service après-vente et l'assistance ne sont pas satisfaisants .....                    | 6 |
| . Aucun de ces freins .....   | 7 |
| . <i>Ne sait pas</i> .....  | 8 |

[Si FREQTOT<4]  
NEW

\* CGE \*

PRIGRAT1- PRIGRAT2

**E26. De nombreux services sur internet, comme par exemple les réseaux sociaux, les moteurs de recherche, la presse, etc., sont gratuits : les opérateurs se rémunèrent en utilisant les données confiées par les utilisateurs. En échange de la garantie que vos données personnelles ne seront pas utilisées, seriez-vous prêt à ...**

(Une réponse par ligne)

	Oui	Non	Nsp
. Payer pour accéder à ces services ? .....	1	2	3
. N'accéder qu'à des services restreints ? .....	1	2	3

[Si FREQTOT<4]  
NEW

\* CGE \*

EVITPAY1- EVITPAY2

**E27. Pour éviter de payer un service internet gratuit qui deviendrait payant, seriez-vous prêt à partager :**

(Une réponse par ligne)

	Oui	Non	Nsp
. Votre géolocalisation pour recevoir des offres de commerces situés à proximité ? .....	1	2	3
. Des informations sur vos goûts et préférences, pour recevoir des publicités ciblées ? .....	1	2	3

[A tous]  
NEW

\* CGE \*

RGPD

**E28. En mai 2018, un nouveau règlement européen est entré en vigueur, afin de renforcer le contrôle des citoyens sur l'utilisation de leurs données personnelles. A ce sujet, diriez-vous plutôt ?**

- |  |   |
|--|---|
| . Ce nouveau règlement va effectivement permettre de mieux protéger les données personnelles ..... | 1 |
| . Ce nouveau règlement ne changera pas grand-chose à la situation ..                               | 2 |
| . <i>Ne sait pas</i> .....   | 3 |

[A tous]  
NEW

\* CGE \*

TICSA1 – TICSA2 – TICSA3

**E29. Vous personnellement, seriez-vous prêt à utiliser internet et des technologies numériques pour ...**

(Une réponse par ligne – Rotation aléatoire des items)

	Oui, vous le faites déjà	Vous ne le faites pas, mais vous seriez prêt à le faire	Non, vous n'êtes pas prêt à le faire	Ne sait pas
Contrôler votre état de santé .....	1	2	3	4
Transmettre des informations de santé à votre médecin	1	2	3	4
Améliorer vos habitudes de vie : alimentation, activité physique .....	1	2	3	4

[A tous]

\* ARCEP \*

VOYEUROP

**E30. Avez-vous, au moins une fois au cours des trois dernières années, fait un déplacement ou un voyage dans l'Union Européenne, que ce soit pour des raisons personnelles ou professionnelles ?**

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

[Si VOYEUROP = 1]

\* ARCEP \*

MOBEUROP

**E31. Au cours de ces déplacements dans l'Union Européenne, avez-vous utilisé votre téléphone mobile personnel ?**

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

[Si MOBEUROP = 1]

\* ARCEP \*

USEURO1 à USEURO3

**E32. Lorsque vous êtes en déplacement dans l'Union Européenne, dites-moi, pour chacun des usages suivants, si vous le pratiquez plus souvent, aussi souvent, moins souvent que lorsque vous êtes en France ?**

(Présentez la liste – Une réponse par ligne)

Plus souvent qu'en France	Aussi souvent qu'en France	Moins souvent qu'en France	Jamais	Nsp
. Passer des appels avec votre mobile .....	1	2	3	4
. Envoyer des SMS avec votre mobile .....	1	2	3	4
. Utiliser la connexion internet de votre mobile ..	1	2	3	4

[A tous]  
PRIN2016

\* CGE \*

HR\_TELE

**E33. Combien d'heures par semaine regardez-vous la télévision sur un poste de télévision ?**

			Heures par semaine
--	--	--	-----------------------

Coder 0 si ne regarde jamais la télévision et 999 999 si ne sait pas

[Si FREQTOT<4]  
PRIN2016

\* CGE \*

HR\_WEB

**E34. Combien d'heures par semaine utilisez-vous internet, quel que soit le lieu ou le mode de connexion à internet, au domicile, au travail, à l'école, dans les lieux publics, et y compris par téléphone mobile ?**

			Heures par semaine
--	--	--	-----------------------

Coder 0 si n'utilise jamais internet et 999 999 si ne sait pas

[Si HR\_WEB>0 et HR\_WEB<999999]  
PRIN2016

\* CGE \*

HR\_VIDEO

**E35. Combien d'heures par semaine regardez-vous, sur internet, des vidéos, des films, des séries ou d'autres programmes audiovisuels ?**

			Heures
			par semaine

*Coder 0 si ne regarde jamais des vidéos, films, séries ou autres sur internet et 999 999 si ne sait pas*

