

Observatoire des usages du digital

Edition 2019

Merci

Béatrice Mandine

Directrice exécutive Communication
et Marque



Les usages du digital - vers l'âge de raison ?

La révolution numérique est une formidable opportunité de développement économique et social, qui impacte nos modes de vie et de consommation dans le monde.

Afin de mieux comprendre ces mécanismes, mieux les appréhender et contribuer à la réflexion collective Orange a créé «L'Observatoire des usages du digital» en 2018.

Dans cette étude, il ne s'agit pas seulement de dresser un état des lieux exhaustif de nos modes de consommation du numérique, mais bien de mettre en perspective les usages des utilisateurs.

Cette année, nous avons choisi d'aborder des sujets qui sont au cœur des préoccupations liées à cette transformation profonde : la confiance, la dépendance et la déconnexion, l'e-inclusion, la citoyenneté et les impacts environnementaux.

La mise en lumière des ressorts comportementaux et tous les enseignements que nous tirons nous permettent de donner encore plus de substance à nos approches marketing, innovation, communication et de nourrir notre stratégie.

L'observatoire, confié à Opinion Way, est d'une ampleur inédite, avec plus de 11 800 personnes interrogées dans 9 pays dans le monde ce qui nous permet de distinguer les nuances et les différences saillantes selon les catégories socio-professionnelles et les origines géographiques.

Nous révélons des usages plus intenses et personnalisés notamment dans les domaines de la santé, de la finance et de l'apprentissage.

Toutefois, les utilisateurs ont de plus en plus conscience des risques potentiels : hyper connexion, sentiment d'insécurité autour des données personnelles, rupture du lien social...

Finalement, ne sommes-nous pas rentrés dans l'ère de la maturité des usages du digital ?

Bonne lecture.

Sommaire

Méthodologie	5
Les enseignements de l'observatoire	6
#1 Prise de conscience des risques des usages digitaux	8
1.1 Les outils digitaux, des compagnons indispensables du quotidien	
1.2 Avantages et risques du digital : un paradoxe intégré par les utilisateurs	
1.3 La perception des bénéfices du digital reste supérieure aux craintes	
#2 Vers des usages plus responsables	12
2.1 Un besoin de déconnexion affiché ... mais difficile à pratiquer	
2.2 Des effets néfastes du digital acceptés	
2.3 Le contrôle du temps d'écran et la surveillance des enfants	
2.4 Des usages responsables qui passent par le recyclage	
#3 Digital et société : les outils digitaux au service du vivre ensemble	16
3.1 L'inclusion numérique lutte contre l'illettrisme digital	
3.2 Citoyenneté et lien social : des perceptions contrastées	
#4 Prise de conscience des risques sur les données personnelles	20
4.1 La protection des données personnelles : un souci partagé et croissant	
4.2 La confiance varie envers les différents acteurs digitaux	
4.3 L'intelligence artificielle : des visions contrastées	
#5 Le digital de demain : plus de services personnalisés	24
5.1 L'apprentissage numérique : enthousiasme et réticences	
5.2 La santé connectée : un fort potentiel de développement	
5.3 Les services de « mobile money » plébiscités	
Les usages du digital dans le monde	28
En synthèse	30

Méthodologie de la vague 2019

Echantillons représentatifs des équipés en téléphones mobiles

— **79%** de la population¹ au **Sénégal**

— **53%** de la population¹ en **Côte d'Ivoire**

Questionnaire par téléphone

Echantillons représentatifs des internautes

— **44%** de la population¹ en **Egypte**

— **90%** de la population¹ en **Corée du Sud**

Questionnaire online auto-administré

Echantillons représentatifs d'utilisateurs digitaux*

— **75%** de la population en **France**

— **90%** de la population au **Royaume-Uni**

— **72%** de la population en **Espagne**

— **85%** de la population aux **Etats-Unis**

— **38%** de la population au **Maroc**

Questionnaire online auto-administré

■ **Au total : 11 871 personnes** interrogées dans **9 pays**.

■ **Objectif** : investiguer en détail la perception, les motivations et les comportements des individus face aux outils numériques.

¹ Taux de pénétration Internet et équipés mobiles : sources externes à l'Observatoire

* Selon les profils déterminés dans l'Observatoire en 2018 (définition « utilisateur du digital » page 28)

Les enseignements de l'observatoire



#1

Prise de conscience
des risques des
usages digitaux

p.8

#2

Vers des usages
plus responsables

p.12

#3

Digital et société :
les outils digitaux
au service du vivre
ensemble

p.16

#4

Prise de conscience
des risques
sur les données
personnelles

p.20

#5

Le digital de demain :
plus de services
personnalisés

p.24

#1



Prise de conscience des risques des usages digitaux

#1.1 Les outils digitaux, des compagnons indispensables du quotidien

■ Jamais sans mon smartphone ! Dans tous les pays couverts par l'étude, une majorité des utilisateurs du numérique se déclare incapable de vivre sans smartphone : autour de 53% dans les pays occidentaux (52% en France), et encore plus en zone Afrique (81% en Côte d'Ivoire) ou en Corée du Sud (62%).

Le smartphone est aujourd'hui plus important que la télévision... Son acolyte l'internet est estimé tout aussi « vital » pour quasiment les deux tiers de la population interrogée.

■ A l'inverse, les réseaux sociaux apparaissent plus superflus : 75% des utilisateurs digitaux français et espagnols pourraient s'en passer, 82% des américains. Notons que les pays du continent africain en sont moins détachés, ayant une utilisation peut-être plus récente, et sans doute plus utilitaire.

Un monde où il est impossible de vivre sans internet et smartphone

Est-ce que vous pourriez vivre sans... ?

% des personnes qui ne pourraient pas vivre sans...

67%
sans Internet

61%
sans mobile

44%
sans TV

33%
sans réseaux sociaux

- Le smartphone, véritable compagnon du quotidien, est consulté au moins une fois par heure par plus de la moitié des utilisateurs et génère un certain sentiment de dépendance, que l'on ressent moins pour d'autres outils comme l'ordinateur ou la tablette. A ce sentiment d'addiction, s'ajoute le fait de subir un usage contraint, tant il est difficile de se passer du smartphone pour se déplacer, communiquer, s'informer, travailler...

- L'usage intense va de pair avec une maîtrise des outils auprès d'un nombre croissant d'utilisateurs. Au moins la moitié d'entre eux se déclare « avancée » par rapport à leur entourage sur l'utilisation des outils digitaux. Ce ressenti est en forte progression en France (+8 points) et au Royaume-Uni (+6 points). Le numérique devient de plus en plus un automatisme, partie intégrante de notre quotidien.

#1.2 Avantages et risques du digital : un paradoxe intégré par les utilisateurs

Bénéfices

- Le gain de temps et de productivité : ces atouts fonctionnels sont évidents et reconnus dans tous les pays.
- Les bénéfices sont également émotionnels : la communication avec ses proches demeure toujours un levier d'utilisation très fort.
- Dans les 4 pays d'Afrique, l'ouverture au monde est classée parmi les principaux avantages, beaucoup plus importante qu'ailleurs, citée par 51% des ivoiriens ou 44% des sénégalais.

Freins

- Quant aux freins liés aux usages du numérique, l'inquiétude sur la protection des données personnelles arrive en premier ; en France elle est plus élevée chez les seniors. Ceci fait écho aux réserves à l'égard de l'intelligence artificielle et des assistants vocaux et leur impact sur la vie privée.
- De même les utilisateurs sont nombreux (voire très nombreux en France et en Espagne avec plus de 80%) à affirmer être conscients des traces numériques laissées sur Internet. Ceci constitue un vrai sujet d'inquiétude mais ne freine pas (encore ?) les usages.

La nécessité de protéger ses données personnelles n'empêche pas une large reconnaissance des bénéfices du digital :



- Facilite la vie quotidienne
- Rester connecté à ses proches
- Gain de temps (spécifique Europe)
- Ouverture au monde (spécifique Afrique)



- Protection des données
- Manque de fiabilité
- Risque de dépendance (spécifique Europe)
- Risques pour la santé (spécifique Afrique)

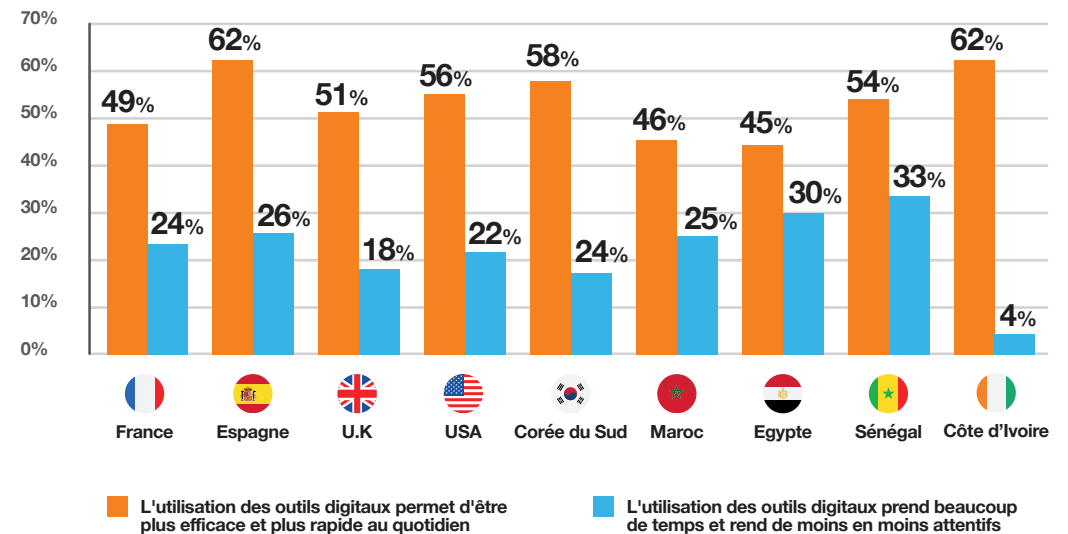
#1.3 La perception des bénéfices du digital reste supérieure aux craintes

- En ce qui concerne l'efficacité prêtée aux outils digitaux, le gain de temps procure des avantages mieux reconnus que le risque de perte d'attention et de temps. C'est le constat dans tous les pays : un solde favorable de 15 points entre les deux items en Egypte, et jusqu'à 58 points en Côte d'Ivoire.
- Sur l'ensemble des usages testés dans l'Observatoire nous retrouvons cette tendance positive. Plus l'inquiétude est importante, plus le bénéfice associé sera fort.

Cette acceptation ou cette conscience des risques potentiels, par ceux qui pratiquent des usages variés, montre une certaine forme d'équilibre dans les comportements : est-elle révélatrice d'une aspiration à des usages raisonnés et responsables ?

Une balance bénéfices/risques qui penche en faveur des outils digitaux

Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?



A retenir

- On ne peut pas se passer de l'internet et des smartphones.
- On peut vivre sans les réseaux sociaux.
- Les bénéfices du numérique sont plus forts que les craintes.

67%
ne peuvent vivre sans Internet.

61%
ne peuvent vivre sans leur smartphone.

#2



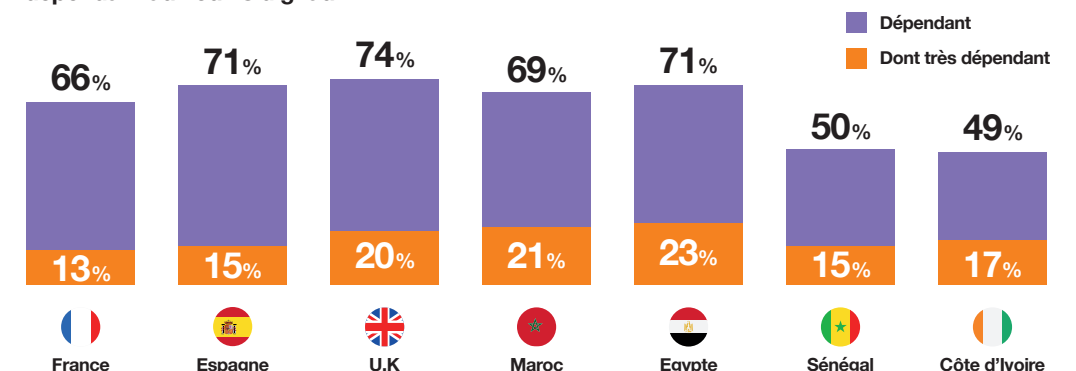
Vers des usages plus responsables

#2.1 Un besoin de déconnexion affiché... mais difficile à pratiquer

- Dans tous les pays, plus de 8 utilisateurs sur 10 déclarent ressentir le besoin de se déconnecter. Cependant une part importante (entre 20% et 30%) admet trouver cela très difficile à mettre en pratique.

Les utilisateurs digitaux, tous accros ?

Aujourd'hui, diriez-vous que vous êtes personnellement très, assez, peu ou pas du tout dépendant aux outils digitaux ?



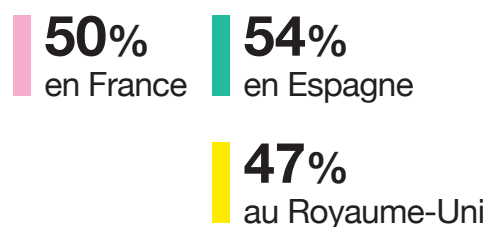
▪ Il peut même exister une forme de gêne à vouloir se déconnecter, et une partie des utilisateurs n'assume pas totalement de ne pas être joignable ou craignent de rater quelque chose s'ils ne répondent pas rapidement aux messages : cela représente 9% des utilisateurs digitaux français, et 24% des sénégalais. Ce ressenti illustre les tensions entre la volonté de raisonner ses usages et le sentiment que rester connecté est devenu socialement indispensable.

▪ Ne pas avoir son smartphone avec soi peut même provoquer un sentiment de malaise. Plus de la moitié des utilisateurs, en particulier les plus jeunes, reconnaissent qu'ils se sentent mal à l'aise dès qu'ils n'ont pas leur smartphone sur eux : 55% en France, 62% au Royaume-Uni, 70% en Espagne, et près de 80% dans les pays de la zone Moyen-Orient et Afrique. Dès lors, il n'est pas étonnant qu'un grand nombre d'utilisateurs déclarent retourner chez eux s'ils y ont oublié leur smartphone !

▪ Aujourd'hui les utilisateurs mettent en place des stratégies hétéroclites pour limiter l'utilisation subie et intempestive de leur smartphone (par exemple mettre son téléphone sur mode silence, instaurer des moments sans téléphone, désinstaller certaines applications etc...). Cependant ils sont toujours en attente d'approches plus structurées et moins empiriques pour leur permettre une utilisation du digital choisie, maîtrisée, et qui potentialise la vie réelle.

#2.2 Des effets néfastes du digital

▪ L'utilisation parfois excessive des outils digitaux peut provoquer des sentiments ambivalents. Près de la moitié des interviewés déclare avoir l'impression d'en être parfois esclave :



Ce sentiment d'addiction peut être relié à celui de perte de temps et d'improductivité, cité lui aussi par près de la moitié des utilisateurs en Europe et même davantage au Maroc et en Egypte (70% et 78%).

Ces effets néfastes peuvent avoir des conséquences directes sur notre santé. La fatigue nerveuse et l'irritabilité provoquées par les outils numériques sont reconnues par environ 40% des utilisateurs en Europe et plus de 70% en Afrique du Nord.

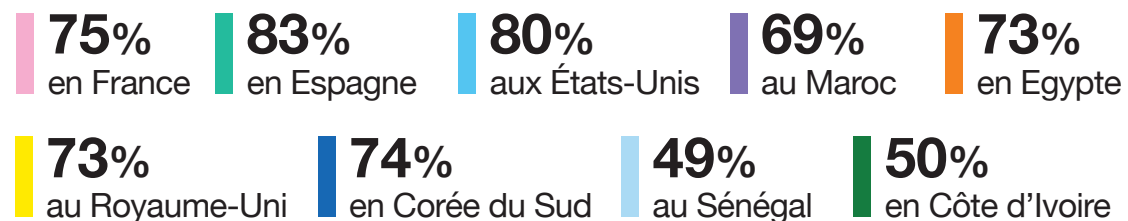
#2.3 Le contrôle du temps d'écran et la surveillance des enfants

▪ Les applications de contrôle du temps d'écran sur smartphone commencent à être adoptées : selon les pays étudiés entre 15% et 20% des utilisateurs déclarent s'en servir et encore plus vouloir les adopter à l'avenir (20% à 50%). La France, quant à elle, est plus réticente avec 67% qui ne souhaitent pas les utiliser.

▪ Contrôler les pratiques des enfants sur les écrans, voire les contenus auxquels ils sont exposés ? Un parent sur quatre ne le fait pas (en France et au Royaume-Uni). Ceux qui le font disent contrôler à la fois le contenu et le temps d'utilisation. Au Maroc et en Egypte, c'est d'abord le contenu, avant le temps d'usage qui est encadré.

Les parents contrôlent le temps d'écran de leurs enfants Contrôlez-vous l'utilisation des outils numériques de vos enfants ?

% de oui



#2.4 Des usages responsables qui passent par le recyclage

▪ Lorsque l'on parle des enjeux de la pollution numérique, se pose la question de l'obsolescence des supports digitaux et leur fréquence de remplacement. Les utilisateurs se montrent moins attachés aux supports physiques qu'aux services auxquels ils donnent accès. En France, 29% sont « tout à fait » prêts à les renouveler moins souvent, contre seulement 14% pour réduire leurs usages.

▪ Le recyclage se révèle d'ailleurs être une pratique qui commence à être bien intégrée dans les pays occidentaux : un utilisateur sur trois déclare le faire. Nous pouvons souligner cependant que deux personnes sur trois n'ont pas encore adopté le réflexe du recyclage. Ceci reflète une véritable opportunité d'éduquer les populations sur ce sujet.



A retenir

- Une prise de conscience des effets néfastes du digital.
- Un besoin de déconnexion difficile à mettre en œuvre.
- Une envie de maîtriser ses usages.

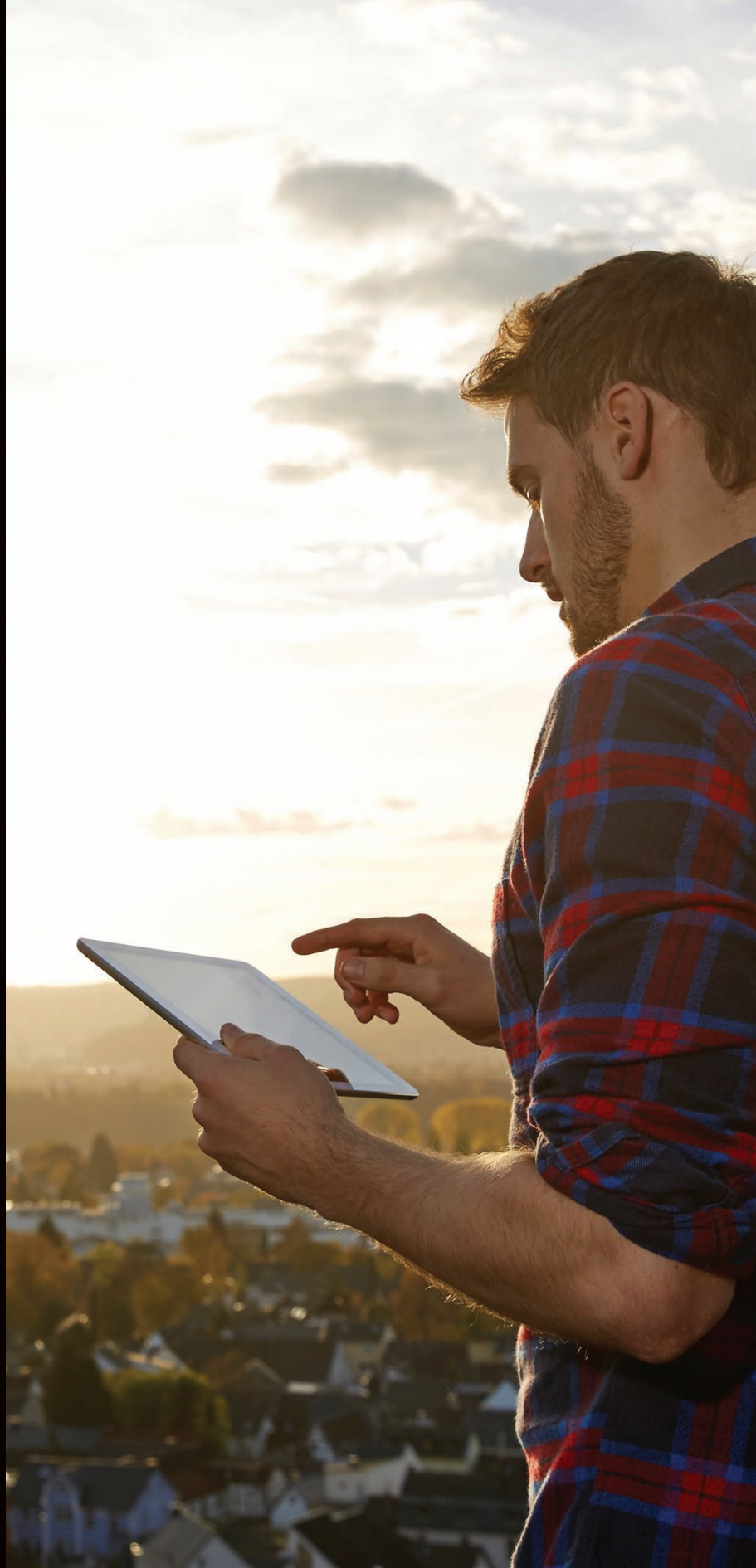


Huit personnes sur dix ont besoin de se déconnecter.

20%

seulement utilisent des applications de contrôle du temps d'écran.

#3



Digital et société : les outils digitaux au service du vivre ensemble

#3.1 L'inclusion numérique lutte contre l'illettrisme digital

■ L'inclusion numérique, c'est-à-dire le fait de donner accès au digital à tous, est un sujet considéré comme important pour la majorité des interviewés. Il devrait même être une priorité nationale pour :

72%
en France

87%
en Espagne

■ Même si le digital est aujourd'hui « théoriquement » accessible à tous, en pratique certains utilisateurs sont limités dans leur accès pour des raisons de prix (16% en France, davantage chez les jeunes, les chômeurs ou les habitants de communes rurales, et 57% en Côte d'Ivoire). Les difficultés d'utilisation sont une autre raison citée par 11% des sondés français et jusqu'à 19% des plus de 65 ans. Au Royaume-Uni cette proportion est de 16% et 35% en Côte d'Ivoire. Une frange de la population serait donc, à défaut d'être exclue, au moins en retard dans l'appropriation des outils digitaux.

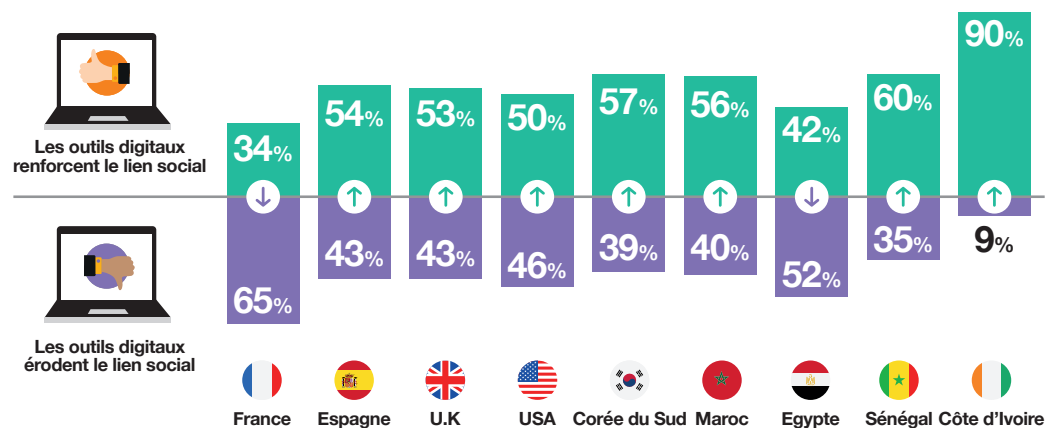
#3.2 Citoyenneté et lien social : des perceptions contrastées

Les pays enquêtés ont des opinions très hétérogènes quand il s'agit de l'impact du digital sur les liens sociaux. Les égyptiens et les français sont les plus pessimistes. Pour 65% des français le digital fragilise les liens sociaux à défaut de les fortifier.

Les jeunes, eux, se montrent cependant plus positifs : pour 42% des 15-24 ans le digital renforce ces liens. La Côte d'Ivoire se distingue sur le sujet : 90% des répondants y voient un renforcement des liens sociaux.

Le digital : accélérateur ou destructeur du lien social ?

De laquelle des deux propositions suivantes vous sentez-vous le plus proche ?



S'il est en mesure de renforcer les liens sociaux, le digital peut à l'inverse créer ou accentuer des situations d'isolement. Ce sentiment est partagé par près de trois

quarts des utilisateurs, à l'exception de la Côte d'Ivoire, qui se détache encore une fois par son optimisme (seuls 24% reconnaissent un risque d'isolement social).

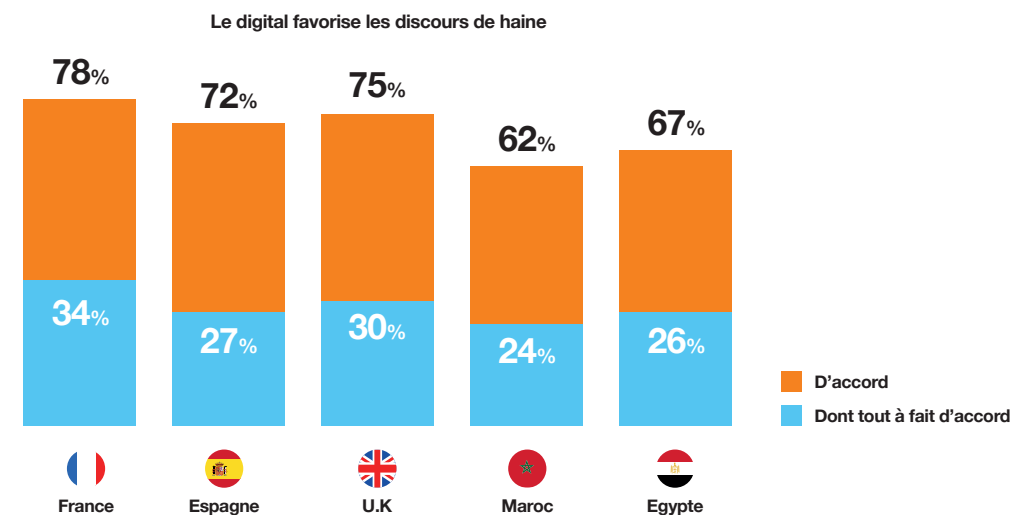
Discours de haine, circulation de fausses informations, agressivité... Internet et en particulier les réseaux sociaux peuvent favoriser des comportements parfois plus violents que dans la vie réelle. Ces risques, reconnus par la majorité des utilisateurs, apparaissent un peu plus fortement en France : 36% sont « tout à fait d'accord » pour dire que le digital favorise l'agressivité dans les échanges (et plus

particulièrement chez les seniors) et 34% en ce qui concerne les discours de haine.

Les aspects positifs sont également bien présents. Le digital peut par exemple favoriser les débats de fond, opinion très répandue au Maroc et en Egypte, nettement moins en France et au Royaume Uni.

Le digital est perçu comme un vecteur et un amplificateur des discours de haine

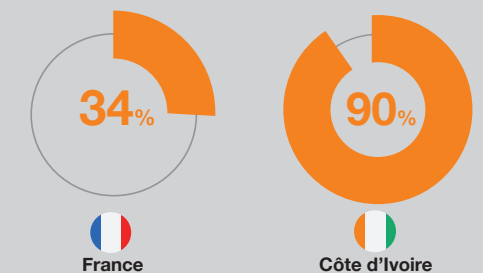
Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'affirmation suivante ?



A retenir

- Lutter contre l'e-exclusion est une priorité nationale pour 72% des Français.
- Le prix et la difficulté d'utilisation sont les deux raisons majeures d'e-exclusion.
- Le digital favorise les discours de haine mais aussi les débats de fond.
- Les opinions sont polarisées entre le numérique créateur de lien social ou de situation d'isolement.

Le digital renforce les liens sociaux pour :



#4



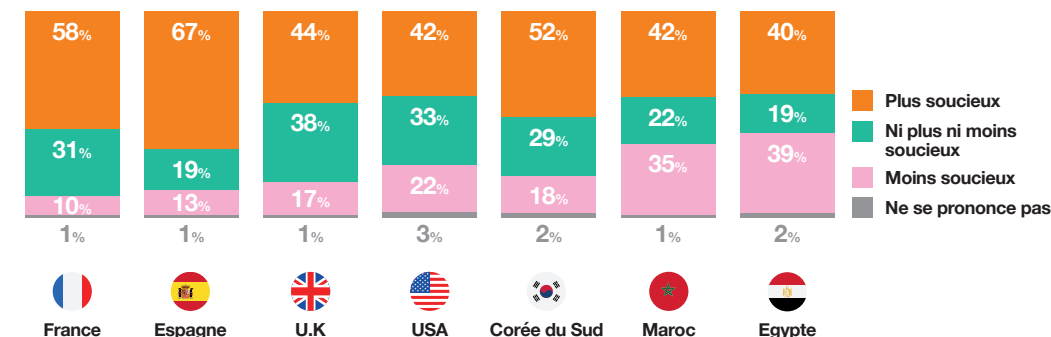
Prise de conscience des risques sur les données personnelles

#4.1 La protection des données personnelles : un souci partagé et croissant

- Depuis l'entrée en vigueur du RGPD* en Europe en 2018, et les différents scandales ayant touché des géants du web, les utilisateurs digitaux se montrent de plus en plus soucieux de la protection de leurs données personnelles. Cet enjeu, partagé dans l'ensemble des pays, constitue l'un des principaux freins concernant les outils numériques.
- Les inquiétudes concernant le risque de piratage des données personnelles s'intensifient depuis quelques années : ainsi la majorité des français et des espagnols sont plus inquiets qu'il y a cinq ans (58% et 67% respectivement).

Une anxiété croissante liée au piratage des données personnelles

Diriez-vous que vous êtes plus ou moins soucieux qu'il y a 5 ans concernant le piratage de vos données personnelles ?



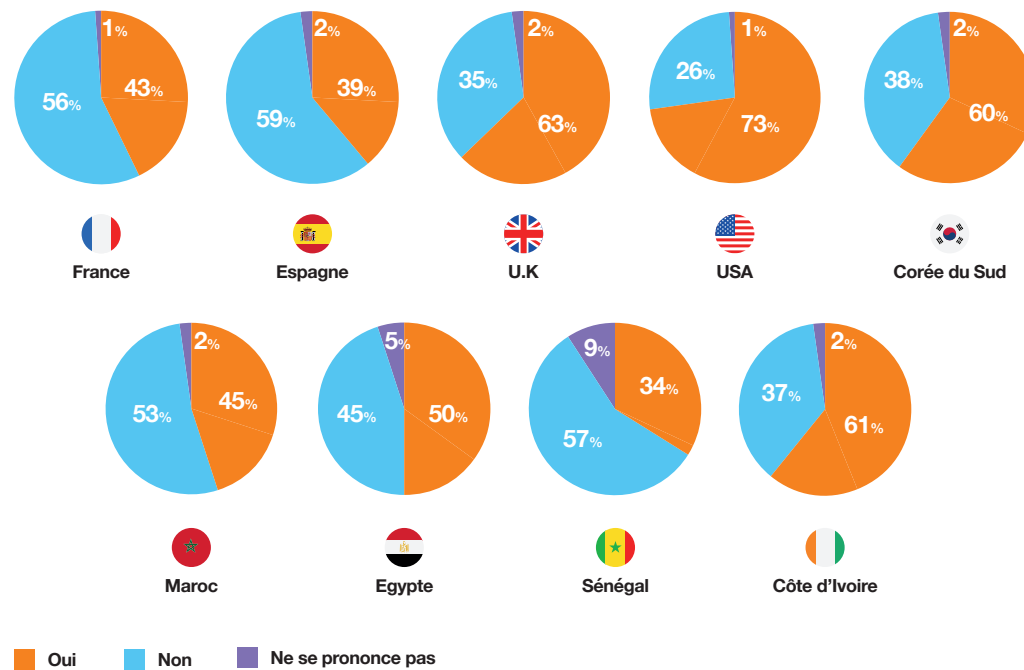
* Règlement général sur la protection des données

▪ Dans les pays latins, une très grande majorité des utilisateurs a conscience qu'ils laissent des traces numériques sur Internet, 85% en France et 87% en Espagne. Dans les pays anglo-saxons, ce chiffre est un peu moins élevé, mais atteint tout de même 61% au Royaume-Uni et 67% aux Etats-Unis. Ces traces génèrent de l'inquiétude pour près de 72% des utilisateurs en France, en Espagne mais également au Maroc et en Egypte. Les pays anglo-saxons se montrent un peu moins inquiets (61% au Royaume-Uni et 59% aux Etats-Unis).

- Les parents se soucient également des risques pour leurs enfants : leurs niveaux d'inquiétude concernant les traces laissées par leurs enfants sont similaires à ce qu'ils ressentent pour eux-mêmes.
- Les pratiques digitales se révèlent paradoxales. Ainsi, malgré leurs inquiétudes, une partie des parents partagent des photos de leurs enfants sur Internet. On retrouve ici la différence culturelle déjà constatée entre les pays latins et les pays anglo-saxons : les parents anglais et américains sont beaucoup plus enclins à partager sur Internet des photos de leurs enfants, alors que les français et les espagnols se montrent plus réservés.

Une part importante des parents publie des photos de leurs enfants sur Internet

Partagez-vous ou publiez-vous sur Internet des photos de vos enfants ?



#4.2 La confiance varie envers les différents acteurs digitaux

- Les réseaux sociaux recueillent un faible niveau de confiance : 31% en France, 41% en Espagne. Même dans les pays anglo-saxons la confiance reste modérée : 51% au Royaume-Uni, 50% aux Etats-Unis. Au sein du continent africain, la confiance est plus élevée en Afrique du Nord qu'en Afrique subsaharienne.
- Les sites des opérateurs mobiles recueillent un meilleur niveau de confiance, avec 2/3 des interviewés dans l'ensemble des pays. Ce niveau est encore plus intense au Sénégal et en Côte d'Ivoire, où l'on observe des taux de « tout à fait confiance » atteignant 40 à 51%. Dans ces deux pays, on note également un sentiment de confiance très élevé pour les services de « mobile money ».
- Les services digitaux des administrations, gérés par les gouvernements, recueillent également la confiance des utilisateurs.

#4.3 L'intelligence artificielle : des visions contrastées

- L'intelligence artificielle est déclarée être bien connue en Europe, un peu moins au Maroc et en Egypte : son score de notoriété s'établit à 91% parmi les utilisateurs du digital français, dont 53% déclarent bien la connaître. Il atteint 92% au Royaume-Uni (46% « bien ») et 89% en Espagne (48% « bien »), contre 79% au Maroc et 83% en Egypte.
- Aujourd'hui, l'image de l'intelligence artificielle est porteuse de plus de risques que d'opportunités. Le domaine de la médecine fait figure d'exception, avec des opportunités perçues plutôt élevées. Pour les autres domaines testés, l'aspect inquiétant l'emporte : en particulier dans le domaine de l'emploi mais également en matière de démocratie, sécurité, économie... Notons que les pays d'Afrique du Nord (Maroc et Egypte) expriment beaucoup moins de réticences.



A retenir

- Les données personnelles, le plus grand risque du numérique.
- Des parents soucieux, qui partagent tout de même les photos de leurs enfants.
- L'intelligence artificielle, plus porteuse de risques que d'opportunités.



Une personne sur deux est soucieuse du piratage des données personnelles.



Plus d'une personne sur deux ne fait pas confiance aux réseaux sociaux.

#5



Le digital de demain : plus de services personnalisés

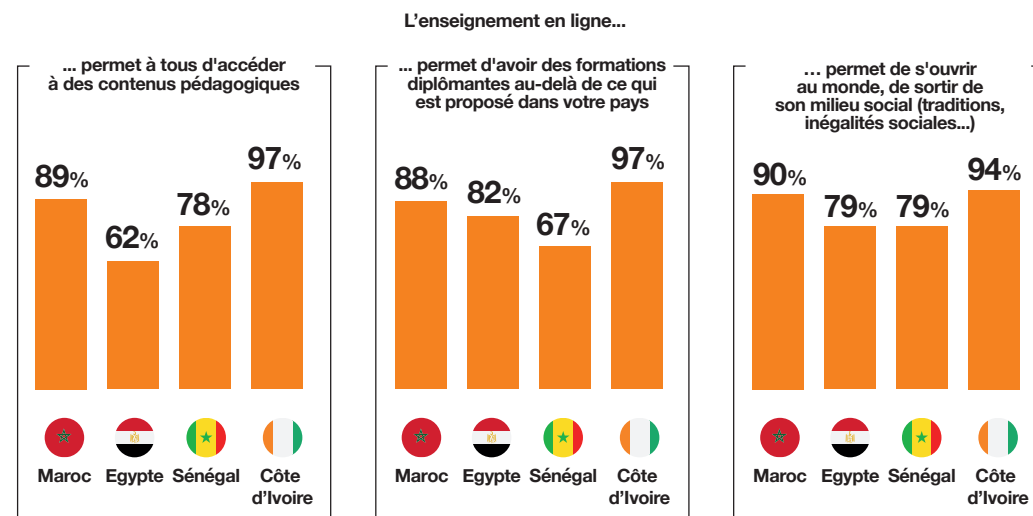
#5.1 L'apprentissage numérique: enthousiasme pour les adultes, réticences pour les enfants

La formation en ligne bénéficie d'une très bonne image, en particulier dans les pays africains, où elle est perçue comme un moyen de donner accès à une formation de qualité au plus grand nombre.

On retrouve ici le bénéfice d'ouverture au monde associé à la formation en ligne (94% en Côte d'Ivoire, 90% au Maroc, 79% en Egypte et au Sénégal). A noter, les espagnols y sont aussi très favorables.

L'enseignement en ligne, synonyme de démocratisation de l'accès au savoir et d'ouverture au monde pour les pays africains

Etes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?



- En comparaison, les pays anglo-saxons et la France expriment davantage de réserves sur les cours en ligne et MOOCs avec moins d'écart entre les bénéfices et les risques perçus.
- L'utilisation de supports digitaux à l'école est déjà relativement répandue en Europe et aux Etats-Unis. La France fait figure d'exception, avec un certain retard, (seuls 22% des parents français disent que leurs enfants y ont accès).

Dans un contexte où les questions d'exposition aux écrans sont au cœur de nombreuses préoccupations, quel que soit le contexte national en terme d'équipement, cet usage suscite des interrogations et parfois des craintes. Ceci est particulièrement vrai en France et au Royaume-Uni.

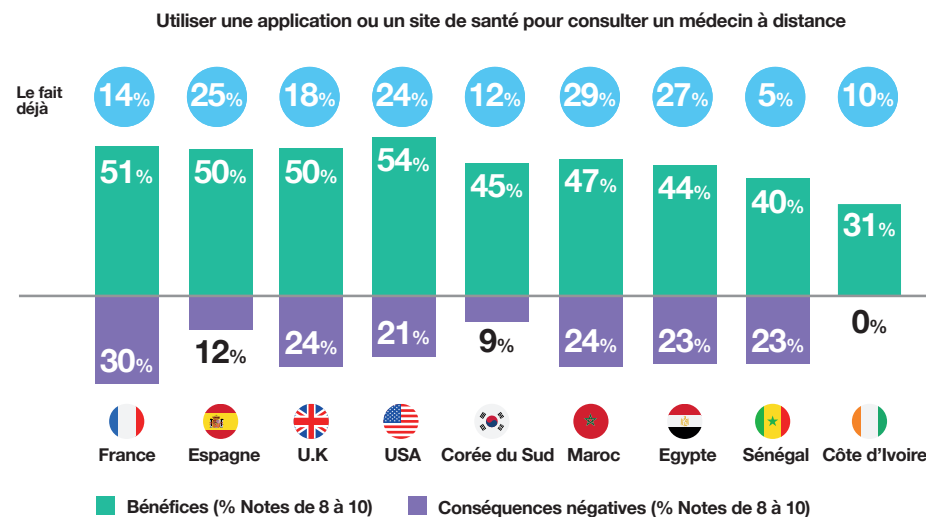
#5.2 La santé connectée : un fort potentiel de développement

- La téléconsultation médicale, une pratique émergente qui continue de se développer : 14% des utilisateurs digitaux l'ont déjà expérimentée en France, soit 8 points de plus qu'en 2018. Cet usage est également en augmentation dans

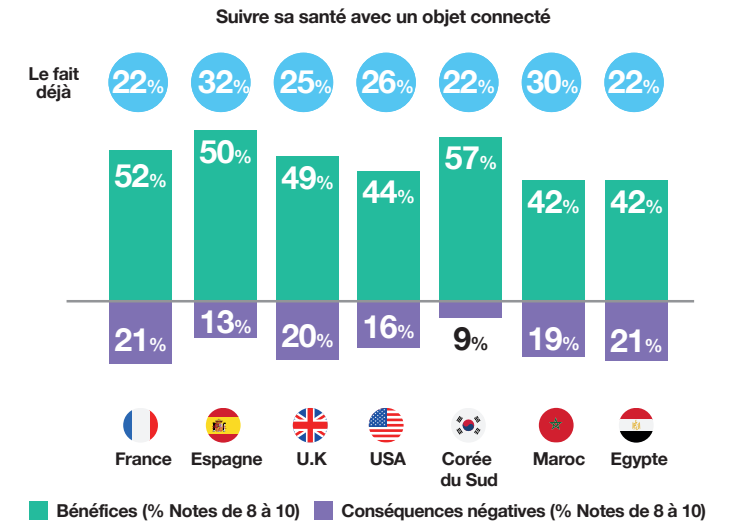
les autres pays, atteignant jusqu'à 29% des répondants au Maroc. Les bénéfices perçus sont élevés, en particulier aux Etats-Unis et en Europe. Si, pour certains, des risques y sont associés, l'équilibre reste largement positif.

Un engouement pour les outils de santé en Europe, au Maroc et aux Etats-Unis

Comment évalueriez-vous les effets de cet usage sur votre vie au quotidien, en termes de bénéfices ou de conséquences négatives ?



- Les usages des objets connectés pour suivre différents aspects de sa santé au quotidien se développent : entre 22% et 32% des utilisateurs digitaux dans les différents pays testés. Ce taux est en augmentation partout sauf aux Etats-Unis. Là encore, de très forts bénéfices sont perçus dans tous les pays sondés et surpassent de loin les risques potentiels.



#5.3 Les services de « mobile money » plébiscités

- En Côte d'Ivoire et au Sénégal, on note une adoption massive des services de « mobile money », que ce soit pour payer ou pour transférer de l'argent. Les écarts entre les bénéfices et les risques perçus dépassent les 50 points dans les deux pays : les aspects positifs dominent très nettement.

Tous accros au « mobile money »

Quelle phrase correspond le mieux à votre situation actuelle ?

Transférer ou recevoir de l'argent avec le service « mobile money » depuis votre téléphone mobile

86% au Sénégal | **94%** en Côte d'Ivoire

Utiliser le service « mobile money » pour payer :

72% au Sénégal | **73%** en Côte d'Ivoire

- Ces services lancés depuis plusieurs années et largement répandus au sein des possesseurs de mobile, inspirent très largement confiance à leurs utilisateurs : 83% au Sénégal (dont 56% «tout à fait confiance»), 82% en Côte d'Ivoire (52% «tout à fait confiance»).



A retenir

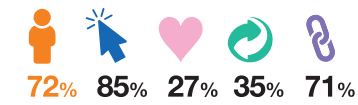
Des opportunités de développement dans :

- L'éducation : donner accès à une formation de qualité au plus grand nombre.
- La santé : des usages en croissance.
- Le « mobile money » : un service qui inspire largement confiance.

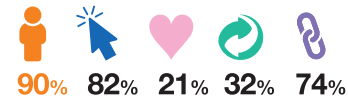
Consultation à distance des services de santé :

18% l'utilisent. | **46%** voient les bénéfices.

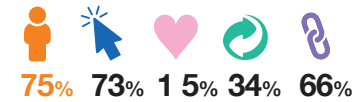
Les usages du digital*



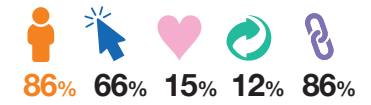
Espagne



UK

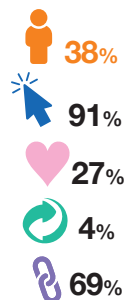


France

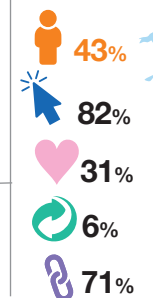


Corée du Sud

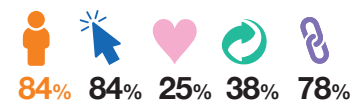
Maroc



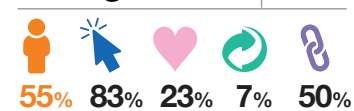
Egypte



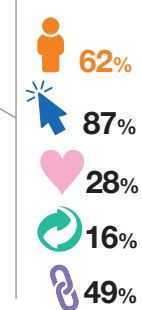
Etats-Unis



Sénégal



Côte d'Ivoire



*Définition «Utilisateur du digital»

Un utilisateur digital est, dans cette étude, défini par convention comme un individu qui pratique régulièrement, au moins deux activités suivantes en ligne : Messageries instantanées, achats, opérations bancaires, consultation de médias, de réseaux sociaux, consommation de contenus en streaming ou téléchargement, démarches administratives, échange de biens ou services entre particuliers. Un individu se limitant à lire ses mails et faire des recherches sur le web n'est donc pas défini comme utilisateur digital pour cette étude.

USA, Corée du Sud et Maroc : chiffres recalculés sur l'ensemble de la population à partir de données de pénétration Internet (sources externes) et des données sur les pratiques digitales issues de l'enquête.

Profil des utilisateurs digitaux



En synthèse

Les grands enseignements de l'étude

Le numérique est installé dans la vie quotidienne, sous toutes les latitudes. Ceci va de pair avec un intérêt élevé, et un sentiment de maîtrise du sujet et de ses outils de plus en plus répandu.

Cette forme de maturité se traduit par une prise de conscience accrue des risques, en particulier de dépendance et d'isolement, de manque de fiabilité, et de sécurité des données personnelles. Cependant, le digital apporte tellement de bénéfices à ses utilisateurs qu'ils surpassent ces craintes.

L'usage intense du digital provoque un besoin croissant de déconnexion, même ponctuel ; paradoxalement les individus ont du mal à concrétiser cette aspiration. En effet les utilisateurs adoptent pour ce faire des stratégies hétéroclites et pragmatiques, mais une attente d'accompagnement pour un usage plus responsable et protégé est perceptible.

Demain, le digital pourra continuer à se développer, d'une part en offrant des services toujours plus personnalisés (notamment dans le secteur de la santé, de l'éducation et des services financiers) et d'autre part en facilitant son accès et sa compréhension pour tous.

