



Baromètre du numérique Edition 2022

Ministère de l'économie, des finances et
de la souveraineté industrielle et numérique
Lundi 30 janvier 2023



agence nationale
de la cohésion
des territoires



Conseil Général
de l'Économie

Intervenants

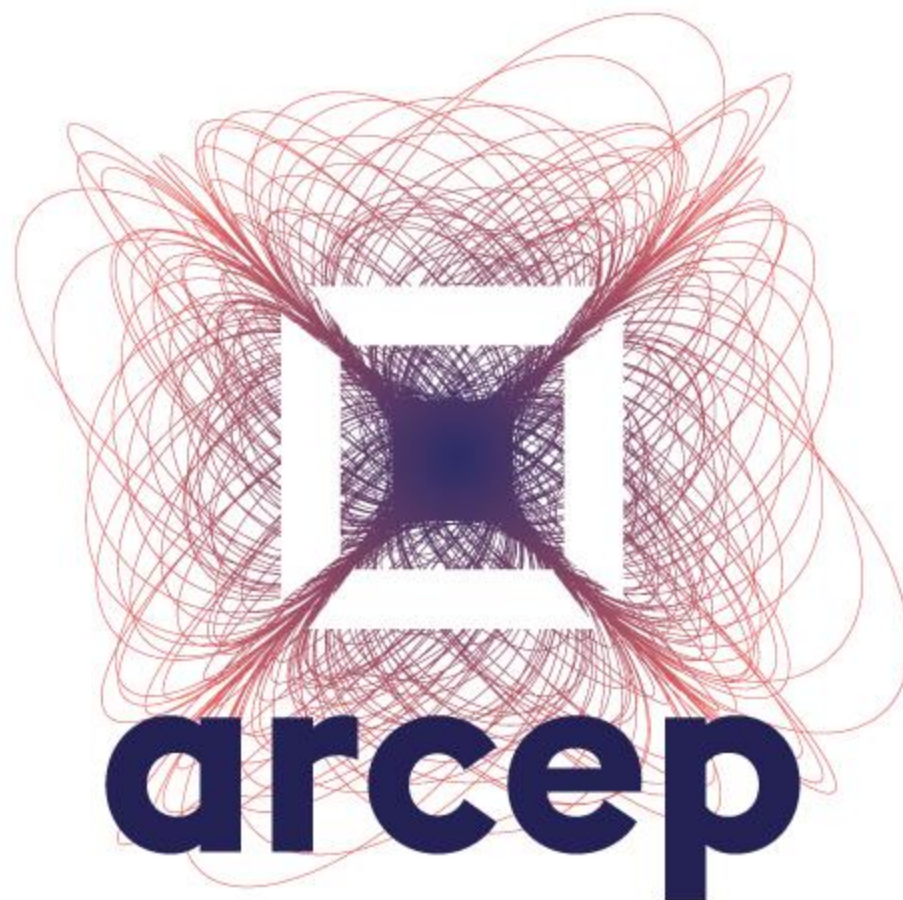
- ❑ Sandra HOIBIAN, directrice générale du Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie (Credoc)
- ❑ Maya BACACHE membre du Collège de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep)
- ❑ Benoit LOUTREL, membre du Collège de l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom)
- ❑ Luc ROUSSEAU, Vice-président du Conseil général de l'économie (CGE)
- ❑ Pierre-Louis ROLLE, Directeur stratégie et innovation (ANCT)

CRÉDOC

CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ÉTUDE ET
L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE

Objectifs et Méthodologie

- ❑ Le Baromètre du numérique est une enquête par sondage qui mesure l'adoption des équipements et des usages numériques dans la population française.
- ❑ En 2022, l'enquête dédiée a été menée par le CREDOC selon un mode de recueil mixte : sur internet et par téléphone, pour corriger le biais de sélection.
- ❑ L'enquête s'est déroulée auprès de 4 184 personnes résidant en France métropolitaine, réparties en trois populations cibles distinctes (12 à 17 ans, 18 ans et plus, 18 ans et plus éloignés du numérique), avec des questionnaires adaptés et des quotas spécifiques, et grâce à deux types de recueil
 - 3 448 personnes de 15 ans et plus ont été interrogées online dans l'enquête CDV (au sein de chaque région, quota sur : l'âge, le sexe, la PCS, le niveau de diplôme, la taille d'agglomération, le type de logement).
 - 573 personnes de 18 ans et plus appelées dans le rapport « éloignées du numérique » (ne disposant pas, à leur domicile, d'une ligne de connexion fixe à internet) ont été interrogées par téléphone, avec des quotas issus d'une enquête flash menée par téléphone auprès de 1 000 personnes de 18 ans et plus (sexe, âge, PCS, région, taille d'agglomération)
 - 163 personnes âgées de 12 à 14 ans ont été interrogées en ligne, après recueil de l'accord préalable de l'un des parents, avec les quotas suivants : âge, sexe, taille d'agglomération et PCS de la personne de référence
 - le questionnaire et la démarche sont adaptés pour les mineurs
 - les résultats sont redressés et représentatifs de l'ensemble de la population des personnes de 12 ans et plus
 - les questions de l'ANCT n'ont été posées qu'aux personnes majeures
 - cette enquête décrit l'équipement et les usages des individus (et non celui des ménages)
 - l'ensemble des données de l'enquête depuis 2007 sont disponibles en open data sur le site data.gouv.fr.



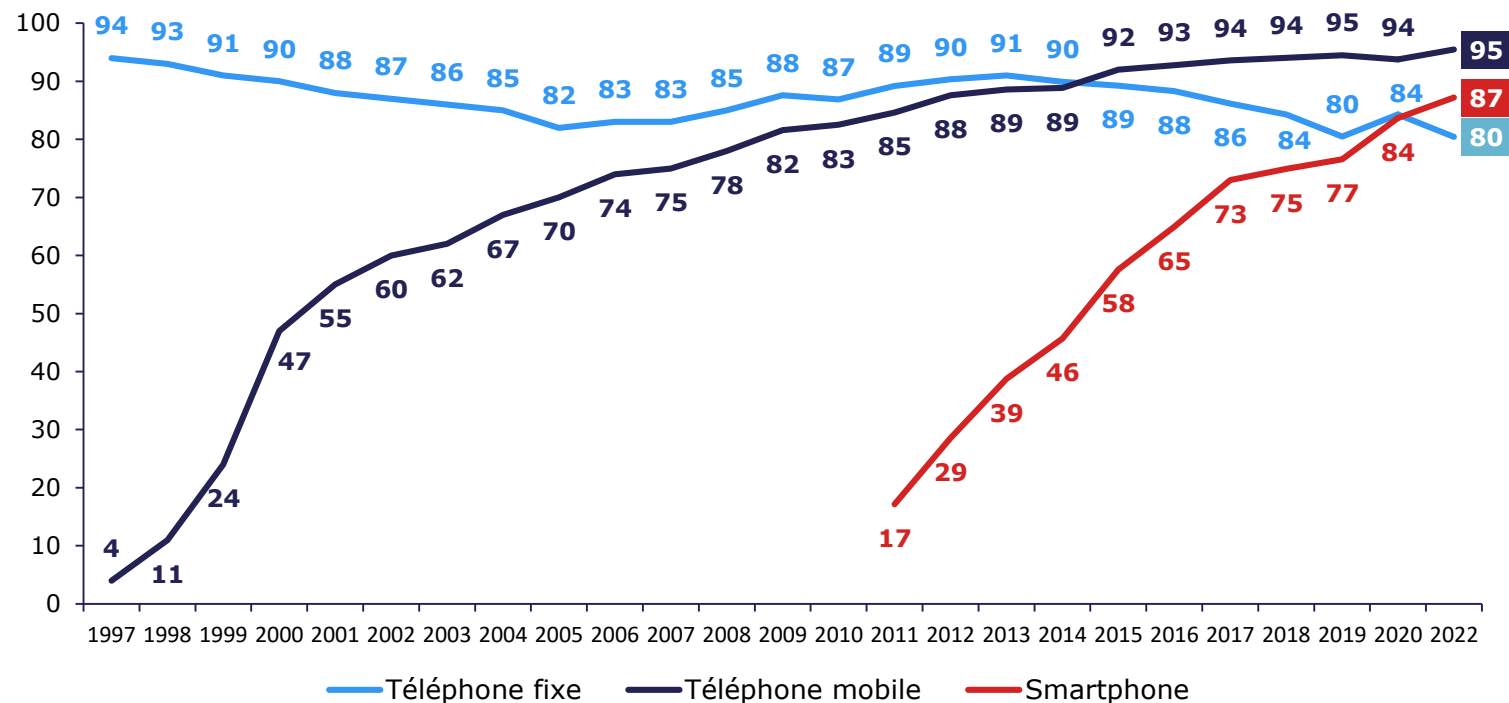
DES USAGES NUMÉRIQUES MULTICANAUX

L'équipement en smartphone poursuit son expansion

- 87 % des 12 ans et plus sont équipés d'un smartphone (+3 points par rapport à 2020).
- 80 % des individus sont équipés d'un téléphone fixe. Après avoir exceptionnellement augmenté de 4 points en un an en 2020, cette part retrouve son niveau de 2019.

Equipement en téléphonie fixe et mobile

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

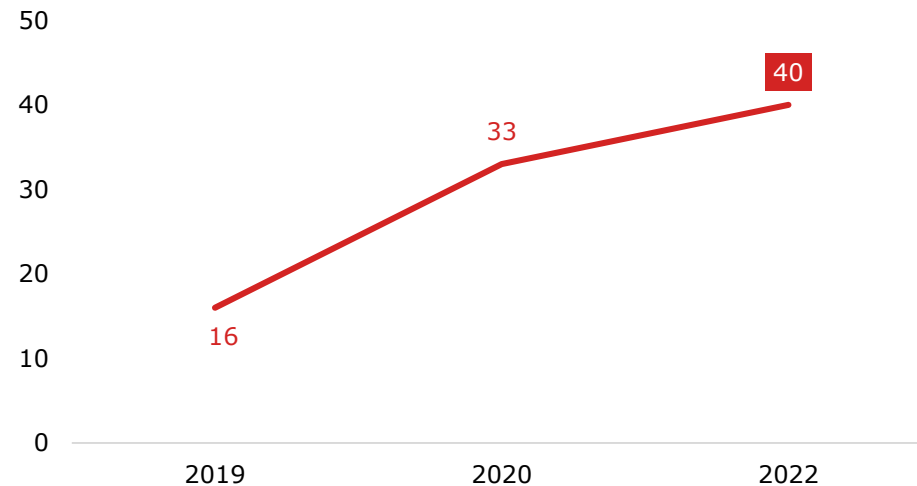


Objets connectés : une diffusion rapide

- ❑ La part des détenteurs d'objets connectés relatifs à la santé, la sécurité, la domotique ou à l'électroménager atteint 40 % en 2022 (+7 points / 2020)
- ❑ 27 % des individus disposent d'une enceinte connectée (+7 points) avec une forte progression chez les jeunes adultes en 2022

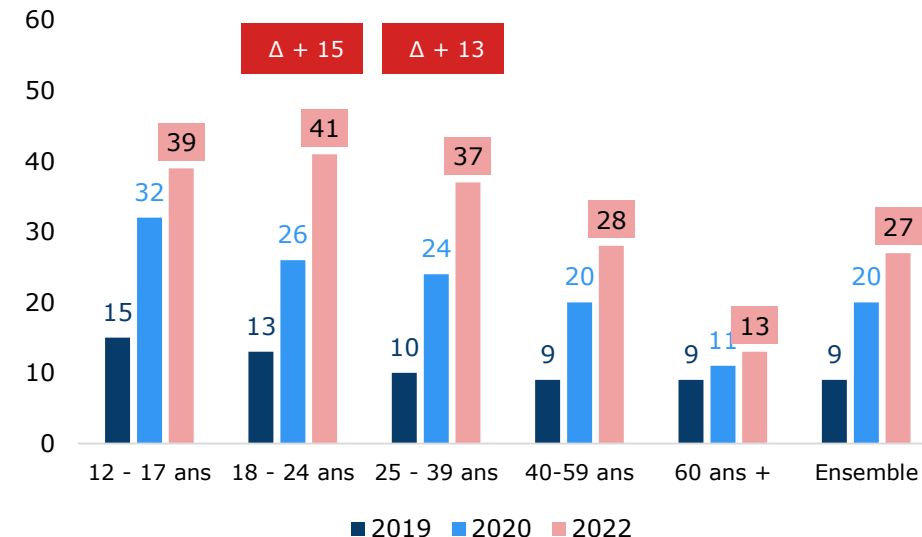
Part des individus possédant au moins un objet connecté

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



Part des individus possédant une enceinte connectée

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

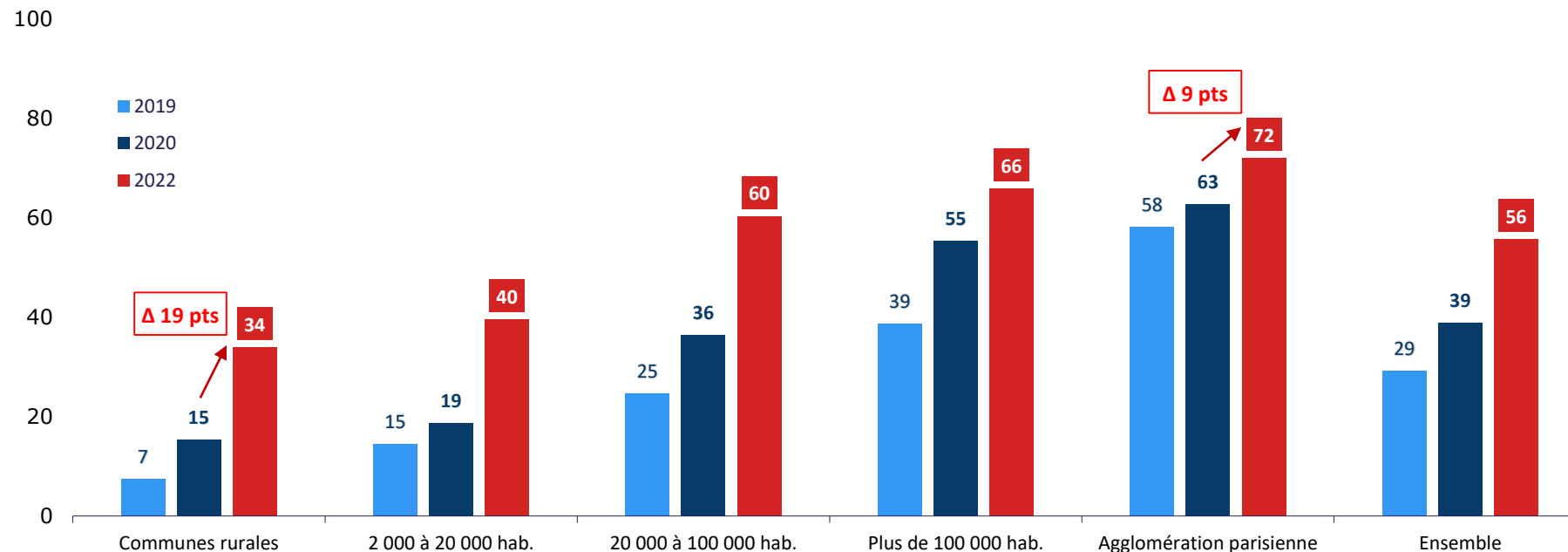


De plus en plus d'abonnés à la fibre optique

- 85 % des répondants déclarent utiliser une connexion fixe à internet, une proportion stable par rapport à 2020
- Parmi eux, 56 % disposent désormais d'un accès en fibre optique ou par le câble (+17 points par rapport à 2020)
- La proportion d'abonnés à la fibre dans les communes rurales a fortement augmenté et atteint 34 % (+19 points par rapport à 2020). Il s'élève à 72 % en agglomération parisienne.

Part des accès fibre ou câble selon la taille des communes

- Champ : population disposant d'un accès à internet à domicile, en % -



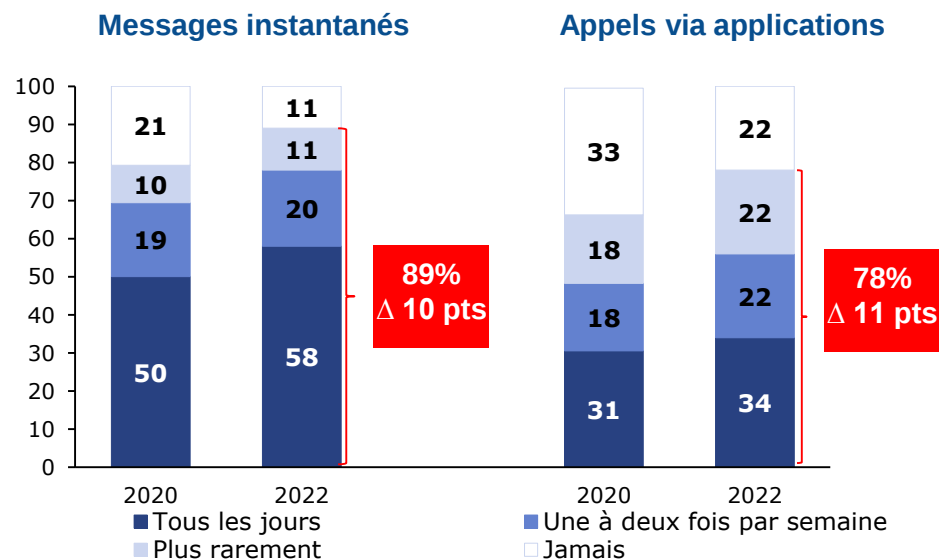
DES USAGES DIVERSIFIÉS

Les communications via des applications vocales et de messagerie et la navigation internet sur mobile de plus en plus utilisées

- ❑ La part des utilisateurs des messageries instantanées et de la VoIP progresse d'environ 10 points, portée par les 40 ans et plus
- ❑ Plus de 9 personnes sur 10 utilisent son smartphone pour naviguer sur internet, une part qui a progressé de 9 points en quatre ans.

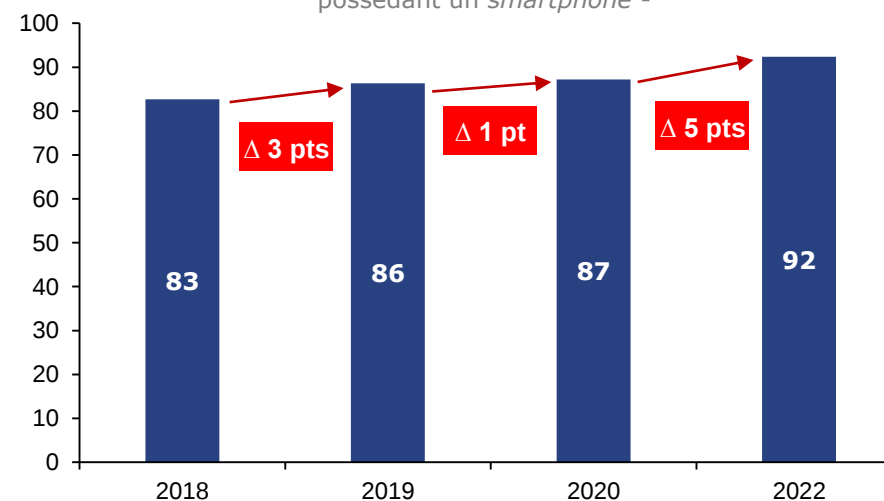
Part des individus communiquant sur applications

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus possédant un *smartphone* -



Part des individus utilisant leur smartphone pour naviguer sur internet

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus possédant un *smartphone* -

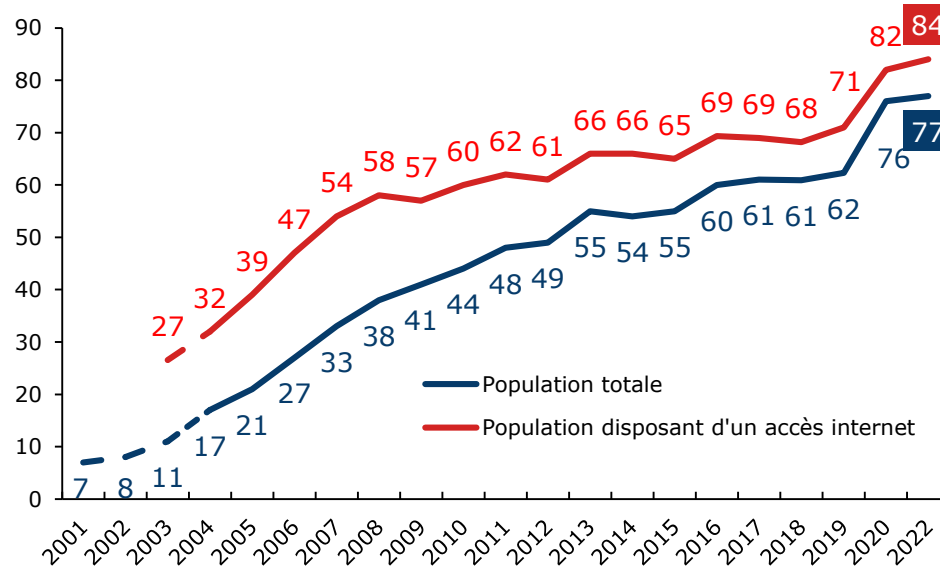


Des utilisateurs du e-commerce toujours plus nombreux

- L'achat en ligne continue de progresser après la forte augmentation en 2020 liée à la crise sanitaire, en proportion d'acheteurs en ligne et en fréquence d'achats
- La quasi totalité (94%) des acheteurs en ligne déclarent être satisfaits ou assez satisfaits de la livraison de leurs colis
- 37% des acheteurs en ligne considèrent la rapidité de livraison comme le critère principal lors d'une livraison de colis suivi par la certitude d'être livré dans les délais annoncés (30%)

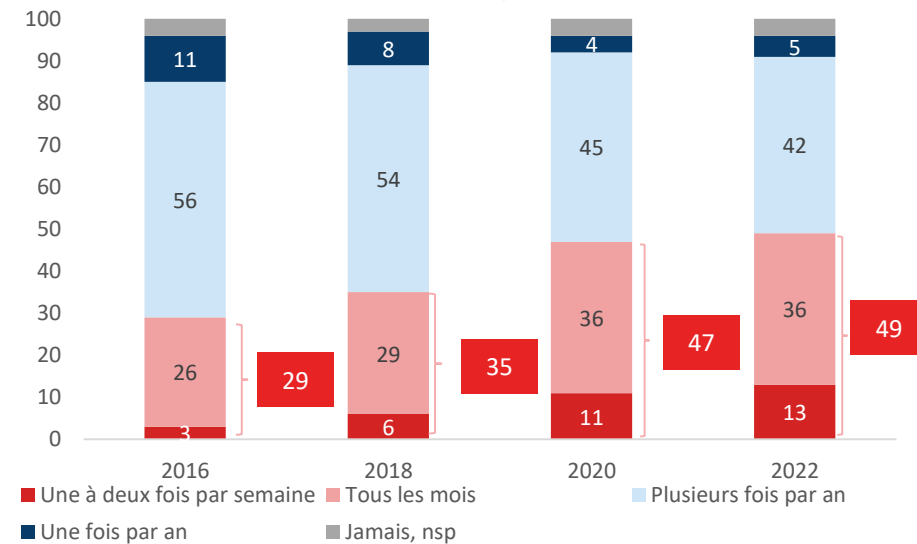
Proportion d'acheteurs en ligne

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



Fréquence d'achats en ligne

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



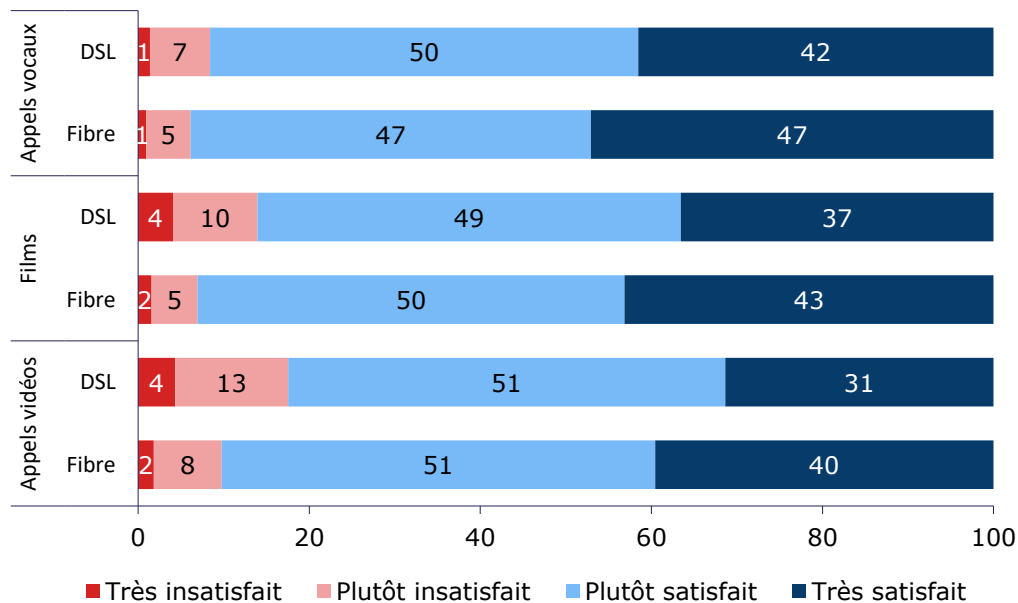
DES CONSOMMATEURS EXIGEANTS SUR LA QUALITÉ DE SERVICE

Réseaux fixes : les utilisateurs satisfaits de leurs services sur la fibre

- ❑ Quels que soient l'usage et la technologie, 85 % des utilisateurs sont satisfaits de leurs services fixes. Ce taux s'élève à 92 % chez les utilisateurs disposant de la fibre.
- ❑ En 2018, 62 % des utilisateurs affirmaient avoir une connexion internet suffisante pour regarder des films. En 2022, ils sont 90 % à s'en déclarer satisfaits.
- ❑ L'écart de satisfaction des services entre les réseaux DSL et fibre reste significatif, notamment en communes rurales, avec une différence de 14 points

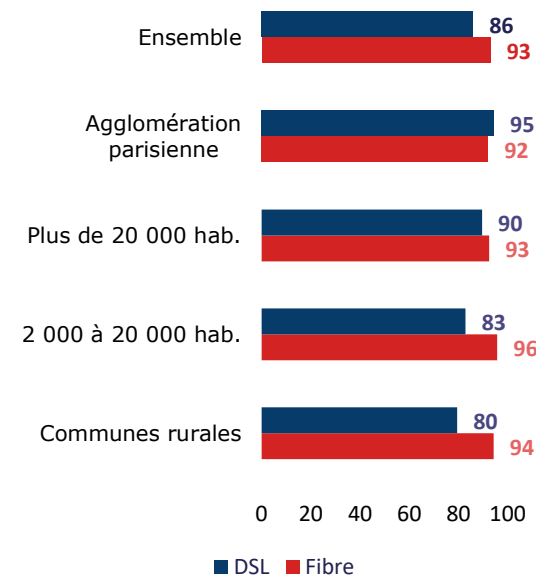
Satisfaction des utilisateurs en fonction des services

- Champ : population disposant d'une connexion internet fixe et utilisant le service, en % -



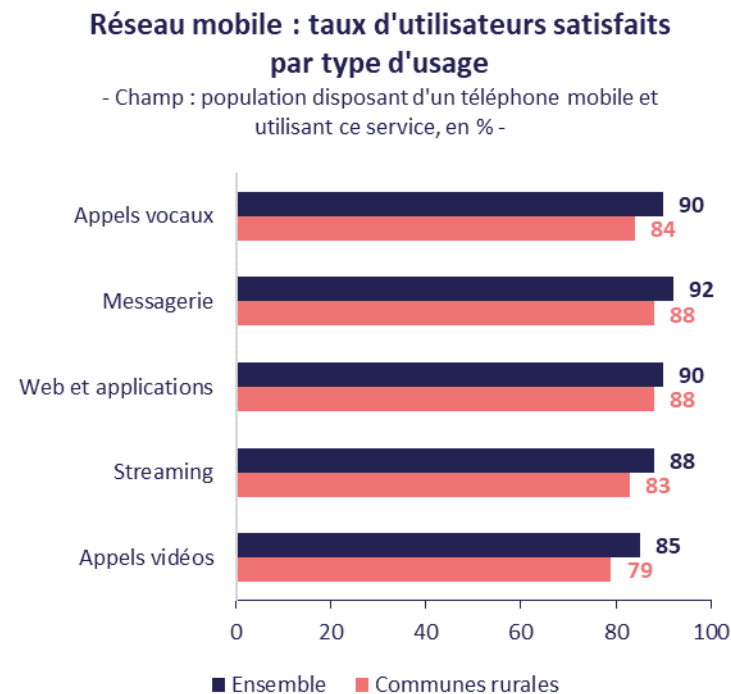
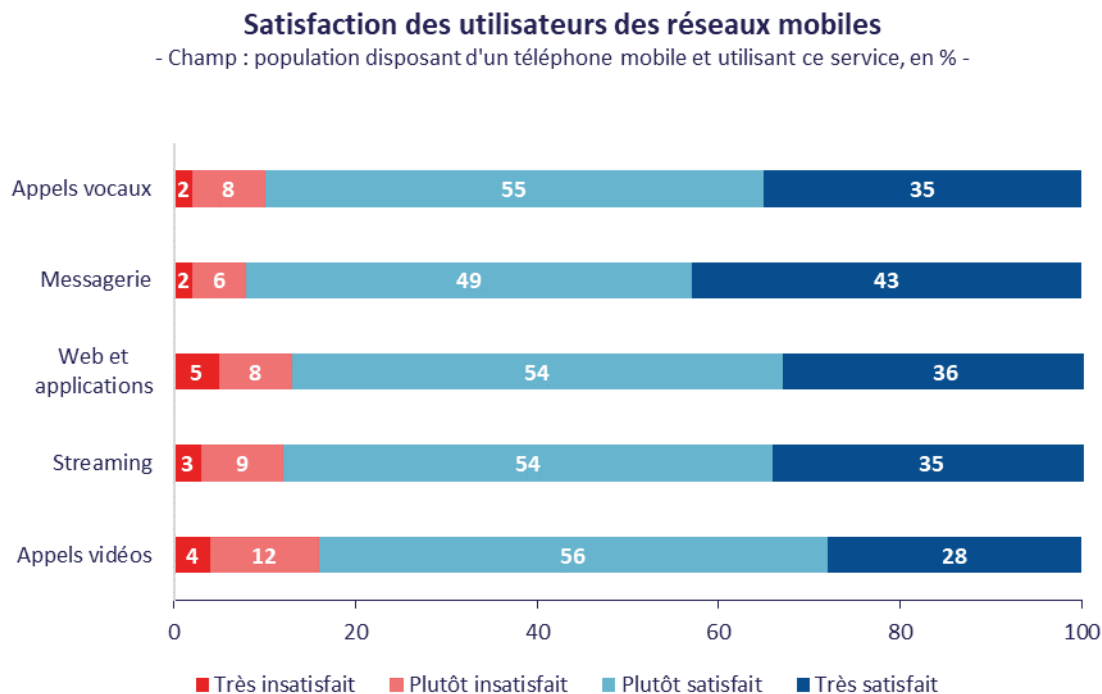
Visionnage et téléchargement de films en ligne : taux d'utilisateurs satisfaits

- Champ : population disposant d'une connexion internet fixe et utilisant le service, en % -



Réseaux mobiles : des écarts selon les territoires, qui toutefois se réduisent

- ❑ 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 la messagerie instantanée.
- ❑ Les jeunes adultes semblent plus exigeants : 86 % des 18-24 ans se déclarent satisfaits de leur réseau pour passer des appels vocaux, contre 90% en moyenne.
- ❑ Des écarts de satisfaction persistent entre les territoires : s'agissant des appels vocaux, 16 % des utilisateurs résidant dans des communes rurales se déclarent insatisfaits de leur réseau mobile, contre 10 % au niveau national. En 2019, ils étaient 25 % à rencontrer des difficultés pour passer des appels ou envoyer des SMS, contre 14 % au niveau national.



EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE ET DURABILITÉ DES TERMINAUX

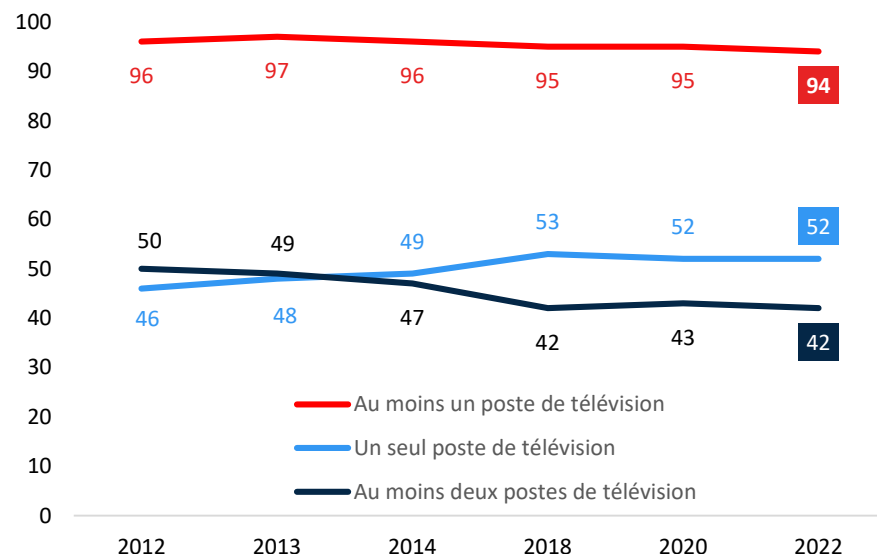
45% des détenteurs de téléviseurs conservent leur téléviseur principal moins de 4 ans

17

- ❑ Près de la totalité des individus disposent d'un téléviseur, un taux qui n'a pratiquement pas évolué en 10 ans
- ❑ La part des multi-équipés a néanmoins diminué passant de 50% en 2012 à 42% en 2022
- ❑ Près de la moitié des répondants détiennent leur téléviseur principal depuis moins de 5 ans, et seulement 20% depuis plus de 10 ans

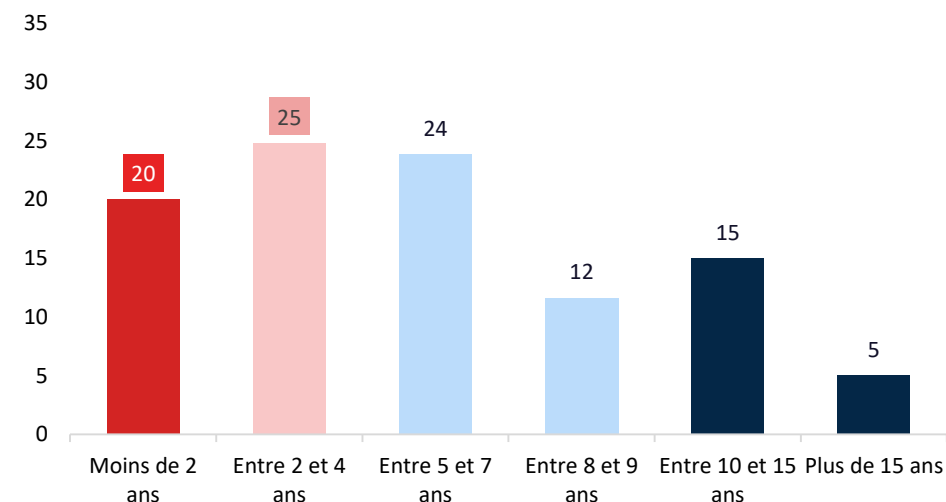
Part des individus disposant au moins d'un téléviseur

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



Durée de détention du téléviseur principal

- Champ : ensemble de la population possédant un téléviseur, en % -



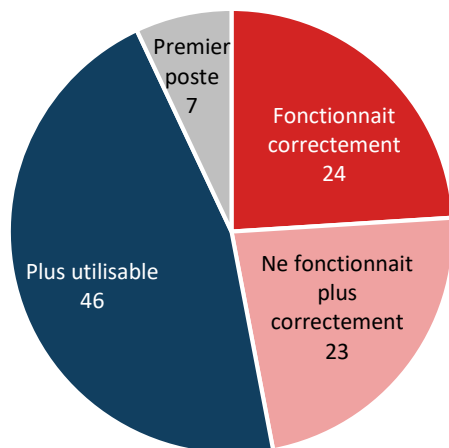
- ❑ Pour rappel, le Baromètre 2021 s'intéressait à la possession de smartphones

Des téléviseurs renouvelés majoritairement réparables ou en fonctionnement

- ❑ 47% des individus ont changé de téléviseur alors qu'il était encore utilisable.
- ❑ Parmi eux, un tiers l'ont fait pour bénéficier d'une offre promotionnelle et un tiers pour monter en gamme
- ❑ L'obsolescence culturelle semble s'accélérer : 30% des postes 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

État de fonctionnement du téléviseur (renouvelé ou premier poste)

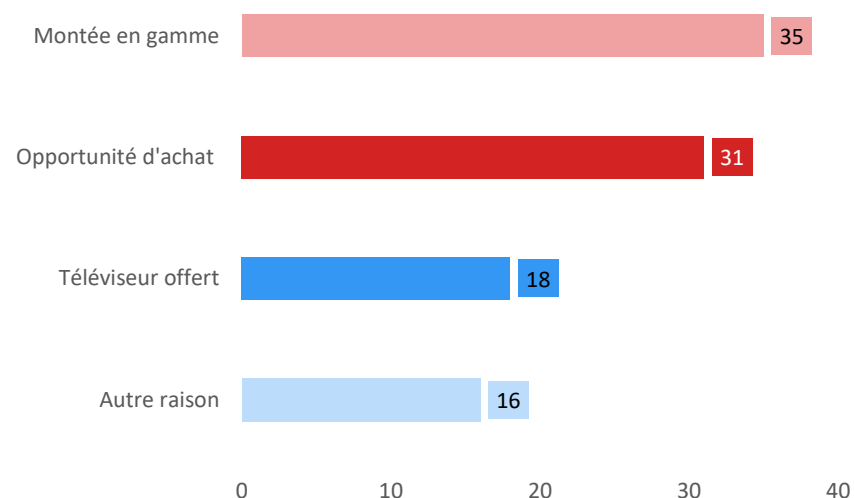
- Champ : ensemble de la population ayant renouvelé un téléviseur, en % -



47

Raisons du renouvellement du téléviseur lorsqu'il fonctionnait encore

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant renouvelé leur téléviseur alors qu'il fonctionnait encore, en % -

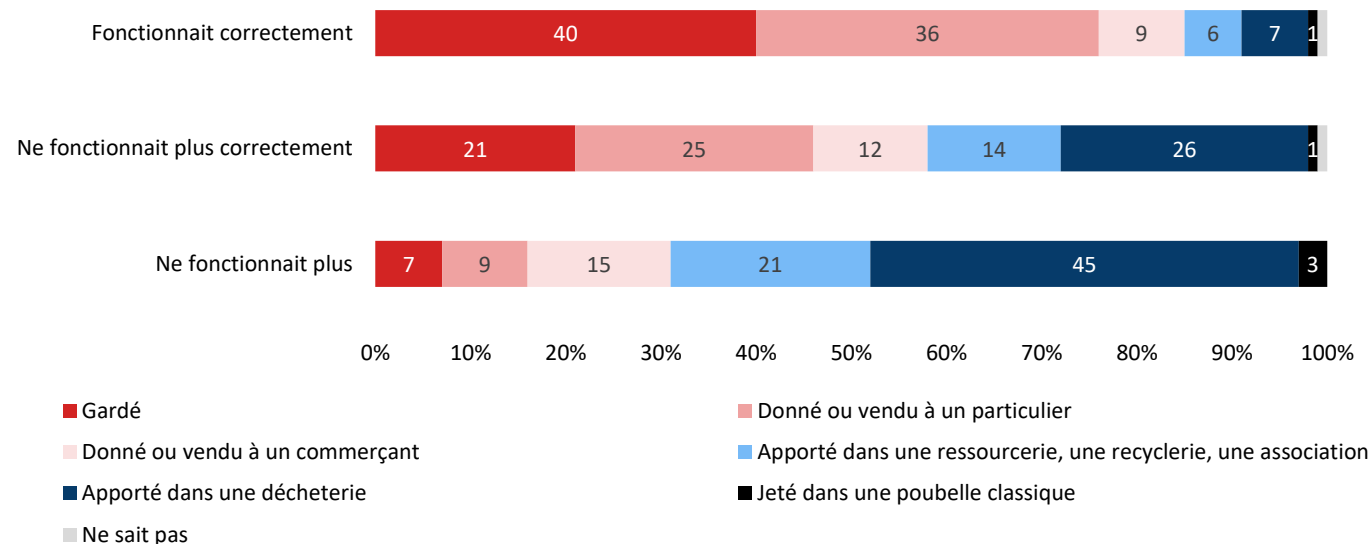


Une tendance marquée pour le réemploi et le recyclage

- ❑ 10% des répondants déclarent disposer d'un téléviseur principal de seconde main
- ❑ Cette tendance à l'achat régulier de téléviseurs neufs se combine avec des efforts pour réutiliser le téléviseur remplacé
- ❑ Une majorité des postes remplacés sont réutilisés, donnés, vendus à des fins de reconditionnement
- ❑ 66% des téléviseurs inutilisables ont été destinés au recyclage

Conservation du précédent poste téléviseur

- Champ : ensemble de la population ayant renouvelé un téléviseur -



Pour en savoir plus :

- ☐ [L'observatoire haut et très haut débit: abonnements et déploiements](#)
- ☐ [L'observatoire des services de communications électroniques en 2021](#)
- ☐ [Baromètre du numérique, édition 2021](#)
- ☐ [L'enquête annuelle « Pour un numérique soutenable », édition 2022](#)
- ☐ [Evaluation de l'impact environnemental du numérique en France et analyse prospective - Note de synthèse réalisée par l'ADEME et l'Arcep \(19 janvier 2022\)](#)

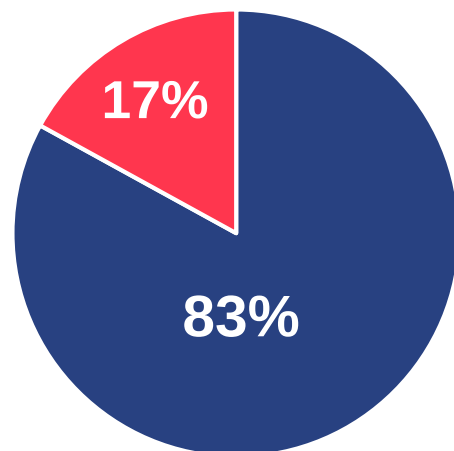
Arcom

UN ACCÈS PAR INTERNET PRÉDOMINANT POUR LA TÉLÉVISION ET MINORITAIRE POUR LA RADIO

Une réception de la télévision principalement via la box internet

- Les mieux équipés pour recevoir la TV via la box sont les 25-39 ans, les foyers d'au moins 3 personnes et les habitants des grosses agglomérations.

Disposez-vous, sur au moins un de vos postes de télévision, d'une réception via la box d'un fournisseur d'accès à internet ?



■ Oui ■ Non

Champ : possesseurs TV ET équipés d'une connexion internet à domicile
(81 % des Français), en % -



83 % des équipés TV et internet à domicile reçoivent la TV sur au moins un poste via une box

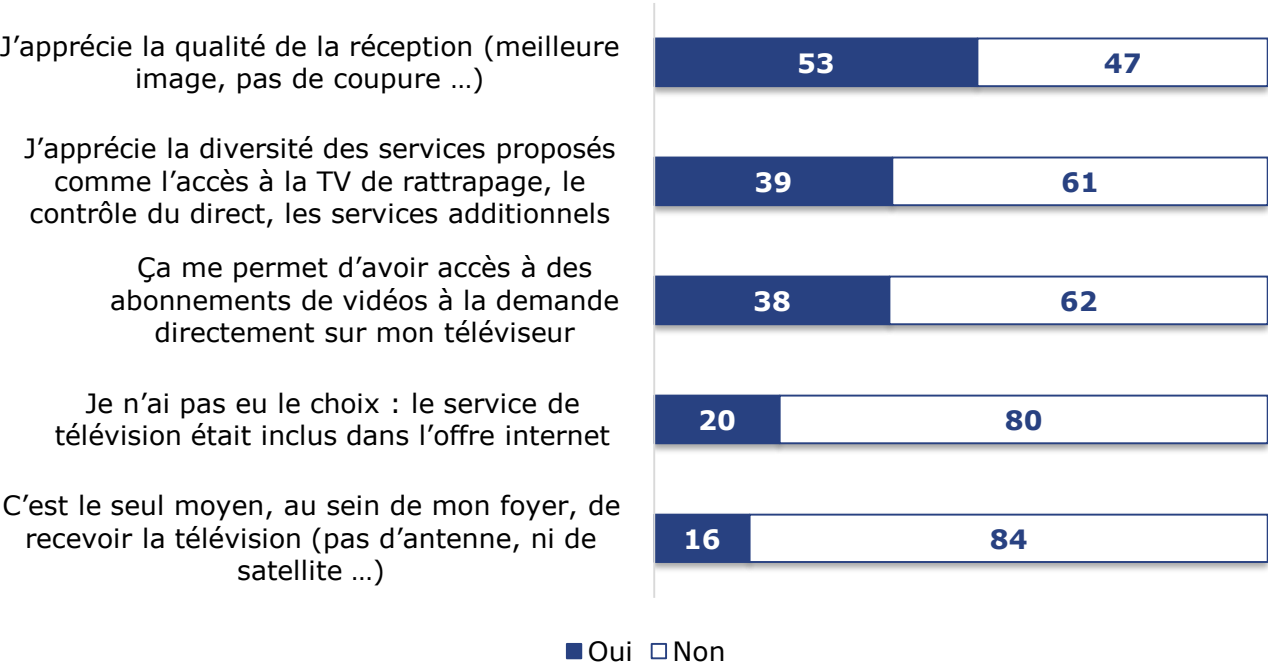
La qualité de réception, la diversité des services proposés et l'accès direct à des abonnements VàDA parmi les principales motivations à la réception TV via une offre TV d'un FAI

- ☐ L'accès aux contenus VÀDA attire particulièrement les professions intermédiaires, les hauts revenus, les 25-39 ans, les diplômés du supérieur et les personnes vivant dans des foyers de 3 personnes ou plus.



83 %
des équipés TV et ayant une connexion à internet à domicile reçoivent la TV via une box

Raisons pour lesquelles vous avez choisi de connecter au moins un de vos téléviseurs via une box internet



Champ : ensemble des équipés TV et ayant une connexion internet à domicile, recevant la TV via une box internet, en %

La satisfaction à l'égard de l'offre de chaînes et de services de la TNT et la volonté de ne pas payer pour regarder la télévision en tête des raisons expliquant le non recours aux offres TV des FAI

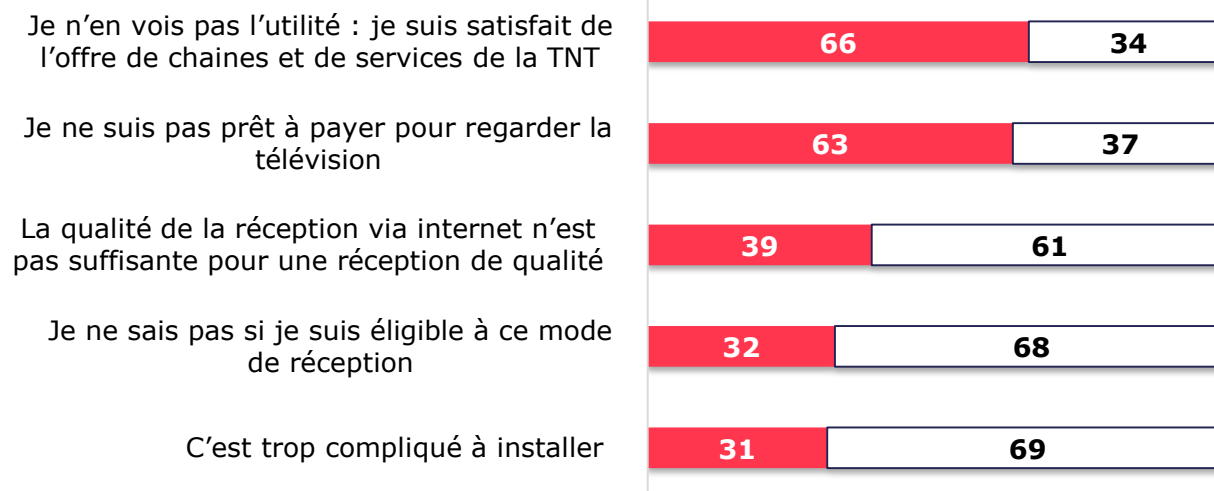
- Si pour les deux tiers des répondants environ, le non recours au numérique correspond à un usage motivé, cela correspond à un usage contraint pour environ un tiers d'entre eux.

Raisons pour lesquelles vous n'avez pas accès à la télévision via une box internet



des équipés TV et ayant une connexion à internet à domicile ne reçoivent pas la TV via la box d'un FAI

■ Oui □ Non

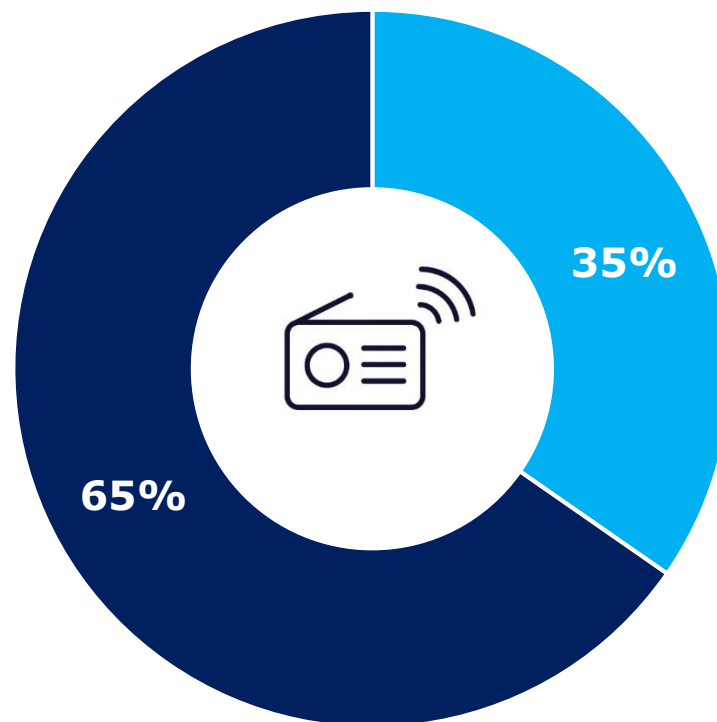


Champ : ensemble des équipés TV et ayant une connexion internet à domicile MAIS pas d'accès à la télévision via une box internet, en %

Les trois quarts des Français (75 %) écoutent la radio. Le poste de radio reste le mode d'écoute principal par rapport à l'écoute par internet

- ❑ Mais 35 % des Français qui écoutent la radio ont recours à la réception via internet à titre principal. Cet usage est plus fréquent chez les moins de 40 ans, les foyers de 5 personnes et plus et les Franciliens.

De quelle façon écoutez-vous le plus souvent la radio ou des contenus audio (podcasts ou musique, diffusés en direct ou disponibles à la demande, avec ou sans abonnement) ?



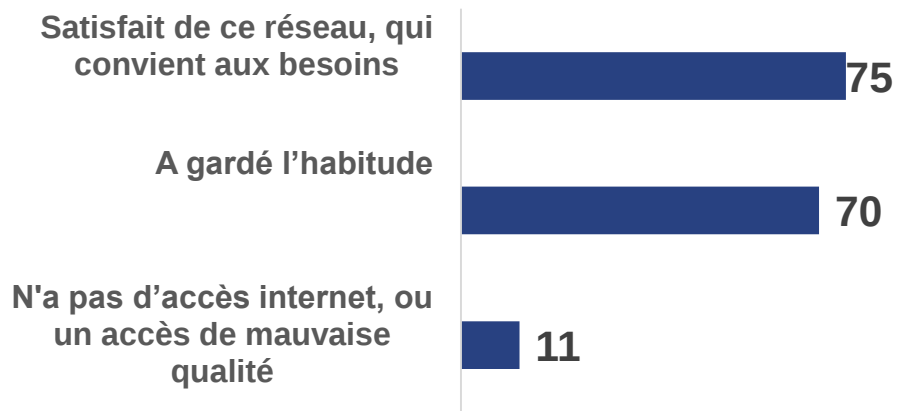
■ Via internet ■ Via un poste de radio (FM ou DAB+)

Champ : ensemble de la population écoutant la radio ou des contenus audio, en %

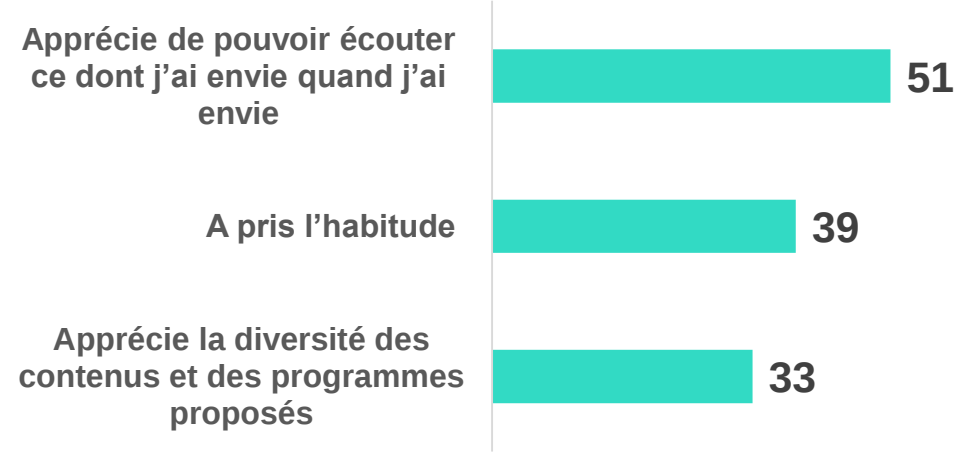
L'écoute sur le poste de radio principalement motivée par la satisfaction (75%) et l'habitude (70%) ; la réception via internet motivée surtout par la liberté d'écoute (51 %) et l'habitude (39 %)

❑ Des choix plus motivés que contraints par l'absence de connexion ou d'équipement adapté.

Premières raisons d'écoute via un poste de radio (FM ou DAB+)
Total 1^{er} ou 2^e choix



Premières raisons d'écoute via internet
Total 1^{er} ou 2^e choix



[Ne sait pas = 36 %]

Champ : ensemble des auditeurs radio via le réseau hertzien parmi la population de 12 ans et plus, en %

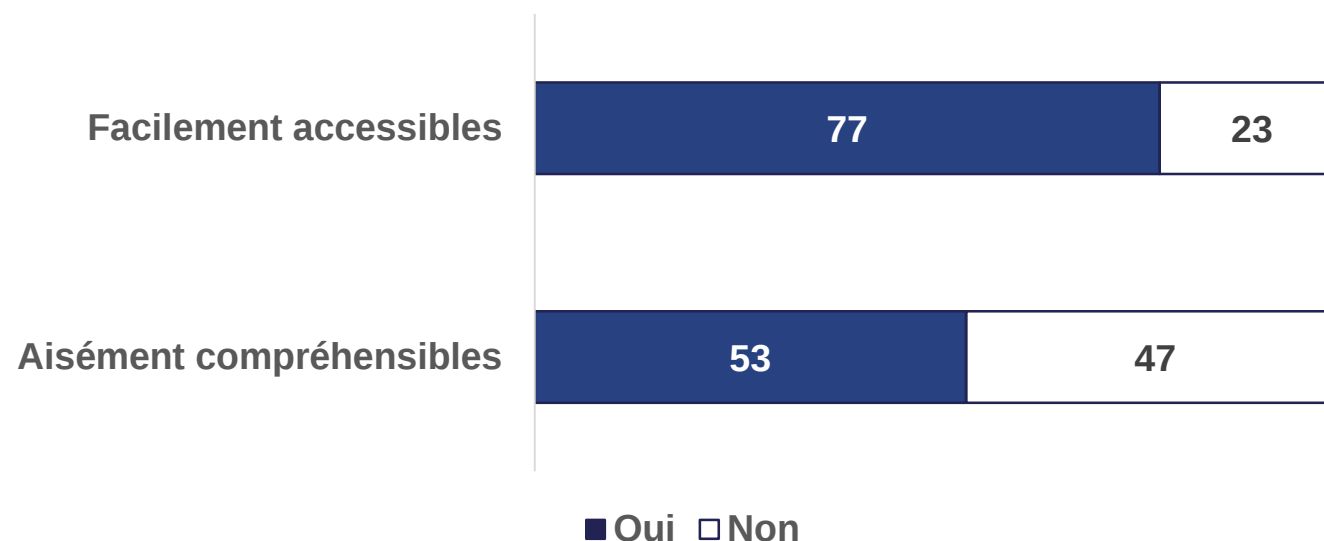
Champ : ensemble des auditeurs radio via internet parmi la population de 12 ans et plus, en %

LA MOITIÉ DES INTERNAUTES A DÉJÀ CONSULTÉ LES CGU DES RÉSEAUX SOCIAUX ET PLATEFORMES DE PARTAGE DE VIDÉOS

52 % des internautes ont déjà consulté les CGU d'un réseau social ou d'une plateforme de partage de vidéos

- Parmi eux, 77% indiquent que ces informations sont facilement accessibles sur les différents sites internet. La facilité de compréhension semble en revanche moins au rendez-vous et 53% d'entre eux estiment qu'elles sont aisément compréhensibles.

Avez-vous trouvé ces conditions générales d'utilisation (CGU)...

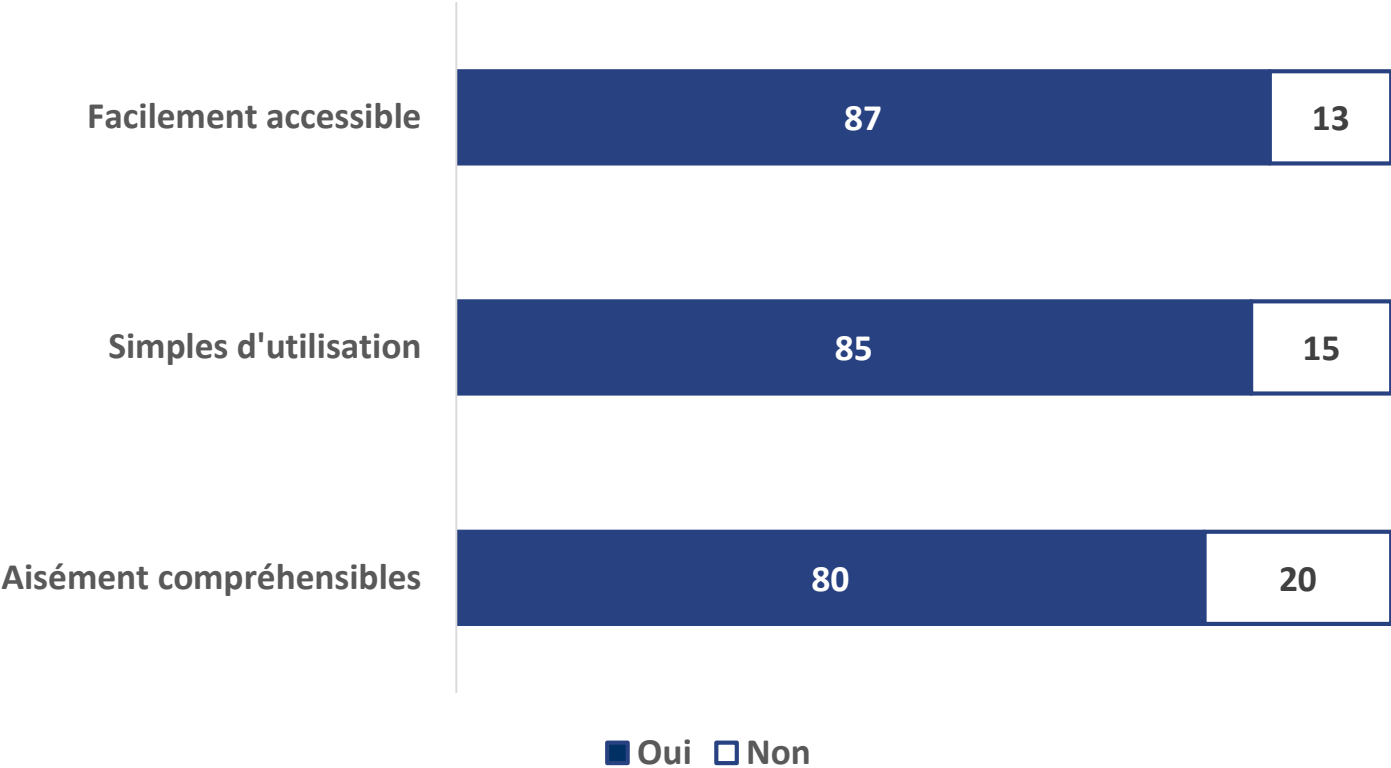


Champ : ensemble des internautes de 12 ans et plus ayant consulté les CGU, en %

Près de la moitié des internautes (42%) ont déjà eu recours aux dispositifs de signalement de comptes ou de contenus inappropriés 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%).

Avez-vous trouvé ces dispositifs de signalement... ?



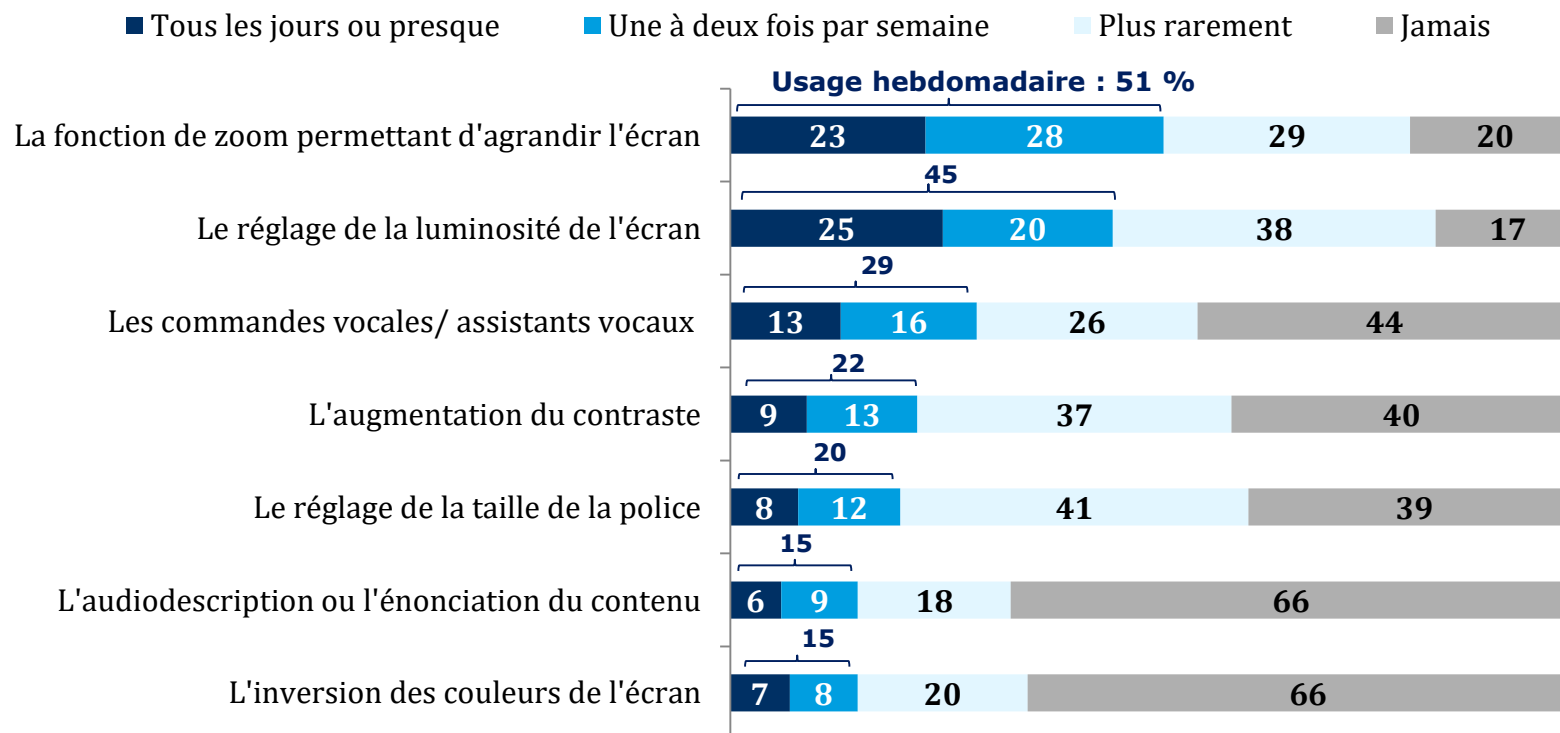
Champ : ensemble des internautes de 12 ans et plus ayant déjà eu recours à des dispositifs de signalement, en %

CERTAINES FONCTIONNALITÉS FAVORISANT L'ACCESSIBILITÉ DE LA LECTURE SUR ÉCRAN SONT LARGEMENT UTILISÉES

Le réglage de la luminosité (83%) et le zoom de l'écran (80%) sont les fonctionnalités les plus utilisées

- Une sur-représentation des moins de 40 ans sur les différents usages et en particulier des 18-24 ans, s'agissant notamment des commandes vocales, de l'inversion des couleurs et de l'audiodescription.

Avez-vous déjà utilisé les fonctionnalités suivantes sur votre ordinateur, smartphone ou tablette ?



Champ : ensemble de la population ayant une connexion internet fixe à domicile et possédant au moins un ordinateur, une tablette ou un smartphone



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA SOUVERAINETÉ INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

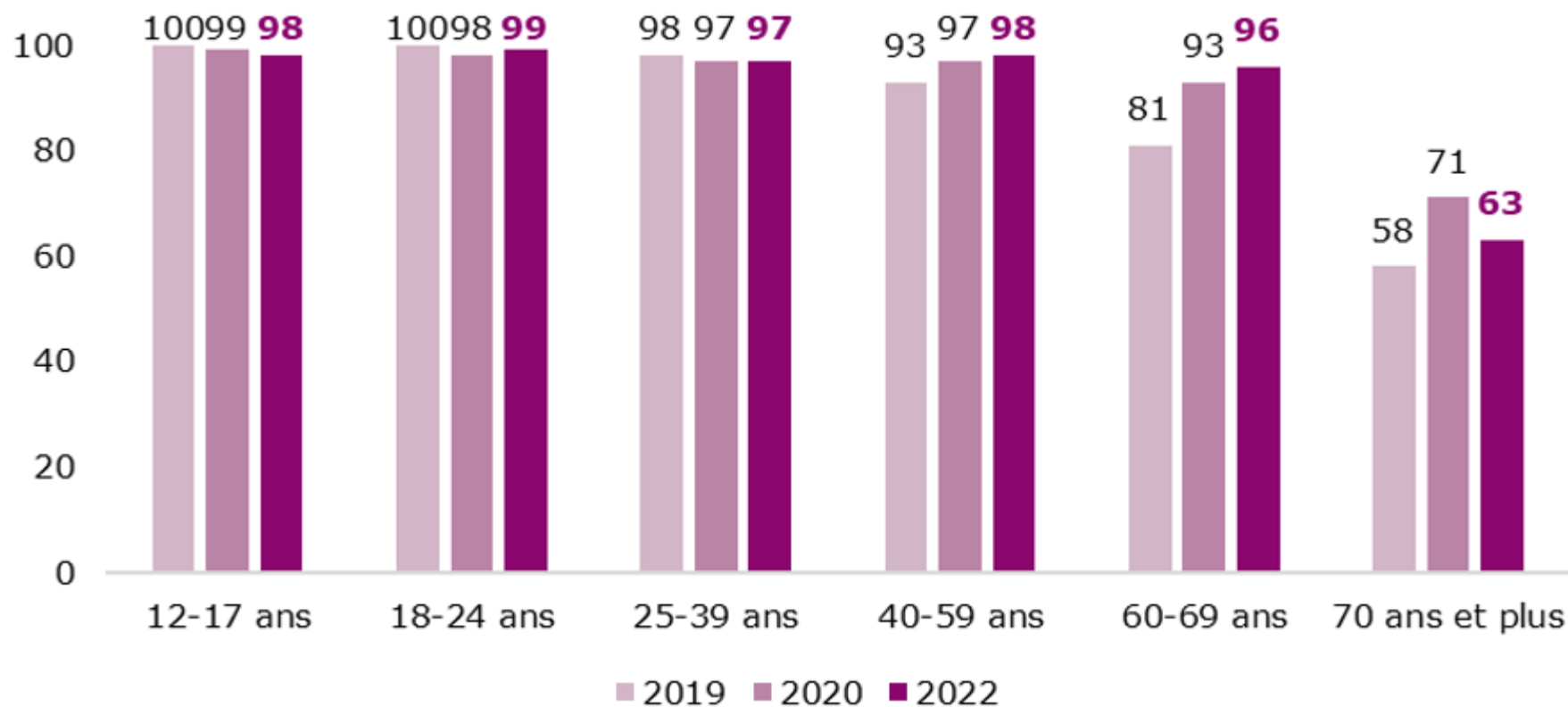
Conseil Général de l'Économie

LES SOIXANTENAIRES ADOPTENT LE NUMÉRIQUE

Les moins de 70 ans sont internautes à plus de 96%

Proportion de personnes se connectant à internet par catégorie d'âge

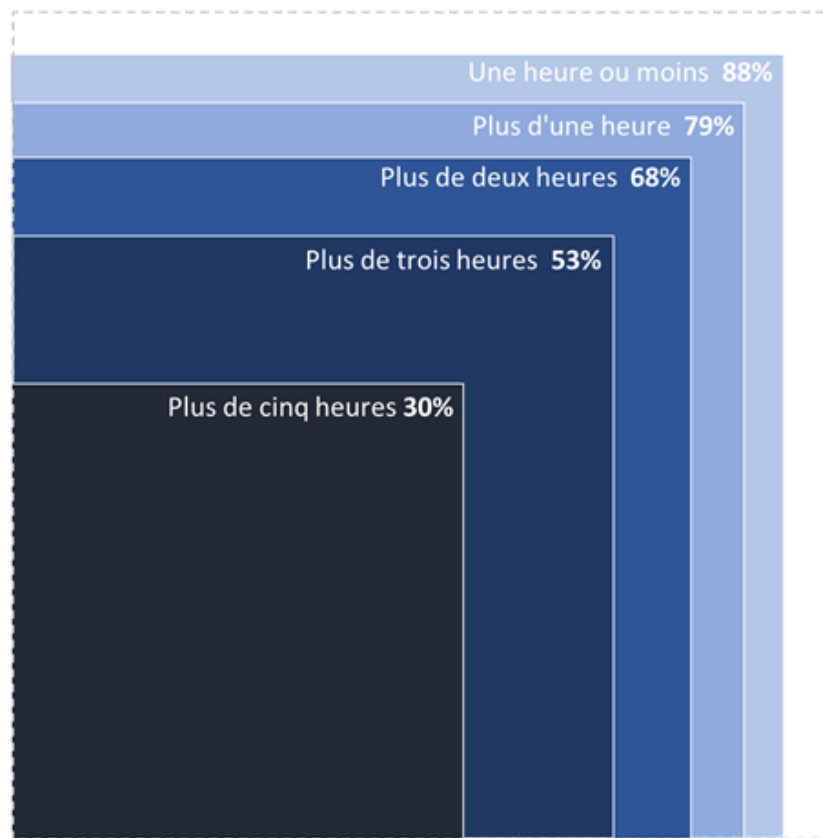
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



En moyenne, les Français passent 32 heures par semaine à regarder un écran,
dont 17 h de télévision, 8 h de vidéos et 6h de jeux vidéo

Au total, que ce soit pour un usage personnel ou un usage professionnel, et quel que soit le lieu (domicile, études, travail, déplacements ...), combien d'heures par jour passez-vous devant un écran (un écran de télévision, un ordinateur, une tablette, un *smartphone*, une console de jeux ...)?

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

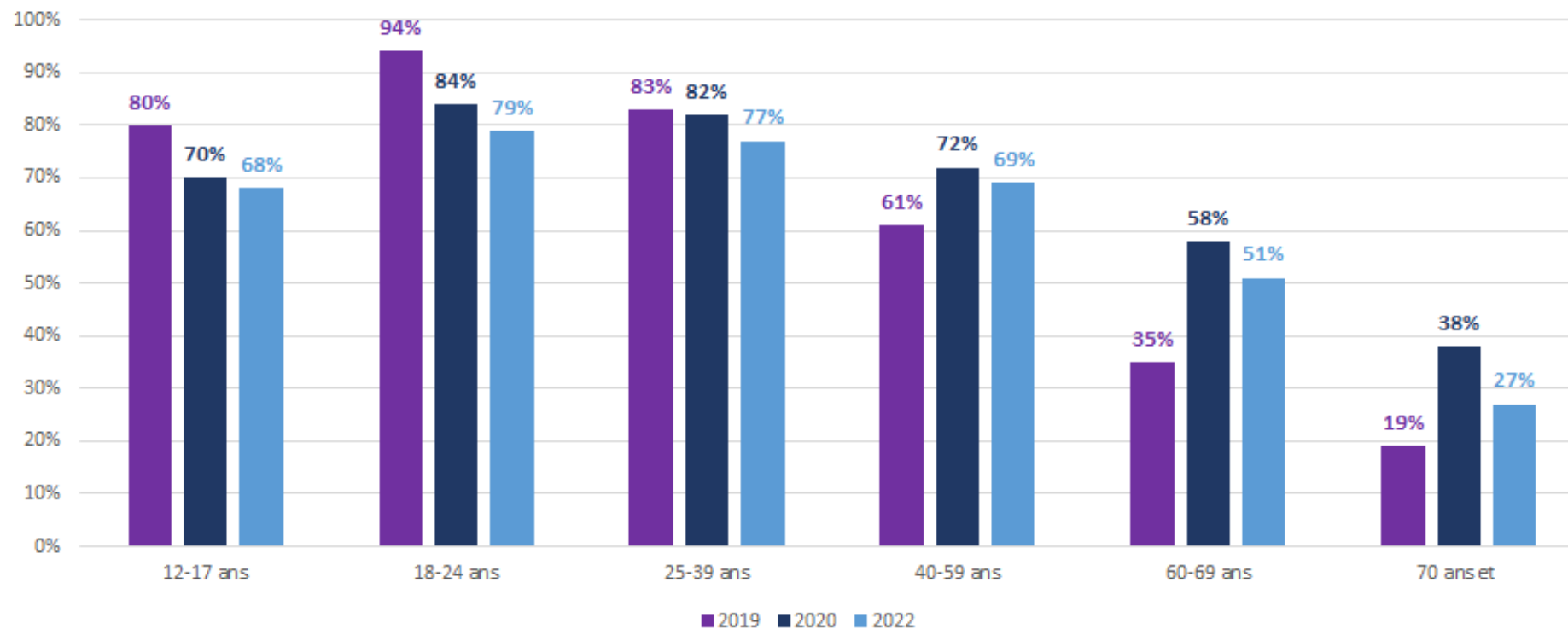


LES NOUVEAUX USAGES DÉCOLLENT ALORS QUE LES USAGES INSTALLÉS MARQUENT LE PAS

La participation aux réseaux sociaux reflue

Participation à des « sites de réseaux sociaux » au cours des 12 derniers mois

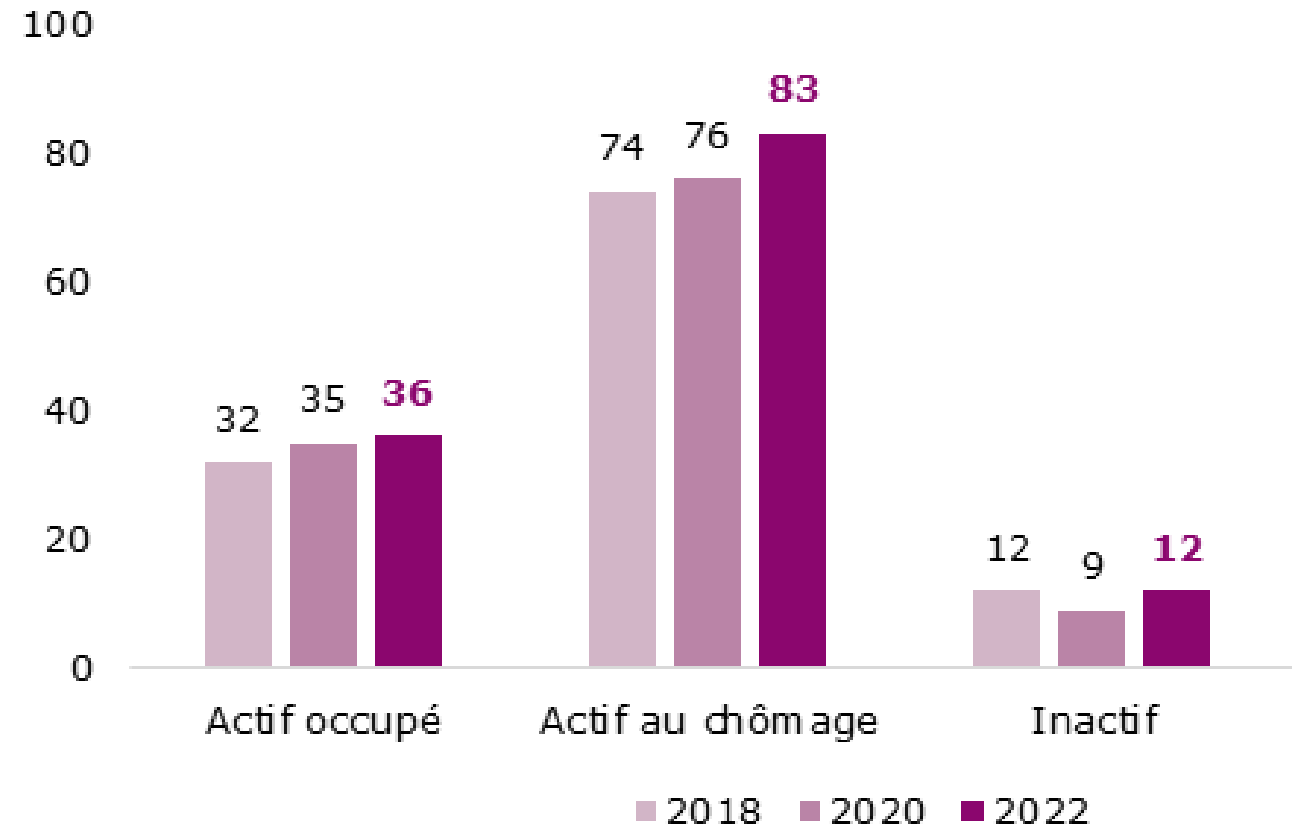
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Les actifs au chômage utilisent de plus en plus internet pour chercher un emploi

Recherche d'emploi sur internet au cours des douze derniers mois en fonction de la situation d'emploi

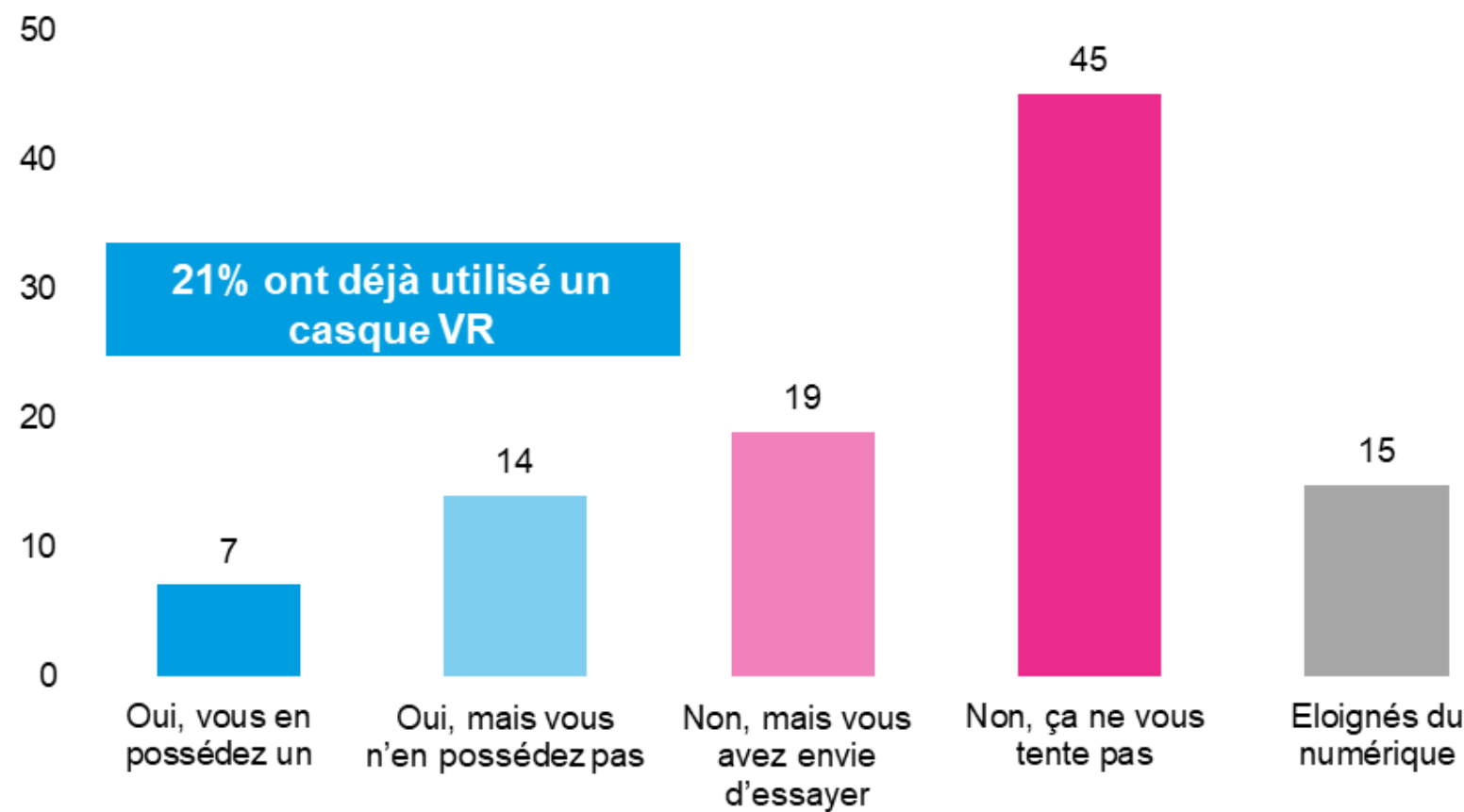
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en %



Un Français sur cinq ont déjà testé un casque de réalité virtuelle et 1 sur 5 aimeraient le faire

Utilisation d'un casque de réalité virtuelle

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

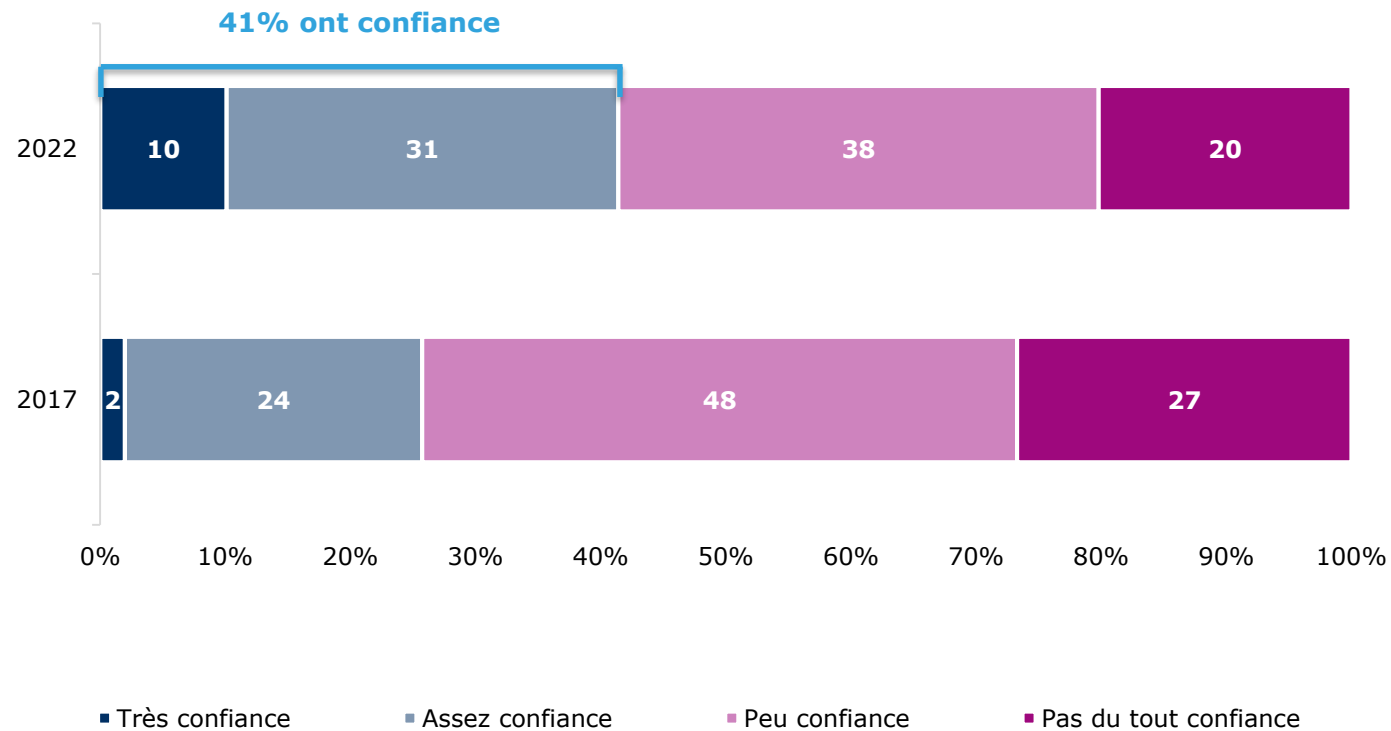


LA CONFIANCE EST AU CŒUR DES USAGES

Une plus grande confiance accordée dans les informations rencontrées sur internet

Avez-vous confiance dans les informations relayées par des particuliers sur les réseaux sociaux

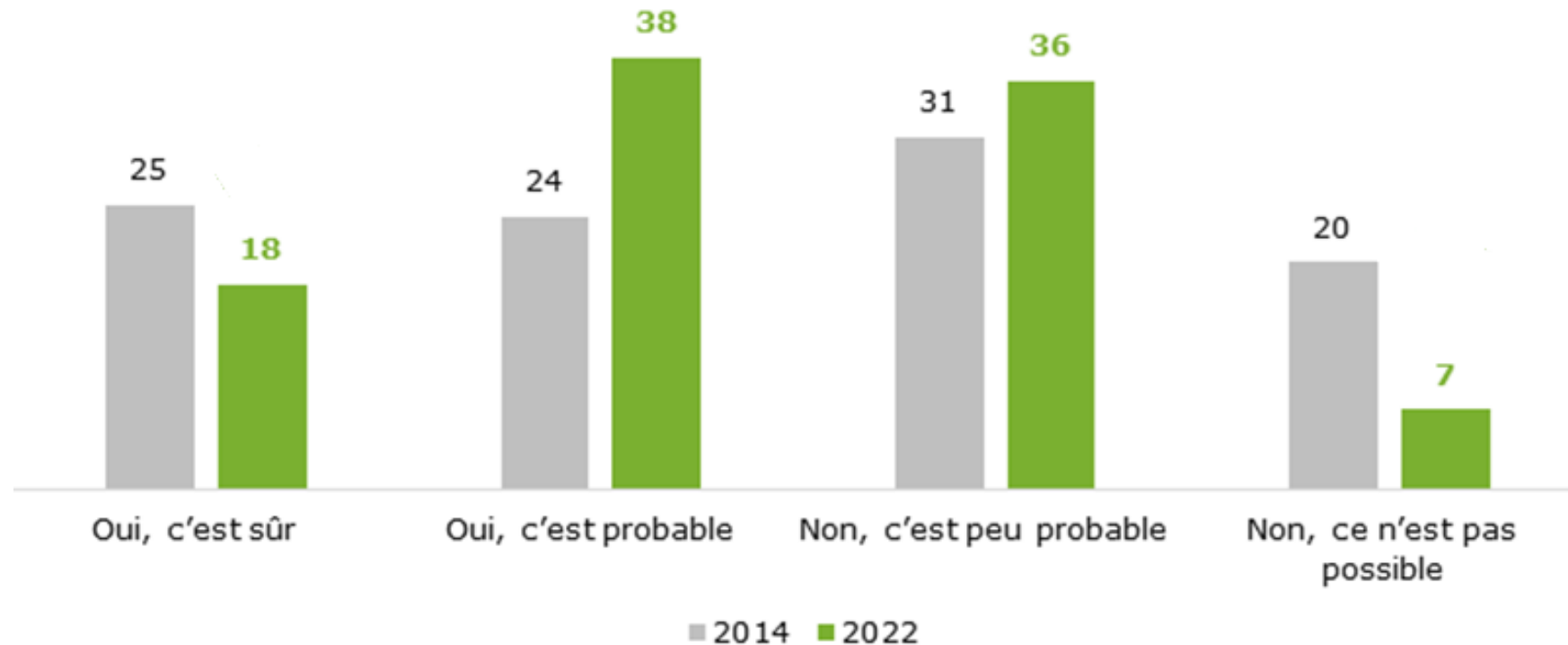
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant une connexion fixe à domicile, en % -



Une personne sur cinq s'estime certainement victime d'accès indésirable à ses données personnelles

Pensez-vous avoir déjà été victime d'un accès indésirable par internet à vos données personnelles ?

Champ : ensemble des 12 ans et plus ayant une connexion internet fixe à domicile, en %



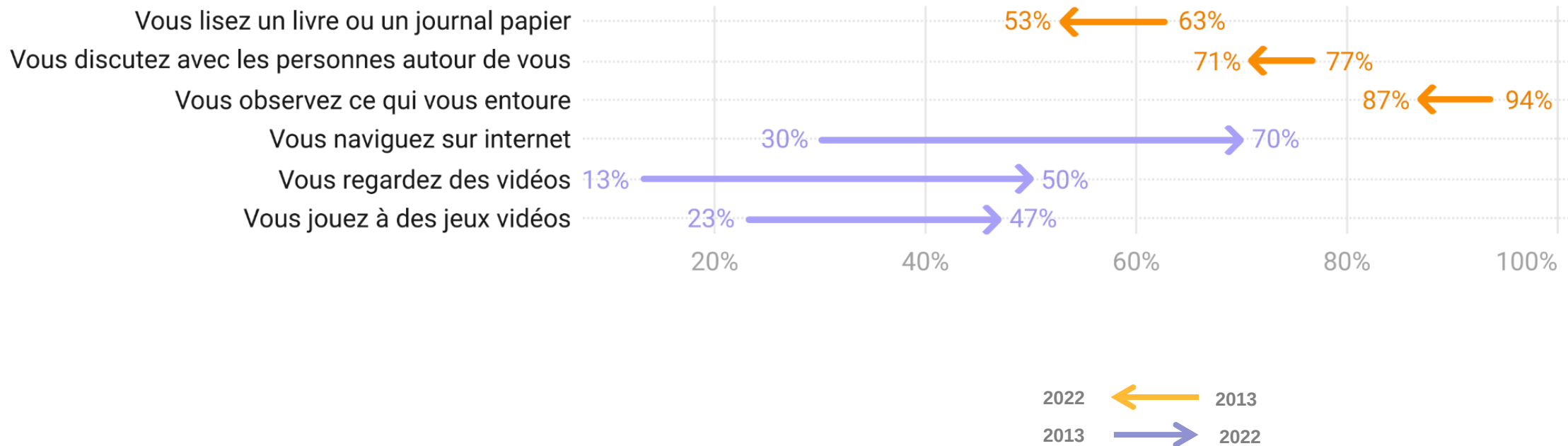
LE NUMÉRIQUE EST DEVENU INDISPENSABLE

Une forte hausse des pratiques liées au numérique pendant les « temps morts » au détriment des pratiques non numériques

45

Lorsque vous êtes dans les transports en commun, que vous êtes passager dans une voiture, que vous attendez quelqu'un, que vous patientez à un rendez-vous ou que vous êtes dans une file d'attente, comment occupez-vous ces temps morts ?

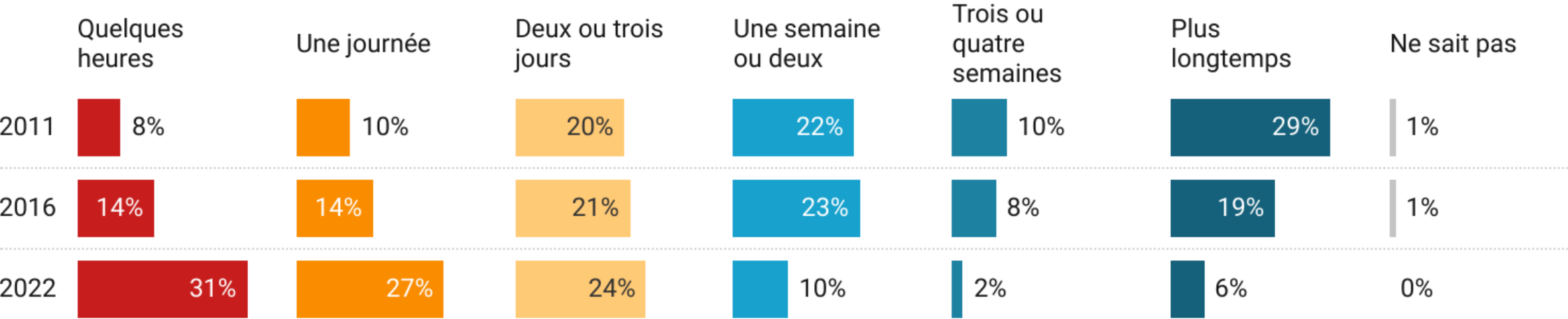
- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus ayant une connexion fixe à domicile, en % -



Plus d'une personne sur deux ne pourrait pas se passer d'internet plus d'une journée sans que cela lui manque

Temps qui peut être passé sans internet avant de ressentir un manque

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





agence nationale
de la cohésion
des territoires

Des questions pour nourrir la réactualisation de la politique publique d'inclusion numérique, dans le cadre du volet numérique du Conseil National de la Refondation

Un triple objectif

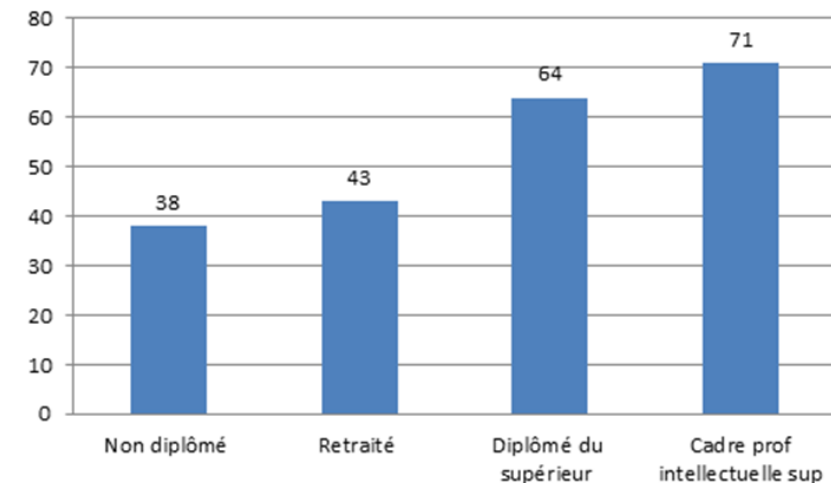
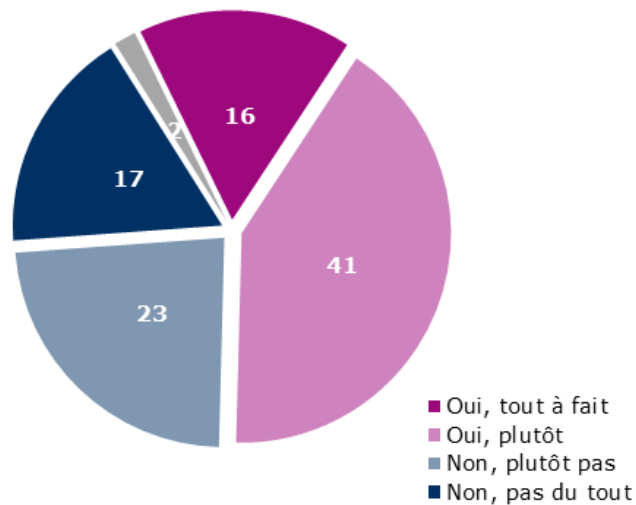
- ☐ Interroger le sentiment de compétences numériques des Français depuis le début de la crise sanitaire
- ☐ Interroger le ressenti des Français sur leurs usages du numérique
- ☐ Identifier les réactions des Français lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans leurs démarches en ligne

LE SENTIMENT DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES FRANÇAIS DEPUIS LE DÉBUT DE LA CRISE SANITAIRE

Deux ans après le début de la crise Covid, l'écart se creuse sur le sentiment de montée en compétences chez les Français

Si, en moyenne, une courte majorité des Français majeurs (57%) estime mieux maîtriser les outils numériques ces deux dernières années...

Sentiment de mieux maîtriser les outils numériques depuis 2 ans (en %)

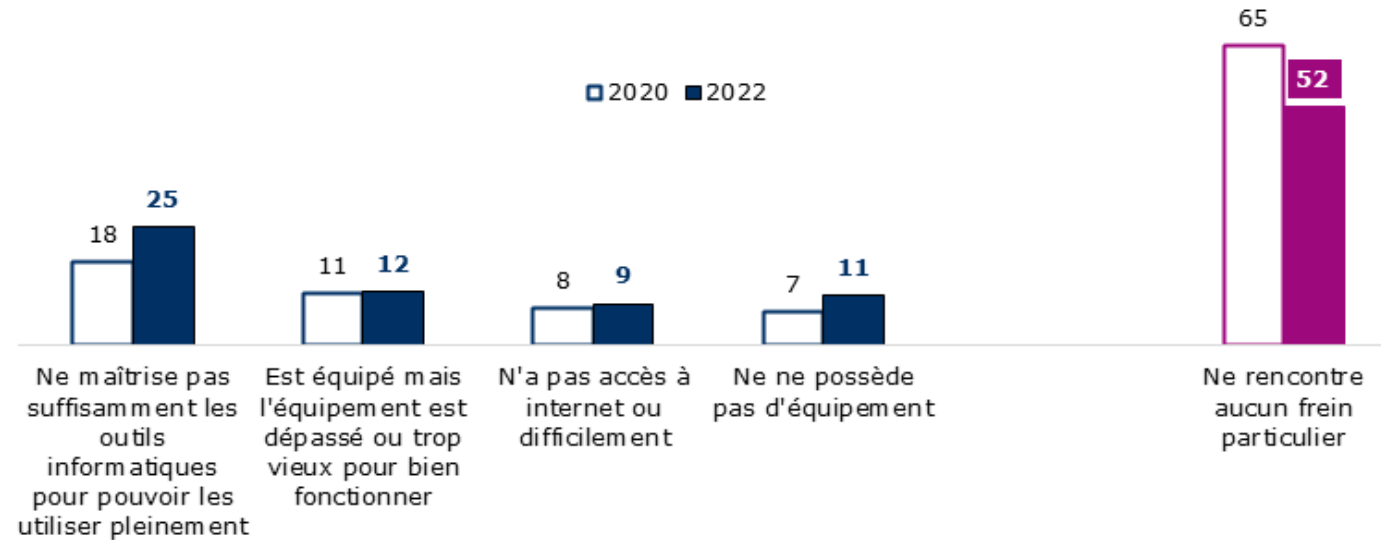


...ce sentiment est très inégal au sein de la population : **71%** chez les cadres et professions intellectuelles supérieures, seulement **38%** pour les non diplômés

LE RESSENTI DES FRANÇAIS SUR LEURS USAGES DU NUMÉRIQUE

Une augmentation des freins perçus à la pleine utilisation du numérique (48%, + 13 points).

Les freins qui vous empêchent personnellement d'utiliser pleinement les outils numériques dans votre quotidien, que ce soit sur smartphone, tablette ou ordinateur

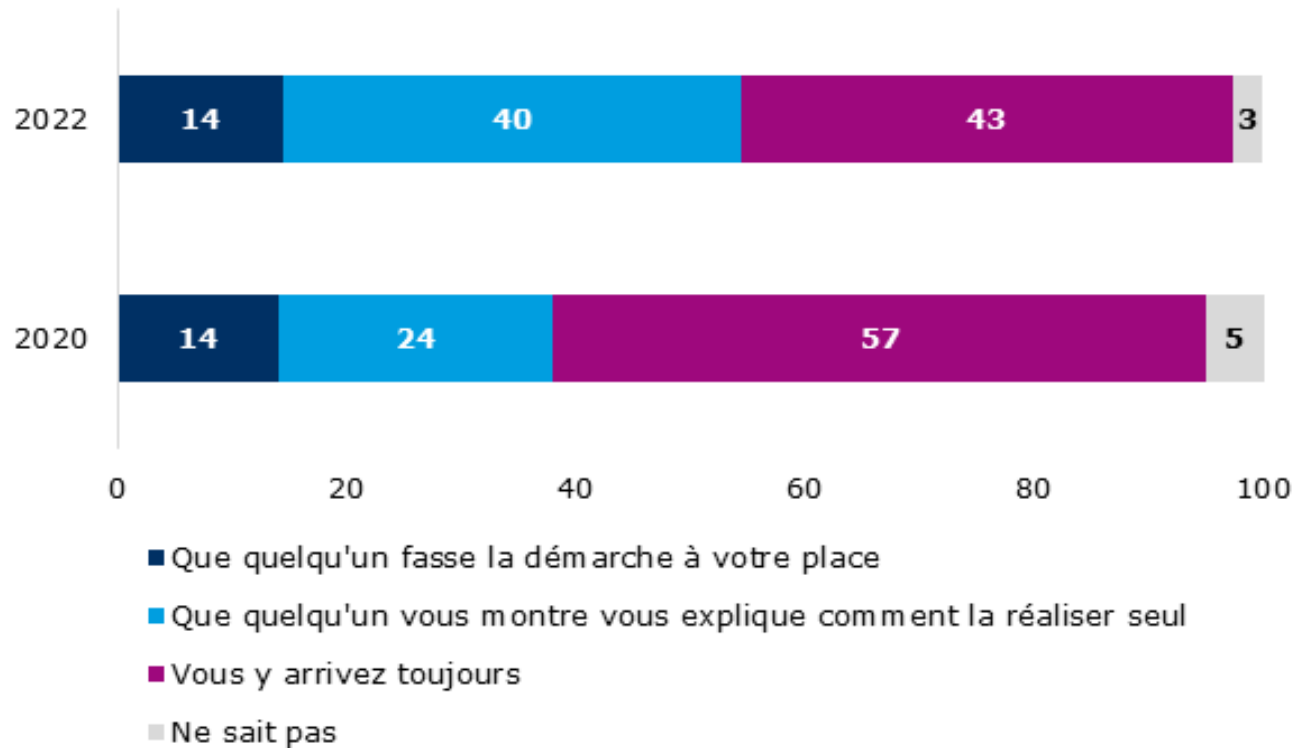


Plus que l'équipement ou l'accès à internet, c'est la complète maîtrise des outils qui pose problème aux Français (**25%**).

LES RÉACTIONS DES FRANÇAIS LORSQU'ILS RENCONTRENT DES DIFFICULTÉS DANS LEURS DÉMARCHES EN LIGNE

Lors de difficultés à effectuer des démarches en ligne (54%, + 16 points), les Français préfèrent un accompagnement humain et pédagogique (40%, + 16 points)

Lorsque vous ne parvenez pas à réaliser une démarche en ligne, vous préférez ... ?





Conseil Général
de l'Économie

Arcep :

Maya Bacache, Membre du Collège de l'Arcep

Contact presse : anne-lise.lucas@arcep.fr ou 01 40 47 71 37

Arcom :

Benoit Loutrel, Membre de l'Arcom

Contact presse : sara.cheyrouze@arcom.fr ou 06 60 85 97 17

CGE :

Luc Rousseau, Vice-président du Conseil général de l'économie

Contact presse : thierry.serin@finances.gouv.fr ou 01 53 18 54 74

ANCT :

Pierre-Louis Rolle, Directeur stratégie et innovation

Contact presse : thomas.macaluso@anct.gouv.fr



Conseil Général
de l'Économie