

# EUROBAROMETRE 50.1

## LES EUROPEENS ET LA SOCIETE DE L'INFORMATION

### RAPPORT

REDIGE PAR

**INRA (EUROPE)**  
EUROPEAN COORDINATION OFFICE sa

POUR

**La Direction Générale XIII**  
**« Télécommunications, Marché de l'Information et  
Valorisation de la Recherche »**

« Société de l'Information »

« Aspects internationaux de la société de l'Information et des Télécommunications »

GERE ET ORGANISE PAR

**La DGX**  
**« Information, Communication, Culture, Audiovisuel »**  
**(Unité « Analyse de l'opinion publique »)**

16 mars 1999

Ce sondage d'opinion, géré et organisé par la DGX, « Information, Communication, Culture, Audiovisuel » (Unité « Analyse de l'opinion publique »), a été réalisé à la demande de la DGXIII, Direction Générale « Télécommunications, Marché de l'Information et Valorisation de la Recherche » de la Commission européenne.

Il a été effectué dans l'ensemble des pays de l'Union européenne, entre le 29 octobre et le 10 décembre 1998, sous la coordination générale de INRA (EUROPE) - European Coordination Office, situé à Bruxelles.

Le questionnaire, le nom des instituts associés à la recherche et les spécifications techniques figurent en annexe.

Le présent rapport n'engage en aucune façon la responsabilité de la Commission européenne.

La langue originale de ce rapport est le français.

## TABLE DES MATIERES

### INTRODUCTION

## I LES SYSTEMES D'ACCES AUX SERVICES DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION

### A. Les systèmes d'accès au travers de l'Union européenne

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1. Etat des lieux      | 2 |
| 2. Dynamisme du marché | 4 |
| 3. Freins              | 6 |

### B. Les systèmes d'accès dans les Etats membres

- |  |    |
|--|----|
| 1. Les systèmes liés à la télévision                       | 7  |
| 2. L'ordinateur et les systèmes connectés                  | 10 |
| 3. Les systèmes non liés à la télévision ou à l'ordinateur | 12 |

## II LES SERVICES ACCESSIBLES PAR LES RESEAUX DE COMMUNICATION

### A. Les services de la société de l'information dans l'ensemble de l'Union Européenne

- |                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 1. Intérêt et disposition à payer | 15 |
| 2. Raison de non intérêt          | 18 |

### B. Les services de la société de l'information dans les Etats Membres

- |                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 1. Intérêt et disposition à payer | 20 |
|-----------------------------------|----|

## III LES FACTEURS SOCIO-DEMOGRAPHIQUES ET LA SOCIETE DE L'INFORMATION.

### A. Utilisation des systèmes d'accès en fonction de critères socio-démographiques

- |                          |    |
|--------------------------|----|
| 1. Variable : Sexe       | 27 |
| 2. Variable : Age        | 28 |
| 3. Variable : Profession | 29 |
| 4. Variable : Revenus    | 31 |

### B. Disposition à payer l'accès aux services en fonction de critères socio-démographiques

- |                          |    |
|--------------------------|----|
| 1. Variable : Sexe       | 32 |
| 2. Variable : Age        | 33 |
| 3. Variable : Profession | 34 |
| 4. Variable : Revenus    | 35 |

#### **IV L'EVOLUTION DES COMPORTEMENTS EN UNION EUROPEENNE**

- |  |    |
|--|----|
| 1. Utilisation des systèmes d'accès              | 36 |
| 2. Intérêt pour les systèmes d'accès             | 37 |
| 3. Disposition à payer pour l'accès aux services | 38 |

#### **ANNEXES**

*Questionnaire*  
*Spécifications techniques*  
*Nom des Instituts associés à la recherche*

## **INTRODUCTION**

Réalisée à l'automne 1998, dans le cadre de EUROBAROMETRE 50.1, cette étude est la troisième, après celles de 1995 et de l'hiver 1996/1997, à se pencher sur le comportement des citoyens de l'Union européenne vis-à-vis des systèmes d'accès et des services de la « Société de l'Information ».

**Les objectifs** globaux de ce programme de recherche sont la mesure de l'impact social et économique des nouvelles technologies de l'information ainsi que l'analyse du profil des utilisateurs présents et potentiels.

Dans le cadre de ces objectifs le sondage étudie treize technologies « grand public » ainsi que douze services à valeur sociale auxquels elles permettent d'accéder.

Les **13 systèmes technologiques** couverts par l'étude sont :

- Antenne parabolique,
- Décodeur pour programme T.V. payant,
- Télétexte,
- Vidéotexte,
- Magnétoscope,
- Micro-ordinateur ou P.C.,
- Lecteur CD-ROM,
- Fax,
- Fax-modem,
- Téléphone portable,
- Connexion à Internet,
- Sémaphone,
- Télévision par câble.

Pour chaque système sont mesurés, les degrés d'utilisation et d'intérêt tant dans la vie privée qu'au travail ainsi que les intentions d'achat dans les six prochains mois.

Les **12 services** accessibles à partir d'un ordinateur via des réseaux de communication ou d'une télévision, via le télétexte sont :

- Les musées européens (héritage culturel) ;
- les contacts ou débats politiques (démocratie électronique) ;
- la formation à distance ;
- l'avis d'un médecin (télé-médecine / diagnostic) ;
- les services administratifs communaux (service citoyens) ;
- la préparation d'un voyage ;
- la presse et les publications (journal électronique) ;
- les produits en vente ou location (commerce électronique) ;
- la recherche d'emploi ;
- les droits des consommateurs ;
- la gestion de compte bancaire, les cours de bourse ;
- les contrats pour services financiers.

L'étude identifie l'intérêt ou non pour chacun de ces services ainsi que les dispositions à payer pour y avoir accès, un droit équivalent à 10 Euros par mois. Elle se penche également sur les raisons pour lesquelles certains services n'intéressent pas les citoyens européens.

La **méthodologie** utilisée est identique à celle en vigueur lors de la précédente enquête de l'hiver 1996 /1997.

Le même questionnaire a servi pour quinze mille interviews face-à-face menées auprès d'un échantillon représentatif de la population âgée de quinze ans ou plus dans chacun des Etats membres de l'Union européenne.

## I. LES SYSTEMES D'ACCES AUX SERVICES DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION

Nous examinons tout d'abord les tendances telles qu'elles apparaissent au travers des chiffres globaux pour l'ensemble de l'Union européenne. En fonction de la structure du questionnaire, ces données globales permettent une analyse préliminaire en termes d'état des lieux, de dynamisme du marché et de freins à l'expansion.

**L'Etat des lieux** hiérarchise en fonction des taux d'utilisation les différents systèmes d'accès.

**Le Dynamisme du marché** montre les déclarations d'intérêt des non-utilisateurs ainsi que les intentions d'achat.

**Les Freins** sont, à ce stade, les déclarations de manque d'intérêt exprimées par les non-utilisateurs.

Chaque technologie est ensuite passée en revue Etat membre par Etat membre afin d'identifier les spécificités des comportements nationaux par rapport à la moyenne au travers de l'Union européenne.

## A. Les systèmes d'accès au travers de l'Union européenne

### 1. Etat des lieux

UTILISATION DES SYSTEMES D'ACCES	A TITRE PRIVE	AU TRAVAIL
1. Magnétoscope	74,7	9,2
2. Télétex	55,5	4,1
3. P.C.	30,8	40,5
4. Téléphone mobile	30,2	23,9
5. T.V. par câble	28,4	3,0
6. Lecteur CD-ROM	20,8	24,7
7. Antenne parabolique	17,4	1,9
8. Décodeur T.V. payante	12,5	1,3
9. Fax-modem	9,3	17,8
10. Fax	7,5	33,3
11. Connexion à Internet	8,3	13,3
12. Minitel / vidéotexte	5,3	6,0
13. Sémaphone	2,8	4,8

Le tableau ci-dessus montre par ordre décroissant les taux d'utilisation des différentes technologies utilisées à titre privé et au travail.

Cette hiérarchie a été bâtie sur base de l'utilisation déclarée à titre privé. Compte tenu du caractère « grand public » de ces équipements ou matériels, ainsi d'ailleurs que des services étudiés dans la seconde partie de l'étude, il semble que cette approche soit celle qui permette le mieux d'appréhender l'impact social de la « Société de l'information ».

En simplifiant, on peut considérer qu'il existe des « gagnants » et des « perdants » parmi les items mentionnés.

Les « **gagnants** » sont, arbitrairement, les quatre équipements utilisés par plus de 30% de la population. Les deux premiers, le magnétoscope (74,7%) et le télétex (55,5%) sont liés à l'utilisation de la télévision et ne sont pas récents sur le marché. Les deux suivants, le P.C. (30,8%) et le téléphone mobile (30,2%) ont une histoire plus jeune auprès des utilisateurs privés. Il est intéressant de noter que leur taux d'utilisation est pratiquement identique et révèle probablement des similitudes de « modernité » dans le comportement vis-à-vis de l'un et de l'autre.

Les « **perdants** » sont, sans doute, les deux derniers du peloton, le Minitel / vidéotexte sans télévision (5,3%) et le sémaphone (2,8%) dont l'introduction sur le marché n'est pas récente et le taux de pénétration reste faible.

Un autre classement qui apparaît à la lecture du tableau révèle trois familles d'équipements suivant que ceux-ci servent majoritairement soit la vie privée, soit le travail ou encore l'un et l'autre de façon significative.

La famille « **vie privée d'abord** » regroupe de façon nette le Magnétoscope, le Télétex, la T.V. par câble, l'Antenne parabolique et le Décodeur pour programmes T.V. payants. Elle est entièrement liée à l'utilisation de la télévision.

La famille « **travail d'abord** » se résume à celle des fax qu'ils soient ou non connectés à un ordinateur. On peut noter, toutefois, que dans le vie privée la pénétration des fax-modem est supérieure à celle des fax non connectés alors que l'inverse est vérifié de façon très marquée dans un environnement de travail.

Le troisième groupe enfin est celui de la « **vie privée et travail** » qui englobe le Micro-ordinateur ou PC, le Téléphone mobile, le lecteur de CD-ROM et la Connexion à Internet et au World Wide Web.

Parmi les équipements, le PC, le lecteur de CD-ROM et la Connexion à Internet conservent un taux d'utilisation au travail supérieur tandis que le téléphone mobile connaît une utilisation plus intensive dans la vie privée (30,2% vs 23,9%).

## 2. Dynamisme du marché

INTERET ET INTENTION D'ACHAT	INTERET PARMIS LES NON UTILISATEURS		INTENTION D'ACHAT DANS LES 6 MOIS
	VIE PRIVEE	TRAVAIL	
1. Magnétoscope	6,9	5,6	3,9
2. Télétexte	9,6	5,6	1,9
3. P.C.	18,1	8,6	7,3
4. Téléphone mobile	16,5	10,3	7,4
5. T.V. par câble	13,7	5,4	1,9
6. Lecteur CD-ROM	18,6	10,9	3,6
7. Antenne parabolique	19,7	5,7	3,7
8. Décodeur TV payante	18,9	5,2	2,6
9. Fax-modem	14,8	10,6	2,4
10. Fax	13,3	7,7	1,8
11. Connexion à Internet	21,2	12,7	4,2
12. Minitel / vidéotexte	9,1	5,5	0,3
13. Sémaphone	7,8	5,8	0,6

Parallèlement à l'état des lieux, l'enquête permet de mesurer les **facteurs de dynamisme** au travers de l'intérêt déclaré pour les services par les non utilisateurs dans la vie privée ainsi que des intentions d'achat dans les six prochains mois.

Afin de permettre une lecture cohérente, le tableau reprenant ces données a conservé le « ranking » des équipements établi antérieurement sur base de leur taux d'utilisation à titre privé.

Sans surprise, les deux premiers de ce classement précédent, le magnétoscope et le télétexte, déjà fortement introduits dans les usages, n'enregistrent qu'un faible taux d'intérêt parmi ceux restés non utilisateurs. Il faut toutefois épingleur que les intentions d'achat, sans distinction d'utilisation privée ou professionnelle, restent élevées pour le magnétoscope avec 3,9% des personnes interrogées.

Le **hit-parade des déclarations d'intérêt** regroupe en ordre très serré (entre 21% et 18%) cinq systèmes : la Connexion à Internet, l'Antenne parabolique, le Décodeur pour T.V. payante, le Lecteur CD-ROM et le P.C. Les technologies liées à la télévision et celles de l'ordinateur se retrouvent ici au coude à coude.

Suivent ensuite de près le Téléphone mobile (16,5%), le Fax-modem (14,8%) et le Fax non connecté à un ordinateur (13,3%).

Les deux derniers du classement par utilisation, le Minitel/vidéotexte et le Sémaphone, connaissent le même sort que les deux premiers en restant en deçà du seuil de 10% d'intérêt déclaré.

Au niveau des **intentions d'achat** dans les six mois, vies privée et professionnelle confondues, les deux ténors « modernistes », le Téléphone mobile (7,4%) et le PC (7,3%) se partagent la palme à égalité.

Ils sont suivis par la Connexion à Internet (4,2%), le Magnéscope déjà cité (3,9%) et, de façon très proche, l'Antenne parabolique (3,7%) et le Lecteur de CD-ROM (3,6%).

Le Décodeur pour programme payant de T.V. (2,6%) et le Fax-modem (2,4%) clôturent le peloton des systèmes qui franchissent la barre des 2% d'intentions d'achat.

On peut noter que les écarts entre les déclarations d'intérêt et les intentions d'achat sont les moins élevés pour le Téléphone mobile (16,5% vs 7,4%) et le PC (18,1% vs 7,3%).

Ils sont plus importants, par contre, pour la Connexion à Internet (21,2% vs 4,2%), l'Antenne parabolique (19,7% vs 3,7%), le Décodeur pour TV payante (18,9% vs 2,6%) et le lecteur de CD-ROM (18,6% vs 3,6%).

### 3. Freins

NON UTILISATION ET NON-INTERET	VIE PRIVEE	TRAVAIL
1. Magnétoscope	17,7	78,5
2. Télétexte	33,2	83,8
3. P.C.	49,9	45,7
4. Téléphone mobile	52,0	59,6
5. T.V. par câble	56,6	84,6
6. Lecteur CD-ROM	58,3	57,5
7. Antenne parabolique	61,6	86,1
8. Décodeur TV payante	67,0	86,7
9. Fax-modem	72,8	64,6
10. Fax	76,8	53,3
11. Connexion à Internet	68,0	66,9
12. Minitel/vidéotexte	79,9	80,6
13. Sémaphone	86,8	82,5

Ici encore, la séquence des équipements dans le tableau reprenant **les non utilisations couplées à l'absence d'intérêt** est celle du premier tableau de pénétration dans la vie privée.

Les données reprises dans cette rubrique fournissent des indicateurs bruts de noyaux de résistance aux différents services étudiés. On peut remarquer que ces indicateurs sont peut-être plus révélateurs pour les utilisations au travail, dans la mesure où l'information sur les services et applications pourrait mieux circuler dans cet environnement.

Quoiqu'il en soit, il est vraisemblable que les raisons de résistance présentent des similitudes importantes avec celles invoquées pour l'absence d'intérêt pour les services de la Société de l'information telles que nous les examinerons ultérieurement.

De façon liminaire, on note que sur les treize systèmes étudiés, tous, à l'exception du magnétoscope et du télétexte, ne sont pas utilisés et ne présentent pas d'intérêt dans le cadre de leur vie privée pour 50% ou plus de la population.

## **B. Les systèmes d'accès dans les Etats membres**

Après avoir analysé les utilisations, les déclarations d'intérêt ou de manque d'intérêt et les intentions d'achat à l'échelle globale de l'Union européenne, il est nécessaire de procéder à une revue des résultats enregistrés dans les Etats membres individuels.

Cette démarche devrait permettre d'identifier les spécificités nationales et, éventuellement, en faisant appel à d'autres sources, d'en attribuer les origines non seulement aux différences de comportement mais aussi aux situations dissemblables en termes d'infrastructures et de gammes de services offerts.

Dans cette logique, l'analyse reste centrée sur les utilisations des équipements dans la vie privée. Pour tenter de faciliter la lecture des résultats en termes de différences, elle est organisée en regroupant les équipements en trois catégories :

- les systèmes liés à la télévision,
- les systèmes connectés au PC,
- les systèmes appartenant à d'autres technologies.

Les regroupements de pays par profil vis-à-vis de ces catégories permettent in fine d'établir une esquisse de distribution géographique.

### **1. Les systèmes liés à la Télévision utilisés à titre privé dans les Etats membres**

	<b>ANTENNE PARABOLIQUE</b>	<b>DECODEUR TV PAYANTE</b>	<b>TELETEXTE</b>	<b>MAGNETO- SCOPE</b>	<b>TELEVISION PAR CABLE</b>
<b>B</b>	2,5	12,0	59,2	71,6	87,2
<b>DK</b>	23,7	10,9	82,7	79,7	51,3
<b>D Ouest</b>	32,8	8,0	63,0	72,7	59,0
<b>D Total</b>	33,7	7,4	64,1	71,4	59,0
<b>D Est</b>	37,1	4,8	68,2	66,6	59,1
<b>GR</b>	1,8	11,0	5,6	50,2	2,7
<b>E</b>	9,3	12,8	53,7	73,0	5,4
<b>F</b>	11,8	21,3	14,5	75,8	12,4
<b>IRL</b>	15,9	17,7	61,1	81,4	45,7
<b>I</b>	7,1	8,4	69,3	72,0	1,6
<b>L</b>	16,2	5,7	56,7	76,4	85,2
<b>NL</b>	5,2	5,5	83,1	78,4	93,1
<b>A</b>	47,8	7,4	69,8	73,4	41,4
<b>P</b>	9,7	2,6	23,7	53,8	14,3
<b>FIN</b>	14,8	4,1	68,3	69,9	34,0
<b>S</b>	25,1	17,3	81,0	79,9	47,0
<b>UK</b>	20,0	19,4	67,4	89,1	14,6
<b>UE 15</b>	<b>17,4</b>	<b>12,5</b>	<b>55,5</b>	<b>74,7</b>	<b>28,4</b>

#### **▪ Antenne Parabolique**

Par rapport au pourcentage de 17,4% d'utilisateurs dans l'ensemble de l'Union européenne, les écarts entre Etats membres vont de 47,8% pour l'Autriche à 1,8% pour la Grèce.

Les cinq pays les plus utilisateurs sont l'Autriche (47,8%), l'Allemagne (33,7%), la Suède (25,1%), le Danemark (23,7%) et la Royaume-Uni (20%).

Ils sont suivis par un groupe de pays dont le comportement est proche de la moyenne européenne ou légèrement en deçà, le Luxembourg (16,1%), l'Irlande (15,9%), la Finlande (15,9%) et la France (11,8%).

Enfin, le taux d'utilisation tombe à moins de 10% de la population dans les six pays suivants : le Portugal (9,7%), l'Espagne (9,3%), l'Italie (7,1%), les Pays-Bas (5,2%), la Belgique (2,5%) et la Grèce (1,8%).

#### ▪ **Décodeur pour programmes de TV payants**

Alors que la moyenne dans l'Union européenne s'établit à 12,5%, la fourchette des différences d'utilisation à l'échelle nationale est moins ouverte dans l'ensemble que dans le cas de l'Antenne parabolique. Le taux le plus élevé se trouve en France (21,3%) et le plus faible au Portugal (2,6%).

Le peloton de tête des pays utilisateurs sont la France (21,3%), la Royaume-Uni (19,4%), l'Irlande (17,7%) et la Suède (17,3%).

Quatre autre pays se rapprochent du taux moyen européen : l'Espagne (12,8%), la Belgique (12%), la Grèce (11 %) et le Danemark (10,9%).

Les pays où le pourcentage d'utilisateurs est inférieur à 10% sont l'Italie (8,4%), l'Autriche (7,4%), l'Allemagne (7,4%), le Luxembourg (5,7%), les Pays Bas (5,5%) et la Finlande (4,1%).

#### ▪ **Télétexte sur écran T.V.**

Le télétexte est, après le magnétoscope, le deuxième système d'accès européen le plus répandu avec une pénétration globale de 55,5%.

Trois pays se détachent dans ce contexte avec des scores supérieurs à 80% : les Pays-Bas (83,1%), le Danemark (82,7%) et la Suède (81%).

La majorité des autres Etats se retrouvent avec des taux d'utilisation compris entre 60% et 70%. Ce sont l'Autriche (69,8%), l'Italie (69,3%), la Finlande (68,3%), l'Allemagne (64,1%) et l'Irlande (61,1%).

La Belgique (59,2%), le Luxembourg (56,7%) et l'Espagne (53,7%) sont proches de la moyenne européenne.

Le Portugal (23,7%) et la Grèce (5,6%) sont les pays plus faibles consommateurs de télétexte.

#### ▪ **Magnétoscope**

Parmi les systèmes étudiés dans cette étude le Magnétoscope est le champion toutes catégories, en termes d'utilisation, avec un taux global européen de 74,7% qui se traduit par un indice de pénétration nationale qui ne descend dans aucun pays en dessous de la barre des 50%.

La Royaume-Uni (89,1%) et l'Irlande (81,4%) sont les Etats membres qui se détachent le plus, vers le haut, de la moyenne.

La majorité des autres pays se rapprochent de celle-ci tandis que le Portugal (53,8%) et la Grèce (50,2%) s'en écartent quelque peu tout en conservant des scores appréciables.

#### ▪ **Télévision par câble**

Les chiffres concernant la télévision révèlent des disparités considérables entre Etats membres, résultant, probablement en partie, des différences en matière d'accessibilité à cette technique.

Pour une moyenne européenne de 28,4%, la fourchette va de 93,1% d'utilisateurs aux Pays-Bas à 1,6% en Italie.

Les plus gros utilisateurs, outre les Néerlandais, sont les Belges (87,2%) et les Luxembourgeois (85,2%).

Cinq Etats membres se situent dans une tranche comprise entre 30% et 60% avec en ordre décroissant, l'Allemagne (59%), le Danemark (51,3%), la Suède (47%), l'Irlande (45,7%) et la Finlande (34%).

Les plus faibles utilisateurs de la télévision par câble sont les citoyens de la Royaume-Uni (14,6%), du Portugal (14,3%), de l'Espagne (5,4%), de la Grèce (2,7%) et de l'Italie (1,6%).

#### **Remarques générales**

Dans cette catégorie de systèmes liés à la télévision les différences les plus importantes entre Etats membres se font sentir en matière d'utilisation de l'Antenne parabolique, du Décodeur pour programmes TV payants et de la Télévision par câble.

Il faut remarquer que ces trois technologies sont aussi celles où des divergences nationales peuvent apparaître de façon sensible en matière d'infrastructures, de conditions d'accès ou de réception ainsi qu'au niveau des offres de programmes ou de services.

On note, par ailleurs, que le système le moins affecté « techniquement » par ces divergences, le magnétoscope, connaît le taux de pénétration le plus élevé et les écarts les moins sensibles entre pays. Sa position moins favorable en Grèce et au Portugal relève, peut-être, du contexte économique au moins autant que d'autres facteurs de comportement.

Une carte de la distribution géographique de cette catégorie de systèmes serait dès lors plus révélatrice sans doute des différences de l'offre que de celles de la demande et du comportement.

## **2. L'ordinateur et les systèmes connectés utilisés à titre privé dans les États membres**

	<b>PC</b>	<b>LECTEUR CD-ROM</b>	<b>FAX MODEM</b>	<b>CONNECTION INTERNET</b>
<b>B</b>	33,0	19,1	10,1	8,2
<b>DK</b>	56,7	44,8	24,5	24,6
<b>D Ouest</b>	31,9	23,7	11,2	7,7
<b>D Total</b>	30,5	22,9	10,2	7,1
<b>D Est</b>	25,3	19,7	6,3	4,9
<b>GR</b>	12,2	7,0	2,4	2,9
<b>E</b>	28,4	17,9	4,6	5,0
<b>F</b>	22,8	17,1	5,5	3,9
<b>IRL</b>	26,3	16,6	9,0	8,4
<b>I</b>	26,6	16,8	7,0	6,1
<b>L</b>	42,5	34,5	15,0	14,0
<b>NL</b>	58,8	39,5	24,7	19,6
<b>A</b>	30,8	24,3	9,6	6,8
<b>P</b>	18,4	10,9	4,2	3,4
<b>FIN</b>	38,6	27,3	17,7	17,2
<b>S</b>	59,8	49,5	34,3	39,6
<b>UK</b>	35,2	19,7	9,3	10,7
<b>UE 15</b>	<b>30,8</b>	<b>20,8</b>	<b>9,3</b>	<b>8,3</b>

### ▪ **Micro-ordinateur ou PC**

30,8% de l'ensemble des Européens déclarent utiliser un PC dans leur vie privée.

Ce chiffre dépasse les 50% pour les citoyens de trois États membres : la Suède (59,8%), les Pays-Bas (58,8%) et le Danemark (56,7%).

Il se situe entre 30% et 42,5% dans les pays suivants : Luxembourg (42,5%), Finlande (38,6%), Royaume-Uni (35,2%), Belgique (33%), Autriche (30,8%), Allemagne (30,5%).

Un troisième groupe de pays se situent en dessous de la moyenne européenne tout en gardant un taux de pénétration supérieur à 20%. Ce sont l'Espagne (28,4%), l'Italie (26,6%), l'Irlande (26,3%) et la France (22,8%).

### ▪ **Lecteur CD-ROM**

Le taux de pénétration du CD-ROM est de 20,8% au travers de l'Union européenne.

Ce taux est de plus du double dans deux pays : la Suède (49,5%) et le Danemark (44,8%). Les Pays-Bas (39,5%), le Luxembourg (34,5%) et la Finlande (27,3%) montrent également des chiffres significativement supérieurs à la moyenne.

Plus proche de celle-ci on trouve ensuite un groupe de pays comprenant l'Autriche (24,3%), l'Allemagne (22,9%), la Royaume-Uni (19,7%), la Belgique (19,1%), l'Espagne (17,9), la France (17,1%), l'Italie (16,8%) et l'Irlande (16,6%).

Le Portugal (10,9%) et la Grèce (7%) sont les pays les plus éloignés vers le bas de la moyenne.

#### ▪ **Fax-modem**

Près de 10% (9,3%) des européens déclarent utiliser un fax connecté à un ordinateur dans leur vie privée.

Les Suédois (34,3%), les Néerlandais (24,7%) et les Danois (24,5%) en sont largement les plus grands utilisateurs.

Ils sont suivis par un groupe de sept pays atteignant ou dépassant également la moyenne : la Finlande (17,7%), le Luxembourg (15%), l'Allemagne (10,2%), la Belgique (10,1%), l'Autriche (9,6%), la Royaume-Uni (9,3%) et l'Irlande (9%).

Les utilisateurs nationaux faisant le moins appel au fax-modem sont ceux d'Italie (7%), de France (5,5%), d'Espagne (4,6%), du Portugal (4,2%) et de Grèce (2,4%).

#### ▪ **Connexion à Internet et au World Wide Web**

La connexion à Internet pour usage privé attire 8,3% des européens.

Les écarts par pays sont importants puisqu'ils vont de 39,6% à 2,9%. Les champions du World Wide Web sont les Suédois avec 39,6% d'utilisateurs.

Ils sont suivis par les Danois (24,6%), les Néerlandais (19,6%), les Finlandais (17,2%), les Luxembourgeois (14%) et les Britanniques (10,7%).

Les Etats membres qui comptent moins de 10% d'internautes privés sont l'Irlande (8,4%), la Belgique (8,2%), l'Allemagne (7,1%), l'Autriche (6,8%), l'Espagne (5%), la France (3,9%), le Portugal (3,4%) et la Grèce (2,9%).

### **Remarques générales**

Dans le contexte de l'utilisation de l'ordinateur et des systèmes qui lui sont connectés, la dichotomie Nord-Sud apparaît plus clairement que dans le cas des systèmes liés à la télévision.

La Suède, le Danemark et les Pays-Bas sont nettement en tête pour l'utilisation des quatre systèmes étudiés.

La France, l'Italie, l'Espagne, le Portugal et la Grèce se montrent parmi les plus faibles utilisateurs.

Il faut également noter que la proportion d'équipements connexes par rapport au PC est la plus élevée dans les pays leaders de l'utilisation de l'ordinateur. Le ratio d'utilisation de ces équipements par rapport au PC lui-même est plus faible dans le Sud.

3. **Les systèmes non liés à la Télévision ou à l'Ordinateur utilisés à titre privé dans les Etats membres**

	TELEPHONE MOBILE	FAX	MINITEL/VIDEOTEXTE	SEMA-PHONE
<b>B</b>	25,8	12,5	0,9	2,5
<b>DK</b>	43,1	10,3	1,0	2,7
<b>D Ouest</b>	19,4	10,9	4,0	2,4
<b>D Total</b>	19,4	10,3	3,4	2,1
<b>D Est</b>	19,7	7,8	0,9	0,7
<b>GR</b>	29,3	2,6	0,4	0,2
<b>E</b>	26,3	3,6	1,0	1,3
<b>F</b>	25,5	6,0	22,5	3,3
<b>IRL</b>	28,3	5,3	1,8	2,4
<b>I</b>	44,2	5,9	2,2	0,8
<b>L</b>	36,9	13,8	3,4	4,1
<b>NL</b>	24,2	13,2	1,5	6,3
<b>A</b>	35,7	12,4	3,2	5,0
<b>P</b>	29,9	2,2	2,3	3,3
<b>FIN</b>	64,4	5,6	2,8	2,3
<b>S</b>	60,3	10,6	3,2	5,8
<b>UK</b>	32,2	7,3	1,7	5,4
<b>UE 15</b>	<b>30,2</b>	<b>7,7</b>	<b>5,3</b>	<b>2,8</b>

▪ **Téléphone mobile**

Près d'un tiers (30,2%) des Européens ont adopté le téléphone mobile pour leur usage personnel.

Les Finlandais (64,4%) et les Suédois (60,3%) sont les plus adeptes de ce système.

Ils sont suivis par les Italiens (44,2%), les Danois (43,1%), les Luxembourgeois (36,9%) et les Autrichiens (35,7%).

Viennent ensuite les citoyens de pays dont les taux d'adoption avoisinent la moyenne européenne : le Royaume-Uni (32,2%), le Portugal (29,9%), la Grèce (29,3%), l'Irlande (28,3%), l'Espagne (26,3%), la Belgique (25,8%), la France (25,5%) et les Pays-Bas (24,2%).

L'Allemagne (19,4%) enregistre le plus faible taux d'utilisateurs tout en ne s'éloignant pas de façon spectaculaire de la moyenne européenne.

▪ **Fax fonctionnant sans ordinateur**

Le fax est utilisé à titre privé par 7,7% des citoyens européens.

Les Etats membres atteignant un taux supérieur à 10% sont le Luxembourg (13,8%), les Pays-Bas (13,2%), la Belgique (12,5%), l'Autriche (12,4%), la Suède (10,6%) et l'Allemagne (10,3%).

Les autres pays ont un quotient d'utilisateurs inférieurs à la moyenne de l'Union européenne. Ce sont : la Royaume-Uni (7,3%), la France (6 %), l'Italie (5,9%), la Finlande (5,6%), l'Irlande (5,3%), l'Espagne (3,6%), la Grèce (2,6%) et le Portugal (2,2%).

▪ **Minitel ou autre vidéotexte sans télévision**

La moyenne d'utilisation pour l'Europe est de 5,3%. En réalité, seule la France (22,5%) montre un taux important d'adoption de cette technique.

Pour les autres pays les taux s'établissent entre 0,4 % pour la Grèce et 3,4% pour l'Allemagne et le Luxembourg.

▪ **Sémaphone**

Cette technologie est utilisée dans leur vie privée par 2,8% des Européens.

Les pays les plus utilisateurs sont les Pays-Bas (6,3%), la Suède (5,8%), la Royaume-Uni (5,4%), l'Autriche (5%), le Luxembourg (4,1%) et la France (3%).

Sur les autres marchés le taux de pénétration s'établit entre 0,2% pour la Grèce et 2,5% pour la Belgique.

**Remarques générales**

Se situant dans un créneau partiellement en concurrence avec celui du Sémaphone, le Téléphone mobile l'emporte nettement dans le chef des utilisateurs. En ce qui le concerne, la dichotomie Nord-Sud soit n'est pas systématiquement d'application, soit est même parfois inversée.

L'universalité du service, sa facilité d'accès et d'utilisation ainsi que son coût relativement peu élevé expliquent peut-être la relative homogénéité de son succès.

En dehors de la France dont le cas est atypique, le vidéotexte ne semble pas décoller face aux systèmes connectés à l'ordinateur.

## **II. LES SERVICES ACCESSIBLES PAR LES RESEAUX DE COMMUNICATIONS**

Après avoir examiné en I. les comportements des Européens vis-à-vis des Systèmes d'accès aux Services de la Société de l'Information, nous analyserons dans cette deuxième partie leur attitude vis-à-vis des services offerts.

Cette démarche comporte une évaluation de l'intérêt suivant la nature des services offerts ainsi que de la disposition à payer un droit d'accès. Elle fait également l'inventaire des raisons invoquées pour justifier le manque d'intérêt.

**L'intérêt pour les services** comporte une hiérarchie établie à l'échelle de l'Union européenne et qui sera adoptée pour les étapes suivantes.

**Les raisons de désintérêt** seront examinées en fonction de leur poids respectif sur le comportement.

## **A. Les services de la société de l'information dans l'ensemble de l'Union européenne**

### **1. Intérêt et disposition à payer pour les services de la société de l'information dans l'Union européenne**

	<b>INTERET</b>	<b>DISPOSITION A PAYER</b>
1. Administration communale/ Documents	47,8	9,4
2. Voyage/Organisation	42,3	9,5
3. Médecine/Diagnostic	41,9	12,9
4. Emploi/Recherche	41,5	8,8
5. Formation	33,9	18,2
6. Produits/Services	33,8	7,0
7. Droits du Consommateur	33,4	6,8
8. Gestion financière et économique	33,3	7,5
9. Presse/accès	29,1	7,8
10. Musées	21,6	6,6
11. Contrats/services financiers	14,0	2,9
12. Politique/contacts	10,9	2,5

Le tableau ci-joint montre le classement par importance de degré d'intérêt pour chacun des services proposés dans l'enquête. Il reprend pour chacun l'indice de disposition à payer un droit d'accès équivalent à dix euros par mois.

Le regroupement des items repris dans cette liste, par catégories de préoccupations des citoyens, peut faciliter la lecture des résultats. Nous proposons ce regroupement en tenant compte du classement du service le mieux placé pour chaque catégorie.

#### ▪ **Civisme**

##### 1. Administration communale / Documents

La possibilité de consulter les services administratifs et d'obtenir des documents vient en premier lieu (47,8%) avec un cinquième des personnes se disant prêtes à payer pour le service.

*Cet intérêt est-il directement lié à la perception de contraintes inhérentes à cette démarche ou encore à la pression exercée sur le temps de loisir ?*

▪ **Loisirs**

1. Voyage / Organisation

La préparation d'un voyage depuis chez soi est le deuxième (42,3%) service le plus attrayant pour les personnes interrogées. 9,5% se dit prête à payer un droit d'accès.

*Sans doute faut-il voir ici une priorité accordée par les Européens aux vacances par rapport aux autres formes de loisirs.*

7. Presse / accès

La possibilité de s'informer en lisant presse, publications et documents sur l'écran intéresse un peu moins d'un tiers des Européens (29,1%). 7,8% sont prêts à payer pour ce service.

*Peut-être faudrait-il pouvoir analyser cette donnée en corrélation avec le taux de lecture réel de la presse parmi les répondants ?*

8. Musées

Parcourir à sa guise les collections des musées européens est un service attrayant pour plus d'une personne sur cinq (21,6%). 6,6% de la population est prête à payer un droit d'accès.

▪ **Santé**

3. Médecine / Diagnostic

Sans surprise, l'obtention en direct de l'avis d'un médecin sur un problème de santé suscite un des intérêts les plus élevés parmi la population (41,9%). La réalité de cet intérêt est soulignée par le fait que la disposition à payer se rencontre auprès de plus de 12% de la population européenne.

▪ **Travail**

4. Emploi / Recherche

Le pourcentage de personnes motivées par la facilitation de la recherche d'un emploi atteint 41,5%. Plus de 8% de la population est prête à payer pour ce service.

*On peut peut-être noter que le pourcentage d'intérêt est particulièrement élevé dans la mesure où la recherche d'emploi ne concerne, de façon directe, qu'une partie de l'univers de l'étude.*

5. Formation

33,9% de la population européenne s'intéresse à la possibilité de suivre une formation chez soi et la propension à payer est la plus élevée parmi tous les services, avec 18,2%.

*Il faut peut-être se demander dans quelle mesure la notion de formation s'applique dans l'esprit des répondants à des activités de loisirs aussi bien que de travail ?*

▪ **Consommation**

6. Produits / Services

Le commerce électronique (recherche, achat, location) en produits de loisirs culturels ou d'informatique présente un intérêt potentiel pour 33,8% de l'échantillon. Près d'une personne sur dix est prête à payer un droit d'accès.

7. Droits des consommateurs

Le potentiel d'intérêt, 33,4% est très proche de celui du service précédent de même que les déclarations d'intention de paiement.

▪ **Finances**

8. Gestion financière et économique

La gestion de son compte en banque et/ou la consultation des cours de bourse ou autres informations économiques représentent un service intéressant pour plus d'un tiers des personnes (33,3%), 7,5% des Européens sont prêts à payer pour ce service.

9. Contrats / services financiers

La proportion de la population disposée à conclure par ordinateur, des contrats pour des services financiers ne dépasse pas 14%, et seuls 2,9% des citoyens seraient disposés à payer pour cette possibilité.

▪ **Démocratie**

12. Politique / contacts

Seulement 10,9% des citoyens considèrent comme intéressante la possibilité d'entrer en contact par ordinateur avec un homme politique ou de participer à des débats politiques. Seuls 2,5% de la population européenne paierait pour ce service.

**2. Raisons du non intérêt pour des services dans l'ensemble de l'Union européenne**

<b>Par ordre de fréquence des réponses</b>	<b>%</b>
1. Pas de besoin dans vie privée	55,0
2. Trop chers	24,2
3. Pas de besoin dans vie professionnelle	22,7
4. Pas d'équipement	21,5
5. Trop compliqués	18,2
6. N'en sait pas assez sur eux	13,7
7. Pas d'intérêt pour nouvelles technologies	13,0
8. Pas le temps d'utiliser	9,7
9. Mal à l'aise par paiement par Internet	9,1
10. Autre raison	8,0
11. Pas le temps d'apprendre à utiliser	7,2
12. Jamais entendu parler	6,5
13. N'existent pas dans pays	2,5
14. Partenaire n'en veut pas	2,1
N.S.P./ Ne sait pas	6,6

Le tableau établit le « ranking » des raisons les plus fréquemment citées pour ne pas marquer d'intérêt pour certains des services repris dans l'enquête.

En regroupant ces raisons en fonction de leur nature, on peut constater que les manques d'intérêt sont liés aux facteurs principaux suivants : le manque de besoins, le coût, le manque d'équipement, les aspects technologiques, le manque d'information, le manque de disponibilité.

<b>▪ Besoins</b>	
Je n'en ai pas besoin dans ma vie privée	55,0%
Je n'en ai pas besoin dans ma vie professionnelle	22,7%
<b>▪ Coût</b>	
Ils sont trop chers	24,2%
<b>▪ Equipement</b>	
Je n'ai pas l'équipement/le matériel nécessaire	21,5%
<b>▪ Technologie</b>	
Ils sont trop compliqués	18,2%
Les nouvelles technologies en général ne m'intéressent pas	13%
Je n'ai pas le temps d'apprendre comment les utiliser	7%
Les services qui impliquent des paiements par Internet me mettent mal à l'aise	9,1%
<b>▪ Information</b>	
Je n'en sais pas assez sur eux	13,7%
Je n'en ai jamais entendu parler	6,5%
Je ne pense pas qu'ils existent dans notre pays	2,5%
(on peut sans doute relever également ici le pourcentage de « je ne sais pas » qui est de 6,6 %).	
<b>▪ Disponibilité</b>	
Je n'ai pas le temps de les utiliser	10 %

### Remarques générales

On peut considérer que, parmi ces facteurs, le groupe qui comprend l'absence de besoins, le coût et le manque d'équipement est celui où le taux d'élasticité, en termes de marché, est le plus faible.

Les raisons liées à la réticence vis-à-vis de la technologie ou à l'ignorance semblent relever du domaine où les efforts d'information et d'éducation peuvent entraîner des changements positifs dans l'opinion.

## **B. Les services de la société de l'information dans les Etats membres**

### **1. Intérêt et disposition à payer**

Nous avons vu le niveau d'intérêt manifesté par l'ensemble des Européens pour chacun des services décrits dans le cadre de l'enquête.

Bien que chacun de ces services réponde à des besoins ou des attentes susceptibles, à priori, d'intéresser les mêmes profils de citoyens quelle que soit leur nationalité, il paraît néanmoins intéressant de mesurer combien l'environnement national peut malgré tout induire des variantes de comportement ou de priorités.

Nous avons choisi, pour ce faire, cinq types de services correspondant chacun à des préoccupations de type et de poids différents dans la vie quotidienne.

Dans leur ordre d'intérêt décroissant pour l'ensemble des personnes interrogées, ce sont :

- l'accès aux documents administratifs communaux,
  - la formation en direct, chez soi,
  - la possibilité d'information, de location ou d'achat pour des produits ou services,
  - la gestion depuis chez soi de son compte en banque,
  - le parcours, sur mesure, des collections des musées européens.
- 
- **Interroger par ordinateur les services administratifs de sa ville ou commune, depuis chez soi, sans se déplacer pour obtenir les documents dont on a besoin**

	<b>INTERET</b>	<b>DISPOSITION A PAYER</b>
<b>B</b>	49,7	9,3
<b>DK</b>	55,1	11,1
<b>D Ouest</b>	44,6	9,1
<b>D Total</b>	44,7	8,7
<b>D Est</b>	45,0	7,4
<b>GR</b>	47,3	21,2
<b>E</b>	40,2	8,5
<b>F</b>	57,6	7,6
<b>IRL</b>	40,3	4,6
<b>I</b>	54,3	15,5
<b>L</b>	46,2	10,5
<b>NL</b>	58,6	8,3
<b>A</b>	39,2	13,9
<b>P</b>	44,5	7,0
<b>FIN</b>	62,2	13,7
<b>S</b>	58,8	10,7
<b>UK</b>	36,9	4,1
<b>UE 15</b>	<b>47,8</b>	<b>9,4</b>

Ce service, nous l'avons vu, suscite l'intérêt d'un grand nombre de citoyens au travers de l'Union européenne (47,8%).

L'analyse par pays nous confirme l'omniprésence de cet intérêt. Sept Etats membres sont au-dessus de la moyenne avec des résultats compris entre 11% et 21%. Il s'agit du Danemark, de la Grèce, de l'Italie, du Luxembourg, de l'Autriche, de la Finlande et de la Suède.

L'engouement pour ce service reflète-t-il une perception partagée par les Européens du caractère contraignant et lent des démarches administratives traditionnelles ?

Quoiqu'il en soit, c'est en Italie (54% - 16%) et en Grèce (47% - 21%) que se trouvent les proportions les plus élevées de personnes intéressées et qui se disent prêtes à payer un droit d'accès pour faciliter leur vie civique.

Les pourcentages sont très faibles au Royaume-Uni (4%), en Irlande (5%), au Portugal (7%) et en France (8%).

Peut-être dans ces derniers pays, la gratuité ou le faible coût d'obtention des documents administratifs communaux font-ils d'avantage partie de la tradition démocratique ?

- **Suivre une formation, en direct depuis chez soi, à partir d'un ordinateur ou d'un poste de télévision comme si on participait personnellement au cours**

	<b>INTERET</b>	<b>DISPOSITION A PAYER</b>
<b>B</b>	33,3	19,8
<b>DK</b>	44,5	30,9
<b>D Ouest</b>	27,0	17,3
<b>D Total</b>	27,3	16,5
<b>D Est</b>	28,4	13,7
<b>GR</b>	26,8	16,4
<b>E</b>	33,6	15,6
<b>F</b>	38,3	21,1
<b>IRL</b>	37,2	16,9
<b>I</b>	33,9	17,4
<b>L</b>	30,9	18,2
<b>NL</b>	44,0	23,4
<b>A</b>	31,9	20,4
<b>P</b>	29,5	8,5
<b>FIN</b>	47,3	21,5
<b>S</b>	52,9	37,0
<b>UK</b>	33,6	16,3
<b>UE 15</b>	<b>33,9</b>	<b>18,2</b>

La possibilité d'accéder à une formation à domicile intéresse 33,9% des Européens. Ce taux d'intérêt se retrouve de façon très semblable dans neuf Etats membres, à l'intérieur d'une fourchette assez fermée allant de 26,8% pour la Grèce à 33,9% pour l'Italie.

Les Français (38,3%) et les Irlandais (37,2%) sont un peu plus motivés encore.

C'est en remontant vers le Nord que l'on retrouve les citoyens les plus demandeurs de ce type de formation et notamment parmi les Suédois (52,9%), les Finlandais (47,3%), les Danois (44,5%) et les Néerlandais (44%).

La propension à accepter un accès payant à ce service est particulièrement conséquente puisqu'elle s'élève, en moyenne au travers de l'Union européenne, à 18,2% des personnes intéressées.

Ce chiffre monte à 37% en Suède et 31% au Danemark.

Proche de la moyenne dans les autres Etats membres, il descend néanmoins à 8,5% au Portugal.

Sans préjuger du type de formation recherchée, on peut observer que ce service répond à une préoccupation exprimée de façon significative dans l'ensemble des Etats membres.

- Avec un ordinateur, se renseigner sur des produits tels que des vidéos, de la musique, des CDs, des livres, des logiciels, du matériel informatique ou des services pour éventuellement les acheter ou les louer

	INTERET	DISPOSITION A PAYER
<b>B</b>	31,9	5,7
<b>DK</b>	39,2	10,3
<b>D Ouest</b>	30,2	5,8
<b>D Total</b>	29,8	5,5
<b>D Est</b>	28,3	4,1
<b>GR</b>	27,6	10,3
<b>E</b>	30,1	5,9
<b>F</b>	36,2	6,2
<b>IRL</b>	41,9	7,3
<b>I</b>	32,9	7,3
<b>L</b>	36,2	8,9
<b>NL</b>	48,2	9,7
<b>A</b>	32,9	12,0
<b>P</b>	30,7	5,8
<b>FIN</b>	44,7	7,2
<b>S</b>	49,5	9,1
<b>UK</b>	34,9	7,9
<b>UE 15</b>	<b>33,8</b>	<b>7,0</b>

Un tiers (33,8%) des Européens se dit intéressé par cette perspective.

Une proportion que l'on retrouve de façon assez égale en France et au Luxembourg (36,2%), au Royaume-Uni (34,9%), en Autriche et en Italie (32,9%), en Belgique (31,9%), au Portugal (30,7%), en Espagne (30,1%) et en Allemagne (29,8%).

Comme souvent dans le cadre de cette enquête, on retrouve les niveaux d'intérêt les plus élevés au Nord du continent avec, dans ce cas-ci, une incursion irlandaise dans le peloton de tête : Suède (49,5%), Pays-Bas (48,2%), Finlande (44,7%), Irlande (41,9%) et Danemark (39,2%).

L'intérêt des Grecs est légèrement moindre (27,6%) mais, par contre, le pourcentage de personnes dans cet Etat membre qui se disent « prêtes à payer » est l'un des plus élevés de l'Union européenne avec 10% comparé à la moyenne de 7%.

Cette disposition à concrétiser une attitude positive en acceptant un droit d'accès est également partagée par une forte proportion d'Autrichiens (12%) et de Danois (10%). Le comportement en la matière des autres nationalités se rapproche de la moyenne sans écarts particulièrement significatifs.

On peut noter que la famille de produits ou services repris dans cette question est à la fois spécifique et très variée. Dès lors, les indications récoltées sont plutôt indicatives de tendances que révélatrices de marchés pointus; leur extrapolation à l'ensemble du télé-commerce est, sans doute, à n'envisager qu'avec prudence.

- Depuis chez soi, gérer son compte en banque ou consulter les cours de bourse ou d'autres informations économiques, à partir des ordinateurs

	<b>INTERET</b>	<b>DISPOSITION A PAYER</b>
<b>B</b>	35,0	8,7
<b>DK</b>	47,3	13,9
<b>D Ouest</b>	27,5	7,5
<b>D Total</b>	27,0	6,8
<b>D Est</b>	24,8	4,0
<b>GR</b>	29,0	13,7
<b>E</b>	28,4	4,2
<b>F</b>	42,1	8,0
<b>IRL</b>	29,4	4,1
<b>I</b>	32,3	6,8
<b>L</b>	32,9	9,2
<b>NL</b>	48,3	11,3
<b>A</b>	30,0	12,9
<b>P</b>	31,6	3,0
<b>FIN</b>	56,3	16,3
<b>S</b>	49,2	17,3
<b>UK</b>	30,2	6,2
<b>UE 15</b>	<b>33,3</b>	<b>7,5</b>

Ici encore, ce service est susceptible d'intéresser un Européen sur trois (33,3%).

Ce pourcentage tombe légèrement en dessous de 30% en Irlande (29,4%), en Grèce (29%), en Espagne (28,4%) et en Allemagne (27%). Il est égal ou un peu supérieur à 30% en Belgique (35%), au Luxembourg (32,9%), en Italie (32,3%), au Portugal (31,6%), au Royaume-Uni (30,2%) et en Autriche (30%).

En dehors de ces Etats membres au comportement globalement homogène, on retrouve les habitués plus motivés par les services de la société de l'information : Finlande (56,3%), Suède (49,2%), Pays-Bas (48,3%) et le Danemark (47,3%) et, en l'occurrence, la France qui se rapproche du Nord avec un score de 42,1%.

Parmi l'ensemble des Européens, 7,5% sont prêts à payer un droit d'accès pour gérer leur compte en banque ou faciliter la gestion de leur portefeuille par ordinateur.

Ce pourcentage fait un grand bond en avant en Suède (17%), en Finlande (16%), au Danemark (14%), en Grèce (14%) et en Autriche (13%).

On peut imaginer que l'amalgame pratiqué dans la question entre la gestion d'un compte en banque et la consultation des cours de bourse ou d'autres informations économiques, puisse être à l'origine de quelques distorsions dans les réponses par pays, compte tenu de la diversité des types d'épargne pratiqués. Les différences subsistant dans les coûts des prestations bancaires peuvent ici également jouer un certain rôle.

- **Parcourir à son propre rythme, et suivant ses propres intérêts, à partir d'un ordinateur, les collections des musées européens**

	<b>INTERET</b>	<b>DISPOSITION A PAYER</b>
<b>B</b>	15,1	5,3
<b>DK</b>	20,0	8,2
<b>D Ouest</b>	14,7	4,3
<b>D Total</b>	14,7	4,2
<b>D Est</b>	14,8	3,7
<b>GR</b>	22,3	8,8
<b>E</b>	23,4	6,6
<b>F</b>	27,2	8,3
<b>IRL</b>	18,9	2,9
<b>I</b>	31,0	11,2
<b>L</b>	15,4	6,2
<b>NL</b>	24,9	6,6
<b>A</b>	16,5	7,1
<b>P</b>	24,6	4,5
<b>FIN</b>	23,4	4,1
<b>S</b>	27,2	8,4
<b>UK</b>	15,1	3,9
<b>UE 15</b>	<b>21,6</b>	<b>6,6</b>

Par rapport à la moyenne européenne de 21,6%, les écarts entre nationalités vont du simple (Allemagne, 14,7%) au double (Italie, 31%) en matière d'intérêt pour cette opportunité de loisir culturel.

Parmi les pays dont les populations sont les plus attirées par ce service, on retrouve aussi bien des Etats du Sud que du Nord : Italie (31%), Suède (27,2%), France (27,2%), Pays-Bas (24,9%), Portugal (24,6%) et Finlande (23,4%).

Le même brassage géographique est observé dans le groupe dont les taux d'intérêt sont les plus proches de la moyenne : Espagne (23,4%), Grèce (22,3%), Danemark (20%) et Irlande (18,9%).

Le peloton des moins concernés compte, entre autres, les pays alémaniques dans ses rangs : Autriche (16,5%), Luxembourg (15,4%), Belgique (15,1%), Royaume-Uni (15,1%) et Allemagne (14,7%).

La disposition à payer un droit d'accès aux collections des musées est particulièrement erratique parmi les personnes intéressées dans une fourchette de 4,5% dans les nouveaux Länder à 11,2% en Italie.

Les plus disposés à ouvrir leur portefeuille sont les Italiens (11,2%), les Grecs (8,8%), les Suédois (8,4%) et les Français (8,3%).

Les moins potentiellement dépensiers en ce domaine sont les Irlandais (2,9%), les Britanniques (3,9%), les Finlandais (4,1%) et les Allemands (4,2%).

Dans l'ensemble, la disposition à payer un droit d'accès semble toute relative pour ce service.

Il est vraisemblable que certaines des disparités constatées sont liées aux différences entre infrastructures culturelles nationales : nombre de musées, richesses des collections, centralisation géographique ou non, conditions d'accès etc.

### **III. LES FACTEURS SOCIO-DEMOGRAPHIQUES ET LA SOCIETE DE L'INFORMATION**

#### **A. Utilisation des systèmes d'accès en fonction de critères, socio-démographiques**

Après avoir analysé le comportement des citoyens vis-à-vis des systèmes d'accès à la société de l'information, tout d'abord à l'échelle européenne et ensuite au niveau des Etats Membres individuellement, nous regardons dans ce chapitre comment les facteurs socio-démographiques peuvent induire des variations d'attitude par rapport à la moyenne.

Les critères retenus pour cette évaluation sont : le sexe, l'âge, la profession et le niveau de revenu.

Les systèmes étudiés sont, en ordre décroissant d'utilisation moyenne, le magnétoscope, le télétexte, le PC, le téléphone mobile, la TV par câble, le lecteur CD-ROM, l'antenne parabolique, le décodeur pour TV payante, le fax modem, le fax et la connexion à Internet.

Le minitel/vidéotexte et le sémaphone n'ont pas été retenus pour cet exercice en raison de la faiblesse de leur taux de pénétration.

### 1. Variable socio-démographique : SEXE

	UE 15	SEXE	
		Hommes	Femmes
1. Magnétoscope	<b>74,7</b>	78,0	71,7
2. Télétexte	<b>55,5</b>	58,8	52,4
3. P.C.	<b>30,8</b>	34,7	27,1
4. Téléphone mobile	<b>30,2</b>	34,5	26,2
5. T.V. par câble	<b>28,4</b>	28,5	28,3
6. Lecteur CD-ROM	<b>20,8</b>	25,1	16,8
7. Antenne parabolique	<b>17,4</b>	19,5	15,4
8. Décodeur T.V. payante	<b>12,5</b>	14,2	11,0
9. Fax modem	<b>9,3</b>	12,1	6,7
10. Fax	<b>7,5</b>	9,4	5,7
11. Connexion INTERNET	<b>8,3</b>	10,6	6,1

Pour l'ensemble des systèmes passés en revue, le taux d'utilisation masculin s'avère supérieur à celui des femmes, soit nettement (p.ex. PC, Hommes, 35%, Femmes, 27%), soit marginalement dans le cas de la T.V par câble (Hommes 28,5%, Femmes 28,3%).

C'est d'ailleurs dans la famille des systèmes liés à la télévision que les écarts sont les plus faibles puisque, outre la TV par câble, on relève des différences d'utilisation de 6 points pour le magnétoscope et le télétexte, de 5 points pour l'antenne parabolique et de 3 points pour le décodeur pour TV payante.

La distance se creuse quelque peu pour l'ordinateur puisque ici l'utilisation féminine est inférieure de 8 points à celle des hommes.

Il en va de même pour les systèmes connectés au PC : – 8 points pour le lecteur de CD-ROM, - 5 points pour la connexion à Internet et pour le fax modem.

Parmi les systèmes indépendants, pour le fax non connecté à l'ordinateur, la différence d'utilisation des femmes par rapport aux hommes est de 3 points ; elle est de 9 points pour le téléphone mobile.

## 2. Variable socio-démographique : AGE

	UE 15	AGE			
		15 - 24	25 - 39	40 - 54	55 +
1. Magnétoscope	74,7	82,5	84,4	83,2	56,3
2. Télétexte	55,5	58,7	62,7	62,1	42,8
3. P.C.	30,8	44,9	40,1	37,8	10,4
4. Téléphone mobile	30,2	35,5	40,4	35,8	14,6
5. T.V. par câble	28,4	27,4	30,6	30,4	25,5
6. Lecteur CD-ROM	20,8	30,6	27,9	24,9	6,8
7. Antenne parabolique	17,4	18,0	18,6	19,6	14,3
8. Décodeur T.V. payant	12,5	15,7	14,6	14,3	7,6
9. Fax modem	9,3	13,2	12,9	10,9	3,0
10. Fax	7,5	7,6	9,1	10,6	3,8
11. Connexion INTERNET	8,3	11,8	11,8	9,6	2,4

Pour l'ensemble des trois premiers groupes d'âge, on constate une certaine homogénéité de taux d'utilisation suivie d'une brisure pour le groupe des 55 ans et plus, dont le poids pèse à la baisse sur les moyennes européennes.

Dans ce même groupe, et contrairement aux trois autres, la hiérarchie des taux d'utilisation, telle qu'établie au niveau européen, peut subir des modifications telles que le téléphone mobile supplantant le P.C. et le décodeur pour T.V. payante passant devant le lecteur CD-ROM.

Ici aussi, c'est dans la famille des systèmes liés à la télévision que les écarts entre les moins jeunes et les plus jeunes restent les moins importants : magnétoscope, télétexte, TV par câble, antenne parabolique et décodeur pour TV payante.

10,4% des citoyens âgés de 55 ans et plus utilisent un ordinateur alors que la moyenne pour les autres groupes d'âge s'établit aux environs de 40%.

Malgré l'homogénéité signalée entre ces trois groupes, il subsiste, bien entendu, certaines différences liées à l'âge des utilisateurs ou à l'historique des systèmes.

Les «15-24» sont, sans surprise, les plus gros utilisateurs de PC : 44,9% devant les «25-39», 40,1% et les «40-54», 37,8% ainsi que de lecteurs de CD-ROM avec respectivement 30,6%, 27,9% et 24,9%.

Ils sont moins motivés par le télétexte, la TV par câble et le fax non connecté à un ordinateur.

Le profil des taux d'utilisation par les « 25-39 » se présente majoritairement comme une légère crête entre les plus jeunes et les moins jeunes en-dessous de 55 ans avec un mini-sommet pour le téléphone mobile 40,4% par rapport à 35,5% et 35,8% pour les tranches d'âge précédente et suivante.

Le groupe des « 40-54 » tient bien la distance avec un léger tassement, sauf pour l'usage de la TV par câble, de l'antenne parabolique et du fax ordinaire.

### 3. Variable socio-démographique : PROFESSION

	UE 15	PROFESSION			
		Indépendant	Dirigeant	Cadre / employé	Manuel
1. Magnétoscope	<b>74,7</b>	76,6	87,8	84,4	83,6
2. Télétexte	<b>55,5</b>	58,1	67,4	62,2	61,6
3. P.C.	<b>30,8</b>	38	56,8	40,1	30,2
4. Téléphone mobile	<b>30,2</b>	51,2	46,3	42,4	31,9
5. T.V. par câble	<b>28,4</b>	18,5	36	29,3	32,7
6. Lecteur CD-ROM	<b>20,8</b>	28,1	44,1	27,4	19,2
7. Antenne parabolique	<b>17,4</b>	18,6	22,5	18,1	20,6
8. Décodeur T.V. payante	<b>12,5</b>	16,7	17,6	14,9	13,6
9. Fax modem	<b>9,3</b>	13,8	24,1	12,4	7,1
10. Fax	<b>7,5</b>	20,1	18,2	7,9	4,4
11. Connexion INTERNET	<b>8,3</b>	11,6	21,8	11,5	6,2

	UE 15	PROFESSION			
		Au foyer	Sans-emploi	Pensionné	Etudiant
1. Magnétoscope	<b>74,7</b>	69,7	74,5	54,2	82,5
2. Télétexte	<b>55,5</b>	51,2	53,4	41,1	59,3
3. P.C.	<b>30,8</b>	21,3	24,7	8,3	60,8
4. Téléphone mobile	<b>30,2</b>	20,5	24,6	12,7	33,0
5. T.V. par câble	<b>28,4</b>	25,3	29,0	25,7	30,9
6. Lecteur CD-ROM	<b>20,8</b>	12,4	14,4	4,9	42,4
7. Antenne parabolique	<b>17,4</b>	14,5	16,9	13,2	16,5
8. Décodeur T.V. payante	<b>12,5</b>	8,5	10,6	7,8	15,3
9. Fax modem	<b>9,3</b>	4,8	6,0	1,7	19,5
10. Fax	<b>7,5</b>	5,2	4,5	2,2	9,2
11. Connexion INTERNET	<b>8,3</b>	4,5	3,5	1,4	18,5

Le taux d'utilisation des systèmes est toujours inférieur à la moyenne européenne dans les catégories des personnes au foyer, des sans-emploi et des pensionnés. Comme c'est le cas lors des analyses précédentes ils s'en rapprochent néanmoins pour des systèmes liés à la télévision : magnétoscope, télétexte, antenne parabolique.

Pour la majorité des autres systèmes, les sans-emploi montrent un usage plus important que les personnes au foyer, à l'exception du fax et de la connexion à Internet où les deux catégories sont proches l'une de l'autre.

Les étudiants sont dans le peloton de tête, avec des pourcentages d'utilisation atteignant plus du double de la moyenne européenne pour le PC, le lecteur CD-ROM, le fax modem et la connexion à Internet. Ils sont moins demandeurs d'antennes paraboliques.

Tous les groupes professionnels actifs montrent le plus souvent une utilisation supérieure à la moyenne. Les exceptions sont le fax modem, le fax et la connexion à Internet où les travailleurs manuels ont une position en retrait et, curieusement, la TV. par câble où les indépendants décrochent nettement, 18,5% vs 28,4%.

Il semble logique de penser qu'une partie des comportements de la vie privée est influencée par le comportement professionnel. Les dirigeants sont les plus gros usagers de tous les systèmes d'information à l'exception du téléphone mobile et du fax où les indépendants remportent la première place avec respectivement 51,2% vs 30,2% et 20,1% vs 7,5%. Les mêmes indépendants sont en deuxième place pour le lecteur CD-ROM et le fax modem. Ces équipements correspondent probablement à des communs dénominateurs d'intérêt parmi ce groupe dont les composantes ont le profil le plus hétérogène.

Le groupe des cadres et employés, sans doute le plus homogène, montre des comportements assez voisins de ceux des indépendants mais sans dent de scie significative.

Il est intéressant de noter que les travailleurs manuels se positionnent dans la moyenne européenne pour les technologies « modernistes » telles que le PC, le téléphone mobile et le lecteur CD-ROM.

Enfin, sempiternelle observation, le magnétoscope et le télétexte sont les deux systèmes qui rallient le plus de suffrages toutes catégories actives confondues.

#### 4. Variable socio-démographique : REVENUS

	UE 15	REVENUS			
		--	-	+	++
1. Magnétoscope	<b>74,7</b>	54,6	73,7	81,9	88,4
2. Télétexte	<b>55,5</b>	38,7	54,5	56,5	65,7
3. P.C.	<b>30,8</b>	14,8	22,9	34,2	53,1
4. Téléphone	<b>30,2</b>	14,6	24,4	35,1	46,8
5. TV par câble	<b>28,4</b>	31,1	32	26,7	36,2
6. Lecteur CD-ROM	<b>20,8</b>	8,7	14,8	23,8	40,1
7. Antenne parabolique	<b>17,4</b>	12,9	18,7	19,0	21,9
8. Décodeur TV payante	<b>12,5</b>	6,1	11,1	13,1	17,9
9. Fax modem	<b>9,3</b>	3,8	7,1	10,1	20,0
10. Fax	<b>7,5</b>	3,0	4,6	8,3	15,5
11. Connexion INTERNET	<b>8,3</b>	3,5	6,1	8,1	18,1

Il semble que cette variable soit la plus discriminante pour l'utilisation de la majorité des systèmes étudiés. On enregistre en effet, en partant des revenus inférieurs vers les revenus supérieurs, une progression marquée pour chaque tranche déclarée.

Comme toujours, les écarts sont moins grands pour le magnétoscope et le télétexte.

Le système le plus « démocratique » paraît être la télévision par câble pour laquelle les catégories de revenus inférieurs affichent un taux d'usage supérieur à la moyenne.

La catégorie financièrement la moins favorisée a un taux d'utilisation inférieur de moitié ou davantage par rapport à la moyenne de l'Union pour le PC, le téléphone mobile, le lecteur CD-ROM, le décodeur pour TV payante, le fax modem, le fax et la connexion à Internet.

Les plus nantis montrent des chiffres égaux ou supérieurs au double de la moyenne pour le lecteur CD-ROM, le fax modem, le fax et la connexion à Internet.

## **B. Disposition à payer l'accès aux services, en fonction de critères socio-démographiques**

Pour permettre une évaluation plus pointue du potentiel actif au sein des différents créneaux socio-démographiques, nous focalisons ici notre analyse sur la disposition à payer pour l'accès aux services.

La liste des services étudiés demeure la même :

- L'accès aux documents administratifs communaux
- La formation en direct chez soi
- La possibilité d'information, de location ou d'achat pour des produits ou services
- La gestion depuis chez soi, de son compte en banque
- Le parcours, sur mesure, des collections des musées européens.

Les variables utilisées demeurent constantes : sexe, âge, profession et revenus.

Rappelons l'intitulé de la question telle que posée aux personnes interviewées :

*Je vais vous citer plusieurs exemples de services auxquels vous pourriez accéder en utilisant un de ces réseaux de communication, par exemple Internet à partir d'un ordinateur, le télétexte à partir d'une télévision, etc. (...)*

*Et pourriez-vous indiquer ceux pour lesquels vous seriez prêt à payer, en plus des frais de communication, un abonnement/droit d'accès équivalent à 10 euros en monnaie nationale par mois ?*

### **1. Variable socio-démographique : SEXE**

	UE 15	SEXE	
		Hommes	Femmes
<b>Administration Communale/Documents</b>	<b>9,4</b>	10,4	8,5
<b>Formation</b>	<b>18,2</b>	18,2	18,3
<b>Produits/Services</b>	<b>7,8</b>	8,3	5,7
<b>Gestion bancaire et économique</b>	<b>7,5</b>	9,1	6,1
<b>Musées</b>	<b>6,6</b>	7,0	6,2

La propension à payer est partagée presque identiquement entre les femmes et les hommes pour la formation et les visites de musées à domicile.

Par contre, les hommes sont sensiblement plus intéressés par la gestion de compte en banque, 9,1% vs 6,1%, et l'obtention de documents administratifs communaux, 10,4% vs 8,5%, par ordinateur.

Peut-on penser que cette différence reflète partiellement la répartition la plus fréquente de ces tâches au sein du ménage ?

En matière d'information et éventuel achat ou location de biens et services, on retrouve un intérêt masculin nettement plus marqué, 8,3% vs 5,7%.

Faut-il y voir une préférence féminine pour le commerce traditionnel ou un moindre intérêt de ce groupe pour les produits ou services proposés ?

## 2. Variable socio-démographique : AGE

	UE 15	AGE			
		15-24	25-29	40-54	55+
<b>Administration Communale/Documents</b>	<b>9,4</b>	11,0	11,9	10,1	5,9
<b>Formation</b>	<b>18,2</b>	24,6	25,4	19,5	7,8
<b>Produits/Services</b>	<b>7,8</b>	16,1	7,9	5,8	2,5
<b>Gestion bancaire et économique</b>	<b>7,5</b>	7,9	10,5	8,4	4
<b>Musées</b>	<b>6,6</b>	7,1	7,8	7,3	4,8

Les personnes âgées de 55 ans et plus marquent sensiblement moins de velléité à obtenir un accès payant aux services que les Européens des autres groupes d'âge. Il s'agit véritablement d'une rupture dans le comportement. Il faut toutefois noter que les services à domicile pour lesquels ils peuvent marquer un intérêt payant non insignifiant sont la formation, 7,8%, les documents administratifs, 5,9% et les musées, 4,8%.

Les trois autres groupes d'âge affichent des taux de propension à payer qui sont équivalents pour les documents administratifs et les musées.

L'intérêt de la formation à domicile est partagé par les « 15-24 », 24,6% et les « 25-39 », 25,4% ; il est légèrement inférieur dans la tranche d'âge plus senior des « 40-54 » avec 19,5%.

Les plus jeunes sont moins intéressés par la gestion de compte bancaire mais beaucoup plus motivés que la moyenne UE, 16,1% vs 7%, par la possibilité d'information, d'achat ou de location de produits ou services.

Dans ce dernier cas, on peut à nouveau faire la remarque que la nature des produits ou services influe certainement sur la réponse à la gestion.

### 3. Variable socio-démographique : PROFESSION

	UE 15	PROFESSION			
		Indépendant	Dirigeant	Cadre / employé	Manuel
Administration Communale/Documents	9,4	14,9	12,2	10,8	8,8
Formation	18,2	20,8	27,9	26,8	18,4
Produits/Services	7,8	6,7	9,0	6,6	7,5
Gestion bancaire et économique	7,5	12,6	13,2	9,6	7,0
Musées	6,6	6,9	12,2	8,7	5,1

	UE 15	PROFESSION			
		Au foyer	Sans emploi	Pensionné	Etudiant
Administration Communale/Documents	9,4	7,6	9,4	5,8	12,9
Formation	18,2	14,1	18,6	6,5	29,1
Produits/Services	7,8	4,0	7,8	2,7	18,9
Gestion bancaire et économique	7,5	6,3	5,0	3,8	7,8
Musées	6,6	4,6	6,8	4,4	10,4

Distribution de prix brillante pour les étudiants puisqu'ils emportent les premières places pour la disposition à payer pour les catégories « formation » et « produits et services » et les deuxièmes places pour « Administration Communale/Documents » et « Musées ».

Pour la gestion de leur compte en banque, peut-être encore léger, ils rentrent toutefois dans les rangs de la moyenne européenne, 7,8% vs 7,5%.

Les pensionnés sont les moins intéressés à investir dans les services proposés et de très loin. Parmi les possibilités offertes et qui suscitent l'intérêt le moins faible, on note l'obtention de documents administratifs 5,8% pour une moyenne de 9,4%, les visites des musées 4,4% vs 6,6% et, signe d'une curiosité intellectuelle toujours active, la formation, 6,5% vs 18,2%. La formation à domicile est d'ailleurs le service proposé qui rencontre le plus grand nombre de dispositions à payer parmi les citoyens de toutes les catégories socio-professionnelles.

L'obtention de documents administratifs, déjà mentionnée plus haut, vient en deuxième place suivie de la gestion de compte en banque. Il faut remarquer toutefois que pour ce poste la moyenne européenne de 7,5%, est tirée vers le haut par les indépendants, 12,6%, les dirigeants, 13,2% et, dans une moindre mesure les cadres et employés 9,6%.

En matière de possibilités de location ou achat de produits ou services, les étudiants 18,9%, les dirigeants 13,2%, les indépendants, 12,6%, les cadres et employés, 9,6% et les sans-emploi 7,8%, montrent des dispositions à payer un droit d'accès supérieures à la moyenne de l'univers étudié, soit 7%.

#### 4. Variable socio-démographique : REVENUS

	UE 15	REVENUS			
		--	-	+	++
<b>Administration Communale/Documents</b>	<b>9,4</b>	5,5	9,4	10,9	12,7
<b>Formation</b>	<b>18,2</b>	12,7	17,5	22,4	26,5
<b>Produits/Services</b>	<b>7,8</b>	4,7	5,9	8,3	12,9
<b>Gestion bancaire et économique</b>	<b>7,5</b>	5,1	5,9	8,3	12,9
<b>Musées</b>	<b>6,6</b>	3,9	5,7	7,0	10,0

Pour l'ensemble des services proposés la disposition à payer pour y avoir accès progresse « en escalier », de bas en haut, au travers des quatre tranches de revenus retenus.

Ainsi qu'observé antérieurement, la variable des revenus s'avère être le facteur de détermination des comportements le plus évident et le plus homogène.

#### **IV. L'EVOLUTION DES COMPORTEMENTS DANS L'UNION EUROPEENNE**

Bien que l'intervalle entre la présente étude (automne 1998) et la précédente (hiver 1996-1997) soit relativement court, l'évolution rapide de la société de l'information mérite que l'on vérifie si le comportement des Européens a connu des variations significatives dans ce domaine pendant cette période.

Les critères retenus pour effectuer cette mesure à l'échelle de l'Union européenne sont :

- L'utilisation des systèmes d'accès à titre privé,
- L'intérêt pour les systèmes d'accès parmi les non-utilisateurs,
- La disposition à payer pour l'accès aux services.

##### **1. Utilisation des systèmes d'accès à titre privé dans l'Union européenne**

	Hiver 1996/1997	Automne 1998	Variation
1. Magnétoscope	73,6	74,7	+1,1
2. Télétexte	49,2	55,5	+6,3
3. P.C.	27,8	30,8	+3,0
4. Téléphone mobile	17,0	30,2	+13,2
5. TV par câble	26,0	28,4	+2,4
6. Lecteur CD-ROM	14,7	20,8	+6,1
7. Antenne Parabolique	16,4	17,4	+1,0
8. Décodeur T.V. payante	12,9	12,5	-0,4
9. Faxmodem	6,0	9,3	+3,3
10. Fax	7,3	7,5	+0,2
11. Connexion Internet	4,4	8,3	+3,9
12. Minitel/ Vidéotexte	6,5	5,3	-1,2
13. Sémaphone	2,3	2,8	+0,5

En moins de deux ans, la pénétration des systèmes d'accès à la société de l'information a progressé de façon spectaculaire en Europe.

A l'exception d'un recul pour le Minitel/vidéotexte et du statu-quo pour le fax, le décodeur pour T.V. payante et le sémaphone, toutes les technologies ont enregistré des nombres d'utilisateurs en hausse significative.

Les champions des bonds en avant sont les systèmes connectés à l'ordinateur avec +3,9 points pour la connexion à Internet (qui double ainsi quasiment en un an), +3,3 pour le fax modem (qui croît de 55%) et +6,1 points pour le lecteur CD-ROM.

Le PC lui-même a connu une croissance plus modeste de 3 points, avec « seulement » 11,1% de gain de part de marché d'utilisateurs.

L'autre outsider est le téléphone mobile qui a augmenté sa part de marché de 13,2 points, soit un bond en avant de 77,6%, avec peut-être un petit coup de pouce apporté par la libération du secteur.

## 2. Intérêt pour les systèmes d'accès parmi les non-utilisateurs à titre privé

	Hiver 1996/1997	Automne 1998	Variation
1. Magnétoscope	7,1	6,9	-0,2
2. Télétexte	13,3	9,6	-3,7
3. P.C.	27,8	18,1	-9,7
4. Téléphone mobile	21,0	16,5	-4,5
5. T.V. par câble	19,0	13,7	-5,3
6. Lecteur CD-ROM	24,2	18,6	-5,6
7. Antenne parabolique	23,2	19,7	-3,5
8. Décodeur T.V. payante	21,5	18,9	-2,7
9. Faxmodem	19,3	14,8	-4,5
10. Fax	18,1	13,3	-4,8
11. Connexion Internet	23,8	21,2	-2,6
12. Minitel/ Vidéotexte	13,3	9,1	-4,2
13. Sémaphone	11,1	7,8	-3,3

Signe sans doute d'un début de saturation du marché et/ou d'une diminution de l'élasticité de la demande liée aux progrès réalisés, tous les indicateurs d'intérêt sont passés à la baisse d'une étude à l'autre.

Il n'y a pas de corrélation automatique entre la progression des systèmes et leur recul d'intérêt pour les non-utilisateurs.

La connexion à Internet avec une avancée record de 88,6% est aussi une des technologies qui avec - 11% (-2,6 points) enregistre un des plus faibles reculs de taux d'intérêt parmi les non-utilisateurs.

Le comportement des Européens vis-à-vis du PC est probablement indicatif d'un palier dans un marché plus mûr. La chute d'intérêt parmi les non-utilisateurs est, avec 35%, la plus élevée enregistrée d'une étude à l'autre (-9,7 points).

### 3. Disposition à payer pour l'accès aux services dans l'Union européenne

	Hiver 1996-1997	Automne 1998	Variation
Administration communale/ Documents	11,8	9,4	-2,4
Voyage/Organisation	10,2	9,6	-0,6
Médecine/Diagnostic	17,8	12,9	-4,9
Emploi/Recherche	10,4	8,8	-1,6
Formation	19,7	18,2	-1,5
Produits/Services	7,5	7,0	-0,5
Droits du Consommateur		6,8	
Gestion financière et économique	9,5	7,5	-2,0
Presse/accès	8,5	7,8	-0,7
Musées	7,9	6,6	-1,3
Contrats/ service financiers		2,9	
Politique/contacts	3,3	2,5	-0,8

L'ouverture potentielle des portefeuilles s'est restreinte tous azimuts d'une enquête à l'autre. Le service « médecine/diagnostic » est le plus affecté avec un resserrement de 28% (-4,9 points).

Il n'y a pas, a priori, d'explication de ce changement liée à la conjoncture économique ni à une propension générale à moins dépenser.

Peut-être peut-on invoquer que l'attrait de la nouveauté s'est quelque peu émoussé ou qu'une certaine « démystification » de l'apport concret du service proposé soit en train de prendre place ?

Quoiqu'il en soit, ce côté assez volatile du comportement sur un marché en devenir et sans grandes références européennes, devrait inciter les Opérateurs à faire preuve de grande prudence.