

# NOTE DE COUVERTURE

## Bureau de développement des télécommunications (UIT-D)

Genève, le 4 juin 2018

**Objet:** Nouveaux indicateurs TIC sur l'accès des ménages et des particuliers aux TIC et l'utilisation de ces technologies, 2018

Le présent document contient les définitions des indicateurs de l'UIT établis sur la base des données recueillies dans le cadre des enquêtes nationales menées entre 2016 et 2017 auprès des ménages, après la publication en 2014 du *Manuel sur la mesure de l'accès des ménages et des particuliers aux technologies de l'information et de la communication et l'utilisation de ces technologies*. Il complète une note de couverture analogue, qui avait été préparée pour les nouveaux indicateurs TIC sur l'accès des ménages et des particuliers aux TIC et l'utilisation de ces technologies établis entre 2014 et 2015.

Les ajouts tiennent compte des résultats des travaux du Groupe d'experts sur les indicateurs TIC relatifs aux ménages (EGH), tels qu'ils ont été approuvés lors du Colloque sur les indicateurs des télécommunications/TIC dans le monde (WTIS).

Les éléments nouveaux figurant dans ce document sont les suivants:

1. Ajout d'une nouvelle sous-catégorie sur les téléphones intelligents dans les indicateurs suivants:
  - HH3: Proportion de ménages disposant du téléphone;
  - HH10: Proportion de particuliers utilisant un téléphone mobile cellulaire; et
  - HH18: Proportion de particuliers qui possèdent un téléphone mobile.
2. Ajout des quatre nouveaux indicateurs ci-après relatifs au commerce électronique:
  - HH20: Proportion de particuliers qui ont acheté des biens ou des services en ligne, par type de bien et de service acheté;
  - HH21: Proportion de particuliers qui ont acheté des biens ou des services en ligne, par type de moyen de paiement;
  - HH22: Proportion de particuliers qui ont acheté des biens ou des services en ligne, par mode de livraison; et
  - HH23: Proportion de particuliers qui n'ont pas acheté de biens ou de services en ligne, par type de raison.

## 1 Ajout d'une nouvelle sous-catégorie sur les téléphones intelligents

Une nouvelle sous-catégorie a été ajoutée dans les indicateurs ci-après pour les téléphones intelligents, qui seront pris en compte dans les données rassemblées par l'UIT à compter de 2018:

- HH3: Proportion de ménages disposant du téléphone;
- HH10: Proportion de particuliers utilisant un téléphone mobile cellulaire; et
- HH18: Proportion de particuliers qui possèdent un téléphone mobile.

Les définitions mises à jour de ces indicateurs figurent dans les encadrés ci-dessous.

<b>HH3</b>	<b>Proportion de ménages disposant du téléphone</b>
<i>Définitions</i>	<p>Proportion de ménages ayant un téléphone.</p> <p>On entend par ligne téléphonique fixe une ligne téléphonique qui relie l'équipement terminal de l'abonné (appareil téléphonique, télécopieur) au réseau téléphonique public commuté (RTPC) avec un accès individualisé aux équipements d'un central téléphonique. Ce terme est synonyme de poste principal ou de ligne directe de central (DEL), couramment utilisés dans les documents relatifs aux télécommunications. Il n'est pas nécessairement synonyme de ligne d'accès ou d'abonnement.</p> <p>On entend par téléphone mobile (cellulaire) un téléphone portable associé à un abonnement à un service de téléphonie mobile destiné au public utilisant la technologie cellulaire, donnant accès au RTPC. Cette expression englobe les systèmes et technologies cellulaires analogiques et numériques comme les IMT-2000 (3G) et les IMT évoluées. Sont pris en compte les abonnements postpayés et les cartes prépayées.</p> <p>On entend par téléphone intelligent un téléphone mobile utilisé comme téléphone principal par une personne, qui est doté de capacités intelligentes, y compris pour accéder à des services fondés sur l'Internet, et exécute nombre des fonctionnalités d'un ordinateur, notamment car il dispose d'un système d'exploitation capable de télécharger et d'exécuter des applications, dont celles créées par des développeurs tiers. Sont pris en compte les abonnements postpayés et les cartes prépayées.</p>
<i>Précisions et questions méthodologiques</i>	<p>L'expression "ménage disposant d'un téléphone mobile (ou intelligent)" signifie qu'un téléphone mobile (ou intelligent) est généralement à la disposition de tous les membres du ménage qui peuvent l'utiliser à tout moment, qu'ils l'utilisent effectivement ou non. Le téléphone mobile (ou intelligent) peut appartenir ou non au ménage, mais devrait être considéré comme un bien du ménage (comme c'est traditionnellement le cas pour le téléphone fixe).</p> <p>On peut considérer qu'un ménage a accès à un téléphone mobile (ou intelligent) lorsqu'il est en mesure de recevoir ou d'effectuer un appel depuis l'intérieur de son domicile ou à proximité de son domicile (par exemple, depuis le jardin d'une maison).</p> <p>L'équipement devrait être en état de marche au moment de l'enquête.</p>

**HH10****Proportion de particuliers utilisant un téléphone mobile cellulaire***Définitions*

Proportion de particuliers ayant utilisé un téléphone mobile au cours des trois derniers mois.

On entend par téléphone mobile (cellulaire) un téléphone portable associé à un abonnement à un service de téléphonie mobile destiné au public utilisant la technologie cellulaire, donnant accès au RTPC. Cette expression englobe les systèmes et technologies cellulaires analogiques et numériques comme les IMT-2000 (3G) et les IMT évoluées. Sont pris en compte les abonnements postpayés et les cartes prépayées.

On entend par téléphone intelligent un téléphone mobile utilisé comme téléphone principal par une personne, qui est doté de capacités intelligentes, y compris pour accéder à des services fondés sur l'Internet, et exécute nombre des fonctionnalités d'un ordinateur, notamment car il dispose d'un système d'exploitation capable de télécharger et d'exécuter des applications, dont celles créées par des développeurs tiers. Sont pris en compte les abonnements postpayés et les cartes prépayées.

*Précisions et questions méthodologiques*

Cet indicateur concerne l'utilisation d'un téléphone mobile (ou intelligent) par les différents membres d'un ménage pour communiquer (par conséquent, pas uniquement pour lire l'heure, jouer à des jeux ou écouter de la musique).

L'utilisation d'un téléphone mobile (ou intelligent) ne signifie pas nécessairement que le téléphone appartient à la personne, ni qu'elle paie l'abonnement ou les appels, mais que le téléphone est assez facilement accessible, dans le cadre professionnel, par l'intermédiaire d'amis ou de membres de la famille, etc. On ne prend pas en compte l'utilisation ponctuelle (par exemple, l'emprunt d'un téléphone mobile (ou intelligent)) pour passer un appel ou utiliser l'Internet.

La période de référence proposée est les trois derniers mois. Les pratiques varient d'un pays à l'autre, mais dans l'idéal, il conviendrait de prendre les mêmes périodes de référence afin d'obtenir des données pouvant être comparées. Les pays qui modifient la période de référence qu'ils utilisent souhaiteront peut-être subdiviser la période de référence afin d'obtenir des séries chronologiques comparables.

HH18

**Proportion de particuliers qui possèdent un téléphone mobile**

*Définitions*

Il s'agit de la proportion de particuliers qui possèdent un téléphone mobile.

Un particulier possède un téléphone cellulaire mobile si son appareil téléphonique cellulaire mobile est doté d'au moins une carte SIM active à usage personnel. Sont compris ici les téléphones cellulaires mobiles fournis par les employeurs qui peuvent être utilisés pour des raisons personnelles (communications personnelles, accès à l'Internet, etc.) et les particuliers disposant d'un téléphone mobile à usage personnel qui n'est pas enregistré à leur nom. Sont exclus les particuliers qui disposent uniquement d'une(de) carte(s) SIM active(s), et non d'un dispositif téléphonique mobile.

On entend par téléphone intelligent un téléphone mobile utilisé comme téléphone principal par une personne, qui est doté de capacités intelligentes, y compris pour accéder à des services fondés sur l'Internet, et exécute nombre des fonctionnalités d'une ordinateur, notamment car il dispose d'un système d'exploitation capable de télécharger et d'exécuter des applications, dont celles créées par des développeurs tiers.

Un particulier possède un téléphone intelligent si son appareil téléphonique intelligent est doté d'au moins une carte SIM active à usage personnel. Sont compris ici les téléphones intelligents fournis par les employeurs qui peuvent être utilisés pour des raisons personnelles (communications personnelles, accès à l'Internet, etc.) et les particuliers disposant d'un téléphone intelligent à usage personnel qui n'est pas enregistré à leur nom. Sont exclus les particuliers qui disposent uniquement d'une(de) carte(s) SIM active(s), et non d'un dispositif téléphonique intelligent.

*Précisions et questions méthodologiques*

La période de référence proposée est les trois derniers mois. Les pratiques varient d'un pays à l'autre, mais dans l'idéal, il conviendrait de prendre les mêmes périodes de référence afin d'obtenir des données pouvant être comparées. Les pays qui modifient la période de référence qu'ils utilisent souhaiteront peut-être subdiviser la période de référence afin d'obtenir des séries chronologiques comparables.

## **2 Nouveaux indicateurs relatifs aux activités liées au commerce électronique**

La croissance rapide et les retombées du commerce électronique renforcent la nécessité d'élargir la collecte de données sur les activités liées au commerce électronique. Les quatre indicateurs ci-après font partie des données recueillies par l'UIT à compter de 2018:

- types de biens et de services achetés;
- moyen de paiement;
- mode de livraison; et
- obstacles empêchant les commandes en ligne.

Les définitions de ces indicateurs figurent dans les encadrés ci-dessous.

**HH20****Proportion de particuliers qui ont acheté des biens ou des services en ligne, par type de bien et de service acheté***Définitions*

Cet indicateur mesure les différents biens et services achetés en ligne par les particuliers. Il est exprimé en proportion de particuliers qui ont acheté des biens ou des services sur l'Internet.

Les catégories de réponses pour les biens et services achetés en ligne sont les suivantes (plusieurs réponses possibles):

- livres, revues ou journaux;
- vêtements, chaussures, articles de sport ou accessoires;
- équipements ou pièces informatiques (y compris équipements périphériques);
- jeux vidéo pour ordinateurs ou consoles;
- logiciels informatiques (y compris mises à jour et applications payantes, sauf jeux)
- produits cosmétiques;
- produits financiers (y compris actions et produits d'assurance);
- alimentation, produits d'épicerie, alcool ou tabac;
- mobilier (par exemple, meubles, jouets, etc.; sauf électronique grand public)
- services TIC (sauf logiciels);
- médicaments;
- films, courts métrages ou images;
- produits musicaux;
- équipements de photographie, de télécommunication ou optiques;
- billets ou réservations de spectacles (manifestations sportives, théâtre, concerts, etc.); et
- voyages (billets de transport, hébergements, location de véhicule, services de transport, etc.).

**HH21****Proportion de particuliers qui ont acheté des biens ou des services en ligne, par type de moyen de paiement***Définitions*

Cet indicateur mesure les moyens de paiement utilisés par les particuliers lorsqu'ils effectuent des achats en ligne. Il est exprimé en proportion des particuliers qui ont acheté des biens ou des services sur l'Internet.

Les catégories de réponses pour les types de moyens de paiement sont les suivantes (plusieurs réponses possibles):

- comptant à la livraison;
- carte de crédit en ligne;
- carte de débit ou transfert bancaire électronique en ligne;
- compte sur mobile (compte rattaché à un numéro de mobile);
- service de paiement en ligne (par exemple, PayPal, Google Checkout);
- carte cadeau prépayée ou bon d'achat en ligne;
- points acquis dans le cadre d'un programme de fidélité (par exemple, programmes de fidélité des compagnies aériennes); et
- autres (par exemple, chèque bancaire envoyé par courrier postal, etc.).

<b>HH22</b>	<b>Proportion de particuliers qui ont acheté des biens ou des services en ligne, par mode de livraison</b>
<i>Définitions</i>	<p>Cet indicateur mesure les modes de livraison utilisés pour les achats en ligne. Il est exprimé en proportion des particuliers qui ont acheté des biens ou des services sur l'Internet.</p> <p>Les catégories de réponses pour les modes de livraison sont les suivantes (plusieurs réponses possibles):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• livraison directe chez l'acheteur par service postal régulier ou d'autres services de livraison;</li> <li>• retrait dans un point de vente ou de service; et</li> <li>• livraison en ligne/électronique par téléchargement sur un site web ou via une application, un logiciel ou un autre dispositif (par exemple, achats sur des plates-formes de téléchargement d'applications, services de diffusion vidéo en continu, etc.).</li> </ul>

<b>HH23</b>	<b>Proportion de particuliers qui n'ont pas acheté de biens ou de services en ligne, par type de raison</b>
<i>Définitions</i>	<p>Cet indicateur mesure les raisons pour lesquelles les particuliers n'achètent pas de biens ou de services en ligne. Il est exprimé en proportion de particuliers utilisant l'Internet mais n'achetant pas de biens ou de services en ligne.</p> <p>Les catégories de réponses pour les raisons empêchant les achats en ligne sont les suivantes (plusieurs réponses possibles):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• manque d'intérêt;</li> <li>• préférence pour les achats en personne;</li> <li>• réserves concernant la sécurité (par exemple sur le fait de donner des renseignements sur les cartes de débit ou de crédit);</li> <li>• réserves concernant la vie privée (par exemple sur le fait de donner des informations personnelles);</li> <li>• réserves techniques (par exemple sur les sites web, le paiement ou la livraison);</li> <li>• réserves concernant la confiance (par exemple, concernant les garanties, la réception ou le renvoi des produits); et</li> <li>• manque de confiance, de connaissances ou de compétences.</li> </ul>