

“Sondage sur les communications électroniques auprès des ménages”

Terrain : novembre – décembre 2007

Publication : juin 2008

Résumé



Sondage commandité par la direction générale de la société de l'information et des médias et coordonné par la direction générale à la communication.

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.
Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que les auteurs.

Table des matières

INTRODUCTION	2
1. APERÇU GÉNÉRAL ET PRINCIPAUX RÉSULTATS	4
2. ACCÈS À LA TÉLÉPHONIE	8
2.1. Pratiquement tous les ménages européens ont un accès à la téléphonie	8
2.2. Forte variation du type d'accès d'un pays à l'autre	9
2.3. Une majorité des ménages européens ont accès à un téléphone fixe et à un téléphone mobile	10
2.4. Légère diminution du taux de pénétration de la téléphonie fixe	11
2.5. Une croissance rapide des taux de pénétration du téléphone mobile et des « accès uniquement mobile » dans les nouveaux Etats membres	13
2.6. Les téléphones publics sont principalement utilisés de manière sporadique	14
2.7. Téléphoner via internet est un service qui se répand rapidement	14
2.8. Les annuaires papier traditionnels sont les plus fréquemment utilisés	14
3. ORDINATEURS ET INTERNET	15
3.1. Les ménages européens sont de plus en plus nombreux à être équipés d'ordinateurs.....	15
3.2. Forte augmentation des modems/routers wifi dans les ménages européens	16
3.3. Le taux de pénétration d'internet progresse de manière significative à travers l'Europe.....	16
3.4. Une nette tendance positive du taux de pénétration du haut débit	17
3.5. ...tandis que les connexions à bas débit reculent	18
3.6. De fortes variations dans les technologies d'accès à internet.....	19
3.7. ADSL est de loin le type d'accès le plus répandu	21
3.8. Le manque d'intérêt reste la principale raison de ne pas avoir accès à internet à la maison	22
4. TÉLÉVISION.....	23
5. OFFRES COMBINÉES	25
6. NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE EUROPÉEN	26

INTRODUCTION

Depuis l'ouverture complète des marchés des communications électroniques de l'UE en 1998, la consommation des services par les ménages et par les individus européens a évolué de manière considérable. Entraînés par le progrès technologique et la concurrence, les opérateurs de réseaux fixes et sans fil améliorent les infrastructures actuelles afin de permettre une vitesse plus élevée de transmission des données et une mise à disposition des produits et services issus de la convergence.

Dans ce contexte, la Direction générale de la société de l'information et des médias de la Commission européenne réalise régulièrement des sondages auprès de l'opinion publique afin de savoir ce que pensent les consommateurs des produits de télécommunications et en particulier de mesurer de quelle façon les consommateurs profitent de la libéralisation du marché, un objectif primordial du cadre réglementaire de l'UE pour les services et les réseaux de communications électroniques¹.

Ce sondage a été réalisé entre le 9 novembre et le 14 décembre 2007². Elle fait suite aux enquêtes réalisées entre décembre 2005 et janvier 2006³ et entre novembre et décembre 2006⁴.

Cette étude aborde les thèmes suivants :

- Aperçu général des taux de pénétration
- La téléphonie fixe et mobile
- Les annuaires et services de renseignement
- Les ordinateurs et internet
- La télévision
- Les offres combinées

Ce rapport comprend une analyse au niveau de l'UE27 et par pays, ainsi que des comparaisons avec les résultats obtenus lors de la précédente étude⁵. Le cas échéant, des comparaisons seront également présentées au niveau de l'UE avec l'étude menée en décembre 2005 - janvier 2006⁶. Il convient toutefois de noter que lorsque l'étude a été réalisée, l'Union européenne comptait 25 États membres seulement. En outre, de brefs commentaires en ce qui concerne certaines variables sociodémographiques telles que l'âge, la composition du ménage et le degré d'urbanisation seront également intégrés dans l'analyse.

Le sondage a été réalisé par le réseau TNS Opinion & Social. Les interviews ont été menées auprès de 26 730 citoyens des 27 États membres de l'Union européenne. La méthodologie utilisée est celle définie pour les sondages Eurobaromètre standard de la Direction générale de la Communication (unité "Recherche et analyse politique")⁷. Une note technique concernant la façon dont les interviews ont été réalisées par les instituts du réseau TNS Opinion & Social, ainsi que les détails relatifs aux limites de confiance⁸ est jointe à ce rapport.

¹ http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/index_en.htm

² Au Danemark, les interviews se sont terminées le 16 janvier 2008

³ Eurobaromètre spécial 249, Les communications électroniques des ménages, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_249_fr.pdf

⁴ Eurobaromètre spécial 274, Les communications électroniques des ménages, http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_274_fr.pdf

⁵ Dénommée ici "étude de l'hiver 2007"

⁶ Dénommée ici "étude de l'hiver 2006"

⁷ http://ec.europa.eu/public_opinion/index_fr.htm

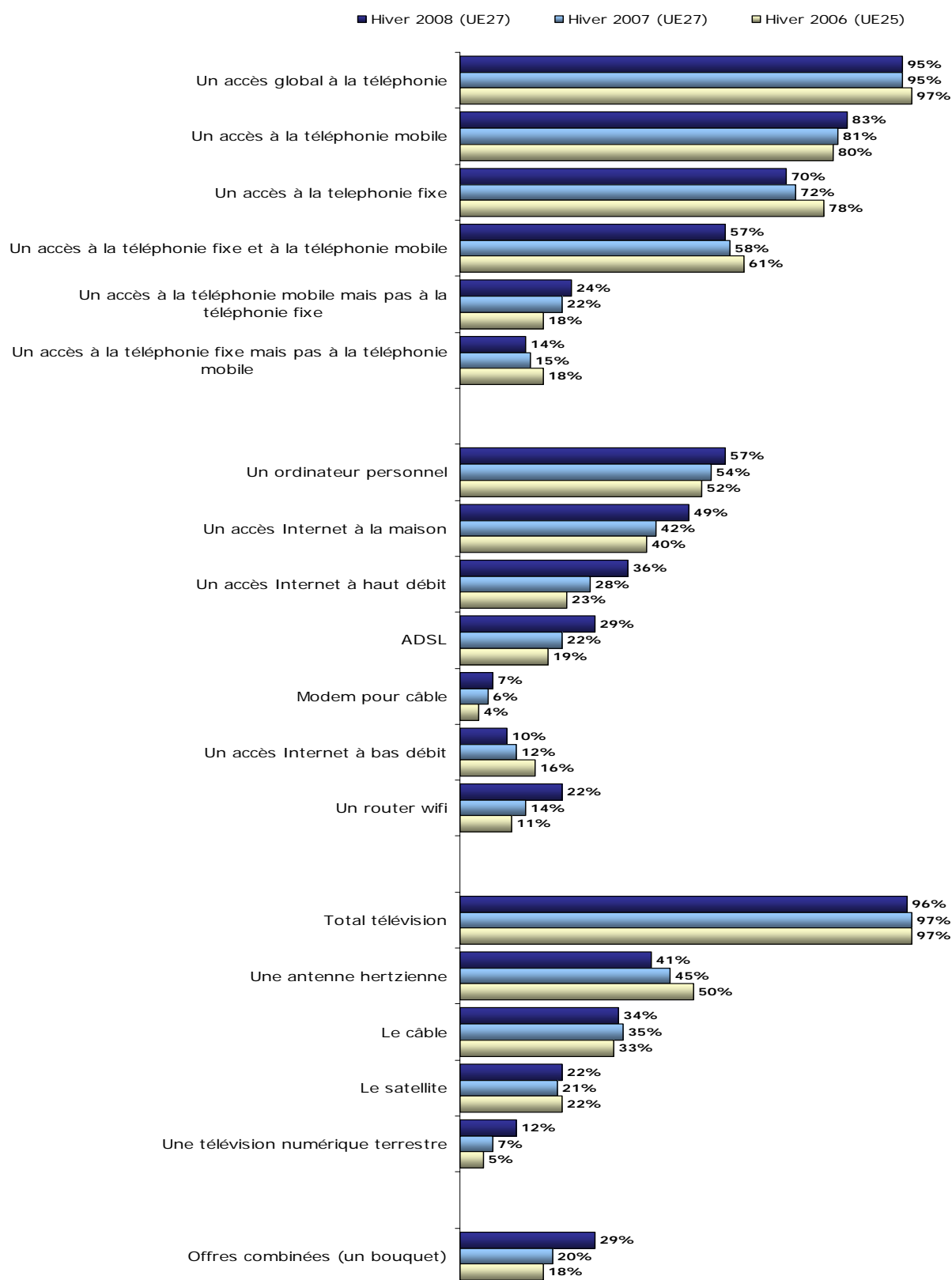
⁸ Les tableaux des résultats sont joints en annexe. Il convient de noter que le total des pourcentages présentés dans les tableaux de ce rapport peut être supérieur à 100% lorsque le répondant a la possibilité de donner plusieurs réponses à une même question.

Les données publiées dans le cadre de ce rapport ne constituent pas des données statistiques officielles de l'UE au sens de la loi statistique européenne de février 1997 (règlement du Conseil 322/97). Les données statistiques officielles de l'UE dans le domaine de la société de l'information sont disponibles sur le site internet d'Eurostat à l'adresse suivante :

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=0,1136250,0_45572555&_dad=portal&_schema=PORTAL

1. APERÇU GÉNÉRAL ET PRINCIPAUX RÉSULTATS

Taux de pénétration des services de communication électronique dans l'Union européenne



Téléphone

Presque tous les Européens ont accès au téléphone à la maison, mais le type d'accès – ligne fixe contre téléphone mobile – évolue rapidement.

- **Presque la totalité des ménages dans l'UE27 (95%) sont actuellement équipés d'un accès à la téléphonie** (soit un téléphone mobile, soit un téléphone à ligne fixe, soit les deux).
- La majorité des ménages européens disposent à la fois d'un accès au téléphone fixe et au téléphone mobile (57%). La Suède, le Luxembourg, Malte et les Pays-Bas enregistrent les plus grandes proportions de ménages disposant d'un accès aux deux types de téléphone. D'autre part, les ménages qui disposent uniquement de la téléphonie fixe sont les plus nombreux en Bulgarie, en Allemagne et en France, alors que les plus grands nombres de ménages disposant uniquement d'un téléphone mobile sont enregistrés en République tchèque et en Finlande.
- Le type d'accès au téléphone varie toutefois fortement dans l'Union européenne : globalement, l'accès au téléphone mobile et au téléphone fixe est plus répandu dans les anciens États membres que dans les nouveaux. Néanmoins, les taux de pénétration de la téléphonie mobile augmentent plus rapidement dans ces derniers pays que dans les premiers et les proportions d'accès uniquement au téléphone mobile sont significativement plus élevées dans les NEM12 que dans l'UE15.
- Dans la lignée de la tendance observée dans l'étude de l'hiver 2007, l'utilisation de la téléphonie mobile connaît toujours une croissance constante dans l'UE27, alors que de plus en plus de ménages renoncent à leur ligne de téléphone fixe. Par conséquent, la part des ménages possédant uniquement un téléphone mobile augmente (24%; +2 points depuis l'hiver 2007, +6 points depuis l'hiver 2006), tandis que la part des ménages possédant au moins une ligne fixe a diminué (70%; -2 points depuis l'hiver 2007, -8 points depuis l'hiver 2006).
- Il convient d'examiner cette tendance en conjonction avec un accroissement de l'accès sans fil à internet via le réseau de téléphone mobile ou par satellite. Cette tendance laisse à penser qu'une nouvelle tendance de consommation des services de communications électroniques reposant uniquement sur les technologies sans fil se dessine.
- Un nombre de plus en plus élevé d'Européens connectés à internet à la maison déclarent qu'un membre de leur ménage utilise l'ordinateur pour téléphoner via internet (22%; +5 points depuis l'hiver 2007). Cette proportion est plus de deux fois plus élevée dans les nouveaux États membres.
- 22% des Européens déclarent utiliser des téléphones publics payants plus ou moins fréquemment.

Internet

L'Europe devient plus informatisée et l'accès des ménages à internet croît dans l'Union européenne.

- La majorité des ménages européens (57%; +3 points) possèdent un ordinateur et pratiquement la moitié des ménages ont à présent accès à internet (49%; +7).
- En un an, le niveau global d'accès à internet (c'est-à-dire connexion à faible et à haut débit) a augmenté dans l'ensemble des pays de l'UE. Cette tendance est la plus marquée en Slovaquie, en République tchèque et à Chypre.
- L'accès à internet par une connexion à haut débit devient de plus en plus populaire dans l'UE27, tandis que la technologie à faible débit perd du terrain : 36% de la population totale dispose à présent d'un accès à haut débit (soit une augmentation de 8 points depuis l'hiver 2007 et de 13 points depuis 2006) et un citoyen sur dix dispose d'une connexion à faible débit.
- La majorité des ménages disposant d'une connexion internet accède au web via une ligne ADSL (59%). Le pourcentage des personnes utilisant le réseau de télévision câblée ou des téléphones standard est considérablement plus faible.
- La part des ménages disposant d'un routeur wifi a augmenté significativement dans l'Union européenne. Environ un cinquième de la population totale des ménages (22%) possède actuellement un tel outil, soit 8 points de pourcentage de plus que dans l'étude de l'hiver 2007.
- La principale raison évoquée pour conserver une connexion à faible débit et ne pas passer à une connexion à haut débit est la satisfaction quant à la vitesse de la connexion actuelle (30%).
- La principale raison, de loin la plus souvent évoquée, pour ne pas disposer d'une connexion internet (49% de l'ensemble des ménages) est le manque d'intérêt des membres du ménage (50%).
- 22% des foyers de l'UE déclarent avoir des problèmes pour contacter leur fournisseur d'accès Internet. Une proportion similaire indique que le coût du service d'assistance téléphonique n'est pas abordable..

L'accès à la télévision est universel en Europe.

- Le taux de pénétration global de la télévision a atteint des niveaux écrasants dans l'UE27. Pratiquement tous les ménages européens possèdent une télévision (96%). Les premiers moyens de réception restent l'antenne (41%) et les réseaux de télévision câblée (34%).
- Depuis l'étude précédente, certains changements intéressants ont eu lieu dans le paysage télévisé européen : le pourcentage de télévisions numériques a largement augmenté en un an (de 5 points de pourcentage pour passer à 12%), alors que le pourcentage des ménages utilisant l'antenne comme mode de réception a diminué de 4 points, pour atteindre 41% (-9 points depuis l'hiver 2006).
- Une analyse par pays nous apprend que la façon dont les ménages européens captent la télévision varie fortement d'un pays à l'autre : si 98% des ménages grecs reçoivent la télévision à l'aide d'une antenne, plus de 80% des ménages néerlandais et belges la reçoivent via le câble, environ 40% des ménages autrichiens et allemands la capte par satellite et 36% des ménages suédois disposent de la télévision numérique terrestre.
- Cette étude a révélé un autre résultat intéressant : un pourcentage important de ménages de l'UE captent la télévision par plusieurs modes de réception. Cette situation est particulièrement marquée en France, au Royaume-Uni, en Italie, en Suède et à Chypre, où le nombre moyen de modes de réception est de loin supérieure à un.

Enfin...

- L'utilisation des offres de services combinées a considérablement augmenté depuis l'étude de l'hiver 2007 (29%, +9 points) ; la combinaison la plus courante étant la ligne téléphonique fixe et la connexion internet (13%).
- Les annuaires téléphoniques traditionnels sur papier restent le type d'annuaires téléphoniques le plus utilisé au sein de l'UE27. Les annuaires téléphoniques en ligne ont toutefois gagné en popularité depuis l'étude de l'hiver 2007.
- 42% des foyers européens savent que le numéro d'appel des urgences 112 leur permet de contacter les services d'urgence depuis n'importe où en Europe depuis un téléphone fixe ou mobile, ce qui représente une augmentation de 2 points de pourcentage par rapport à l'enquête de l'année précédente.

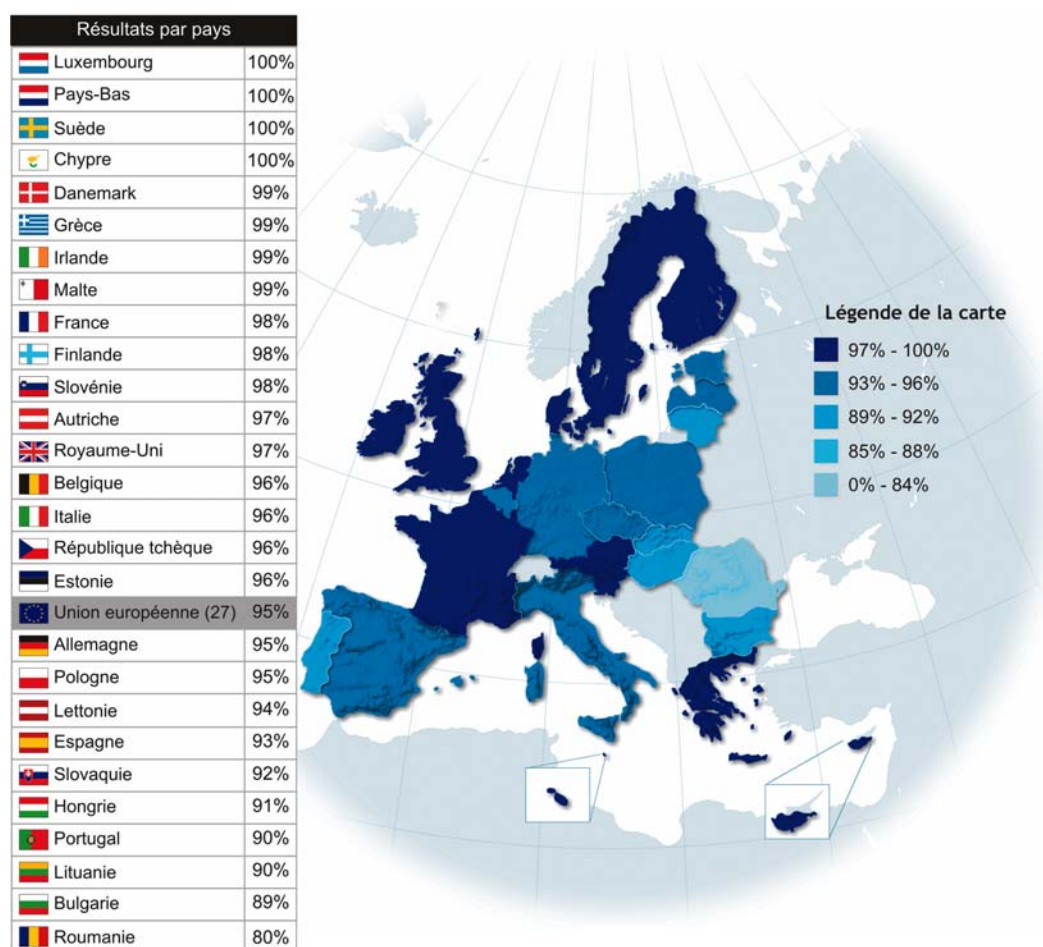
2. ACCÈS À LA TÉLÉPHONIE

2.1. Pratiquement tous les ménages européens ont un accès à la téléphonie

Dans l'UE27, pratiquement tous les ménages européens disposent d'un accès à la téléphonie (95%), soit par le biais d'un téléphone mobile, soit par le biais d'un téléphone fixe, ou encore les deux. Les taux de pénétration dans les quinze anciens États membres de l'Union européenne s'avèrent significativement supérieurs à ceux des douze nouveaux États membres (97% vs. 91%). La comparaison avec l'enquête de l'année dernière ne fait pas apparaître d'évolutions significatives, que ce soit au niveau de l'UE27 ou de ces groupes de pays.

Question: QD1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Au moins un accès à la téléphonie



L'analyse par pays révèle que, de manière générale, le taux de pénétration du téléphone dans l'Union européenne est resté relativement stable depuis 2007.

Comme dans l'enquête précédente, l'augmentation la plus prononcée a été enregistrée en Pologne (+7 points de pourcentage), en Hongrie, en Bulgarie (+4 pour les deux pays) et en Roumanie (+3), où un nombre considérablement plus élevé de ménages dispose à présent d'un accès à la téléphonie⁹. Nous assistons en revanche à une diminution du taux de pénétration du téléphone au Portugal et en Espagne (-3 points).

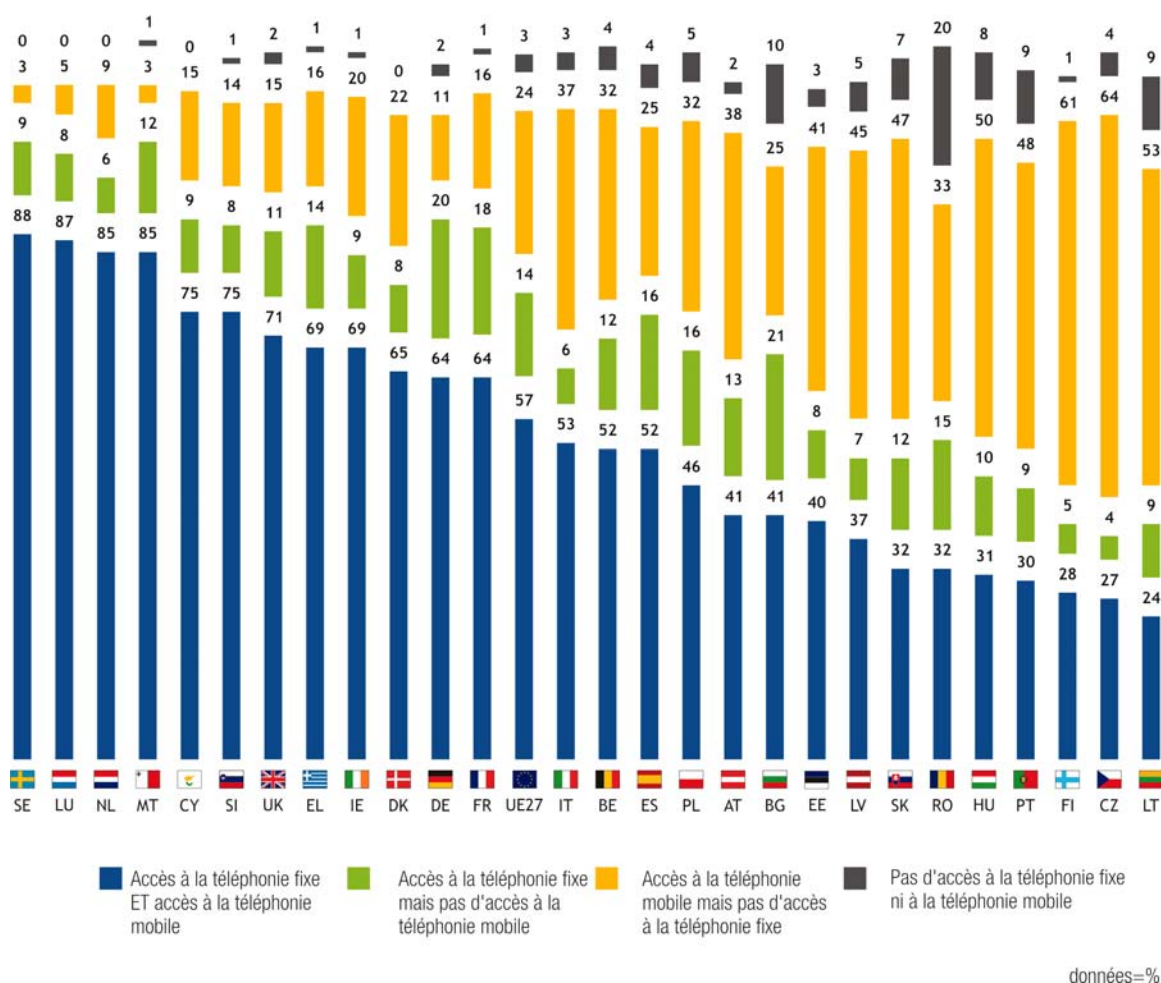
⁹ Une évolution de 3 points de pourcentage est considérée comme significative.

2.2. Forte variation du type d'accès d'un pays à l'autre

Nous constatons une forte variation quant au type d'accès à la téléphonie d'un pays à l'autre. La Suède, le Luxembourg, Malte et les Pays-Bas sont des pays où l'accès à la fois au téléphone fixe et mobile est très répandu, tandis que la République tchèque et la Finlande se trouvent en haut du classement en ce qui concerne l'accès au téléphone mobile uniquement. En Bulgarie et en Allemagne une assez forte proportion de ménages dispose uniquement de la téléphonie fixe.

Question: QD1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Possibilité: Ménages avec...



Les évolutions suivantes sont intervenues par rapport à l'année dernière :

- La proportion des ménages disposant d'un double accès à la téléphonie a diminué de 3 points de pourcentage dans l'UE27.
- Le nombre des ménages disposant uniquement d'un accès à la téléphonie fixe semble s'être stabilisé, alors que le pourcentage des ménages ayant uniquement accès à la téléphonie mobile a légèrement augmenté (24%; +2).

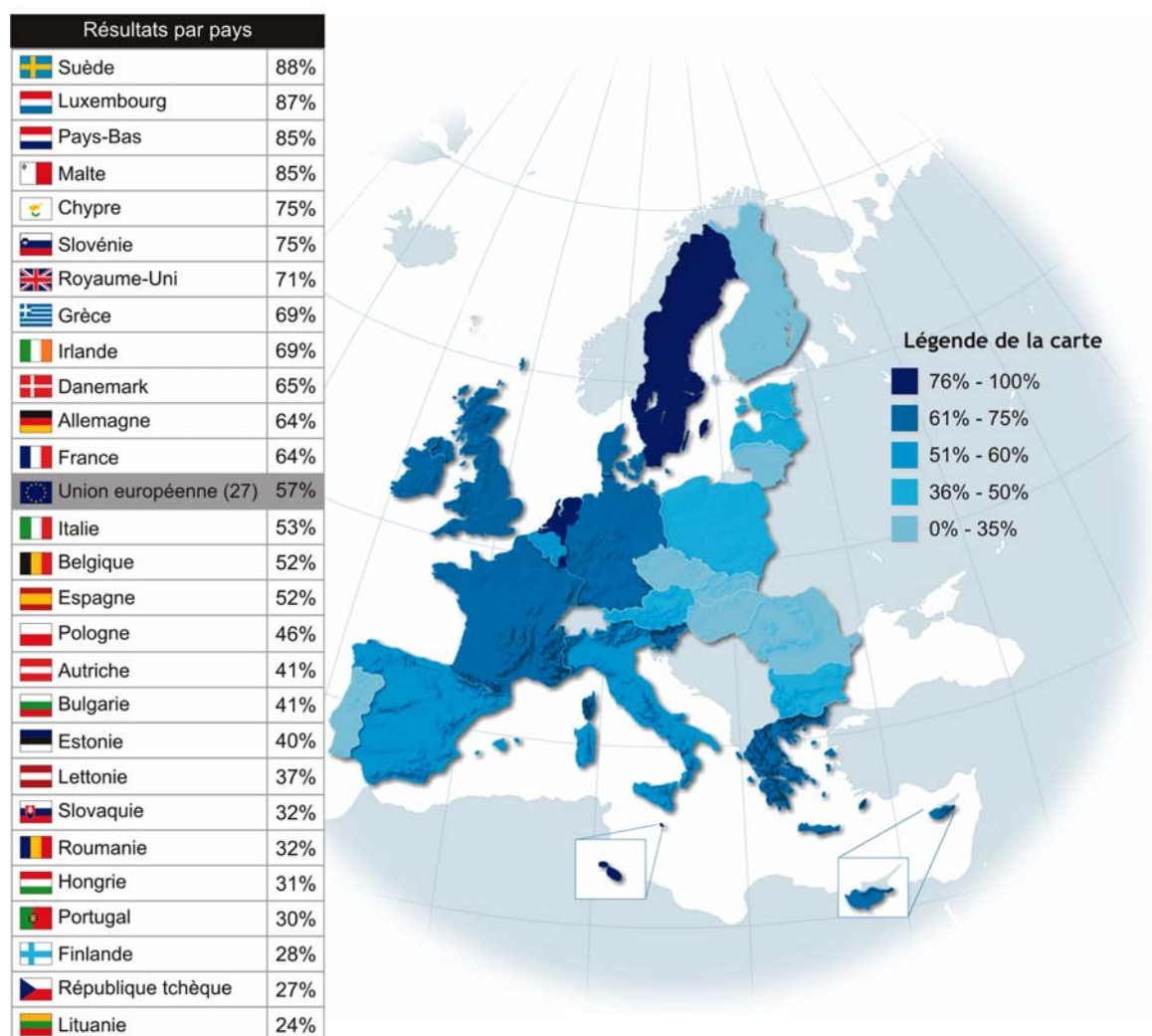
En résumé, le nombre de ménages européens disposant à la fois d'un accès à la téléphonie mobile et de services téléphoniques fixes a diminué, alors que l'option mobile uniquement a légèrement gagné en popularité.

2.3. Une majorité des ménages européens ont accès à un téléphone fixe et à un téléphone mobile

La majorité des ménages européens (57%) continuent à avoir à la fois accès à la téléphonie mobile et à la téléphonie fixe (-1 point de pourcentage depuis l'hiver 2007, -4 points depuis l'hiver 2006).

Question: QD1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Accès à la téléphonie fixe ET accès à la téléphonie mobile



Le taux d'accès double est le plus élevé en Suède (88%), puis au Luxembourg (87%), à Malte et aux Pays-Bas (85% pour ces deux pays). À l'autre extrémité de l'échelle, seul environ un quart des ménages ont accès à la fois à la téléphonie fixe et à la téléphonie mobile en Lituanie et en République tchèque, et un peu moins d'un tiers au Portugal, en Hongrie, en Slovaquie et en Roumanie.

Ces résultats soulignent une différence entre les 15 anciens et les 12 nouveaux États membres : 62% des ménages de ce premier groupe ont accès à la fois à des services de téléphonie fixe et de téléphonie mobile, ce qui n'est vrai que pour 38% des ménages dans les nouveaux États membres.

Cette tendance n'est toutefois pas homogène : trois quarts des Slovènes et des Chypriotes ont accès aux deux formes de téléphonie, alors que les taux d'accès double restent faibles au Portugal (30%) et en Finlande (28%).

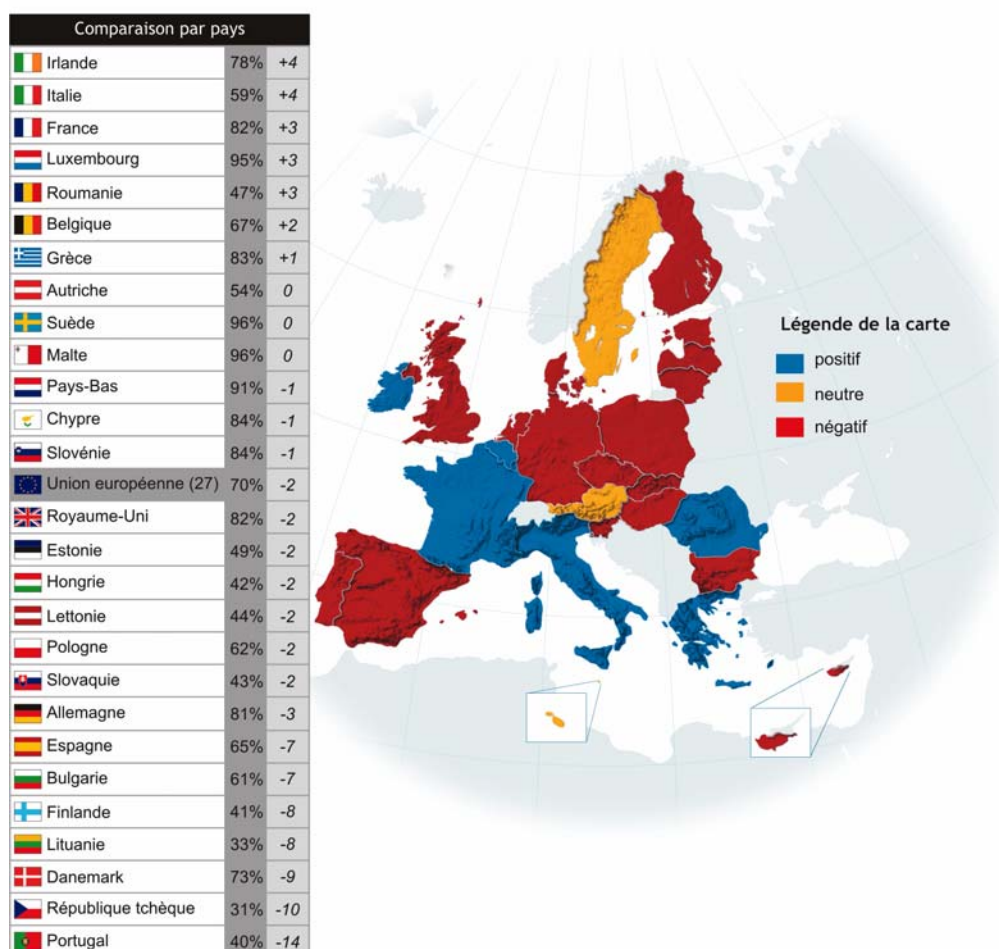
2.4. Légère diminution du taux de pénétration de la téléphonie fixe

La très grande majorité des ménages de l'Union européenne ont accès à une ligne de téléphone fixe (70%)¹⁰. Toutefois, le taux de pénétration diffère fortement entre les États membres. Le nombre des ménages des 15 anciens États membres qui disposent au moins d'une ligne fixe (75%) est significativement plus élevé que dans les 12 nouveaux États membres (51%).

La tendance à la baisse du taux de pénétration du téléphone fixe (qui se manifestait déjà dans les précédentes éditions de cette enquête) semble pratiquement stagner en 2007¹¹. Si les résultats de l'année dernière affichaient une baisse considérable du taux de pénétration du téléphone fixe, les résultats actuels présentent un déclin marginal de 2 points de pourcentage au niveau des États membres de l'UE27.

Question: QD1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Au moins un accès à la téléphonie fixe



Depuis l'hiver 2007, les taux de pénétration du téléphone fixe ont particulièrement chuté au Portugal (-14 points de pourcentage), en République tchèque (-10), au Danemark (-9), en Lituanie, en Finlande (-8 chacun), en Bulgarie et en Espagne (-7 chacun). Dans ces pays, à l'exception de l'Espagne, la part des ménages ayant uniquement accès à un téléphone mobile a augmenté de manière significative au cours de la même période.

Par contre, plus de ménages irlandais, italiens (+ 4 points de pourcentage chacun), roumains, luxembourgeois et français (+3 chacun) ont à présent accès à la téléphonie fixe.

¹⁰ Y compris l'accès fourni par un câblo-opérateur ou par un opérateur fournissant le 'voice over IP'

¹¹ NB. La question a été légèrement modifiée depuis l'EB66.3, dans laquelle l'ISDN était aussi spécifiquement inclus

Nous notons également que la proportion des ménages ayant **uniquement accès au téléphone fixe** est relativement faible (14% dans l'UE27) mais néanmoins significative. Dans certains pays toutefois, ce type de téléphonie semble être plus courant : environ un cinquième des ménages bulgares (21%), allemands (20%) et français (18%) ont accès uniquement au téléphone fixe.

En revanche, la part des ménages disposant uniquement d'un accès au téléphone fixe en République tchèque (4%) et en Finlande (5%) est largement inférieure à la moyenne de l'UE27.

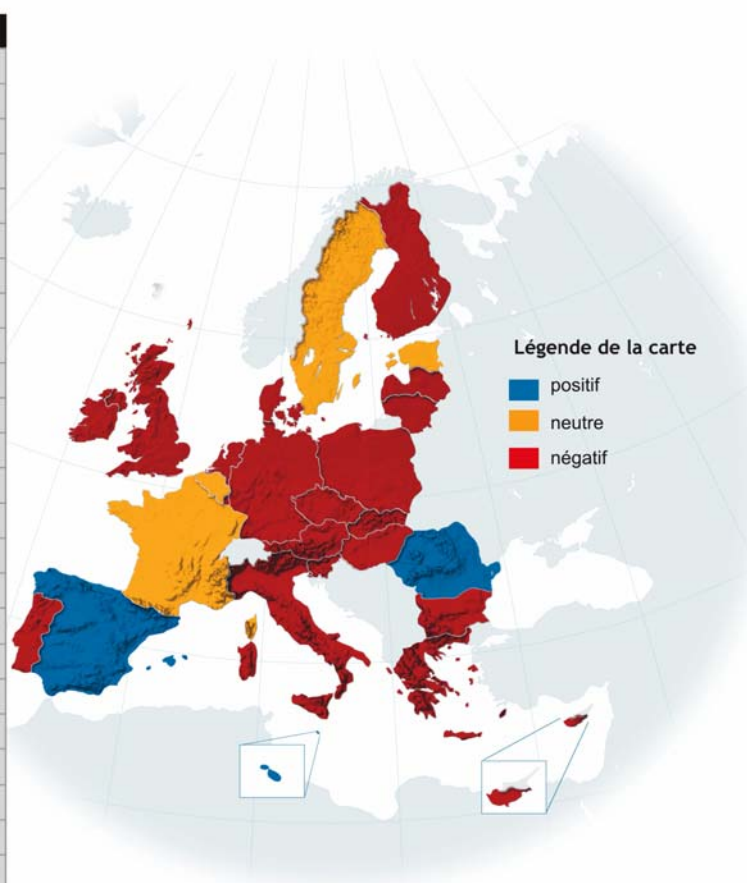
Par rapport à l'hiver 2007, la situation demeure virtuellement identique au sein de l'UE27. Il semblerait dès lors que la tendance à la baisse observée au cours des précédentes enquêtes ait perdu de la vitesse.

Toutefois, les importantes diminutions en ce qui concerne les accès uniquement au téléphone fixe ont été observées en Bulgarie (-7) et au Luxembourg (-6), suivis par la Hongrie et l'Autriche (-4). Ces résultats vont de pair avec l'augmentation significative de l'accès à la téléphonie mobile dans ces pays.

Question: QD1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Accès à la téléphonie fixe mais pas d'accès à la téléphonie mobile

Comparaison par pays		
 Malte	12%	+2
 Espagne	16%	+1
 Roumanie	15%	+1
 Belgique	12%	0
 France	18%	0
 Suède	9%	0
 Estonie	8%	0
 Union européenne (27)	14%	-1
 Irlande	9%	-1
 Pays-Bas	6%	-1
 Finlande	5%	-1
 Lituanie	9%	-1
 Allemagne	20%	-2
 Grèce	14%	-2
 Italie	6%	-2
 Portugal	9%	-2
 Royaume-Uni	11%	-2
 Slovaquie	12%	-2
 Danemark	8%	-3
 Chypre	9%	-3
 République tchèque	4%	-3
 Lettonie	7%	-3
 Pologne	16%	-3
 Slovénie	8%	-3
 Autriche	13%	-4
 Hongrie	10%	-4
 Luxembourg	8%	-6
 Bulgarie	21%	-7



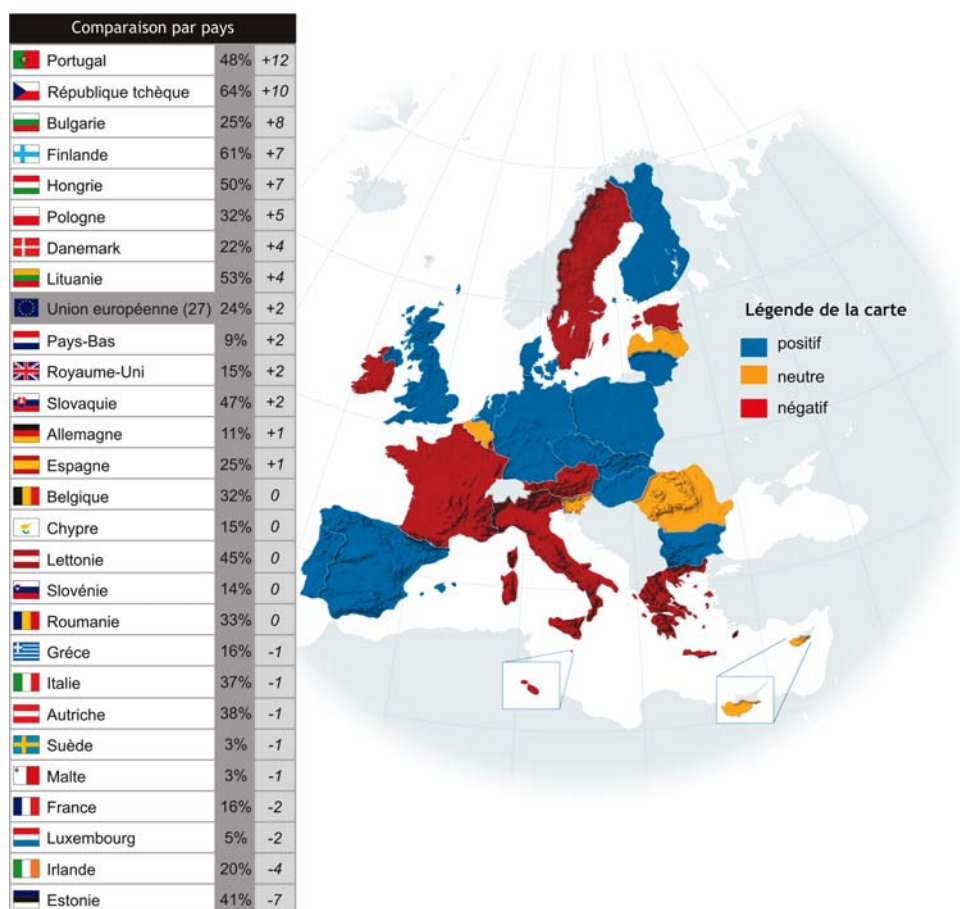
2.5. Une croissance rapide des taux de pénétration du téléphone mobile et des « accès uniquement mobile » dans les nouveaux Etats membres

Le taux de pénétration du téléphone mobile parmi les ménages de l'UE27 atteint 83%¹² et les taux de pénétration du téléphone mobile les plus élevés de l'Union européenne ont été constatés aux Pays-Bas, en Finlande et au Danemark. Dans les États membres les plus récents tels que la Roumanie et la Bulgarie, ce taux reste relativement faible.

Pratiquement un quart (24%) des ménages européens ont **uniquement** accès au téléphone mobile. Contrastant avec le taux de pénétration global du téléphone mobile plus élevé dans l'UE15 que dans les NEM12, **le taux de pénétration du téléphone mobile uniquement s'avère significativement plus élevé dans les nouveaux États membres (39%)** que dans les 15 anciens États membres (20%).

Question: QD1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Accès à la téléphonie mobile mais pas d'accès à la téléphonie fixe



Au cours de l'année précédant la réalisation de cette étude, la proportion des ménages ayant uniquement accès au téléphone mobile a augmenté de 2 points de pourcentage pour passer à 24% dans l'UE27. En revanche, depuis l'hiver 2006, nous constatons une augmentation de 6 points. L'augmentation la plus significative de l'accès uniquement mobile au cours de l'année précédente a été enregistrée au Portugal (+12) en République tchèque (+10), en Bulgarie (+8), en Hongrie et en Finlande (+7 chacun). Ces résultats se traduisent par une diminution significative des taux de pénétration du téléphone fixe dans ces pays.

En revanche, le nombre de citoyens en Estonie (-7) et en Irlande (-4) ayant uniquement accès au téléphone mobile est significativement moins important.

¹² Les abonnements multiples dans un ménage comptent pour un et n'accroissent dès lors pas le taux de pénétration moyen du téléphone mobile.

2.6. Les téléphones publics sont principalement utilisés de manière sporadique

À peine un peu plus d'un cinquième (22%) des répondants utilisent les téléphones publics dans l'Union européenne¹³. En termes de fréquence, ce type de téléphonie est surtout utilisée de manière sporadique.

C'est en Autriche et en Espagne que nous observons le plus grand nombre de répondants qui déclarent utiliser les téléphones publics. Environ un tiers des citoyens de ces pays y utilisent parfois ces téléphones. Dans les deux pays, l'utilisation de ces téléphones est avant tout réservée aux voyages. En revanche, pratiquement personne en Finlande, à Chypre et en Lituanie n'utilise les téléphones publics.

2.7. Téléphoner via internet est un service qui se répand rapidement

22% des Européens qui ont une connexion internet à la maison déclarent que quelqu'un de leur ménage utilise internet pour téléphoner, ce qui représente une augmentation de 5 points de pourcentage par rapport à l'hiver 2007. La plupart des répondants appellent d'autres utilisateurs qui ont souscrit au même service de téléphone via internet (16%).

Comme dans l'enquête précédente, nous observons une différence significative entre les anciens et les nouveaux États membres. Seuls 18% des répondants de l'UE15 utilisent la possibilité de téléphoner via internet, contre 43% dans les nouveaux États membres.

Ainsi, le pourcentage le plus élevé de ménages utilisant internet pour téléphoner est enregistré en Lituanie, où environ six ménages sur dix disposants d'un accès à internet (61%) utilisent ce service. En Lettonie, en République tchèque et en Pologne, environ la moitié des ménages disposant d'une connexion à internet ont recours à ce service. En revanche, en Espagne et au Portugal, les taux d'utilisation sont considérablement inférieurs à la moyenne.

2.8 Les annuaires papier traditionnels sont les plus fréquemment utilisés

Les annuaires papier traditionnels constituent toujours le type d'annuaire téléphonique le plus utilisé dans l'UE27, avec pratiquement trois quarts des répondants indiquant qu'ils les utilisent au moins de temps en temps (-2 points de pourcentage depuis l'hiver 2007).

Plus d'un quart (26%) des répondants déclarent ne jamais utiliser d'annuaire téléphonique papier. C'est le cas en particulier parmi les répondants qui n'ont pas de téléphone, mais les utilisateurs de mobile utilisent aussi plus rarement les annuaires papier.

Les annuaires en ligne semblent constituer une source d'information de plus en plus utilisée. C'est le seul type d'annuaire téléphonique dont la fréquence d'utilisation a augmenté depuis l'étude de l'hiver 2007 (avec une augmentation de 4 points de pourcentage, pour atteindre 40% des répondants qui utilisent ce service au moins de manière sporadique). Cette utilisation accrue est clairement liée à l'augmentation générale de la pénétration globale d'internet.

En outre, à peine plus de la moitié de la population utilise les services de renseignement, mais la fréquence d'utilisation de ces services est surtout sporadique (moins d'une fois par an).

¹³ QD5 A quelle fréquence utilisez-vous personnellement les téléphones publics ?

3. ORDINATEURS ET INTERNET

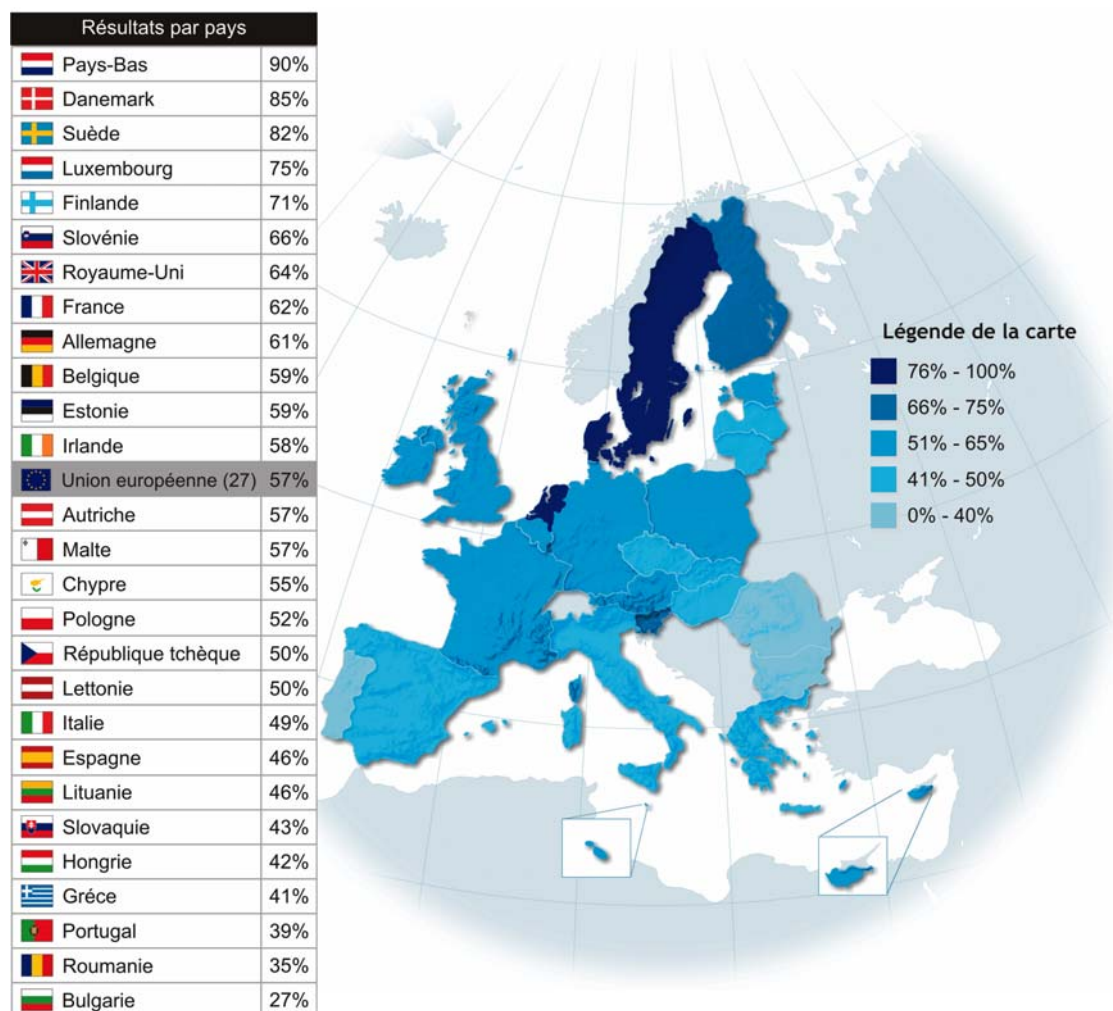
3.1. Les ménages européens sont de plus en plus nombreux à être équipés d'ordinateurs

Plus de la moitié des Européens (57%) disposent d'au moins un ordinateur dans leur ménage. Le pourcentage des ménages de l'UE27 qui possèdent un ordinateur a augmenté de 3 points de pourcentage depuis l'hiver 2007, et de 5 points de pourcentage au total depuis l'hiver 2006.

Les ordinateurs restent plus répandus dans l'UE15 (60%) que dans les NEM12 (45%). Une analyse par pays nous montre que les ordinateurs sont le plus largement répandus aux Pays-Bas (90%), au Danemark (85%) et en Suède (82%).

Question: QD1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Au moins un ordinateur



Chypre, le Luxembourg et la Slovénie (+10 points de pourcentage dans chacun de ces pays) enregistrent les plus fortes augmentations du pourcentage des ménages équipés d'un ordinateur depuis l'étude menée il y a un an. Les taux de pénétration des ordinateurs en Lettonie et en Irlande ont fortement augmenté, respectivement de 9 et 8 points.

3.2. Forte augmentation des modems/routers wifi dans les ménages européens

Environ la moitié (46%) des ménages de l'UE27 disposant d'un accès internet à la maison possèdent un modem/router wifi. Par rapport à l'étude de l'hiver 2007, nous assistons à **une forte augmentation** des ménages utilisant wifi (+12 points de pourcentage). Depuis la première vague de cette étude menée en hiver 2006, le nombre des ménages possédant un router wifi a augmenté de 19 points de pourcentage.

Si pratiquement la moitié (48%) des ménages disposant d'un accès internet dans l'UE15 utilisent la technologie wifi, à peine moins du tiers (31%) des ménages des NEM12 possèdent des modems/routers wifi. Cette situation se reflète clairement dans les résultats nationaux : cette technologie semble la plus répandue au Luxembourg (75%), en Espagne (68%) et en France (67%), où plus de la moitié des ménages disposant d'un accès à Internet possèdent un router wifi. En revanche, moins du quart des ménages lettons, hongrois et lituaniens possèdent cette technologie.

3.3. Le taux de pénétration d'internet progresse de manière significative à travers l'Europe

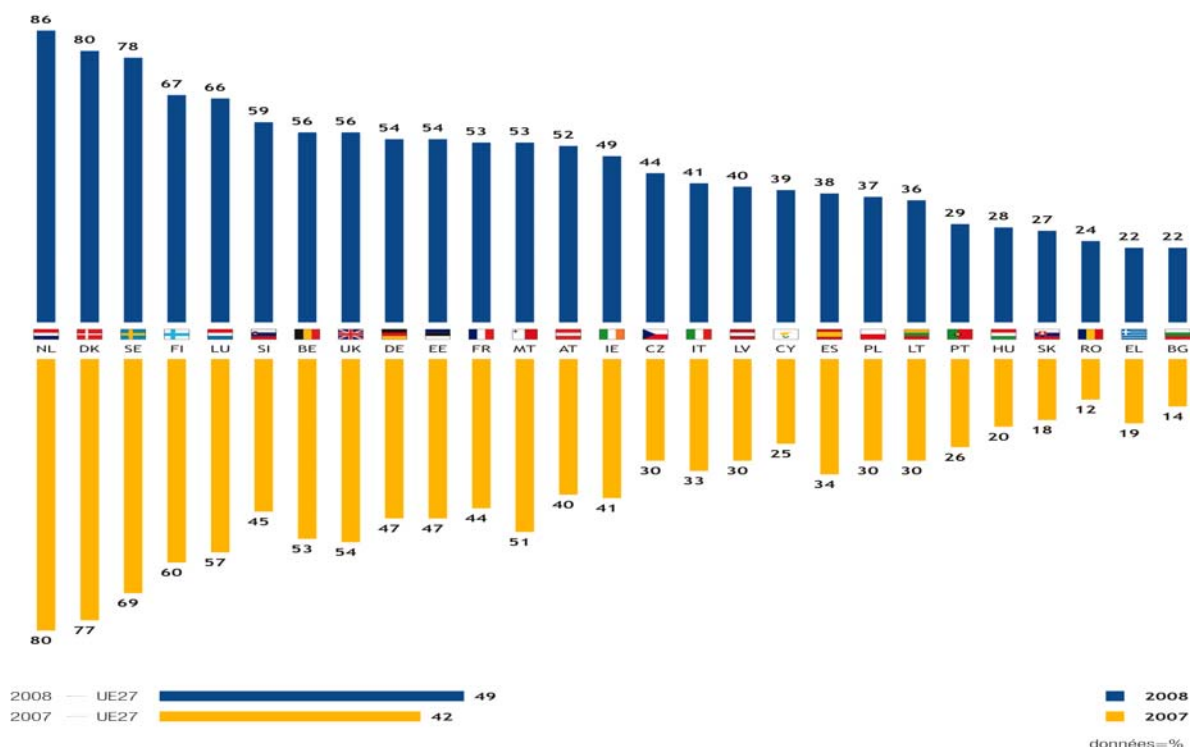
49% des ménages au sein de l'UE27 sont actuellement connectés à internet à la maison, ce qui montre une **augmentation significative du taux de pénétration d'internet en Europe** depuis l'hiver 2007 (+7 points de pourcentage). L'accès à internet reste toutefois considérablement supérieur dans l'UE15 (52%) que dans les NEM12 (33%).

Le taux de pénétration reste le plus élevé aux Pays-Bas, au Danemark et en Suède, comme c'était déjà le cas il y a un an. En revanche, moins d'un quart des ménages bulgares, grecs et roumains sont connectés à internet.

Question: QD1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Option: Un accès Internet (gratuit ou payant) (un accès peut connecter plusieurs ordinateurs)

Réponses: Au moins un



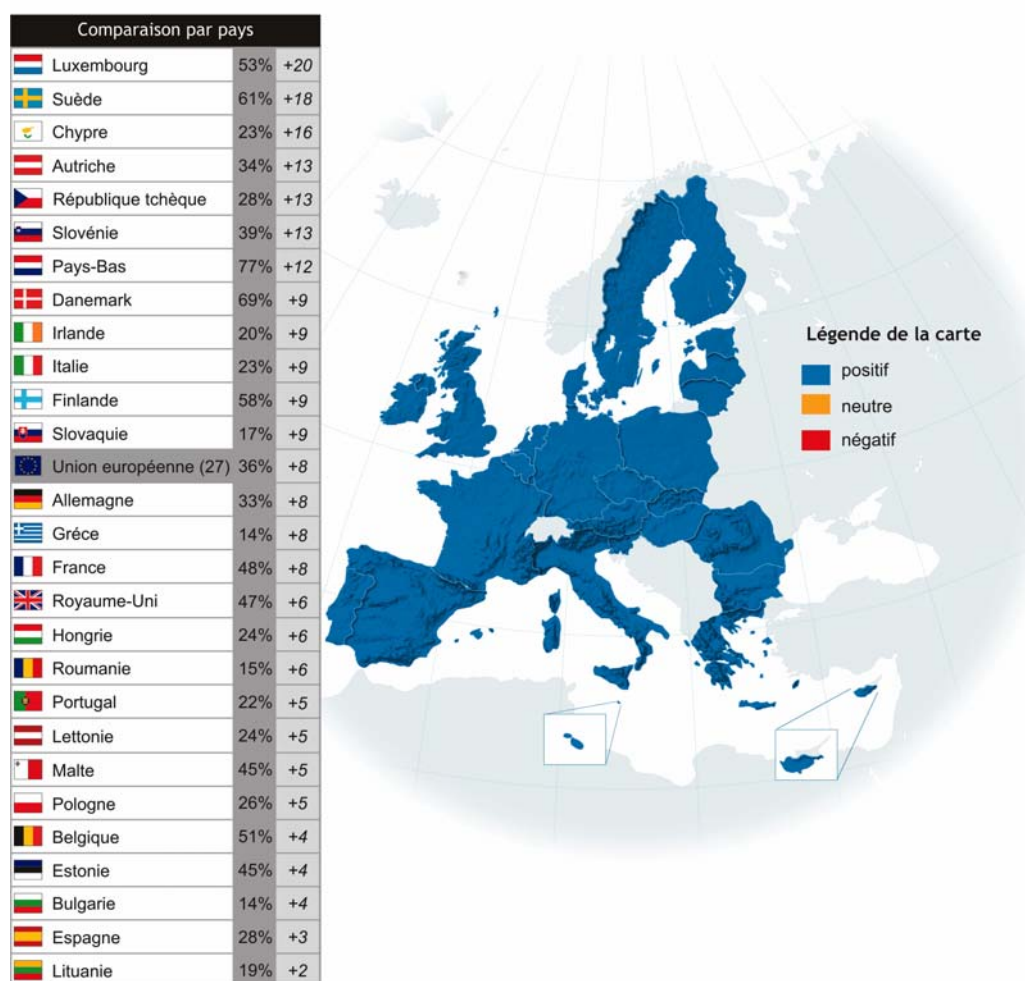
Il est particulièrement intéressant de noter que depuis la précédente étude menée en hiver 2007, **le taux de pénétration d'internet a augmenté dans tous les pays de l'UE27**. Cette augmentation est particulièrement marquée dans certains nouveaux États membres, tels que la République tchèque, Chypre et la Slovaquie (+14 chacun).

3.4 Une nette tendance positive du taux de pénétration du haut débit

36% des ménages européens sont équipés d'une connexion à haut débit pour accéder à Internet, alors qu'un ménage sur dix a recours à une connexion à bas débit. Le taux de pénétration du haut débit est particulièrement élevé aux Pays-Bas (77%) et au Danemark (69%), alors que seul un pourcentage très marginal des ménages bulgares, grecs, slovaques et roumains disposent d'une connexion à haut débit.

Question: QD1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Accès Internet haut débit



La tendance observée depuis l'étude réalisée en hiver 2007 est clairement positive. Nous observons une augmentation significative¹⁴ du pourcentage des ménages qui ont accès à internet par cette technologie dans pratiquement tous les pays de l'UE. Le taux de pénétration de la technologie à haut débit a augmenté de 8 points de pourcentage au sein de l'UE27. La progression la plus importante apparaît au Luxembourg (+20), en Suède (+18) et à Chypre (+16).

¹⁴ Une évolution de 3 points de pourcentage est considérée comme significative

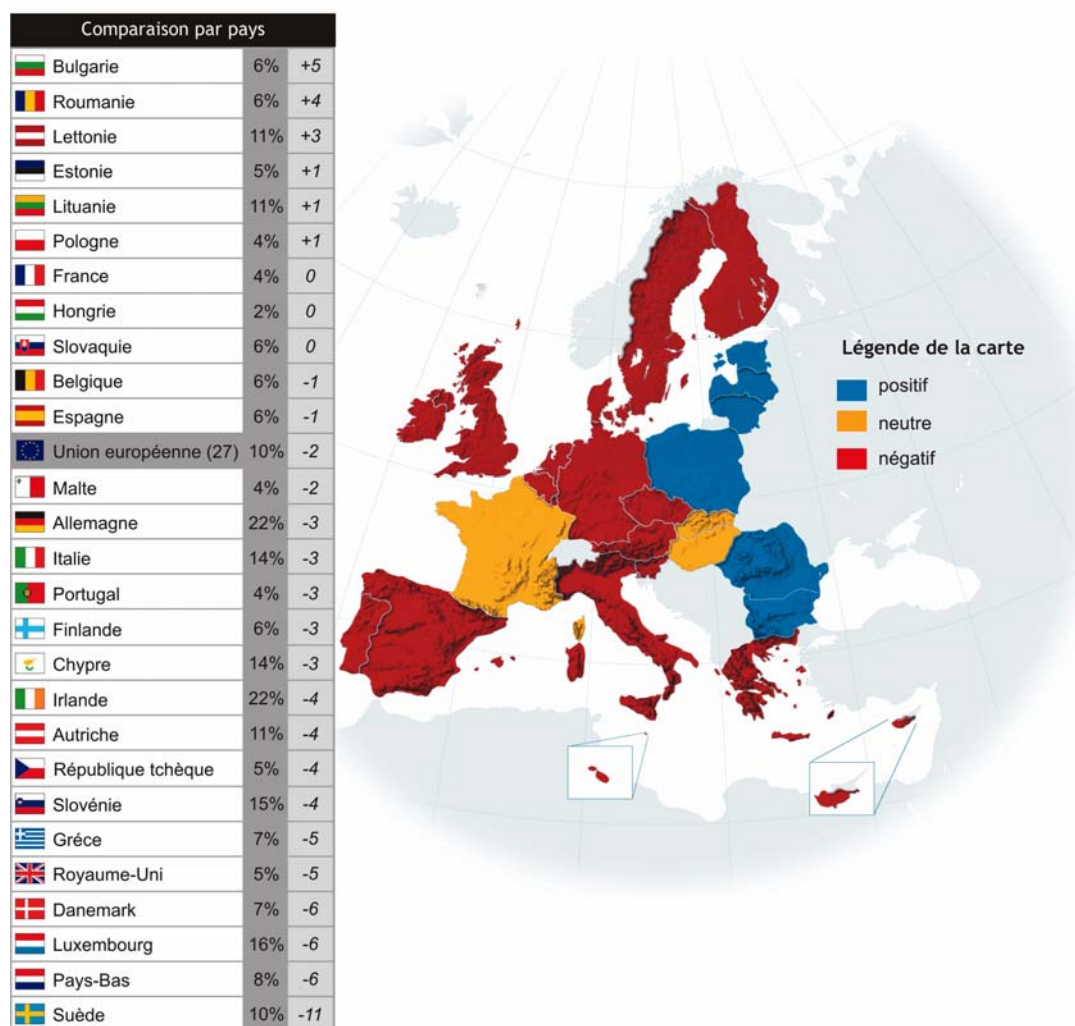
3.5. ...tandis que les connexions à bas débit reculent

10% des ménages de l'UE27 disposent aujourd'hui d'une connexion à bas débit alors que le taux était de 12% il y a un an. Le bas débit est la technologie la plus répandue en Irlande, en Allemagne, au Luxembourg et en Slovaquie. Tous ces pays connaissent un taux de pénétration d'internet supérieur à la moyenne de l'UE, ce qui explique également en partie le taux élevé des connexions à bas débit.

-...tandis que les connexions à bas débit reculent –

Question: QD1. Pourriez-vous me dire combien des services suivants sont disponibles dans votre ménage.

Réponses: Accès Internet bas débit



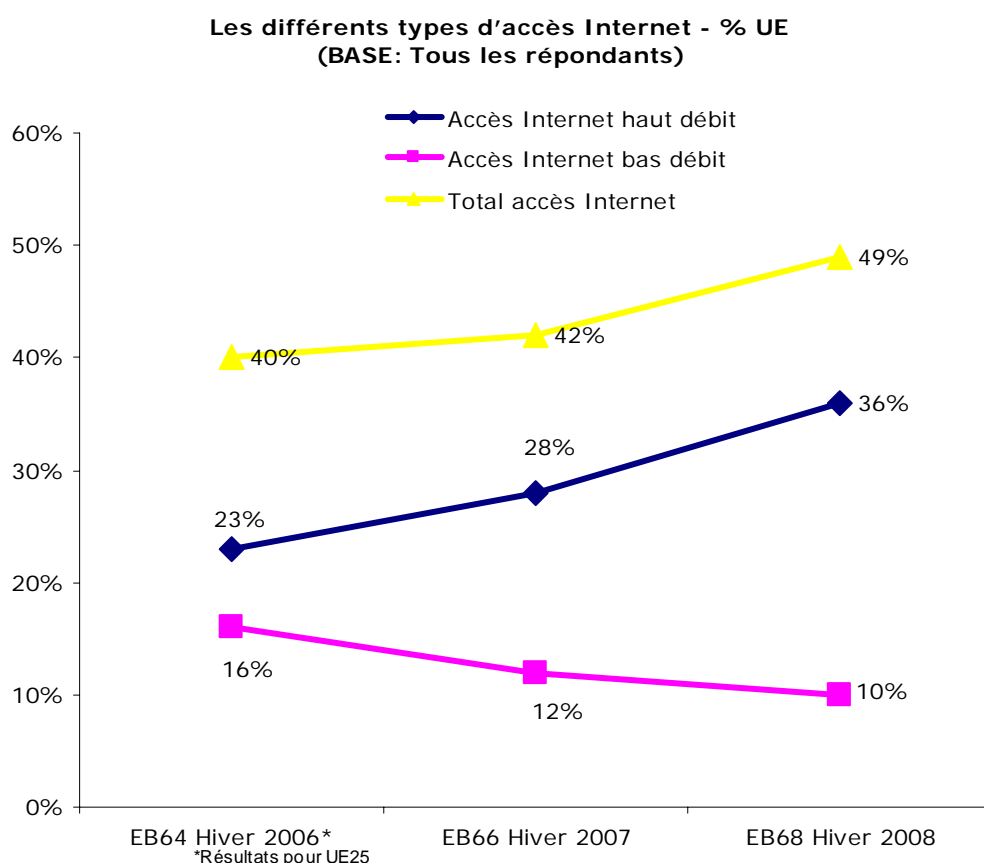
Comme indiqué précédemment, une évolution négative du taux de pénétration des connexions à bas débit va de pair avec une évolution positive du taux de pénétration de la technologie à haut débit et, de ce fait, avec une augmentation de la pénétration globale d'internet

La tendance à la baisse du nombre de connexions à bas débit prévaut dans la plupart des États membres. Ce constat est illustré par le nombre relativement élevé de pays affichant une diminution significative du pourcentage de ménages utilisant des connexions à bas débit. À cet égard, la Suède arrive en tête du classement, avec -11 points par rapport à l'étude de l'hiver 2007.

Nous observons une tendance claire à la hausse du taux de pénétration des connexions à bas débit dans les plus récents États membres de l'Union européenne : la Bulgarie et la Roumanie. Dans ces pays, qui affichent en outre le taux de pénétration d'internet le plus faible de l'UE27, nous assistons à une nette augmentation, tout comme le taux de pénétration d'internet en général.

3.6. De fortes variations dans les technologies d'accès à internet

Le nombre des connexions à haut débit augmente parallèlement à l'accès global à internet (respectivement de 9 et 13 points de pourcentage depuis l'hiver 2006). En revanche, le taux de pénétration des connexions à bas débit a diminué de 6 points. Nous observons un passage marqué des anciennes technologies vers les nouvelles. Ceci tend à suggérer que les nouvelles connexions sont de plus en plus fréquemment des connexions à haut débit et qu'il existe en outre une migration de l'accès à bas débit vers l'accès à haut débit.



En résumé, nous constatons que :

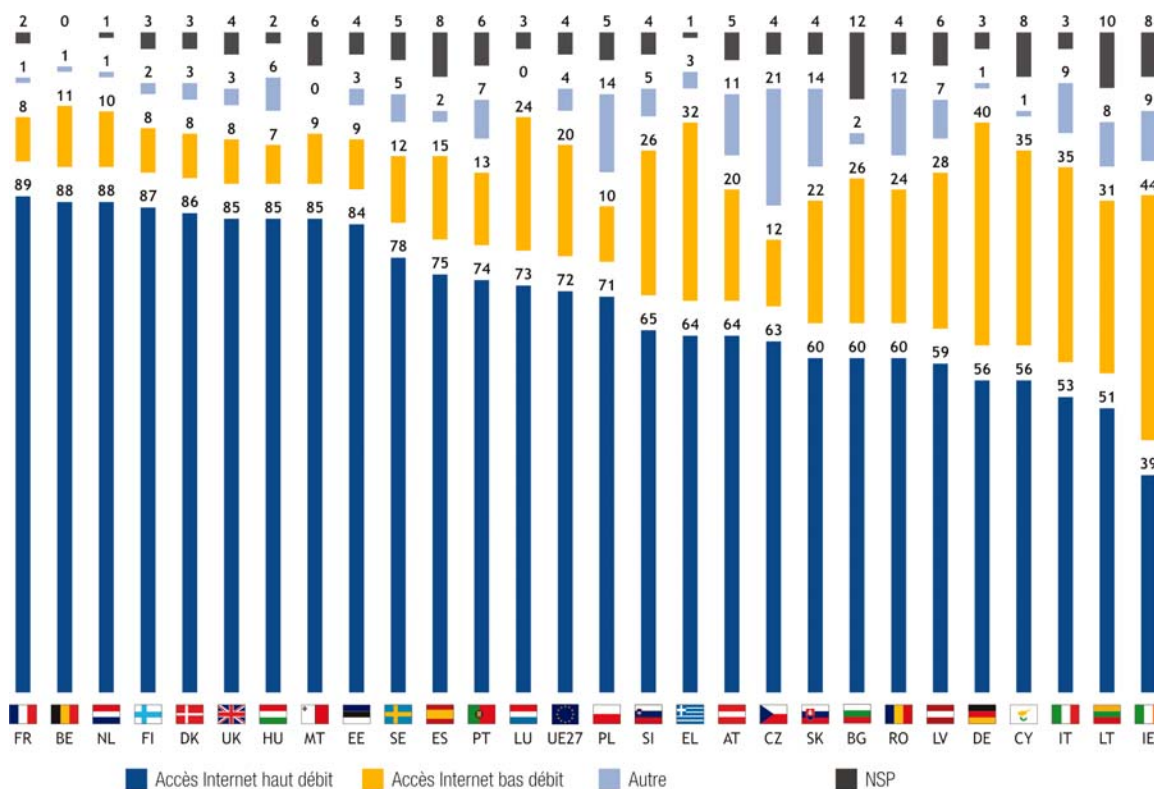
- la technologie à haut débit est significativement plus répandue ;
- la technologie à haut débit est naturellement mieux installée dans les pays où le taux de pénétration d'internet est plus élevé ;
- la technologie à haut débit gagne du terrain dans tous les États membres, alors que la technologie à bas débit en perd dans une grande majorité des pays ;
- les ménages équipés d'une connexion internet à haut débit sont plus nombreux que ceux équipés d'une connexion à bas débit, à la seule exception de l'Irlande.

Nous avons également analysé les parts de marché des différents types d'accès à internet. Pour les pays où le taux de pénétration à internet dépasse 25%, les ratios entre le haut débit et le bas débit varient considérablement :

- Dans pratiquement tous les pays, plus de la moitié des ménages disposant d'un accès à internet sont équipés d'une connexion à haut débit, avec l'Irlande pour seule exception. Dans 9 pays, le pourcentage des ménages qui ont accès à internet via une connexion à haut débit est supérieur à 80%.
- L'Irlande est le seul pays où le rapport entre les types de connexions est favorable aux connexions à bas débit. Plus d'un tiers des ménages allemands, italiens et chypriotes disposant d'un accès à internet utilisent encore des technologies à bas débit.

Question: QD8. De quel type d'accès à Internet votre ménage dispose-t-il à la maison ?

(BASE : Ménages qui ont accès à Internet)



données=%

3.7. ADSL est de loin le type d'accès le plus répandu

Dans l'UE27, **l'ADSL** s'avère le moyen de connexion le plus répandu pour se connecter à internet et sa proportion a augmenté de 6 points de pourcentage depuis l'étude de l'hiver 2007, pour atteindre 59%. Globalement, l'ADSL s'avère le moyen de connexion le plus répandu dans les anciens États membres de l'UE, où plus de six ménages sur dix se connectent à internet par ce moyen (contre environ un tiers des ménages dans les NEM12).

La France (85%), la Finlande (80%) et le Luxembourg (77%) affichent les pourcentages les plus élevés de ménages accédant à internet par l'ADSL.

En revanche, **l'utilisation de la ligne téléphonique standard** pour se connecter à internet a encore diminué : le pourcentage de ménages de l'UE utilisant cette technologie a diminué de 5 points depuis l'étude de l'année dernière. La situation de l'Irlande est unique en Europe, dans la mesure où une majorité relative des ménages dans ce pays utilisent ce type de connexion internet.

Le câble TV s'avère être le moyen le plus répandu en Bulgarie, en Roumanie, au Portugal et en Hongrie pour accéder à internet, avec plus de quatre ménages sur dix qui utilisent cette technologie. Le nombre des ménages qui utilisent le câble TV pour accéder à internet a augmenté en Slovaquie (+10 points de pourcentage), en Bulgarie (+9) et en République tchèque (+8). Ces chiffres soulignent le fait que cette technologie est plus répandue dans les NEM12 (parmi un tiers des ménages) que dans l'EU15 (11%).

De plus, il convient de noter que l'utilisation du réseau câblé pour accéder à internet a diminué en Lettonie et en Roumanie¹⁵.

De manière générale, nous pouvons observer que, dans la plupart des pays où le taux de pénétration du haut débit est équivalent ou supérieur à 40%, l'accès à internet repose à la fois sur l'ADSL et sur le câble. En France, au Luxembourg et en Finlande, l'accès au haut débit repose presque exclusivement sur l'ADSL.

Il est intéressant de constater que certains pays où le taux de pénétration relativement élevé de la téléphonie mobile uniquement (c'est-à-dire pas de téléphone fixe), affichent également un taux de pénétration élevé de l'accès à internet sans fil via un réseau de téléphone mobile (Slovaquie, République tchèque, Portugal et Autriche) ou via satellite (Slovaquie et République tchèque). Cela pourrait suggérer qu'une nouvelle tendance de consommation de services de communications électroniques par accès sans fil uniquement est en train d'émerger dans l'Union européenne.

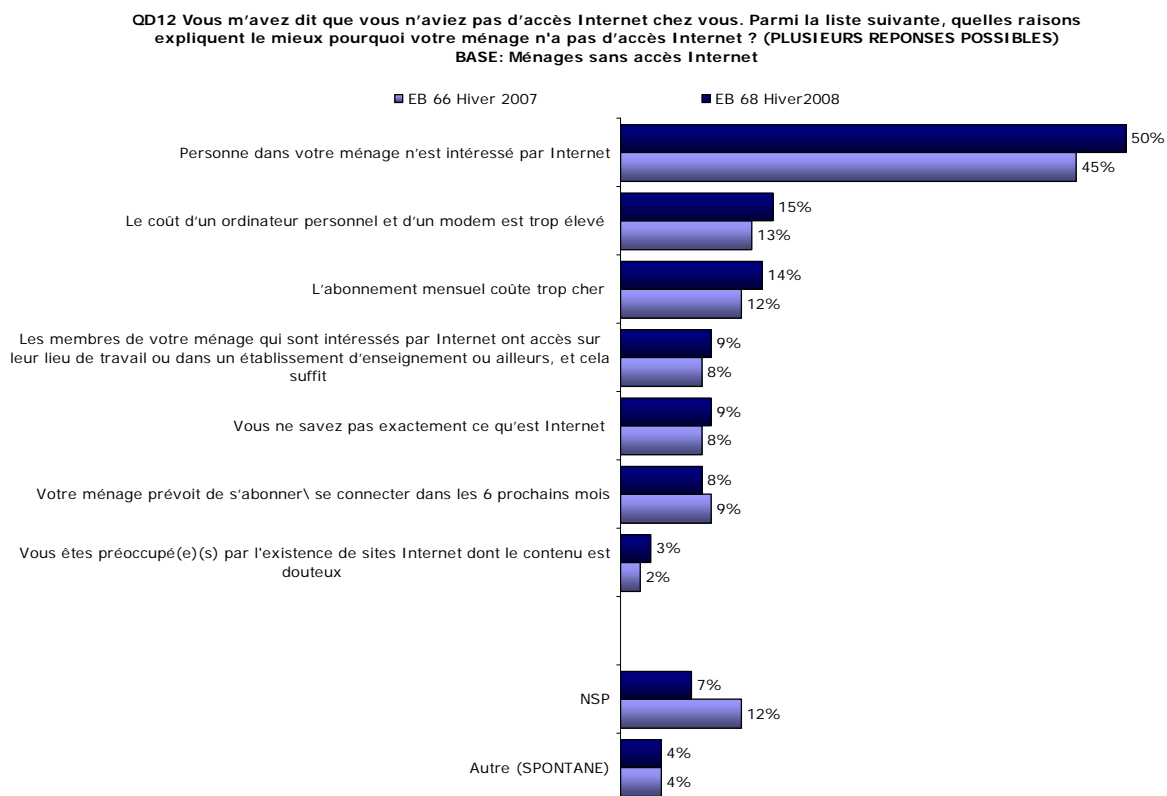
¹⁵ Veuillez noter que l'échantillon de répondants roumains est faible pour QD8. Il convient d'en tenir compte lors de l'interprétation des données.

3.8. Le manque d'intérêt reste la principale raison de ne pas avoir accès à internet à la maison

Parmi les répondants qui ne disposent toujours pas d'un accès à internet à domicile, la raison la plus communément citée **est incontestablement le manque d'intérêt**¹⁶. Pratiquement la moitié des répondants qui font partie d'un ménage ne disposant pas d'accès à internet citent cette raison. Ce chiffre est plus élevé de 5 points de pourcentage par rapport à l'étude de l'hiver 2007.

Parmi les autres réponses citées, **les raisons liées au coût**, telles que le coût d'achat d'un ordinateur et d'un modem et l'abonnement mensuel, sont mentionnées par un pourcentage relativement élevé de répondants (respectivement 15% et 14%).

Nous constatons des différences significatives entre les raisons données par les ménages de l'UE15 et des NEM12. Tout d'abord, le manque d'intérêt est mentionné nettement plus souvent par les habitants des anciens États membres que des nouveaux. Ensuite, les raisons liées au coût semblent avoir considérablement plus d'influence dans les NEM12 que dans l'EU15. Ces résultats peuvent s'expliquer logiquement par le fait que le taux de pénétration d'internet est significativement plus élevé dans les anciens États membres que dans les nouveaux.



¹⁶ Il convient de tenir compte du fait que le groupe cible a changé par rapport à la vague précédente de cette étude.

4. TÉLÉVISION

Dans l'Union européenne, 96% des ménages possèdent au moins une télévision. Le taux de pénétration atteint son plus haut niveau à Chypre, au Luxembourg et à Malte où pratiquement tous les ménages ont une télévision (100%). La Finlande enregistre le taux de pénétration le plus faible, avec 92% des ménages qui possèdent au moins une télévision.

Les ménages européens reçoivent principalement la télévision via une antenne hertzienne classique (41%) ou via le câble (34%). Le recours au réseau câblé est particulièrement fréquent dans les douze nouveaux États membres de l'Union européenne, où 46% des ménages reçoivent la télévision de cette manière. En revanche, la proportion de ménages qui reçoivent la télévision par satellite ou par système numérique est considérablement plus élevée dans les anciens États membres que dans les douze nouveaux États membres.

La réception de la télévision via **une antenne** s'avère particulièrement répandue en Grèce et à Chypre, où plus de neuf ménages sur dix reçoivent la télévision de cette manière. Une écrasante majorité de ménages belges et hollandais captent la télévision via **le câble**, tandis que la télévision numérique terrestre est considérablement répandue en Suède, au Royaume-Uni, en France et en Finlande. De plus, environ quatre ménages sur dix en Autriche et en Allemagne reçoivent la télévision via **une parabole**.

Cette étude a aussi révélé un autre résultat intéressant : une proportion importante des ménages de l'UE reçoivent la télévision via *plusieurs* modes de réception. C'est particulièrement vrai en France, au Royaume-Uni, en Italie, en Suède et à Chypre.

OD2 Votre ménage reçoit-il la télévision par ... ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

BASE: Ménages ayant la télévision

	Une antenne hertzienne classique	Un abonnement de télévision par câble	Un satellite grâce à une parabole	Une télévision numérique terrestre (antenne + décodeur)	Un réseau téléphonique + modem	NSP	Nombre moyen de modes
UE27	41%	34%	22%	12%	2%	1%	1,114
UE15	41%	31%	24%	14%	2%	1%	1,133
NEM12	41%	46%	12%	4%	0%	1%	1,038
BE	2%	87%	6%	10%	1%	1%	1,07
BG	27%	63%	7%	3%	-	2%	1,012
CZ	66%	17%	16%	6%	2%	1%	1,071
DK	28%	62%	14%	3%	1%	3%	1,118
DE	2%	55%	40%	4%	0%	1%	1,027
EE	45%	40%	9%	5%	4%	1%	1,057
EL	98%	0%	5%	1%	-	-	1,044
ES	77%	11%	7%	12%	3%	2%	1,126
FR	67%	8%	22%	21%	6%	1%	1,255
IE	39%	31%	31%	5%	1%	1%	1,077
IT	79%	10%	18%	8%	0%	3%	1,192
CY	91%	7%	10%	7%	1%	0%	1,163
LV	42%	47%	15%	1%	0%	0%	1,055
LT	59%	37%	4%	1%	1%	1%	1,013
LU	6%	71%	25%	2%	1%	1%	1,057
HU	25%	61%	12%	3%	0%	0%	1,014
MT	17%	70%	15%	9%	1%	-	1,122
NL	-	83%	8%	12%	1%	0%	1,055
AT	6%	49%	42%	5%	1%	0%	1,037
PL	53%	33%	16%	1%	0%	0%	1,028
PT	64%	33%	4%	1%	0%	1%	1,023
RO	14%	77%	2%	8%	-	1%	1,026
SI	36%	54%	12%	2%	5%	0%	1,087
SK	49%	41%	17%	5%	1%	1%	1,127
FI	43%	38%	4%	21%	1%	1%	1,068
SE	14%	43%	19%	36%	5%	1%	1,185
UK	42%	16%	31%	31%	1%	1%	1,217

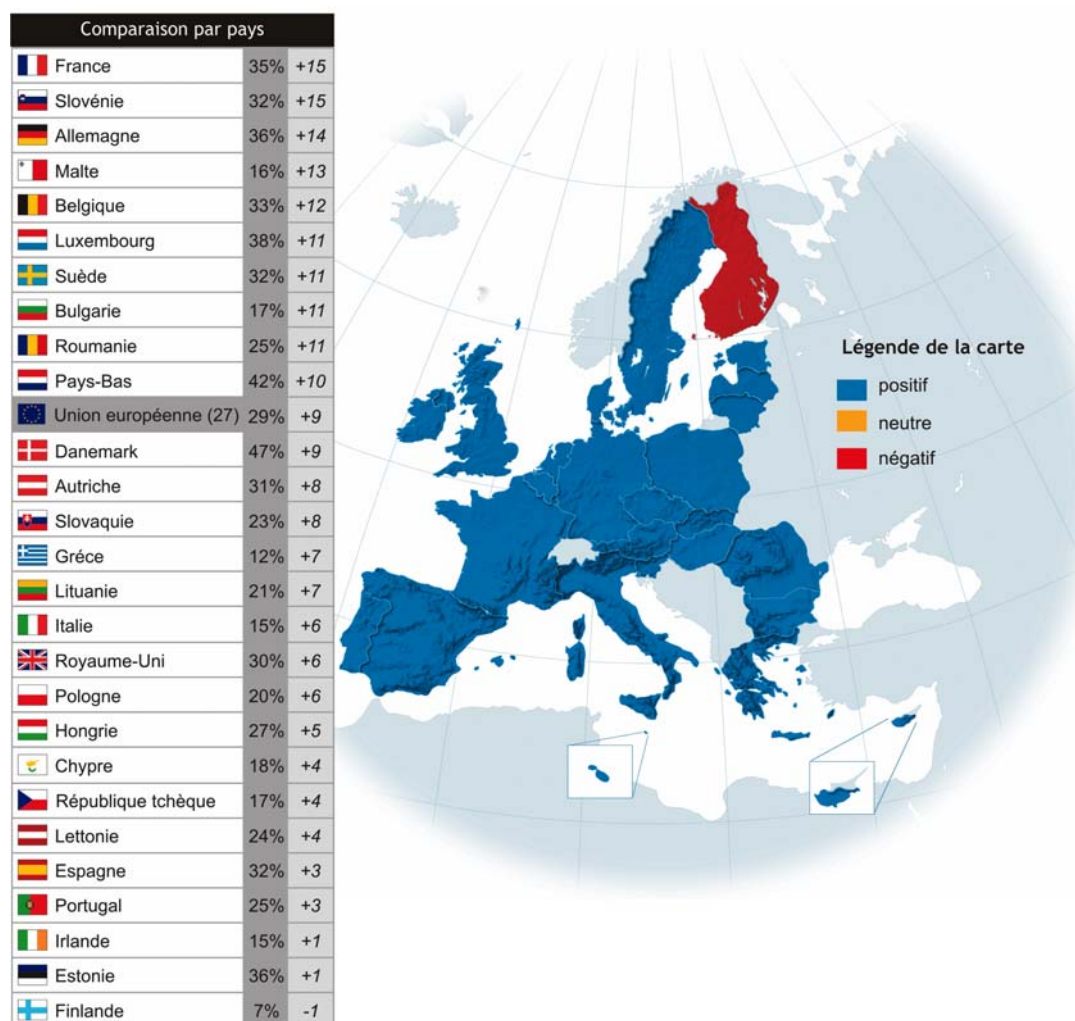
Certaines évolutions intéressantes sont apparues dans le paysage télévisuel européen depuis l'hiver 2007. Les ménages européens reçoivent à présent moins souvent la télévision par une antenne (-4 points de pourcentage). La diminution enregistrée pour ce dernier mode de réception semble favorable à la télévision numérique : cela signifie que ce mode de réception est devenu considérablement plus courant (+5) dans l'UE27, alors que la réception via un réseau de télévision par câble et par satellite est restée au même niveau.

5. OFFRES COMBINÉES

29% des Européens déclarent déjà que leur ménage achète deux ou plus de services de communication faisant partie d'une offre combinée, ce qui indique qu'un nombre significativement plus élevé de ménages bénéficient à présent de ces services que ce n'était le cas en hiver 2007 (augmentation de 9 points de pourcentage et augmentation totale de 11 points depuis l'hiver 2006).

Question: QD14. Un pack\ une offre groupée est un ensemble de services de communication proposé par un même fournisseur à un prix unique. Votre ménage a-t-il souscrit à deux ou plusieurs de ces services faisant partie d'un pack\ d'une offre groupée ?

Réponses: Oui



Les ménages danois (47%), et néerlandais (42%) semblent acheter plus fréquemment ces offres combinées, suivis de près par les ménages luxembourgeois (38%), allemands et estoniens (36% chacun). En Finlande (7%), en Grèce (12%) en Irlande et en Italie, les ménages qui achètent ces produits sont relativement peu nombreux.

Nous assistons à une nette tendance des ménages européens à acheter davantage d'offres combinées. L'augmentation de la proportion des ménages qui achètent des offres combinées est tout particulièrement perceptible en France, en Slovénie (+15 points de pourcentage chacun), en Allemagne (+14) et à Malte (+13).

En comparaison avec les résultats de l'étude réalisée pendant l'hiver 2006, l'augmentation est particulièrement importante au Danemark (+22%), aux Pays-Bas (+21%) et en Allemagne (+19%).

6. NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE EUROPÉEN


Dans l'ensemble de l'Union européenne, 42% des citoyens mentionnent le numéro 112 lorsqu'on leur demande de donner le numéro de téléphone des services d'urgence¹⁷. D'autres numéros d'urgence nationaux sont cités par plus de la moitié des répondants (56%), ce qui est de toute évidence lié au fait que d'autres numéros d'urgence que le 112 sont toujours utilisés dans de nombreux États membres.

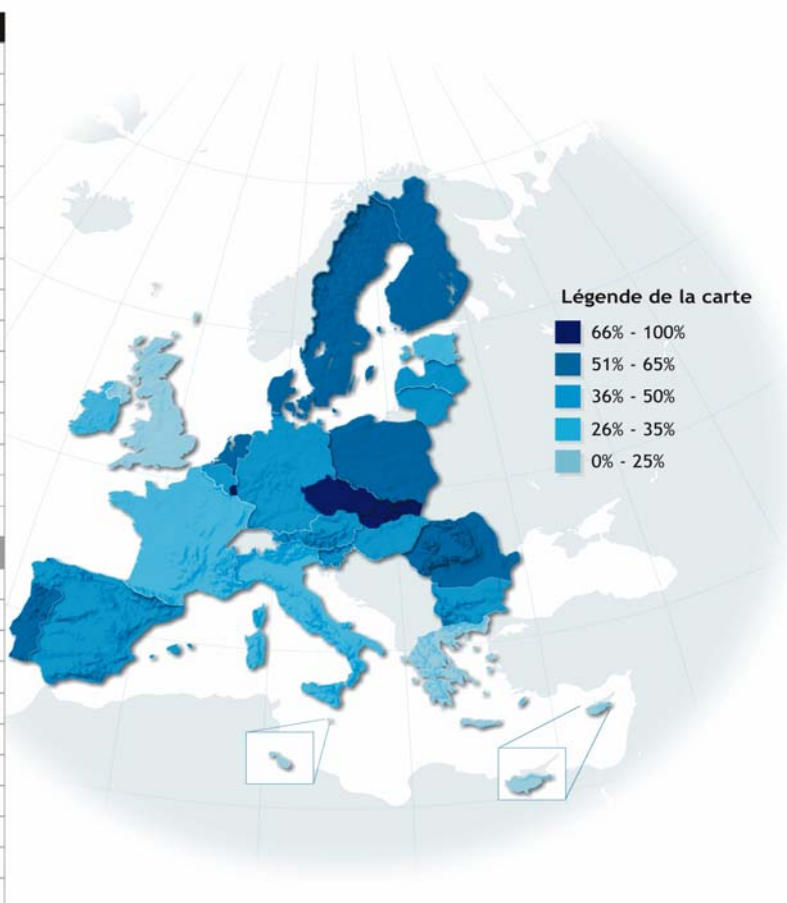
La notoriété de ce numéro est dès lors particulièrement élevée en Suède, aux Pays-Bas et en Finlande (96% dans chacun de ces pays), ainsi qu'au Luxembourg (93%), en Estonie (91%) et au Portugal.

En outre, 42% des Européens savent que le 112 est le numéro qu'il convient **d'appeler en cas d'urgence dans l'ensemble de l'Union européenne**. Les niveaux de notoriété les plus élevés du numéro 112 comme le numéro d'urgence européen sont enregistrés au Luxembourg, où environ huit citoyens sur dix (78%) savent que le 112 peut s'utiliser dans toute l'Europe, suivi par la République tchèque (74%) et la Slovaquie (73%).

Question: QD16. Pouvez-vous me dire quel est le numéro unique qui vous permet d'appeler des services de secours n'importe où dans l'Union européenne à partir d'un téléphone fixe ou mobile ?

Réponses: 112

Résultats par pays	
 Luxembourg	78%
 République tchèque	74%
 Slovaquie	73%
 Roumanie	64%
 Pologne	62%
 Pays-Bas	60%
 Portugal	60%
 Suède	55%
 Danemark	54%
 Finlande	54%
 Lettonie	50%
 Espagne	49%
 Lituanie	48%
 Allemagne	45%
 Autriche	44%
 Slovénie	44%
 Union européenne (27)	42%
 Belgique	41%
 Hongrie	41%
 Bulgarie	39%
 Irlande	35%
 France	32%
 Estonie	30%
 Italie	28%
 Malte	24%
 Royaume-Uni	18%
 Chypre	17%
 Grèce	10%



¹⁷ Les résultats en ce qui concerne la notoriété du numéro 112 (présentés ci-après) semblent différer légèrement de ceux enregistrés précédemment dans une étude Flash Eurobaromètre spécifique au sujet du 112. Une analyse attentive de ces divergences montre que les différences dans la formulation de la question, le contexte du questionnaire et la différence de la méthodologie d'interview ont un impact sur les résultats. Ces deux études doivent dès lors être considérées comme étant différentes par essence et complémentaires en termes d'objectifs.

Depuis 2007, la notoriété du caractère international du numéro d'urgence 112 a généralement légèrement augmenté parmi les Européens (de 2 points de pourcentage, pour atteindre 42%). Au cours des *deux* dernières années, nous pouvons toutefois distinguer une croissance importante de la notoriété (+7 points de pourcentage depuis 2006).

Depuis 2007, la notoriété du 112 en tant que numéro d'urgence européen unique a significativement augmenté en Bulgarie, en Roumanie, en Espagne, en République tchèque et à Malte.