



Eurobaromètre spécial 530

Communications internationales au sein de l'UE

Rapport complet Travail sur le terrain: Octobre — novembre 2022

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.
Les interprétations et opinions qu'il contient sont uniquement celles des auteurs.
Enquête menée par Kantar Public à la demande de la Commission européenne,
Direction générale des réseaux de communication, du contenu et de la technologie
(DG CONNECT «Unité Politique des communications électroniques»)
Enquête coordonnée par la Commission européenne,
Direction générale de la communication
(DG COMM «Unité «Suivi des médias et Eurobaromètre»)

Titre du projet
Version linguistique
Numéro de catalogue
ISBN
DOI

Eurobaromètre spécial 530 — Communications internationales au sein de l'UE
FR
KK-07-23-121-FR-N
978-92-68-00442-5
10.2759/6199

© Union européenne, 2023
<https://www.europa.eu/eurobarometer>
Crédit photo: Getty Images



Document préparé par Pierre Dieumegard pour [Europe-Démocratie-Esperanto](#)

Le but de ce document «provisoire» est de permettre à un plus grand nombre de personnes dans l'Union européenne de prendre connaissance des documents produits par l'Union européenne (et financés par leurs impôts). **Dans les traductions, les gens sont exclus du débat.**

Ce document «Eurobarometer» était [uniquement en anglais](#) dans un fichier pdf. À partir de ce fichier initial, nous avons réalisé un fichier odt, préparé par le logiciel Libre Office, pour la traduction automatique vers d'autres langues. Les résultats sont désormais [disponibles dans toutes les langues officielles](#).

Il est souhaitable que l'administration de l'UE prenne en charge la traduction de documents importants. Les «documents importants» ne sont pas seulement des lois et des règlements, mais aussi les informations importantes nécessaires pour prendre ensemble des décisions éclairées.

Afin de discuter ensemble de notre avenir commun et de permettre des traductions fiables, l'espéranto international serait très utile en raison de sa simplicité, de sa régularité et de sa précision.

Contactez-nous:

[Kontakto \(europokune.eu\)](mailto:Kontakto@europokune.eu)
<https://e-d-e.org/-Kontakti-EDE>

Table des matières

INTRODUCTION.....	4
PRINCIPALES CONSTATATIONS.....	6
I. MOYENS ET FRÉQUENCE DES COMMUNICATIONS INTERNATIONALES AU SEIN DE L'UE.....	8
1. Utilisation de la messagerie instantanée et des SMS pour les communications internationales au sein de l'UE.....	14
2. Utilisation de la téléphonie vocale fixe et mobile et d'applications vocales basées sur l'internet pour les communications internationales au sein de l'UE.....	18
3. Analyse sociodémographique des moyens et de la fréquence des communications internationales au sein de l'UE.....	26
II. EFFET DÉCLARÉ DE L'UTILISATION DE PLAFONNEMENT DES PRIX.....	28
III. SENSIBILISATION AU PLAFONNEMENT DES PRIX POUR LES COMMUNICATIONS INTERNATIONALES AU SEIN DE L'UE.....	34
IV. MOYENS PRIVILÉGIÉS POUR LES COMMUNICATIONS INTERNATIONALES AU SEIN DE L'UE.....	40
V. RAISONS DE CHOISIR UN MOYEN DE COMMUNICATION INTERNATIONALE AU SEIN DE L'UE.....	45
VI. ACCÈS AUX SERVICES DE COMMUNICATION.....	60
1. Téléphonie fixe.....	62
2. Téléphonie mobile.....	63
3. Utilisation d'Internet.....	65
CONCLUSIONS.....	67
Spécifications techniques.....	68
Questionnaire.....	72
Commentaires gratuits:.....	75

INTRODUCTION

Afin de suivre l'évolution rapide du paysage des communications numériques, la direction générale des réseaux de communication, du contenu et de la technologie de la Commission européenne mène régulièrement des enquêtes d'opinion sur le thème des communications électroniques. Ces enquêtes fournissent également une évaluation de la manière dont les citoyens et les ménages de l'UE tirent parti des innovations dans leur environnement numérique et de l'évolution des marchés des télécommunications vers les nouveaux objectifs de connectivité à l'horizon 2030 établis dans le programme de politique numérique¹.

Le code des communications électroniques européen,² entré en vigueur en décembre 2018, a modernisé le cadre réglementaire européen pour les communications électroniques, afin d'améliorer les choix et les droits des consommateurs, d'assurer des normes plus élevées en matière de services de communication et de stimuler les investissements en faveur d'une connectivité accrue et d'une innovation numérique accrue. Au 15 mai 2019, un nouveau prix maximum a été appliqué pour tous les appels internationaux et SMS au sein de l'UE. En conséquence, les consommateurs qui appellent de leur pays vers un autre pays de l'UE paieront un montant maximum de 19 cents par minute (+TVA) et de 6 cents par SMS (+TVA). À la suite de la fin des frais d'itinérance en juin 2017, ces nouveaux plafonds tarifaires pour les appels internationaux et les SMS dans l'UE s'inscrivent dans le cadre de la révision à l'échelle de l'UE des règles en matière de télécommunications afin de renforcer la coordination des communications électroniques et de servir d'exemple concret de la manière dont le marché unique numérique fait une différence pour les citoyens.

Cet Eurobaromètre spécial s'appuie sur des enquêtes antérieures — en particulier Eurobaromètre spécial 510 publiées en juin 2021³ — pour donner un aperçu des attitudes et du comportement des Européens à l'égard des communications internationales (appelées également «communications intra-UE» à la suite du règlement (UE) 2018/1971) au sein de l'UE. Parmi les domaines couverts par le rapport figurent :

- Utilisation de différents types de services de communication internationaux pour communiquer au sein de l'UE
- Connaissance et réponses à la mise en œuvre du plafonnement des prix des appels intra-UE
- Moyens privilégiés de communication internationale au sein de l'UE et raisons du choix
- Accès par téléphone mobile et fixe
- Accès Internet fixe et mobile

En ce qui concerne les différents moyens de communication par-delà les frontières nationales à l'intérieur de l'UE, de nombreuses nouvelles technologies ont pris de l'importance ces dernières années, complétant dans la plupart des cas, plutôt que de remplacer, des moyens de communication plus classiques tels

que l'utilisation de téléphones fixes ou de téléphones mobiles pour des appels réguliers ou des SMS. D'autres moyens de communication européens ont été interrogés sur les applications Internet utilisées avec un numéro de téléphone (par exemple les applications nécessitant un numéro de téléphone mobile régulier pour fonctionner), les applications Internet pour les appels vidéo (Voice over Internet Protocol ou VoIP) et/ou les appels audio qui ne nécessitent pas de téléphone mobile ou de téléphone mobile, ou de services de messagerie Internet instantanée.

Bien que de nombreux Européens utilisent les différents moyens de communication pour rester en contact avec les personnes à l'intérieur et à l'extérieur de leur propre pays, les questions posées aux répondants se réfèrent spécifiquement aux appels effectués vers un autre pays à l'intérieur des frontières de l'Union européenne ou «intra-UE». Les répondants ont été interrogés sur les appels ou messages adressés à d'autres États membres de l'Union européenne. Lorsque nous faisons référence à des appels ou messages internationaux, à des appels internationaux ou à des messages au sein de l'UE, à des appels ou à des messages intra-UE ou à des appels ou messages vers d'autres pays de l'UE, nous entendons les appels que vous passez ou les messages que vous envoyez depuis le pays où vous vivez vers un autre pays de l'UE. Cela implique que vous êtes physiquement présent dans le pays où vous vivez à l'époque.

1 https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en

2 https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_22_1975

3 <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2232>

Eurobaromètre Spécial 530 Communications internationales au sein de l'UE

Méthodologie utilisée pour cette enquête

Cette enquête a été réalisée par le réseau public de Kantar entre le 12 octobre et le 7 novembre 2022 dans les 27 États membres de l'UE. Quelque 26,431 répondants de différents groupes sociaux et démographiques ont été interrogés. Cette enquête a été commandée par la Commission européenne, direction générale des réseaux de communication, du contenu et des technologies (DG CONNECT).

La méthodologie utilisée est celle des enquêtes Eurobaromètre réalisées par la direction générale de la communication (unité «Suivi des médias et Eurobaromètre»). Les enquêtes Eurobaromètre sont menées⁴ en face-à-face chez les personnes ou à leur domicile, dans la langue nationale à l'aide du CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing), à l'exception de la République tchèque et du Danemark, où respectivement 30 % et 9 % d'entretiens ont été menés en utilisant CAVI (Computer Assisted Video Interview)

À la suite du règlement général de l'UE sur la protection des données⁵ (RGPD), il a été demandé aux répondants s'ils accepteraient ou non de poser des questions sur des questions pouvant être considérées comme «sensibles».

Mise en garde

L'enquête précédente, EB 94.2 de 2020, a eu lieu pendant la pandémie de COVID-19, raison pour laquelle la méthodologie a dû être modifiée dans certains pays, où des entretiens en ligne totaux ou partiels ont été menés. Par conséquent, les résultats doivent être interprétés en tenant compte des effets de la pandémie sur l'opinion publique. Les évolutions par rapport à la vague précédente devraient être analysées avec prudence dans les pays où différentes méthodes ont été utilisées,⁶ car les différences dans les modalités d'administration entre les enquêtes en ligne et les enquêtes en face-à-face pourraient avoir une incidence sur les résultats.

Note: Dans le présent rapport, les États membres sont désignés par leur abréviation officielle. Les abréviations utilisées dans le présent rapport correspondent à:

Belgique	ÉTRE	Lituanie	LT
Bulgarie	BG	Luxembourg	LU
Tchéquie	CZ	Hongrie	HU
Danemark	DK	Malte	MT
Allemagne	DE	Les Pays-Bas	NL
Estonie	EE	Autriche	CHEZ
Irlande	IE	Pologne	PL
Grèce	EL	Portugal	PT
Espagne	ES	Roumanie	RO

⁴ Au Danemark et en Tchéquie, certains entretiens ont été menés au moyen d'entretiens vidéo assistés par ordinateur (CAVI). L'intervieweur administre le questionnaire au répondant par vidéo, où les deux parties peuvent se voir: les conditions des entretiens sont très similaires à celles du face-à-face

⁵ 2016/679.

⁶ Les pays où les méthodes diffèrent totalement ou partiellement entre 2020 et 2022 sont les suivants: BE, CZ, DE, EE, IE, EL, LV, LT, LU, MT, SI, SK, FI, SE

France	FR	Slovénie	SI
Croatie	RH	Slovaquie	SK
Italie	ELLE	Finlande	FI
République de Chypre	CY *	Suède	SE
Lettonie	LV		
Union européenne — moyenne pondérée pour les 27 États membres			EU-27
BE, FR, IT, LU, DE, AT, ES, PT, IE, NL, FI, EL, EE, SI, CY, MT, SK, LV, LT			Zone euro
BG, CZ, DK, HR, HU, PL, RO, SE			Hors zone euro

* Chypre dans son ensemble est l'un des 27 États membres de l'Union européenne. Toutefois, l'acquis communautaire a été suspendu dans la partie du pays qui n'est pas contrôlée par le gouvernement de la République de Chypre. Pour des raisons pratiques, seuls les entretiens réalisés dans la partie du pays contrôlée par le gouvernement de la République de Chypre sont inclus dans la catégorie «CY» et dans la moyenne de l'EU-27.

Nous tenons à remercier les personnes de toute l'Union européenne qui ont consacré leur temps à participer à cette enquête.

Sans leur participation active, cette étude n'aurait pas été possible.

PRINCIPALES CONSTATATIONS

Plus d'un Européen sur 4 (27 %) communique à l'international au sein de l'UE, indépendamment de l'utilisation de services fixes, mobiles ou Internet

- Les appels et les messages adressés à d'autres pays de l'Union n'ont pas augmenté ou diminué de manière significative par rapport à 2020⁷ et il n'y a pas de changement significatif du point de vue des consommateurs, car un peu plus d'un quart (27 %) disent qu'ils appellent un autre pays de l'Union au moins plusieurs fois par mois, ce qui correspond à un pourcentage similaire (26 %) observé par une précédente étude Eurobaromètre en 2020;
- Toujours la forme de communication la plus populaire vers un autre pays de l'UE est le téléphone mobile, utilisé occasionnellement par plus d'un sur cinq (22 %, soit le même qu'en 2020), suivi par les SMS (16 %, -1 point de pourcentage par rapport à 2020), les téléphones fixes, les applications Internet, y compris les appels vidéo (VoIP), mais à l'exclusion de l'appel d'un numéro de téléphone mobile (qui nécessitent un numéro de téléphone mobile pour fonctionner) (15 %, + 1 pp), les services de messagerie Internet instantanée (15 %, + 2 pp) et les appels téléphoniques internationaux vers un numéro de téléphone mobile ou fixe utilisant des applications Internet (appels téléphoniques) (VoIP) (13 %, =);
- Les téléphones portables sont les plus susceptibles d'être utilisés régulièrement à cette fin au Luxembourg (45 %, + 5 pp), en Slovaquie (26 %, + 4 pp) et en Autriche (25 %, + 4 pp).

Depuis mai 2019, lorsque le plafond du coût des appels entre les pays de l'UE est entré en vigueur, près d'un Européen sur trois effectue des appels mobiles plus ou plus longs vers un autre pays de l'UE.

- Un peu plus de trois sur dix (31 %, + 3 pp) déclarent faire des appels plus ou plus longs sur leur téléphone portable vers un autre pays de l'UE, tandis qu'environ un cinquième (19 %, + 1 pp) font des appels plus longs sur leur ligne fixe après l'introduction du plafond des prix;
- Les répondants qui ont des difficultés à payer leurs factures sont plus susceptibles (39 %) d'effectuer des appels plus ou plus longs sur leur téléphone portable après l'introduction du plafond des prix en 2019 que ceux qui n'ont jamais de problèmes financiers (29 %).

40 % des Européens sont conscients du plafonnement des prix

- La connaissance du plafond des prix des communications internationales au sein de l'UE, c'est-à-dire des limites au coût des appels d'un pays de l'UE sur une ligne fixe ou mobile vers

un autre pays de l'UE, est relativement faible, étant donné que quatre répondants sur dix (40 %) connaissent le plafond des prix, ce qui représente une légère diminution (-3 points de pourcentage) par rapport à 2020; dont 26 % savent ce que cela signifie dans la pratique, un pourcentage similaire à celui de 2020 où trois sur dix (30 %) savaient ce que cela signifiait dans la pratique;

- Un nombre important (53 %) de consommateurs indiquant qu'ils n'ont pas besoin de passer régulièrement des appels vers d'autres pays de l'UE pourrait expliquer le faible niveau de sensibilisation sur ce point.

- La fréquence des communications internationales a un impact considérable sur cette question. Les répondants qui communiquent régulièrement à l'échelle internationale sont plus susceptibles (61 %) de dire qu'ils ont entendu parler du plafonnement des prix que ceux qui le font occasionnellement (55 %), quotidiennement (51 %) ou jamais (25 %). Ceux qui communiquent régulièrement à l'international sont également plus susceptibles (42 %) d'indiquer qu'ils savent également ce que signifie le plafonnement des prix que ceux qui le font occasionnellement (36 %), quotidiennement (34 %) ou jamais (15 %). Dans l'ensemble, les répondants qui communiquent à l'échelle internationale dans l'UE au moins plusieurs fois par mois (c'est-à-dire ceux qui communiquent quotidiennement ou régulièrement) sont plus susceptibles (57 %) que ceux qui le font occasionnellement (55 %) ou jamais (25 %) d'avoir entendu parler du plafonnement des prix. Parmi les 57 %, près de quatre sur dix (39 %) savent également ce que signifie le plafonnement des prix, tandis que 18 % ne savent pas ce que cela signifie dans la pratique;

- La majorité des gestionnaires (53 %) et la moitié des travailleurs indépendants (50 %) ont entendu parler du plafonnement des prix et environ un quart (26 %, -4 pp) des répondants savent également ce que cela signifie;

- Les répondants qui utilisent quotidiennement les communications internationales sont plus susceptibles (45 %) de passer des appels plus ou plus longs sur leur téléphone portable après l'introduction du plafond de prix que ceux qui le font régulièrement (37 %) ou occasionnellement (18 %). Il en va de même en ce qui concerne les téléphones fixes (37 % contre 21 % contre 12 %);

- Dans dix États membres de l'UE, au moins la moitié des répondants ont entendu parler du plafonnement des prix, tandis qu'en 12, au moins trois sur dix en ont la tête et savent également ce que cela signifie.

La meilleure façon pour les consommateurs d'appeler quelqu'un dans un autre pays de l'UE est d'utiliser leur téléphone portable pour un appel téléphonique standard (mobile)

Quatre Européens sur dix (40 %) préfèrent utiliser un téléphone mobile au sein de l'UE pour communiquer au niveau international au sein de l'UE depuis le pays où ils vivent;

Environ deux Européens sur dix préfèrent utiliser divers services et applications Internet, tels que les appels vidéo (VoIP), (23 %), les services de messagerie Internet instantanée (22 %) et les

⁷ Tout au long du rapport, «+», «-» et «=» se réfèrent respectivement à une augmentation, à une diminution et à l'absence de changement par rapport à l'Eurobaromètre spécial 510 de 2020 publié en 2021 «Communications électroniques dans le marché unique» <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/3c13c8df-da15-11eb-895a-01aa75ed71a1/language-en>

Eurobaromètre Spécial 530 Communications internationales au sein de l'UE

applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone (qui nécessitent un numéro de téléphone mobile pour fonctionner), (19 %);

Environ un sur six (15 %) utilise un SMS, tandis qu'un sur dix (10 %) préfère utiliser une ligne fixe;

Près de trois sur dix (29 %) mentionnent spontanément préférer ne pas utiliser l'un des éléments ci-dessus.

Lorsqu'ils choisissent les moyens de communication intra-UE au sein de l'UE à partir du pays où ils vivent, les Européens choisissent de le faire pour des raisons de commodité.

La moitié des Européens (50 %) mentionnent la commodité, tandis que près de quatre sur dix (37 %) estiment que le coût est un facteur;

Cet ordre de rang, commodité d'abord, coût deuxièmement, s'applique à tous les moyens de communication: les téléphones mobiles (72 %, 46 %), les applications Internet comme les appels vidéo (64 %, 57 %), les services de messagerie Internet instantanée (71 %, 58 %), les applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone (59 %, 55 %), les SMS (68 %, 47 %) et les téléphones fixes (70 %, 42 %);

Dans l'ensemble, une fonctionnalité plus large est mentionnée par environ un sur quatre (23 %), la fiabilité et la qualité par un sur cinq (21 %), un sur dix (10 %) indiquant qu'il n'est pas sûr des redevances de l'opérateur;

Un répondant sur dix (10 %) indique avoir choisi des moyens de communication internationaux vers d'autres pays de l'UE dans le respect de la vie privée.

Le coût, par exemple en ce qui concerne les téléphones portables, est très probablement mentionné par les répondants au Portugal (69 %), à Malte (67 %) et en Croatie (63 %), et le

moins probable en Finlande (25 %), en Suède (32 %) et aux Pays-Bas (34 %);

Les répondants qui rencontrent des difficultés financières de temps à autre sont les plus susceptibles (41 %) de mentionner le coût, comparativement à un peu plus d'un sur trois parmi ceux qui n'ont jamais de difficulté à payer leurs factures (36 %) et ceux qui ont de tels problèmes la plupart du temps (35 %).

Presque tous les Européens ont accès au téléphone mobile, mais l'accès aux téléphones fixes varie

L'accès au téléphone mobile est presque universel (96 %). Cela reste inchangé par rapport à 2020;

Moins de la moitié (42 %) ont accès à un téléphone fixe, soit une baisse de 9 points de pourcentage par rapport à il y a seulement deux ans, alors qu'une majorité d'Européens l'avait encore.

Les répondants plus âgés sont plus susceptibles de posséder un téléphone fixe. Une majorité (56 %) des personnes âgées de 55 ans et plus disent en avoir un, comparativement à environ un tiers (32 %) des 15-24 ans.

Une grande majorité d'Européens utilisent l'internet tous les jours

Près de neuf Européens sur dix (89 %) participant à cette enquête, c'est-à-dire ceux âgés de 15 ans et plus, indiquent qu'ils utilisent Internet. Plus de huit personnes sur dix (81 %) disent utiliser Internet tous les jours;

Un sur dix n'utilise jamais Internet;

L'utilisation d'Internet est quasi universelle dans de nombreux pays, bien que quelques-uns l'utilisent moins, comme le Portugal (78 %), la Roumanie (81 %) et la Grèce (82 %);

Presque tous (98 %) des répondants qui sont allés à l'école après l'âge de 20 ans utilisent Internet, alors que seulement six personnes sur dix (60 %) ont quitté l'école avant l'âge de 15 ans.

I. MOYENS ET FRÉQUENCE DES COMMUNICATIONS INTERNATIONALES AU SEIN DE L'UE



Eurobaromètre Spécial 530

Communications internationales au sein de l'UE

Les répondants ont été interrogés sur les différentes méthodes qu'ils utilisent pour leurs communications internationales avec d'autres pays de l'UE. Parmi les options, on peut citer les méthodes par téléphone et par Internet; la voix et/ou la messagerie, comme le téléphone mobile, les applications Internet, y compris les appels vidéo (VoIP), à l'exclusion de l'appel d'un numéro de téléphone, des services de messagerie Internet instantanée, des applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone, d'un SMS ou d'un téléphone fixe.^{8,9}

Plus d'un Européen sur 4 communique à l'international au sein de l'UE, quelle que soit la méthode (services fixes, mobiles ou Internet)

- Si l'on considère l'ensemble¹⁰ des réponses, plus de la moitié (53 %) des Européens déclarent n'avoir recours à aucun des services proposés pour effectuer des appels internationaux au sein de l'UE. Cette situation est restée inchangée depuis 2020;
- Un peu plus d'un quart (27 %) déclarent utiliser les communications internationales au sein de l'UE plusieurs fois par mois, soit une augmentation minimale (+ 1 point de pourcentage) par rapport à 2020, tandis qu'un cinquième (20 %, -1 pp) le font à l'occasion;
- Près d'un sur dix (9 %) utilisent quotidiennement des méthodes de communication internationale.

vous vivez? 1. Passez des appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe au sein de l'UE. 2. Passer des appels téléphoniques internationaux par téléphone portable au sein de l'UE. 3. Effectuer des appels internationaux à l'aide d'applications Internet, y compris des appels vidéo (VoIP) au sein de l'UE. Cela exclut l'appel d'un numéro de téléphone. 4. Passer des appels téléphoniques internationaux vers un numéro de téléphone à l'aide d'applications Internet (appels vocaux) (VoIP) au sein de l'UE. 5. Envoyer des SMS internationaux au sein de l'UE. 6. Utiliser un service de messagerie instantanée par Internet pour atteindre des personnes dans un autre pays de l'UE. Une seule fois par jour, Une fois par jour, Plusieurs fois par semaine, Une fois par semaine, Plusieurs fois par mois, Moins d'un mois, Jamais, Je ne sais pas.

9 QB1.1 «Faire des appels téléphoniques internationaux sur un téléphone fixe à l'intérieur de l'UE» a été filtré sur D43a, QB1.2 «Faire des appels téléphoniques internationaux par téléphone portable au sein de l'UE» a été filtré sur D43b, ces questions seront analysées au chapitre VI.

10 QB1T1. combine les réponses de QB1.1 à QB1.6, où l'utilisation quotidienne: si «plusieurs fois par jour» ou «une fois par jour» dans l'un des QB1.1-6; Utilisation régulière: si «Plusieurs fois par semaine», «Une fois par semaine» ou «Plusieurs fois par mois» dans l'un des QB1.1-6 (et ils n'ont pas choisi «Plusieurs fois par jour» ou «Une fois par jour» dans n'importe quel article); Au moins plusieurs fois par mois = «Utilisation régulière» + «Utilisation quotidienne»; Utilisation occasionnelle: si «Une fois par mois» ou «Moins d'une fois par mois» dans l'un des QB1.1-6 (et ils n'ont pas choisi «Plusieurs fois par jour», «Une fois par jour», «Plusieurs fois par semaine», «Une fois par semaine» ou «Plusieurs fois par mois» dans n'importe quel article); Jamais: si les répondants ont choisi «jamais» dans au moins un des QB1.1-6

Eurobaromètre Spécial 530 Communications internationales au sein de l'UE

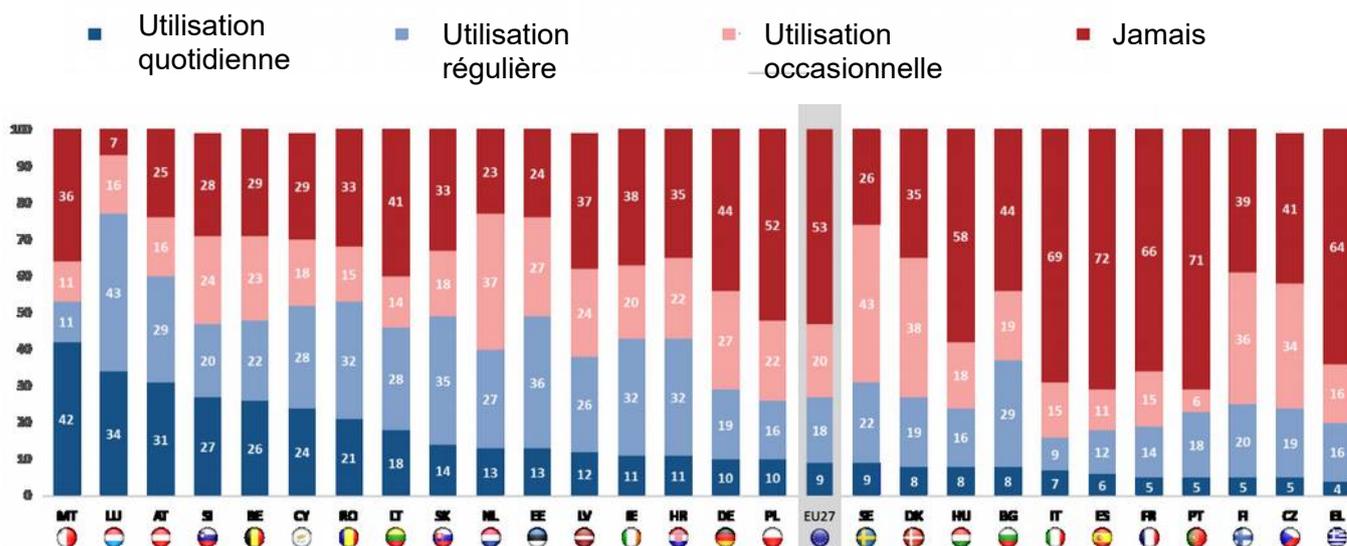
Dans l'ensemble de l'UE, une minorité de répondants se livrent quotidiennement à une forme de communication avec d'autres États membres de l'UE, mais cela varie considérablement. À Malte, plus de quatre sur dix (42 %) le font, suivis du Luxembourg (34 %) et de l'Autriche (31 %). En Grèce (4 %), en Finlande, au Portugal, en France et en Tchéquie (5 % du total), et en Espagne (6 %), très peu de gens font quotidiennement des communications internationales au sein de l'UE.

Il y a des différences significatives entre ceux qui passent de tels appels régulièrement.¹¹ Dans trois pays, plus d'un tiers des répondants déclarent passer régulièrement des appels internationaux au sein de l'UE: Le Luxembourg (43 %), l'Estonie (36 %) et la Slovaquie (35 %), contre seulement un sur dix en Italie (9 %) et à Malte (11 %).

La majorité des répondants indiquent avoir effectué des appels internationaux au sein de l'UE au moins plusieurs fois par mois au Luxembourg (77 %), en Autriche (60 %), à Malte (54 %), en Roumanie (53 %) et à Chypre (52 %), contre seulement 16 % en Italie et 18 % en Espagne et en France.

Des différences significatives peuvent également être relevées en ce qui concerne ceux qui disent ne jamais communiquer au niveau international au sein de l'UE. Un peu plus de sept sur dix le disent en Espagne (72 %) et au Portugal (71 %), alors qu'au Luxembourg seulement 7 % le disent.

QB1T1 Communication internationale (%)



Base: tous les répondants (n=26231), les répondants qui ont répondu «Je ne sais pas» ont été retirés de la base

¹¹ Utilisation régulière: si «Plusieurs fois par semaine», «Une fois par semaine» ou «Plusieurs fois par mois» dans l'un des QB1.1-6 (et ils n'ont pas choisi «Plusieurs fois par jour» ou «Une fois par jour» dans n'importe quel article).

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Depuis 2020, la part de ceux qui utilisent la communication internationale au sein de l'UE a augmenté plus particulièrement à Malte (42 %, + 26 points de pourcentage), en Roumanie (21 %, + 16 pp) et en Slovaquie (27 %, + 13 pp), et a considérablement diminué en Irlande (11 %, -16 pp) et en Grèce (4 %, -12 pp).

En Grèce, il y a eu une forte augmentation de la proportion de ceux qui disent ne jamais utiliser de méthodes de communication internationale (64 %, + 38 pp). Il en va de même en Irlande (38 %, + 27 pp) et en Lituanie (41 %, + 25 pp). La Roumanie, d'autre part, a connu une forte baisse parmi ceux qui indiquent ne jamais avoir recours à la communication internationale (33 %, -25 pp).

QB1T1 Communication internationale (%)		EU-27	MT	RO	SI	ÉTR E	CY	NL	SK	HU	RH	SE	DK	ES	EE	PL	PT	BG	DE	CH EZ	FI	EL LE	LT	LV	FR	CZ	LU	EL	IE
Utilisation quotidienne	Octobre/ nov. 2022	9	42	21	27	26	24	13	14	8	11	9	8	6	13	10	5	8	10	31	5	7	18	12	5	5	34	4	11
	Nov/ décembre 2020	=	Λ26	Δ16	13	9	9	Λ8	Δ6	Δ5	Λ3	Λ3	Λ2	Λ2	Λ1	Λ1	Λ1	=	=	=	=	▼1	▼1	▼2	▼3	▼4	▼6	▼12	▼16
Utilisation régulière	Octobre/ nov. 2022	18	11	32	20	22	28	27	35	16	32	22	19	12	36	16	18	29	19	29	20	9	28	26	14	19	43	16	32
	Nov/ décembre 2020	Λ1	▼17	10	▼10	▼8	▼4	Δ4	Δ4	Λ3	Δ5	Δ4	Λ1	Λ3	Λ8	Λ1	Λ2	Δ4	▼2	Δ5	Λ1	=	▼6	▼1	=	▼3	=	▼12	▼9
Utilisation occasionnelle	Octobre/ nov. 2022	20	11	15	24	23	18	37	18	18	22	43	38	11	27	22	6	19	27	16	36	15	14	24	15	34	16	16	20
	Nov/ décembre 2020	▼1	▼11	▼1	▼12	▼14	▼1	Λ1	▼10	Λ3	▼1	Δ6	Λ2	Λ2	▼15	Δ7	▼6	Λ3	▼3	=	▼3	Δ7	▼16	▼10	▼2	▼9	Λ1	▼14	=
Jamais	Octobre/ nov. 2022	53	36	33	28	29	29	23	33	58	35	26	35	72	24	52	71	44	44	25	39	69	41	37	66	41	7	64	38
	Nov/ décembre 2020	=	Λ2	▼25	Λ8	13	▼4	▼12	▼1	▼11	▼7	▼13	▼5	▼6	Δ6	▼9	Λ3	▼7	Δ5	▼4	Λ2	▼6	Λ25	Δ12	Δ6	Δ16	Δ4	38	27
Au moins plusieurs fois par mois	Octobre/ nov. 2022	27	54	53	47	49	52	40	49	24	44	32	27	18	49	26	23	38	29	60	25	16	46	38	18	24	77	20	42
	Nov/ décembre 2020	Λ1	10	27	Λ3	Λ2	Δ5	Λ11	Λ11	Δ7	9	Λ8	Λ3	Δ5	9	Λ3	Λ3	Δ5	▼2	Δ5	Λ1	▼1	▼8	▼3	▼4	▼7	▼6	▼24	▼27
Au moins un usage occasionnel	Octobre/ nov. 2022	47	64	67	72	71	71	77	67	42	65	74	65	28	76	48	29	56	56	75	61	31	59	63	34	59	93	36	62
	Nov/ décembre 2020	=	▼2	Λ25	▼8	▼13	Δ4	Δ12	Λ1	Λ11	Δ7	13	Δ5	Δ6	▼6	9	▼3	Δ7	▼5	Δ4	▼2	Δ6	▼25	▼12	▼6	▼16	▼4	▼38	▼27

Base: tous les répondants (n=26231), les répondants qui ont répondu «Je ne sais pas» ont été retirés de la base

Eurobaromètre Spécial 530 Communications internationales au sein de l'UE

La ventilation de ces réponses par type de communication montre une image similaire dans chaque cas, avec seulement une minorité de répondants utilisant l'une de ces formes de communication régulièrement¹² et très peu les utilisent quotidiennement.

La forme de communication la plus populaire vers un autre pays de l'UE est le téléphone mobile, utilisé occasionnellement par plus d'un répondant sur cinq (22 %, =), et régulièrement par plus d'un répondant sur dix (11 %, + 2 points de pourcentage), une légère hausse depuis 2020.

Il y a eu peu de changements dans la proportion de répondants qui envoient des SMS internationaux au sein de l'UE en ce qui concerne ceux qui le font occasionnellement (16 %, -1 pp) et régulièrement (9 %, + 1 pp).

Par rapport aux années précédentes, il y a eu une diminution constante de la proportion de répondants qui passent des appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe dans l'UE, avec environ un sur six le faisant occasionnellement (15 %, -4 pp), et seulement 5 % (-1 pp) le font régulièrement.

La proportion de répondants qui passent des appels internationaux utilisant des applications Internet, y compris les appels vidéo (VoIP) au sein de l'UE, à l'exclusion d'un numéro de téléphone, est également largement restée la même depuis 2020, avec environ un sur six (15 %, + 1 pp) indiquant le faire occasionnellement, et un peu plus d'un sur dix utilisant régulièrement cette technologie (12 %, + 1 pp).

Il y a eu une légère augmentation parmi ceux qui utilisent un service de messagerie Internet instantanée pour atteindre des personnes dans un autre pays de l'UE, avec environ un sur six (15 %, + 2 pp) le faisant occasionnellement, et plus d'un sur dix (12 %, -1 pp) le faisant régulièrement. Seulement 6 % (=) disent utiliser cette forme de communication quotidiennement.

Par rapport à 2020, la proportion de répondants qui passent des appels téléphoniques internationaux vers un numéro de téléphone utilisant des applications Internet (appels vocaux) (VoIP) au sein de l'UE n'a pas changé en ce qui concerne ceux qui le font occasionnellement (13 %, =) ou régulièrement (9 %, =).

12 QB1.1-6: Total «Utilisation quotidienne» = «Plusieurs fois par jour» + «Une fois par jour»; Total 'Utilisation régulière' = 'Plusieurs fois par semaine' + 'Une fois par semaine' + 'Plusieurs fois par mois': Total 'Utilisation occasionnelle' = 'Une fois par mois' + 'Moins d'une fois par mois'

QB1. À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous vivez?

(EN % — UE)

Utiliser un service de messagerie instantanée pour atteindre des personnes dans un autre pays de l'UE



Octobre/novembre 2022

Nov./déc. 2020

Passer des appels téléphoniques internationaux par téléphone



Octobre/novembre 2022

Nov./déc. 2020

Passer des appels téléphoniques internationaux vers un numéro de téléphone à l'aide d'applications Internet (appels vocaux) (VoIP) au sein de l'UE



Octobre/novembre 2022

Nov./déc. 2020

Effectuer des appels internationaux à l'aide d'applications Internet, y compris des appels vidéo (VoIP) au sein de l'UE.



Octobre/novembre 2022

Nov./déc. 2020

Passer des appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe



Octobre/novembre 2022

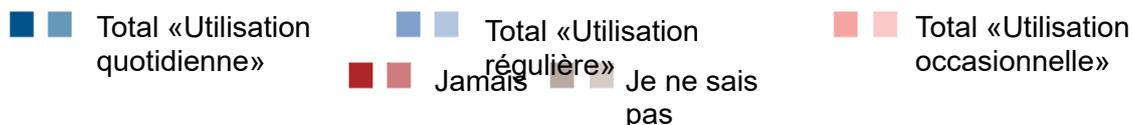
Nov./déc. 2020

Envoyer des SMS internationaux au sein de l'UE



Octobre/novembre 2022

Nov./déc. 2020



De haut en bas:

Points de base 1,3,4,6: tous les répondants (n=26431)

Point de base 2: répondants ayant accès au téléphone mobile (25384)

Point de base 5: répondants ayant accès au téléphone fixe (n=11110)

1. Utilisation de la messagerie instantanée et des SMS pour les communications internationales au sein de l'UE

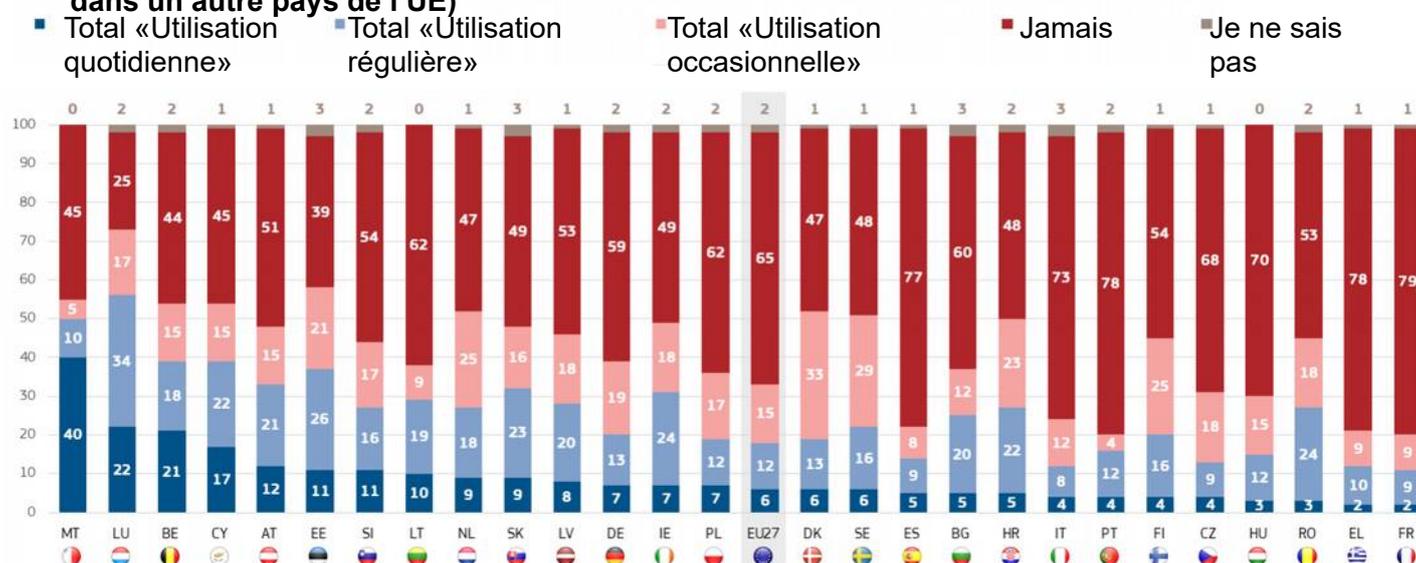
Dans sept pays, plus d'un répondant sur dix déclare avoir recours à un service de messagerie instantanée par Internet pour atteindre quotidiennement des personnes d'un autre pays de l'UE, avec les proportions les plus élevées à Malte (40 %), au Luxembourg (22 %) et en Belgique (21 %). Les scores les plus bas sont enregistrés en France et en Grèce (2 %), en Roumanie et en Hongrie (3 % tous les deux), en Finlande, au Portugal, en Italie et en Tchéquie (4 %).

Les répondants les plus susceptibles de dire qu'ils utilisent régulièrement un service de messagerie Internet instantanée pour atteindre des personnes dans un autre pays de l'UE sont au Luxembourg (34 %), en Estonie (26 %) et en Roumanie et en Irlande (24 %). Moins d'un sur dix indique la même chose en Italie (8 %), en France, en Espagne et en Tchéquie (9 % tous).

Au moins un répondant sur quatre indique le faire occasionnellement au Danemark (33 %), en Suède (29 %), aux Pays-Bas et en Finlande (25 % dans les deux cas). Moins d'un sur dix le disent au Portugal (4 %), à Malte (5 %), en Espagne (8 %), en Grèce, en Lituanie et en France (9 %).

Plus des trois quarts des répondants déclarent ne jamais utiliser un service de messagerie Internet instantanée pour atteindre des personnes dans un autre pays de l'UE en France (79 %), en Grèce et au Portugal (78 % tous les deux) et en Espagne (77 %). Les répondants sont les moins susceptibles de le dire au Luxembourg (25 %), en Estonie (39 %) et en Belgique (44 %).

QB1.6 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous habitez? (% — utiliser un service de messagerie Internet instantanée pour atteindre des personnes dans un autre pays de l'UE)



Base: tous les répondants
(n=26431)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Par rapport à 2020, les répondants en Grèce sont beaucoup plus susceptibles (78 %, + 33 pp) de dire qu'ils n'utilisent jamais un service de messagerie Internet instantanée pour atteindre les personnes dans un autre pays de l'UE, avec une forte baisse parmi ceux qui disent qu'ils le font occasionnellement (9 %, -14 pp), régulièrement (10 %, -10 pp) et quotidiennement (2 %, -10 pp). Un changement similaire est observé en Lituanie, avec une forte diminution parmi ceux qui disent occasionnellement (9 %, -20 pp) et régulièrement (19 %, -8 pp) utilisent un service de messagerie Internet instantanée à cette fin, et une forte augmentation parmi ceux qui ne le font jamais (62 %, + 30 pp).

C'est l'inverse aux Pays-Bas, où une forte baisse est observée chez ceux qui disent qu'ils n'utilisent jamais un service de messagerie Internet instantanée pour atteindre des personnes dans un autre pays de l'UE (47 %, -25 pp), avec des augmentations proportionnelles de 25 %, + 12 pp), régulières (18 %, + 8 pp) et d'utilisation quotidienne (9 %, + 6 pp).

**QB1.6 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous habitez?
Utiliser un service de messagerie instantanée par Internet pour atteindre des personnes dans un autre pays de l'UE (%)**

		EU-27	MT	ÉTRE	CY	NL	SK	SI	DK	ES	PL	PT	EE	HU	SE	BG	DE	RH	RO	FI	ELL E	LV	CZ	LT	FR	LU	CH EZ	EL	IE	
Total «Utilisatio n quotidienn e»	Octobre/ nov. 2022	6	40	21	17	9	9	11	6	5	7	4	11	3	6	5	7	5	3	4	4	4	8	4	10	2	22	12	2	7
	Nov/ décembre 2020	=	Λ29	Λ11	Δ7	Δ6	Δ4	Λ3	Λ2	Λ2	Λ2	Λ2	Λ1	Λ1	Λ1	=	=	=	=	=	=	▼1	▼1	▼2	▼2	▼3	▼6	▼7	▼10	▼13
Total «Utilisatio n régulière»	Octobre/ nov. 2022	12	10	18	22	18	23	16	13	9	12	12	26	12	16	20	13	22	24	16	8	20	9	19	9	34	21	10	24	
	Nov/ décembre 2020	▼1	▼12	▼2	Λ2	Λ8	Δ5	▼5	▼1	Λ2	▼1	▼1	Δ7	Δ4	Λ3	Δ5	▼3	Δ4	9	=	▼2	=	▼5	▼8	=	Λ1	Λ3	▼10	▼10	
Total «Utilisatio n occasionn elle»	Octobre/ nov. 2022	15	5	15	15	25	16	17	33	8	17	4	21	15	29	12	19	23	18	25	12	18	18	9	9	17	15	9	18	
	Nov/ décembre 2020	Λ2	▼14	▼10	=	Δ12	▼10	▼14	Δ5	Λ3	Δ4	▼4	▼10	Λ3	Δ5	Λ1	Λ1	Λ2	Δ5	▼5	Δ6	▼7	▼6	▼20	▼1	=	Λ2	▼14	▼2	
Jamais	Octobre/ nov. 2022	65	45	44	45	47	49	54	47	77	62	78	39	70	48	60	59	48	53	54	73	53	68	62	79	25	51	78	49	
	Nov/ décembre 2020	▼2	▼1	▼1	▼9	▼25	▼1	14	▼7	▼7	▼5	Λ2	▼1	▼7	▼10	▼4	Λ1	▼8	▼14	Δ4	▼5	Δ7	Δ12	30	Δ4	Λ3	Λ2	—33	Λ23	
Je ne sais pas	Octobre/ nov. 2022	2	0	2	1	1	3	2	1	1	2	2	3	0	1	3	2	2	2	1	3	1	1	0	1	2	1	1	2	
	Nov/ décembre 2020	Λ1	▼2	Λ2	=	▼1	Λ2	Λ2	Λ1	=	=	Λ1	Λ3	▼1	Λ1	▼2	Λ1	Λ2	=	Λ1	Λ2	Λ1	Λ1	=	=	Λ2	=	Λ1	Λ2	

Base: tous les répondants (n=26431)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Dans six pays, plus d'un répondant sur dix déclare envoyer quotidiennement des SMS internationaux au sein de l'UE, les proportions les plus élevées étant observées à Malte (38 %), au Luxembourg (18 %) et à Chypre (17 %). Dans seize pays, moins de 5 % le disent, avec seulement 1 % en Tchéquie, en Allemagne, en Espagne, en Finlande, au Portugal et en Suède.

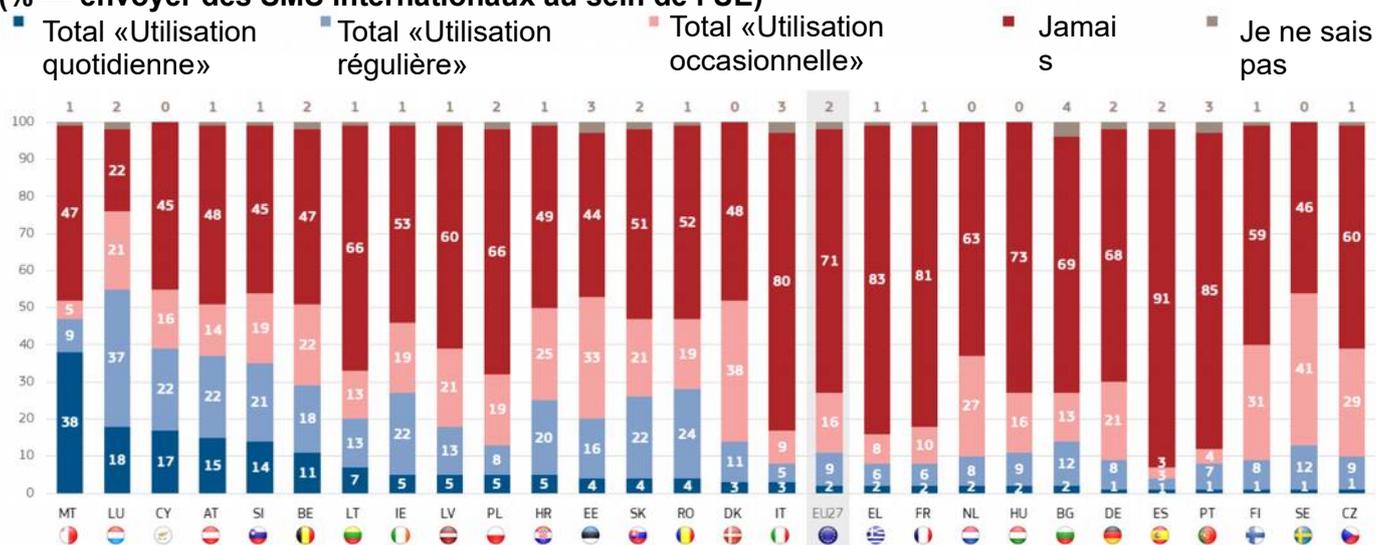
Les répondants sont les plus susceptibles de dire qu'ils envoient régulièrement des SMS internationaux au sein de l'UE au Luxembourg (37 %), en Roumanie (24 %) et en Irlande, à Chypre, en Autriche et en Slovaquie (22 % tous). Moins d'un sur dix indique la même chose dans 12 pays, notamment en Espagne (3 %), en Italie (5 %) et en France et en Grèce (6 %).

Au moins un sur trois le font occasionnellement en Suède (41 %), au Danemark (38 %) et en Estonie (33 %). Les scores les plus faibles à cet égard sont enregistrés en Espagne (3 %), au Portugal (4 %) et à Malte (5 %).

Plus des trois quarts des répondants déclarent ne jamais envoyer de SMS internationaux au sein de l'UE en Espagne (91 %), en Grèce (83 %), en France (81 %) et en Italie (80 %). Les répondants sont les moins susceptibles de le dire au Luxembourg (22 %), en Estonie (44 %) et à Chypre et en Slovaquie (45 % dans les deux cas).

QB1.5 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous vivez?

(% — envoyer des SMS internationaux au sein de l'UE)



Base: tous les répondants
(n=26431)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Si l'on examine les tendances observées entre 2020 et 2022, les répondants en Grèce sont beaucoup plus susceptibles (83 %, + 26 points de pourcentage) de dire qu'ils n'envoient jamais de SMS internationaux au sein du service de messagerie de l'UE pour atteindre des personnes dans un autre pays de l'UE, avec une forte baisse parmi ceux qui disent qu'ils le font occasionnellement (8 %, -14 pp), régulièrement (6 %, -8 pp) et quotidiennement (2 %, -5 pp). Un changement similaire est observé en Lituanie, avec une forte baisse parmi ceux qui disent occasionnellement (13 %, -23 pp) et régulièrement (13 %, -5 pp) utilisent des SMS internationaux à cette fin, et une forte augmentation parmi ceux qui ne le font jamais (66 %, + 26 pp). Inversement, en Roumanie, une forte baisse est observée chez ceux qui n'envoient jamais de SMS internationaux au sein de l'UE (52 %, -19 pp), avec des augmentations proportionnelles de l'utilisation occasionnelle (19 %, + 3 pp), régulière (24 %, + 15 pp) et de l'utilisation quotidienne (4 %, + 2 pp).

**QB1.5 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous vivez?
Envoyer des SMS internationaux au sein de l'UE (%)**

		EU-27	MT	CY	SI	ÊTRE	LU	LV	EE	RH	RO	SK	DK	ES	ELL E	LT	HU	NL	PL	BG	CH EZ	PT	FI	SE	CZ	DE	FR	IE	EL	
Total «Utilisation quotidienne»	Octob re/ nov. 2022	2	38	17	14	11	18	5	4	5	4	4	3	1	3	7	2	2	5	2	15	1	1	1	1	1	1	2	5	2
	Nov/ déce mbre 2020	▼1	34	9	9	Δ5	Δ4	Δ3	Δ2	Δ2	Δ2	Δ2	Δ1	Δ1	Δ1	Δ1	Δ1	Δ1	Δ1	=	=	=	=	=	▼1	▼1	▼1	▼3	▼5	
Total «Utilisation régulière»	Octob re/ nov. 2022	9	9	22	21	18	37	13	16	20	24	22	11	3	5	13	9	8	8	12	22	7	8	12	9	8	6	22	6	
	Nov/ déce mbre 2020	Δ1	▼7	=	Δ4	Δ4	▼3	▼4	Δ4	Δ5	15	Δ4	Δ3	Δ1	▼1	▼5	Δ4	Δ1	▼1	Δ3	Δ1	Δ1	Δ2	Δ5	▼3	=	▼1	▼7	▼8	
Total «Utilisation occasionnelle»	Octob re/ nov. 2022	16	5	16	19	22	21	21	33	25	19	21	38	3	9	13	16	27	19	13	14	4	31	41	29	21	10	19	8	
	Nov/ déce mbre 2020	▼1	▼15	=	▼22	▼18	▼10	▼12	▼15	Δ5	Δ3	▼7	Δ6	▼1	Δ2	▼23	Δ5	Δ6	Δ6	Δ3	▼3	▼3	▼7	Δ6	▼13	▼4	▼2	▼10	▼14	
Jamais	Octob re/ nov. 2022	71	47	45	45	47	22	60	44	49	52	51	48	91	80	66	73	63	66	69	48	85	59	46	60	68	81	53	83	
	Nov/ déce mbre 2020	=	▼11	▼8	Δ8	Δ7	Δ7	Δ12	Δ6	▼12	▼19	=	▼10	▼1	▼4	Δ26	▼9	▼7	▼6	▼5	Δ2	=	Δ4	▼11	Δ16	Δ4	Δ4	19	Δ26	
Je ne sais pas	Octob re/ nov. 2022	2	1	0	1	2	2	1	3	1	1	2	0	2	3	1	0	0	2	4	1	3	1	0	1	2	1	1	1	
	Nov/ déce mbre 2020	Δ1	▼1	▼1	Δ1	Δ2	Δ2	Δ1	Δ3	=	▼1	Δ1	=	=	Δ2	Δ1	▼1	▼1	=	▼1	=	Δ2	Δ1	=	Δ1	Δ1	=	Δ1	Δ1	

Base: tous les répondants (n=26431)

2. Utilisation de la téléphonie vocale fixe et mobile et d'applications vocales basées sur l'internet pour les communications internationales au sein de l'UE

(91 %), en Tchéquie (89 %) et au Portugal (88 %). Les répondants sont les moins susceptibles de le dire au Luxembourg (40 %), à Malte (51 %) et au Danemark (55 %).

Dans trois pays, au moins un répondant sur quatre déclare passer occasionnellement des appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe au sein de l'UE¹⁴: Danemark (37 %), Allemagne (26 %) et Luxembourg (25 %). Moins d'un sur dix le disent en Espagne, au Portugal et en Roumanie (4 % du total), à Malte (6 %) et en Tchéquie (8 %).

Les répondants sont les plus susceptibles de dire qu'ils font régulièrement des appels fixes à cet effet au Luxembourg (30 %), en Autriche (23 %) et en Croatie (16 %). Moins de 5 % indiquent la même chose en Finlande (1 %), en Italie et en Tchéquie (2 % tous les deux), au Danemark, en Grèce, en Espagne, en France et en Lettonie (3 % du total) et en Estonie (4 %).

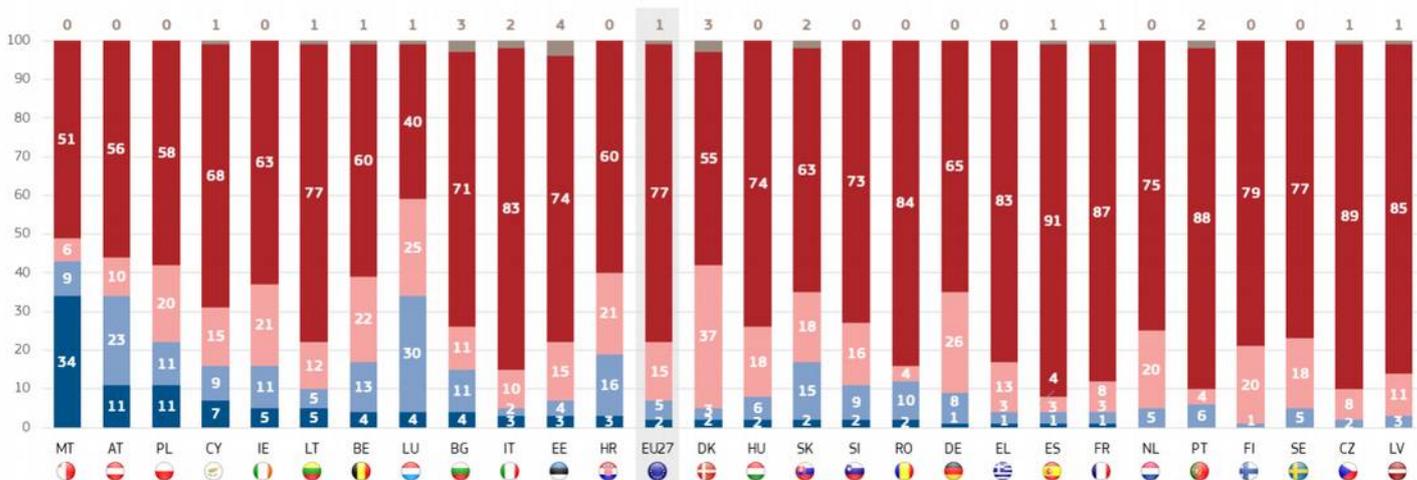
Dans trois pays, plus d'un répondant sur dix déclare passer des appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe au sein de l'UE quotidiennement, les proportions les plus élevées étant observées à Malte (34 %) et en Autriche et en Pologne (11 %). Les scores les plus bas sont enregistrés en Grèce, en Espagne, en France et en Allemagne (1 % tous).

Dans huit pays, plus de huit sur dix déclarent ne jamais passer d'appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe au sein de l'UE, avec les scores les plus élevés enregistrés en Espagne

QB1.1 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous habitez?

(% — passer des appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe au sein de l'UE)

■ Total «Utilisation quotidienne» ■ Total «Utilisation régulière» ■ Total «Utilisation occasionnelle» ■ Jamais ■ Je ne sais pas



mois) dans l'un des QB1.1-6 (et ils n'ont pas choisi «Plusieurs fois par jour», «Une fois par jour», «Plusieurs fois par semaine», «Une fois par semaine» ou «Plusieurs fois par mois» dans n'importe quel article).

14 Base: répondants ayant accès au téléphone fixe (n=11110)
QB1.1: interrogé uniquement aux répondants qui ont répondu «Oui» à Q1.1a: «Avez-vous un téléphone fixe dans votre ménage?»

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Par rapport à 2020, les répondants lituaniens sont nettement plus susceptibles (77 %, + 30 points de pourcentage) de dire qu'ils ne passent jamais d'appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe dans l'UE, avec une forte baisse parmi ceux qui disent le faire occasionnellement (12 %, -18 pp), régulièrement (5 %, -9 pp) et quotidiennement (5 %, -4 pp). Un changement similaire est observé en Grèce, avec une forte baisse chez ceux qui disent occasionnellement (13 %, -17 pp) passer des appels téléphoniques internationaux sur un téléphone fixe dans l'UE à cette fin, et une forte augmentation parmi ceux qui ne le font jamais (83 %, + 25 pp). Il en va de même pour l'Irlande (63 %, + 25 pp). C'est l'inverse à Malte, où une forte baisse est observée chez ceux qui disent ne jamais passer d'appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe dans l'UE (51 %, -18 pp), avec

QB1.1 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous habitez?
Passer des appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe au sein de l'UE (%)

		EU-27	MT	PL	CY	ÈTRE	EE	IE	RH	DK	ES	FI	SE	DE	FR	HU	NL	CH EZ	PT	RO	SI	CZ	ELL E	BG	EL	LV	LT	SK	LU
Total «Utilisation quotidienne»	Octobre/ nov. 2022	2	34	11	7	4	3	5	3	2	1	0	0	1	1	2	0	11	0	2	2	0	3	4	1	0	5	2	4
	Nov/ décembre 2020	▼1	—33	∧8	∆4	∧2	∧2	∧1	∧1	=	=	=	=	▼1	▼1	▼1	▼1	▼1	▼1	▼1	▼1	▼2	▼3	▼4	▼4	▼4	▼4	▼4	▼5
Total «Utilisation régulière»	Octobre/ nov. 2022	5	9	11	9	13	4	11	16	3	3	1	5	8	3	6	5	23	6	10	9	2	2	11	3	3	5	15	30
	Nov/ décembre 2020	▼1	=	∧3	▼2	∧2	▼1	▼8	∧1	▼4	∧2	▼1	∧1	=	▼1	=	▼1	∆5	=	∧1	∧1	▼5	▼2	∆5	▼4	▼3	▼9	∧1	▼4
Total «Utilisation occasionnelle»	Octobre/ nov. 2022	15	6	20	15	22	15	21	21	37	4	20	18	26	8	18	20	10	4	4	16	8	10	11	13	11	12	18	25
	Nov/ décembre 2020	▼4	▼13	∧3	▼2	▼17	▼8	▼18	▼2	15	▼1	∧8	▼3	▼5	▼3	∧3	▼6	▼5	▼6	▼6	▼6	▼11	▼19	∧8	∆4	▼17	▼5	▼18	▼2
Jamais	Octobre/ nov. 2022	77	51	58	68	60	74	63	60	55	91	79	77	65	87	74	75	56	88	84	73	89	83	71	83	85	77	63	40
	Nov/ décembre 2020	∆5	▼18	▼13	=	∆12	∧3	∧25	=	▼13	▼2	▼7	∧2	∆7	∆5	▼2	9	∧3	∆6	∆7	∧11	∧25	▼5	▼6	∧25	∧11	30	∧3	19
Je ne sais pas	Octobre/ nov. 2022	1	0	0	1	1	4	0	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	2	3	0	1	1	2	1
	Nov/ décembre 2020	∧1	▼2	▼1	=	∧1	∆4	=	=	∧2	∧1	=	=	▼1	=	=	▼1	▼2	∧1	▼1	=	∧1	∧2	∧1	=	∧1	∧1	∧2	∧1

Base: répondants ayant accès au téléphone fixe (n=11110)

une augmentation proportionnelle de l'utilisation quotidienne (34 %, + 33 pp).

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

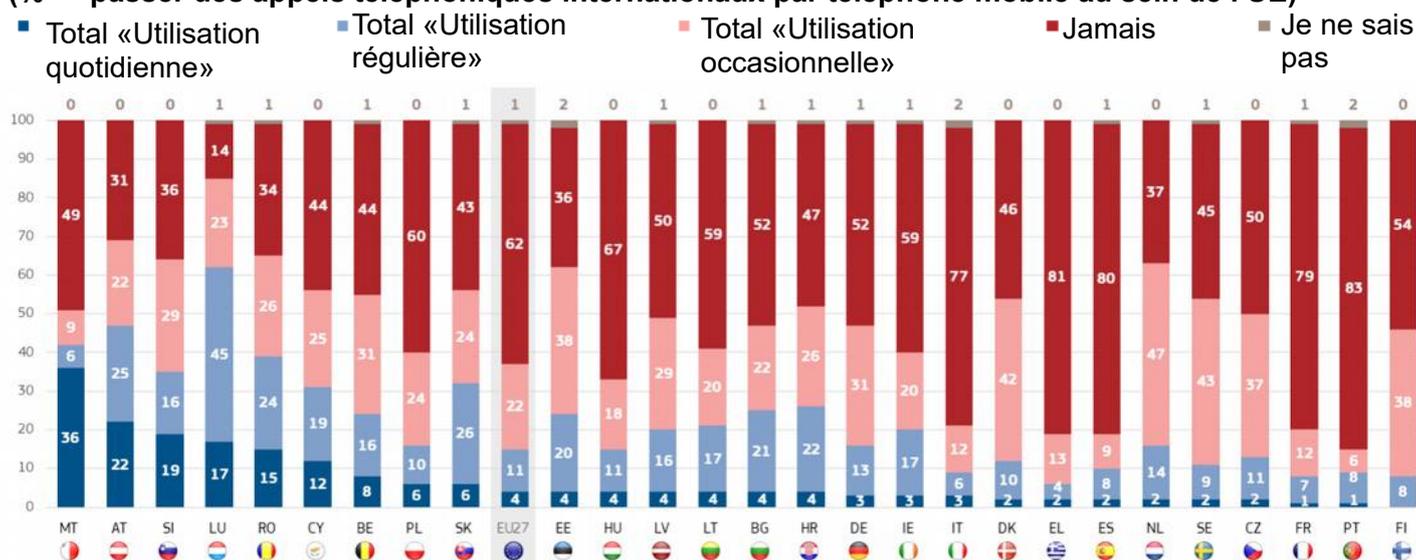
Dans cinq pays, au moins un sur trois indique qu'ils passent occasionnellement des appels téléphoniques internationaux par téléphone mobile au sein de l'UE¹⁵: les Pays-Bas (47 %), la Suède (43 %), le Danemark (42 %) et l'Estonie et la Finlande (38 % dans les deux cas). Les répondants sont les moins susceptibles de le dire au Portugal (6 %), en Espagne et à Malte (9 % dans les deux cas) et en Italie et en France (12 %).

Les répondants sont les plus susceptibles de dire qu'ils passent régulièrement des appels mobiles à cette fin au Luxembourg (45 %), en Slovaquie (26 %) et en Autriche (25 %). Moins d'un sur dix indique la même chose en Grèce (4 %), à Malte et en Italie (6 % dans les deux cas), en France (7 %) et en Finlande et au Portugal (8 %).

Plus d'un répondant sur cinq déclare passer quotidiennement des appels téléphoniques au sein de l'UE à Malte (36 %) et en Autriche (22 %). Dans 18 États membres, moins de 5 % des répondants le disent.

Plus de huit répondants sur dix déclarent ne jamais passer d'appels mobiles au sein de l'UE au Portugal (83 %) et en Grèce (81 %), tandis que dans 13 pays moins de la moitié disent la même chose, avec les scores les plus bas observés au Luxembourg (14 %), en Autriche (31 %) et en Slovaquie et en Estonie (36 %).

**QB1.2 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous habitez?
(% — passer des appels téléphoniques internationaux par téléphone mobile au sein de l'UE)**



*Base: répondants ayant accès au téléphone mobile
(n=25384)*

¹⁵ QB1.2: interrogé uniquement aux répondants qui ont répondu «Oui» à D43b: «Avez-vous un téléphone portable?»

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Si l'on examine les tendances entre 2020 et 2022, les répondants en Roumanie sont nettement moins susceptibles (34 %, -26 points de pourcentage) de dire qu'ils ne passent jamais d'appels téléphoniques internationaux sur un téléphone portable au sein de l'UE, alors qu'une augmentation comparable peut être notée parmi ceux qui disent qu'ils le font occasionnellement (26 %, + 5 pp), régulièrement (24 %, + 8 pp) et quotidiennement (15 %, + 12 pp). Un changement similaire est observé aux Pays-Bas, avec une forte augmentation parmi ceux qui disent occasionnellement (47 %, + 12 pp) passer des appels téléphoniques internationaux sur un téléphone portable dans l'UE, et une forte baisse parmi ceux qui ne le font jamais (37 %, -15 pp). Il en va de même pour Malte (49 %, -14 pp), avec une forte augmentation du nombre de répondants qui disent passer des appels mobiles internationaux quotidiens (36 %, + 34 pp). C'est l'inverse en Irlande, où une forte augmentation est observée chez ceux qui disent ne jamais passer d'appels téléphoniques internationaux sur un téléphone portable au sein de l'UE (59 %, + 22 pp), avec une diminution proportionnelle de l'utilisation occasionnelle (20 %, -15 pp).

**QB1.2 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous habitez?
Passer des appels téléphoniques internationaux par téléphone portable au sein de l'UE (%)**

		EU-27	MT	SI	RO	CY	ÉTR E	LU	HU	CH EZ	SK	BG	EE	NL	AL	SE	DK	DE	ES	FR	RH	LV	AT	FI	CZ	LT	ELL E	IE	EL
Total «Utilisati on quotidie nne»	Octobre/ nov. 2022	4	36	19	15	12	8	17	4	22	6	4	4	2	6	2	2	3	2	1	4	4	1	0	2	4	3	3	2
	Nov/ décembre 2020	Δ1	34	14	Δ12	Δ5	Δ4	Δ3	Δ3	Δ2	Δ2	Δ1	Δ1	Δ1	Δ1	Δ1	=	=	=	=	=	=	=	=	=	▼1	▼1	▼2	▼3
Total «Utilisati on régulière»	Octobre/ nov. 2022	11	6	16	24	19	16	45	11	25	26	21	20	14	10	9	10	13	8	7	22	16	8	8	11	17	6	17	4
	Nov/ décembre 2020	Δ2	▼7	Δ1	Δ8	Δ1	Δ1	Δ5	Δ4	Δ4	Δ4	Δ5	Δ7	Δ3	Δ1	Δ2	Δ3	Δ3	Δ5	Δ1	Δ8	Δ1	Δ2	=	=	=	=	=	▼5
Total «Utilisati on occasio nnelle»	Octobre/ nov. 2022	22	9	29	26	25	31	23	18	22	24	22	38	47	24	43	42	31	9	12	26	29	6	38	37	20	12	20	13
	Nov/ décembre 2020	=	▼12	▼15	Δ5	Δ4	▼12	▼11	Δ3	Δ1	▼7	Δ2	▼14	Δ12	Δ8	Δ7	9	▼1	Δ2	▼5	Δ2	▼10	▼2	Δ3	▼7	▼20	Δ5	▼15	▼12
Jamais	Octobre/ nov. 2022	62	49	36	34	44	44	14	67	31	43	52	36	37	60	45	46	52	80	79	47	50	83	54	50	59	77	59	81
	Nov/ décembre 2020	▼4	▼14	=	▼26	▼10	Δ6	Δ2	▼10	▼7	=	▼6	Δ4	▼15	▼9	▼11	▼12	▼2	▼8	Δ3	▼11	Δ8	▼2	▼3	Δ8	Δ21	▼5	22	20
Je ne sais pas	Octobre/ nov. 2022	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	2	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	0	0	0	2	1	0
	Nov/ décembre 2020	Δ1	▼1	=	Δ1	=	Δ1	Δ1	=	=	Δ1	▼2	Δ2	▼1	▼1	Δ1	=	=	Δ1	Δ1	Δ1	Δ1	Δ2	=	=	=	Δ2	Δ1	=

Base: répondants ayant accès au téléphone mobile (n=25384)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Dans trois pays, plus d'un sur quatre indique qu'ils passent occasionnellement des appels internationaux à l'aide d'applications Internet, y compris des appels vidéo (VoIP) au sein de l'UE (à l'exclusion d'un numéro de téléphone): Danemark (36 %), Suède (31 %) et Pays-Bas (26 %). Les répondants sont les moins susceptibles de le dire au Portugal (5 %), en Espagne (7 %) et en France, en Italie et à Malte (9 % dans les trois pays).

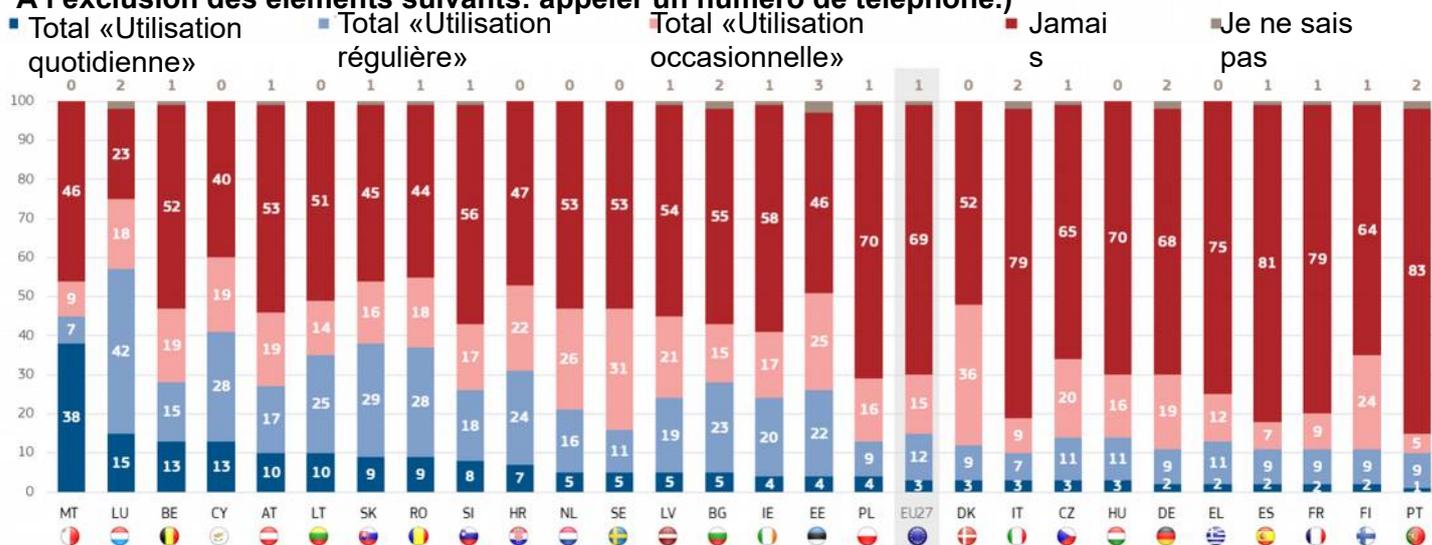
Les répondants sont les plus susceptibles de dire qu'ils effectuent régulièrement des appels Internet, y compris des appels vidéo (VoIP) à cette fin au Luxembourg (42 %), en Slovaquie (29 %) et en Roumanie (28 %). Moins d'un sur dix le disent en Italie et à Malte (tous deux 7 %), et au Danemark, en Allemagne, en Espagne, en France, en Pologne, au Portugal et en Finlande (9 % tous).

Malte est le seul État membre de l'UE où plus d'un répondant sur trois (38 %) déclare passer des appels via des applications Internet, y compris des appels vidéo (VoIP) au sein de l'UE quotidiennement, suivi par le Luxembourg (15 %) et Chypre (13 %). Dans 13 États membres, moins de 5 % le disent, avec les scores les plus bas enregistrés au Portugal (1 %), en Finlande, en France, en Espagne, en Grèce et en Allemagne (2 % tous).

Les répondants sont les plus susceptibles de dire qu'ils ne font jamais d'appels Internet, y compris les appels vidéo (VoIP) au Portugal (83 %), en Espagne (81 %) et en Italie (79 %), tandis que dans sept pays moins de la moitié disent la même chose, à savoir au Luxembourg (23 %), à Chypre (40 %), en Roumanie (44 %), en Slovaquie (45 %), en Estonie et à Malte (46 %) et en Croatie (47 %).

QB1.3 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous habitez? (% — passer des appels internationaux à l'aide d'applications internet, y compris des appels vidéo (VoIP) au sein de l'UE.

À l'exclusion des éléments suivants: appeler un numéro de téléphone.)



Base: tous les répondants (n=26431)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Par rapport à 2020, les répondants en Roumanie sont nettement moins susceptibles (44 %, -23 points de pourcentage) de dire qu'ils ne passent jamais d'appels internationaux en utilisant des applications Internet, y compris des appels vidéo (VoIP) au sein de l'UE, alors qu'une augmentation comparable peut être notée chez ceux qui disent qu'ils le font régulièrement (28 %, + 14) ou quotidiennement (9 %, + 6 pp). Un changement similaire est observé aux Pays-Bas, avec une forte augmentation parmi ceux qui disent occasionnellement (26 %, + 10 pp) passer de tels appels, et une forte baisse chez ceux qui ne le font jamais (53 %, -16 pp). Malte a connu une forte hausse chez les répondants qui disent passer des appels internationaux quotidiens à l'aide d'applications Internet, y compris des appels vidéo (38 %, + 33 pp). C'est l'inverse en Grèce, où une forte augmentation est observée chez ceux qui disent ne jamais passer de tels appels (75 %, + 27 pp), la même chose étant vraie en Irlande (58 %, + 24 pp).

**QB1.3 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous habitez?
Effectuer des appels internationaux à l'aide d'applications Internet, y compris des appels vidéo (VoIP) au sein de l'UE. Cela exclut l'appel d'un numéro de téléphone. (%)**

		EU-27	MT	RO	SK	ÉT RE	SI	CY	HU	NL	LT	SE	BG	EE	RH	PT	FI	DK	DE	ES	LV	CH EZ	CZ	FR	ELL E	LU	PL	EL	IE	
Total «Utilisation quotidienne»	Octob re/ nov. 2022	3	38	9	9	13	8	13	3	5	10	5	5	4	7	1	2	3	2	2	5	10	3	2	3	15	4	2	4	
	Nov/ déce mbre 2020	=	▼33	▲6	▲6	▲5	▲4	▲3	▲3	▲3	▲2	▲2	▲1	▲1	▲1	▲1	▲1	=	=	=	=	=	▼1	▼1	▼1	▼1	▼2	▼6	▼7	
Total «Utilisation régulière»	Octob re/ nov. 2022	12	7	28	29	15	18	28	11	16	25	11	23	22	24	9	9	9	9	9	19	17	11	9	7	42	9	11	20	
	Nov/ déce mbre 2020	▲1	▼15	14	▲7	▼5	▲1	▲2	▲2	▲4	▼3	▲2	▲6	▲7	▲4	▲2	=	▲1	▼2	▲4	▲2	▼4	▼2	▲1	=	▲4	▲1	▼6	▼9	
Total «Utilisation occasionnelle»	Octob re/ nov. 2022	15	9	18	16	19	17	19	16	26	14	31	15	25	22	5	24	36	19	7	21	19	20	9	9	18	16	12	17	
	Nov/ déce mbre 2020	▲1	▼9	▲3	▼10	▼9	▼11	▲2	▲6	10	▼15	▲6	▲2	▼11	▲1	▼2	=	13	▼2	▲2	▼6	▲5	▼9	▼1	▲3	▼3	▲5	▼15	▼9	
Jamais	Octob re/ nov. 2022	69	46	44	45	52	56	40	70	53	51	53	55	46	47	83	64	52	68	81	54	53	65	79	79	23	70	75	58	
	Nov/ déce mbre 2020	▼2	▼7	▼23	▼3	▲8	▲5	▼7	▼10	▼16	▲16	▼10	▼7	=	▼6	▼2	▼2	▼14	▲3	▼7	▲3	▼1	▲11	▲1	▼3	▼2	▼4	27	▲24	
Je ne sais pas	Octob re/ nov. 2022	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	2	3	0	2	1	0	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	0	1
	Nov/ déce mbre 2020	=	▼2	=	=	▲1	▲1	=	▼1	▼1	=	=	▼2	▲3	=	▲1	▲1	=	▲1	▲1	▲1	=	▲1	=	▲1	▲2	=	=	▲1	

Base: tous les répondants (n=26431)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Les répondants sont les plus susceptibles d'indiquer qu'ils passent occasionnellement des appels téléphoniques internationaux vers un numéro de téléphone fixe ou mobile à l'aide d'applications Internet (appels vocaux) (VoIP) (qui diffère des services qui ne permettent que des appels vers le même service) au Danemark (34 %), en Suède (25 %) et aux Pays-Bas et en Finlande (24 %). Les répondants sont les moins susceptibles de le dire au Portugal (5 %), en Espagne (7 %) et à Malte (8 %).

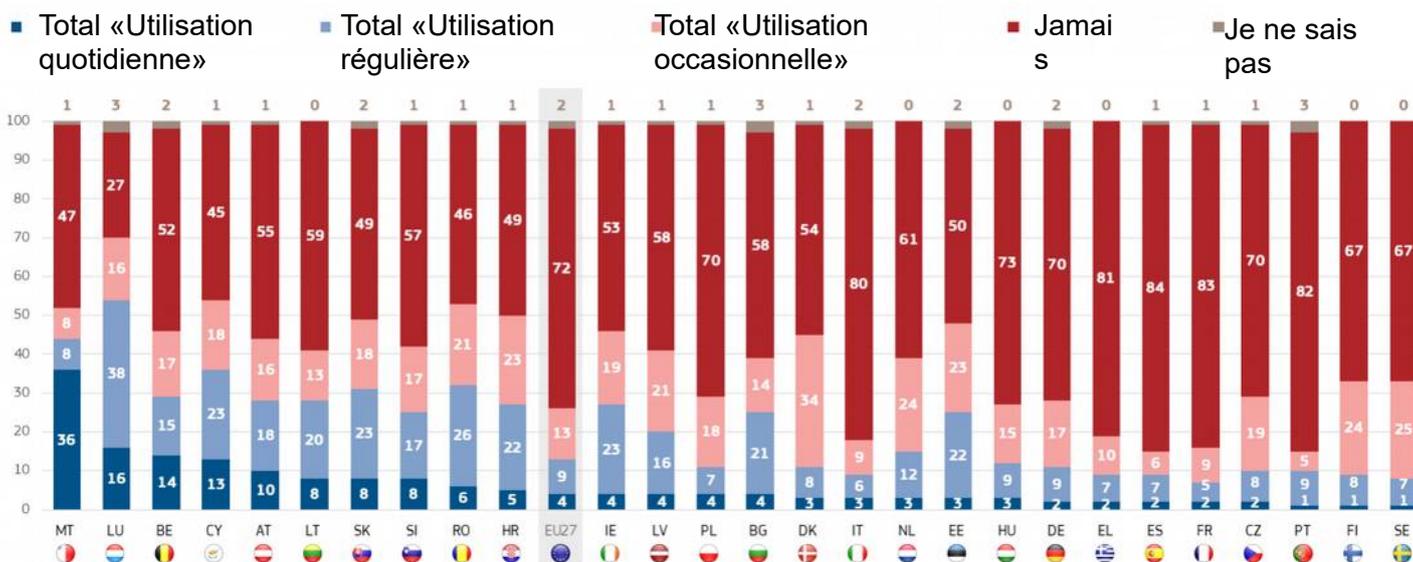
Les répondants sont les plus susceptibles de dire qu'ils passent régulièrement de tels appels

au Luxembourg (38 %), en Roumanie (26 %) et en Irlande, à Chypre et en Slovaquie (23 % au total). Ils sont moins susceptibles de le faire en France (5 %), en Italie (6 %) et en Grèce, en Espagne, en Pologne et en Suède (7 % tous).

Malte est le seul État membre de l'UE où plus d'un répondant sur trois (36 %) déclare passer des appels vocaux internationaux vers un numéro de téléphone utilisant des applications Internet (VoIP) au sein de l'UE quotidiennement, suivi du Luxembourg (16 %) et de la Belgique (14 %). Dans 17 États membres, moins de 5 % le disent.

Dans trois pays, plus de huit répondants sur dix déclarent ne jamais lancer de tels appels à cette fin: Espagne (84 %), France (83 %) et Portugal (82 %). Ils sont moins susceptibles de le faire au Luxembourg (27 %), à Chypre (45 %) et en Roumanie (46 %).

QB1.4 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous habitez? (% — passer des appels téléphoniques internationaux vers un numéro de téléphone à l'aide d'applications internet (appels vocaux) (VoIP) au sein de l'UE)



Base: tous les répondants
(n=26431)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

En comparant 2022 et 2020, nous constatons que les répondants en Roumanie sont nettement moins susceptibles (46 %, -22 points de pourcentage) de dire qu'ils ne passent jamais d'appels internationaux à l'aide d'applications Internet, y compris les appels vocaux (VoIP) au sein de l'UE. Une augmentation comparable peut être notée chez ceux qui disent régulièrement (26 %, +13pp), occasionnellement (21 %, +6pp), ou quotidiennement (6 %, +4pp) le font. La même chose peut être dite au Danemark, avec une forte augmentation parmi ceux qui disent passer occasionnellement de tels appels (34 %, +18 pp), et une forte baisse chez ceux qui ne le font jamais (54 %, -22 pp). Malte a connu une forte hausse chez les répondants qui disent passer de tels appels quotidiennement (36 %, +32 pp). Il en va de même en Roumanie, avec une augmentation substantielle de la proportion de répondants qui indiquent passer des appels téléphoniques internationaux vers un numéro de téléphone utilisant des applications Internet (appels vocaux, (VoIP) au sein de l'UE sur une base régulière (26 %, +13 pp). Inversement, en Grèce, une forte augmentation peut être notée chez ceux qui disent ne jamais passer de tels appels (81 %, +30 pp).

**QB1.4 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous habitez?
Passer des appels téléphoniques internationaux vers un numéro de téléphone à l'aide d'applications Internet
(appels vocaux) (VoIP) au sein de l'UE (%)**

		EU-27	MT	ÉTR E	LU	CY	SI	SK	RO	HU	BG	DK	EE	LV	LT	NL	SE	DE	ES	FR	RH	CH EZ	PT	FI	CZ	ELL E	PL	IE	EL
Total «Utilisation quotidienne »	Octobre/ nov. 2022	4	36	14	16	13	8	8	6	3	4	3	3	4	8	3	1	2	2	2	5	10	1	1	2	3	4	4	2
	Nov/ décembre 2020	Λ1	32	9	Δ6	Δ5	Δ5	Δ5	Δ4	Λ3	Λ1	Λ1	Λ1	Λ1	Λ1	Λ1	=	=	=	=	=	=	=	=	=	▼1	▼1	▼1	▼4
Total «Utilisation régulière»	Octobre/ nov. 2022	9	8	15	38	23	17	23	26	9	21	8	22	16	20	12	7	9	7	5	22	18	9	8	8	6	7	23	7
	Nov/ décembre 2020	=	▼7	Λ2	10	Λ2	Δ5	Δ7	13	Λ3	Λ2	Λ2	14	Λ2	Λ3	Δ6	Λ2	=	Λ3	▼2	Δ4	Λ1	Λ1	Δ4	▼3	▼2	▼1	=	▼9
Total «Utilisation occasionnell e»	Octobre/ nov. 2022	13	8	17	16	18	17	18	21	15	14	34	23	21	13	24	25	17	6	9	23	16	5	24	19	9	18	19	10
	Nov/ décembre 2020	=	▼11	▼6	▼4	Λ2	▼7	▼9	Δ6	Δ4	Λ3	Δ18	▼8	▼1	▼11	Λ11	Δ5	▼4	Λ2	Λ1	Λ2	Λ1	▼2	Λ2	▼5	Δ5	Λ8	▼8	▼15
Jamais	Octobre/ nov. 2022	72	47	52	27	45	57	49	46	73	58	54	50	58	59	61	67	70	84	83	49	55	82	67	70	80	70	53	81
	Nov/ décembre 2020	▼2	▼13	▼7	▼15	▼9	▼4	▼4	▼22	▼9	▼5	▼22	▼9	▼3	Δ7	▼16	▼8	Λ3	▼5	Λ1	▼7	▼1	▼1	▼6	Λ8	▼3	▼5	Λ11	30
Je ne sais pas	Octobre/ nov. 2022	2	1	2	3	1	1	2	1	0	3	1	2	1	0	0	0	2	1	1	1	1	3	0	1	2	1	1	0
	Nov/ décembre 2020	Λ1	▼1	Λ2	Λ3	=	Λ1	Λ1	▼1	▼1	▼1	Λ1	Λ2	Λ1	=	▼2	=	Λ1	=	=	Λ1	▼1	Λ2	=	Λ1	Λ1	▼1	Λ1	=

Base: tous les répondants (n=26431)

3. Analyse sociodémographique des moyens et de la fréquence des communications internationales au sein de l'UE

Les différences sociodémographiques sur cette question sont mieux comprises en comparant les proportions de répondants qui utilisent occasionnellement les différentes méthodes de communication pour les communications internationales au sein de l'UE identifiées ci-dessus. (Étant donné que le groupe «occasionnel» est globalement «plus grand» que le groupe «régulier», le premier est un meilleur indicateur pour évaluer les différences entre les cohortes socio-économiques. Néanmoins, certaines différences existent en ce qui concerne les utilisateurs «occasionnels» et «réguliers», que nous indiquerons ci-dessous où ils sont jugés significatifs).

- Dans l'ensemble, les hommes sont légèrement plus susceptibles que les femmes de dire qu'ils passent occasionnellement de tels appels, la différence variant de deux points de pourcentage à quatre points de pourcentage selon différentes méthodes de communication. Les hommes sont plus susceptibles que les femmes de passer des appels internationaux vers d'autres pays de l'UE au moyen d'un téléphone mobile au sein de l'UE (24 % contre 20 %), bien qu'il n'y ait aucune différence en ce qui concerne ceux qui le font régulièrement (11 % les deux);
- Les répondants âgés de 25 à 39 ans sont plus susceptibles (26 %) que leurs pairs plus jeunes — 23 % des 15-24 ans — et les pairs plus âgés — 18-23 % des personnes âgées de 40 ans et plus — d'utiliser occasionnellement un téléphone mobile à cette fin. Si l'on examine ceux qui font régulièrement de tels appels, ceux âgés de 25 à 54 ans sont plus susceptibles (13-14 %) que ceux âgés de 15 à 24 ans et ceux âgés de 55 ans et plus (9-8 %) de le faire. La cohorte la plus jeune, les répondants âgés de 15 à 24 ans, sont plus susceptibles (19 %) que les groupes plus âgés de passer occasionnellement des appels téléphoniques internationaux vers un numéro de téléphone à l'aide d'applications Internet (appels vocaux) (VoIP) au sein de l'UE, puisque 16 à 17 % des personnes âgées de 25 à 54 ans, et en particulier celles âgées de 55 ans et plus (9 %) le font. Dans l'ensemble, les répondants âgés de 55 ans et plus sont les moins susceptibles, parmi tous les groupes d'âge, d'utiliser occasionnellement des applications basées sur l'internet, comme les appels vidéo (VoIP) (10 %) ou les services de messagerie par Internet instantanés pour atteindre des personnes dans un autre pays de l'UE (11 %), contre 16 % à 19 % des groupes plus jeunes;
- L'éducation est un indicateur fort pour tous les services proposés, avec des différences similaires dans les proportions qui s'appliquent à tous. Par exemple, ceux qui ont terminé leurs études après l'âge de vingt ans sont plus susceptibles (28 %) d'utiliser occasionnellement les téléphones mobiles pour passer des appels internationaux au sein de l'UE que ceux qui ont terminé leurs études âgés de 16 à 19 ans (19 %) et ceux qui ont quitté l'école avant l'âge de 15 ans (8 %). Les proportions correspondantes parmi les personnes qui utilisent régulièrement des téléphones mobiles à cette fin sont de 14 %, 11 % et 7 %;

- Les gestionnaires et les travailleurs indépendants sont constamment plus susceptibles que ceux des autres groupes professionnels d'utiliser les différentes formes de communication.¹⁶ La différence est particulièrement marquée dans le cas des appels téléphoniques internationaux au sein de l'UE à partir d'un téléphone mobile. Près d'un tiers (32 %) des cadres, et environ un travailleur indépendant sur quatre (27 %), mais aussi d'autres cols blancs (26 %), et les étudiants (24 %) disent le faire occasionnellement. Les personnes les moins actives à cet égard, en particulier en ce qui concerne les solutions basées sur Internet telles que les appels vidéo (VoIP), les appels vocaux Internet et les services de messagerie Internet, sont les personnes à domicile (7-8 %), les retraités (8 %), les chômeurs (12-13 %) et les travailleurs manuels (14-16 %), contre 17 à 23 % dans tous les autres groupes professionnels;
- Les répondants qui n'ont jamais de difficulté à payer leurs factures sont plus susceptibles (25 %) de dire qu'ils passent occasionnellement des appels téléphoniques internationaux par téléphone portable au sein de l'UE que ceux qui ont ce problème la plupart du temps (13 %). La différence est moins prononcée lorsqu'on regarde ceux qui passent régulièrement de tels appels (11 % contre 9 %); En ce qui concerne l'utilisation des services de messagerie instantanée par Internet pour atteindre les citoyens d'un autre pays de l'UE, 15 % parmi ceux qui n'ont jamais de difficulté à payer leurs factures disent qu'ils l'utilisent occasionnellement, contre 14 % parmi ceux qui ont de tels problèmes de temps à autre, et 11 % parmi ceux qui ont des difficultés à payer les factures la plupart du temps. En ce qui concerne ceux qui utilisent régulièrement des services de messagerie Internet instantanée, les proportions respectives sont de 12 %, 14 % et 9 %.

¹⁶ Il n'a pas fait de distinction entre les appels liés au travail et les appels privés, ou les appels effectués avec des appareils de travail ou privés.

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

QB1 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous vivez?
(% — UE) Total «Utilisation occasionnelle»

	Passer des appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe au sein de l'UE	Passer des appels téléphoniques internationaux par téléphone portable au sein de l'UE	Effectuer des appels internationaux à l'aide d'applications Internet, y compris des appels vidéo (VoIP) au sein de l'UE. Cela exclut l'appel d'un numéro de téléphone.	Passer des appels téléphoniques internationaux vers un numéro de téléphone à l'aide d'applications Internet (appels vocaux) (VoIP) au sein de l'UE	Envoyer des SMS internationaux au sein de l'UE	Utiliser un service de messagerie instantanée pour atteindre des personnes dans un autre pays de l'UE
EU-27	15	22	15	13	16	15
Sexe						
Homme	17	24	17	15	17	16
Femme	13	20	14	13	14	13
Âge						
15-24	12	23	18	19	17	17
25-39	17	26	19	17	19	19
40-54	18	23	17	16	17	16
55	14	18	10	9	12	11
Éducation (fin de)						
-15	7	8	5	5	6	5
16-19	16	19	13	13	15	14
20	19	28	20	18	22	19
Continue d'étudier	15	24	20	19	16	17
Catégorie socioprofessionnelle						
Travailleur indépendant	21	27	19	17	21	19
Gestionnaires	22	32	23	20	25	20
Autres colliers blancs	17	26	19	19	21	20
Travailleurs manuels	16	20	15	14	14	16
Personnes de la maison	8	12	8	7	8	7
Chômeurs	12	15	12	12	12	13
Retraité	11	16	8	8	10	8
Étudiants	15	24	20	19	16	17
Difficultés de paiement des factures						
La plupart du temps	10	13	9	9	9	11
De temps en temps	14	18	13	13	14	14
Presque jamais/jamais	17	25	16	15	18	15
Envisager d'appartenir à						
La classe ouvrière	9	13	8	8	8	9
La classe moyenne inférieure	13	20	14	13	14	14
La classe moyenne	16	24	16	15	18	16
La classe moyenne supérieure	26	38	26	22	28	24
La classe supérieure	32	31	23	20	21	15

De gauche à droite:

Point de base 1: répondants ayant accès au téléphone fixe (n=11110)

Point de base 2: répondants ayant accès au téléphone mobile (25384)

Points de base 3,4,5,6: tous les répondants (n=26431)

II. EFFET DÉCLARÉ DE L'UTILISATION DE PLAFONNEMENT DES PRIX



Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

À partir du 15 mai 2019, un nouveau prix maximum a été introduit pour tous les appels internationaux et SMS au sein de l'UE. Depuis lors, les consommateurs qui appellent de leur pays vers un autre pays de l'UE ont payé un montant maximum de 19 cents par minute (+TVA) et de 6 cents par SMS (+TVA). Les répondants ont été interrogés sur la durée et la durée de leurs appels vers d'autres pays de l'UE, que ce soit en utilisant leur téléphone mobile ou une ligne fixe, depuis l'introduction de ce plafond tarifaire sur le coût des appels entre les pays de l'UE en 2019^{17, 18}.

Près d'un Européen sur trois effectue des appels mobiles plus ou plus longs vers un autre pays de l'UE depuis mai 2019, date à laquelle le plafond du coût des appels entre pays de l'UE est entré en vigueur

- Un peu plus de trois répondants sur dix (31 %, + 3 points de pourcentage) disent passer des appels plus ou plus longs sur leur téléphone portable vers un autre pays de l'UE, ce qui représente une légère hausse à partir de 2020. Près des deux tiers des répondants (65 %, -4 pp) déclarent qu'il n'y a pas eu de changement¹⁹;
- Environ un sur cinq (19 %, + 1 pp) disent passer des appels plus longs ou plus vers d'autres pays de l'UE en utilisant leur

QB3. Depuis mai 2019, date à laquelle ce plafond sur le coût des appels entre les pays de l'UE entre en vigueur, avez-vous effectué des appels plus ou plus longs vers un autre pays de l'UE? («Utilisation de votre téléphone portable» n'inclut pas les appels avec un service Internet sur un téléphone mobile, par exemple via une application de messagerie) (% — UE)

En utilisant votre téléphone portable



Oct./nov. 2022



Nov./déc. 2020

En utilisant votre téléphone fixe



Oct./nov. 2022



Nov./déc. 2020

■ Total «Oui» ■ Total «Non» ■ Je ne sais pas
■ Ne pas passer d'appels intra-UE (spontané)

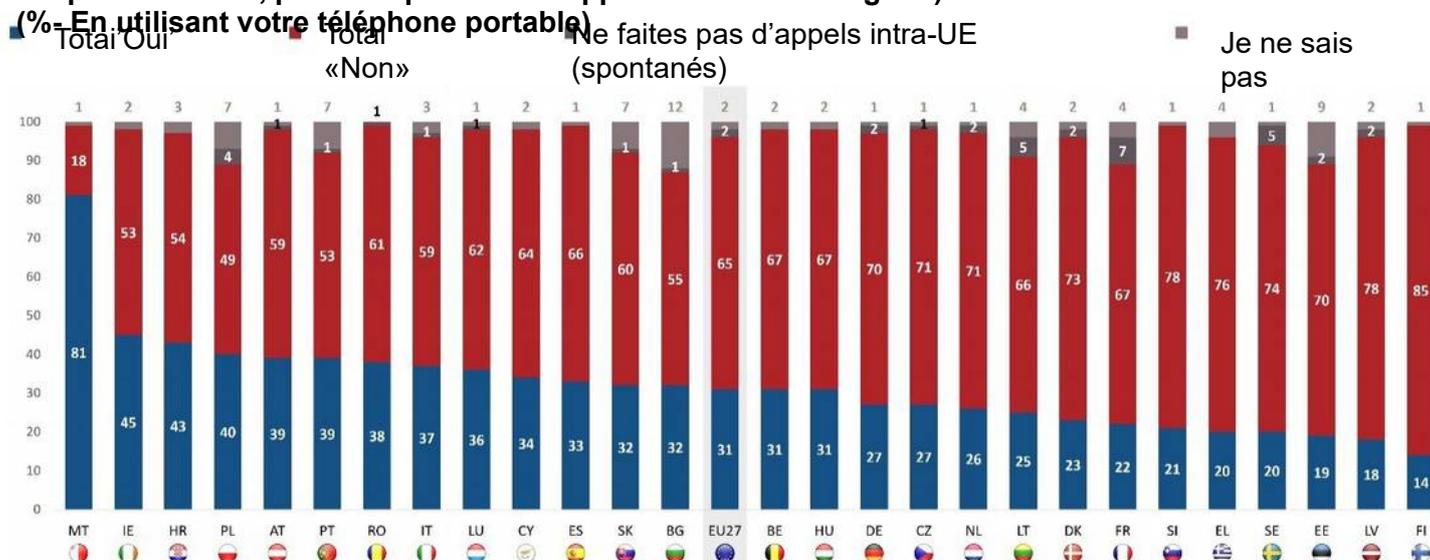
17 Base: répondants ayant passé des appels internationaux par téléphone mobile (n=9369)
18 Base: répondants ayant passé des appels internationaux par téléphone fixe dans les ménages effectuant des appels internationaux (n=2451)

ligne fixe, avec près de huit sur dix (77 %, -3pp) indiquant qu'il n'y a pas eu de changement dans la fréquence ou la durée de leurs appels mobiles vers un autre pays de l'UE depuis mai 2019.

17 QB3.1 est filtré sur D43b «Possède un téléphone portable personnel»; et QB1.2 «Faites des appels téléphoniques internationaux par téléphone portable au sein de l'UE»; QB3.2 est filtré sur D43a «Possède un téléphone fixe dans leur ménage» et QB1.1 «Fait des appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe au sein de l'UE»

19 Total; «Oui» = «Oui, beaucoup plus» + «Oui, un peu plus»; Total 'Non' = 'Non, pas vraiment' + 'Non, pas du tout'

QB3.1 Depuis mai 2019, date à laquelle ce plafond sur le coût des appels entre pays de l'UE est entré en vigueur, avez-vous effectué des appels plus ou plus longs vers un autre pays de l'UE? («Utiliser votre téléphone portable» n'inclut pas les appels avec un service Internet sur un téléphone mobile, par exemple via une application de messagerie)



Base: répondants ayant passé des appels internationaux par téléphone mobile (n=9369)

Il n'y a pas de grandes différences entre les États membres de l'UE sur cette question, bien que Malte se démarque, où un peu plus de huit sur dix (81 %) disent passer plus longtemps et plus d'appels sur leur téléphone portable vers d'autres pays de l'UE depuis l'introduction du plafond des prix, suivi par l'Irlande (45 %) et la Croatie (43 %). Les répondants sont les moins susceptibles de le dire en Finlande (14 %), en Lettonie (18 %) et en Estonie (19 %).

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

En comparant les résultats de décembre 2020 avec ceux d'octobre 2022, on peut constater quelques augmentations notables de la proportion de répondants qui disent passer plus longtemps et plus d'appels sur leur téléphone portable vers d'autres pays de l'UE à la suite de l'introduction du plafond des prix. La plus forte augmentation a été enregistrée à Malte (81 %, + 40 points de pourcentage), suivie par le Portugal (39 %, + 13 pp), l'Espagne (33 %, + 13 pp) et l'Irlande (45 %, + 12 pp). À l'inverse, les répondants sont moins susceptibles de le dire en Grèce (20 %, -16 pp), en Hongrie (31 %, -9 pp) et en Lettonie (18 %, -8 pp).

QB3.1 Depuis mai 2019, date à laquelle ce plafond sur le coût des appels entre pays de l'UE est entré en vigueur, avez-vous effectué des appels plus ou plus longs vers un autre pays de l'UE? («Utiliser votre téléphone portable» n'inclut pas les appels avec un service Internet sur un téléphone mobile, par exemple via une application de messagerie)

En utilisant votre téléphone mobile (%)

	EU-27	MT	ES	PT	IE	FR	PL	ÊTR E	NL	SE	EE	BG	LU	DE	FI	ELL E	RO	RH	CY	CHE Z	SI	DK	SK	LT	CZ	LV	HU	EL
Total «Oui»	31	81	33	39	45	22	40	31	26	20	19	32	36	27	14	37	38	43	34	39	21	23	32	25	27	18	31	20
Octobre/nov. 2022																												
Nov/décembre 2020	Δ3	40	13	13	Δ12	Δ8	Δ6	Δ5	Δ5	Δ3	Δ2	Δ1	Δ1	=	=	▼1	▼1	▼2	▼2	▼3	▼3	▼4	▼4	▼6	▼7	▼8	▼9	▼16
Total «Non»	65	18	66	53	53	67	49	67	71	74	70	55	62	70	85	59	61	54	64	59	78	73	60	66	71	78	67	76
Octobre/nov. 2022																												
Nov/décembre 2020	▼4	▼39	▼13	▼11	▼14	▼13	▼8	▼7	▼4	▼7	▼13	Δ3	▼3	▼2	=	Δ3	Δ2	Δ1	Δ6	Δ2	Δ2	Δ2	▼1	▼3	Δ5	Δ4	10	Δ12
Je ne sais pas	2	1	1	7	2	4	7	2	1	1	9	12	1	1	1	3	0	3	2	1	1	2	7	4	1	2	2	4
Octobre/nov. 2022																												
Nov/décembre 2020	=	=	=	▼1	Δ2	▼1	=	Δ2	▼2	=	9	▼3	Δ1	=	Δ1	▼1	▼2	Δ1	▼1	=	Δ1	Δ1	Δ4	Δ4	Δ1	Δ2	▼1	Δ4

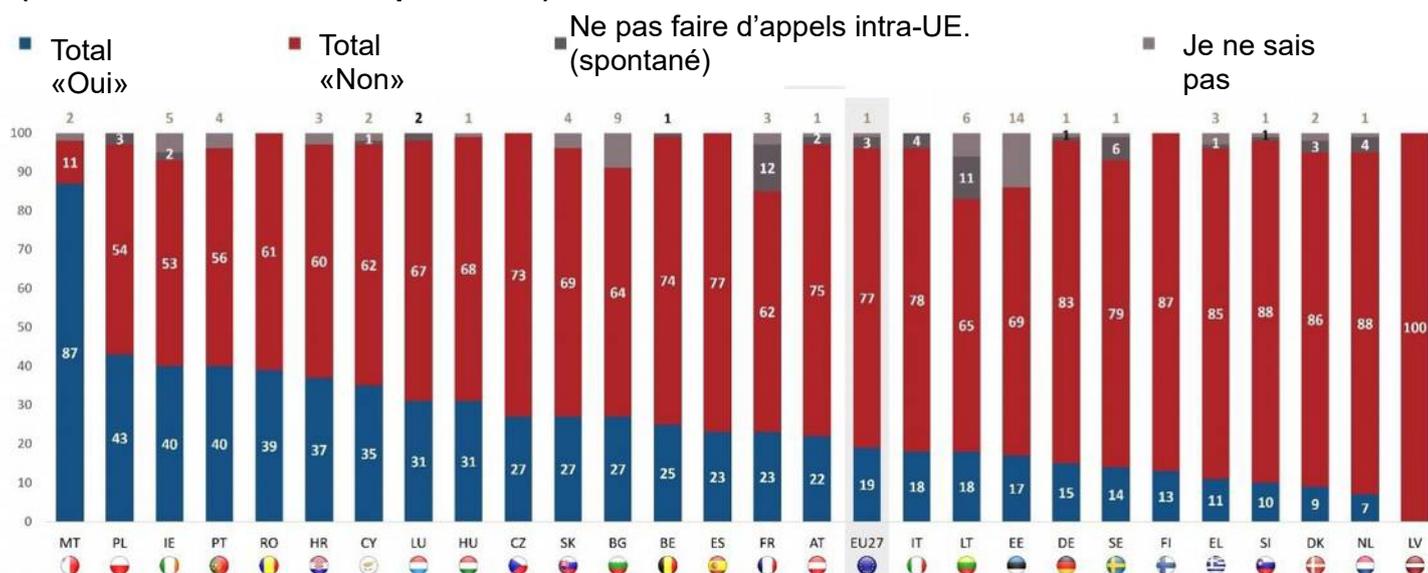
Base: répondants ayant passé des appels internationaux par téléphone mobile (n=9369)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

En ce qui concerne les répondants qui augmentent la durée et la fréquence des appels entre les pays de l'UE à partir d'une ligne fixe, Malte se distingue également. Ici, près de neuf personnes sur dix (87 %) déclarent faire des appels de plus en plus longs vers d'autres pays de l'UE depuis l'introduction du plafond des prix en 2019, suivies de la Pologne (43 %) et du Portugal (40 %). Les répondants sont les moins susceptibles de dire qu'ils passent des appels plus ou plus longs entre les pays de l'UE par rapport à 2019 en utilisant leur téléphone fixe en Lettonie (0 %), aux Pays-Bas (7 %), au Danemark (9 %) et en Slovénie (10 %).

Si l'on examine la comparaison entre 2020 et 2022, on constate également une forte augmentation de la proportion de répondants qui déclarent passer plus longtemps et plus d'appels sur leur téléphone fixe vers d'autres pays de l'UE à Malte (87 %, + 60 points de pourcentage), au Portugal (40 %, + 20 pp), au Luxembourg (31 %, + 19 pp) et en Irlande (40 %, + 15 pp). Par rapport à 2020, les répondants sont moins susceptibles de le dire en Bulgarie (27 %, -23 pp), en Grèce (11 %, -18 pp), en Italie (18 %, -18 pp), en Lituanie (18 %, -16 pp) et en Lettonie (0 %, -15 pp).

QB3.2 Depuis mai 2019, date à laquelle ce plafond sur le coût des appels entre pays de l'UE est entré en vigueur, avez-vous effectué des appels plus ou plus longs vers un autre pays de l'UE? (% — en utilisant votre téléphone fixe)



Base: répondants ayant un téléphone fixe dans les ménages effectuant des appels

QB3.2 Depuis mai 2019, date à laquelle ce plafond sur le coût des appels entre pays de l'UE est entré en vigueur, avez-vous effectué des appels plus ou plus longs vers un autre pays de l'UE? En utilisant votre téléphone fixe (%)

	EU-27	MT	PT	LU	IE	CZ	RH	CY	FR	ÈTR E	FI	SE	EE	ES	DE	PL	SI	HU	NL	RO	SK	CH EZ	DK	LV	LT	EL	ELLE	BG
Total «Oui»	19	87	40	31	40	27	37	35	23	25	13	14	17	23	15	43	10	31	7	39	27	22	9	0	18	11	18	27
Nov/décembre 2020	Λ1	60	20	19	15	14	13	13	Δ12	Λ11	Λ8	Δ5	Δ4	Δ4	=	▼2	▼2	▼4	▼4	▼5	▼5	▼6	▼11	▼15	▼16	▼18	▼18	▼23
Total «Non»	77	11	56	67	53	73	60	62	62	74	87	79	69	77	83	54	88	68	88	61	69	75	86	100	65	85	78	64
Nov/décembre 2020	▼3	▼55	▼19	▼21	▼22	▼14	▼14	▼10	▼23	▼11	▼8	▼12	▼18	▼2	=	14	=	Δ5	Λ2	Δ5	Δ5	Δ4	10	15	=	14	Λ21	Δ16
Je ne sais pas	1	2	4	0	5	0	3	2	3	0	0	1	14	0	1	0	1	1	1	0	4	1	2	0	6	3	0	9
Nov/décembre 2020	=	▼3	▼1	=	Δ5	=	Λ1	▼3	▼1	▼1	=	Λ1	14	▼2	=	▼6	Λ1	▼1	=	=	=	=	▼2	=	Δ6	Λ3	▼3	Δ7

Base: répondants ayant un téléphone fixe dans les ménages effectuant des appels internationaux (n=2451)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

En ce qui concerne les différentes catégories sociodémographiques, on constate que les hommes sont légèrement plus susceptibles (32 %) que les femmes (29 %) de dire qu'ils font plus d'appels sur leur téléphone portable vers un autre pays de l'UE après l'introduction du plafond des prix, alors que la différence en termes d'appels fixes est négligeable (20 % contre 19 %).

Les répondants âgés de 15 à 54 ans sont plus susceptibles que ceux âgés de 55 ans et plus d'indiquer qu'ils passent des appels plus ou plus longs sur leur téléphone portable vers un autre pays de l'UE (33-35 % contre 24 %). Les téléphones fixes sont utilisés plus souvent et plus longtemps à cette fin par les personnes âgées de 40 à 54 ans (24 %) que celles âgées de 15 à 24 ans (13 %), de 55 ans et plus (18 %) et de 25 à 39 ans (19 %).

Les niveaux d'éducation n'ont qu'un faible impact sur cette question. Les répondants qui ont terminé leurs études entre 16 et 19 ans sont plus susceptibles (32 %) de dire qu'ils font plus ou plus d'appels sur leur téléphone portable vers un autre pays de l'UE que ceux qui sont allés à l'école au-delà de l'âge de 20 ans (29 %) et ceux qui ont quitté l'école avant l'âge de 15 ans (27 %).

De même, les catégories socioprofessionnelles ont peu d'incidence sur cette question, 30 à 34 % de toutes les catégories affirmant qu'elles font des appels plus ou plus longs sur leur téléphone portable, à l'exception des retraités (21 %). Les téléphones fixes sont utilisés plus longtemps et plus fréquemment par les travailleurs autonomes et les travailleurs manuels (tous deux 25 %), suivis par les autres cols blancs (20 %), les gestionnaires (19 %), les retraités (18 %), les personnes à domicile (17 %), les étudiants (11 %) et les chômeurs (6 %).

Les répondants qui ont des difficultés à payer leurs factures sont plus susceptibles (39 %) de dire qu'ils font plus ou plus d'appels sur leur téléphone portable après l'introduction du plafond de prix que ceux qui n'ont jamais de tels problèmes (29 %). Il en va de même, dans une moindre mesure, en ce qui concerne l'utilisation des lignes fixes (24 % contre 17 %).

Ceux qui utilisent quotidiennement les communications internationales sont plus susceptibles (45 %) de passer plus ou plus d'appels sur leur téléphone portable après l'introduction du plafond de prix que ceux qui communiquent régulièrement à l'échelle internationale (37 %) ou occasionnellement (18 %). Il en va de même pour les téléphones fixes (37 % contre 21 % contre 12 %).

QB3 Depuis mai 2019, lorsque ce plafond sur le coût des appels entre pays de l'UE est entré en vigueur, avez-vous effectué des appels plus ou plus longs vers un autre pays de l'UE?

(% — UE) Total «Oui»

	En utilisant votre téléphone portable	En utilisant votre téléphone fixe
EU-27	31	19
Sexe		
Homme	32	20
Femme	29	19
Âge		
15-24	35	13
25-39	33	19
40-54	33	24
55	24	18
Éducation (fin de)		
-15	27	18
16-19	32	21
20	29	19
Continue d'étudier	33	11
Catégorie socioprofessionnelle		
Travailleur indépendant	33	25
Gestionnaires	30	19
Autres colliers blancs	34	20
Travailleurs manuels	33	25
Personnes de la maison	30	17
Chômeurs	34	6
Retraité	21	18
Étudiants	33	11
Difficultés de paiement des factures		
La plupart du temps	39	24
De temps en temps	33	24
Presque jamais/jamais	29	17
Fréquence des communications internationales		
Utilisation quotidienne	45	37
Utilisation régulière	37	21
Utilisation occasionnelle	18	12

Point de base 1: répondants ayant passé des appels internationaux par téléphone mobile (n = 9369)

Point de base 2: répondants ayant un téléphone fixe dans les ménages effectuant des appels internationaux (n=2451)

III. SENSIBILISATION AU PLAFONNEMENT DES PRIX POUR LES COMMUNICATIONS INTERNATIONALES AU SEIN DE L'UE



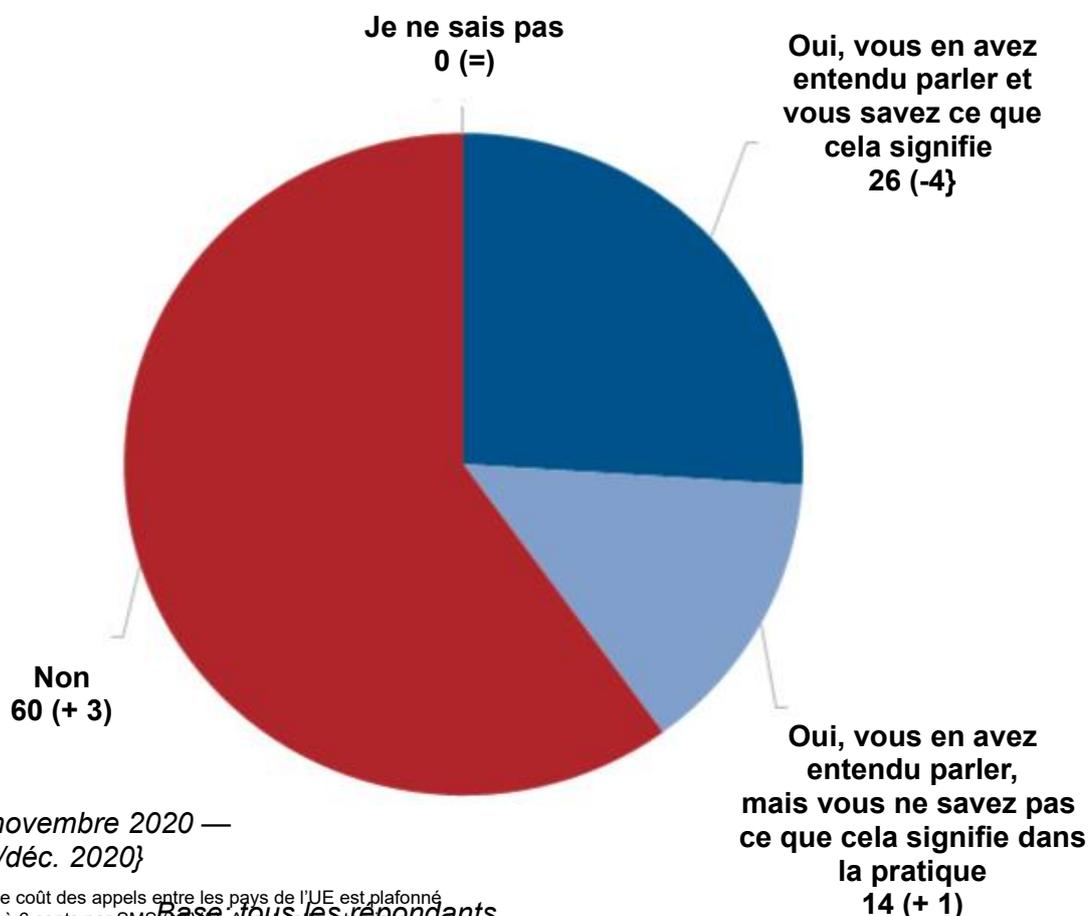
On a demandé aux répondants s'ils avaient connaissance — avant l'entrevue — du plafond de prix de 19 cents par minute et de 6 cents par SMS (+TVA) applicable aux appels entre pays de l'UE depuis mai 2019.²⁰

40 % des Européens sont²¹ au courant du plafonnement des prix applicable au sein de l'UE depuis mai 2019

- Quatre répondants sur dix (40 %) sont au courant du plafonnement des prix, soit une légère baisse (-3 points de pourcentage) par rapport à 2020. Six sur dix (60 %, + 3 pp) ne sont pas au courant;
- Parmi ceux qui sont conscients, plus d'un sur quatre (26 %, - 4pp) en ont entendu parler et savent ce que cela signifie. Environ un sur sept (14 %, + 1 pp) ont entendu parler du plafonnement des prix, mais ne savent pas ce que cela signifie dans la pratique.

QB2 Depuis mai 2019, le coût des appels entre pays de l'UE est plafonné à 19 cents par minute et 6 cents par SMS (+TVA). Avant cette interview, étiez-vous au courant de this cap?

(EN % — EU-27)



20 QB2. Depuis mai 2019, le coût des appels entre les pays de l'UE est plafonné à 19 cents par minute et à 6 cents par SMS (+TVA). Avant cette interview, étiez-vous au courant de cette casquette? Oui, vous en avez entendu parler, mais vous ne savez pas ce que cela signifie dans la pratique. Oui, vous en avez entendu parler et vous savez ce que cela signifie. Nombre total «Oui».

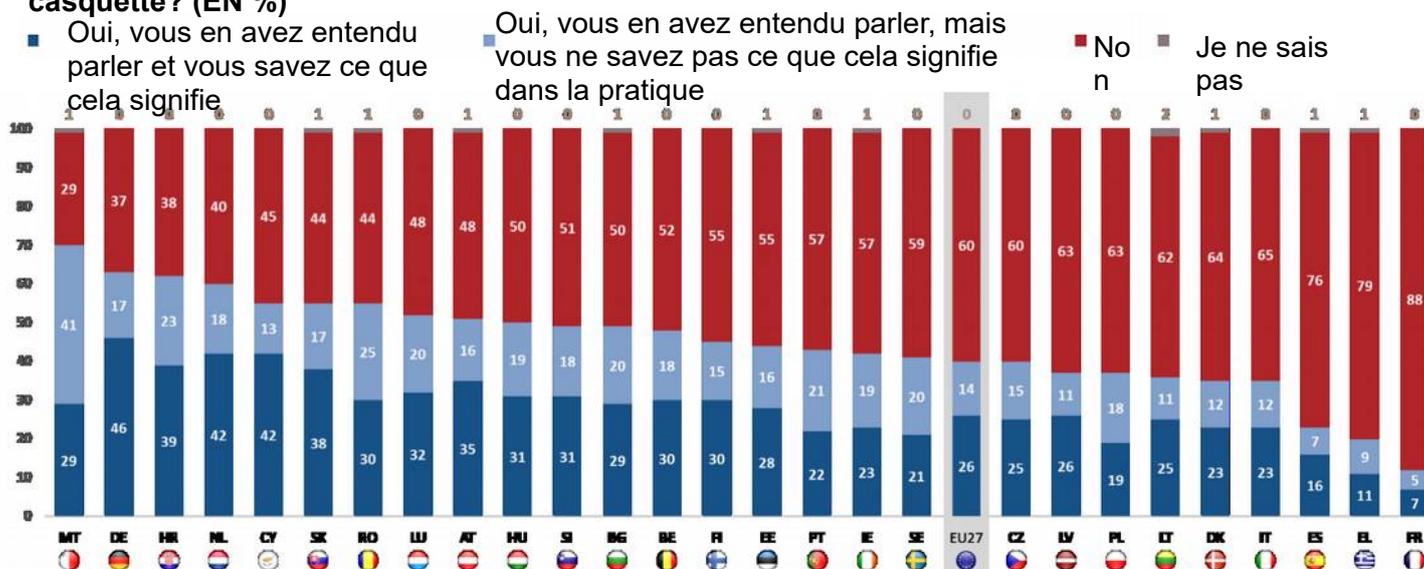
21 Nous utiliserons les proportions de répondants qui «étaient» conscients au moment de l'entrevue comme un indicateur pour ceux de la population générale qui «sont» conscients de cela.

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Dans dix États membres de l'UE, au moins la moitié des répondants ont entendu parler du plafonnement des prix. À Malte, sept sur dix (70 %) en ont entendu parler, suivis de l'Allemagne (63 %), de la Croatie (62 %) et des Pays-Bas (60 %). Les répondants sont moins susceptibles d'en avoir entendu parler en France (12 %), en Grèce (20 %) et en Espagne (23 %).

Les répondants sont les plus susceptibles d'avoir entendu parler du plafonnement des prix et de savoir ce que cela signifie en Allemagne (46 %), aux Pays-Bas et à Chypre (42 % dans les deux cas) et en Croatie (39 %). Parmi les pays où les répondants sont les plus susceptibles d'avoir entendu parler du plafond des prix sans savoir ce que cela signifie dans la pratique, on trouve Malte (41 %), la Roumanie (25 %) et la Croatie (23 %)

QB2 Depuis mai 2019, le coût des appels entre les pays de l'UE est plafonné à 19 cents par minute et à 6 cents par SMS (+TVA). Avant cette interview, étiez-vous au courant de cette casquette? (EN %)



Base: tous les répondants
(n=26431)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Si l'on examine l'évolution entre 2020 et 2022, nous constatons que dans la majorité des États membres de l'UE (17 sur 27), la sensibilisation au plafonnement des prix des appels entre pays de l'UE a diminué. Les baisses les plus importantes sont observées en Lituanie (59 %, -23 points de pourcentage), en Grèce (20 %, -18 pp), en Irlande (42 %, -18 pp) et au Danemark (35 %, -16 pp). Parmi les rares pays où les connaissances sur ce sujet ont augmenté les plus notables sont la Roumanie (55 %, + 24 pp), la Hongrie (50 %, + 17 pp) et Malte (70 %, + 12 pp).

Dans 19 pays, la proportion de répondants qui disent avoir entendu parler du plafond des prix et savoir ce que cela signifie a diminué, avec les baisses les plus marquées enregistrées en Irlande (23 %, -16 pp), en Slovaquie (31 %, -13 pp), en Estonie (28 %, -13 pp), au Danemark (23 %, -13 pp) et en Grèce (11 %, -12 pp) et Malte (29 %, -12 pp). Une augmentation à cet égard est observée en Hongrie (31 %, + 9 pp), à Chypre (42 %, + 8 pp) et en Slovaquie (38 %, + 6 pp).

QB2 Depuis mai 2019, le coût des appels entre les pays de l'UE est plafonné à 19 cents par minute et à 6 cents par SMS (+TVA). Avant cette interview, étiez-vous au courant de cette casquette? (%)

		EU-27	RO	HU	MT	SK	CY	BG	ELL E	PT	ES	RH	CHE Z	PL	SE	FR	NL	DE	LV	FI	CZ	LU	SI	ÊTR E	EE	DK	IE	EL	LT
Oui, vous en avez entendu parler, mais vous ne savez pas ce que cela signifie dans la pratique	Octobre/nov. 2022	14	25	19	41	17	13	20	12	21	7	23	16	18	20	5	18	17	11	15	15	20	18	18	16	12	19	9	11
	Nov/décembre 2020	Λ1	Δ16	Λ8	Δ24	Λ1	▼2	Λ1	Λ1	10	=	Λ1	Λ3	Λ2	=	=	=	=	▼3	Λ2	Λ1	▼2	=	Λ3	▼2	▼3	▼2	▼6	▼12
Oui, vous en avez entendu parler et vous savez ce que cela signifie	Octobre/nov. 2022	26	30	31	29	38	42	29	23	22	16	39	35	19	21	7	42	46	26	30	25	32	31	30	28	23	23	11	25
	Nov/décembre 2020	▼4	Λ8	9	▼12	Δ6	Λ8	Δ4	Δ4	▼6	Λ2	Λ1	▼6	▼5	▼5	▼7	▼7	▼10	▼8	▼14	▼14	▼11	▼13	▼17	▼13	▼13	▼16	▼12	▼11
Non	Octobre/nov. 2022	60	44	50	29	44	45	50	65	57	76	38	48	63	59	88	40	37	63	55	60	48	51	52	55	64	57	79	62
	Nov/décembre 2020	Λ3	▼24	▼17	▼12	▼8	▼6	▼5	▼5	▼4	▼3	▼2	Λ2	Δ4	Δ5	Δ7	Δ7	10	Λ11	Δ12	13	13	13	14	14	15	Δ17	Δ17	Λ21
Je ne sais pas	Octobre/nov. 2022	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2
	Nov/décembre 2020	=	=	=	=	Λ1	=	=	=	=	Λ1	=	Λ1	▼1	=	=	=	=	=	=	=	=	=	=	Λ1	Λ1	Λ1	Λ1	Λ2
Total «Oui»	Octobre/nov. 2022	40	55	50	70	55	55	49	35	43	23	62	51	37	41	12	60	63	37	45	40	52	49	48	44	35	42	20	36
	Nov/décembre 2020	▼3	Δ24	Δ17	Δ12	Δ7	Δ6	Δ5	Δ5	Δ4	Λ2	Λ2	▼3	▼3	▼5	▼7	▼7	▼10	▼11	▼12	▼13	▼13	▼13	▼14	▼15	▼16	▼18	▼18	▼23

Base: tous les répondants (n=26431)

Eurobaromètre Spécial 530

Communications internationales au sein de l'UE

En ce qui concerne les catégories sociodémographiques, nous constatons que les hommes sont plus susceptibles que les femmes (43 % contre 37 %) de se dire conscients du plafonnement des prix sur le coût des appels entre les pays de l'UE. Parmi ceux qui en sont conscients, les hommes sont légèrement plus susceptibles d'indiquer qu'ils savent aussi ce que cela signifie (28 % contre 23 %).

Parmi les différents groupes d'âge, les personnes âgées de 25 à 54 ans sont plus susceptibles (44-46 %) de dire qu'elles sont au courant du plafond de prix que les personnes âgées de 15 à 24 ans et de 55 ans et plus (34-36 %). Les personnes âgées de 25 à 54 ans sont également plus susceptibles (28-30 %) d'avoir entendu parler du plafonnement des prix et de savoir ce que cela signifie, comparativement à la cohorte la plus jeune et la plus âgée (23 %).

L'éducation joue un rôle important, ceux qui ont bénéficié d'un enseignement supérieur étant plus susceptibles (47 %) d'avoir entendu parler du plafond des prix que ceux qui ont terminé l'école âgés de 16 à 19 ans (41 %) et ceux qui ont quitté l'école avant l'âge de 15 ans (25 %). Il en va de même pour ceux qui ont entendu parler du plafonnement des prix et qui savent aussi ce que cela signifie (32 % contre 26 % contre 14 %).

Parmi les différentes catégories socioprofessionnelles, les cadres sont les plus susceptibles (53 %) d'avoir entendu parler du plafonnement des prix, suivis par les travailleurs indépendants (50 %), les autres cols blancs (45 %), les travailleurs manuels (43 %), les chômeurs (36 %), les étudiants (34 %), les retraités (32 %) et les personnes à domicile (27 %). Les gestionnaires sont également les plus susceptibles (37 %) et les personnes à domicile (18 %) de comprendre également ce que cela signifie.

Les répondants qui n'ont jamais de difficultés à payer leurs factures sont plus susceptibles (42 %) de dire qu'ils sont au courant du plafonnement des prix que ceux qui rencontrent des difficultés financières la plupart du temps (30 %). Les mêmes proportions s'appliquent à ceux qui ont entendu parler du plafonnement des prix et comprennent également ce que cela signifie (28 % contre 17 %). À titre de comparaison, dans l'ensemble, la situation financière des répondants n'influence pas nécessairement la fréquence des communications intra-UE par téléphone. Par exemple, ceux qui n'ont jamais de difficultés à payer leurs factures sont plus susceptibles (25 %) d'utiliser occasionnellement des appels intra-UE par téléphone mobile que ceux qui ont de tels problèmes la plupart du temps (13 %). Inversement, parmi ceux qui appellent régulièrement d'autres pays de l'UE par téléphone portable, la situation financière a une influence négligeable (11 % contre 9 %).

La fréquence des communications internationales a un impact considérable sur cette question. Ceux qui communiquent régulièrement à l'international sont plus susceptibles (61 %) de dire qu'ils ont entendu parler du plafonnement des prix que ceux qui le font occasionnellement (55 %), quotidiennement (51 %) ou jamais (25 %). Ceux qui communiquent régulièrement à l'international sont également plus susceptibles (42 %) de dire qu'ils ont entendu parler du plafonnement des prix et savent ce que cela signifie que ceux qui le font occasionnellement (36 %), quotidiennement (34 %) ou jamais (15 %).

Dans l'ensemble, les répondants qui communiquent à l'échelle internationale dans l'UE au moins plusieurs fois par mois (c'est-à-

dire ceux qui communiquent quotidiennement ou régulièrement) sont plus susceptibles (57 %) que ceux qui le font occasionnellement (55 %) ou jamais (25 %) d'avoir entendu parler du plafonnement des prix. Parmi les 57 %, près de quatre sur dix (39 %) savent également ce que signifie le plafonnement des prix, tandis que 18 % ne savent pas ce que cela signifie dans la pratique.

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

QB2 Depuis mai 2019, le coût des appels entre les pays de l'UE est plafonné à 19 cents par minute et à 6 cents par SMS (+TVA). Avant cette interview, étiez-vous au courant de cette casquette? (% — UE)

	Oui, vous en avez entendu parler, mais vous ne savez pas ce que cela signifie dans la pratique	Oui, vous en avez entendu parler et vous savez ce que cela signifie	Non	Je ne sais pas	Total «Oui»
EU-27	14	26	60	0	40
Sexe					
Homme	15	28	57	0	43
Femme	14	23	63	0	37
Âge					
15-24	11	23	66	0	34
25-39	18	28	54	0	46
40-54	14	30	55	1	44
55	13	23	64	0	36
Éducation (fin de)					
-15	11	14	75	0	25
16-19	15	26	59	0	41
20	15	32	53	0	47
Continue d'étudier	10	24	66	0	34
Catégorie socioprofessionnelle					
Travailleur indépendant	16	34	50	0	50
Gestionnaires	16	37	47	0	53
Autres colliers blancs	15	30	54	1	45
Travailleurs manuels	17	26	57	0	43
Personnes de la maison	9	18	73	0	27
Chômeurs	14	22	64	0	36
Retraité	12	20	68	0	32
Étudiants	10	24	66	0	34
Difficultés de paiement des factures					
La plupart du temps	13	17	69	1	30
De temps en temps	15	25	60	0	40
Presque jamais/jamais	14	28	58	0	42
Fréquence des communications internationales					
Utilisation quotidienne	17	34	49	0	51
Utilisation régulière	19	42	39	0	61
Utilisation occasionnelle	19	36	45	0	55
Jamais	10	15	74	1	25

Base: tous les répondants (n=26431)

IV. MOYENS PRIVILÉGIÉS POUR LES COMMUNICATIONS INTERNATIONALES AU SEIN DE L'UE



Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Les téléphones mobiles sont les moyens de communication internationaux les plus préférés (40 %) au sein de l'UE, tandis qu'entre un sur cinq et un sur quatre utilisent divers services et applications Internet.

On a demandé aux répondants quels moyens de communication ils préféreraient utiliser²² pour leurs communications internationales au sein de l'UE depuis leur pays de résidence, d'une part, et d'autre part. Pour les résultats ci-dessous, nous avons agrégé les deux résultats.²³.

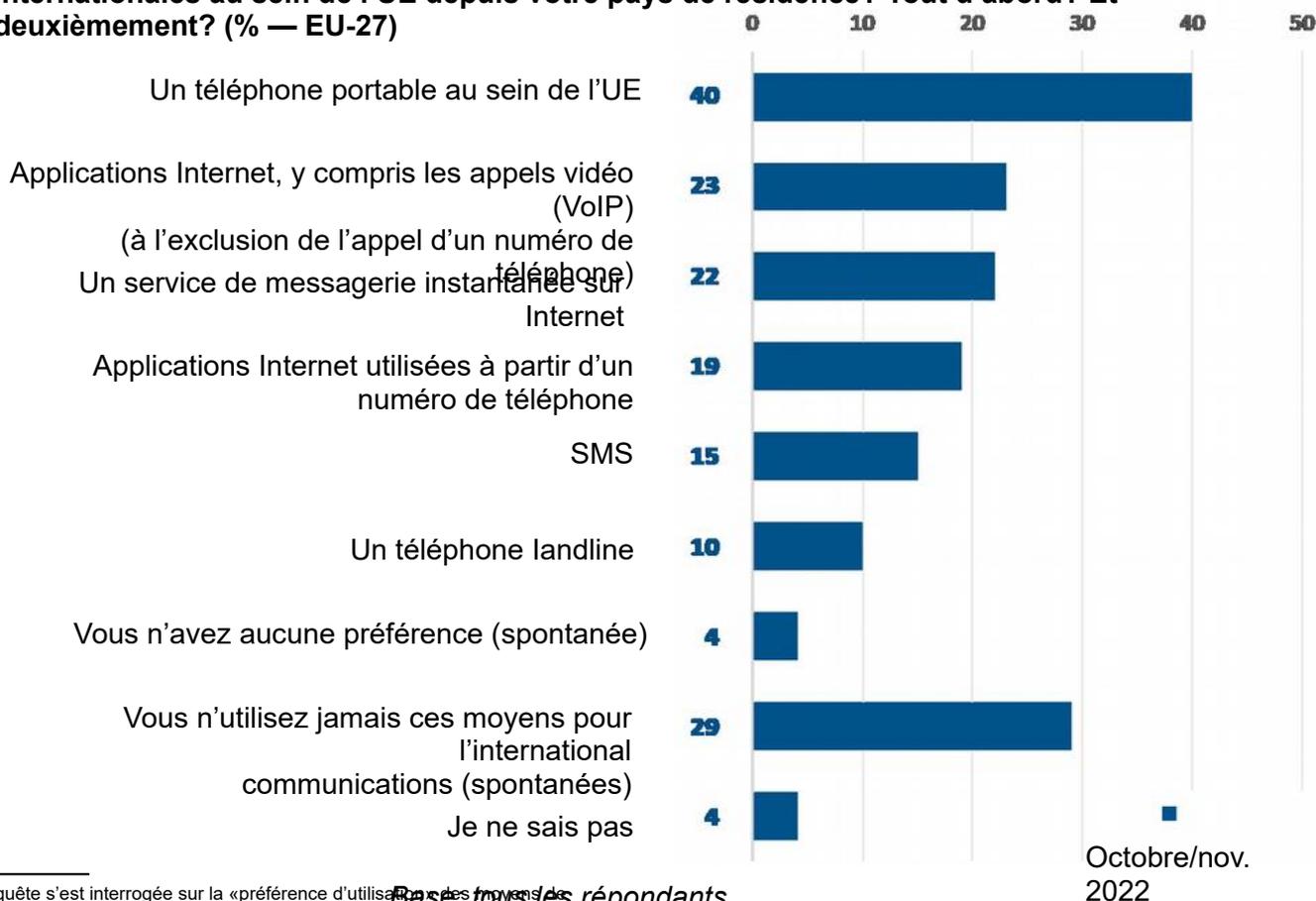
- Si l'on considère l'ensemble des réponses, quatre Européens sur dix (40 %) préfèrent utiliser un téléphone mobile au sein de l'UE, près d'un sur quatre (23 %) préférant utiliser des applications Internet telles que les appels vidéo (VoIP), mais uniquement à une autre personne ou à des personnes utilisant une telle application, et non pas pour appeler un téléphone ordinaire ou mobile;

- Plus d'un répondant sur cinq (22 %) préfère utiliser des services de messagerie instantanée par Internet, tandis qu'une proportion comparable des répondants (19 %) préfèrent les

applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone;

- Environ un sur six (15 %) préfère utiliser un SMS, un sur dix (10 %) utilisant une ligne fixe;
- Près de trois sur dix (29 %) mentionnent spontanément ne pas avoir de préférence.

QB4T Quel des moyens suivants préférez-vous utiliser pour vos communications internationales au sein de l'UE depuis votre pays de résidence? Tout d'abord? Et deuxièmement? (% — EU-27)



22 L'enquête s'est interrogée sur la «préférence d'utilisation des moyens de communications internationales au sein de l'UE, qui pourrait différer de l'utilisation effective des moyens de communications internationales par les répondants au sein de l'UE. Base: tous les répondants (n=26131)»

23 QB4T. Lequel des moyens suivants préférez-vous utiliser pour vos communications internationales au sein de l'UE depuis votre pays de résidence? Tout d'abord? Et deuxièmement?

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

En ce qui concerne le niveau des pays, dans quatre pays, plus de la moitié des répondants indiquent qu'ils préfèrent utiliser un téléphone portable: Luxembourg (74 %), Pays-Bas (64 %), Slovénie (55 %) et Tchéquie (53 %). Dans cinq pays, moins d'un tiers disent ceci: Grèce (18 %), Portugal (24 %), Hongrie (28 %), France (31 %) et Malte (32 %).

Dans dix-sept pays, plus d'un sur quatre disent préférer utiliser des applications Internet, y compris les appels vidéo (VoIP) (à l'exclusion de l'appel d'un numéro de téléphone). Plus d'un sur trois le disent en Lituanie (47 %), à Chypre (43 %), au Luxembourg (40 %), à Malte (36 %) et en Suède (35 %). Les notes les plus faibles à cet égard sont observées en Allemagne (13 %), au Portugal (14 %) et en Slovénie (18 %).

Un service de messagerie instantanée est très probablement mentionné par les répondants aux Pays-Bas (32 %), en Pologne, en Irlande et en Suède (30 % tous) et au Danemark (28 %).

Plus d'un répondant sur trois mentionne les applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone en Roumanie et en Lituanie (37 % dans les deux cas) et en Croatie (35 %). Les répondants sont les moins susceptibles de le dire au Danemark et en Grèce (10 % dans les deux cas), en Allemagne (12 %) et en Hongrie et à Malte (15 %).

faibles à cet égard sont observés en Finlande, en Lettonie et au Danemark (1 % tous), en Estonie (2 %), en Tchéquie, en Lituanie et en Slovaquie (3 % tous).

Les répondants sont les plus susceptibles de dire qu'ils n'ont aucune préférence en Hongrie (47 %), en Grèce (46 %) et au Portugal (40 %).

QB4T Quel des moyens suivants préférez-vous utiliser pour vos communications internationales au sein de l'UE depuis votre pays de résidence? Tout d'abord? Et deuxièmement? (%)

	EU-27	ÉT RE	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	RH	EL LE	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	CH EZ	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE
Un téléphone portable au sein de l'UE	40	44	45	53	42	48	49	47	18	39	31	39	33	46	47	42	74	28	32	64	53	36	24	39	55	43	48	48
Applications Internet, y compris les appels vidéo (VoIP) (à l'exclusion de l'appel d'un numéro de téléphone)	23	27	31	27	25	13	27	31	28	25	22	36	23	43	30	47	40	25	36	31	20	20	14	31	18	32	32	35
Un service de messagerie instantanée sur Internet	22	26	15	15	28	15	31	30	21	24	17	18	31	15	14	5	19	20	13	32	22	30	15	24	9	12	28	30
Applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone	19	29	32	25	10	12	25	30	10	19	17	35	20	27	29	37	20	15	15	29	20	23	18	37	16	28	21	16
SMS	15	23	6	29	32	12	16	13	5	3	18	18	14	18	12	12	20	8	11	8	22	24	10	10	32	18	22	30
Un téléphone fixe	10	9	4	3	1	24	2	11	13	9	8	10	10	7	1	3	15	3	27	9	8	4	10	6	5	3	1	4
Vous n'avez aucune préférence (spontanée)	4	3	7	7	5	9	4	1	4	2	2	4	2	1	2	3	1	2	3	1	4	3	6	3	1	6	1	3
Vous n'utilisez jamais ces moyens pour les communications internationales (spontanées)	29	20	20	14	26	31	21	16	46	34	33	17	29	18	28	22	4	47	29	13	25	27	40	25	33	26	19	17
Je ne sais pas	4	0	5	4	2	2	1	2	5	4	7	2	4	3	3	3	2	2	2	1	1	3	8	1	0	2	3	2

Base: tous les répondants (n=26431)

Au moins trois répondants sur dix déclarent préférer utiliser des SMS en Slovénie et au Danemark (32 %) et en Suède (30 %). Dans cinq pays, moins d'un sur dix dit ceci: Espagne (3 %), Grèce (5 %), Bulgarie (6 %) et Pays-Bas et Hongrie (8 %).

Dans cinq pays, plus d'un répondant sur dix préférerait utiliser un téléphone fixe: Malte (27 %), Allemagne (24 %), Luxembourg (15 %), Grèce (13 %) et Irlande (11 %). Les scores les plus

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Parmi les différentes catégories sociodémographiques, nous observons ce qui suit:

- Les hommes sont légèrement plus susceptibles que les femmes d'utiliser des applications Internet, y compris les appels vidéo et les services de messagerie Internet instantanée (tous deux 24 % contre 21 %). Le genre n'affecte guère les autres moyens de communication internationale;
- Les répondants âgés de 25 à 54 ans sont plus susceptibles (42-43 %) de dire qu'ils préfèrent utiliser un téléphone portable dans l'UE que les personnes âgées de 55 ans et plus (39 %) et celles âgées de 15 à 24 ans (34 %). Dans l'ensemble, la communication par Internet est plus populaire parmi les cohortes plus jeunes, avec près d'une personne sur trois (32 %) parmi les personnes âgées de 15 à 39 ans optant pour des applications Internet, y compris les appels vidéo et les services de messagerie Internet instantanée, contre une personne sur quatre (25-26 %) des personnes âgées de 40 à 54 ans et environ un sur huit (12-13 %) des personnes âgées de 55 ans et plus;
- Tous sauf les téléphones fixes sont plus populaires auprès des groupes plus instruits. Près d'un sur cinq (18 %) de ceux qui ont quitté l'école avant l'âge de 15 ans disent utiliser une ligne fixe, comparativement à la moitié de cette proportion (9 %) de ceux qui ont poursuivi leurs études après l'âge de 20 ans. Il en va de même pour ceux qui disent qu'ils n'utilisent jamais l'un de ces moyens pour les communications internationales (45 % contre 21 %);
- Parmi les différentes catégories socioprofessionnelles, près de la moitié (49 %) des cadres indiquent préférer utiliser un téléphone mobile, suivis de ceux qui sont indépendants (47 %), d'autres cols blancs (42 %), des travailleurs manuels (39 %) et de toutes les autres catégories (35-36 %);
- Les répondants qui n'ont jamais de difficulté à payer leurs factures sont plus susceptibles d'indiquer qu'ils préfèrent les téléphones portables (44 %) que ceux qui rencontrent des difficultés financières la plupart du temps (31 %). Cette dernière catégorie, en revanche, est légèrement plus susceptible (36 %) de dire qu'ils n'utilisent jamais l'un de ces moyens pour les communications internationales que ceux qui n'ont jamais de difficultés financières (29 %);
- Les répondants qui communiquent occasionnellement à l'échelle internationale sont plus susceptibles (60 %) de préférer un téléphone portable au sein de l'UE que ceux qui le font quotidiennement (54 %) ou régulièrement (53 %). Les applications Internet, y compris les appels vidéo (VoIP) (à l'exclusion d'un numéro de téléphone), sont préférées par ceux qui communiquent à l'international au quotidien (45 %), suivis de ceux qui le font régulièrement (39 %) ou occasionnellement (27 %). Inversement, les téléphones fixes sont préférés plus (15 %) par ceux qui appellent occasionnellement à l'étranger que ceux qui le font régulièrement (11 %) ou quotidiennement (8 %).

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

QB4T Quel des moyens suivants préférez-vous utiliser pour vos communications internationales au sein de l'UE depuis votre pays de résidence? Tout d'abord? Et deuxièmement? (% — UE)

	SMS	Un service de messagerie instantanée sur Internet	Vous n'avez aucune préférence (spontanée)	Vous n'utilisez jamais ces moyens pour les communications internationales (spontanées)	Je ne sais pas
EU-27	15	22	4	29	4
Sexe					
Homme	14	24	4	28	3
Femme	16	21	4	30	4
Âge					
15-24	14	32	4	24	4
25-39	13	32	4	21	2
40-54	16	25	3	25	3
55	15	12	4	38	5
Éducation (fin de)					
<15	11	11	4	45	8
16-19	16	19	4	32	3
20	15	27	3	21	3
Continue d'étudier	13	35	4	22	3
Catégorie socioprofessionnelle					
Travailleur indépendant	14	26	2	21	3
Gestionnaires	14	28	3	19	2
Autres colliers blancs	17	28	3	23	2
Travailleurs manuels	16	23	4	26	3
Personnes de la maison	10	18	3	39	4
Chômeurs	15	26	4	32	3
Retraité	15	9	5	43	6
Étudiants	13	35	4	22	3
Difficultés de paiement des factures					
La plupart du temps	14	22	4	36	4
De temps en temps	15	22	4	28	3
Presque jamais/jamais	15	22	4	29	3
Fréquence des communications internationales					
Utilisation quotidienne	15	33	1	5	0
Utilisation régulière	15	35	3	5	1
Utilisation occasionnelle	23	29	3	10	1
Jamais	11	13	5	49	6

Base: tous les répondants (n=26431)

V. RAISONS DE CHOISIR UN MOYEN DE COMMUNICATION INTERNATIONALE AU SEIN DE L'UE



Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

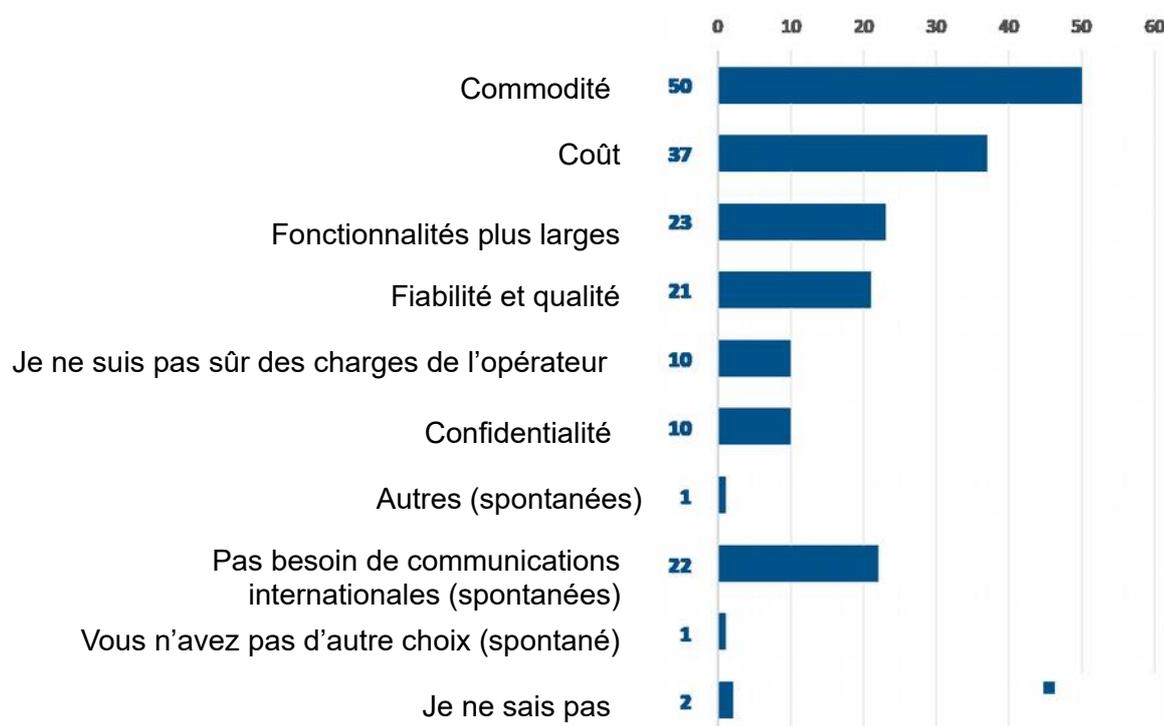
À la suite de la question précédente, on a demandé aux répondants quels moyens de communication ils préféreraient utiliser pour leurs communications internationales à l'intérieur de l'UE depuis le pays où ils vivent les répondants ont été invités pour les raisons pour lesquelles ils préféreraient utiliser certains moyens de communication internationale à l'intérieur de l'UE.²⁴²⁵

- Plus d'un sur cinq (22 %) disent spontanément qu'ils n'ont pas besoin de communications internationales²⁶

La commodité est le facteur le plus mentionné lorsqu'il s'agit de choisir un moyen de communication international à l'intérieur de l'UE.

- Dans l'ensemble de l'UE, la moitié (50 %) mentionnent la commodité, tandis que plus d'un sur trois sur dix (37 %) estime que le coût est un facteur;
- Plus d'un sur cinq cite des fonctionnalités plus larges (23 %) ainsi que la fiabilité et la qualité (21 %), et un sur dix affirme que la confidentialité ou le fait qu'ils se sentent incertains au sujet des frais de l'opérateur (tous deux 10 %) sont un facteur;

QB5ab Comment expliqueriez-vous votre choix.. ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES) (% — EU-27)



Base: tous les répondants (n=24,831), les personnes qui ont répondu «Vous n'avez aucune préférence spontanée») ou «Ne sais pas» dans QB4a sont exclues.

24 QB5ab. Comment expliqueriez-vous votre choix pour...? (Multiple ANSWERS POSSIBLE) Commodité, coût, fonctionnalité plus large, fiabilité et qualité, je ne suis pas sûr des frais de l'opérateur, confidentialité, Aucun besoin de communications internationales (spontanées).

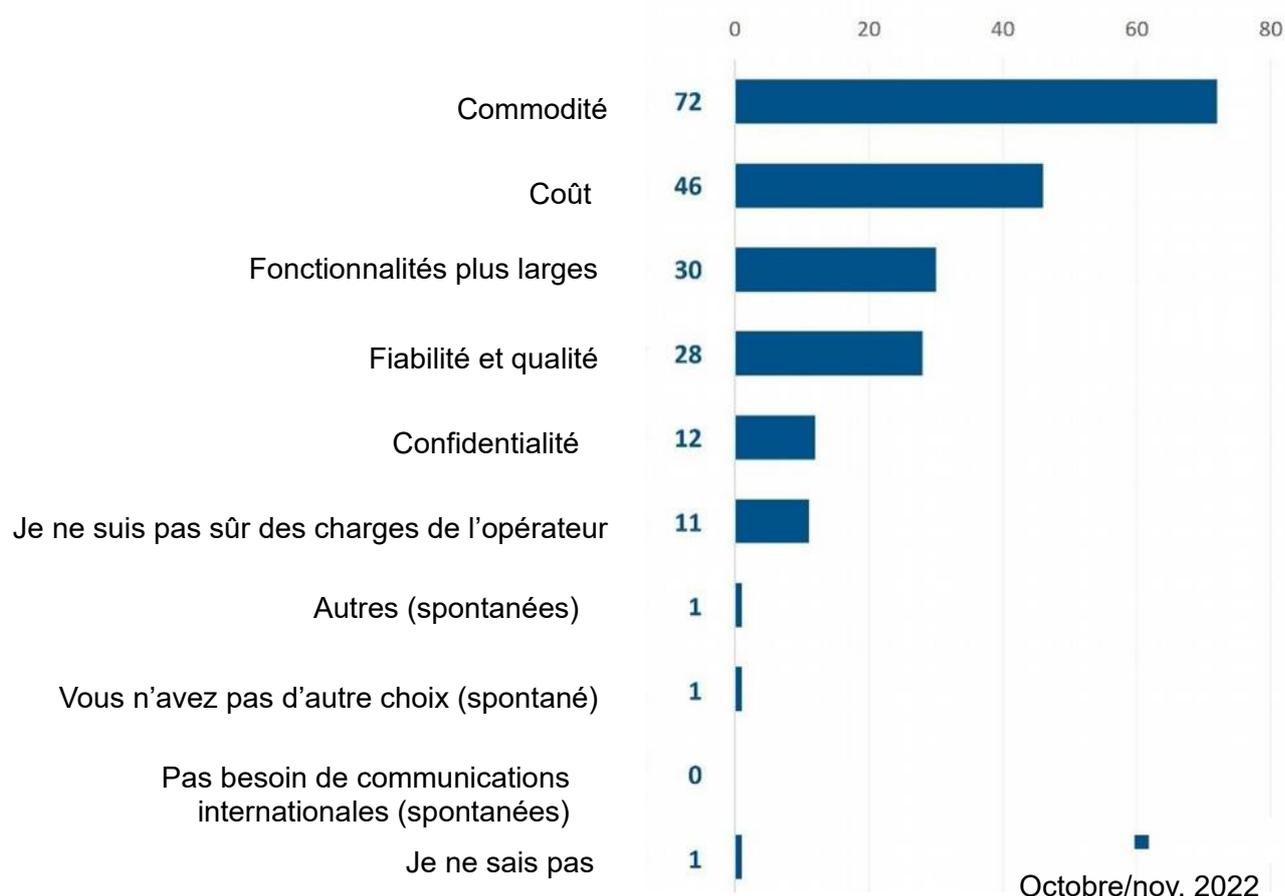
25 Les répondants ont été interrogés à la question QB5a «Comment expliqueriez-vous votre choix pour...» pour fournir une réponse à leur choix dans QB4a et à la question QB5b «Comment expliqueriez-vous votre choix pour...» afin de fournir une réponse à leur choix dans QB4b: QB5ab est calculé en tenant compte à la fois QB5a et QB5b et en tenant compte de toutes les raisons.

26 «Pas besoin de communications internationales (spontanées)» a demandé seulement si «Vous n'utilisez jamais ces moyens pour les communications internationales (spontanées) dans QB4a

Lorsqu'il s'agit d'opter pour un téléphone portable, une grande majorité d'Européens cite la commodité, avec près de la moitié mentionnant le coût

- Dans l'ensemble de l'UE, plus de sept répondants sur dix (72 %) affirment que la commodité influence leur préférence pour un téléphone mobile pour leurs communications internationales;
- Près de la moitié (46 %) indiquent que le coût est le facteur le plus important pour eux;
- Trois sur dix (30 %) citent des fonctionnalités plus larges, suivies par la fiabilité et la qualité (28 %). Plus d'un sur dix mentionne la vie privée (12 %) et l'incertitude concernant les

QB5T.2 Comment expliqueriez-vous votre choix pour...? (Plusieurs réponses possibles) (% UE — Un téléphone mobile au sein de l'UE)



Base: les répondants qui ont choisi «Un téléphone mobile au sein de l'UE» comme moyen privilégié pour les communications internationales au sein de l'UE (n=10572)

frais de l'exploitant (11 %).

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Au niveau des pays, dans cinq pays, au moins neuf répondants sur dix affirment que la commodité est un facteur pour préférer un téléphone mobile pour leurs communications internationales: La Lettonie et la Grèce (93 %), le Danemark, la Finlande et les Pays-Bas (90 % du total). Le Portugal (48 %) et la Roumanie (31 %) sont les seuls pays où moins de la moitié des répondants le disent.

En ce qui concerne les téléphones portables, les répondants sont les plus susceptibles de mentionner le coût au Portugal (68 %), à Malte (67 %) et en Croatie (63 %). Ils sont moins susceptibles de le faire en Finlande (25 %), en Suède (32 %) et aux Pays-Bas (34 %).

Environ la moitié des répondants citent les fonctionnalités plus larges des téléphones mobiles en Autriche (52 %) et à Malte et en Slovaquie (48 %). Les scores les plus faibles à cet égard sont observés en Finlande (15 %), en Tchéquie (16 %) et en France (18 %).

Les répondants sont plus susceptibles de dire que la fiabilité et la qualité sont un facteur de préférence pour un téléphone portable en Autriche (55 %), en Hongrie (46 %) et en Slovaquie (45 %), et le moins susceptible de le faire en Lettonie (15 %), en Espagne (17 %) et à Chypre et aux Pays-Bas (18 %).

QB5T.2 Comment expliqueriez-vous votre choix pour...? Un téléphone portable au sein de l'UE (%)

	EU-27	ÉTR E	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	RH	ELL E	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	CH EZ	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE
Commodité	72	81	72	78	90	62	87	75	93	84	82	63	75	89	93	78	77	61	70	90	57	72	48	31	55	64	90	79
Coût	46	49	55	43	36	46	36	60	54	40	41	63	58	56	37	49	46	51	67	34	58	49	68	36	47	41	25	32
Fonctionnalités plus larges	30	28	34	16	25	33	24	22	19	21	18	41	35	33	19	27	38	34	48	31	52	35	38	41	48	24	15	24
Fiabilité et qualité	28	24	35	40	27	35	20	35	31	17	20	37	29	18	15	25	27	46	23	18	55	20	33	34	38	45	21	25
Confidentialité	12	10	10	29	14	13	13	14	17	9	8	24	8	10	9	10	11	16	16	6	33	13	23	22	16	32	8	6
Je ne suis pas sûr des charges de l'opérateur	11	10	11	11	5	7	6	9	8	4	9	23	16	8	2	9	4	24	3	4	21	11	11	40	6	14	3	7
Autres (spontanées)	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	5	0	0	1	0	0	1	2
Vous n'avez pas d'autre choix (spontané)	1	1	1	1	0	3	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	2	1	0	4	0	0	1	1	1	0	1
Pas besoin de communications internationales (spontanées)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Je ne sais pas	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	2	0	1	1	2	1	3	0	0	1	2	1	1	1	1	1	2	3

Base: les répondants qui ont choisi «Un téléphone mobile au sein de l'UE» comme moyen privilégié pour les communications internationales au sein de l'UE (n=10572)

En ce qui concerne les applications Internet telles que les appels vidéo, une grande majorité d'Européens choisissent la commodité, avec plus de la moitié des coûts

- Dans l'ensemble de l'UE, plus de six répondants sur dix (64 %) affirment que la commodité influence leur choix d'applications Internet telles que les appels vidéo pour leurs communications internationales;
- Plus de la moitié (57 %) indiquent que le coût est le facteur le plus important pour eux;
- Plus de quatre sur dix (42 %) citent des fonctionnalités plus larges. Un peu moins de trois (27 %) sur dix mentionnent la fiabilité et la qualité, suivies par l'incertitude concernant les redevances de l'opérateur (17 %) et la vie privée (12 %).

**QB5T.3 Comment expliqueriez-vous votre choix pour...? (plusieurs réponses possibles)
(En % UE — Applications Internet, y compris les appels vidéo (VoIP) (à l'exclusion d'un numéro de téléphone)**



Base: répondants ayant choisi «Applications Internet, y compris les appels vidéo (VoIP) (à l'exclusion de l'appel d'un numéro de téléphone)» comme moyen privilégié pour les communications internationales au sein de l'UE (n=6021)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Au niveau des pays, dans sept pays, au moins huit répondants sur dix indiquent que la commodité est un facteur dans le choix des applications Internet pour leurs communications internationales. Les répondants sont les plus susceptibles de le faire à Chypre et en Lettonie (89 %), aux Pays-Bas (87 %), moins de la moitié des répondants le pensent en Roumanie (23 %), au Portugal (30 %), en Autriche (43 %) et en Hongrie (45 %).

En ce qui concerne les applications Internet, les répondants sont les plus susceptibles de mentionner le coût en Grèce (80 %), au Portugal (78 %) et à Chypre (75 %). Ils sont moins susceptibles de le faire en Finlande (35 %), en Roumanie et en Estonie (37 % dans les deux cas) et en Lettonie (42 %).

Dans quatre pays, plus de la moitié des répondants citent les fonctionnalités plus larges des applications Internet: La Slovénie (58 %), l'Italie et l'Autriche (57 %) et la Belgique (52 %). Les scores les plus faibles à cet égard sont observés en Irlande (27 %) et en France (29 %).

Les répondants sont plus susceptibles de dire que la fiabilité et la qualité sont un facteur pour préférer les applications Internet comme les appels vidéo en Hongrie (49 %), en Slovaquie (47 %) et en Bulgarie (46 %), avec les scores les plus bas à cet égard enregistrés en Lettonie (12 %), à Malte (16 %) et à Chypre (17 %).

QB5T.3 Comment expliqueriez-vous votre choix pour...?

Applications Internet, y compris les appels vidéo (VoIP) (à l'exclusion d'un numéro de téléphone) (%)

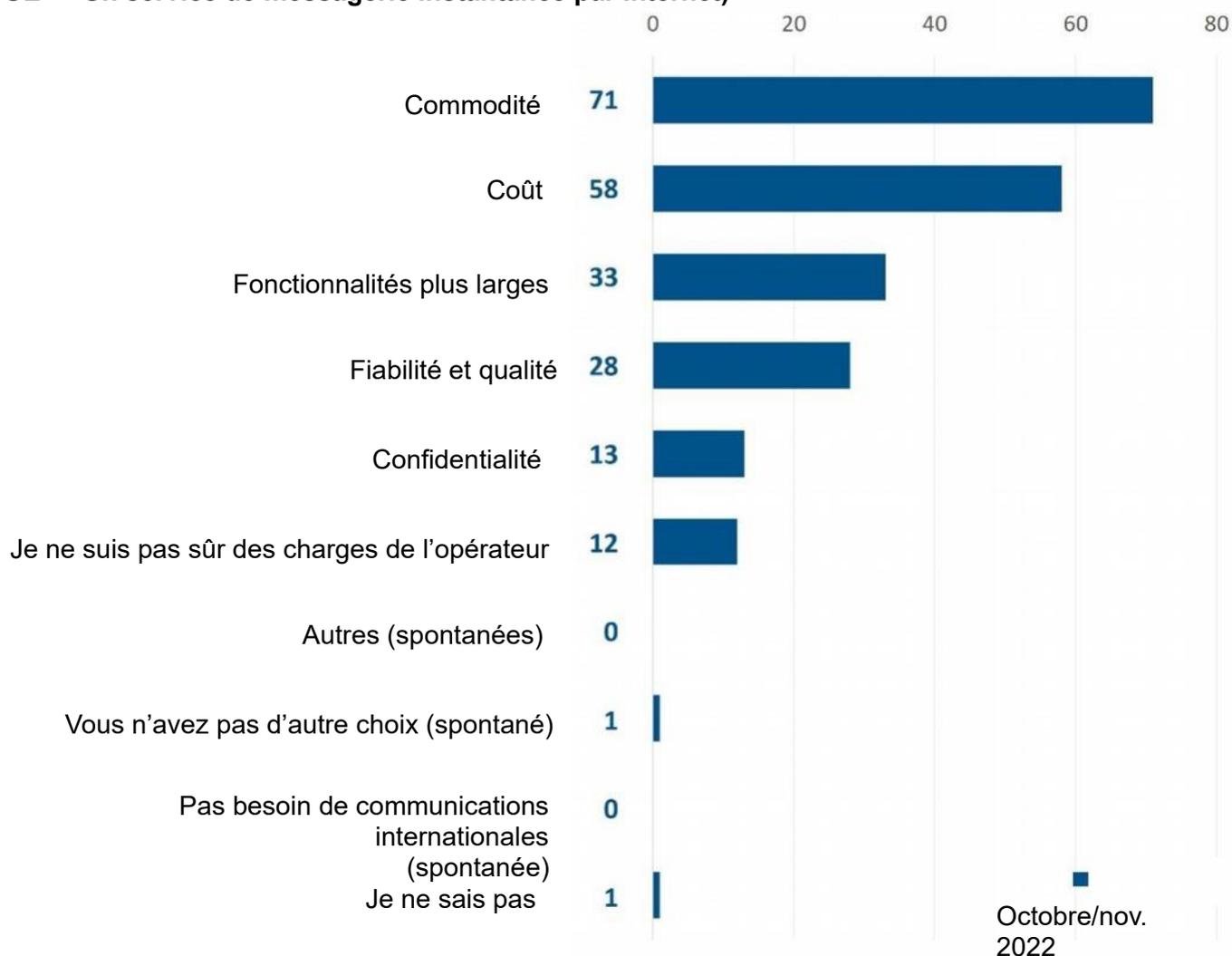
	EU-27	ÉTR E	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	RH	ELL E	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	CH EZ	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE
Commodité	64	67	73	74	86	57	83	64	75	72	75	57	62	89	89	82	78	45	52	87	43	54	30	23	50	52	82	73
Coût	57	53	59	56	53	59	37	74	80	55	61	59	66	75	42	56	49	52	63	45	59	53	78	37	48	59	35	46
Fonctionnalités plus larges	42	52	44	36	40	45	44	27	36	37	29	45	57	45	31	34	46	42	46	41	57	44	45	44	58	36	33	40
Fiabilité et qualité	27	34	46	35	33	32	29	27	32	22	20	33	26	17	12	24	30	49	16	20	39	20	21	33	33	47	20	30
Je ne suis pas sûr des charges de l'opérateur	17	26	26	12	6	10	7	7	18	6	8	29	24	3	5	7	3	32	8	3	25	27	22	45	9	20	4	19
Confidentialité	12	23	13	24	21	12	18	8	13	7	7	20	8	5	7	12	15	19	6	9	22	16	19	18	13	31	5	8
Autres (spontanées)	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1
Vous n'avez pas d'autre choix (spontané)	1	1	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	1	1	5	0	0	1
Pas besoin de communications internationales (spontanées)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Je ne sais pas	1	0	1	1	1	3	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	1	3	0	2	0	1	1	1	1

Base: les répondants qui ont choisi «Applications Internet, y compris les appels vidéo (VoIP) (à l'exclusion d'un numéro de téléphone)» comme moyen privilégié pour les communications internationales au sein de l'UE (n=6021)

Pour une grande majorité d'Européens, la commodité est le facteur le plus important en ce qui concerne les services de messagerie instantanée sur Internet, ainsi que le coût

- Dans l'ensemble de l'UE, plus de sept répondants sur dix (71 %) affirment que la commodité influe sur leur choix de service de messagerie Internet instantanée pour leurs communications internationales;
- Plus de la moitié (58 %) indiquent que le coût est le facteur le plus important pour eux;
- Plus de trois sur dix (33 %) citent des fonctionnalités plus larges, tandis que près de trois sur dix (28 %) mentionnent la fiabilité et la qualité, suivies par l'incertitude concernant les redevances de l'opérateur (12 %) et la vie privée (13 %).

**QB5T.6 Comment expliqueriez-vous votre choix pour...? (plusieurs réponses possibles)
(% UE — Un service de messagerie instantanée par Internet)**



Base: les répondants qui ont choisi «Un service de messagerie Internet instantanée» comme moyen préféré pour communications internationales au sein de l'UE (n=5848)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Au Danemark (91 %) et aux Pays-Bas (90 %), au moins neuf répondants sur dix (90 %) estiment que la commodité est un facteur pour préférer un service de messagerie instantanée par Internet pour leurs communications internationales au sein de l'UE. Dans cinq pays, moins de la moitié des répondants pensent ceci: Roumanie (31 %), Portugal (36 %), Slovaquie (42 %), Slovénie (43 %) et Hongrie (45 %).

En ce qui concerne les services de messagerie instantanée par Internet, les répondants sont les plus susceptibles de mentionner le coût en Grèce (85 %), au Portugal (84 %) et à Chypre (74 %). Ils sont moins susceptibles de le faire en Slovénie (35 %), en Lettonie (43 %) et en Finlande (44 %).

Les répondants sont les plus susceptibles de citer les fonctionnalités plus larges des services de messagerie instantanée par Internet en Autriche (68 %), à Chypre (55 %) et en Slovénie (48 %), avec les scores les plus faibles à cet égard en Irlande (14 %), en Finlande (18 %) et en Espagne et en France (19 % dans les deux cas).

Plus de la moitié des répondants affirment que la fiabilité et la qualité sont un facteur dans le choix d'un service de messagerie Internet instantanée en Autriche (62 %) et en Slovaquie et à Malte (tous deux 52 %), avec les scores les plus bas enregistrés en Lettonie (12 %), en Espagne (14 %) et à Chypre et au Portugal (17 %).

**QB5T.6 Comment expliqueriez-vous votre choix pour...?
Un service de messagerie instantanée sur Internet (%)**

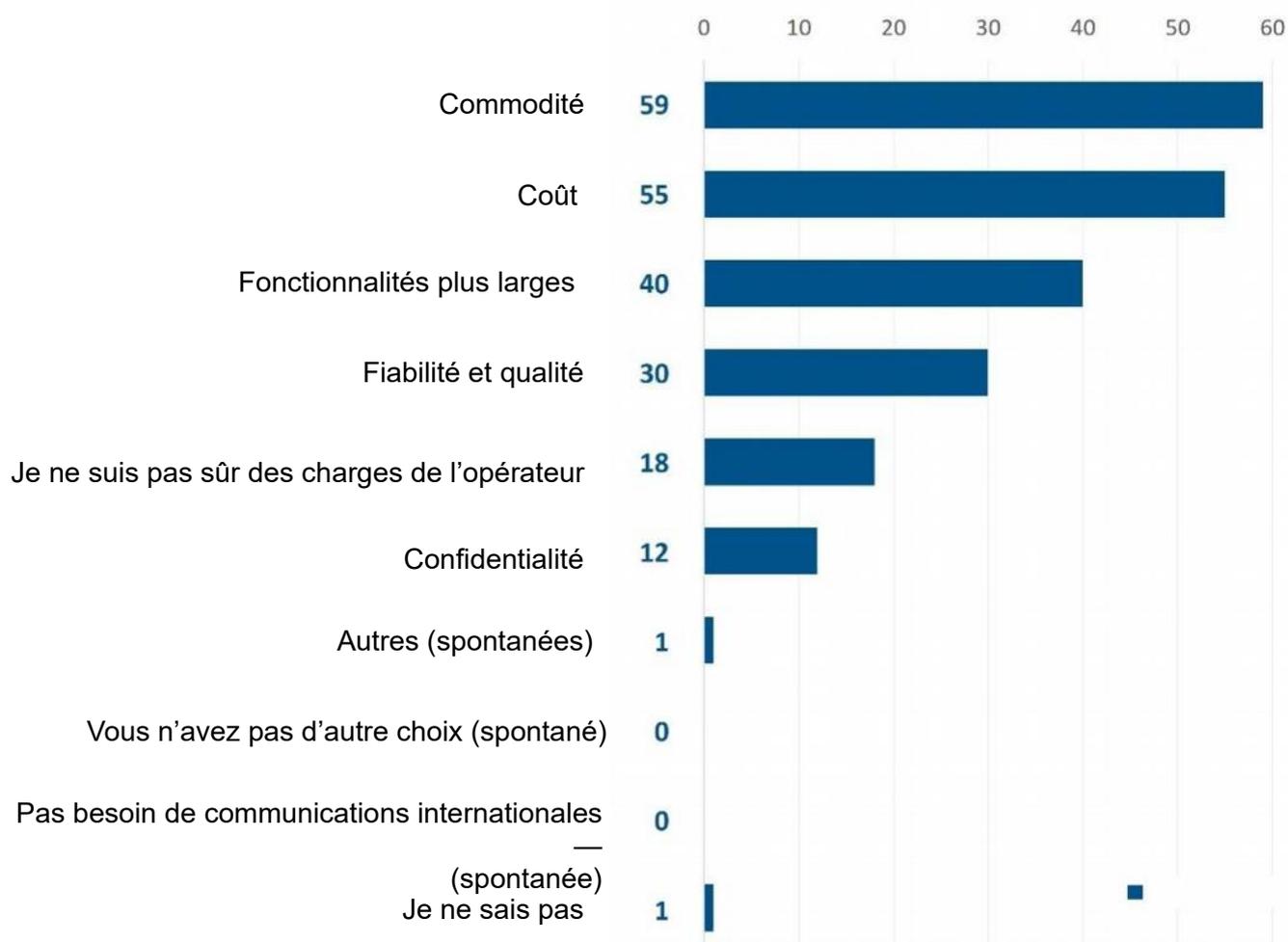
	EU-27	ÊTRE	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	RH	ELL E	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	CHE Z	PL
Commodité	71	72	73	77	91	74	77	65	77	71	75	63	74	81	89	83	81	45	80	90	67	64
Coût	58	67	60	55	46	56	55	73	85	62	54	60	60	74	43	47	50	52	54	45	66	64
Fonctionnalités plus larges	33	38	40	36	28	31	38	14	35	19	19	47	44	55	29	33	30	31	46	31	68	40
Fiabilité et qualité	28	32	41	39	28	32	25	32	37	14	25	41	24	17	12	20	21	48	52	20	62	27
Confidentialité	13	23	15	31	20	10	22	8	11	6	14	28	8	6	15	13	6	20	35	10	41	17
Je ne suis pas sûr des charges de l'opérateur	12	14	36	18	9	5	8	12	22	4	9	28	19	6	3	2	6	26	3	4	12	16
Autres (spontanées)	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0
Vous n'avez pas d'autre choix (spontané)	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	1	2	1
Pas besoin de communications internationales (spontanées)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Je ne sais pas	1	1	1	2	0	1	1	0	1	0	2	0	1	2	2	1	2	2	0	0	2	1

Base: les répondants qui ont choisi «Un service de messagerie instantanée par Internet» comme moyen privilégié pour les communications internationales au sein de l'UE (n=848)

Pour une majorité d'Européens, la commodité et le coût sont les facteurs les plus importants en ce qui concerne les applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone.

- Dans l'ensemble de l'UE, près de six répondants sur dix (59 %) citent la commodité comme un facteur de préférence pour les applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone, avec presque la même proportion (55 %) mentionnant également le coût;
- Quatre sur dix (40 %) indiquent que les fonctionnalités sont plus larges, tandis que trois sur dix (30 %) disent la même chose en ce qui concerne la fiabilité et la qualité;
- Les répondants mentionnent moins d'incertitude quant aux frais de l'exploitant (18 %) ou à la vie privée (12 %).

**QB5T.4 Comment expliqueriez-vous votre choix pour...? (plusieurs réponses possibles)
(% UE — Applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone)**



Base: les répondants qui ont choisi les «applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone» comme moyen privilégié pour les communications internationales au sein de l'UE (n=5153)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

À Chypre, près de neuf répondants sur dix (89 %) disent que la commodité est un facteur qui explique pourquoi ils préfèrent les applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone, suivies par les Pays-Bas (88 %) et la Lettonie (87 %). Dans sept pays, moins de la moitié des répondants le pensent, avec les scores les plus bas enregistrés en Roumanie (25 %) et au Portugal (39 %).

En ce qui concerne les applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone, les répondants sont les plus susceptibles de mentionner le coût en Grèce (85 %), au Portugal (84 %) et à Chypre (73 %). C'est le moins probable en Roumanie (34 %), en Finlande (38 %) et aux Pays-Bas et au Danemark (39 % dans les deux cas).

Les fonctionnalités plus larges des applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone sont probablement considérées comme importantes en Autriche (67 %), en Italie (56 %) et en Slovénie (53 %), avec les notes les plus faibles à cet égard en Grèce (24 %), en Irlande (25 %) et en Espagne et en Lettonie (28 % dans les deux cas).

Ce n'est qu'en Autriche (54 %) et en Slovaquie (52 %) que plus de la moitié des personnes interrogées affirment que la fiabilité et la qualité sont un facteur dans le choix des applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone, les scores les plus bas étant enregistrés en Lettonie (14 %), en Espagne et à Malte (15 % dans les deux cas) et au Portugal (16 %).

QB5T.4 Comment expliqueriez-vous votre choix pour...?

Applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone (%)

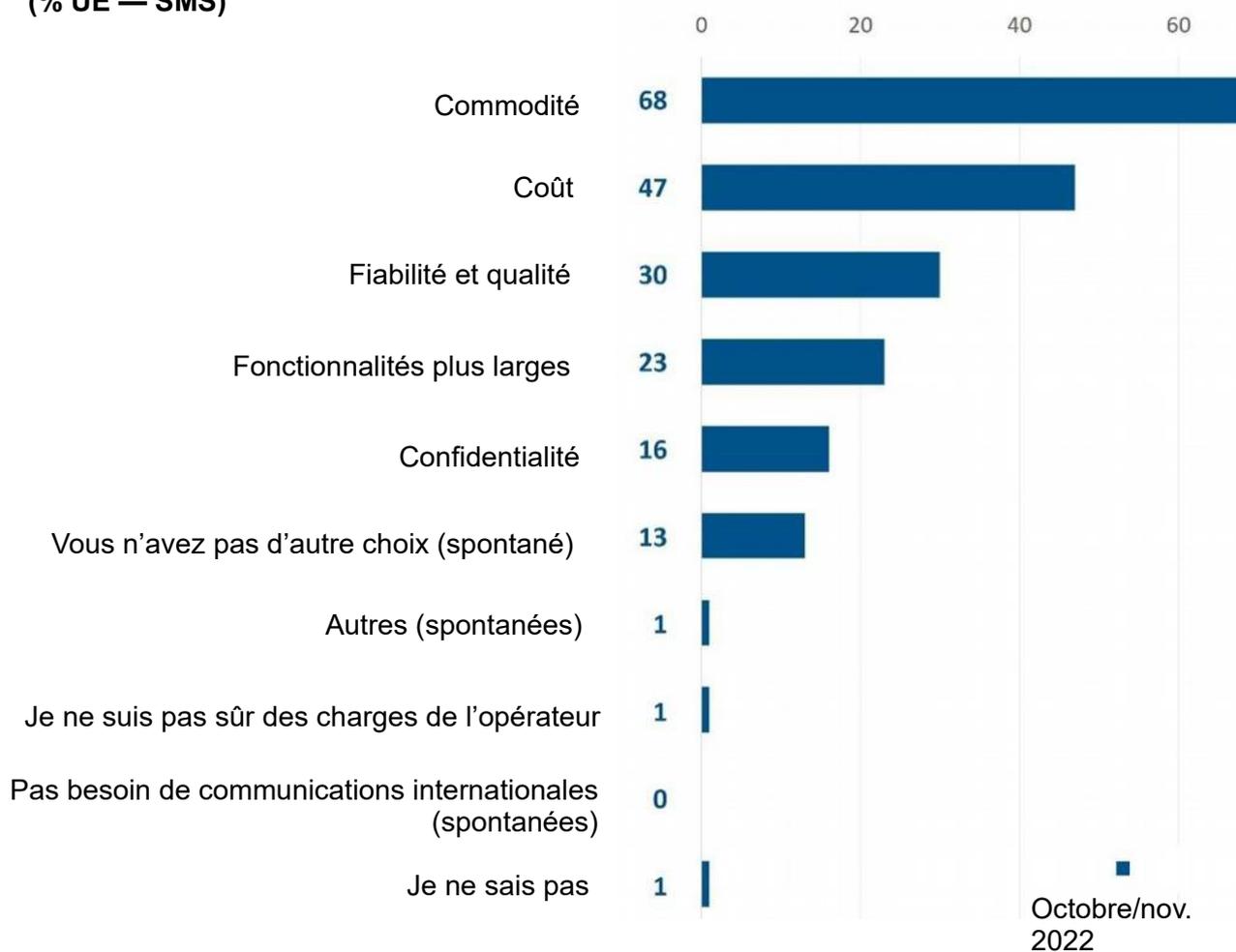
	EU-27	ÉTR E	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	RH	ELL E	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	CH EZ	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE
Commodité	59	67	64	74	84	54	76	66	73	73	72	54	54	89	87	84	60	40	48	88	46	40	39	25	51	46	85	69
Coût	55	59	52	57	39	64	42	75	85	58	60	58	61	73	46	55	56	40	45	39	67	45	84	34	47	46	38	53
Fonctionnalités plus larges	40	50	41	32	39	39	46	25	24	28	34	49	56	40	28	34	41	34	35	33	67	41	41	46	53	43	31	30
Fiabilité et qualité	30	35	35	36	22	41	35	36	22	15	19	35	36	25	14	28	21	40	15	20	54	21	16	46	30	52	20	23
Je ne suis pas sûr des charges de l'opérateur	18	21	24	18	10	10	8	7	9	10	4	37	29	8	5	10	3	32	22	4	31	34	11	36	18	27	7	19
Confidentialité	12	20	13	25	10	12	23	11	13	8	10	19	10	13	10	14	13	10	14	4	34	8	8	15	13	26	6	14
Autres (spontanées)	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	2
Vous n'avez pas d'autre choix (spontané)	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	1	1	0	5	0	0	1
Pas besoin de communications internationales (spontanées)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Je ne sais pas	1	0	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1

Base: les répondants qui ont choisi les «applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone» comme moyen privilégié pour les communications internationales au sein de l'UE (n=5153)

Une majorité d'Européens choisissent la commodité lorsqu'ils mentionnent les SMS

- Dans l'ensemble de l'UE, près de sept répondants sur dix (68 %) estiment que la commodité est un facteur pour préférer les SMS à communiquer à l'échelle internationale;
- Près de la moitié (47 %) mentionnent le coût à cet égard;
- Trois sur dix (30 %) mentionnent la fiabilité et la qualité, avec près d'un sur quatre (23 %) citant la fonctionnalité plus large;
- Une petite minorité cite la vie privée (16 %) et l'incertitude concernant les frais de l'exploitant (13 %).

**QB5T.5 Comment expliqueriez-vous votre choix pour...? (plusieurs réponses possibles)
(% UE — SMS)**



Base: répondants qui ont choisi «SMS» comme moyen privilégié pour les communications internationales au sein de l'UE (n=3872)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Au niveau des pays, dans neuf pays, au moins huit répondants sur dix indiquent que la commodité est un facteur pour préférer les SMS pour leurs communications internationales, avec les scores les plus élevés à cet égard en Lettonie (93 %), aux Pays-Bas (88 %) et au Danemark (87 %). À l'inverse, seulement trois personnes sur dix pensent de cette façon en Roumanie (29 %) et au Portugal (31 %).

En ce qui concerne les SMS, les répondants sont les plus susceptibles de mentionner le coût au Portugal (82 %), en Grèce (81 %) et à Malte (79 %). Ils sont moins susceptibles de le faire en Suède (25 %), en Finlande (30 %) et aux Pays-Bas (32 %).

Plus de la moitié des répondants citent la fiabilité et la qualité des SMS en Autriche (74 %) et à Malte (53 %), avec les notes les plus faibles à cet égard en Espagne (13 %), aux Pays-Bas (15 %) et en Suède (18 %).

Les répondants sont les plus susceptibles de dire que la fonctionnalité plus large est un facteur pour le choix des SMS en Autriche (62 %), à Malte (51 %) et en Slovaquie (45 %), et moins d'un sur dix le dit en Finlande et en Espagne (tous deux 8 %), en Tchéquie (9 %).

Près de la moitié (47 %) des personnes interrogées en Autriche citent la vie privée, suivies de Malte (41 %) et de Tchéquie (36 %), tandis que moins d'une personne sur dix le pense en Suède (3 %), aux Pays-Bas (5 %), en Italie (6 %) et à Chypre (8 %).

**QB5T.5 Comment expliqueriez-vous votre choix pour...?
SMS (%)**

	EU-27	ÉTR E	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	RH	ELL E	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	CH EZ	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE
Commodité	68	81	71	67	87	57	85	64	77	62	83	59	71	78	93	72	72	44	86	88	56	61	31	29	45	57	87	85
Coût	47	50	50	45	39	55	32	62	81	45	37	60	59	63	46	51	51	53	79	32	50	45	82	34	45	41	30	25
Fiabilité et qualité	30	21	36	41	30	40	19	30	32	13	23	41	28	20	20	38	24	29	53	15	74	22	32	43	43	45	20	18
Fonctionnalités plus larges	23	19	22	9	22	27	14	10	10	8	17	25	24	31	10	22	16	33	51	12	62	27	25	41	45	23	8	15
Confidentialité	16	13	23	36	17	19	22	15	20	11	14	31	6	8	11	13	10	12	41	5	47	14	32	27	20	35	11	3
Je ne suis pas sûr des charges de l'opérateur	13	9	16	18	6	9	7	9	3	14	9	22	13	3	1	14	3	29	8	7	23	22	7	33	8	18	2	6
Autres (spontanées)	1	0	0	2	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0	1	1	1	0	2	0
Vous n'avez pas d'autre choix (spontané)	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0	1	2	1	1	0	1	0	2	0	0	1
Pas besoin de communications internationales (spontanées)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Je ne sais pas	1	0	0	1	2	1	0	1	0	0	4	0	0	0	2	2	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	2

Base: répondants qui ont choisi «SMS» comme moyen privilégié pour les communications internationales au sein de l'UE (n=3872)

Une majorité d'Européens mentionnent la commodité lors du choix des téléphones fixes

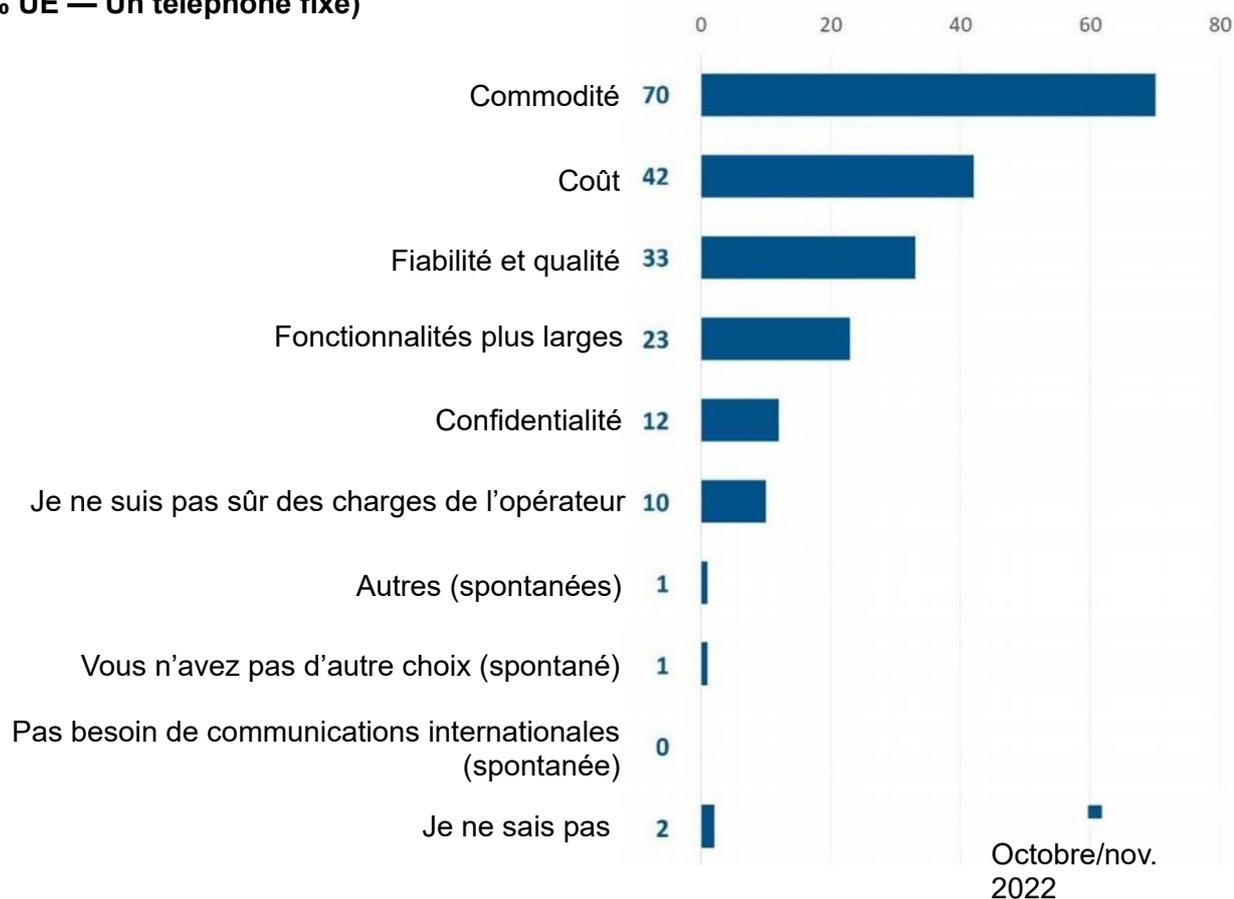
Dans l'ensemble de l'UE, même dans dix (70 %) personnes interrogées affirment que la commodité est un facteur dans le choix d'un téléphone fixe pour communiquer à l'échelle internationale;

Plus de quatre sur dix (42 %) citent le coût dans leur décision d'opter pour un téléphone fixe;

Un sur trois (33 %) mentionne la fiabilité et la qualité, avec près d'un sur quatre (23 %) citant la fonctionnalité plus large;

Une petite minorité cite la vie privée (12 %), tandis qu'un sur dix (10 %) affirme que l'incertitude concernant les frais de l'exploitant est un facteur important à cet égard.

QB5T.1 Comment expliqueriez-vous votre choix pour...? (plusieurs réponses possibles) (% UE — Un téléphone fixe)



Base: les répondants qui ont choisi «Un téléphone fixe» comme moyen privilégié pour les communications internationales au sein de l'UE (n=2741)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

En Lettonie, tous les répondants (100 %) disent que la commodité est un facteur pour préférer un téléphone fixe pour leurs communications internationales, suivie de Chypre (90 %) et de la Grèce (89 %). À l'inverse, seulement environ trois personnes sur dix pensent de cette façon en Roumanie (27 %), qui est le seul pays où moins de la moitié des répondants pensent de cette façon.

Les répondants sont les plus susceptibles de mentionner le coût des téléphones fixes au Portugal (64 %), à Malte (63 %) et en Croatie (62 %). Ils sont moins susceptibles de le faire en Suède (17 %), au Danemark (21 %) et en Finlande (22 %).

L'Autriche (60 %) et la Slovaquie (52 %) sont les seuls États membres de l'UE où plus de la moitié des répondants citent la fiabilité et la qualité d'un téléphone fixe, les scores les plus bas étant enregistrés à Chypre, en Finlande et en Roumanie (12 % tous les deux), en Pologne et en Belgique (18 % dans les deux cas) et en Estonie (20 %).

Les répondants sont les plus susceptibles de dire que la fonctionnalité plus large est un facteur dans le choix d'un téléphone fixe en Autriche (54 %), à Malte (46 %) et en Slovénie (41 %), avec moins d'un sur dix le dit en Estonie et en France (tous deux 6 %) et en Grèce (9 %).

La moitié des personnes interrogées en Slovaquie citent la protection de la vie privée, suivie par l'Autriche (40 %) et Malte (28 %), avec les notes les plus faibles à cet égard en Suède (1 %), en Espagne et en France (8 % dans les deux cas) et en Italie (9 %).

**QB5T.1 Comment expliqueriez-vous votre choix pour... ?
Un téléphone fixe (%)**

	EU-27	ÉTR E	BG	CZ	DK	DE	EE	IE	EL	ES	FR	RH	ELL E	CY	LV	LT	LU	HU	MT	NL	CH EZ	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE
Commodité	70	79	61	88	88	67	85	82	89	83	77	63	64	90	100	69	68	58	66	80	59	72	55	27	57	53	66	76
Coût	42	52	56	35	21	45	23	46	40	26	38	62	42	42	32	50	38	53	63	34	54	53	64	38	31	37	22	17
Fiabilité et qualité	33	18	22	34	39	37	20	26	44	21	28	38	44	12	22	31	22	38	31	25	60	18	29	12	35	52	12	24
Fonctionnalités plus larges	23	15	22	0	0	25	6	16	9	16	6	21	33	23	0	12	13	12	46	26	54	25	25	37	41	14	10	19
Confidentialité	12	11	12	27	0	12	8	15	18	8	8	23	9	11	0	16	19	13	28	9	40	13	15	10	17	50	16	1
Je ne suis pas sûr des charges de l'opérateur	10	9	16	6	0	7	16	9	3	5	10	16	13	0	0	12	6	17	3	13	28	12	5	44	9	20	0	4
Autres (spontanées)	1	0	0	0	0	1	6	1	1	3	3	0	0	2	9	0	2	0	0	0	5	0	1	3	0	0	0	7
Vous n'avez pas d'autre choix (spontané)	1	2	4	0	0	1	0	1	0	1	2	0	1	0	0	3	2	3	0	1	5	0	2	8	0	3	0	6
Pas besoin de communications internationales (spontanées)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Je ne sais pas	2	0	2	0	3	3	12	3	1	0	3	1	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	2	0	4	2	16	5

Base: les répondants qui ont choisi «Un téléphone fixe» comme moyen privilégié pour les communications internationales au sein de l'UE (n=2741)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

En ce qui concerne l'analyse sociodémographique, nous notons ce qui suit:

- Il y a peu de différence entre les hommes et les femmes, bien que les hommes soient légèrement plus susceptibles (23 %) de dire que la fiabilité et la qualité sont un facteur dans leur choix entre les différents moyens de communication que les femmes (19 %), tandis que les femmes sont légèrement plus susceptibles de dire spontanément qu'elles n'ont pas besoin de communications internationales (24 % contre 21 %).
- Les répondants âgés de 15 à 54 ans sont plus susceptibles (51 à 54 %) de mentionner la commodité que ceux de 55 ans et plus (44 %). Dans une large mesure, on peut dire la même chose au sujet du coût (40-44 % contre 31 %), de la fonctionnalité plus large (27-29 % contre 16 %) et de la fiabilité et de la qualité (22-24 % contre 18 %). La cohorte la plus âgée d'autre part est plus susceptible que les 15-54 ans de dire spontanément qu'elles n'ont pas besoin de communications internationales (30 % contre 16-19 %).
- L'éducation joue également un rôle important, les cohortes mieux instruites mentionnant davantage tous les facteurs décrits précédemment. Par exemple, ceux qui ont quitté l'école après l'âge de 20 ans sont beaucoup plus susceptibles (60 %) de tenir compte de la commodité que ceux qui ont quitté l'école âgés de 16 à 19 ans (45 %) et ceux qui ont quitté l'école avant l'âge de 15 ans (36 %).
- Les travailleurs indépendants et les gestionnaires sont les plus susceptibles (60-61 %) d'examiner la commodité, suivis par d'autres cols blancs et étudiants (53 % dans les deux cas), les chômeurs (48 %), les travailleurs manuels (47 %), les retraités (42 %) et les personnes à domicile (41 %).
- Les répondants qui rencontrent des difficultés financières de temps à autre sont les plus susceptibles (41 %) de mentionner le coût. D'autre part, il n'y a guère de différence entre ceux qui n'ont jamais de difficulté à payer leurs factures (36 %) et ceux qui ont de tels problèmes la plupart du temps (35 %).

QB5ab Comment expliqueriez-vous votre choix pour...? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)
(% — UE)

	Commodité	Coût	Fonctionnalités plus larges	Je ne suis pas sûr des charges de l'opérateur	Fiabilité et qualité	Confidentialité	Pas besoin de communications internationales (spontanées)
EU-27	50	37	23	10	21	10	22
Sexe							
Homme	51	38	24	10	23	10	21
Femme	49	37	22	11	19	9	24
Âge							
15-24	51	41	27	13	24	11	18
25-39	54	44	29	11	22	11	16
40-54	53	40	27	11	24	11	19
55	44	31	16	9	18	8	30
Éducation (fin de)							
-15	36	26	13	8	15	6	39
16-19	45	36	23	12	21	10	25
20	60	42	26	9	22	10	15
Continue d'étudier	53	43	27	11	23	10	17
Catégorie socioprofessionnelle							
Travailleur indépendant	61	44	27	9	22	11	16
Gestionnaires	60	40	32	9	23	11	14
Autres colliers blancs	53	44	27	12	23	11	18
Travailleurs manuels	47	39	25	14	22	10	20
Personnes de la maison	41	32	19	9	17	8	34
Chômeurs	48	40	21	8	21	10	25
Retraité	42	27	13	7	17	8	33
Étudiants	53	43	27	11	23	10	17
Difficultés de paiement des factures							
La plupart du temps	41	35	20	11	16	9	30
De temps en temps	44	41	25	15	22	10	22
Presque jamais/jamais	54	36	23	8	21	10	21

Base: tous les répondants (n=24831), les personnes qui ont répondu «Vous n'avez aucune préférence (spontanée)» ou «Ne sais pas» dans QB4a sont exclues.

VI. ACCÈS AUX SERVICES DE COMMUNICATION



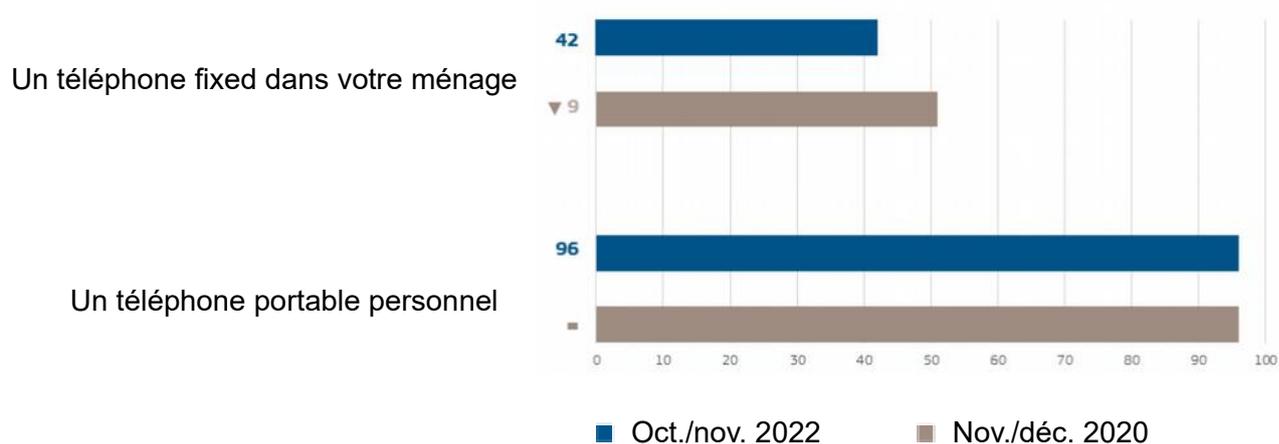
Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

On a également demandé aux répondants s'ils avaient accès à une ligne téléphonique fixe ou à un téléphone mobile.²⁷

Presque tous les Européens ont accès au téléphone mobile, mais l'accès aux téléphones fixes varie

- Presque tous les répondants (96 %) ont accès au téléphone mobile, soit le même qu'en 2020;
- Moins de la moitié (42 %, -9 points de pourcentage) ont accès à un téléphone fixe, une forte baisse par rapport à 2020, alors qu'une majorité d'Européens l'avait encore.

D43 — Est-ce que vous possédez...? (% — EU-27)



Base: tous les répondants (n=26431)

27 D43a. Possédez-vous un téléphone fixe dans votre ménage? Single ANSWER SEULEMENT Oui, non
D43b. Possédez-vous un téléphone portable personnel? Single ANSWER SEULEMENT Oui, Non

1. Téléphonie fixe

Moins de la moitié des Européens (42 %) possèdent un téléphone fixe

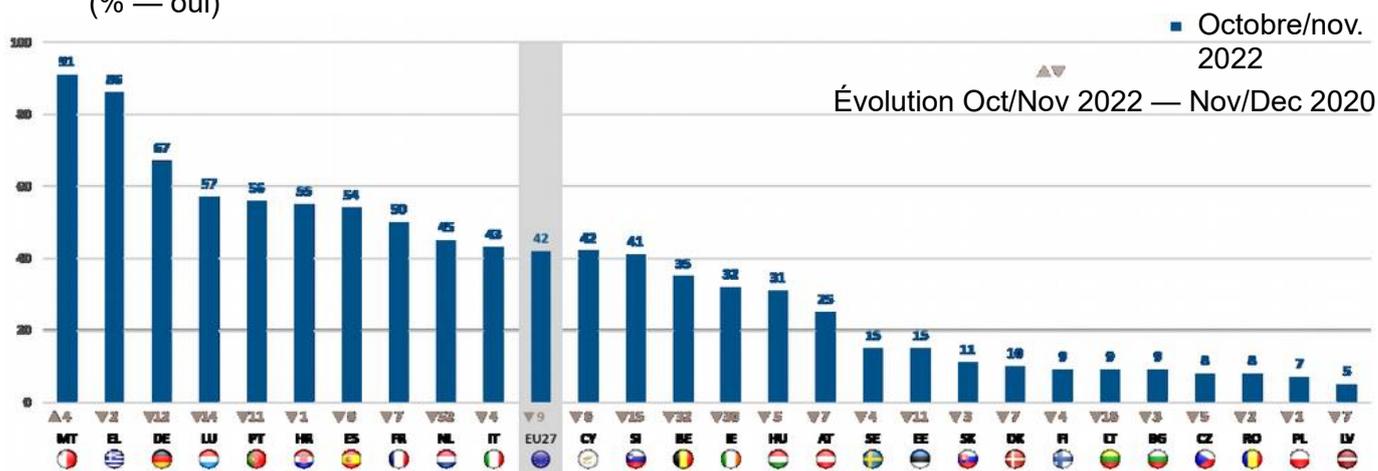
On a demandé aux répondants s'ils étaient propriétaires d'un téléphone fixe.²⁸

- Plus de quatre personnes sur dix (42 %) indiquent avoir accès à une ligne téléphonique fixe. Il s'agit d'une forte baisse par rapport à 2020, alors que plus de la moitié (51 %, -9 points de pourcentage) l'avaient encore.

Une analyse nationale montre que dans huit pays, plus de la moitié ont encore accès à une ligne téléphonique fixe. Les répondants sont les plus susceptibles de le dire à Malte (91 %) et en Grèce (86 %). L'adoption la plus faible des téléphones fixes est observée en Lettonie (5 %), en Pologne (7 %) et en Roumanie et en Tchéquie (8 %).

Entre 2020 et 2022, la propriété de la téléphonie fixe a diminué dans tous les États membres de l'UE, à l'exception d'un seul: Malte (91 %, +4 pp). Les baisses les plus marquées sont enregistrées aux Pays-Bas (45 %, -52 pp), en Belgique (35 %, -32 pp) et en Irlande (32 %, -30 pp).

D43a Avez-vous un téléphone fixe dans votre ménage?
(% — oui)



Base: tous les répondants
(n=26431)

28 D43a. Possédez-vous un téléphone fixe dans votre ménage? Oui. Non.

2. Téléphonie mobile

La propriété d'un téléphone mobile est presque universelle

On a demandé aux répondants s'ils étaient propriétaires d'un téléphone portable personnel.²⁹

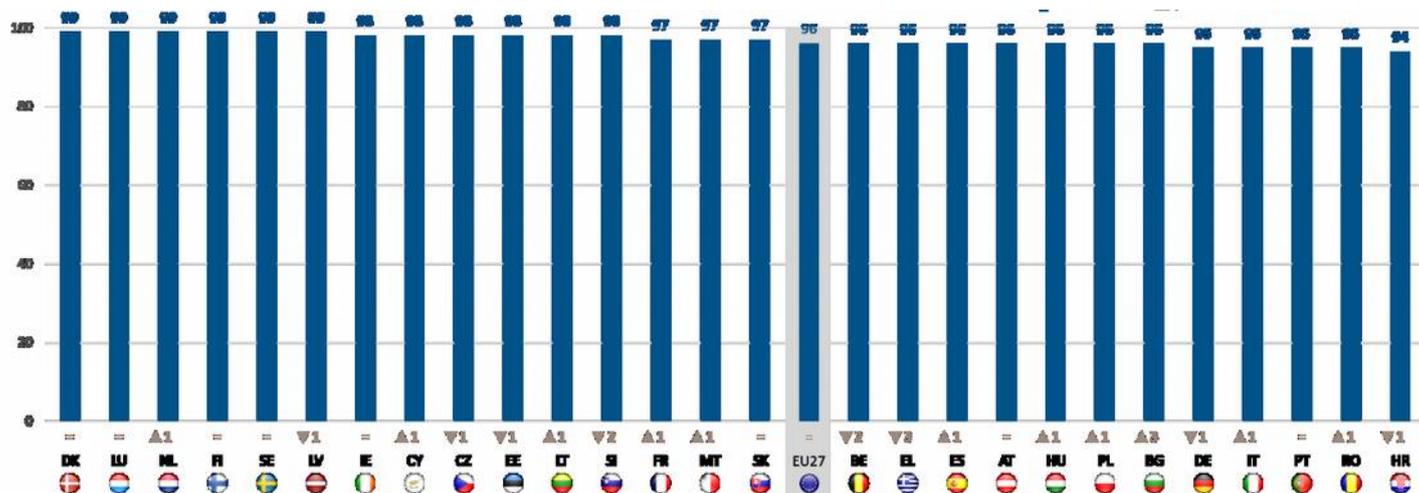
- Presque tous les répondants (96 %, =) indiquent qu'ils disposent d'un téléphone portable personnel, soit la même proportion qu'en 2020.

Une analyse nationale montre peu de différences entre les États membres de l'UE. Dans six pays, 99 % des répondants indiquent posséder un téléphone portable: Danemark, Lettonie, Luxembourg, Pays-Bas, Finlande et Suède. Le taux d'adoption le plus bas se trouve en Croatie (94 %). Entre 2020 et 2022, presque aucun changement n'est à noter en ce qui concerne cette question, à l'exception d'une légère augmentation en Bulgarie (96 %, + 3 points de pourcentage) et de petites baisses en Grèce (96 %, -3 pp), en Belgique (96 %, -2 pp) et en Slovaquie (98 %, -2 pp).

D43b Avez-vous un téléphone portable personnel? (% — oui)

Oct./nov. 2022

Évolution Oct/Nov 2022 —
Nov/Dec 2020



Base: tous les répondants
(n=26431)

29 D43a. Possédez-vous un téléphone portable personnel? Oui. Non.

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

En examinant l'analyse sociodémographique, nous pouvons noter ce qui suit:

- Les femmes sont légèrement plus susceptibles que les hommes d'indiquer qu'elles possèdent un téléphone fixe (44 % contre 40 %), tandis que les hommes sont légèrement plus susceptibles de dire qu'ils ont un téléphone mobile (97 % contre 95 %);
- Les répondants plus âgés sont plus susceptibles de posséder un téléphone fixe. Une majorité (56 %) des 55 ans et plus disent en avoir un, suivi de quatre sur dix (40 %) parmi les 40-54 ans, près d'un tiers (32 %) des 15-24 ans et un quart (25 %) de ceux âgés de 25 à 39 ans. La propriété d'un téléphone mobile est plus ou moins universelle (98-99 %) chez les 15-54 ans, tandis qu'un peu plus de neuf sur dix (92 %) parmi les 55 ans et plus indiquent en posséder un;
- Une majorité (54 %) des répondants qui ont quitté l'école avant l'âge de 15 ans disent avoir un téléphone fixe, tandis que plus de quatre personnes sur dix (42 %) qui ont quitté l'école après 20 ans disent la même chose. La propriété d'un téléphone mobile est aussi bonne que universelle (97-98 %) parmi ceux qui ont quitté l'école après l'âge de 16 ans, avec une proportion légèrement plus faible (87 %) de ceux qui ont quitté l'école plus tôt en indiquant la même chose;
- Parmi les différentes catégories socioprofessionnelles, une majorité (57 %) des retraités déclarent disposer d'un téléphone fixe, suivi des personnes à domicile (46 %), des indépendants (44 %), des gestionnaires (41 %), des étudiants (36 %), des travailleurs manuels (33 %) et des chômeurs (29 %). La propriété du téléphone mobile est quasi universelle (98-99 %) dans toutes les catégories, à l'exception des personnes à domicile (93 %) et des retraités (90 %).

D43 Est-ce que vous possédez...? (% — UE) «Oui»

	Un téléphone fixe dans votre ménage	Un téléphone portable personnel
EU-27	42	96
Sexe		
Homme	40	97
Femme	44	95
Âge		
15-24	32	99
25-39	25	99
40-54	40	98
55	56	92
Éducation (fin de)		
-15	54	87
16-19	40	97
20	42	98
Continue d'étudier	36	99
Catégorie socioprofessionnelle		
Travailleur indépendant	44	99
Gestionnaires	41	99
Autres colliers blancs	35	98
Travailleurs manuels	33	98
Personnes de la maison	46	93
Chômeurs	29	98
Retraité	57	90
Étudiants	36	99

Base: tous les répondants (n=26431)

D62R Utilisation d'Internet (EN % EU-27)

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

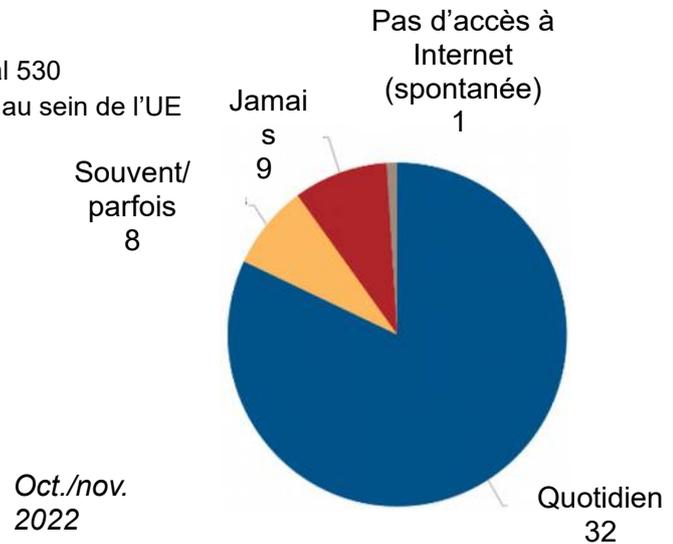
3. Utilisation d'Internet

Une grande majorité d'Européens utilisent l'internet tous les jours

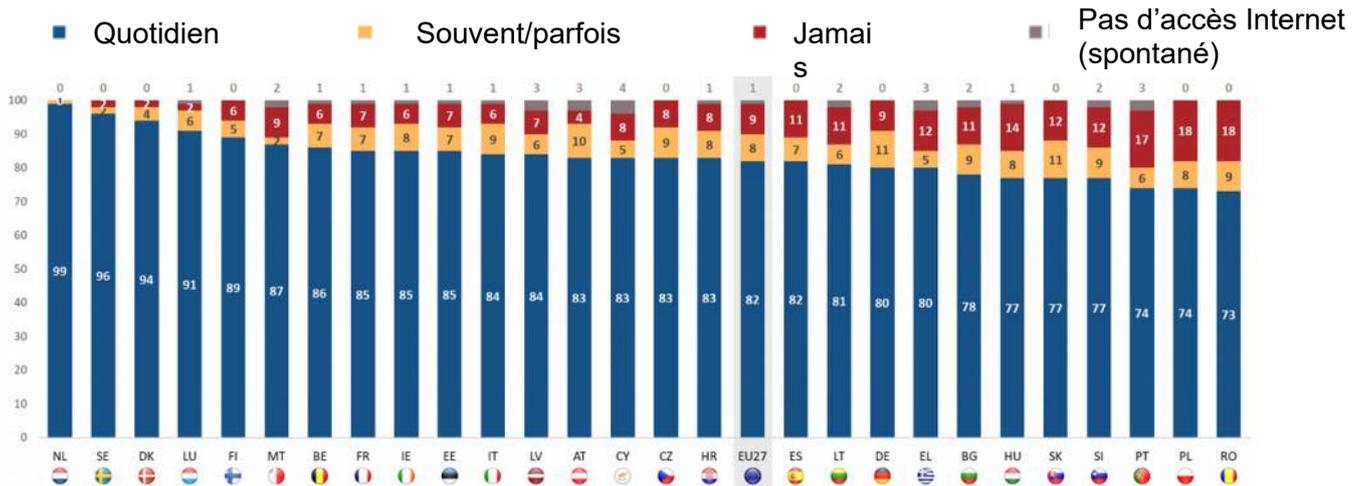
Les répondants qui ont participé à cette enquête, c'est-à-dire les personnes âgées de 15 ans et plus, ont été interrogés sur la façon dont ils utilisent Internet et à quelle fréquence ils utilisent Internet.^{30 31} Nous leur avons également demandé à quel endroit ils utilisaient Internet, par exemple à la maison, au travail, sur un appareil mobile ou dans d'autres endroits tels que des écoles, des universités ou des cybercafés, mais nous n'analyserons pas ces résultats ici.

- Près de neuf répondants sur dix (89 %) indiquent qu'ils utilisent Internet. Plus de huit personnes sur dix (81 %) disent utiliser Internet tous les jours;
- Un sur dix (10 %) n'utilise jamais Internet.

Une analyse nationale montre peu de différences entre les États membres de l'UE. Dans quatorze pays, au moins neuf répondants sur dix utilisent Internet, les proportions les plus élevées ayant été enregistrées aux Pays-Bas (100 %), en Suède et au Danemark (98 % dans les deux cas). Les taux d'adoption les plus faibles sont observés au Portugal (78 %), en Roumanie (81 %) et en Grèce (82 %).



Base: tous les répondants
(n=26431)



Base: tous les répondants
(n=26431)

30 D62. Pouvez-vous dire si...? 1 Vous utilisez Internet à domicile, chez vous, 2 Vous utilisez Internet sur votre lieu de travail, 3 Vous utilisez Internet sur votre appareil mobile (ordinateur portable, smartphone, tablette, etc.), 4 Vous utilisez Internet ailleurs (école, université, cybercafé, etc.). Tous les jours ou presque tous les jours, Deux ou trois fois par semaine, Environ une fois par semaine, Deux ou trois fois par mois, Moins souvent, Jamais, Pas d'accès Internet (spontané). D62R Utilisation d'Internet. Tous les jours. Souvent/parfois. Jamais. Total «Oui».

31 D62R Combine les réponses de D62.1-4, Utilisation d'Internet. 'Everyday' = Tous les jours ou presque tous les jours, 'Often/Sometimes' = 'Deux ou trois fois par semaine' + 'Environ une fois par semaine' + 'Deux ou trois fois par mois' + 'Moins souvent' Jamais. Pas d'accès Internet (spontané).

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

En ce qui concerne l'analyse sociodémographique, nous notons ce qui suit:

- Les hommes sont légèrement plus susceptibles (91 %) d'utiliser Internet que les femmes (87 %);
- Les répondants âgés de 15 à 54 ans utilisent l'Internet de manière plus ou moins universelle (98-100 %), alors que seulement les trois quarts (75 %) des personnes âgées de 55 ans et plus le disent;
- Presque tous les répondants (98 %) qui sont allés à l'école après l'âge de 20 ans disent utiliser Internet, tandis que neuf sur dix (90 %) de ceux qui ont quitté l'école âgés de 16 à 19 ans disent la même chose, et six sur dix (60 %) de ceux qui ont quitté l'école avant l'âge de 15 ans;
- L'utilisation d'Internet est également quasi universelle (97-100 %) dans toutes les catégories socioprofessionnelles, à l'exception des retraités (67 %), des personnes à domicile (82 %) et des chômeurs (94 %).

D62R Utilisation de l'internet (% — UE)					
	Total «Oui»	Quotidien	Souvent/parfois	Jamais	Pas d'accès spontané à Internet)
EU-27	89	81	8	10	1
Sexe					
Homme	91	84	7	8	1
Femme	87	79	8	12	1
Âge					
15-24	100	98	2	0	0
25-39	100	97	3	0	0
40-54	98	92	6	2	0
55	75	62	13	23	2
Éducation (fin de)					
-15	60	46	14	37	3
16-19	90	80	10	9	1
20	98	94	4	2	0
Continue d'étudier	100	99	1	0	0
Catégorie socioprofessionnelle					
Travailleur indépendant	98	92	6	2	0
Gestionnaires	100	99	1	0	0
Autres colliers blancs	99	96	3	1	0
Travailleurs manuels	97	89	8	3	0
Personnes de la maison	82	70	12	17	1
Chômeurs	94	85	9	6	0
Retraité	67	52	15	31	2
Étudiants	100	99	1	0	0
<i>Base: tous les répondants (n=26431) Total «Oui»</i>					

CONCLUSIONS

Les résultats de cette enquête sont globalement conformes à des enquêtes similaires menées les années précédentes, comme celle menée en 2020, dont le présent rapport fait régulièrement référence à des comparaisons. Dans l'ensemble, les Européens continuent de s'adapter aux progrès technologiques rapides, mais avec des variations significatives d'un État membre à l'autre en ce qui concerne l'adoption de nouveaux moyens de communication et de services, ainsi que la fréquence des communications entre les différents pays de l'UE.

Plus d'un Européen sur quatre communique régulièrement à l'échelle internationale au sein de l'UE, avec seulement un sur dix le faisant quotidiennement.³² La forme de communication la plus populaire vers d'autres pays de l'UE est le téléphone mobile, suivi par les SMS, les téléphones fixes, les applications Internet, y compris les appels vidéo (VoIP) et les services de messagerie Internet instantanée. Les applications Internet (appels vocaux) (VoIP) sont utilisées dans une moindre mesure à cette fin. Les téléphones portables sont les plus susceptibles (environ un sur quatre) d'être utilisés régulièrement à cette fin en Autriche et en Roumanie, et moins probablement en Italie, en France, en Espagne, en Finlande et en Suède (moins d'un sur dix).

Dans l'ensemble, les Européens ne sont pas très conscients du plafonnement des prix. 1 Européen sur 3 effectue des appels mobiles plus ou plus longs vers un autre pays de l'UE après son introduction, que ce soit par téléphone mobile ou par ligne fixe, bien qu'il ne soit pas possible de dire avec certitude qu'ils le font spécifiquement en raison du plafonnement des prix. Les répondants qui n'ont jamais de difficultés à payer leurs factures sont plus probablement conscients du plafonnement des prix et comprennent ce que cela signifie que ceux qui sont habituellement confrontés à des difficultés financières. Cela dit, la situation financière des répondants n'influence pas nécessairement la fréquence des communications intra-UE par téléphone. Ceux qui n'ont jamais de difficultés à payer leurs factures sont plus susceptibles d'utiliser occasionnellement des appels intra-UE que ceux qui sont confrontés à de tels problèmes la plupart du temps. Parmi ceux qui appellent régulièrement ou quotidiennement d'autres pays de l'UE par téléphone, la situation financière n'a guère d'influence.

Les Européens sont un peu moins conscients du plafonnement des prix par rapport à 2020. Il en va de même pour ceux qui en sont conscients et savent aussi ce que cela signifie. Certaines catégories socioprofessionnelles ont tendance à être mieux informées sur ce sujet. Par exemple, la majorité des gestionnaires et des travailleurs indépendants ont entendu parler du plafonnement des prix, tandis qu'environ un tiers des répondants de ces catégories savent également ce que cela signifie. Il y a de grandes différences entre les pays. Par exemple, à Malte, sept sur dix en ont entendu parler, contre un peu plus d'un sur dix en France et un sur cinq en Grèce.

Les téléphones portables sont les moyens que les répondants préféreraient le plus utiliser pour les communications internationales au sein de l'UE, quatre Européens sur dix

préférant³³ communiquer avec d'autres pays de l'UE. Entre un répondant sur cinq et un répondant sur quatre préfèrent utiliser divers services et applications Internet, comme les applications Internet telles que les appels vidéo (VoIP), les services de messagerie Internet instantanée et les applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone. De plus petites proportions préfèrent utiliser des SMS et des lignes fixes, ce qui reflète la façon dont ces technologies plus anciennes cèdent lentement la place à de nouveaux moyens de communication. Dans le cas des lignes fixes, leur disparition est très prononcée et rapide dans certains pays, par exemple aux Pays-Bas.

Lors du choix des moyens de communication internationaux, une faible majorité d'Européens mentionnent la commodité. Le deuxième facteur le plus important est le coût, mentionné par près de quatre sur dix. Cet ordre de rang, la commodité d'abord, le coût deuxièmement, s'applique à des degrés divers à tous les moyens de communication: les téléphones mobiles, les applications Internet comme les appels vidéo, les services de messagerie Internet instantanée, les applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone, les SMS et les téléphones fixes. Après commodité et coût, une fonctionnalité plus large est mentionnée par environ un sur quatre, la fiabilité et la qualité par un sur cinq, avec un sur dix mentionnant que les frais de l'opérateur sont incertains comme un facteur pour décider quelle technologie est utilisée. Un répondant sur dix indique avoir choisi des moyens de communication internationaux vers d'autres pays de l'UE dans le respect de la vie privée. Naturellement, les répondants qui font face à des difficultés financières de temps à autre mentionnent plus cher que ceux qui n'ont jamais de difficulté à payer leurs factures.

L'accès au téléphone mobile est devenu quasi universel, tandis que moins de la moitié des répondants ont accès à un téléphone fixe, ce qui représente une baisse de près de 10 points de pourcentage par rapport à il y a seulement deux ans, alors qu'une majorité d'Européens l'avait encore. Les répondants plus âgés sont plus susceptibles de posséder un téléphone fixe, la majorité des personnes âgées de 55 ans et plus affirmant en avoir un, comparativement à environ un tiers des personnes âgées de 15 à 24 ans.

Une grande majorité d'Européens utilisent l'internet tous les jours, bien qu'une proportion considérable (un sur dix) ne se connecte jamais. Alors que l'utilisation d'Internet est quasi universelle dans de nombreux pays, quelques-uns sont en retard à cet égard, comme le Portugal, la Roumanie et la Grèce, où seulement huit sur dix sont en ligne. Presque tous les répondants qui sont allés à l'école après l'âge de 20 ans utilisent Internet, tandis que parmi ceux qui ont quitté l'école avant l'âge de 15 ans, seuls six sur dix le font.

32 L'enquête n'a pas fait de distinction entre les appels liés au travail et les appels privés, ou les appels effectués avec des appareils de travail ou privés.

33 L'enquête s'est interrogée sur la «préférence d'utilisation» des moyens de communications internationales au sein de l'UE, qui pourrait différer de l'utilisation effective des moyens de communications internationales par les répondants au sein de l'UE.

Spécifications techniques

Entre le 12 octobre et le 7 novembre 2022, Kantar Public a réalisé la vague 98.1 de l'enquête EUROBAROMETER, à la demande de la Commission européenne, direction générale de la communication, unité «Suivi des médias et Eurobaromètre».

La vague 98.1 couvre la population des nationalités respectives des États membres de l'Union européenne, résidant dans chacun des 27 États membres et âgée de 15 ans et plus.

Le plan d'échantillonnage de base appliqué dans tous les pays et territoires est un plan stratifié multiétapes aléatoires (probabilité). Dans chaque pays, le cadre d'échantillonnage est d'abord stratifié par régions NUTS et au sein de chaque région par une mesure de l'urbanité (DEGURBA). Le nombre de points d'échantillonnage sélectionnés dans chaque strate reflète la population de la strate 15+. Au deuxième stade, des points d'échantillonnage ont été prélevés avec une probabilité proportionnelle à la taille de leur population 0+ à l'intérieur de chaque strate.

Les échantillons représentent ainsi l'ensemble du territoire des pays étudiés selon la NUTS II EUROSTAT (ou équivalent) et selon la répartition de la population résidente des nationalités respectives en termes de zones métropolitaines, urbaines et rurales.

Dans chacun des points d'échantillonnage sélectionnés, une coordonnée de départ a été tirée au hasard, et un outil de géocodage inverse utilisé pour identifier l'adresse la plus proche de la coordonnée. Cette adresse était l'adresse de départ pour la marche aléatoire. D'autres adresses (chaque Nth adresse) ont été sélectionnées par des procédures standard «itinéraire aléatoire», à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré au hasard. L'approche de la sélection aléatoire était subordonnée à la taille du ménage.

À titre d'exemple, pour les ménages comptant deux membres de plus de 15 membres, le script a été utilisé pour sélectionner soit l'informateur (personne répondant au questionnaire de l'évaluateur) soit l'autre membre admissible du ménage. Pour les ménages comptant plus de trois membres de plus de 15 membres, le script a été utilisé pour sélectionner soit l'informateur (1/3 du temps) soit les deux autres membres admissibles du ménage (2/3 du temps). Lorsque les deux autres membres ont été sélectionnés, l'intervieweur a ensuite été invité à demander le plus jeune ou le plus âgé. Le script attribuerait aléatoirement la sélection au plus jeune ou au plus âgé avec une probabilité égale. Ce processus se poursuit pour plus de quatre 15 membres du ménage — demandant au hasard les plus jeunes, les deuxièmes plus jeunes et les plus âgés. Pour les ménages comptant plus de cinq membres, nous revenons à la règle du dernier anniversaire. Si aucun contact n'a été établi avec quelqu'un du ménage, ou si le répondant sélectionné n'était pas disponible (occupé), l'intervieweur a revu le même ménage jusqu'à trois fois supplémentaires (quatre tentatives de contact au total). Les intervieweurs n'indiquent jamais que l'enquête est

menée au nom de la Commission européenne au préalable; ils peuvent fournir ces informations une fois l'enquête terminée, sur demande.

La phase de recrutement a été légèrement différente en Finlande et en Suède. Dans ces pays, un échantillon d'adresses à l'intérieur de chaque point d'échantillonnage a été sélectionné dans le registre des adresses ou de la population (en Finlande, la sélection n'est pas effectuée dans tous les points d'échantillonnage, mais dans certains cas où les taux de réponse devraient s'améliorer). La sélection des adresses s'est faite de manière aléatoire. Les ménages ont ensuite été contactés par téléphone et recrutés pour participer à l'enquête. Aux Pays-Bas, un échantillon RDD à double cadre (numéros mobiles et fixes) est utilisé car il n'existe pas de registre complet de la population avec des numéros de téléphone disponibles. La sélection des nombres sur les deux cadres se fait de manière aléatoire avec chaque nombre obtenant une probabilité égale de sélection. Contrairement à la Suède et à la Finlande, l'échantillon n'est pas inclus

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

	PAYS	INSTITUTS	NO ENTRETIENS	DATES DES TRAVAUX DE TERRAIN		POPULATION15+	PROPORTION DE L'EU-27
ÉTRE	Belgique	Étude de marché du Centre Mobiel	1073	12/10/2022	01/11/2022	9619330	2,53%
BG	Bulgarie	Kantar TNS BBSS	1033	12/10/2022	25/10/2022	5917534	1,56%
CZ	Tchéquie	STEM/MARQUE	1003	12/10/2022	07/11/2022	8982036	2,36%
DK	Danemark	Manteau Danemark (Kantar Public)	1003	12/10/2022	01/11/2022	4891261	1,29%
DE	Allemagne	Kantar Deutschland	1500	12/10/2022	31/10/2022	71677231	18,87%
EE	Estonie	Norstat Eesti	1006	13/10/2022	31/10/2022	111597	0,29%
IE	Irlande	B et une recherche	1006	13/10/2022	26/10/2022	4005909	1,05%
EL	Grèce	Kantar Grèce	1009	12/10/2022	25/10/2022	9167896	2,41%
ES	Espagne	TNS Investigacion de Mercados y Opinion	1018	13/10/2022	25/10/2022	40639381	10,70%
FR	France	ESP — Leaderfield	1002	12/10/2022	25/10/2022	55700114	14,66%
RH	Croatie	Hendal	1007	12/10/2022	25/10/2022	3461468	0,91%
ELLE	Italie	Testpoint Italia	1027	12/10/2022	21/10/2022	51599668	13,58%
CY	Rep. de Chypre	Études de marché de Cymar	505	12/10/2022	25/10/2022	752304	0,20%
LV	Lettonie	Kantar TNS Lettonie	1031	12/10/2022	26/10/2022	1590245	0,42%
LT	Lituanie	Norstat LT	1002	12/10/2022	31/10/2022	2373312	0,62%
LU	Luxembourg	TNS Ilres	507	12/10/2022	26/10/2022	533335	0,14%
HU	Hongrie	Kantar Hoffmann	1043	12/10/2022	25/10/2022	8313539	2,19%
MT	Malte	Misco International	507	12/10/2022	03/11/2022	446788	0,12%
NL	Pays-Bas	Kantar Pays-Bas	1010	12/10/2022	27/10/2022	14763684	3,89%
CHEZ	Autriche	Das Österreichische Gallup Institut	1008	12/10/2022	25/10/2022	7647176	2,01%
PL	Pologne	Collectif de recherche	1014	13/10/2022	25/10/2022	31982941	8,42%
PT	Portugal	Marktest — Marketing, Organizaçao e Formaçao	1028	12/10/2022	27/10/2022	8915624	2,35%
RO	Roumanie	Centrul Pentru Studierea Opiniei si Pieteii (SSOP)	1058	12/10/2022	25/10/2022	16174719	4,26%
SI	Slovénie	Mediana D00	1002	12/10/2022	02/11/2022	1791246	0,47%
SK	Slovaquie	MNFORCE	1004	12/10/2022	25/10/2022	4591487	1,21%
FL	Finlande	Taloustutkimus Oy	1006	12/10/2022	31/10/2022	4672932	1,23%
5E	Suède	Manteau Suède (Kantar Public)	1019	12/10/2022	01/11/2022	8541497	2,25%
		TOTAL EU27	26431	12/10/2022	07/11/2022	379864254	100,00%

* Ilconvient de noter que le pourcentage total indiqué dans ce tableau peut dépasser 100 % en raison de l'arrondissement

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

PAYS	NO D'ENTRETIENS CAPI	NO D'ENTRETIENS CAVI	NOMBRE TOTAL D'ENTRETI ENS
ÉTRE	Belgique		1073
BG	Bulgarie		1033
CZ	Tchéquie	297	1003
DK	Danemark	92	1003
DE	Allemagne		1500
EE	Estonie		1006
IE	Irlande		1006
EL	Grèce		1009
ES	Espagne		1018
FR	France		1002
RH	Croatie		1007
ELLE	Italie		1027
CY	Rep. de Chypre		505
LV	Lettonie		1031
LT	Lituanie		1002
LU	Luxembourg		507
HU	Hongrie		1043
MT	Malte		507
NL	Pays-Bas		1010
CHE Z	Autriche		1008
PL	Pologne		1014
PT	Portugal		1028
RO	Roumanie		1058
SI	Slovénie		1002
SK	Slovaquie		1004
FI	Finlande		1006
SE	Suède		1019
TOTAL DE L'EU-27		389	26431

CAPI: Entretien personnel assisté par ordinateur

CAVI: Entretien vidéo assisté par ordinateur

PAYS	Taux de réponse	
ÉTRE	Belgique	45,3
BG	Bulgarie	46,3
CZ	Tchéquie	52,2
DK	Danemark	45,4
DE	Allemagne	25,8
EE	Estonie	42,4
IE	Irlande	43,4
EL	Grèce	29,3
ES	Espagne	31,5
FR	France	35,9
RH	Croatie	43,3
ELLE	Italie	23,4
CY	Rep. de Chypre	47,0
LV	Lettonie	33,8
LT	Lituanie	42,6
LU	Luxembourg	26,9
HU	Hongrie	61,7
MT	Malte	80,4
NL	Pays-Bas	61,6
CHEZ	Autriche	41,2
PL	Pologne	51,0
PT	Portugal	41,8
RO	Roumanie	51,3
SI	Slovénie	48,6
SK	Slovaquie	67,8
FI	Finlande	13,3
SE	Suède	63,3

Mode d'entretien par pays

Les entretiens ont été menés au moyen d'entretiens en face à face, soit physiquement chez les personnes, soit au moyen d'une interaction vidéo à distance dans la langue nationale appropriée.

Pour chaque pays, une comparaison entre l'échantillon répondant et l'univers (c'est-à-dire la population globale du pays) est effectuée. Les poids sont utilisés pour faire correspondre l'échantillon répondant à l'univers selon le sexe selon l'âge, la région et le degré d'urbanisation. Pour les estimations européennes (c'est-à-dire la moyenne de l'UE), on procède à un ajustement des pondérations des différents pays, en les pondérant à la hausse ou à la baisse pour refléter leur population de 15 ans et plus par rapport à la population de l'EU-15+.

Taux de réponse

Les taux de réponse sont calculés en divisant le nombre total d'entretiens complètes par le nombre de toutes les adresses visitées, à l'exception de celles qui ne sont pas admissibles mais dont l'admissibilité est inconnue. Pour la vague 98.1 de l'enquête EUROBAROMETER, les taux de réponse pour les pays de l'EU-27, calculés par Kantar Public, sont les suivants:

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

Marges d'erreur

On rappelle aux lecteurs que les résultats de l'enquête sont des estimations, dont l'exactitude, tout étant égal, repose sur la taille

de l'échantillon et sur le pourcentage observé. Avec des échantillons d'environ 1000 entrevues, les pourcentages réels varient dans les limites de confiance suivantes:

Marges statistiques dues au processus d'échantillonnage (au niveau de confiance de 95%)											
<i>différentes tailles d'échantillons sont en rangées</i>						<i>divers résultats observés sont en colonnes</i>					
	5,00%	10,00%	15,00%	20,00%	25,00%	30,00%	35,00%	40,00%	45,00%	50,00%	
	95,00%	90,00%	85,00%	80,00%	75,00%	70,00%	65,00%	60,00%	55,00%	50,00%	
N=50	6,0	8,3	9,9	11,1	12,0	12,7	13,2	13,6	13,8	13,9	N=50
N=500	1,9	2,6	3,1	3,5	3,8	4,0	4,2	4,3	4,4	4,4	N=500
N=1000	1,4	1,9	2,2	2,5	2,7	2,8	3,0	3,0	3,1	3,1	N=1000
N=1500	1,1	1,5	1,8	2,0	2,2	2,3	2,4	2,5	2,5	2,5	N=1500
N=2000	1,0	1,3	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,2	2,2	N=2000
N=3000	0,8	1,1	1,3	1,4	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8	1,8	N=3000
N=4000	0,7	0,9	1,1	1,2	1,3	1,4	1,5	1,5	1,5	1,5	N=4000
N=5000	0,6	0,8	1,0	1,1	1,2	1,3	1,3	1,4	1,4	1,4	N=5000
N=6000	0,6	0,8	0,9	1,0	1,1	1,2	1,2	1,2	1,3	1,3	N=6000
N=7000	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2	N=7000
N=7500	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	1,1	N=7500
N=8000	0,5	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	N=8000
N=9000	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	N=9000
N = 10000	0,4	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	N = 10000
N = 11000	0,4	0,6	0,7	0,7	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	N = 11000
N = 12000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	N = 12000
N = 13000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,9	0,9	N = 13000
N = 14000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	N = 14000
N = 15000	0,3	0,5	0,6	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	N = 15000
	5,00%	10,00%	15,00%	20,00%	25,00%	30,00%	35,00%	40,00%	45,00%	50,00%	
	95,00%	90,00%	85,00%	80,00%	75,00%	70,00%	65,00%	60,00%	55,00%	50,00%	

Questionnaire

QB1 À quelle fréquence faites-vous l'un des éléments suivants du pays où vous vivez?

(MONTRER L'ÉCRAN — LIRE — UNE RÉPONSE PAR ÉLÉMENT)

PIVOTER

	Plusieurs fois par jour	Une fois par jour	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Plusieurs fois par mois	Une fois par mois	Moins d'une fois par mois	Jamais	DK
1 Passer des appels téléphoniques internationaux par téléphone fixe au sein de l'UE	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2 Passer des appels téléphoniques internationaux par téléphone portable au sein de l'UE	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3 Effectuer des appels internationaux à l'aide d'applications internet, y compris des appels vidéo VoIP) au sein de l'UE. Cela exclut l'appel d'un numéro de téléphone.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4 Passer des appels téléphoniques internationaux vers un numéro de téléphone à l'aide d'appels vocaux d'applications internet (VoIP) au sein de l'UE	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5 Envoyer des SMS internationaux au sein de l'UE	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6 Utiliser un service de messagerie instantanée pour atteindre des personnes dans un autre pays de l'UE	1	2	3	4	5	6	7	8	9

3 QU QUESTION DE TENDANCE EB94.2 QC9

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

QB2 Depuis mai 2019, le coût des appels entre les pays de l'UE est plafonné à 19 cents par minute et à 6 cents par SMS (+TVA). Avant cette interview, étiez-vous au courant de cette casquette?

(LIRE — UNE SEULE RÉPONSE))

Oui, vous en avez entendu parler, mais vous ne savez pas ce que cela signifie dans la pratique	1
Oui, vous en avez entendu parler et vous savez ce que cela signifie	2
Non	3
DK	4

1QU QUESTION DE TENDANCE EB94.2 QC10

QB3 Depuis mai 2019, lorsque ce plafond sur le coût des appels entre pays de l'UE est entré en vigueur, avez-vous effectué des appels plus ou plus longs vers un autre pays de l'UE? (L'utilisation de votre téléphone portable» n'inclut pas les appels avec un service Internet sur un téléphone mobile, par exemple via une application de messagerie)

(LIRE — UNE RÉPONSE PAR ARTICLE)

	Oui, beaucoup plus	Oui, un peu plus	Non, pas vraiment	Non, pas du tout	Ne pas passer d'appels intra-UE (spontanés)	DK
1 En utilisant votre téléphone portable	1	2	3	4	5	6
2 En utilisant votre téléphone fixe	1	2	3	4	5	6

1 QU QUESTION DE TENDANCE EB94.2 QC11

QB4ab Quel des moyens suivants préférez-vous utiliser pour vos communications internationales au sein de l'UE depuis votre pays de résidence? Tout d'abord? Et deuxièmement?

(LIRE — UNE SEULE RÉPONSE — PUIS UNE SEULE RÉPONSE)

Un téléphone fixe	1
Un téléphone portable au sein de l'UE	2
Applications Internet, y compris les appels vidéo (VoIP) (à l'exclusion de l'appel d'un numéro de téléphone)	3
Applications Internet utilisées à partir d'un numéro de téléphone	4
SMS	5
Un service de messagerie instantanée sur Internet	6
Vous n'avez aucune préférence (spontanée)	7
Vous n'utilisez jamais ces moyens pour les communications internationales (spontanées)	8
DK	9

1 QU NOUVELLE QUESTION

Eurobaromètre Spécial 530
Communications internationales au sein de l'UE

QB5ab Comment expliqueriez-vous votre choix pour [insérer la première réponse donnée au Q4]? Et comment expliqueriez-vous votre choix pour [insérer la deuxième réponse donnée au quatrième trimestre]?

(LIRE — PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Commodité	1
Coût	2
Fonctionnalités plus larges	3
Je ne suis pas sûr des charges de l'opérateur	4
Fiabilité et qualité	5
Confidentialité	6
Autres (spontanées)	7
Vous n'avez pas d'autre choix (spontané)	8
(Si ITEM 8 au quatrième trimestre) Aucun besoin de communications internationales (spontanous)	9
1 QU NOUVELLE QUESTION	

Commentaires gratuits:



(Pierre Dieumegard)

Dans la section «Spécifications techniques», nous pouvons voir que le taux de réponse varie considérablement d'un pays à l'autre: de 13,3 % en Finlande à plus de 80 % à Malte. Quelle est l'opinion des personnes qui ont refusé de répondre?

Ce rapport traite beaucoup du prix des communications et des limites imposées par l'Union européenne au prix des communications SMS et téléphoniques.

En deux ans, les Européens n'ont guère changé la quantité de communication internationale qu'ils utilisent, malgré la limite de prix et les progrès techniques. (question QB1, page 12 du rapport initial, et question QB3, page 28 du rapport initial). L'augmentation des appels de téléphonie mobile compense à peine la baisse des appels fixes. Les messages texte internationaux sont en baisse (peut-être en raison du développement de systèmes tels que Facebook, Whatsapp ou Google Meet, mais ce n'est pas certain).

Nous pouvons voir que le prix n'est pas important (question QB5ab), et est beaucoup moins cité que la commodité d'un moyen de communication.

Il y a peu de mention d'autres facteurs limitant la communication internationale, et rien sur le problème de la langue.

En conclusion, les Européens communiquent peu d'un pays à l'autre, même si le coût de la communication est faible et que les systèmes modernes sont très pratiques. Nous pouvons donc supposer que les communications internationales sont limitées par la diversité des langues et l'absence d'une langue commune. Nous devons développer l'utilisation de l'espéranto, un langage commun équitable.