

ACSEL



10 ANS
DU BAROMÈTRE

acsel.eu

Baromètre édition 2019 de la confiance des Français dans le numérique

25 février 2020

ARKEA
SERVICES FINANCIERS



**GROUPE
BPCE**



Étude réalisée par



Fiche technique



ACSEL



ARKEA
SERVICES FINANCIERS

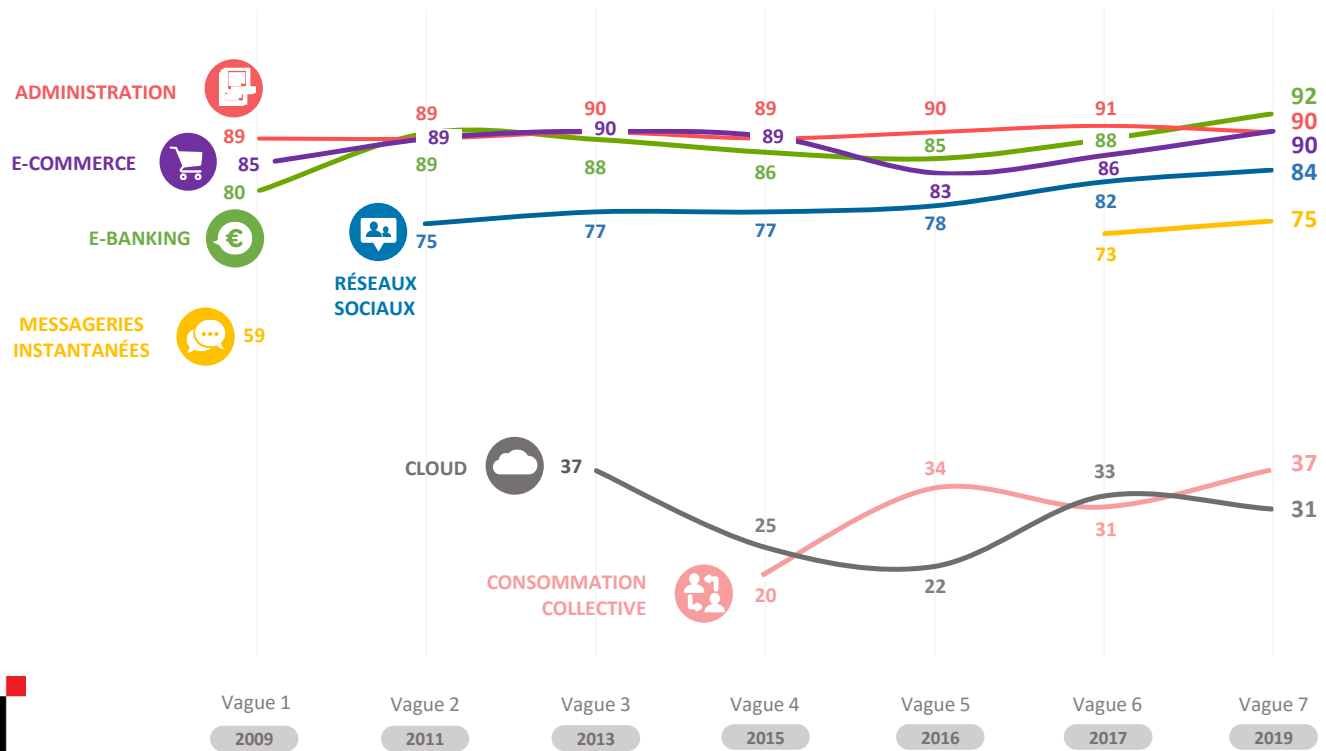
**GROUPE
BPCE**



Une appétence pour les usages numériques



De nombreux nouveaux usages dans la vie des Français



Évolution depuis la 1^{ère} mesure

- +12 pts
- +1 pt
- +5 pts
- +9 pts
- +2 pts

- +17 pts
- 6 pts



Hausse de la fréquentation des usages installés

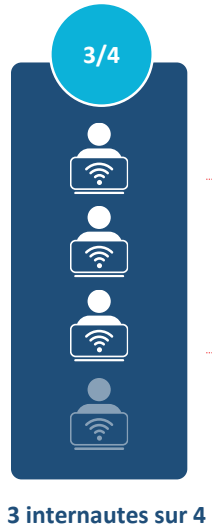


9 internautes sur 10

Des pratiques généralisées dans toutes les classes d'âge et toutes les catégories sociales



Des différences générationnelles persistent pour les usages de communication



RÉSEAUX SOCIAUX



84%

Usage quotidien
▲ 65%
+11 pts VS 2016

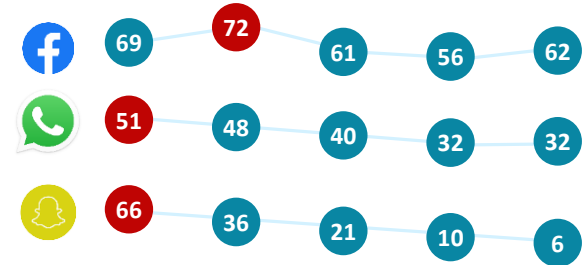
MESSAGERIES INSTANTANÉES



75%



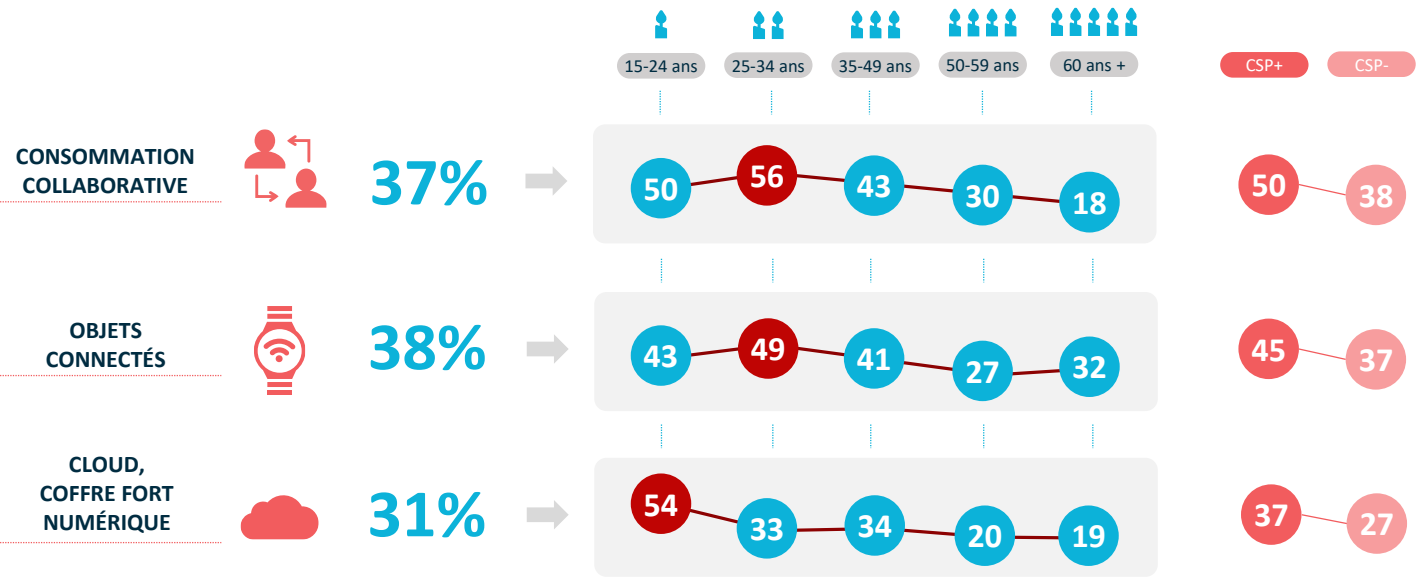
Des usages qui se généralisent mais des différences générationnelles qui persistent encore



Les nouveaux usages marqués par des fractures sociétales

1/3

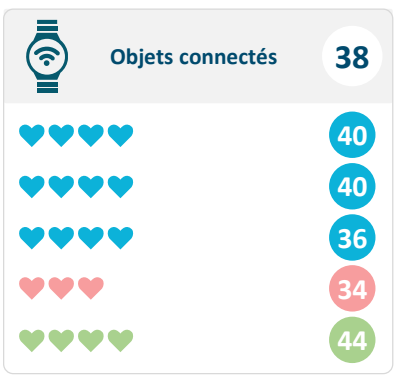
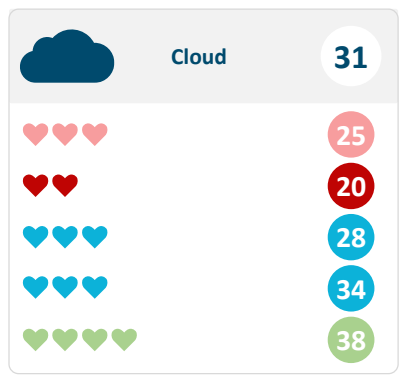
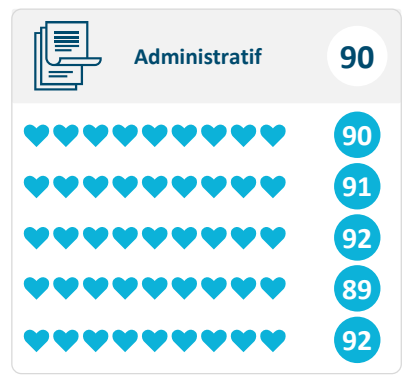
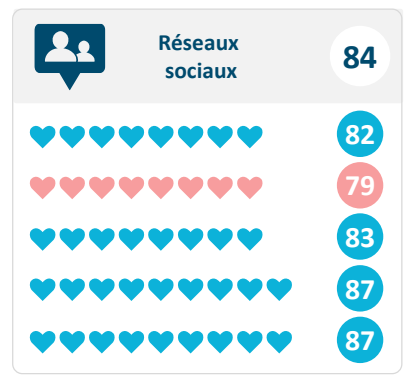
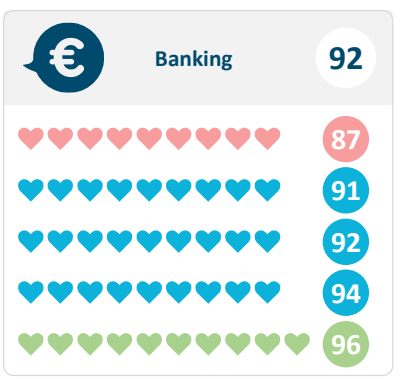
1 internaute sur 3





Les fractures territoriales marquées dans les usages

- Zone rurale
- 2 000 à 20 000
- 20 000 à 100 000
- 100 000 +
- Agglo Paris



Usages plus élevés par rapport à la moyenne

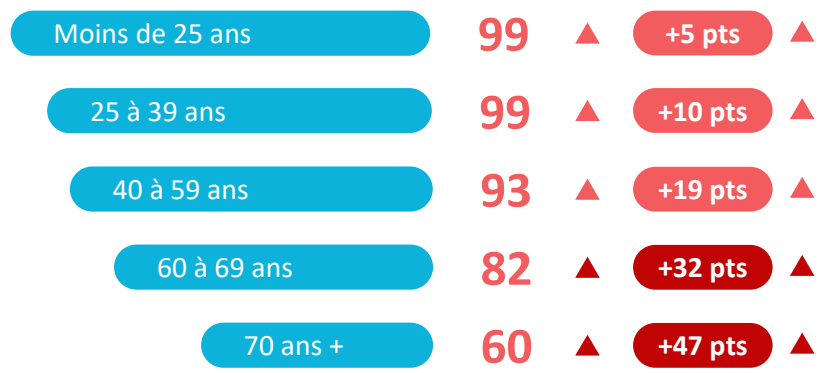
Usages plus faibles par rapport à la moyenne

Les zones rurales moins utilisatrices des services de banque, consommation collaborative et du cloud

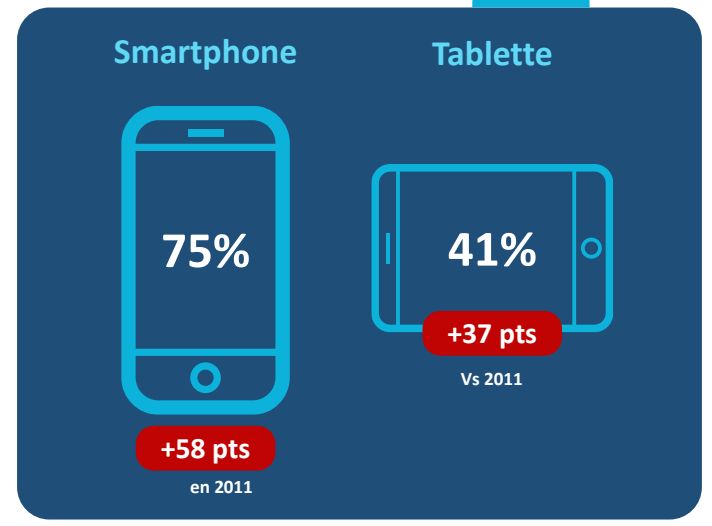
Boom du mobile et arrivée massive des seniors



Évolution de l'usage d'Internet selon les âges depuis 2009

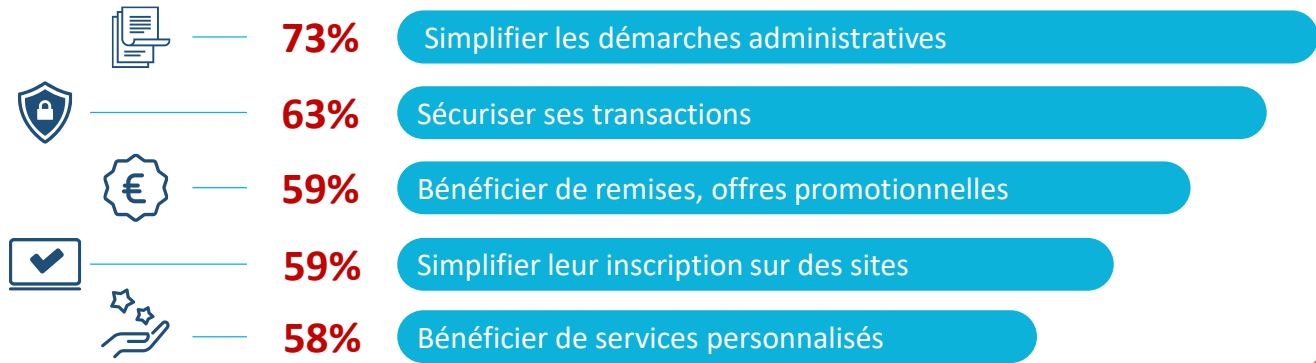


Évolution de l'usage des supports mobiles

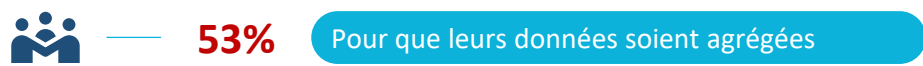


Données personnelles : une « maturité » plus forte des usagers

Les internautes sont prêts à transmettre leurs données personnelles à condition que **la finalité soit claire et bénéfique** pour :



mais également



à celles d'autres personnes dans une optique d'intérêt général



Sous condition :



que les données soient/puissent être **effacées** lorsque on en fait la demande (3^{ème} levier de la confiance)

ACSEL



ARKEA
SERVICES FINANCIERS

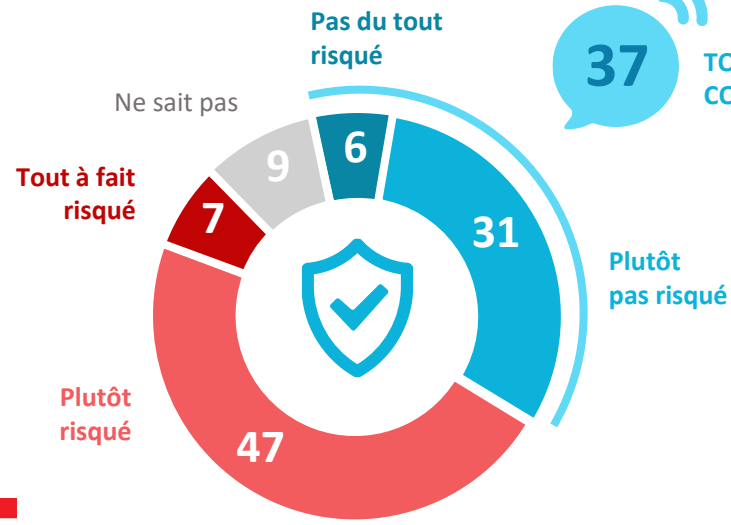
**GROUPE
BPCE**



**Une confiance
qui ne franchit pas
le plafond de verre
des 40%**

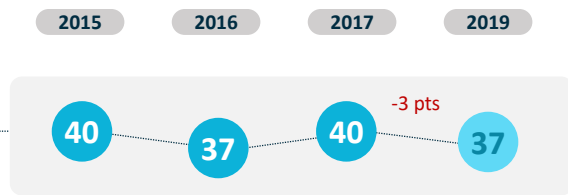
Un plafond de verre infranchissable à 40% de confiants

Confiance globale à l'égard d'Internet



37 TOTAL CONFIANCE

Évolution total confiance



Une baisse de la confiance chez les plus connectés



| | | |
|-----------|---|---------|
| 25-34 ans | ↓ | -7 pts |
| 35-39 ans | ↓ | -8 pts |
| CSP + | ↓ | -10 pts |



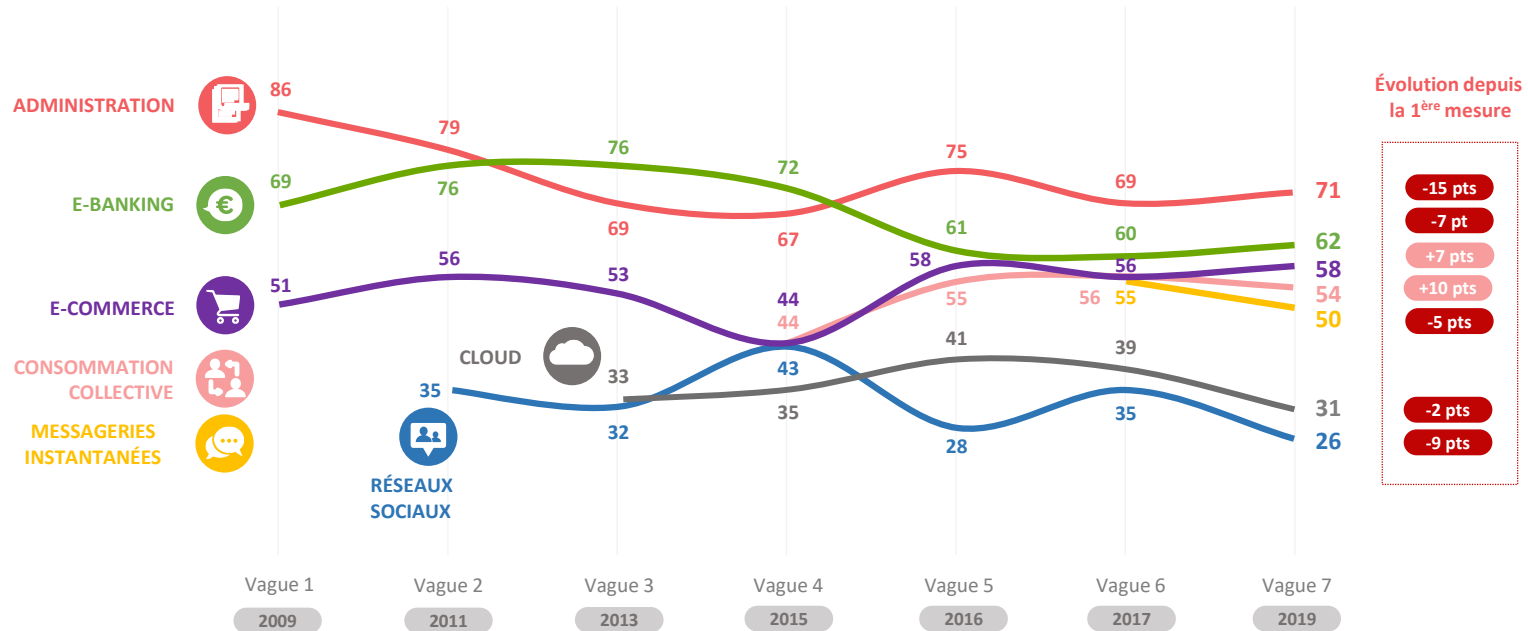
La confiance

ARKEA
SERVICES FINANCIERS

GRUPE
BPCE



Une confiance qui stagne, voire diminue, pour certains usages





10

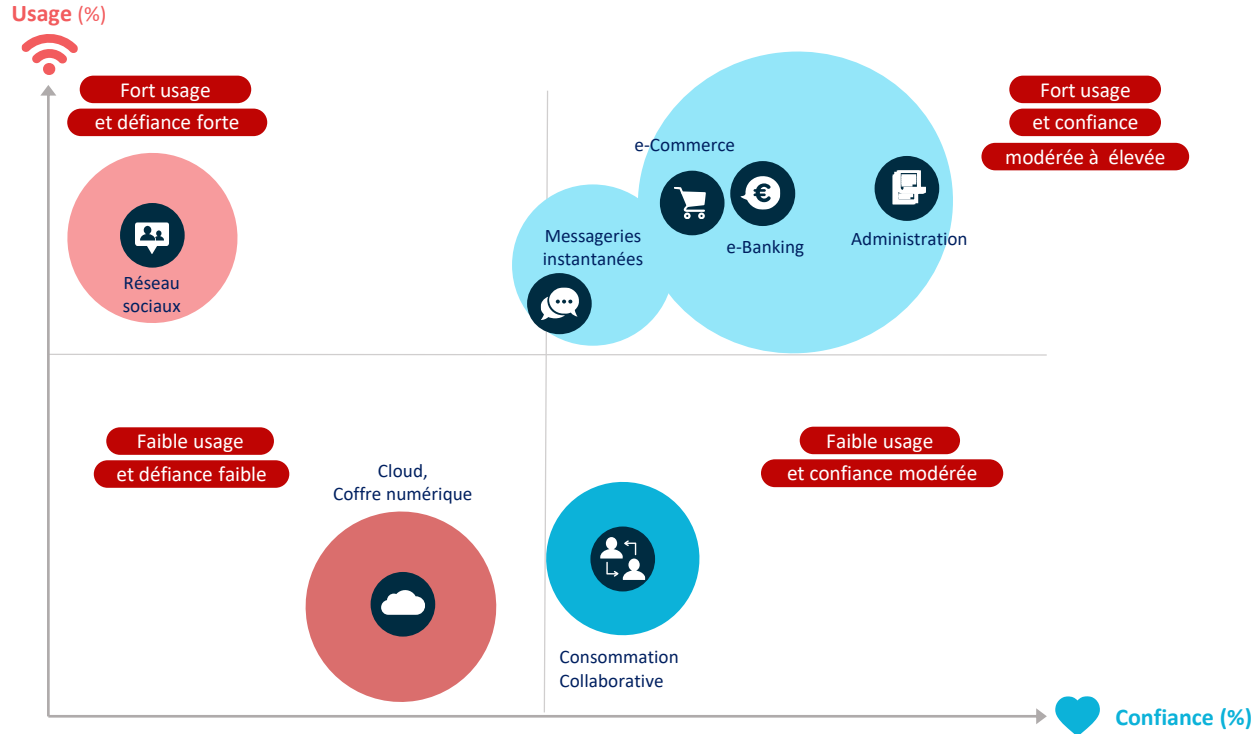
La confiance

ARKEA
SERVICES FINANCIERS

GRUPE
BPCE



La confiance n'impacte pas les usages





Typologie des internautes

LES CONFIANTS

22%

Plus d'inactifs ou
membres des CSP+

- Fortement connectés à Internet et utilisateurs de devices mobiles
- Ils affichent de fort taux d'usage dans tous les domaines testés
- Ils sont plutôt confiants concernant les différentes pratiques sur Internet

LES EARLY ADOPTERS AVERTIS

19%

Plus d'hommes
Plus de jeunes actifs
(moins de 40 ans), diplômés
et CSP+

- Fortement connectés à Internet
- Taux d'usage élevés pour les objets connectés, le cloud et les techniques d'IA
- Plus fortement utilisateurs des nouveaux moyens de paiements
- Considèrent majoritairement l'usage d'Internet comme risqué et connaissent très bien les risques d'usages liés à Internet

LES SÉLECTIFS

19%

Plus de femmes
Plus de séniors

- Fortement connectés à Internet mais moins équipés en devices
- Ont des usages limités, circonscrits à l'e-administration, l'e-commerce, l'e-banking et les réseaux sociaux
- Considèrent majoritairement l'usage d'Internet comme risqué
- Ne connaissent pas bien les risques d'usage liés à Internet

LES DIGITALES NATIVES MÉFIANTS

14%

Plus de jeunes et notamment
des étudiants

- Très fortement connectés à Internet notamment avec leur smartphone
- Ont des usages assez forts sauf sur les objets connectés (moins pouvoir d'achat)
- Considèrent très majoritairement l'usage comme risqué
- Connaissent très bien les risques d'usage liés à Internet

LES LATE ADOPTERS

14%

Plus de retraités

- Plus faiblement connectés à Internet que la moyenne et moins équipés (à part ordinateur fixe)
- Usages en retrait sur tous les points, notamment pour les réseaux sociaux
- Considèrent majoritairement l'usage d'Internet comme risqué
- Connaissent plutôt bien les risques d'usage liés à Internet

LES APATHIQUES

12%

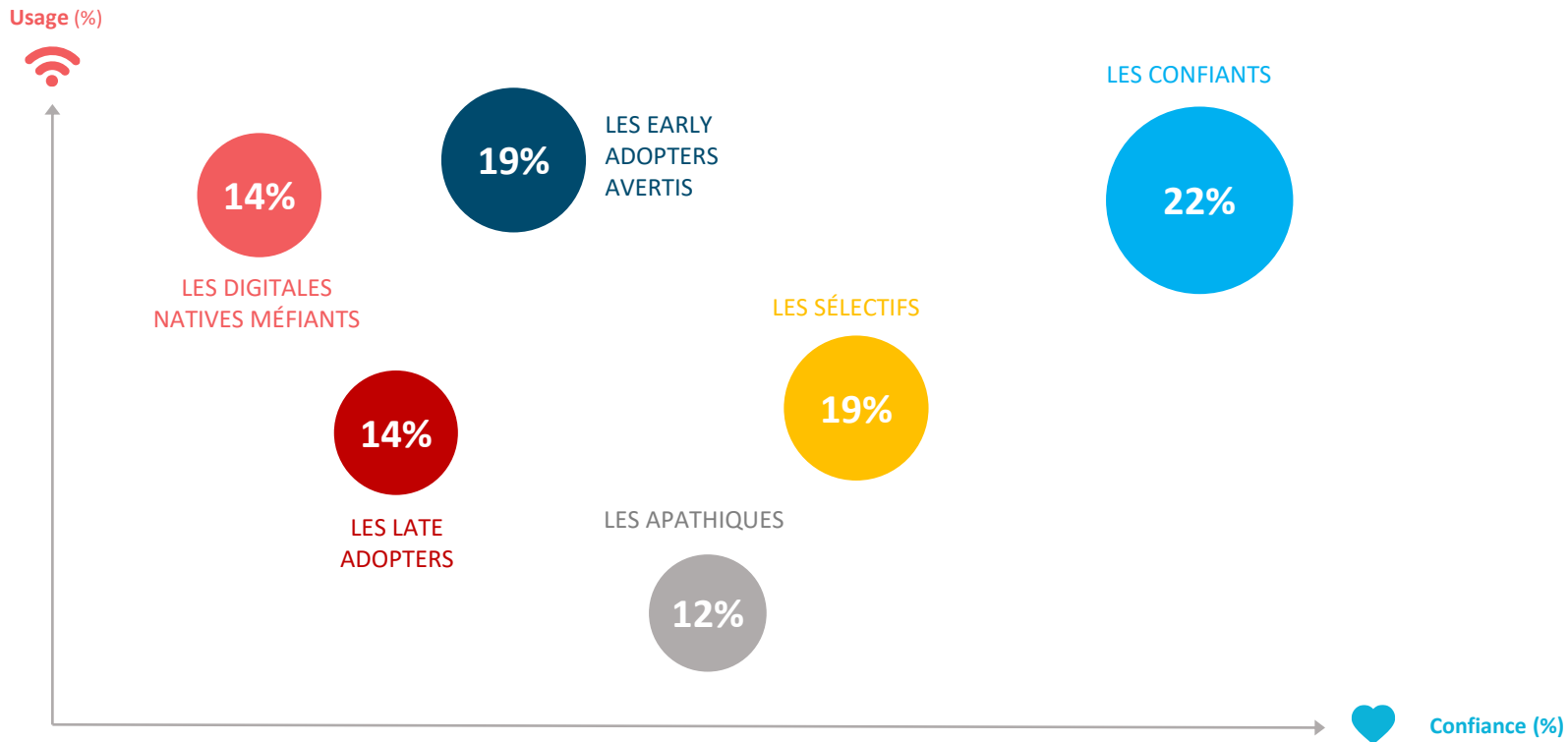
Plus de membres
des CSP -

- Plus faiblement connectés à Internet que la moyenne
- Usages restreints (en dessous de la moyenne partout sauf pour les réseaux sociaux)
- Ont peu d'avis sur les risques liés à l'égard d'Internet
- Ne connaissent pas bien les risques d'usage liés à Internet



Mapping Usage / Confiance en 2019

Typologie des
profils selon
l'usage et la
confiance



Les freins persistent et ne changent pas

Les principaux freins de 2019 sont les mêmes que ceux relevés en 2009 :



Piratages des données, du compte



Consultation et utilisation abusive des données personnelles



Usurpation de l'identité



Mauvais fonctionnement du site, service



Piratage bancaire

20%

+8 pts

depuis 2013



Usurpation d'identité

10%

+6 pts

depuis 2013



Confronté à une personne usurpant une identité

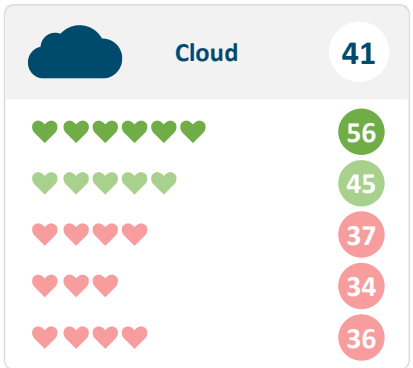
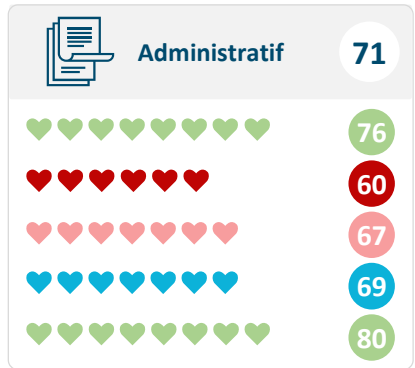
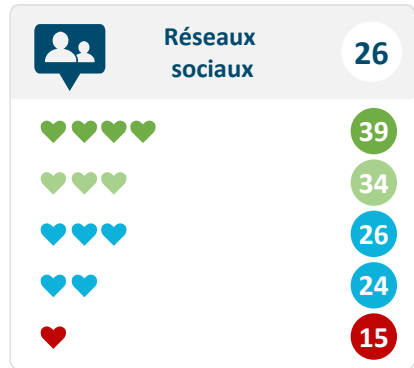
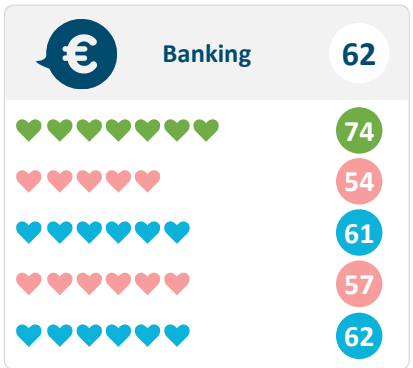
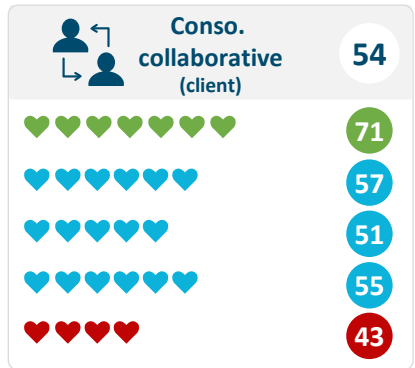
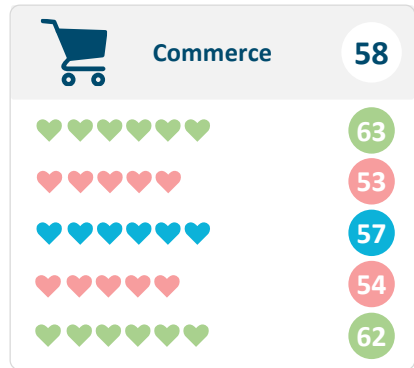
28%

Dont 7% sur les 12 derniers mois



De fortes fractures générationnelles persistent

- 15-24
- 25-34
- 35-49
- 50-59
- 60+



Confiance plus élevée par rapport à la moyenne

Confiance plus faible par rapport à la moyenne



Des fractures générées et sur certains usages selon le niveau de vie

Confiance plus élevée par rapport à la moyenne

Confiance plus faible par rapport à la moyenne

- Hommes
- Femmes
- CSP+
- CSP-
- Hommes
- Femmes
- CSP+
- CSP-

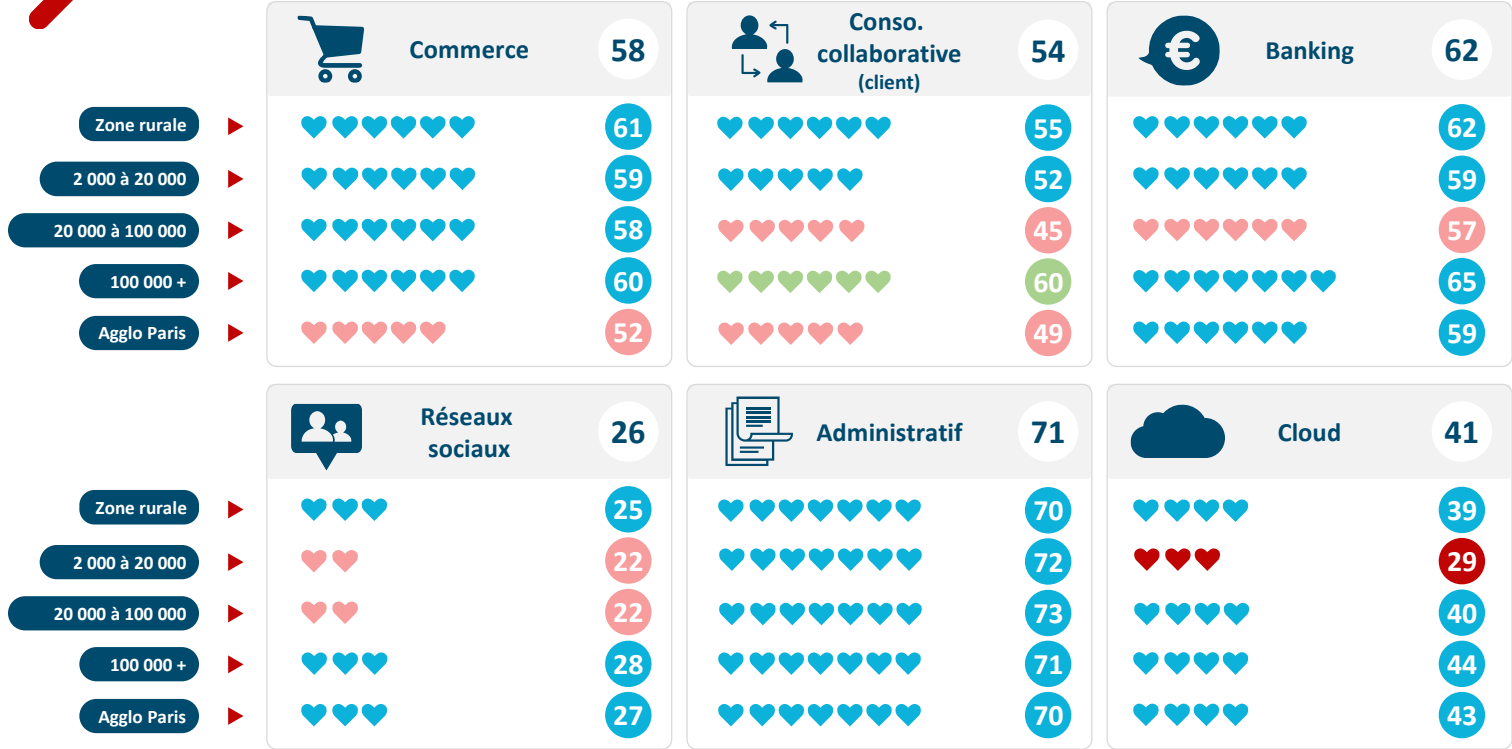




Une confiance diverse selon la taille des territoires

Confiance plus élevée par rapport à la moyenne

Confiance plus faible par rapport à la moyenne



Des parisiens moins confiants sur le e-commerce et la consommation collaborative

Les zones rurales sont dans la moyenne globale des usages sur l'ensemble des usages



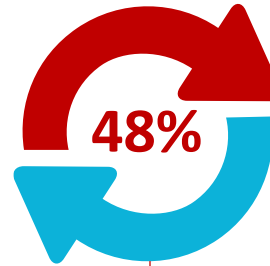
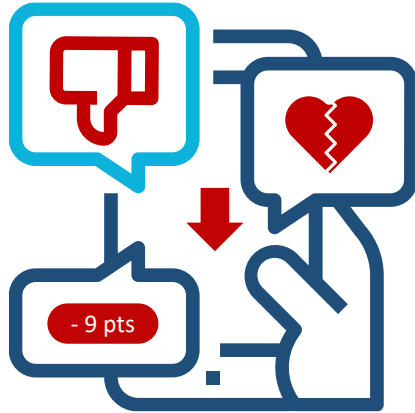
La confiance

ARKEA
SERVICES FINANCIERS

GRUPE
BPCE



Les réseaux sociaux cristallisent les craintes sur les données personnelles



des internautes inscrits sur des réseaux sociaux disent avoir **changé leurs pratiques** suite aux scandales du type Cambridge Analytica :



Pour **46%** en restreignant les informations communiquées
ou **42%** en changeant les paramètres de sécurité



Pour **18%** en arrêtant d'utiliser
un ou plusieurs réseaux sociaux

ACSEL

Perte de 9 points de confiance en 10 ans

ACSEL



ARKEA
SERVICES FINANCIERS

**GROUPE
BPCE**



**Des leviers qui montrent
des attentes fortes envers
les pouvoirs publics**



10

La confiance

ARKEA
SERVICES FINANCIERS

GRUPE
BPCE



Top des leviers



Garanties de la CNIL



Garanties techniques de sécurité



Effacement des données

La certitude que ces données puissent être supprimées lorsqu'on en fait la demande



Garanties de recours juridique



Charte d'engagement sur l'exploitations des données



89%

des internautes jugent important que leurs données collectées sur Internet soient **supprimées** après un certain temps





Le RGPD facteur de réassurance ?

des Français ont entendu parler du RGPD

73%



38%

estiment qu'il est facile de paramétrer les cookies



1/2



44% disent parfois paramétrer les cookies sur les sites
mais seuls 14% régulièrement

1 internaute sur 2 dit avoir **changé ses pratiques** depuis la mise en place du RGPD, mais souvent que de manière occasionnelle



52%

des internautes estiment que les sites Internet **informent mal** sur la collecte et l'utilisation des données



RGPD



mais seuls

6%

tout à fait confiants

43%

se disent **plus confiants** suite à la mise en place de ce règlement



France Connect un service vecteur de la confiance



59%

des internautes auraient
davantage confiance pour
effectuer des démarches en ligne
s'ils passaient par un **compte
unique d'identification certifié**
par l'Etat



45%

des internautes connaissent
France Connect,



24%

indiquent l'avoir déjà utilisé



60%

des internautes aimeraient
utiliser un système tel que
France Connect pour d'autres
types de démarches :

- Sites administratifs locaux
- FAI ou fournisseur d'énergie
- Connexion à sa boîte mail
- Sites marchands
- Sites d'économie collaborative



58%

verraient leur confiance
renforcée si, sur les sites de
transactions entre particuliers,
**le vendeur disposait d'une
identité numérique certifiée**
par l'état



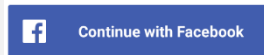
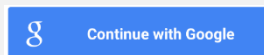
L'État plébiscité pour le service France Connect



France
Connect

65%

font confiance à
France Connect



33%

font confiance à
Facebook Connect ou
Google Sign-in



ACSEL



ARKEA
SERVICES FINANCIERS

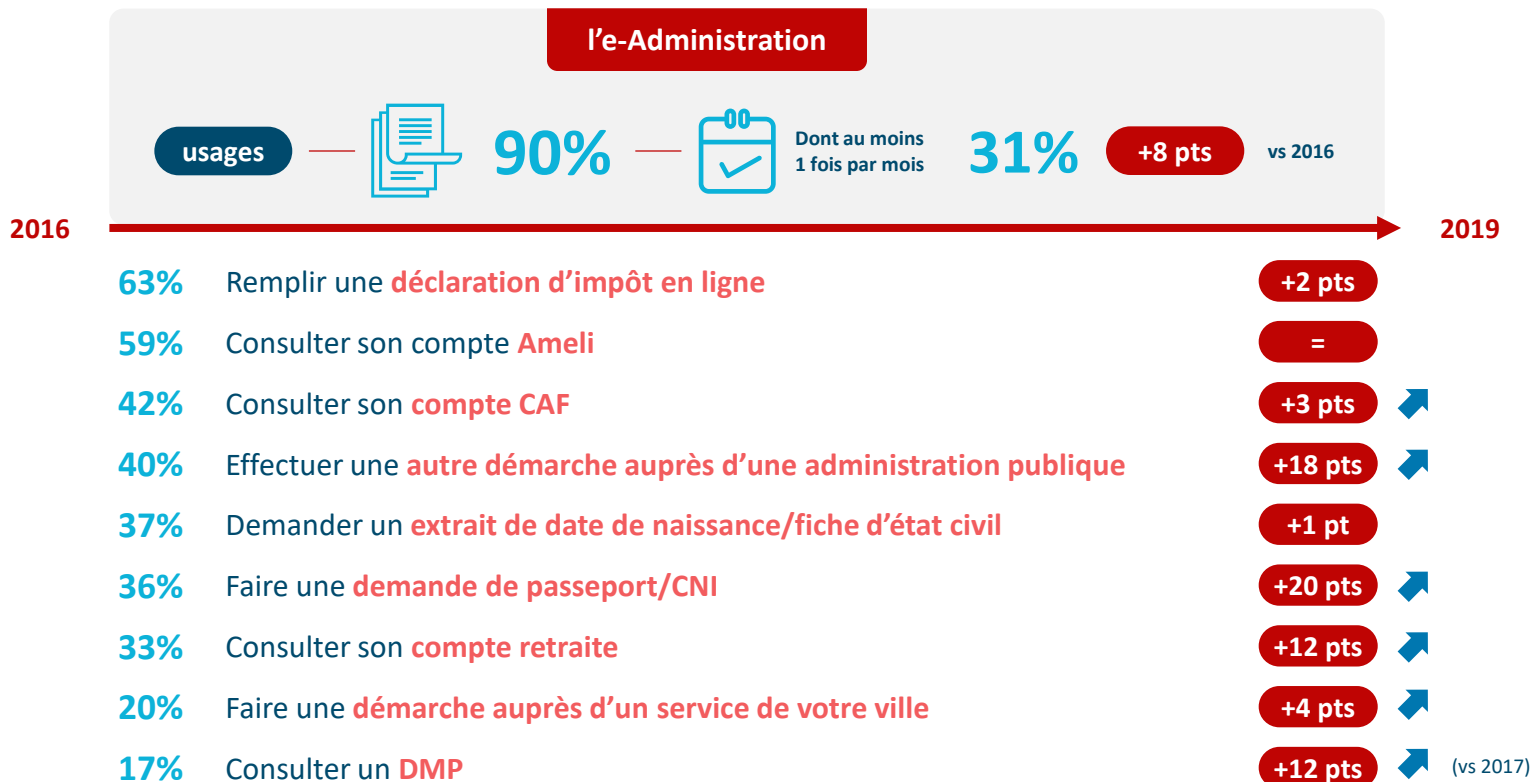
**GRUPE
BPCE**



Focus sur l'e-Administration



Une intensification des usages





Les démarches sont jugées faciles à utiliser





Une préférence pour le contact humain



10%

Non utilisateurs
des services en ligne



8/10

Environ 8 non-utilisateurs sur 10
se déclarent **prêts à faire des démarches
administratives en ligne à l'avenir**

53%



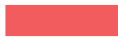
« Je préfère le contact humain »

20%



Ce n'est pas adapté à votre situation, à votre cas particulier

15%



J'ai peur que mes démarches ne soient pas bien prises en compte

12%



Je n'ai pas confiance dans le fait que mes données soient protégées

10%



J'ai peur que ce soit trop compliqué

2%



Je ne suis pas bien équipé (ordinateur pas performant, pas adapté, non équipé en smartphone)

3%



Autres raisons



Des difficultés demeurent pour les démarches administratives en ligne



21%

des internautes connaissent dans leur entourage des personnes qui ont **des difficultés à effectuer des démarches administratives en ligne**

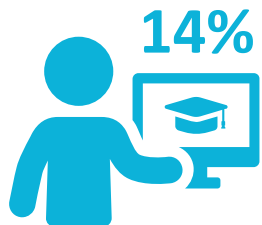


11%

se sont déjà fait aidés



Moins de 25 ans : 17
50 à 59 ans : 6
60 ans et plus : 2



14%

seraient eux même **fortement** intéressés par des formations sur les démarches administratives en ligne

et même **26%**
chez les 25-34 ans

ACSEL

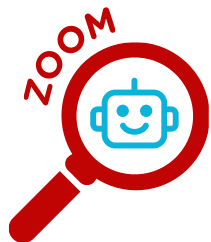


ARKEA
SERVICES FINANCIERS

GRUPE
BPCE



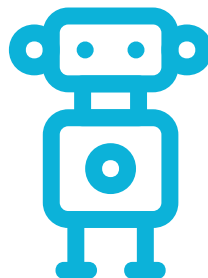
Focus sur l'IA



Plus de la moitié des Français a déjà été exposé à une IA

55%

a déjà eu recours / été exposé à une
technique d'intelligence artificielle



[Mobilité]

Les recommandations de choix de
transport / d'itinéraire optimisés

37%



Les véhicules avec
assistance à la conduite

23%



[Commerce / Service]



39%

Les algorithmes de recommandation/suggestion
sur les **plateformes de vidéo ou de musique**



38%

Les algorithmes de recommandation/suggestion
sur les **sites marchands**



32%

Les **chatbots**

[Santé]



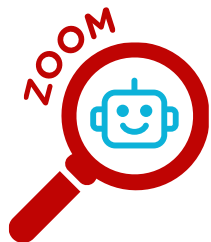
9%

Les techniques de prédiction ou d'évolution d'une maladie



9%

Les robots humanoïdes/compagnons
pour les personnes âgées ou malades



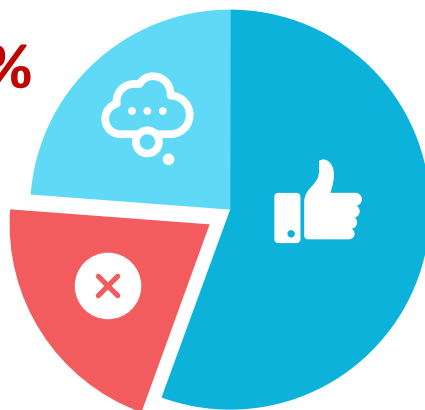
Des Français majoritairement disposés à utiliser l'IA

N'a jamais utilisé/été exposé à une technique d'intelligence artificielle mais serait intéressé

24%

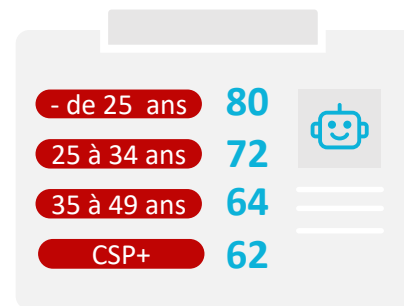
N'a jamais utilisé/été exposé à une technique d'intelligence artificielle et n'est pas intéressé

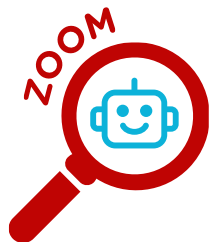
21%



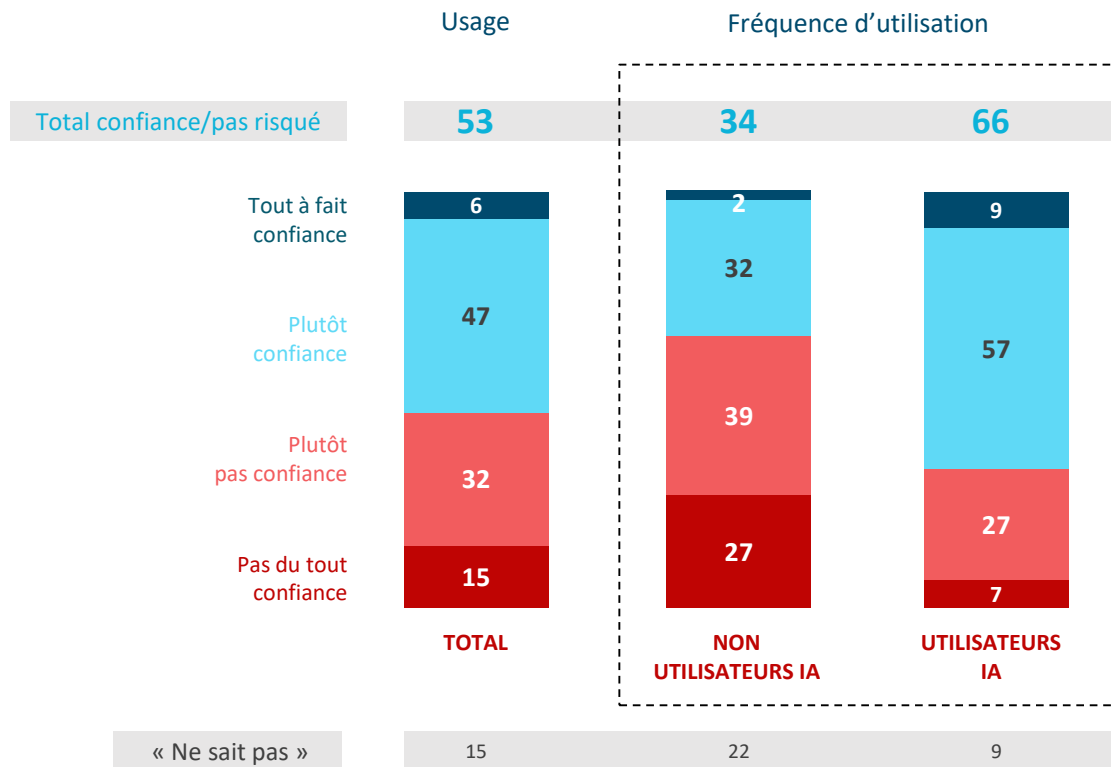
55%

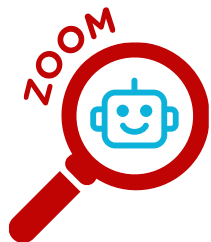
A déjà utilisé/été exposé à au moins une technique d'intelligence artificielle





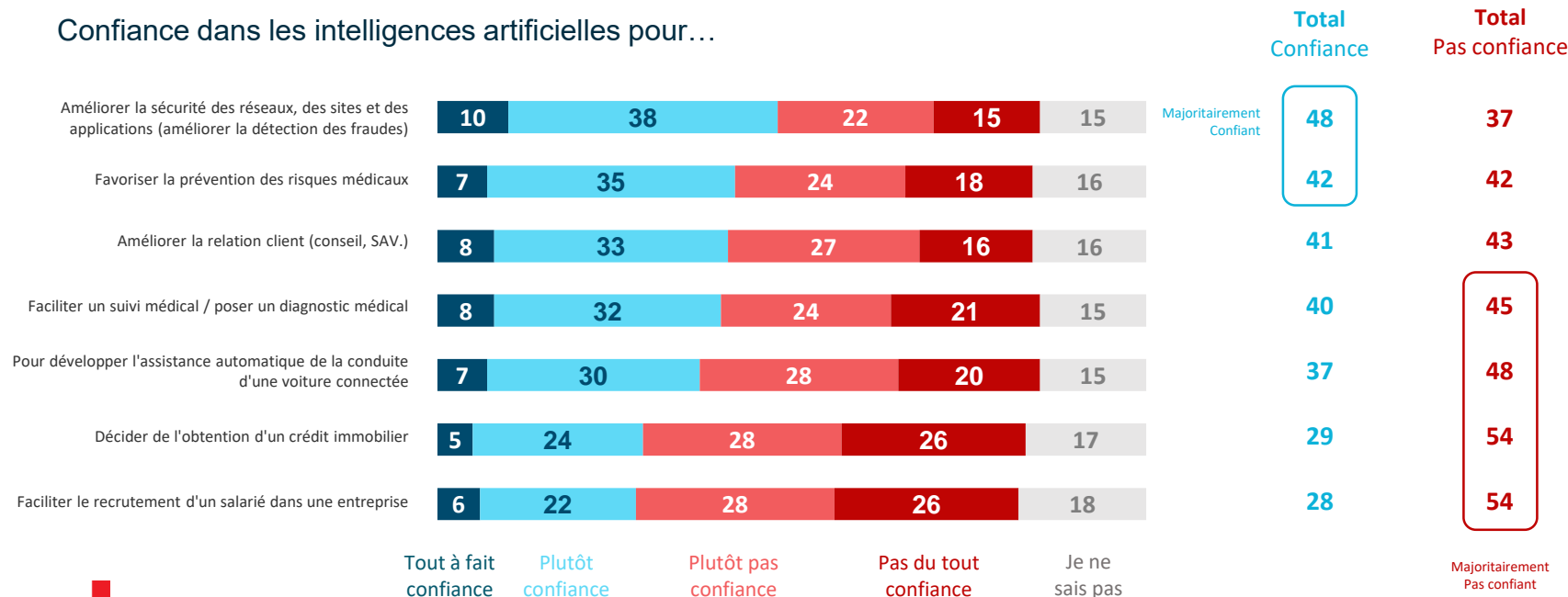
Les utilisateurs sont les plus confiants

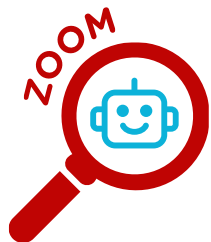




Une méfiance vis-à-vis des décisions qui influent sur la vie des individus

Confiance dans les intelligences artificielles pour...





L'état et les administrations recueillent la confiance la plus forte



Confiance +++

- Les administrations publiques
- Les établissements publics de santé



Confiance +

- Les banques / assurances
- Les établissements privés de santé
- Les sites d'information
- Les opérateurs télécom
- Les acteurs d'e-commerce



Niveau de confiance
accordée pour
utiliser les IA



Confiance --

- Les GAFAM
(Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft)
- Les start-up du numérique
- Les réseaux sociaux
- Les sites de recrutement
- Les sites de rencontre

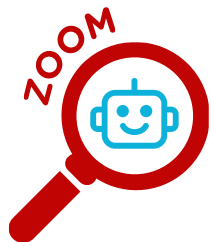


Des craintes liées aux risques de piratage et au manque de contrôle des IA





Freins
d'usage
liés à
l'utilisation
des IA

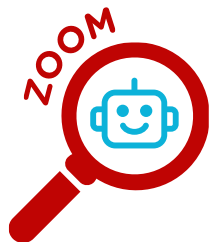




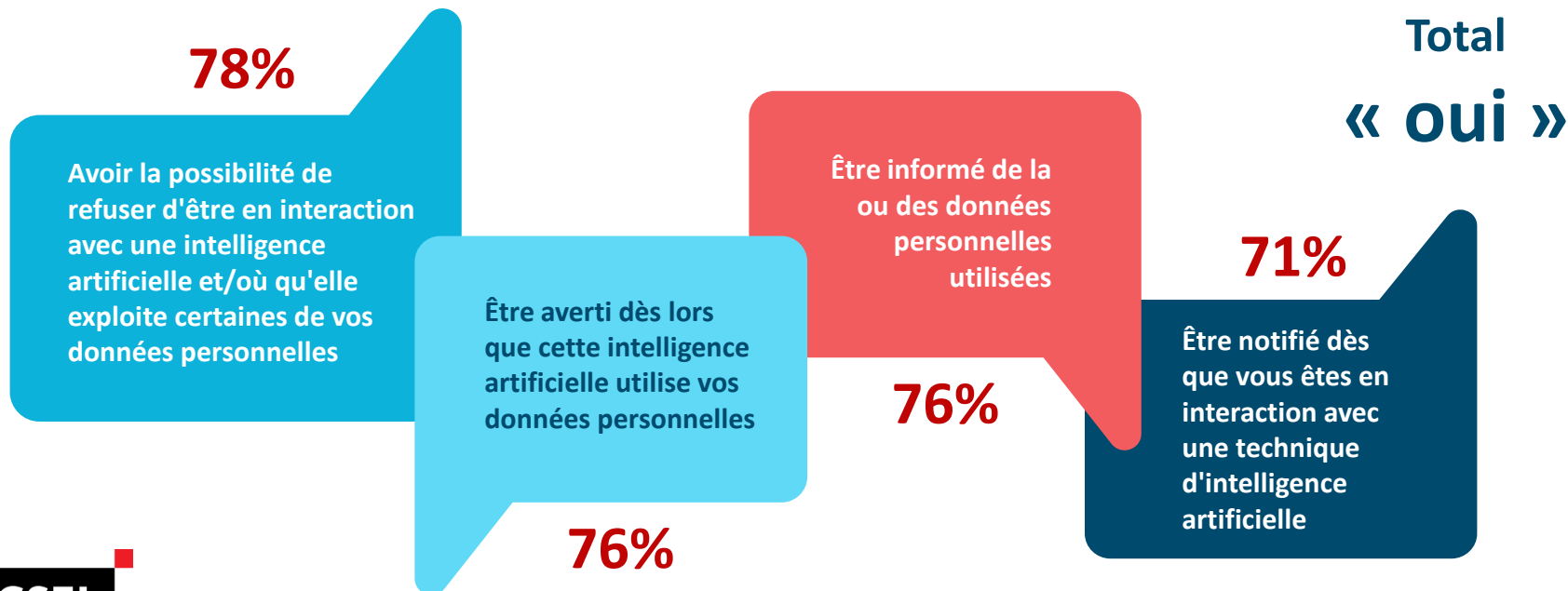
Des attentes de garanties légales et de transparence

Leviers d'usage liés à l'utilisation des IA

| | | UTILISATEURS DE L'IA  | NON UTILISATEURS DE L'IA  |
|---|----|--|--|
| La garantie de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) | 29 | 36 | 21 |
| Des obligations légales encadrant strictement l'usage des techniques d'intelligence artificielle | 25 | 33 | 14 |
| Des garanties techniques de sécurité | 24 | 25 | 22 |
| Des garanties de recours juridique | 23 | 27 | 18 |
| Une charte d'engagement sur l'exploitation des données personnelles | 17 | 22 | 10 |
| La transparence sur les principes dictant le comportement de l'intelligence artificielle | 17 | 22 | 10 |
| La certification par un organisme indépendant de l'absence de biais dans le programme d'intelligence artificielle | 17 | 23 | 9 |
| Le fait que vos données soient stockées en France ou en Europe | 13 | 16 | 10 |
| Le fait que le site / la marque qui utilise ces techniques soit français | 13 | 14 | 11 |
| Le fait que le site / la marque qui utilise ces techniques soit connu | 10 | 12 | 7 |
| D'autres garanties | 0 | 0 | 0 |
| Aucune de ces garanties car j'ai confiance dans l'IA en général | 3 | 2 | 5 |
| Aucune de ces garanties car je n'ai pas confiance dans l'IA en général | 25 | 10 | 43 |



Des attentes fortes pour garder une liberté de choix et être informé



ACSEL



ARKEA
SERVICES FINANCIERS

GRUPE
BPCE



Conclusion

ACSEL



10 ANS DU BAROMÈTRE

À retenir



Des usages qui progressent et s'intensifient

e-Banking : **+12pts** | e-Commerce : **+5 pts** (2009)



Une appétence pour les nouveaux usages

Qui restent l'apanage des jeunes, csp+ et habitants des grandes villes

IA : **55%** d'utilisateurs | Consommation collaborative : **+17pts** | IoT : **+28pts** (2015)



Une confiance en berne qui ne franchit pas les 40%

- Une confiance forte dans l'administration (71%) et les banques (62%)
- Apparition des premiers signes montrant un impact de l'usage par la confiance avec les réseaux sociaux
- Des freins qui perdurent



Les Français attendent une réassurance principalement de la part de l'État et des pouvoirs publics

- Une attente de formation et notamment chez les jeunes avec 21% de personnes qui ont des difficultés pour les démarches administratives en ligne
- Les Français n'attendent pas des gages forts de confiance de la part des entreprises privées
- Les chartes d'engagement sur la protection des données en 5^{ème} rang des leviers, et la réassurance dans une marque ou site connu (10^{ème})

Quel rôle peut jouer le secteur privé en complément des pouvoirs publics pour consolider la confiance numérique ?