



### **La confiance des Français dans le numérique boostée par l'accélération des usages durant la crise ; mais la défiance reste majoritaire (51%) selon le dernier Baromètre de la confiance des Français dans le numérique de l'Acsel**

L'Acsel, principale association multisectorielle et transversale du numérique en France, a présenté les résultats de la nouvelle édition du Baromètre de la confiance des Français dans le numérique, réalisé en collaboration avec Harris Interactive. Cette année, ce Baromètre s'inscrit dans un contexte inédit. Alors que la crise sanitaire a amplifié le recours aux services digitaux, la confiance dans le numérique s'est intensifiée. Cela n'empêche pas les Français de rester très vigilants quant à la sécurité de leurs données par ailleurs.

#### **La crise sanitaire accélère les usages numériques**

Sans réelle surprise, alors que le premier confinement mettait à l'arrêt le pays, le numérique est apparu comme un recours incontournable pour la poursuite des activités quotidiennes. 65% des Français ont ainsi déclaré avoir davantage utilisé internet pendant cette période pour leurs loisirs et leur vie privée (57%), mais aussi pour l'éducation et l'occupation des enfants (56%), le maintien de leur activité professionnelle (42%), leurs achats (41%) et leur santé (26%). Assez étonnamment, ce constat s'applique également aux plates-formes sociales et aux messageries instantanées qui avaient pourtant subi un manque de confiance des internautes en 2019. Cela s'explique par le fait qu'en période de crise, et a fortiori durant les confinements et les périodes de restrictions de sorties, ces outils numériques ont été perçus comme un moyen de rester en contact avec ses proches (44%).

Le numérique a ainsi été perçu comme un soutien à tous les niveaux. Près de sept répondants sur dix estiment qu'il a permis de limiter l'impact de la crise sur l'économie, de maintenir le lien social et de mieux informer et avertir la population sur les risques sanitaires. Et, si 23% des personnes interrogées ont perçu le recours au numérique comme une obligation, 77% des Français l'ont considéré au contraire comme un moyen de se faciliter le quotidien.

#### **La confiance dans le numérique au plus haut depuis 2015**

Ce qui est certain c'est que cet usage accru du numérique a renforcé la confiance des Français. Seuls 4% citent le manque de confiance comme un frein, évoquant les problématiques de connexion internet (33%) comme principale difficulté rencontrée. A noter également que dans le cadre du télétravail, peu de Français ont exprimé des inquiétudes concernant des cyber-attaques (23%), la surveillance de leur activité (22%) ou encore des risques liés à la sécurité des données (17%).

► 10 février 2021 - N°18112

Ce regain de confiance, au plus haut depuis 2015 et en progression de 5 points par rapport 2019, profite à tous les services : e-administration (+ 3 points), réseaux sociaux (+ 10 points), e-commerce (+4 points) banque en ligne (+5 points) etc. Toutefois, 51% des personnes interrogées estiment qu'utiliser internet reste risqué et 61% seraient rassurés si le e-marchand disposait d'une identité numérique certifiée par l'Etat (+3 points par rapport à 2019). L'étude remarque par ailleurs que cette défiance vis-à-vis de la sécurité en ligne est exacerbée chez les personnes peu connectées.

Si la praticité du numérique n'est plus à débattre, la question de la protection des données reste un sujet préoccupant pour de nombreux internautes. 80% des Français interrogés ont déployé des stratégies pour éviter de les partager (ad-blocker, nettoyage régulier du cache et des cookies, email jetable etc.) voire ont donné des informations erronées (pratique en hausse de 8 points par rapport à 2019). Seuls des gages solides de protection pourraient infléchir cette tendance, tels la suppression des données personnelles après un certain délai (appelée de leurs vœux par 93% des répondants), le remboursement par la banque en cas de piratage ou la garantie de la CNIL par exemple.