



MINISTÈRE
CHARGÉ DE LA TRANSITION
NUMÉRIQUE ET DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Baromètre du numérique 2022

Dossier de presse

30 janvier 2023

Ministère délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications



Arcom

RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
*Liberté
Égalité
Fraternité*

an
ct
agence nationale
de la cohésion
des territoires

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Conseil Général
de l'Économie

Contacts presse

Cabinet de Jean-Noël BARROT :

presse@numerique.gouv.fr

ANCT :

thomas.macaluso@anct.gouv.fr

Arcep :

anne-lise.lucas@arcep.fr

Arcom :

sara.cheyrouze@arcom.fr

CGE :

thierry.serin@finances.gouv.fr

Éditorial



Chaque année, la publication du Baromètre Numérique rend compte de l'évolution des usages des Français et dessine les contours de leurs besoins à venir. Cette édition, portant sur l'année 2022, témoigne d'une forme de maturité dans les habitudes numériques de nos concitoyens.

Si durant les deux années qui viennent de s'écouler, du fait de la pandémie, de nombreux usages et outils ont été amplifiés chez la plupart de nos concitoyens (télétravail, vidéoconférence, streaming), nous notons que désormais, ils s'installent de manière plus durable dans leur quotidien.

Ce constat est d'autant plus marqué qu'équipement et connectivité restent en hausse chez les Français. De ce point de vue, le smartphone est devenu l'outil qui symbolise le plus fortement l'accès aux usages numériques pour nos concitoyens. Sa diffusion continue d'augmenter avec 87% des Français qui en possèdent un (+3 points) et il redevient l'équipement le plus plébiscité devant l'ordinateur.

Si le succès des Plan France Très Haut Débit et New Deal Mobile permettent un accès à la connectivité des meilleurs en Europe, pour la première fois, le nombre de Français équipés en fibre est majoritaire (56%) et surtout plus de 9 Français sur 10 sont satisfaits de cette technologie. Nous pouvons être fiers collectivement que l'action entreprise par l'État, les collectivités et les opérateurs de télécommunications portent ainsi ses fruits.

D'une manière générale, ce beau succès ne doit pas occulter un autre phénomène : les pratiques numériques au domicile atteignent un niveau bien supérieur à ce que nous observions avant la pandémie et ne sont pas sans poser question, notamment sur une déconnexion devenue de plus en plus difficile et une porosité entre univers professionnels et privés plus importante.

Plus préoccupant encore, les inégalités se creusent également quant à la maîtrise numérique notamment chez les retraités et les non-diplômés qui rencontrent des freins importants pour bénéficier pleinement des opportunités offertes par le numérique.

Face à ce constat, le Gouvernement reste pleinement engagé pour faire de la transition numérique de notre pays une chance pour tous.

Dès l'été dernier, la Première ministre a pérennisé l'action des 4 000 conseillers numériques répartis dans les collectivités, les associations, les maisons France services et dont la mission est

d'accompagner la montée en autonomie des personnes en difficultés avec le numérique via notamment des ateliers de formation.

Puis, sous l'impulsion du Président de la République, nous avons lancé, fin 2022, une grande concertation sur l'inclusion numérique dans le cadre du Conseil National de la Refondation numérique. Elle associe les services de l'État, les élus, les acteurs de la médiation numérique et les associations pour aboutir à une nouvelle organisation de la médiation numérique à l'échelle du bassin de vie, au plus près des Français.

Le numérique est facteur de progrès, d'opportunités pour nos concitoyens et d'attractivité pour nos territoires. Tous les Français doivent en bénéficier et je suis pleinement mobilisé à garantir à chacun accès et accompagnement aux usages du numérique.

Jean-Noël Barrot

Ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications

Le baromètre du numérique :

Une étude de référence pilotée par l'Arcep, l'Arcom, le CGE et l'ANCT

Initié en 2000, ce sondage récurrent est devenu un baromètre de référence. Cette étude a pour objectifs :

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

En 2022, l'enquête dédiée a été menée par le CREDOC auprès de 4 184 personnes de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine. Trois populations cibles distinctes (12 à 17 ans, 18 ans et plus, 18 ans et plus éloignés du numérique) ont été interrogées avec des questionnaires adaptés et des quotas spécifiques. Deux types de recueil ont été mis en œuvre : à la fois en ligne et par téléphone, pour corriger le biais de sélection.

- 3 448 personnes de 15 ans et plus ont été interrogées en ligne ;
- 573 personnes de 18 ans et plus éloignées du numérique (ne disposant pas, à leur domicile, d'une ligne de connexion fixe à internet) ont été interrogées par téléphone ;
- 163 personnes âgées de 12 à 14 ans ont été interrogées online, après recueil de l'accord préalable de l'un des parents.

Les résultats présentés sont des résultats redressés : ils sont donc représentatifs de la population de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine et, à ce titre, mis en regard des précédents résultats, issus d'enquêtes menées en face-à-face.

L'ensemble des données de l'enquête depuis 2007 est disponible en open data sur le site data.gouv.fr.

Les principaux résultats de l'édition 2022

Les utilisateurs du numérique toujours plus équipés et satisfaits des services sur les réseaux

Les équipements numériques continuent de se diffuser dans la population et notamment les équipements qui sont apparus plus récemment sur le marché. En 2022, la proportion de détenteurs d'objets connectés a fortement progressé : + 7 points pour les utilisateurs d'objets connectés relatifs à la santé, la sécurité, la domotique ou à l'électroménager et pour les utilisateurs d'enceintes connectées. **Désormais 40% des répondants utilisent au moins un objet connecté et 27% une enceinte connectée.**

Les équipements déjà présents au sein des foyers depuis de nombreuses années se développent également. **Le smartphone, qui a fait son apparition à la fin des années 2000, est l'un des équipements numériques les plus utilisés en 2022, avec 87%** de la population équipée (+3 points par rapport à 2020). Sur les réseaux fixes, même si **le taux d'abonnements en accès internet se stabilise à 85% de la population, la connexion en fibre devient pour la première fois majoritaire.** La proportion d'utilisateurs équipés d'un accès fibre ou câble atteint 56 %, soit +17 points par rapport à 2020. Cette croissance a été permise par le déploiement rapide des réseaux en fibre optique en 2020 et 2021.

La qualité ressentie par les consommateurs pour les services qu'ils utilisent sur les réseaux fixes et mobiles s'améliore et atteint des niveaux élevés. Le taux d'utilisateurs satisfaits de leur connexion mobile s'échelonne de 85 % pour le passage d'appels vidéos à 92 % pour l'usage de messages textes. De la même manière, sur les réseaux fixes, 85 % des utilisateurs sont satisfaits de leurs services fixes. Ce taux atteint 92 % chez les utilisateurs disposant de la fibre, un niveau de satisfaction pratiquement identique quelle que soit la taille de la commune.

Le téléviseur reste l'un des équipements numériques les plus présents au sein des foyers, qui le renouvellent fréquemment

Chaque année, le Baromètre du numérique montre que le téléviseur reste massivement plébiscité en France. En 2022, 95% des répondants ont déclaré être détenteurs d'au moins un téléviseur, une proportion qui n'a pratiquement pas évolué en dix ans.

Il est également l'équipement numérique dont l'empreinte environnementale est la plus élevée, notamment en raison de la taille importante de son écran. Pour cette raison, accroître la durée de vie des téléviseurs reste un des enjeux essentiels de la réduction de l'impact environnemental du numérique. Les résultats du Baromètre du numérique montrent qu'il reste, en la matière, des marges de manœuvre. En effet, près de la moitié des répondants détiennent leur téléviseur principal depuis moins de cinq ans, ce qui représente une durée de détention relativement faible. À l'inverse, ils sont seulement 20% à détenir leur poste principal depuis plus de dix ans.

En outre, plus de la moitié des personnes déclarent avoir changé leur téléviseur principal alors qu'il était encore en état de fonctionnement, total ou partiel. Parmi eux, un tiers en a changé pour bénéficier d'une offre promotionnelle et un tiers afin de monter en gamme. Ainsi, l'obsolescence culturelle est un déterminant marquant du comportement des consommateurs et semble même l'être de plus en plus : 30% des téléviseurs principaux achetés il y a moins de 2 ans ont été renouvelés alors qu'ils fonctionnaient encore contre 19% de ceux ayant plus de 7 ans. Cette tendance à l'achat régulier de téléviseurs neufs se combine toutefois avec des efforts pour réutiliser le téléviseur remplacé : **une majorité des postes remplacés sont réutilisés, donnés ou vendus à des fins de reconditionnement.**

L'accès par internet est prédominant pour la télévision et minoritaire pour la radio

83% des Français équipés d'un téléviseur et possédant une connexion fixe à domicile déclarent recevoir la télévision via la box d'un fournisseur d'accès à internet sur au moins un poste. Cet usage est principalement motivé par la qualité de réception (53 % d'entre eux), la diversité des services proposés (39 %) et l'accès direct à des abonnements VàDA (38 %). A l'inverse, **17% des équipés en téléviseur et connexion internet à domicile n'ont pas recours aux offres TV des FAI.** Les deux tiers (66 %) d'entre eux se déclarent satisfaits de l'offre de chaînes et de services de la TNT. Une proportion quasiment équivalente (63%) ne se dit pas prête à payer pour regarder la télévision.

Si 3 Français sur 4 (75 %) écoutent la radio ou des contenus audio comme des podcasts ou de la musique, diffusés en direct ou disponibles à la demande, **le poste de radio** avec réception hertzienne (FM ou DAB+) reste le mode d'écoute principal par rapport à l'écoute par internet : **65% des auditeurs écoutent le plus souvent la radio grâce à ce canal**, contre seulement 35% via internet. La satisfaction (75%) et l'habitude (70%) des auditeurs du poste de radio constituent les principales raisons de l'écoute de la radio ou de contenus audio via le réseau hertzien. Le choix de la consommation par internet s'explique principalement par la liberté offerte par ce canal dans le choix des contenus et le moment de l'écoute, pour 51 % des auditeurs par internet.

La moitié des internautes a déjà consulté les CGU des réseaux sociaux et plateformes de partage de vidéos

Les conditions générales d'utilisation (CGU) d'un réseau social ou d'une plateforme de partage de vidéos ont été consultées par 52 % des internautes. Parmi les internautes ayant pris connaissance au moins une fois des conditions générales d'utilisation, 77% indiquent que ces informations sont facilement accessibles. La facilité de compréhension semble en revanche moins au rendez-vous et **53% des internautes qui ont consulté ces CGU estiment qu'elles sont aisément compréhensibles.**

42 % des internautes ont déjà signalé un compte ou des contenus inappropriés en ayant recours aux dispositifs mis en place par les réseaux sociaux ou les

plateformes de partage de vidéos. Les auteurs de signalements considèrent assez largement que les dispositifs mis en place sont facilement accessibles (87%), simples d'utilisation (85%) et aisément compréhensibles (80%).

Certaines fonctionnalités de lecture favorisant l'inclusion numérique sont largement utilisées

L'accessibilité des appareils numériques est un enjeu majeur d'inclusion numérique. Certaines des fonctionnalités offertes par ces appareils participent d'un meilleur accès aux contenus en ligne.

Parmi les différentes fonctionnalités disponibles, **le réglage de la luminosité (83%) et le zoom de l'écran (80%) sont les plus utilisées par l'ensemble de la population équipée d'un terminal numérique**, alors qu'environ 6 Français sur 10 équipés ont déjà eu recours au réglage de la taille de la police, à l'augmentation du contraste et aux commandes vocales. L'audiodescription et l'inversion des couleurs sont quant à elles peu exploitées, environ un tiers des Français ayant eu recours à l'une de ces fonctionnalités. Les utilisateurs de ces fonctionnalités sont généralement âgés de moins de 40 ans, avec notamment un recours plus important des 18-24 ans aux commandes vocales, à l'inversion des couleurs et à l'audiodescription.

Le numérique s'est imposé dans la vie quotidienne des Français

En dessous de 70 ans, la part des internautes dépassent 96% dans chaque catégorie d'âge. Seules les personnes de plus de 70 ans se démarquent, avec tout de même 63% d'internautes.

En moyenne, les Français regardent un écran 32 heures par semaine, soit près d'un cinquième du temps hebdomadaire ou un peu moins d'un tiers éveillé. Plus de la moitié de la population passe en moyenne plus de trois heures par jour devant un écran.

Les usages anciens sont installés, les nouveaux usages décollent

Certains usages montrent des signes de reflux comme les réseaux sociaux (62% contre 67% en 2020), déjà rejetés par les plus jeunes depuis quelques années (68% contre 84% en 2017). Mais les usages anciens sont bien installés, ainsi la recherche d'emploi progresse lentement (29% contre 26% en 2017). À noter, que **les actifs au chômage sont eux 83% à utiliser internet pour chercher un emploi.** Les démarches administratives et fiscales n'évoluent plus beaucoup sur le long terme, mais connaissent déjà un niveau élevé (71% de la population comme en 2020, contre 67% en 2017).

La part des acheteurs en ligne avait bondi pendant la crise sanitaire, cette habitude n'est pas retombée (77% contre 76% en 2020). Si 7% de la population possède un casque de réalité virtuelle, un Français sur cinq a déjà essayé cet outil numérique nouveau et 1 sur 5 aimerait le faire.

La sécurité et la confiance sont au cœur des usages

L'actualité montre que le numérique comporte des risques (attaques informatiques, arnaques, perte des données, etc.), la majorité des individus estiment qu'ils ont certainement (18%) ou probablement (38%) été personnellement victime d'un accès indésirable à leurs données personnelles par internet.

C'est sans doute pourquoi presque **tous les utilisateurs prennent des précautions avec une vigilance plus (55%) ou moins (38%) constante.**

Le numérique de plus en plus indispensable

Les Français utilisent internet tous les jours, y compris dans les interstices de la vie quotidienne, les « temps morts » comme les moments d'attente ou de trajet sont de plus en plus mis à profit pour saisir son smartphone, pour naviguer sur internet (70%) ou regarder des vidéos (50%), jouer (47%), envoyer des SMS (76%) et bien d'autres usages encore, au détriment des activités plus traditionnelles comme la lecture d'un livre ou d'un journal papier (53% contre 63% en 2013).

Cet attrait pour le numérique provoque même une sensation de manque dès les premières heures pour 31% de la population. Mais cette sensation gagne la majorité de la population au bout d'une journée et les quatre cinquièmes de la population après deux ou trois jours !

Davantage de personnes rencontrent des freins à la pleine utilisation du numérique

48% des Français éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet (+ 13 points par rapport à 2020). Plus que l'équipement ou l'accès à internet, **c'est la complète maîtrise des outils numériques qui reste le premier frein à la pleine utilisation du numérique** (25%, + 7 points par rapport à 2020). Cela pourrait paraître à première vue contradictoire avec la progression des usages du numérique des Français, mais une utilisation plus importante des outils numériques peut aussi s'accompagner d'une prise de conscience de ses limites et donc d'une identification d'une marge de progression dans la maîtrise de ces outils.

Des inégalités en compétences numériques qui s'accroissent

Les périodes de confinements qui se sont succédées depuis 2020 et le début de la crise Covid ont rendu les outils numériques indispensables dans de nombreuses démarches et activités du quotidien. Maintien des liens avec les proches, télétravail, cours en ligne, démarches administratives dématérialisées : l'ensemble de la population a été amenée à prendre main des outils parfois peu familiers. Deux ans après le début de la crise sanitaire, en moyenne, **plus d'un Français majeur sur deux estime mieux maîtriser**

ces outils (56%). Toutefois, cette moyenne est sous-tendue par de grandes disparités. En effet, si le sentiment de s'être mieux approprié les outils numériques avec la pandémie est marqué chez les cadres et professions intellectuelles supérieures (71%), à l'inverse, **les Français parmi les plus vulnérables (non diplômés et âgés de 70 et plus), quant à eux, sont une majorité à ne pas avoir l'impression de gagner en maîtrise depuis ces deux dernières années** (respectivement 53% et 56%). Par conséquent, **l'écart se creuse sur le sentiment de monter en compétences chez les Français.**

Un accompagnement humain et pédagogique plébiscité face aux difficultés rencontrées dans le cadre des démarches en ligne

La dématérialisation des services publics se déploie depuis deux décennies avec une forte accélération récente. Celle-ci semble créer quelques difficultés. On constate en effet une **augmentation de la part de personnes ayant au moins parfois des difficultés à effectuer des démarches administratives en ligne** (54%, + 16 points par rapport à 2020). Face à ces difficultés, la solution la plus plébiscitée est de demander des explications pour réussir à réaliser la démarche seul (40%, + 16 points par rapport à 2020). Par conséquent, lorsqu'ils font face à des difficultés en ligne, en moyenne, **les Français préfèrent apprendre et monter en compétence pour gagner en autonomie**, d'autant plus que ces démarches en ligne mobilisent souvent des données personnelles sensibles et peuvent avoir des effets importants sur la vie quotidienne.

En savoir plus

Retrouvez le dossier complet sur les sites suivants :

www.arcep.fr

www.arcom.fr/

www.economie.gouv.fr/cge

www.agence-cohesion-territoires.gouv.fr

Les données :

Retrouvez 12 ans de données ouvertes du Baromètre du Numérique partagées avec la Licence ouverte Etalab sur la page data.gouv.fr de l'Arcep :

www.data.gouv.fr/fr/datasets/barometre-du-numerique/

Les commanditaires de l'enquête



www.arcep.fr

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et le gardien des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.



www.arcom.fr

L'Arcom est une autorité publique indépendante garante de la liberté de communication. Elle a notamment pour mission de permettre l'accès des publics à une offre audiovisuelle pluraliste et respectueuse des droits et libertés, de défendre la création et de contribuer à la lutte contre les contenus illicites et problématiques sur internet.



Conseil Général
de l'Économie

www.economie.gouv.fr/cge/

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



<https://societenumerique.gouv.fr/fr/>

Le Programme Société Numérique de l'ANCT met en œuvre des politiques publiques pour favoriser l'autonomie et la capacité de tous à saisir les opportunités du numérique et pour accompagner la transition des territoires. Il pilote la stratégie nationale pour un numérique inclusif et le volet inclusion numérique du plan de relance du gouvernement.