

Le téléphone mobile et internet dans les familles du Doubs

Janvier 2008

UDAF 25

12 rue de la famille - 25000 Besançon - 03.81.80.21.74



• 69% des ménages possèdent au moins un mobile

• Le mobile : un instrument qui sécurise le lien parents/enfants

• 6 ménages sur 10 ont une connexion internet à domicile

• La moitié des ménages effectuent des démarches administratives via l'ordinateur

Thèmes de l'enquête

- *L'équipement des ménages en téléphonie mobile et en services de l'internet*
- *La parentalité à l'ère du mobile et du numérique*
- *L'administration via ces nouvelles technologies*

L'Observatoire de la Famille

La société évolue, les besoins des familles changent.

Selon le code de l'action sociale et des familles, l'Union Départementale des Associations Familiales du Doubs (UDAF) a pour missions légales de représenter les familles et de défendre leurs intérêts matériels et moraux devant les pouvoirs publics. La mise en œuvre d'une poli-

tique familiale doit tenir compte des préoccupations des familles dans les domaines de l'emploi, du logement, de la santé... ainsi que des particularités territoriales et du contexte économique. Soucieuse de prendre en compte les réalités quotidiennes de l'ensemble des familles et d'approfondir ses connaissances du terrain

l'UDAF du Doubs a créé : l'Observatoire de la famille. Cet outil a pour vocation de « mieux connaître pour mieux représenter ».

Pour sa troisième enquête, l'Observatoire de la Famille a choisi d'interroger en 2007, les ménages du département sur leurs équipements téléphoniques et informatiques.

Construction de l'enquête

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont fait une entrée spectaculaire dans la vie des français. Ceux-ci préfèrent se doter d'un téléphone mobile que d'un fixe. En 2007 six français sur dix étaient équipés d'un ordinateur à son domicile et plus de cinq sur dix d'une connexion internet. Mais, il semblerait qu'un « fossé numérique » se creuse entre les ménages. Qu'en est-il dans le département du Doubs ? Quels sont ceux qui se sont dotés de la téléphonie mobile et de l'internet ? Pour quelles raisons plébiscitent-ils ou non ces services ?

Parallèlement à cela, les dépenses en communication se sont accrues et génèrent parfois des difficultés financières. Quelles sommes les familles dépensent-elles pour

bénéficier de ces outils ? Equipent-elles l'ensemble de leurs membres ?

Et puis, ces technologies engendrent des modifications dans les relations parents-enfants. Il n'est pas rare que les enfants apprennent à leurs parents à les utiliser. Mais permettent-elles ou non aux personnes d'un même foyer de mieux échanger, de partager du temps ? Les parents arrivent-ils malgré leurs difficultés à appréhender les techniques, à instaurer des règles d'utilisation à leurs enfants ?

Enfin, les familles sont de plus en plus invitées à utiliser leur mobile et internet pour donner leur avis, remplir des dossiers... Les ménages du Doubs sont-ils familiarisés à cette administration électronique ? Souhaitent-ils exploiter davantage ces outils ?

Pour y répondre, un questionnaire a été envoyé à 5000 ménages sélectionnés de manière aléatoire dans les fichiers de France-Télécom. 461 ménages ont répondu. Dans le courrier d'accompagnement, nous avons souligné notre intérêt pour l'impact des nouvelles technologies dans les relations parents/enfants. Nombreuses sont les personnes, seules, âgées de plus de 60 ans à ne pas avoir retourné le questionnaire. De ce fait, ces catégories sont sous-représentées dans notre échantillon. Aussi, les résultats concernant la population globale devront être considérés non comme des valeurs précises mais comme des tendances.

Toutefois, le sous-échantillon «familles avec enfants» est représentatif.

L'équipement des ménages en téléphonie mobile

Dans le Doubs, le taux d'équipement est sensiblement identique à celui des français. 69% des enquêtés pos-

sèdent un mobile. C'est également le cas de 74% des personnes interrogées en métropole par l'Association

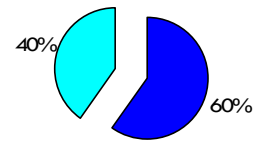
Française des Opérateurs Mobiles en 2007. Aussi, 5 ménages du département sur 10 sont équipés d'au moins

deux mobiles. Malgré sa large diffusion, près de 2 ménages sur 10 n'ont aucun téléphone mobile, et 6 sur 10 n'ont pas offert ce service à chacun de leurs membres. Le coût de l'équipement et/ou de l'abonnement n'est pas le

principal motif du non équipement. L'argument le plus souvent cité est l'inutilité (28%). Ce sont les plus âgés qui soulignent surtout cet aspect (32%). Les personnes seules déclarent être suffisamment équipées d'une

ligne fixe (47%). Quant aux familles, le jeune âge de leurs enfants est le motif essentiel. Ces différents points confortent l'idée que le mobile s'est démocratisé et que l'équipement ne dépend pas du niveau de revenus.

Répartition des ménages selon l'équipement en téléphonie mobile



■ Chaque membre a un mobile
■ Chaque membre n'a pas un mobile

Raisons qui conduisent les adultes à s'équiper d'un mobile

La diffusion du téléphone mobile s'est appuyée sur l'utilité qui lui est associée : « pouvoir téléphoner en mobilité ». De ce fait, 81% des adultes se sont équipés pour : « pouvoir téléphoner et être joignable n'importe où, n'importe quand ». Un tiers seulement, s'en sont dotés pour dialoguer avec leurs enfants et/ou leur conjoint. Le mobile n'est donc pas, pour les adultes, un outil permettant de

dialoguer et d'échanger. C'est essentiellement un moyen d'être en lien permanent avec leur entourage. Ceci est particulièrement important lorsque les adultes ont des enfants. Si l'on considère le taux d'équipement des répondants en fonction de leur situation familiale, la catégorie qui affectionne le plus cette technologie est celle des personnes vivant avec des enfants. 81% ont un

mobile contre 61% des personnes n'ayant pas d'enfant à charge. Ce constat est d'autant plus marqué lorsque l'on s'intéresse au nombre de mobile au sein des couples. 40% des ménages sans enfants possèdent un mobile pour chaque adulte contre 52% de ceux ayant des enfants à charge. Les enfants ont donc un rôle moteur dans l'équipement des ménages.

Raisons qui ont conduit les adultes à s'équiper d'un mobile (en%)

Pour téléphoner n'importe où, n'importe quand	81
Pour communiquer avec conjoint/enfants	37
Pour raisons professionnelles	23
C'est un cadeau	8
Pour faire comme tout le monde	0

Raisons qui conduisent les parents à équiper leurs enfants

Interrogeant les ménages sur l'équipement de leurs enfants, nous avons créé un second échantillon composé de 618 enfants âgés de 0 à 25 ans à la charge de leurs parents.

Dans le département, 13% des 7-12 ans, 72% des 13-17 ans et 94% des 18-25 ans bénéficient personnellement d'un mobile. Les plus jeunes n'en sont pas pourvus. Ces données coïncident avec les chiffres nationaux.

Les jeunes accèdent à cette technologie à l'âge de 15 ans en moyenne. Mais, cette valeur évolue. En effet, la catégorie des 18-25 ans est équipée depuis l'âge moyen de 16 ans, celle des 13-17 ans depuis celui de 14 ans et les 7-12 ans de 11 ans. Ainsi, les parents n'hésitent pas à « offrir » cet outil à leurs enfants de plus en plus tôt. D'ailleurs, 65% leur ont procurés ce matériel pour pouvoir les joindre "n'importe où, n'importe quand" et 49%

l'ont fait pour pouvoir communiquer avec eux car ils ne vivent plus au foyer la semaine. L'équipement des enfants répond donc à la nécessité des parents d'être en lien permanent avec eux. L'envie du jeune ne vient qu'en second plan. Seuls, 41% d'entre eux l'ont souligné. De ce fait, le téléphone mobile est en premier lieu un instrument qui permet aux parents de les sécuriser et de les aider à exercer leur rôle.

Raisons qui ont conduit les adultes à équiper leurs enfants d'un mobile (en%)

Pour les joindre n'importe où, n'importe quand	65
Pour communiquer avec eux, ils ne vivent pas au foyer	49
Souhait de l'enfant	41
Pour qu'ils communiquent avec leurs amis	37
C'est un cadeau	14
Pour faire comme tout le monde	2

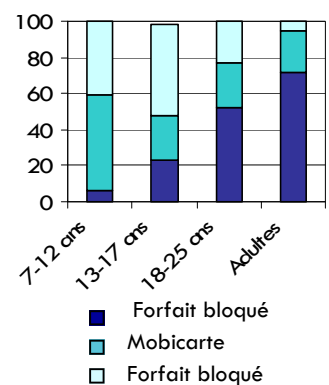
Le budget des ménages en téléphonie

Multipliant les équipements, les dépenses des ménages en matière de communication augmentent. Toutefois, ils cherchent à limiter leur coût. 9 ménages sur 10 ont une facture mensuelle de téléphone fixe inférieure à 50€ et près de 7,5 ménages sur

10 ayant au moins un mobile, dépensent moins de 50€ par mois pour cette prestation. Pour maîtriser leur budget, ils utilisent les avantages des divers abonnements notamment pour leurs enfants. Seuls, 6% des 7-12 ans et

23% des 13-17 ans qui détiennent un mobile bénéficient d'un forfait. Et puis, ils demandent à ces derniers de prendre en charge tout ou partie des frais de leurs communications (33%). Enfin, ils communiquent par SMS.

Type d'abonnement de téléphonie mobile selon le type de personne (en%)



La parentalité à l'ère du mobile

Par son côté pratique, la téléphonie mobile est avant tout considérée comme un outil qui permet aux parents de rester en lien avec leurs proches. Selon une enquête

de la SOFRES, 82% des français ayant des enfants, soulignaient en 2005 que cet instrument leur procurait un sentiment de sécurité. Ce constat est d'autant plus mar-

qué lorsque l'on interroge les ménages sur le type de conversation qu'ils ont avec les membres de leur foyer via ce mode de communication. Peu nombreux sont les

parents et les couples qui utilisent le téléphone pour demander des nouvelles ou prendre le temps d'échanger. Cet appareil est davantage utilisé pour régler des problèmes ponctuels. L'emploi des SMS, outil spécifiquement adapté à des informations courtes, renforce ce phénomène. 6 à 7 parents sur 10, propriétaires d'un mobile, utilisent ce procédé avec leurs enfants.

Concernant son utilisation, la plupart des parents dont les enfants bénéficient de cette technologie imposent à ces derniers, des règles. Outil à vocation familial, la plus cou-

rante est que le jeune ne doit pas répondre à ses appels à table ou à d'autres moments familiaux. Tel est le cas pour 64% des parents. Mais considéré comme un objet personnel, rares sont ceux qui vérifient l'utilisation qu'en font leurs enfants. Cela ne concerne que 22% d'entre eux. Enfin, n'étant pas limité aux usages parents-enfants et souhaitant limiter leur budget, 33% des ménages concernés leur demandent de participer aux frais engagés. De par ces différentes instructions, le mobile est parfois l'objet de conflits. 1 répondant sur 2 dont les en-

fants ont un mobile doit faire face à ce type de situation. Les principaux heurts ont pour origine, le dépassement des dépenses et la mise à mal des règles établies par le non respect des temps familiaux.

Aussi, à travers ces diverses informations on peut conclure que le téléphone mobile n'est pas un moyen permettant aux parents d'échanger ou d'avoir des moments privilégiés avec les enfants qui vivent sous leur toit. Le mobile est plus ou moins perçu comme un outil de contrôle parental.

L'internet à domicile

Près de 9 ménages sur 10 ayant un ordinateur à domicile ont accès à internet. Ce service concerne 6 ménages du département sur 10. Toutefois, un fossé « numérique » se creuse entre les familles. Que ce soit pour l'achat d'un ordinateur ou l'internet à

domicile, l'accès à ces produits dépendent du niveau de revenus du ménage, de l'âge de la personne de référence et de la situation familiale. Là encore, les enfants sont un facteur qui détermine les familles à se doter de ce mode de communi-

cation. Malgré cela, cet outil n'est pas nécessaire à tous. 21% des personnes qui ont un ordinateur à domicile sans connexion au réseau évoquent cette raison. On peut cependant souligner que ce n'est pas l'inexistence de l'ADSL qui importe le plus.

Coût et services de l'internet

Offrant une meilleure qualité de service, l'ADSL a largement contribué au développement de l'internet. 91% des connexions se font via cette technologie. D'autres offres séduisent les internautes, c'est notamment le cas de

la téléphonie. 67% des doubiens qui ont internet à domicile l'ont adopté. La télévision numérique, quant à elle, n'est pas encore entrée dans les mœurs. Seuls 9% des abonnés utilisent ce procédé. Aussi, le coût moyen mensuel

de l'abonnement est de 30,25 euros. Cette somme est comparable à celle d'un forfait intégrant les services de l'internet et de la téléphonie illimitée proposés par les divers fournisseurs d'accès.

Les usages de l'informatique

Lorsque les ménages ont un ordinateur à domicile, hommes, femmes, enfants s'en servent au moins une fois par semaine. Rares sont ceux qui ne l'utilisent qu'une à deux fois par an, voire jamais. Ayant pour la plupart acheté cet instrument pour accéder à internet, les moteurs de recherches et le courrier électronique sont les outils dont les familles font le plus l'usage. Les logiciels de traitement de photos et les jeux vidéo ont aussi leurs adeptes. Les adultes pour les premiers, les enfants pour les seconds. L'ordinateur domestique n'est pas seulement associé aux

loisirs. Dans la moitié des ménages qui ont des enfants, ces derniers effectuent des travaux scolaires. Et puis, nombreux sont les adultes qui y réalisent leurs travaux administratifs ou leur budget. Familiarisés à divers usages, les utilisateurs estiment que le plus compliqué, dans un ordinateur est la résolution de problèmes informatiques. (85%). Apprendre à le maîtriser et à installer des logiciels est difficile pour 26% d'entre eux. Malgré cela, seuls 11% ont peur de le mettre en panne. Initiés de plus en plus jeunes aux nouvelles technologies, il

n'est pas rare que les enfants expliquent à leurs parents les rudiments de l'informatique. Contrairement aux idées reçues concernant l'internet, ce sont les parents eux-mêmes qui apprennent à s'en servir. 56% des internautes se sont formés eux-mêmes ou avec leur conjoint. Seuls 13% des répondants ont appris avec leurs jeunes. Les enfants sont eux, généralement initiés à l'école (83%). Cette différence est peut être à l'origine du sentiment qu'ont les parents de ne pas savoir toujours maîtriser le rapport qu'on les jeunes à cet outil.

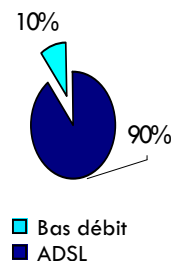
Ménages ayant des enfants équipés de mobiles selon ... (en%) ... les règles d'utilisation imposées aux enfants

Ils ne doivent pas répondre pendant les temps familiaux	64
Ils doivent prendre en charge tout ou partie des dépenses	30
Les parents peuvent consulter la liste des appels	22
Autres règles	8
Aucune de ces règles n'est établie	31

... le type de conflit lié au mobile

Dépassement du forfait	34
Non respect des règles établies	24
Répond sans se soucier de l'entourage	14
Ne répond pas aux parents	20
N'ont aucun de ces conflits	49

Répartition des ménages ayant internet selon le type de connexion



Fonctions utilisées sur l'ordinateur familial par les différents membres des ménages (en%)

	H	F	E
Classer des photos...	37	44	30
Jouer à des jeux	21	15	62
Effectuer des démarches administratives	44	51	10
Effectuer des travaux professionnels ou scolaires	31	42	61
Naviguer sur internet	42	41	26
Echanger des messages sur internet	47	52	45
Rechercher des infor-	65	70	50
Dialoguer avec des proches via une messagerie instantanée	20	29	36

La parentalité à l'ère de l'internet

D'après une étude menée auprès des jeunes par ME-DIAPRO en 2006, le contrôle parental vis-à-vis de l'internet et du téléphone porte avant tout sur le temps passé et les sites visités. Hors dans le Doubs, rares sont les parents d'enfants de plus de 8 ans qui imposent un calendrier ou des plages horaires (4%). Cependant, 43% d'entre eux ont instauré des priorités. Les parents préfèrent regarder ce qu'ils y font et en discuter avec eux. Mais, cet accompagnement a ses limites. Dans la plupart des cas les parents abordent ce sujet de manière irrégulière. Seuls 16% des parents déclarent « souvent » mettre en œuvre au moins la moitié des actions citées dans le questionnaire. Ce qui échappe le plus aux parents sont les conversations que les jeunes peuvent entretenir sur les « chats » et les messageries instantanées. 18% des parents seulement les interrogent souvent sur leurs échan-

ges. Aussi, cette irrégularité dans le dialogue traduit une certaine difficulté pour les parents de savoir accompagner leurs enfants dans l'utilisation de ce média. Pour préserver leurs jeunes les parents adoptent une mesure simple qui est de disposer l'ordinateur dans un lieu de passage de la maison. Mais ils ne vont pas au-delà. Un tiers d'entre eux interdisent l'accès à certains sites. Pour les aider, les pouvoirs publics, les associations ont créé des guides. Mais, la plupart des parents n'en connaissent pas l'existence. Et puis, l'internet n'est pas un instrument qui permet de se divertir en famille. 68% des parents du Doubs ne jouent jamais avec leurs enfants sur la toile. Cet outil semble avoir, comme le téléphone mobile, une vocation personnelle. Enfin, sujet de conversation parent/enfant, internet n'est pas un moyen privilégié par les familles pour communiquer. 15% des doubiens

utilisent le courrier électronique ou une messagerie instantanée à des fins familiales. Cet outil n'a pas, selon eux, d'intérêt pour les relations internes au foyer. Les contraintes spatiales et temporelles n'offrent pas les mêmes avantages que le téléphone mobile. Toutefois, parmi les utilisateurs, 95% s'en servent pour donner des nouvelles et 31% l'exploitent aussi pour fixer des rendez-vous. Il sert rarement à régler des conflits. Internet est surtout un instrument permettant d'être en relation avec l'extérieur et assez peu avec les membres de son foyer.

Fréquence à laquelle les parents d'enfants âgés de 8 ans et plus ayant internet à domicile font avec leurs enfants : (en%)

	J	Q	S	Nsp
Regarder ce que font leurs enfants sur internet	17	45	35	3
Discuter avec leurs enfants des sites que les enfants visitent	15	54	28	3
Interdire l'accès à certains sites à leurs enfants	29	33	34	4
Visiter des sites que les enfants conseillent	8	65	22	5
Faire des recherches sur internet pour les enfants	30	43	25	2
Demander aux enfants de faire des recherches pour les parents	15	54	28	3
Jouer à des jeux sur internet avec les enfants	68	23	6	3
Parler des conversations que les enfants ont sur les chats et les messageries instantanées	24	50	18	8

J : jamais ; Q : quelquefois ; S : souvent ; Nsp : ne sait pas ou non réponse

L'administration à l'ère des nouvelles technologies

Le développement de ces technologies s'est accompagné d'une modification de l'offre de services commerciaux et administratifs. Aussi, un peu moins de la moitié des ménages ont déjà réalisé des opérations bancaires et/ou administratives, des recherches sur leurs droits et les aides publiques ou encore, acheté des produits sur la toile. Les utilisateurs d'internet ou les bénéficiaires d'une connexion à domicile sont davantage familiarisés à ce type d'opération. 6 à 7 internautes sur 10 utilisent ces services. Toutefois, peu nombreux sont ceux qui connaissent le site Adele-service-public.fr (9% des ménages et 13% des internautes). Cet espace contient pourtant quantité de formulaires administratifs.

Le gain de temps, que ce soit en évitant le temps d'attente

ou de déplacement est le principal élément que les utilisateurs mettent en avant. Mais, les possibilités offertes sur la toile ne conviennent pas à tous. 36% des ménages du département n'ont jamais navigué sur internet pour effectuer ces tâches. Ce n'est pas par manque de confidentialité qu'ils n'exploitent pas ces possibilités. Ils préfèrent le contact direct et les supports papiers malgré la possibilité d'imprimer les informations fournies. Internet ne semble donc pas entretenir cette relation que le courrier, le téléphone ou le face à face permettent entre l'administration et le bénéficiaire. Il semble encore trop impersonnel.

Le temps et l'espace sont deux dimensions que l'administration doit prendre en compte. Comme nous l'avons vu le mobile est avant tout un

moyen de rester en lien avec ses proches. De ce fait, seuls 4% des ménages accepteraient d'y recevoir des informations d'ordre administratif. Les services concernés ne font pas partie des contacts privilégiés et ne sont pas autorisés à interpellier les ménages à n'importe quel moment.

Le lieu a également son importance. Les ménages qui ont internet à domicile sont plus nombreux (25%) à être favorables à la réception de données sur la toile, les concernant, que l'ensemble des ménages (12%) et peu nombreux sont ceux qui plébiscitent la mise en place de bornes dans des lieux publics pour y effectuer leurs démarches. Les ménages souhaitent ainsi traiter leurs affaires à domicile dans un temps qui leur est propre.

Part des ménages qui utilisent internet pour : (en%)

Effectuer des opérations bancaires	37
Réaliser des démarches administratives	53
Rechercher des informations sur les droits et les aides	46
Acheter des produits ou service en ligne	41

Part des ménages qui n'ont pas internet à domicile qui utiliseraient des bornes publiques pour leurs démarches administratives

