

L'Observatoire des usages du digital 2021

Les 6 grands enseignements

3ème édition



“opinionway

L'Observatoire des usages du digital 2021 c'est quoi ?

La troisième édition d'une étude internationale portant sur 13 pays.

Près de 16 986 personnes interrogées entre le 7 mai et le 15 octobre 2021.

Mesurer l'évolution des comportements numériques, l'impact de la crise sanitaire sur les pratiques et étudier le sujet de la maturité digitale.

Et les mettre en partage auprès des publics intéressés.

Une étude, 13 pays dont 11 pays Orange, 16 986 interviewés

1

L'ensemble de la population

Focus sur les taux de pénétration et les profils des non-utilisateurs de l'internet, des utilisateurs novices et des utilisateurs digitaux.



Au sein de 3 pays européens

(1 000 répondants par pays de 15 à 80 ans)



Interviews par téléphone

7 au 26 mai 2021

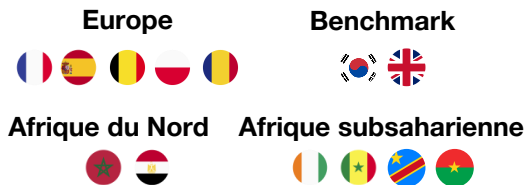
Les utilisateurs du digital

2

Un focus approfondi sur les utilisateurs du digital, sur leurs pratiques, leurs évolutions et leurs attitudes associées.

Au sein de 13 pays dans le monde

(Plus de 13 000 interviews d'utilisateurs du digital âgés de 15 à 80 ans)



Interviews en ligne et par téléphone



16 juin au 15 octobre 2021

6 enseignements majeurs

- 1** Intensification des usages numériques
- 2** Qui sont les usagers du digital ?
- 3** Bénéfices du numérique : l'importance du maintien du lien social
- 4** Freins au numérique : la protection des données un enjeu majeur
- 5** L'impact positif du numérique sur l'environnement
- 6** L'impact positif du numérique sur la société

La proportion d'utilisateurs du digital a augmenté depuis 2019, notamment en Espagne et au Maroc

% D'utilisateurs du digital

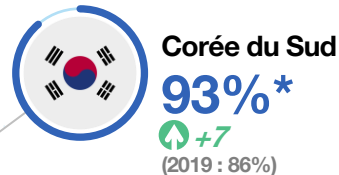
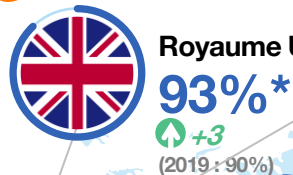
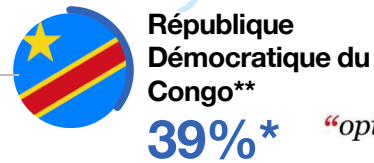
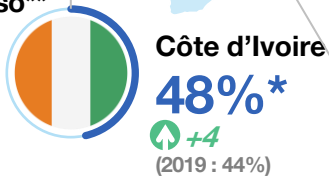
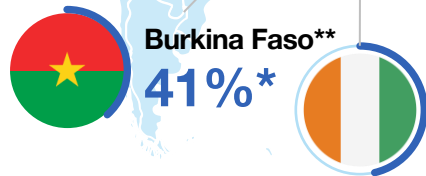
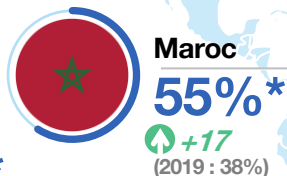
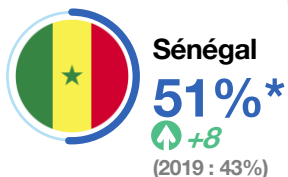
(au sein de la population âgée de 15 ans et plus de chaque pays)

↑ Evolution vs 2019

Utilisateurs du digital : au moins 2 usages du digital

* Source : OpinionWay

**Non mesuré en 2019



Sources pour calcul des utilisateurs du digital :

France/Espagne/Pologne : ODU 2021

Belgique : STATBEL 2021

Roumanie : World Bank 2020

UK/Corée du Sud : Digital Report 2020

Maroc : OpinionWay Morocco 2020

Egypte : Digital Report 2020

Sénégal/Côte d'Ivoire : OpinionWay West Africa 2020

Burkina/RDC : Digital report 2021 – au sein de la population âgée de 15 ans et plus

Néanmoins la proportion d'individus ne se connectant jamais à internet reste élevée*



**Plus agés
Retraités**



Revenu inférieur



**Difficultés à
maîtriser les outils
et services
numériques
devient un
handicap**



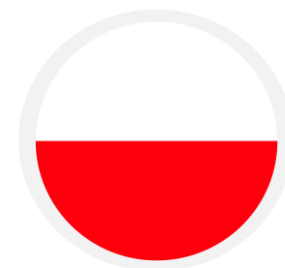
France

11%



Espagne

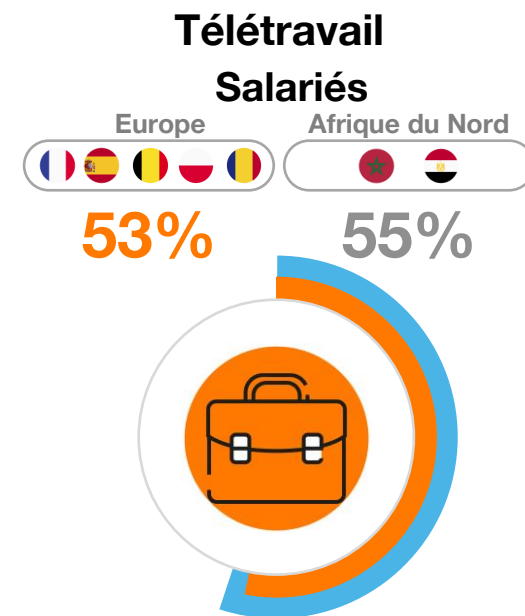
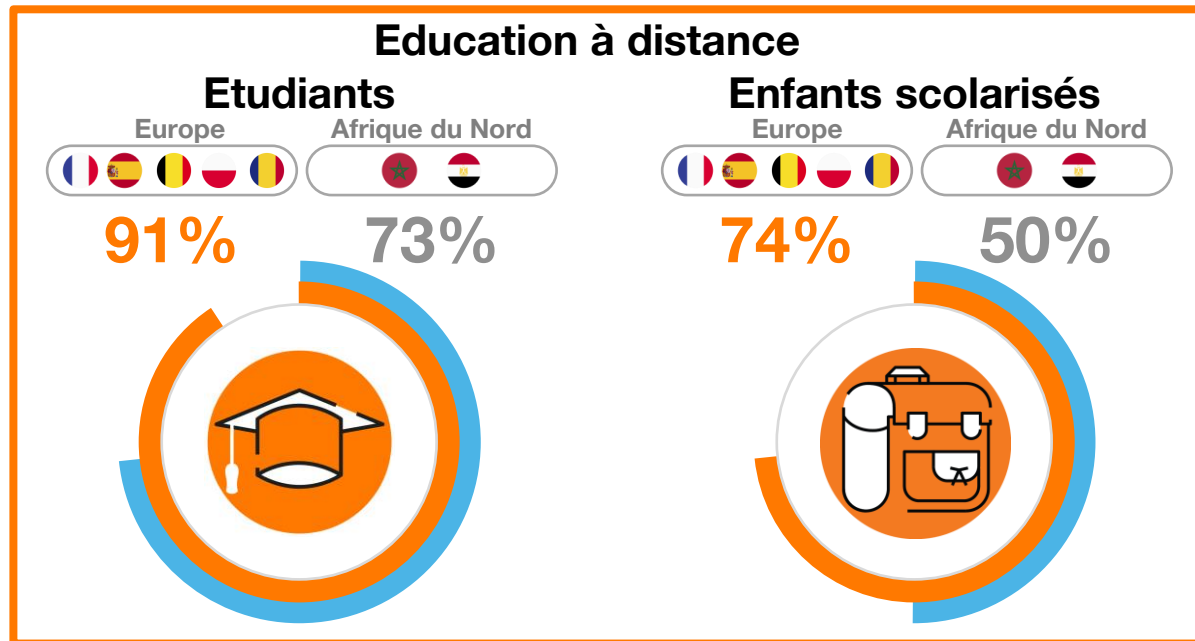
7%



Pologne

10%

Une généralisation de l'enseignement à distance et du télétravail : une situation inédite pour les familles à la maison



Q25. Avez-vous suivi ou suivez-vous encore des cours à distance ? (Question posée aux étudiants)

Q22. Vos enfants ont-ils suivi ou suivent-ils encore des cours à distance ? (Question posée aux parents uniquement)

Q18. Quelle est votre situation professionnelle depuis le début de la crise sanitaire ? (Question posée aux actifs qui télétravaillent)

En Europe et Afrique du Nord la proportion des 4 profils d'utilisateurs est relativement similaire, contrairement à l'Afrique sub saharienne



Europe



Low Users

20%

Medium Users

36%

Strong Users

30%

Advanced Users

14%

Les Strong & Advanced users sont plutôt des parents, plus jeunes et de CSP+

Afrique du Nord



23%

33%

30%

14%

Les Strong & Advanced users sont plutôt des hommes, plus jeunes et de CSP+

Afrique subsaharienne



37%

44%

16%

3%

Les advanced users sont plutôt plus jeunes

% Usagers du digital

Les principaux avantages perçus des outils digitaux



Toutes régions

- 1 31% Permettent de rester en contact avec ses amis et sa famille
- 2 27% Permettent d'être plus ouvert sur le monde
- 3 26% Simplifient la vie

Europe



Simplifient la vie

35%

Permettent de rester en contact avec ses amis et sa famille

31%

2

1

Permettent de gagner du temps

30%

3

Afrique du Nord



Permettent d'être plus ouvert sur le monde

30%

Simplifient la vie

27%

2

1

Permettent de rester en contact avec ses amis et sa famille

24%

3

Afrique subsaharienne



Ils permettent de rester en contact avec ses amis et sa famille

36%

Permettent d'être plus ouvert sur le monde

32%

2

1

Permettent de ne pas s'ennuyer

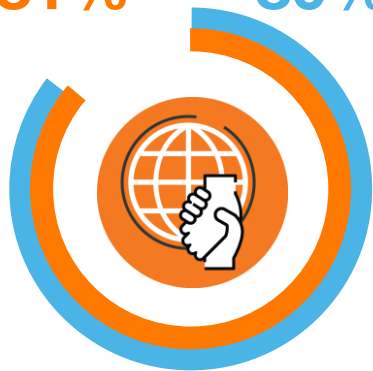
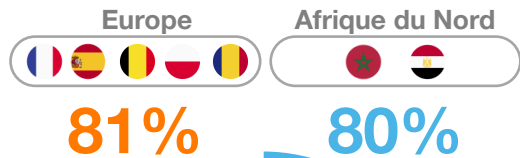
32%

3

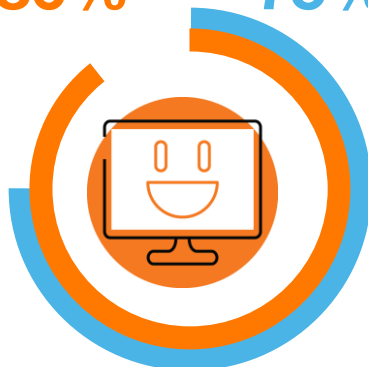
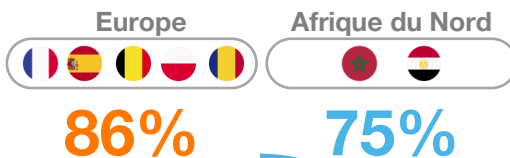
Q6. Parmi les raisons suivantes, quelles sont celles qui constituent pour vous les avantages les plus importants de l'utilisation des outils digitaux ? (Trois réponses possibles)
 (Question posée à tous – 5 pays européens: 5780 / Afrique du Nord: 2080 / SSA: 4041 / Royaume Uni: 1048 / Corée du Sud: 1021)

Durant cette période, le digital a clairement été un facteur de maintien de la vie sociale dans toutes ses dimensions pour la grande majorité des individus

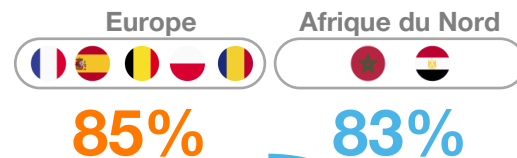
Internet et les outils digitaux vous ont aidé à vous en sortir pendant cette période



Internet et les outils digitaux vous ont aidé à vous divertir et à vous détendre



Les outils numériques vous ont permis de continuer à voir votre famille et vos amis



Q8. Diriez-vous que depuis le début de la crise sanitaire... ? (Question posée à tous les répondants)

Parmi les principaux obstacles aux usages numériques, la protection des données arrive en tête en Europe et en Afrique du Nord



Toutes régions

- 1 30% Protection des données
- 2 24% Prix
- 3 23% Qualité médiocre ou peu fiable du réseau

Europe



Protection des données

37%

Risque de dépendance et de désocialisation

24%

Prix
21%



Afrique du Nord



Qualité médiocre ou peu fiable du réseau

23%

Protection des données

23%

Risques pour la santé
21%



Afrique subsaharienne



Qualité médiocre ou peu fiable du réseau

34%

Prix
34%

Protection des données
21%

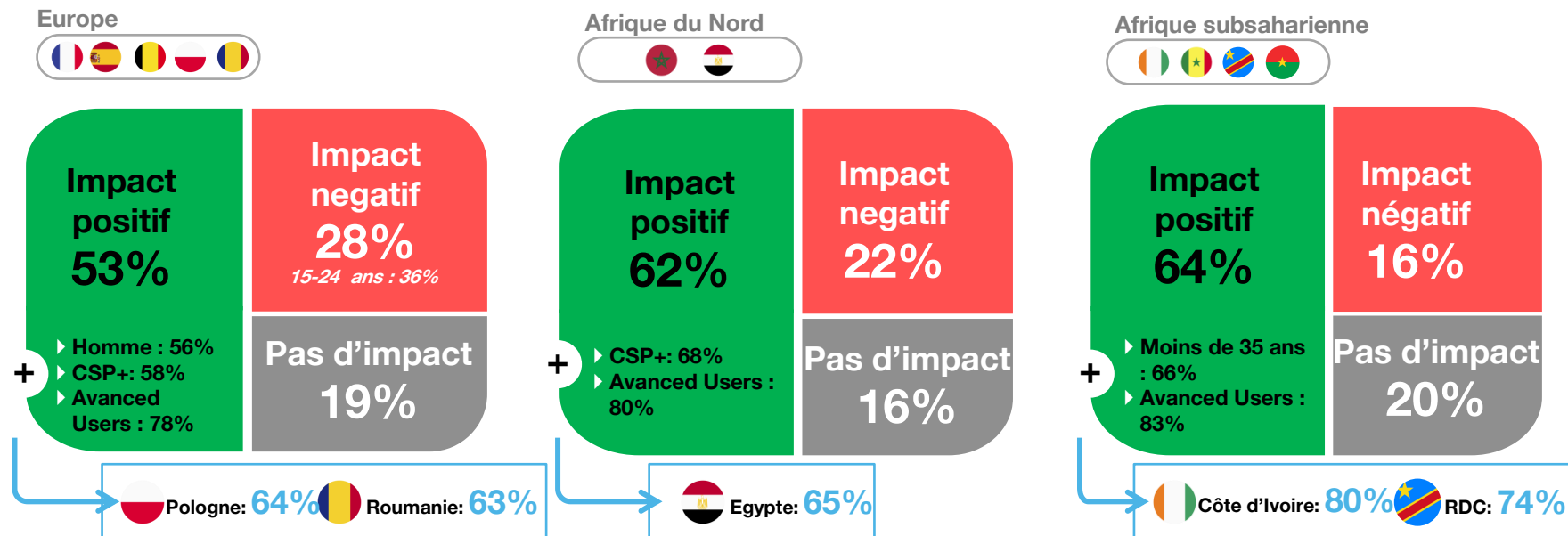


Q7. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui constituent pour vous les obstacles les plus importants à l'utilisation des outils numériques ?

(Question posée à tous les répondants - Jusqu'à 3 réponses).



Une majorité estime que le numérique a un impact positif sur l'environnement. En revanche, la jeune génération en Europe est plus mitigée

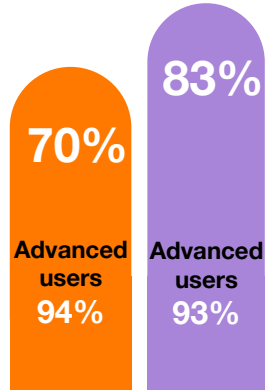


Q32. De manière générale, diriez-vous qu'aujourd'hui, le numérique a un impact positif, négatif ou pas d'impact sur l'environnement ?

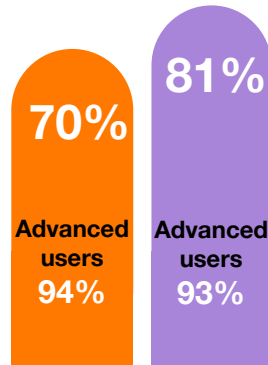
(Question posée à tous les répondants)

Un impact très positif du numérique sur les enjeux sociétaux et le constat que plus l'utilisateur est digitalisé, plus sa perception est positive

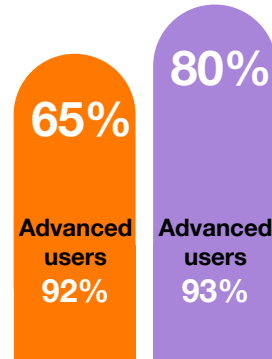
... soutenir l'économie locale



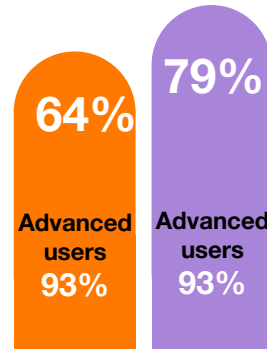
... développer des actions en faveur de l'environnement



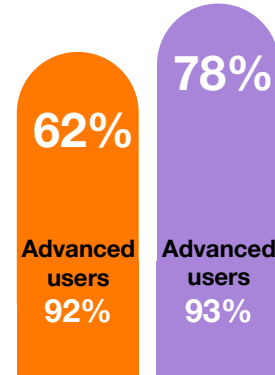
... pour mieux gérer la consommation d'énergie sur le territoire



... développer la solidarité (bonnes relations / liens) entre les citoyens



...de vous investir davantage dans la vie de votre territoire ou quartier (par des initiatives locales, via une association ou un mandat électif...)



Europe



Afrique du Nord



Q30. Diriez-vous que le développement de services numériques permet... ? (Question posée à tous les répondants)

Dans les pays subsahariens, au-delà des bénéfices personnels, une perception très positive du numérique sur la société et encore plus pour les utilisateurs les plus avancés

Afrique subsaharienne



... la possibilité pour chacun d'exprimer son opinion

91%

Advanced users
95%

...découvrir des informations sur la vie locale

86%

Advanced users
97%

...une meilleure prise en compte des avis des citoyens

85%

Advanced users
95%

...l'accès aux services publics locaux

84%

Advanced users
96%

...Avoir des contacts avec les élus locaux (par exemple, le conseil municipal, le maire, le député).

78%

Advanced users
96%

Q31. Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes ? Le digital favorise.. (Question posée à tous les répondants)

En bref...

L'intensification des usages, c'est aussi une perception plus forte des avantages du numérique et de son rôle positif dans nos sociétés

Merci



“opinionway

Définitions & conventions pour cet observatoire



Utilisateurs du digital : Un utilisateur digital est défini dans cette étude comme un individu qui pratique régulièrement, au moins

France, Espagne, Belgique, Pologne, Roumanie, Royaume-Uni, Corée du Sud, Maroc, Égypte3 activités parmi la liste testée ci-dessous	Côte d'Ivoire, Sénégal, République démocratique du Congo, Burkina Faso2 activités parmi la liste testée ci-dessous
Faire un ou plusieurs achats sur Internet	
Consultation d'un site d'information ou d'un média en ligne (média indépendant, podcast), à l'exclusion des médias sociaux	
Consultation des médias sociaux	
Effectuer une démarche administrative sur Internet	
L'utilisation ou l'achat d'un bien ou d'un service auprès d'un autre particulier sur Internet en échange d'un paiement.	
Regarder ou télécharger un film ou une série.	
Écouter ou télécharger de la musique	
Utilisation de services de vidéoconférence spécifiques dans un contexte professionnel tels que Google Meet, Teams, Zoom, Skype, Webex, etc.	
Utilisation d'une application ou d'un site de santé pour participer à une consultation à distance avec un médecin.	
Échange ou partage entre particuliers, sans rémunération, d'un bien ou d'un service via Internet	
Publier des vidéos sur des plateformes telles que YouTube, Daylimotion, Twitch	
Prendre un rendez-vous de vaccination en ligne (via le NHS en ligne ou via votre médecin local).	
Utilisation d'un service tel que WhatsApp, Skype, Hangouts, Viber, FaceTime, Messenger, etc.	
Jouer ou télécharger un jeu vidéo sur Internet ou sur des plateformes de streaming (gratuit ou payant)	
Consulter votre compte bancaire ou effectuer une transaction bancaire sur Internet (via un mobile, une tablette ou un ordinateur).	
Effectuer un paiement sans contact avec le Smartphone dans les magasins	
Consultation en ligne du résultat d'un examen médical	
Prendre un rendez-vous en ligne avec un médecin/un professionnel de la santé	

Les taux de pénétration des utilisateurs d'internet et des utilisateurs du digital ont progressé dans tous les pays

 France
  Espagne
  Belgique
  Pologne
  Roumanie
  UK
  Corée du Sud

Utilisateurs d'internet ODU 2021*	89%	93%	88%	90%	78%	96%	96%
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Utilisateurs d'internet ODU 18/19	86% <i>(2018)</i>	84% <i>(2018)</i>	<i>Non mesuré</i>	<i>Non mesuré</i>	<i>Non mesuré</i>	94% <i>(2018)</i>	90% <i>(2019)</i>
--	----------------------	----------------------	-------------------	-------------------	-------------------	----------------------	----------------------

 France
  Espagne
  Belgique
  Pologne
  Roumanie
  UK
  Corée du Sud

Utilisateurs du digital ODU 2021	82%	88%	87%	85%	75%	93%	93%
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Utilisateurs du digital ODU 18/19	75%	72%	<i>Non mesuré</i>	<i>Non mesuré</i>	<i>Non mesuré</i>	90%	86%
--	-----	-----	-------------------	-------------------	-------------------	-----	-----

 Maroc
  Egypte
  Sénégal
  Côte d'Ivoire
  RDC
  Burkina Faso

62%	54%	62%	56%	40%	44%
-----	-----	-----	-----	-----	-----

58% <i>(2018)</i>	44% <i>(2019)</i>	62% <i>(2019)</i>	47% <i>(2019)</i>	<i>Non mesuré</i>	<i>Non mesuré</i>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	-------------------	-------------------

 Maroc
  Egypte
  Sénégal
  Côte d'Ivoire
  RDC
  Burkina Faso

55%	49%	51%	48%	39%	41%
-----	-----	-----	-----	-----	-----

38%	43%	43%	44%	<i>Non mesuré</i>	<i>Non mesuré</i>
-----	-----	-----	-----	-------------------	-------------------

***Sources :**

- France/Espagne/Pologne : ODU 2021
- Belgique: STATBEL 2021
- 18- Roumanie: World Bank 2020
- UK/Corée du Sud: Digital Report 2020

- Maroc: OpinionWay Morocco 2020
- Egypte: Digital Report 2020
- Sénégal/Côte d'Ivoire: OpinionWay West Africa 2020
- Burkina/RDC: Digital report 2021 – au sein de la population âgée de 15 ans et plus