

L'Observatoire des usages du digital 2021

Maturité digitale et dynamique des usages

3^{ème} édition

orange™

“*opinionway*”

Synthèse

- 1** Introduction
- 2** Une augmentation des utilisateurs du numérique pendant la crise sur toutes les géographies étudiées.
- 3** Une intensification des usages et de nouvelles attentes en termes de connectivité et d'équipement.
- 4** Au-delà des besoins de connectivité, l'intensification des usages génère de nouveaux sujets de préoccupation...
- 5** Et ouvre des perspectives d'avenir pour certains services.

1

Introduction

Objectifs et méthodologie

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.

Partager les résultats 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

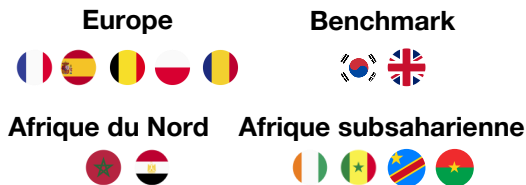
Les utilisateurs du digital

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

2

Une augmentation des utilisateurs du numérique pendant la crise sur toutes les géographies étudiées.

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

% D'utilisateurs du digital

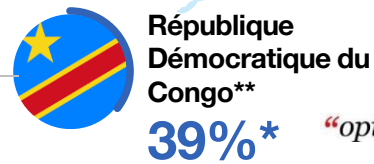
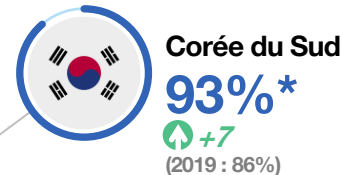
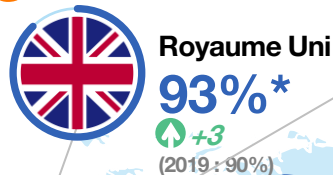
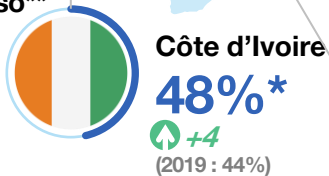
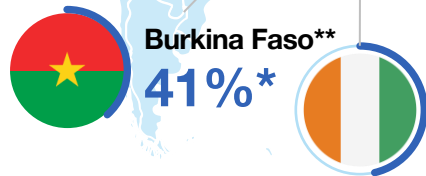
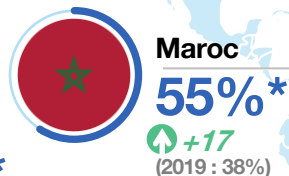
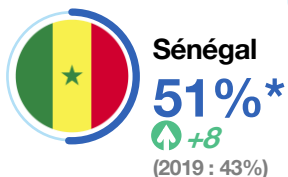
(au sein de la population âgée de 15 ans et plus de chaque pays)

↑ 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

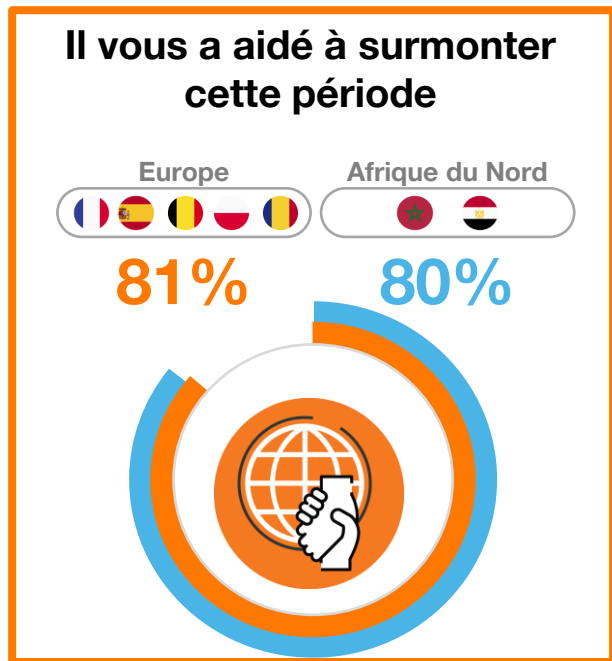
Egypte : Digital Report 2020

Sénégal/Côte d'Ivoire : OpinionWay West Africa 2020

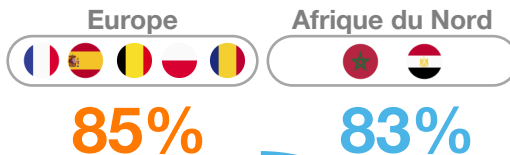
Burkina/RDC : Digital report 2021 – au sein de la population âgée de 15 ans et plus

“opinionway”

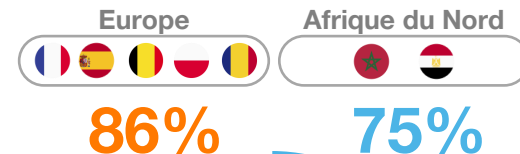
Pendant les périodes de confinement, de couvre-feu et d'isolement, le numérique a confirmé son rôle d'allié essentiel



Il vous a permis de continuer à voir votre famille et vos amis



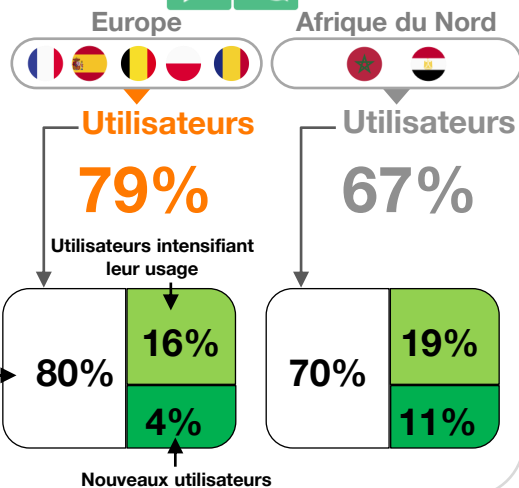
Il vous a permis de vous divertir et de vous détendre



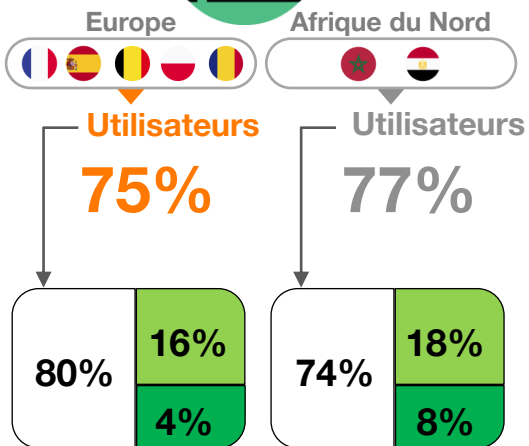
Q8. Diriez-vous que depuis le début de la crise sanitaire du Covid-19, le numérique vous a apporté les avantages suivants ? (Question posée à tous les sondés - 5 pays européens Orange : 5780 / Afrique du Nord : 2080)

La hausse de l'utilisation des outils de messagerie due à un usage plus intensif et l'afflux de nouveaux utilisateurs

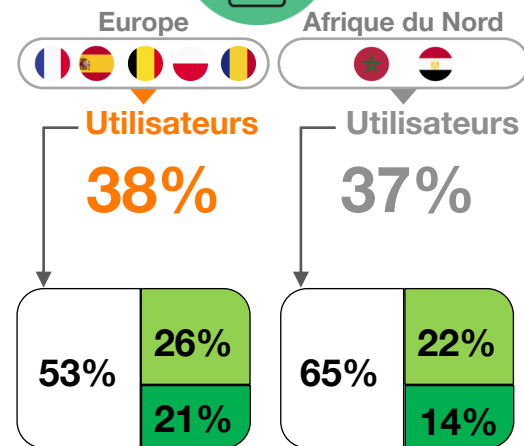
Outils de messagerie (WhatsApp, etc.)



Visionnage de vidéos sur Internet



Appels vidéo avec la famille et les amis



Q1/Q1bis. Quelle phrase correspond le mieux à votre situation actuelle ? (Question posée à tous les sondés - 5 pays européens Orange : 5780 / Afrique du Nord : 2080)



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

Education à distance

Etudiants

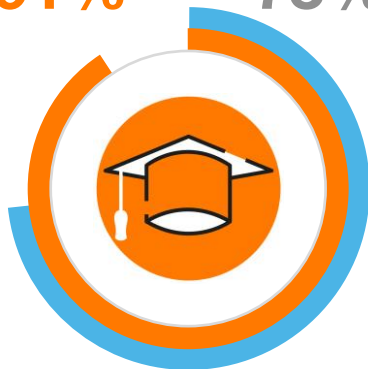
Europe

Afrique du nord



91%

73%



Enfants scolarisés

Europe

Afrique du nord



74%

50%



Télétravail

Salariés

Europe

Afrique du nord



53%

55%



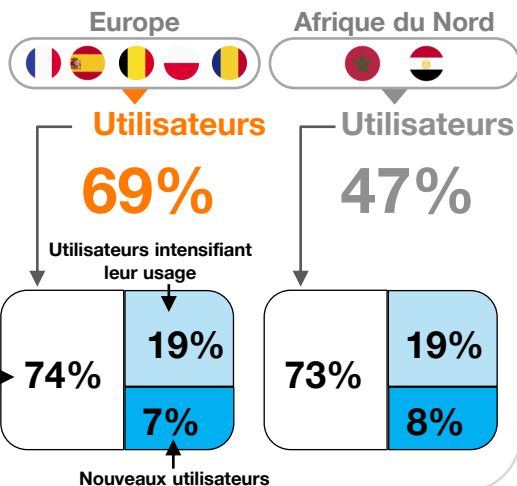
Q25. Avez-vous suivi ou suivez-vous encore des cours à distance ? (Question posée aux étudiants)

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

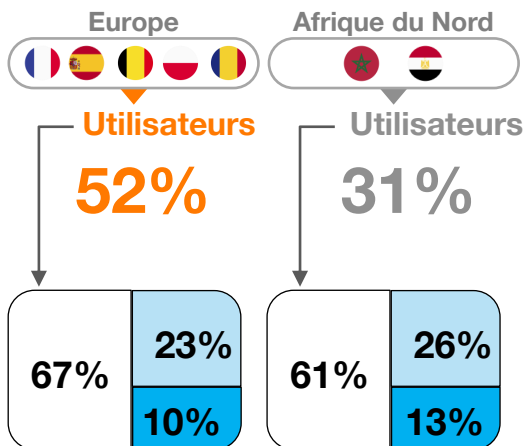
Q18. Quelle est votre situation professionnelle depuis le début de la crise sanitaire ? (Question posée à tous les actifs)

Des solutions numériques au quotidien : le commerce en ligne a lui aussi fortement changé la donne

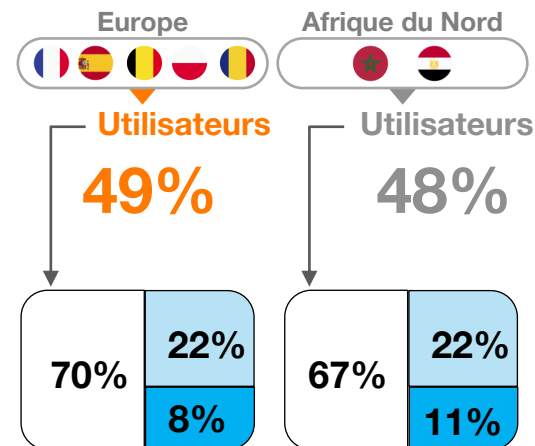
Achats livrés à domicile



Click and collect



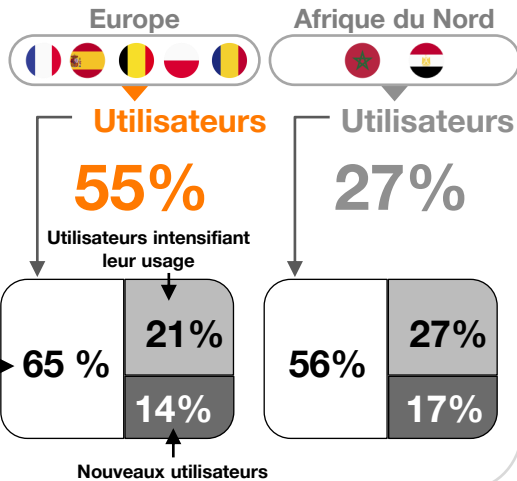
Contact avec une enseigne via les réseaux sociaux



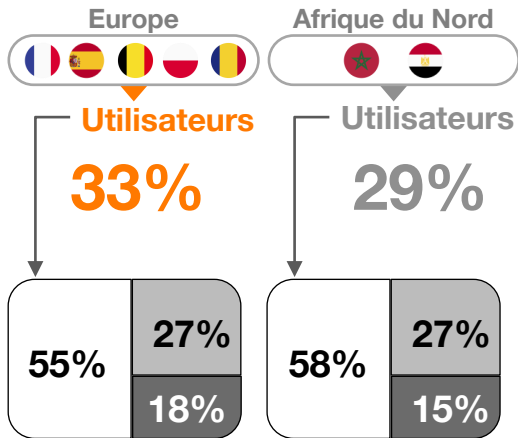
Q1/Q1bis. Quelle phrase décrit le mieux la situation actuelle ? (Question posée à tous les sondés - 5 pays européens Orange : 5780 / Afrique du Nord : 2080)

Services numériques de santé : une nouvelle expérience pour beaucoup

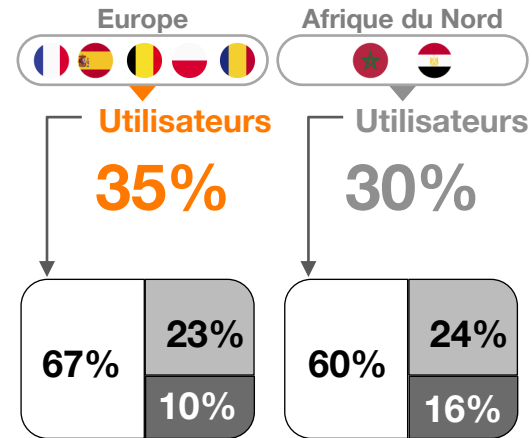
Prise de rendez-vous en ligne avec un professionnel de santé



Consultation à distance

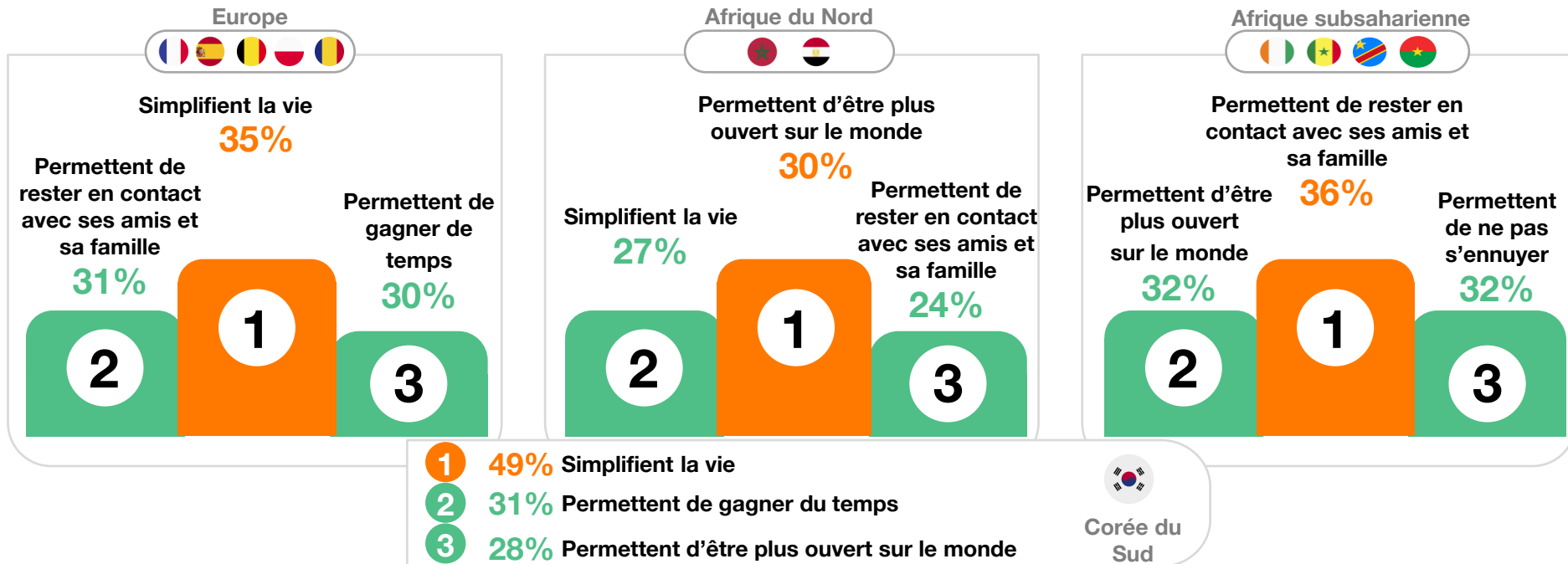


Appli de santé ou site Web



Q1/Q1bis. Quelle phrase décrit le mieux la situation actuelle ? (Question posée à tous les sondés - 5 pays européens Orange : 5780 / Afrique du Nord : 2080)

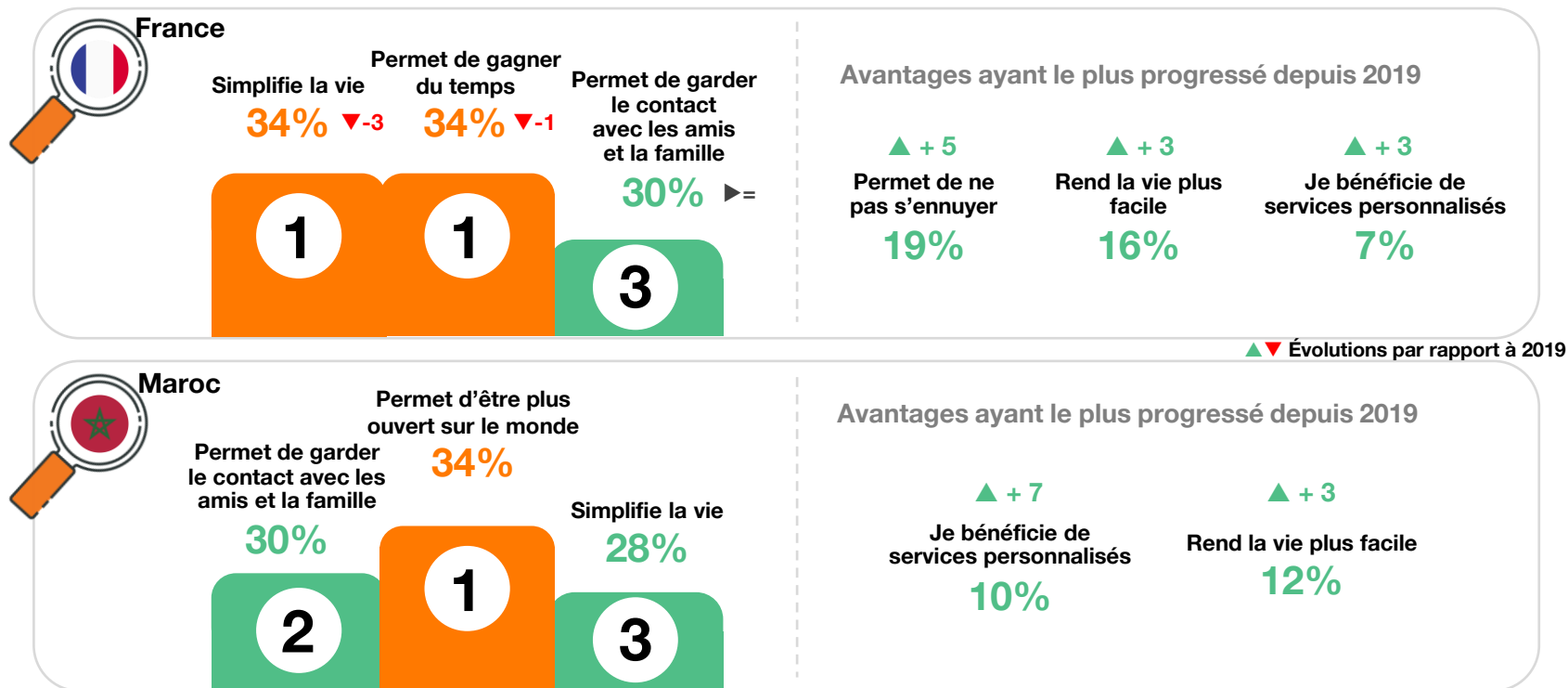
Principaux avantages perçus : rester connecté au monde et aux autres, grâce à des services numériques qui facilitent la vie au quotidien



Q6. Parmi les raisons suivantes, quelles sont celles qui constituent pour vous les avantages les plus importants de l'utilisation des outils numériques ?

(Question posée à tous les sondés - 5 pays européens Orange : 5780 / Afrique du Nord : 2080 / Afrique subsaharienne : 4041 / Corée du Sud : 1021)

Les principaux avantages restent globalement stables par rapport à 2019



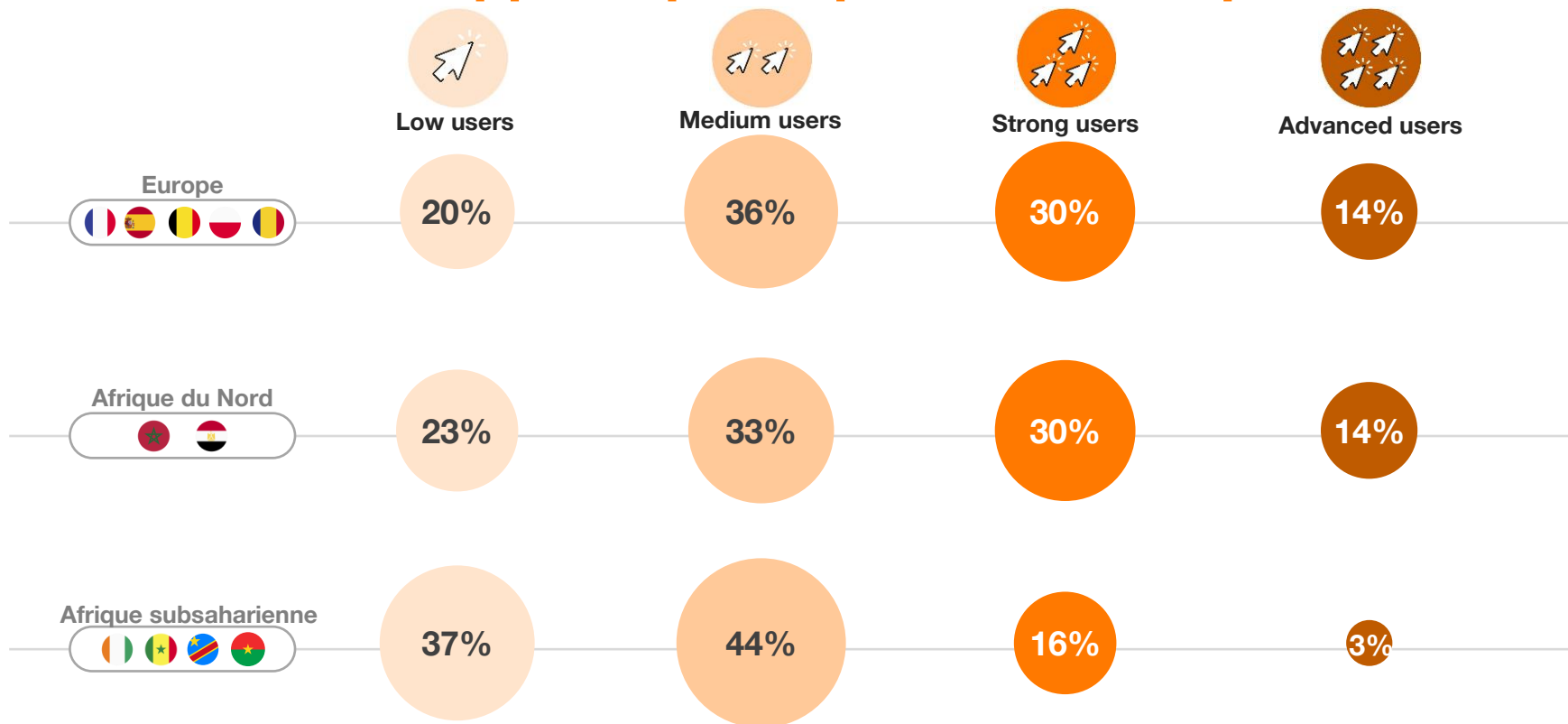
Q6. Parmi les raisons suivantes, quelles sont celles qui constituent pour vous les avantages les plus importants de l'utilisation des outils digitaux ?
 (Question posée à tous - France : 1146 / Maroc : 1073)

Des profils d'utilisateurs du numérique différents selon leur nombre d'usages et leurs compétences numériques.

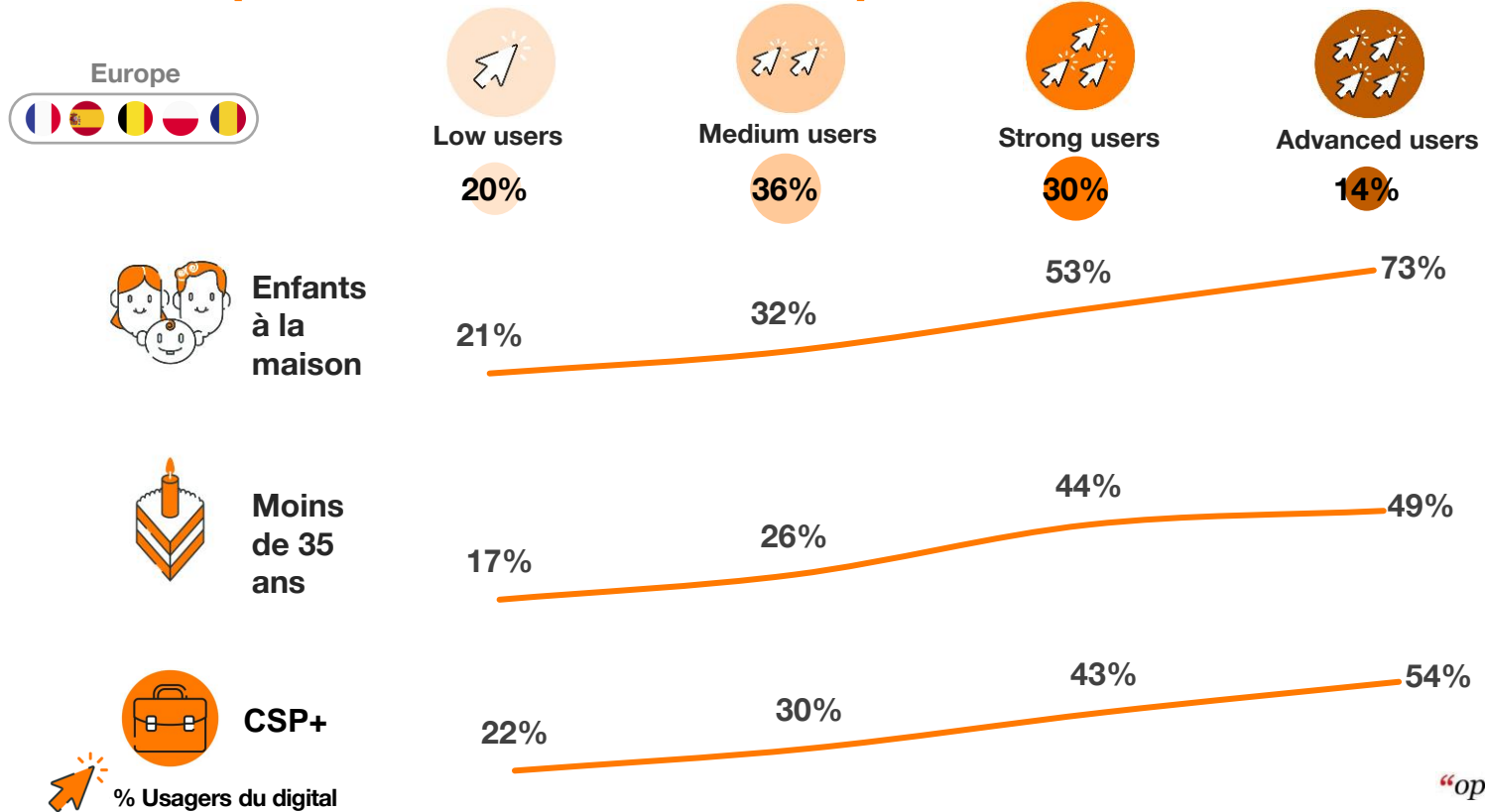
Une évolution des usages du numérique accompagnée d'une perception positive des technologies numériques.

En revanche, des dynamiques d'appropriation différentes révélant de fortes inégalités numériques.

4 groupes d'utilisateurs du numérique, avec des profils différents et un rapport spécifique au numérique



Enfants à la maison : le plus puissant facteur d'accélération du numérique pour les adultes ainsi que d'autres facteurs comme la jeunesse (et des revenus élevés) !



Les femmes sont très en retard par rapport aux hommes en termes de maturité digitale en Afrique du Nord

En Afrique du Nord



Low users

23%



Medium users

33%



Strong users

30%



Advanced users

14%



Enfants à la maison

61%

63%

65%

72%



Moins de 35 ans

78%

79%

79%

85%



Femmes

42%

41%

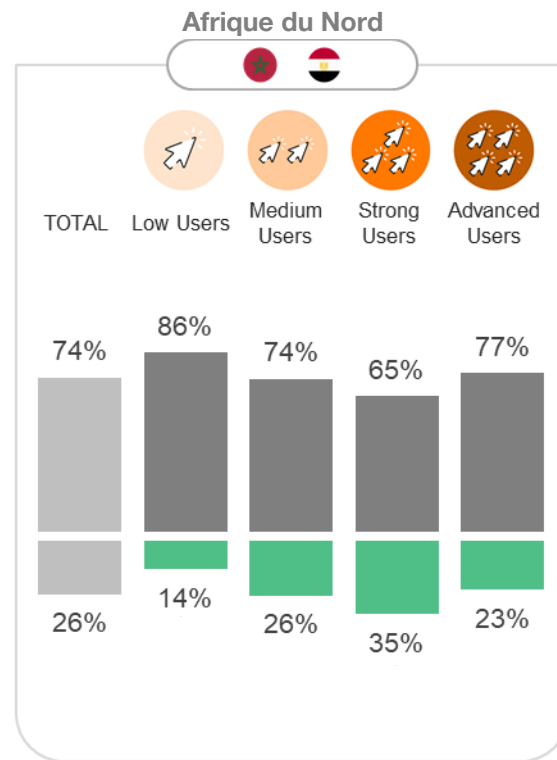
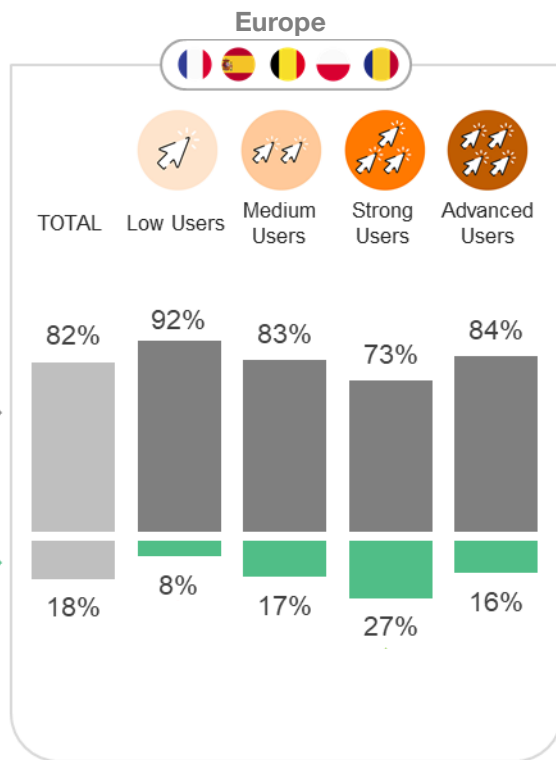
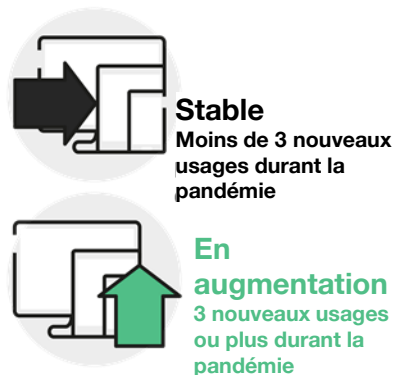
34%

34%



% Usagers du digital

Pendant la pandémie 2020-2021, les low users ont été peu nombreux à élargir leur champ d'usages du digital

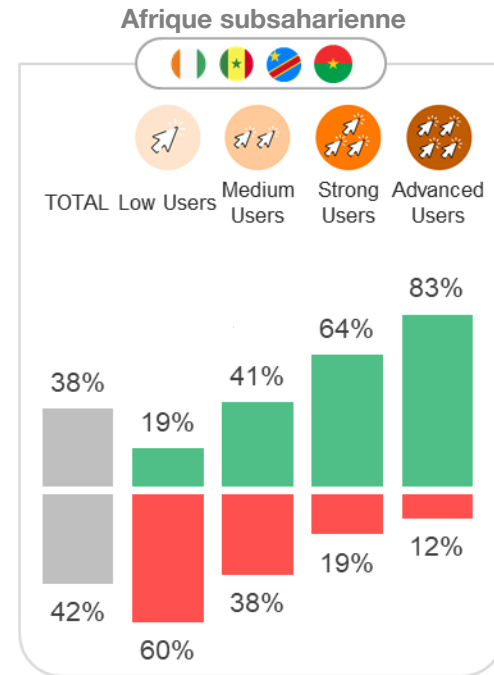
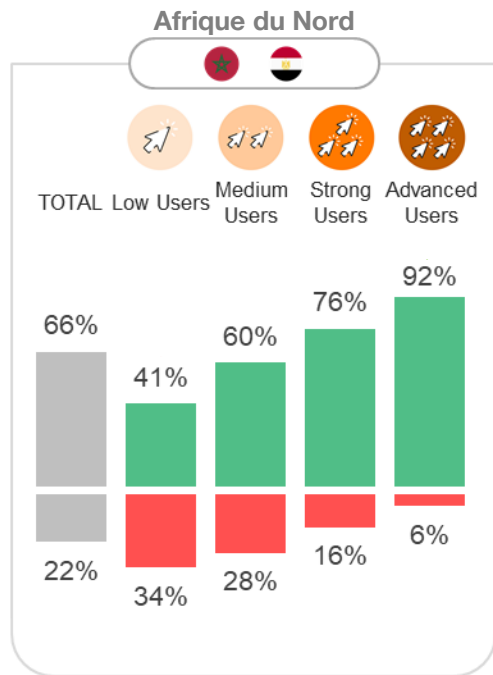
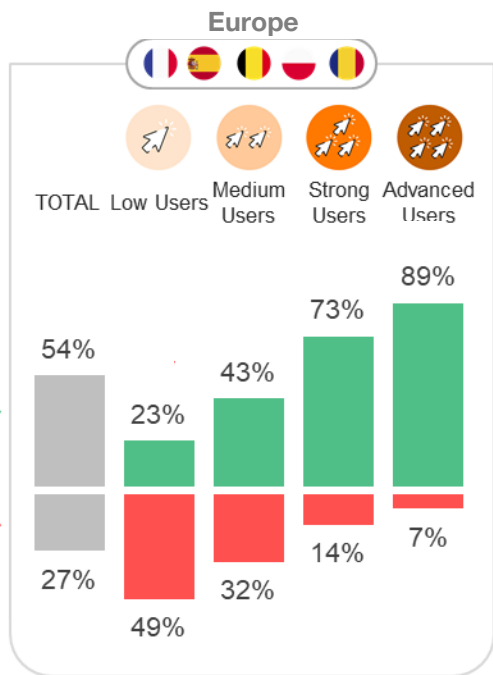


Les low et medium users ont le sentiment d'être en retard



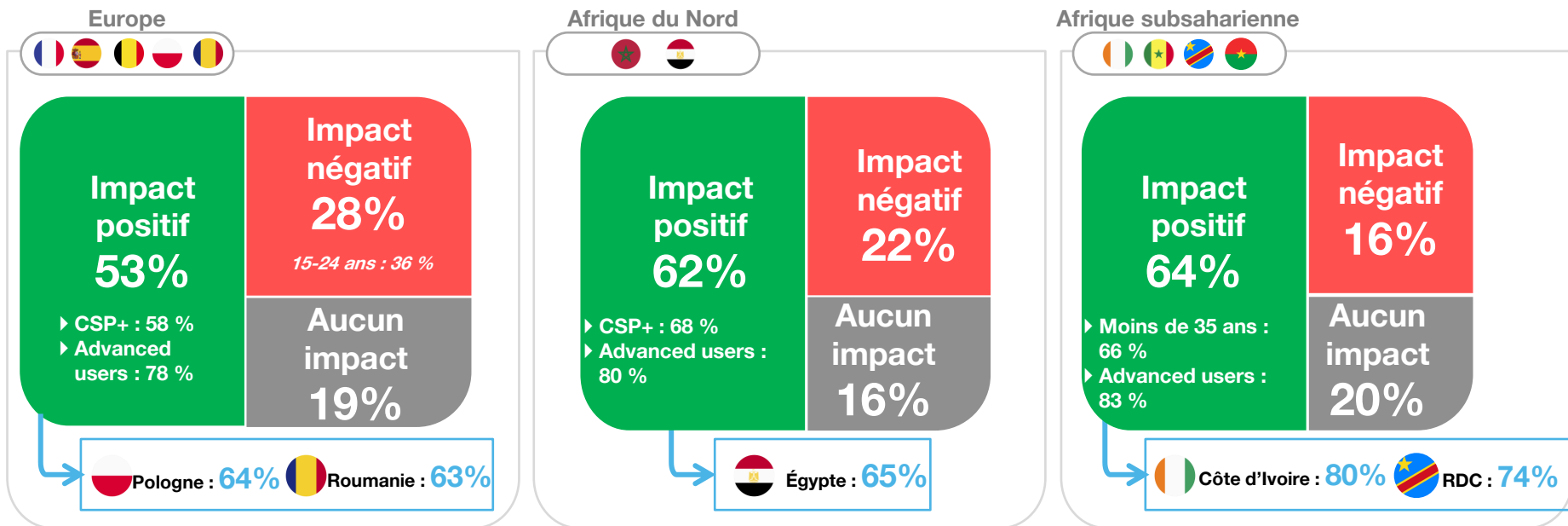
En avance

En retard



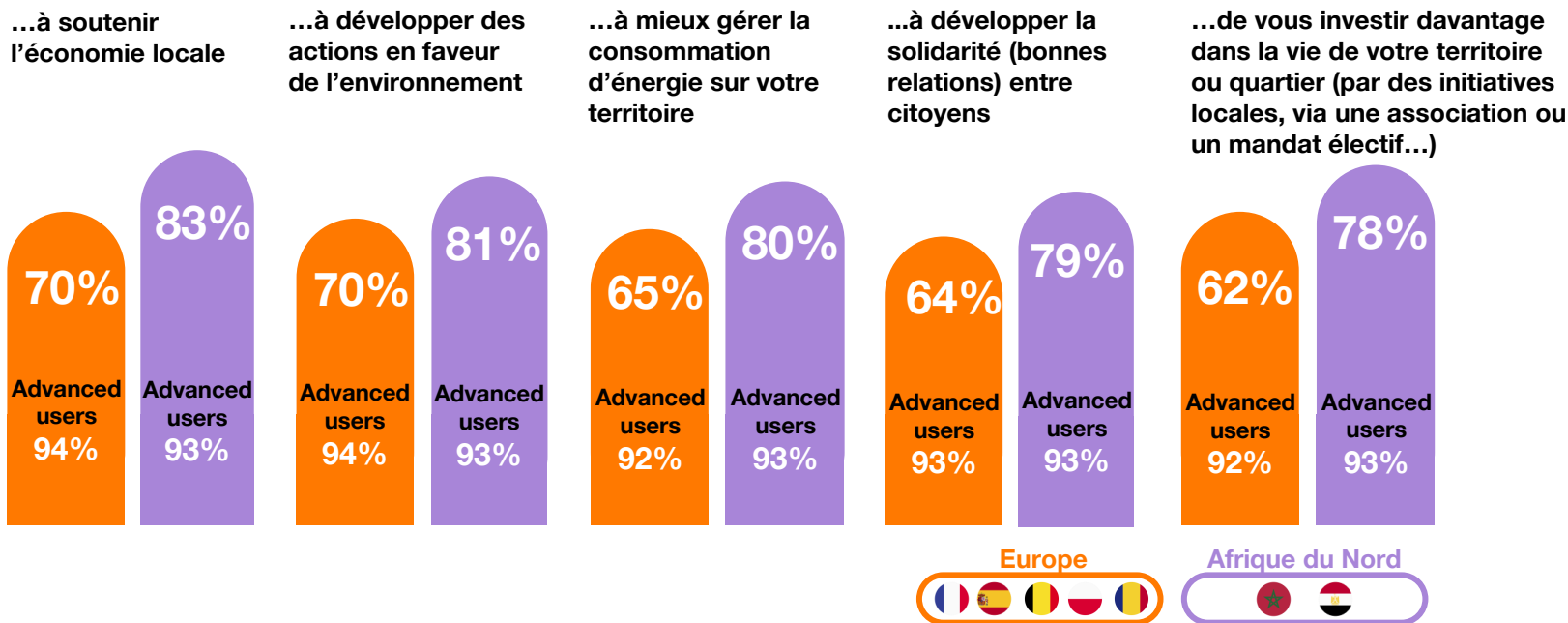
Q3. Vous personnellement, en ce qui concerne l'usage du digital, à savoir toutes les pratiques que nous venons de vous citer précédemment, vous sentez-vous en avance ou en retard ? (Question posée à tous les sondés - 5 pays européens Orange : 5780 / Afrique du Nord : 2080 / Afrique subsaharienne : 4041)

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 sondés - 5 pays européens Orange : 5780 / Afrique du Nord : 2080 / Afrique subsaharienne : 4041)

Le numérique a un impact très positif sur les enjeux sociétaux. Plus l'utilisateur est digitalisé, plus sa perception est positive



Q30. Diriez-vous que les services numériques aident... ? (Question posée à tous les répondants)

Dans les pays subsahariens, 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%

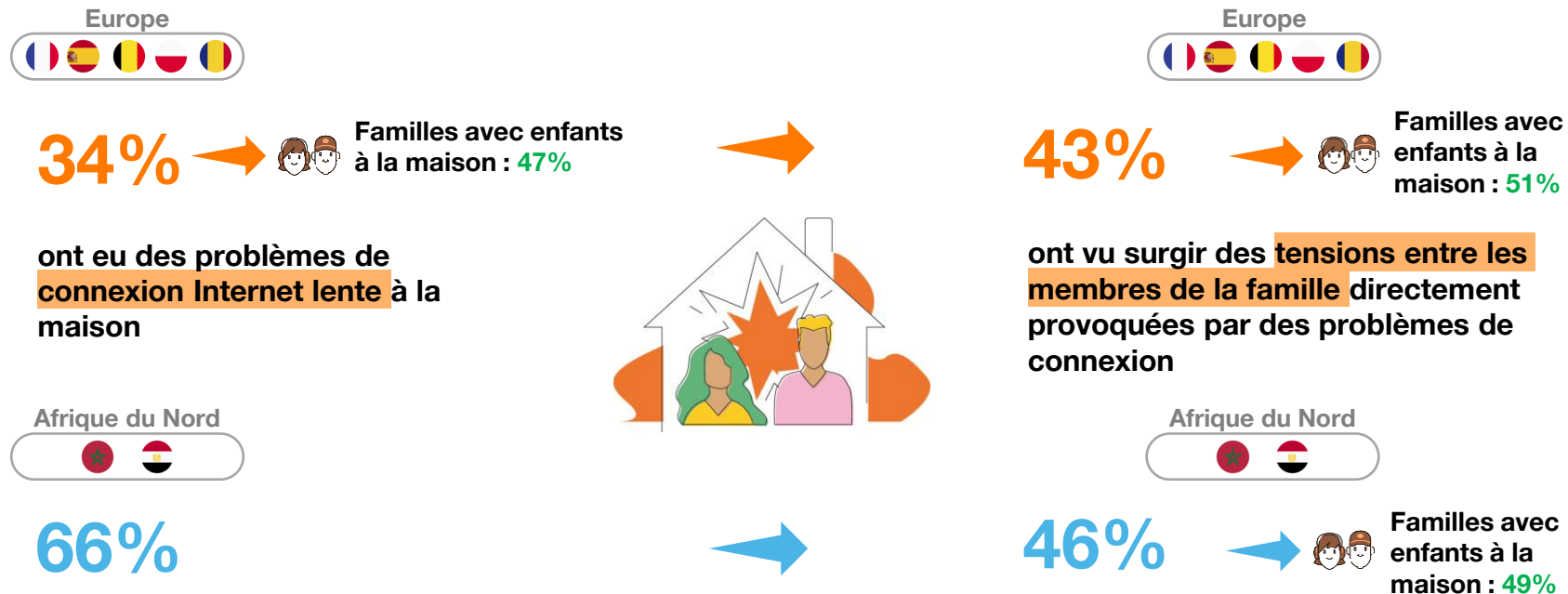
Advanced users
96%

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

3

Une intensification des usages et de nouvelles attentes en termes de connectivité et d'équipement.

Les difficultés de connexion pendant la période de pandémie et l'usage partagé ont souvent été source de conflits, notamment avec les enfants



Q14. Est-ce que l'utilisation par plusieurs membres de la famille de la connexion Internet vous a gêné car cela a trop ralenti le débit ? (tous les répondants)

Q15. Cela a-t-il entraîné des tensions entre les membres de votre foyer ? (Question posée à ceux qui ont eu des problèmes de lenteur de connexion)

L'expérience du télétravail a également cristallisé la nécessité d'une optimisation de la connectivité

Des attentes fortes de la part des télétravailleurs concernant l'amélioration de la connexion Internet



Q21. Que vous manque-t-il pour mieux travailler à domicile ? (Question posée aux télétravailleurs)

L'intensification des usages du numérique à domicile pendant la pandémie a entraîné de nombreuses actions pour optimiser la connexion Internet

Rechercher des solutions pour améliorer votre connexion Wi-Fi à la maison

Europe



31%

Afrique du Nord



56%

Augmenter le débit de votre connexion Internet à domicile

Europe



27%

Afrique du Nord



53%

Augmenter votre forfait de données mobile

Europe



29%

Afrique du Nord



54%

Souscrire un nouvel abonnement mobile pour vous-même ou une personne de votre foyer

Europe



26%

Afrique du Nord



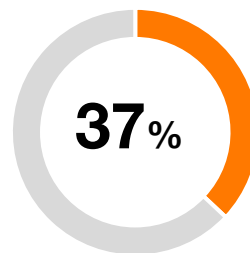
45%

Q12. Avez-vous dû en raison de la crise sanitaire... ? (Question posée à tous les sondés - 5 pays européens Orange : 5780 / Afrique du Nord : 2080)

...En outre, le niveau d'équipement et de rééquipement pendant la pandémie a été élevé, en particulier chez les utilisateurs du digital en Afrique du Nord

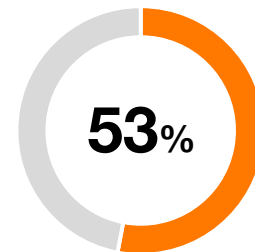


Achat d'un nouvel équipement pendant la crise sanitaire, qu'il s'agisse d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone.



Familles avec enfants à la maison :
51%

Afrique du Nord



Q12. Avez-vous dû en raison de la crise sanitaire... ? (Question posée à tous les sondés - 5 pays européens Orange : 5780 / Afrique du Nord : 2080)

4

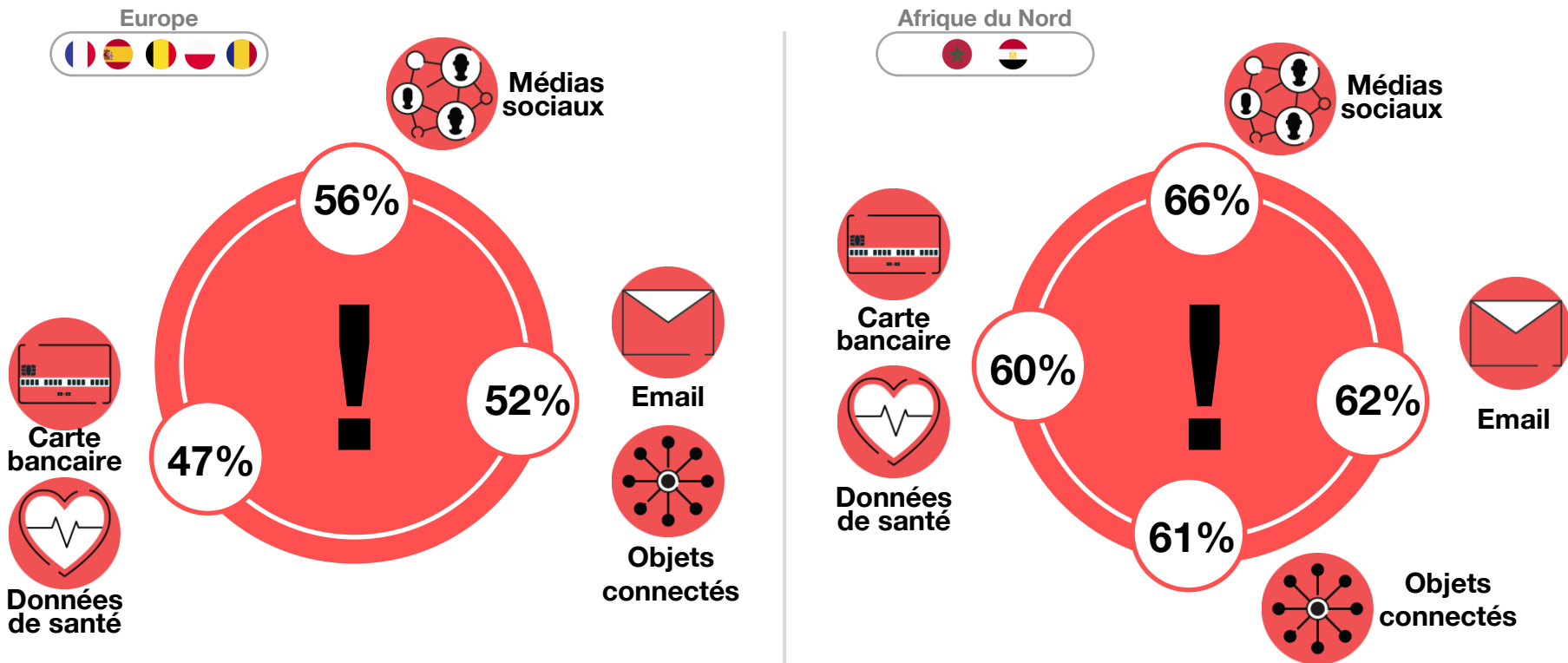
Au-delà des besoins de connectivité, l'intensification des usages génère de nouveaux sujets de préoccupations...

Parmi les principaux obstacles aux usages numériques, la protection des données arrive largement en tête en Europe



Q7. Parmi les éléments suivants, quelles sont ceux qui constituent pour vous les obstacles les plus importants à l'utilisation des outils numériques ? (Trois réponses possibles)
 (Question posée à tous les sondés - 5 pays européens Orange : 5780 / Afrique du Nord : 2080 / Afrique subsaharienne : 4041 / Corée du Sud : 1021)

Une majorité d'Européens et de Nord-Africains ne se sentent pas assez protégés lorsqu'ils utilisent...



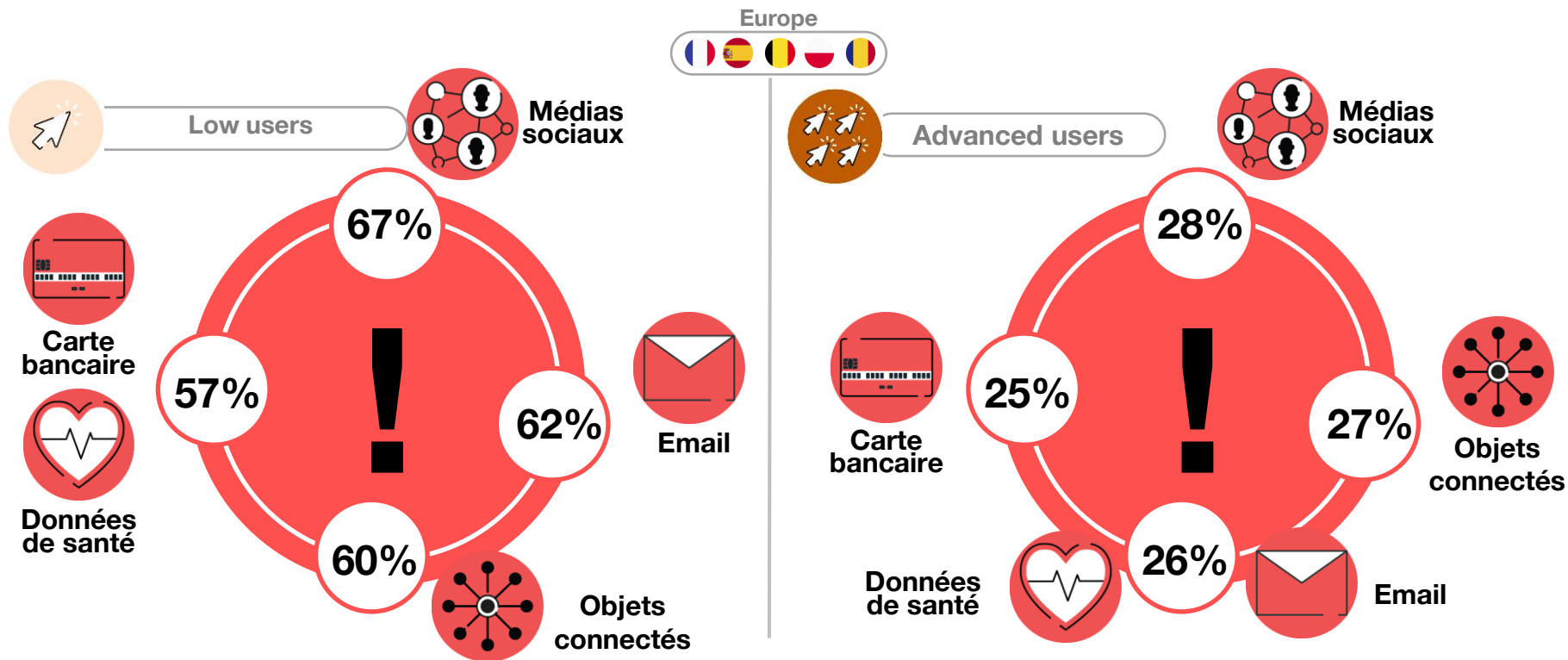
Q38. Vous sentez-vous suffisamment protégé ou non dans chacun des cas d'utilisation suivants ? (Question posée à tous les répondants)

En Europe, la protection des données est l'obstacle le plus important pour les low users alors que pour les utilisateurs les plus avancés c'est la dépendance et le prix



Q7. Parmi les éléments suivants, quel sont ceux qui constituent pour vous les obstacles les plus importants à l'utilisation des outils digitaux ?
(Trois réponses possibles) (Question posée à tous les sondés - 5 pays européens Orange : 5780)

En Europe, les low users sont généralement plus inquiets, surtout en ce qui concerne les réseaux sociaux



Q38. Vous sentez-vous suffisamment protégé ou non dans chacun des cas d'utilisation suivants ? (Question posée à tous les répondants)

5

**Et ouvre des perspectives d'avenir
pour certains services.**

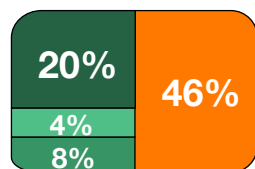
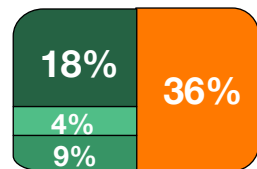
Villes intelligentes : de nombreux services à fort potentiel d'adoption

Faire des visites culturelles virtuelles



Europe

Afrique du Nord



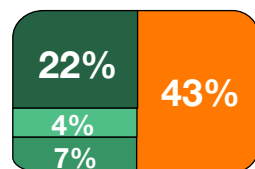
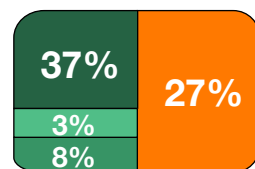
- Usage stable depuis la pandémie
- Usage acquis avec la pandémie

Utilisation d'une application pour les mises à jour du trafic, par exemple, les retards et les travaux routiers



Europe

Afrique du Nord



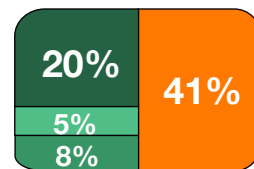
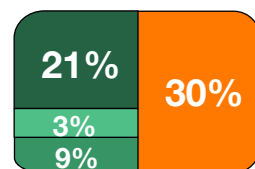
- Usage plus intense depuis la pandémie
- Non usagers intéressés

Échange ou partage entre particuliers, sans rémunération, d'un bien ou d'un service via Internet



Europe

Afrique du Nord



Q2. Pour chacun des usages suivants, le faisiez-vous déjà avant la crise sanitaire liée au Covid ou pas ? (Reprise de tous les usages pratiqués en question 1)

**Pour
résumer...**

Des usages numériques intensifs générant des besoins accrus en connectivité

Des difficultés de connectivité dans les foyers, notamment pour les ménages avec enfants.

Une augmentation de l'utilisation de la vidéo et des activités à distance, qui saturent le réseau domestique.

Un niveau élevé d'équipement et de rééquipement pendant la pandémie, des besoins croissants en connectivité haut débit et en données.

Des besoins en hausse, mais une pression croissante sur les coûts.

Une situation sous contraintes qui a agi comme un puissant accélérateur

La technologie numérique a été au service des individus pendant la pandémie et son rôle absolument vital a été reconnu.

Intensification massive des appels vidéo, de l'enseignement à distance, du télétravail, de l'e-commerce, du divertissement et de l'usage des réseaux sociaux pendant la pandémie.

Un développement des usages numériques chez les novices et les low users qui nécessite un fort accompagnement pour renforcer leur confiance.

Un avenir innovant riche en opportunités prometteuses

Les services d'e-santé ont bénéficié d'un fort coup d'accélérateur. Les usagers considèrent ces solutions comme les plus intéressantes pour l'avenir.

Les services de la ville intelligente comptent également parmi les usages à plus fort potentiel, en incitant les citoyens à interagir avec leur environnement.

Expérience augmentée (visites virtuelles, réalité augmentée).

Modes conversationnels renforcés (chatbot, assistants vocaux).

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



Utilisateurs d'internet ODU 2021*	89%	93%	88%	90%	78%	96%	96%
Utilisateurs d'internet ODU 18/19	86% (2018)	84% (2018)	Non mesuré	Non mesuré	Non mesuré	94% (2018)	90% (2019)



Utilisateurs du digital ODU 2021	82%	88%	87%	85%	75%	93%	93%
Utilisateurs du digital ODU 18/19	75%	72%	Non mesuré	Non mesuré	Non mesuré	90%	86%



62%	54%	62%	56%	40%	44%
58% (2018)	44% (2019)	62% (2019)	47% (2019)	Non mesuré	Non mesuré



55%	49%	51%	48%	39%	41%
38%	43%	43%	44%	Non mesuré	Non mesuré

*Sources :

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