

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**



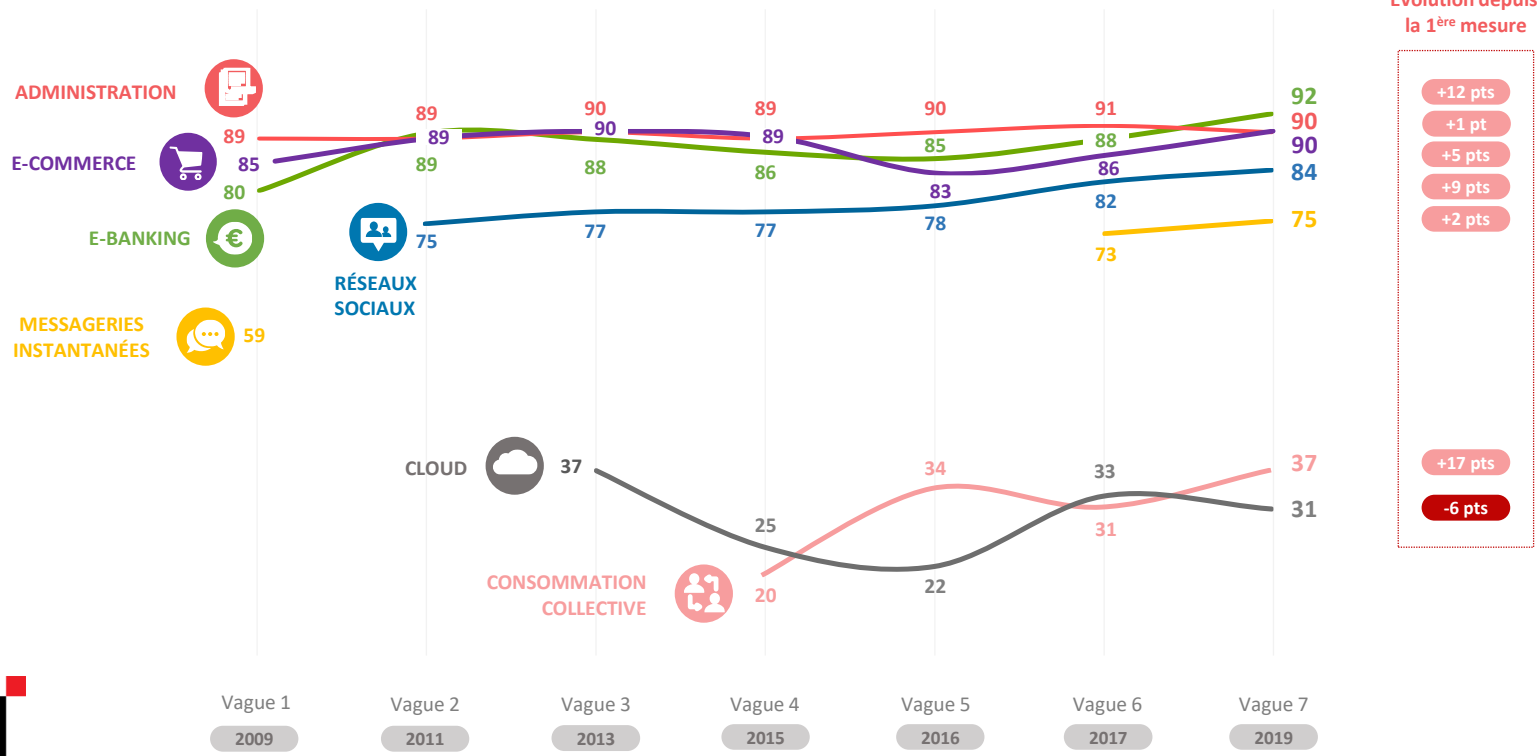
---

## Une appétence pour les usages numériques

---



# De nombreux nouveaux usages dans la vie des Français



Évolution depuis la 1<sup>ère</sup> 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



3 internautes sur 4

RÉSEAUX SOCIAUX



84%

MESSAGERIES INSTANTANÉES



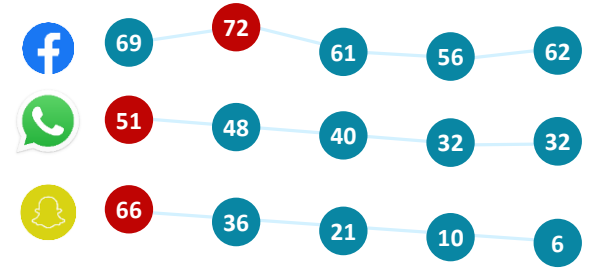
75%

Usage quotidien

▲ 65%  
+11 pts VS 2016



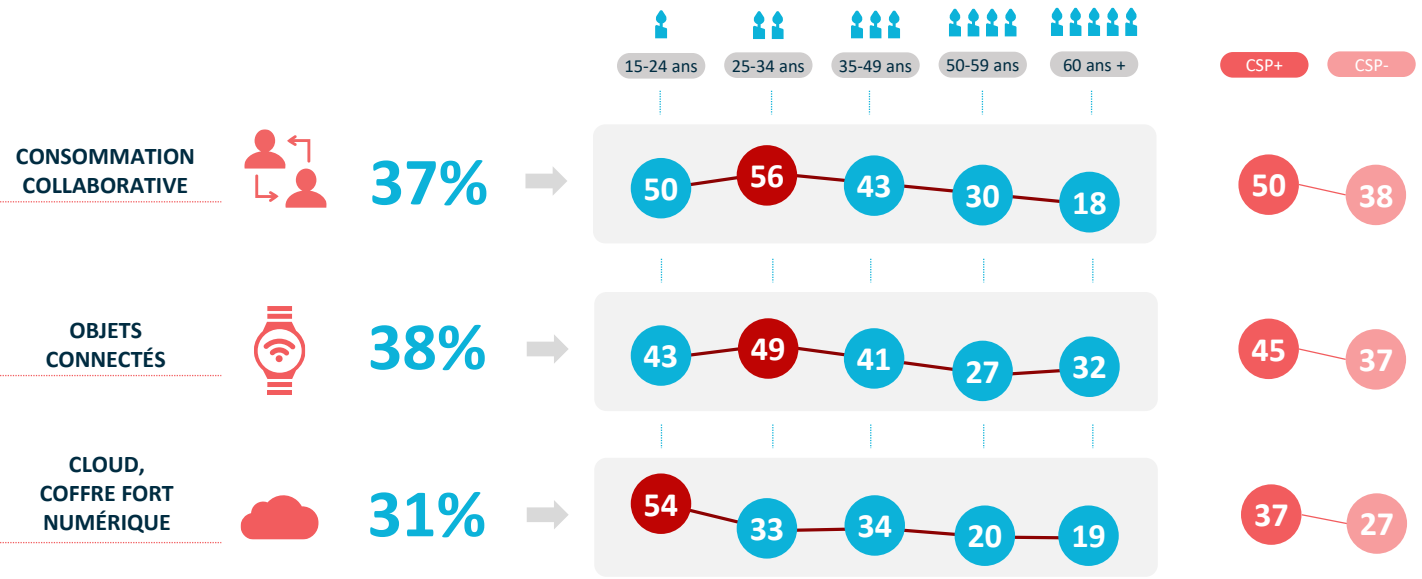
Des usages qui se généralisent mais des différences générationnelles qui persistent encore



# Les nouveaux usages marqués par des fractures sociétales

1/3

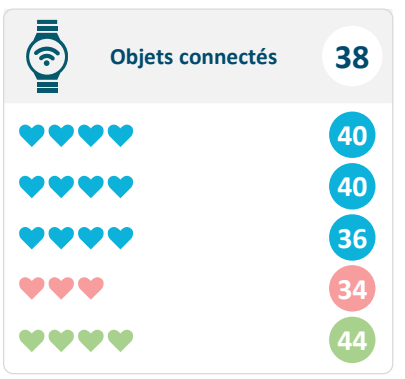
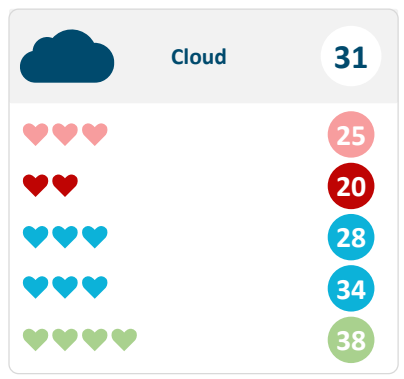
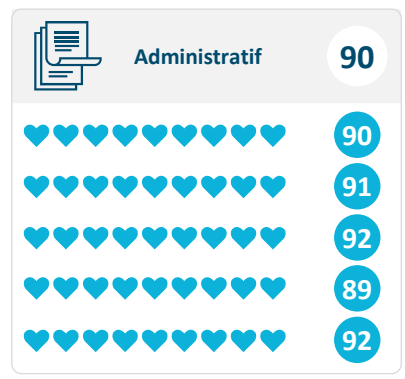
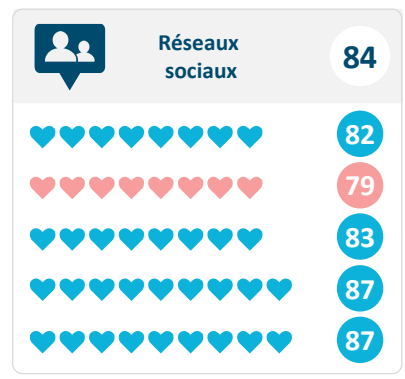
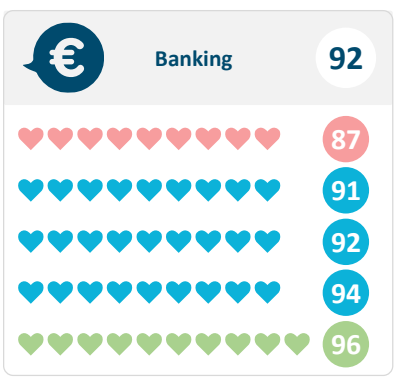
1 internaute sur 3





# 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

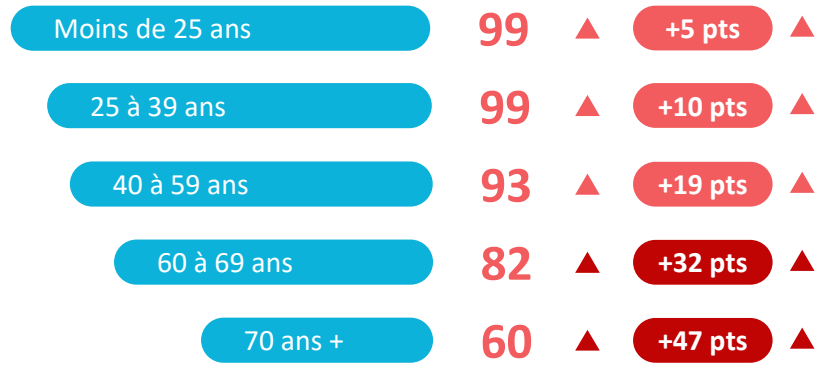
Usages plus faibles par rapport à la moyenne



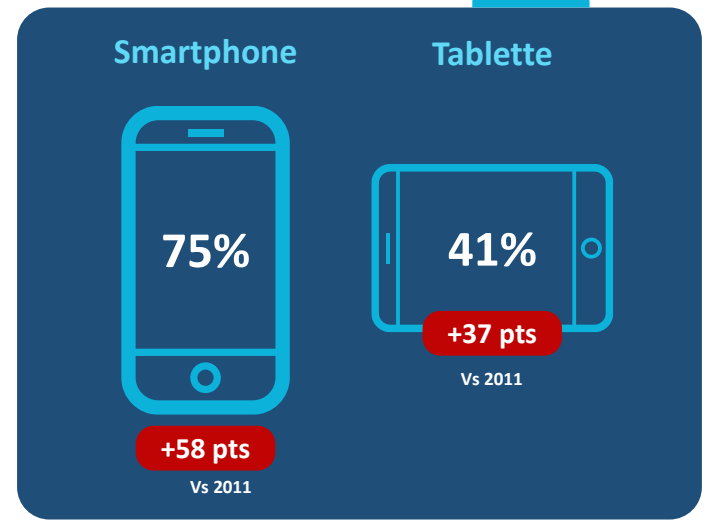
# Boom du mobile et arrivée massive des seniors



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 :



Sous condition :

que les données soient/puissent être **effacées** lorsque on en fait la demande (3<sup>ème</sup> levier de la confiance)



**ACSEL**



**ARKEA**  
SERVICES FINANCIERS

**GROUPE  
BPCE**



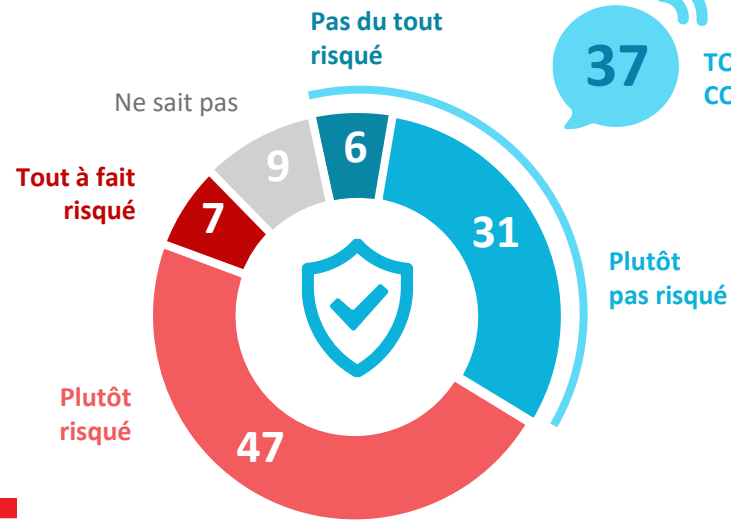
---

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

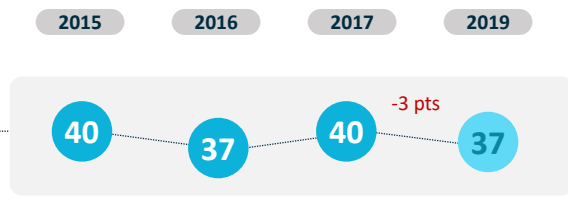
---

# Un plafond de verre infranchissable à 40% de confiants

## Confiance globale à l'égard d'Internet



## Évolution total confiance



Une baisse de la confiance chez les plus connectés

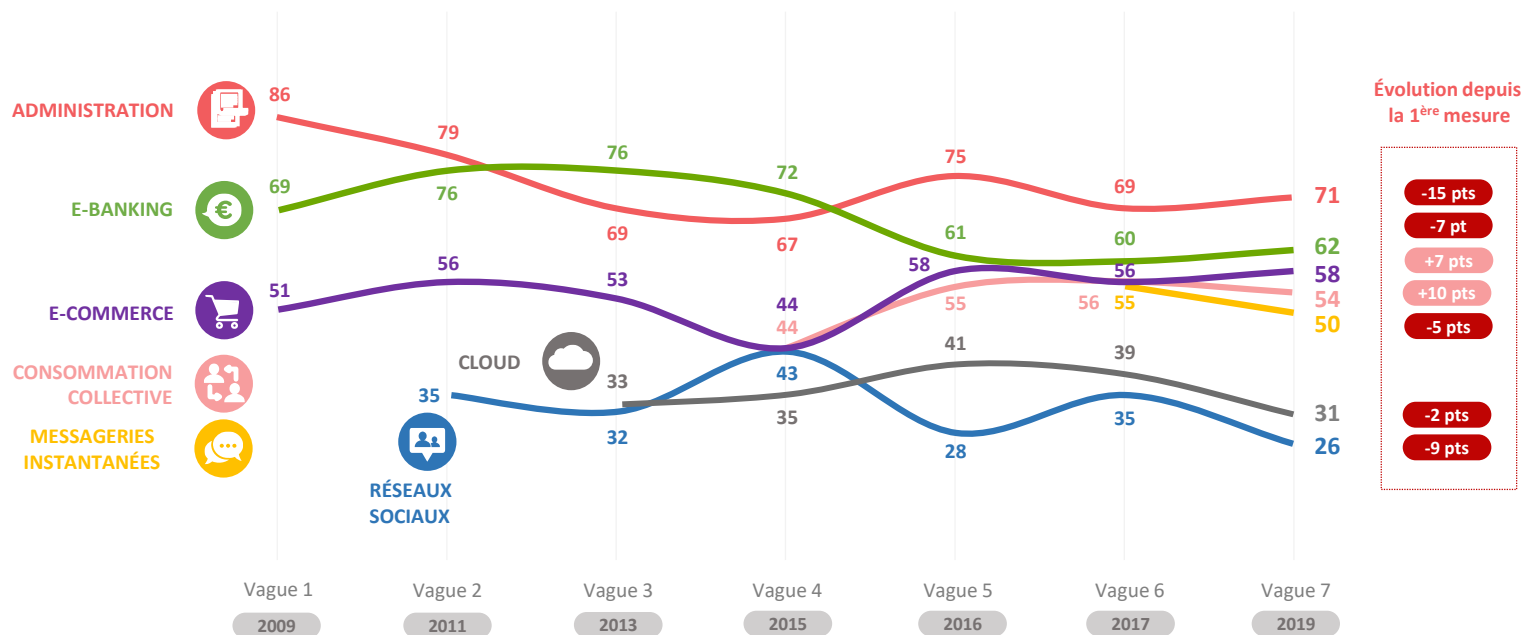


25-34 ans	↓	-7 pts
35-39 ans	↓	-8 pts
CSP +	↓	-10 pts



La confiance

# Une confiance qui stagne, voire diminue, pour certains usages





10

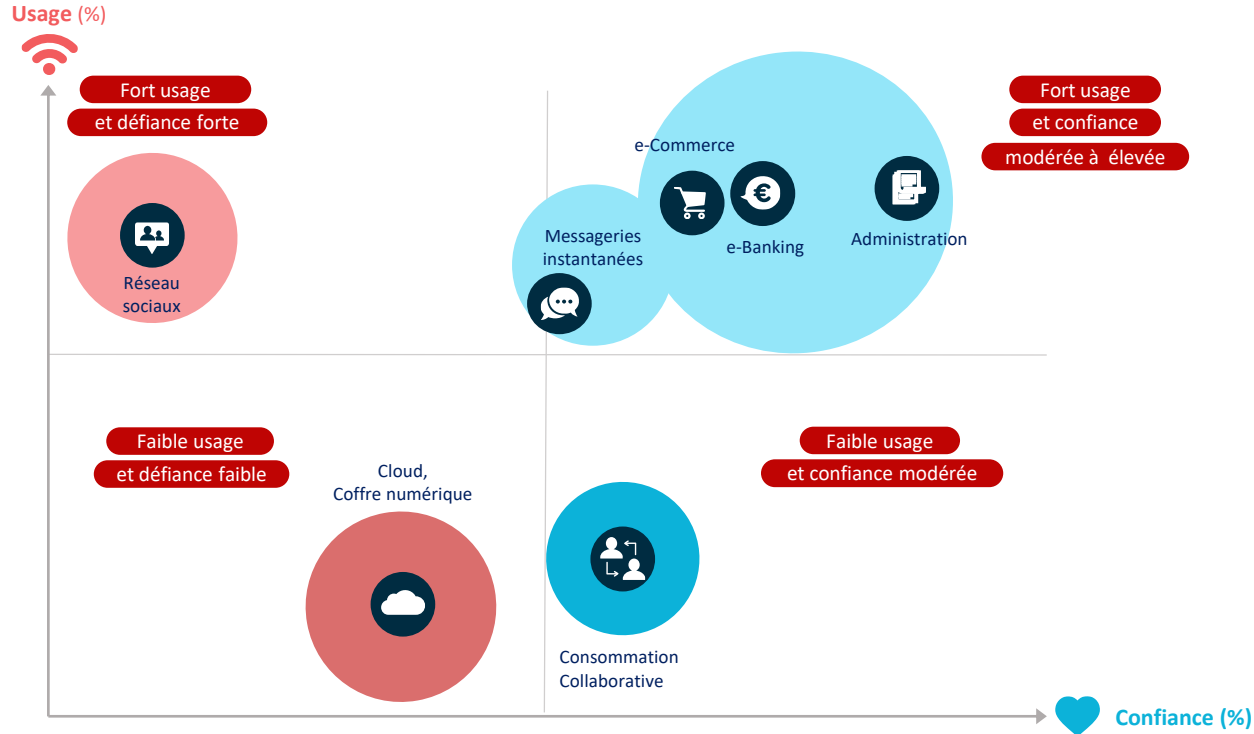
La confiance

ARKEA  
SERVICES FINANCIERS

GRUPE  
BPCE



# La confiance n'impacte pas les usages



ACSEL



# 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%

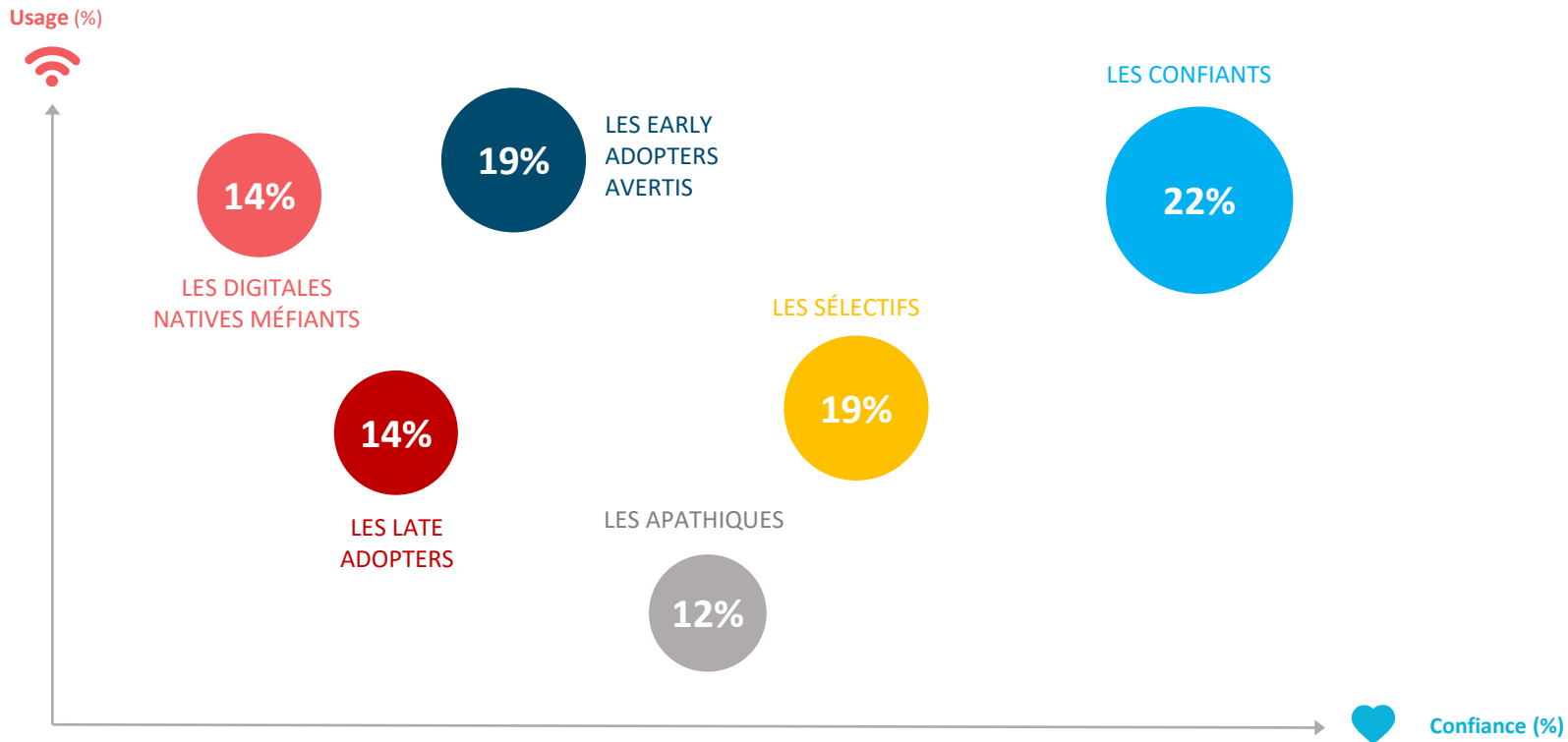
Plus de membres des CSP -

- 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







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

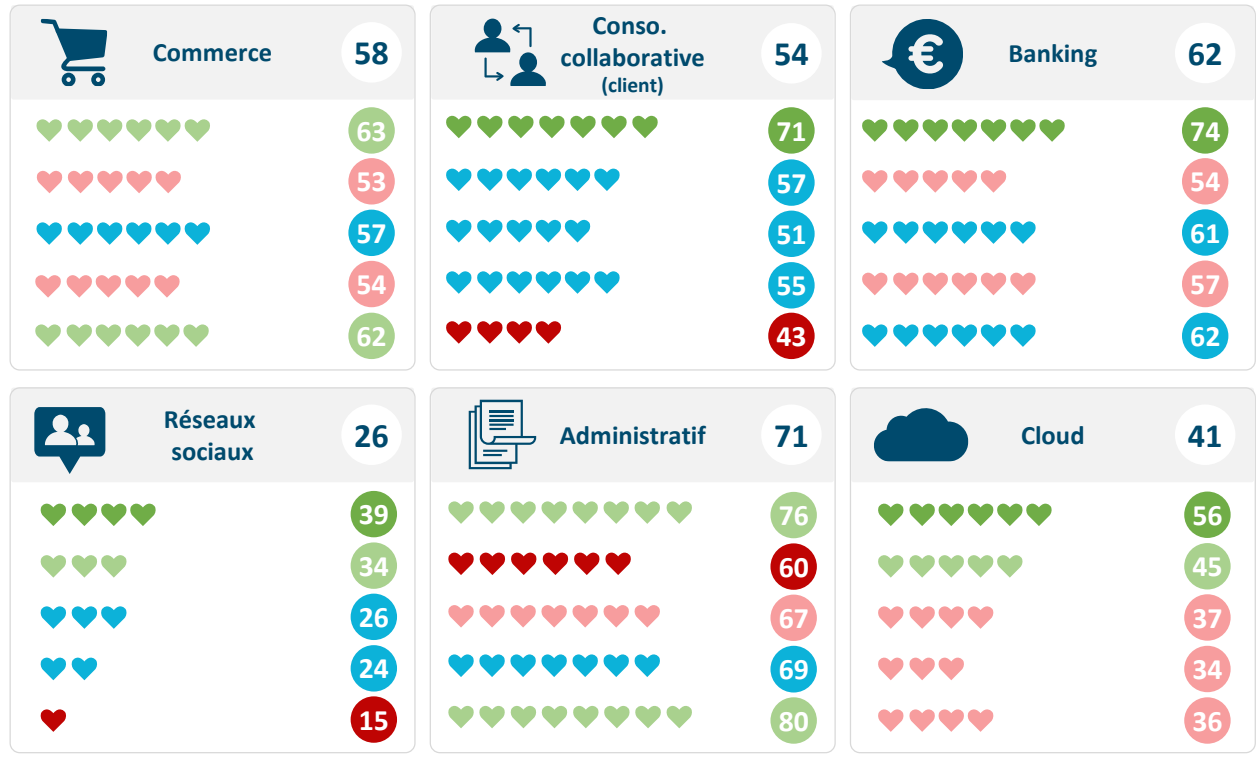


# De fortes fractures générationnelles persistent

- 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 plus âgés moins confiants sur les nouveaux usages



# 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

	Commerce	Conso. collaborative (client)	Banking
<b>Zone rurale</b>	61	55	62
<b>2 000 à 20 000</b>	59	52	59
<b>20 000 à 100 000</b>	58	45	57
<b>100 000 +</b>	60	60	65
<b>Agglo Paris</b>	52	49	59
	Réseaux sociaux	Administratif	Cloud
<b>Zone rurale</b>	25	70	39
<b>2 000 à 20 000</b>	22	72	29
<b>20 000 à 100 000</b>	22	73	40
<b>100 000 +</b>	28	71	44
<b>Agglo Paris</b>	27	70	43

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

Les zones rurales sont dans la moyenne globale des usages



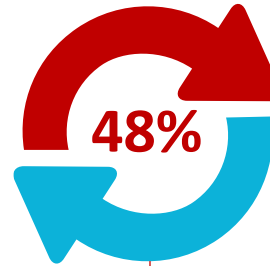
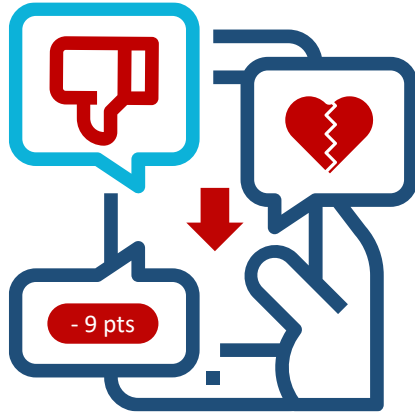
La confiance

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

1



Garanties de la CNIL

2



Garanties techniques de sécurité

3



Effacement des données

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

4



Garanties de recours juridique

5



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



ACSEL



## 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



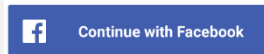
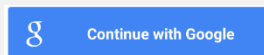
# L'État plébiscité pour le service France Connect



France  
Connect

**65%**

font confiance à  
France Connect



**33%**

font confiance à  
Facebook Connect ou  
Google Sign-in



**ACSEL**



**ARKEA**  
SERVICES FINANCIERS

**GROUPE  
BPCE**



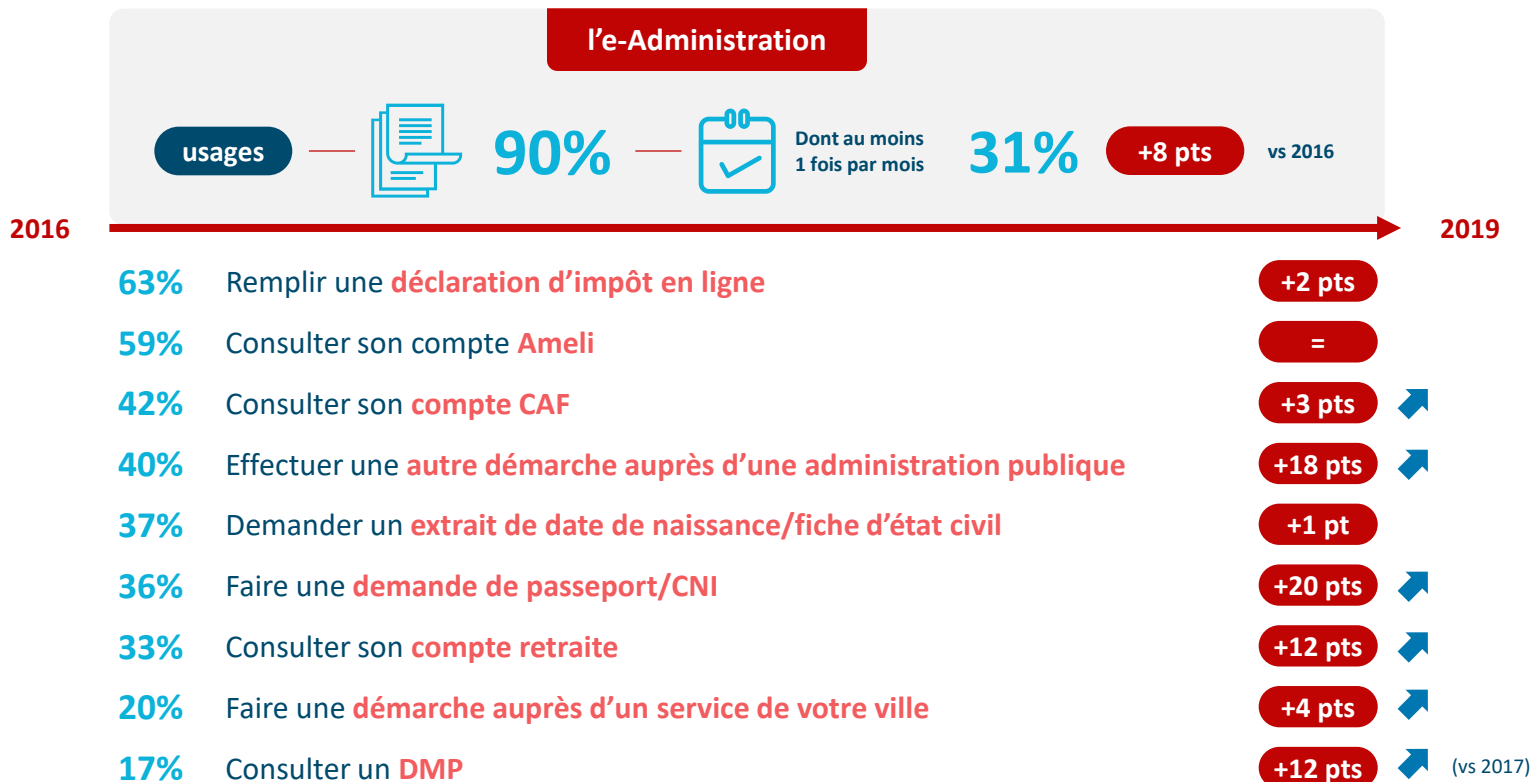
---

## 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**

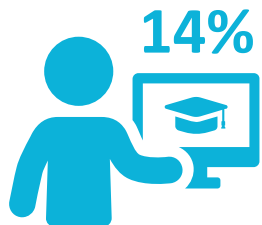


**11%**

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

**GROUPE  
BPCE**

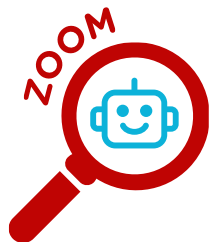


---

## Focus sur l'IA

---

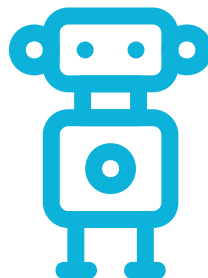




# Plus de la moitié des Français a déjà été exposé à une IA

## 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]



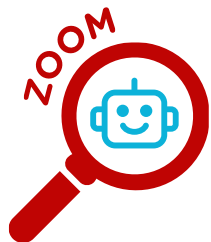
9%

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



9%

Les robots humanoïdes/compagnons  
pour les personnes âgées ou malades



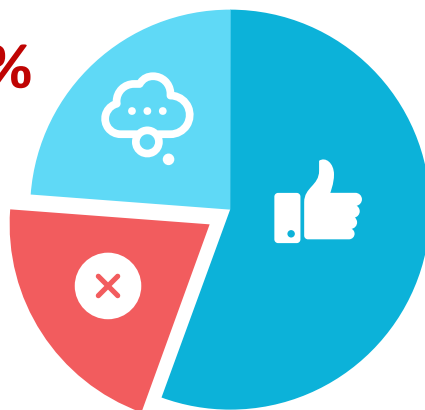
## Des Français majoritairement disposés à utiliser l'IA

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

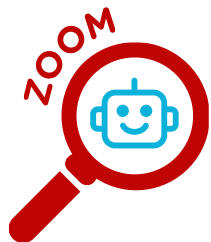
21%



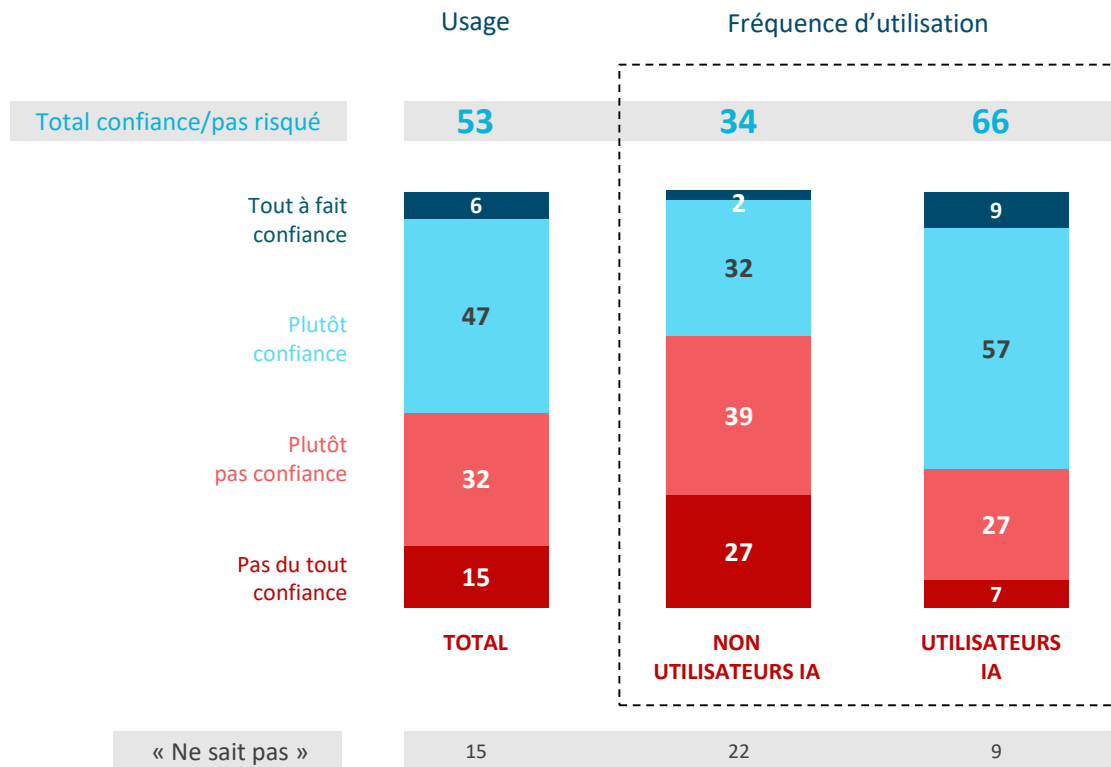
55%

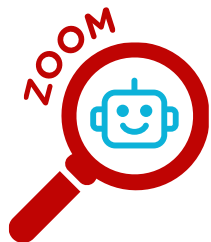
A déjà utilisé/été exposé à au moins une technique d'intelligence artificielle

- de 25 ans	80
25 à 34 ans	72
35 à 49 ans	64
CSP+	62



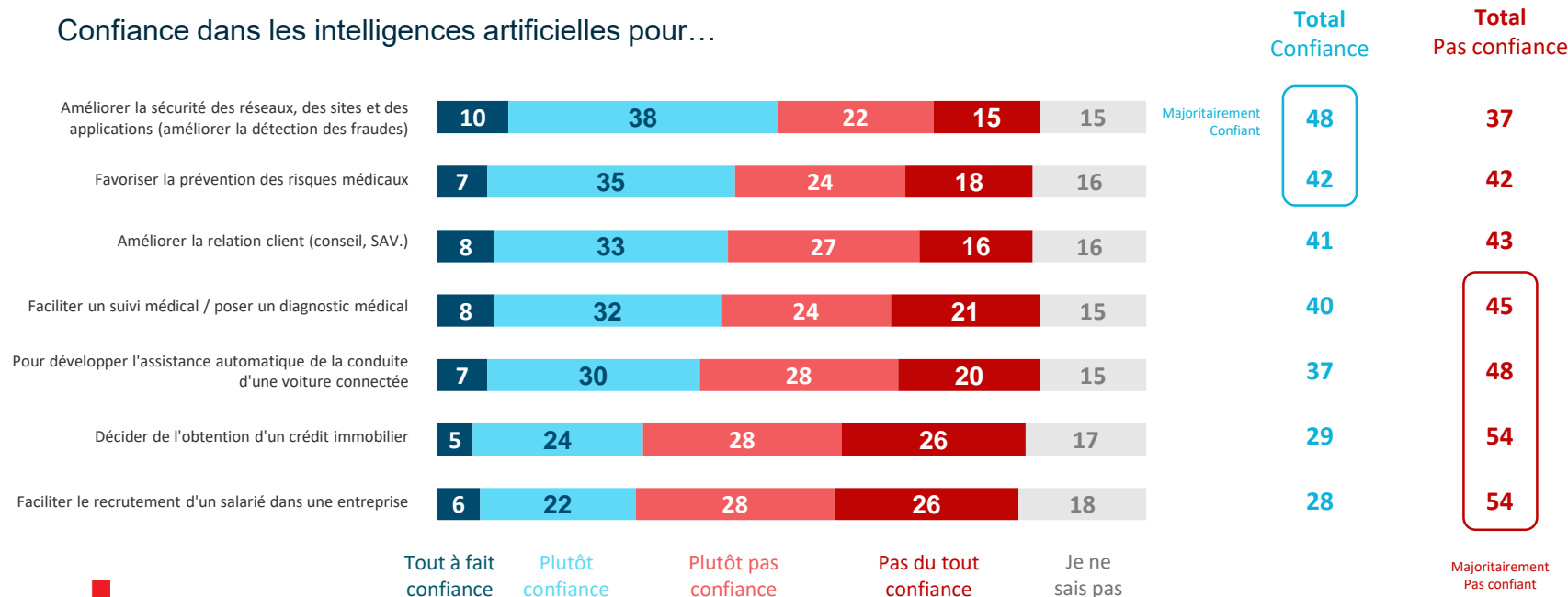
# Les utilisateurs sont les plus confiants

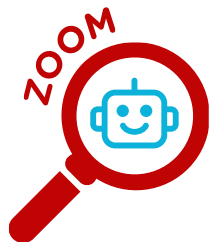




# Une méfiance vis-à-vis des décisions qui influent sur la vie des individus

## 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

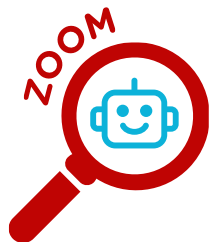


Niveau de confiance  
accordée pour  
utiliser les IA



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

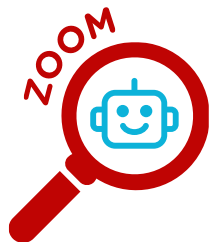


## Des craintes liées aux risques de piratage et au manque de contrôle des IA























Freins  
d'usage  
liés à  
l'utilisation  
des IA

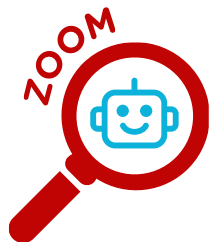




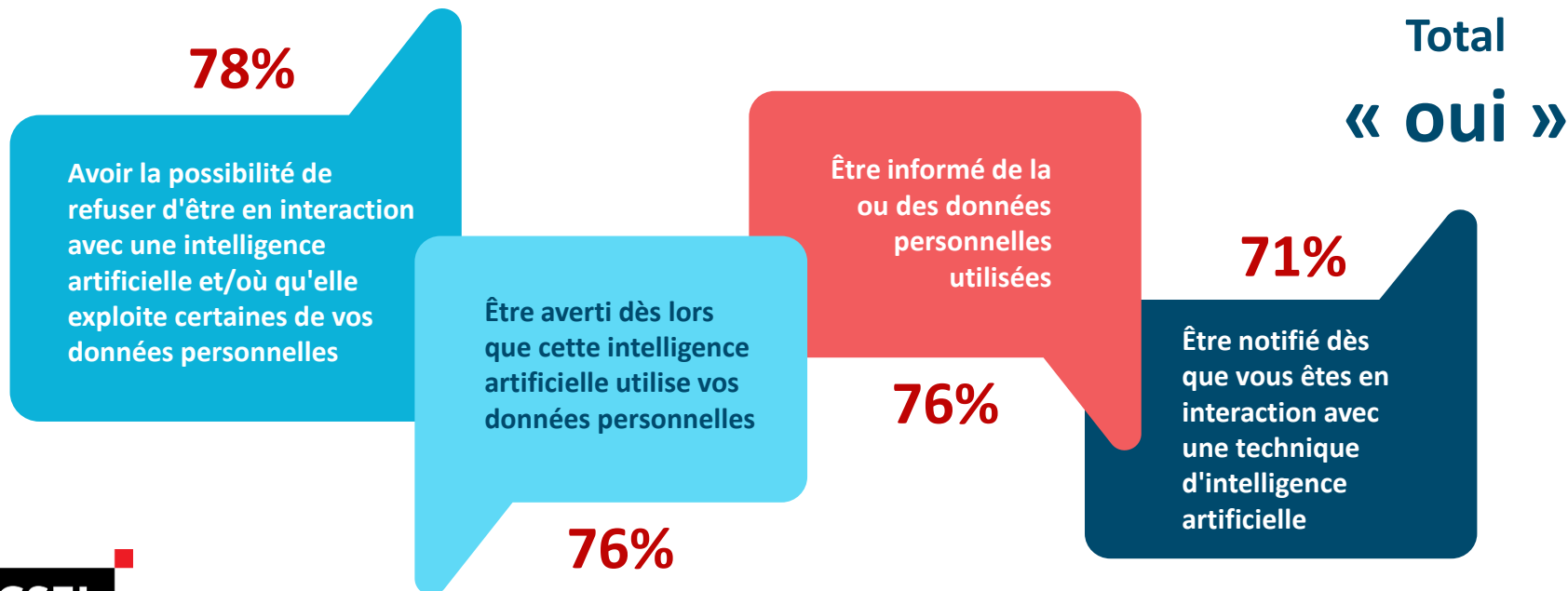
# Des attentes de garanties légales et de transparence

## 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

**GROUPE  
BPCE**



---

# Conclusion

---

# ACSEL



## 10 ANS DU BAROMÈTRE

## À retenir

ARKEA  
SERVICES FINANCIERS

GRUPE  
BPCE

EB

orange



### 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<sup>ème</sup> rang des leviers, et la réassurance dans une marque ou site connu (10<sup>ème</sup>)

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