

**ACSEL**



**10 ANS**  
**DU BAROMÈTRE**

[acsel.eu](http://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**

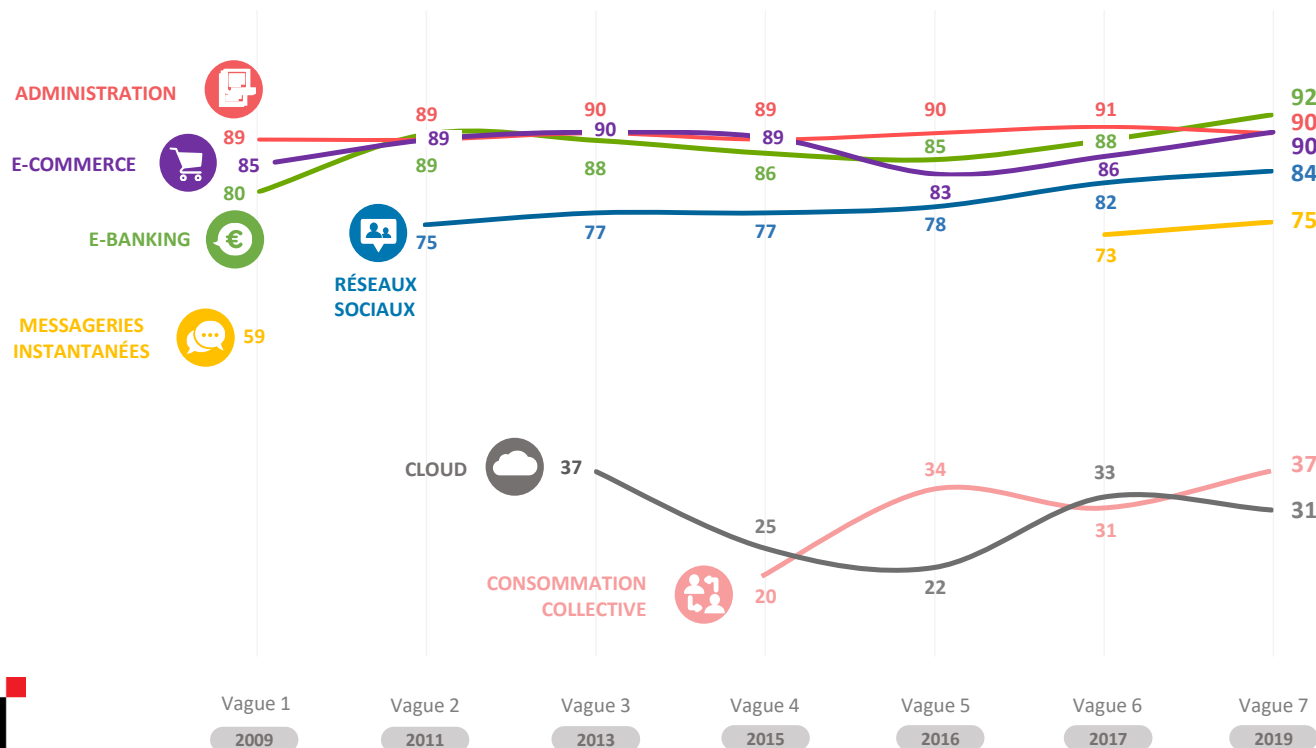


---

**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



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

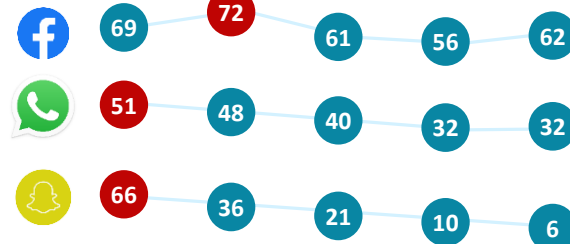


75%

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 internaute sur 3

CONSOMMATION  
COLLABORATIVE



37%

OBJETS  
CONNECTÉS



38%

CLOUD,  
COFFRE FORT  
NUMÉRIQUE

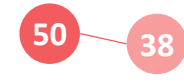


31%



CSP+

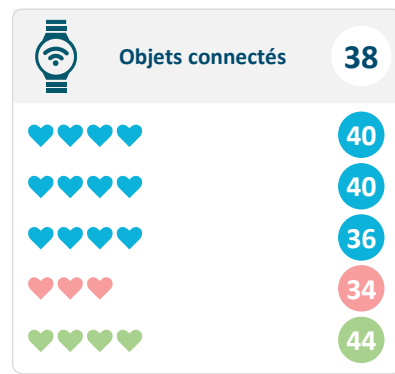
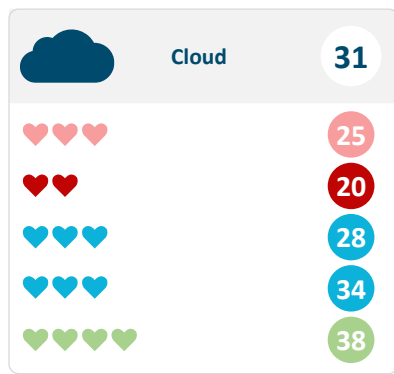
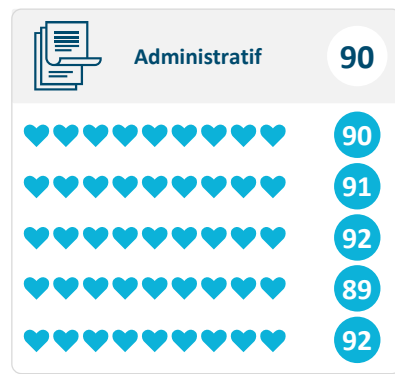
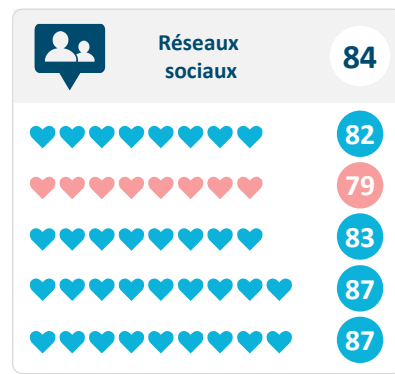
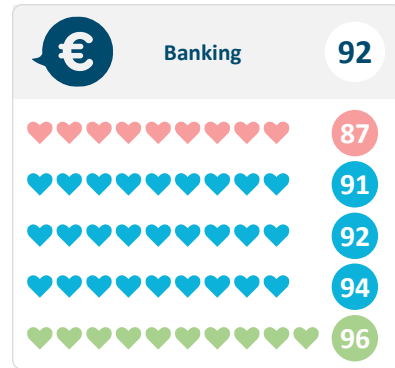
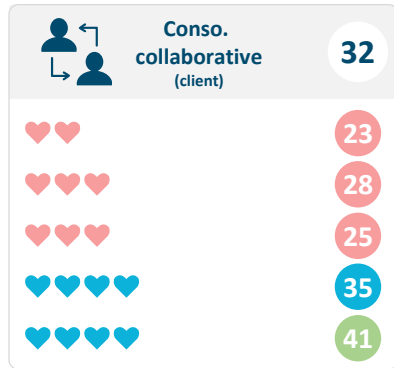
CSP-





# 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



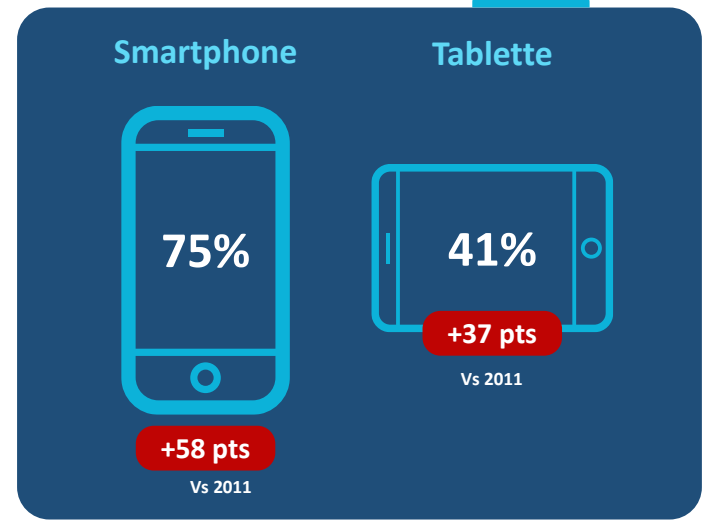
# Boom du mobile et arrivée massive des seniors



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

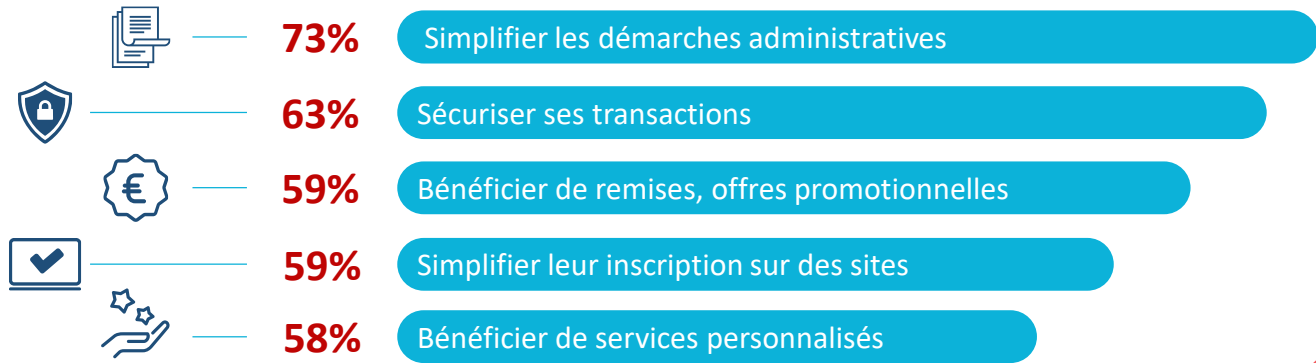
Moins de 25 ans	99	▲	+5 pts	▲
25 à 39 ans	99	▲	+10 pts	▲
40 à 59 ans	93	▲	+19 pts	▲
60 à 69 ans	82	▲	+32 pts	▲
70 ans +	60	▲	+47 pts	▲

Évolution de l'usage des supports mobiles

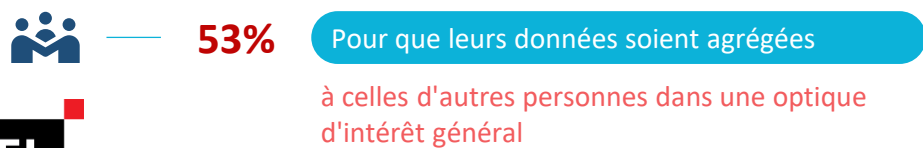


# Données personnelles : une « maturité » plus forte des usagers

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



mais également ....



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%**

---



La confiance

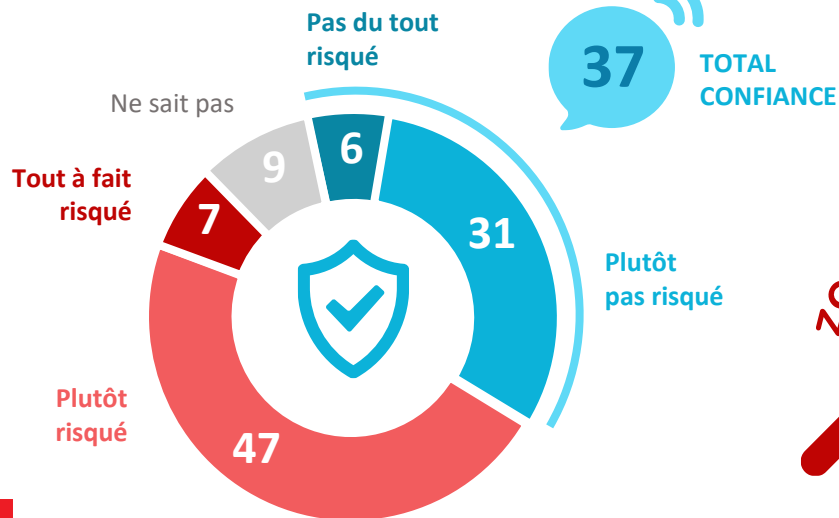
ARKEA  
SERVICES FINANCIERS

GRUPE  
BPCE



# Un plafond de verre infranchissable à 40% de confiants

## Confiance globale à l'égard d'Internet



## Évolution total confiance

2015 2016 2017 2019



Une baisse de la confiance chez  
les plus connectés

25-34 ans ↓ -7 pts

35-39 ans ↓ -8 pts

CSP + ↓ -10 pts

ACSEL



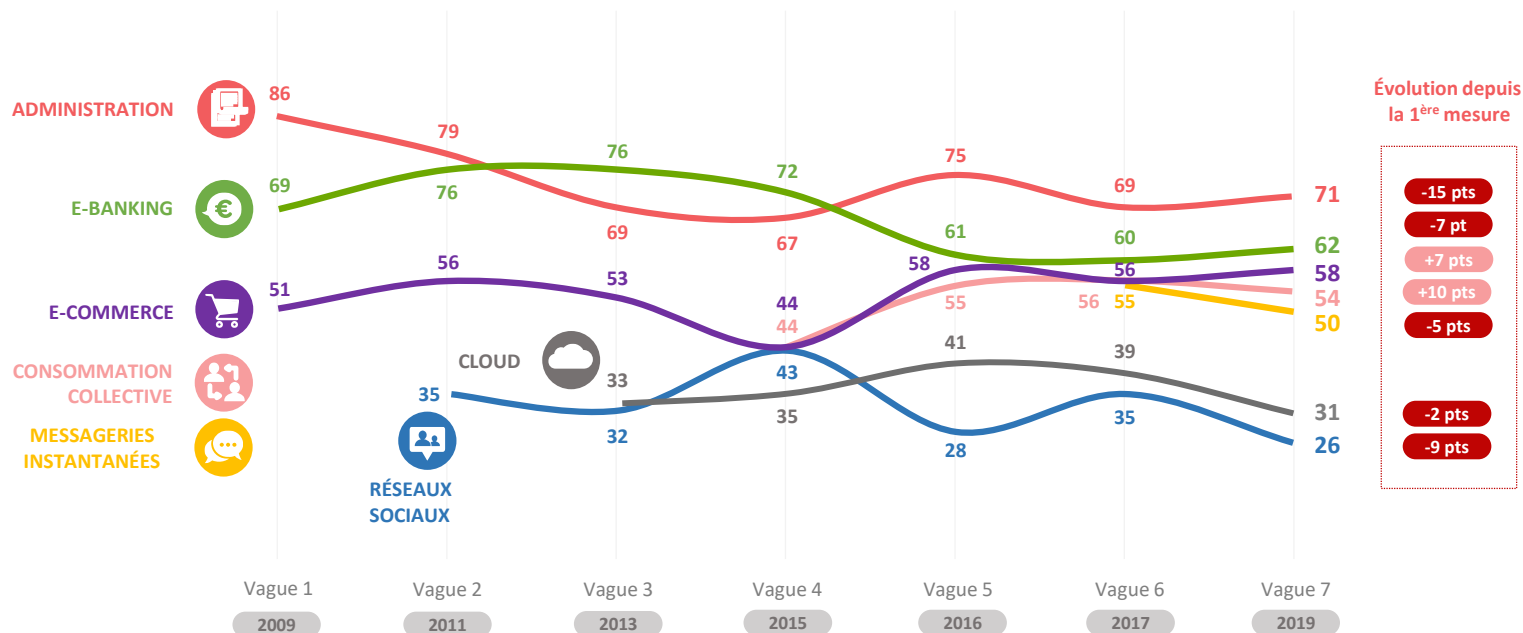
La confiance

ARKEA  
SERVICES FINANCIERS

GRUPE  
BPCE



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





10

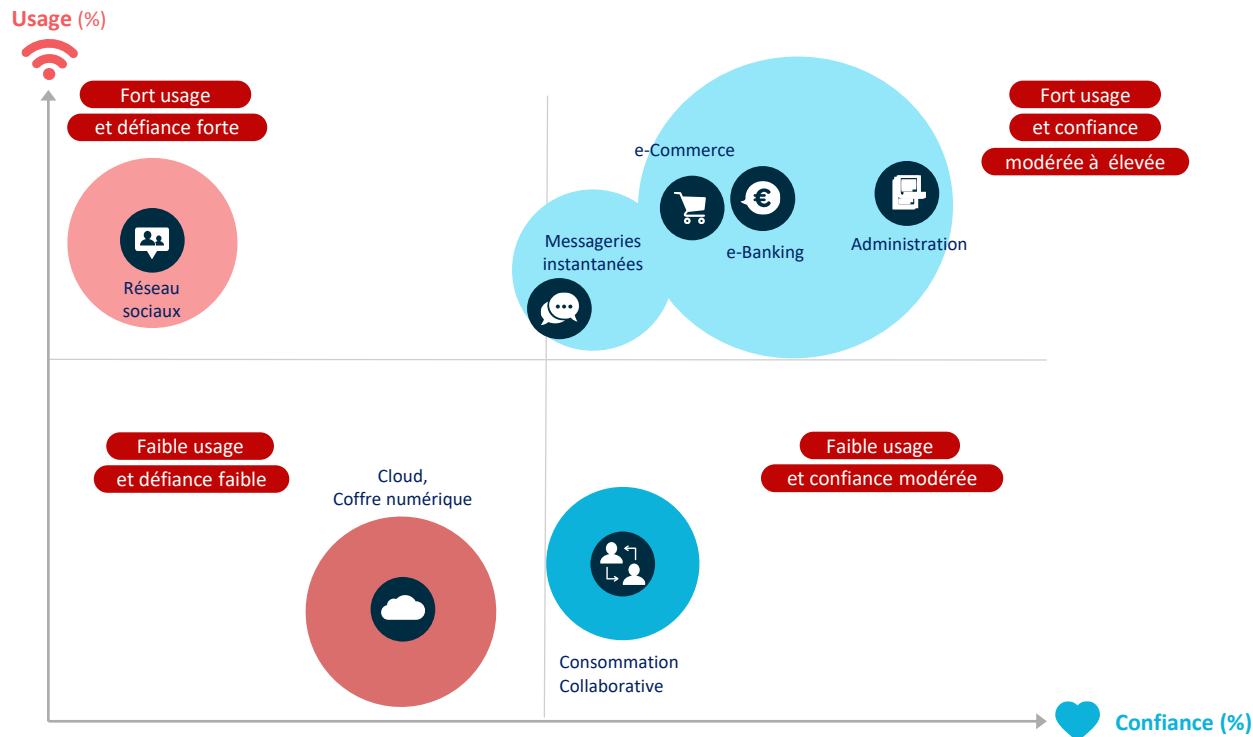
La confiance

ARKEA  
SERVICES FINANCIERS

GRUPE  
BPCE



# La confiance n'impacte pas les usages



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 (moindre 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

Usage (%)

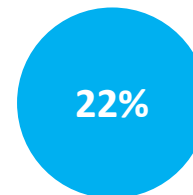


LES DIGITALES  
NATIVES MÉFIANTS



LES EARLY  
ADAPTERS  
AVERTIS

LES CONFIANTS



LES SÉLECTIFS



LES LATE  
ADAPTERS

LES APATHIQUES



Confiance (%)





La confiance

ARKEA  
SERVICES FINANCIERS

GROUPE  
BPCE



## 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

Dont 7% sur les  
12 derniers mois



Usurpation  
d'identité

10%

+6 pts

depuis 2013



Confronté à une  
personne usurpant  
une identité

28%



La confiance



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

## De fortes fractures générationnelles persistent

ARKEA  
SERVICES FINANCIERS

GRUPE  
BPCE



Commerce

58



63



53



57



54



62



Conso.  
collaborative  
(client)

54



71



57



51



55



43



Banking

62



74



54



61



57



62



Réseaux  
sociaux

26



39



34



26



24



15



Administratif

71



76



60



67



69



80



Cloud

41



56



45



37



34



36

Des plus âgés moins confiants sur les nouveaux usages



La confiance



## Des fractures genrées et sur certains usages selon le niveau de vie

ARKEA  
SERVICES FINANCIERS

GRUPE  
BPCE



Confiance plus élevée  
par rapport à la moyenne



Confiance plus faible  
par rapport à la moyenne



Hommes



Femmes



CSP+



CSP-



Hommes



Femmes



CSP+



CSP-



Commerce

58



63



53



57



53



Conso.  
collaborative  
(client)

54



55



53



56



51



Banking

62



66



58



59



57



Réseaux  
sociaux

26



29



23



28



28



Administratif

71



73



69



69



64



Cloud

41



47



33



43



31



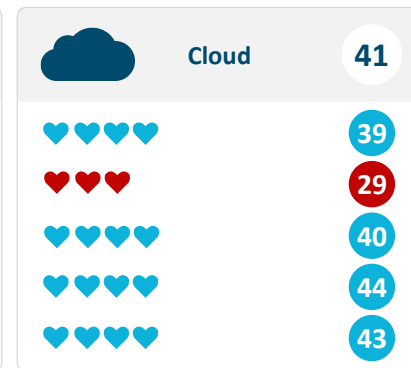
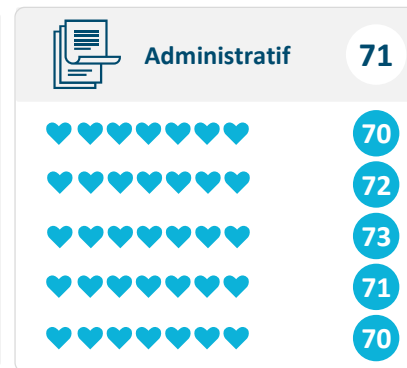
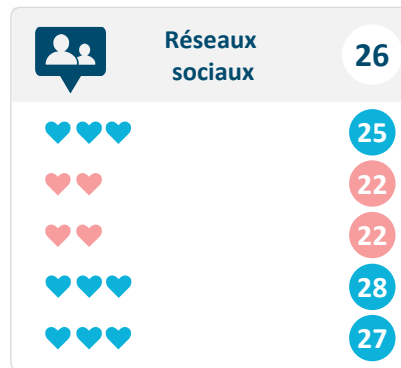
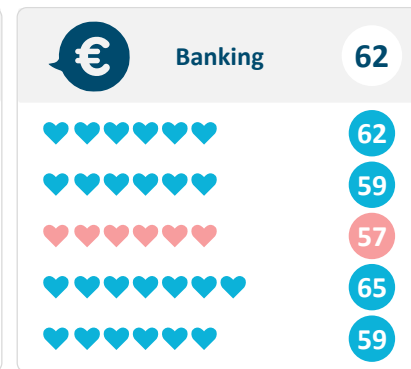
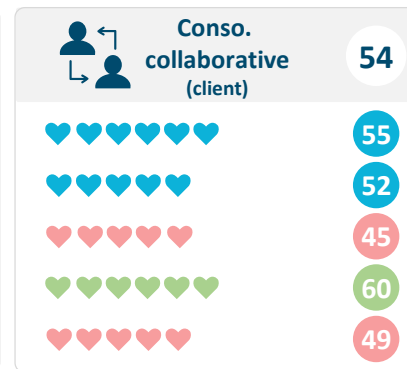
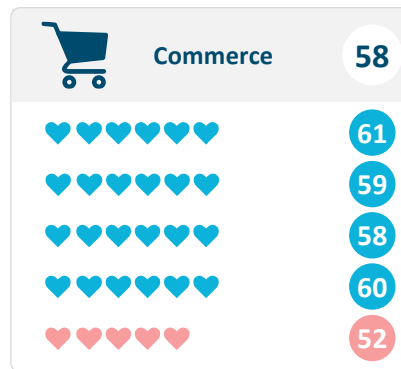
## Une confiance diverse selon la taille des territoires

Confiance plus élevée  
par rapport à la moyenne



Confiance plus faible  
par rapport à la moyenne

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



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

Les zones rurales sont dans la moyenne globale des usages



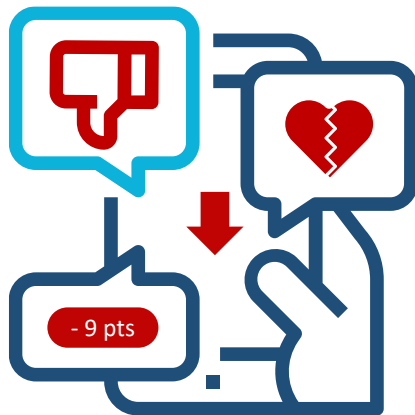
La confiance

ARKEA  
SERVICES FINANCIERS

GROUPE  
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 :

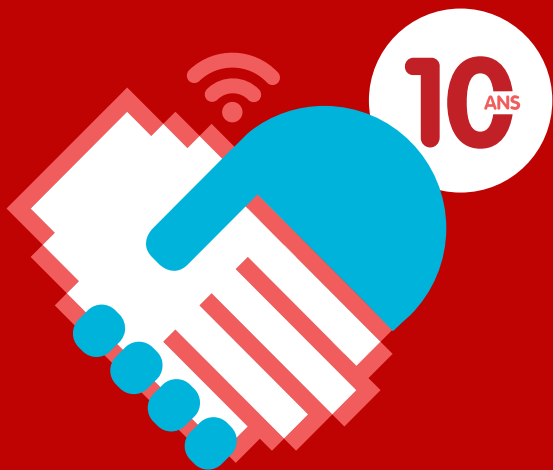


Pour **46%** en restreignant les informations communiquées  
ou **42%** en changeant les paramètres de sécurité



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

**ACSEL**



**ARKEA**  
SERVICES FINANCIERS

**GROUPE  
BPCE**



---

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

---



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%



RGPD



mais seuls

6%

tout à fait  
confiants

43%

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

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





# France Connect un service vecteur de la confiance

ARKEA  
SERVICES FINANCIERS

GRUPE  
BPCE



**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

ARKEA  
SERVICES FINANCIERS

GRUPE  
BPCE



France  
Connect

**65%**

font confiance à  
France Connect



Continue with Google



Continue with Facebook

**33%**

font confiance à  
Facebook Connect ou  
Google Sign-in

**ACSEL**



**ARKEA**  
SERVICES FINANCIERS

**GROUPE  
BPCE**



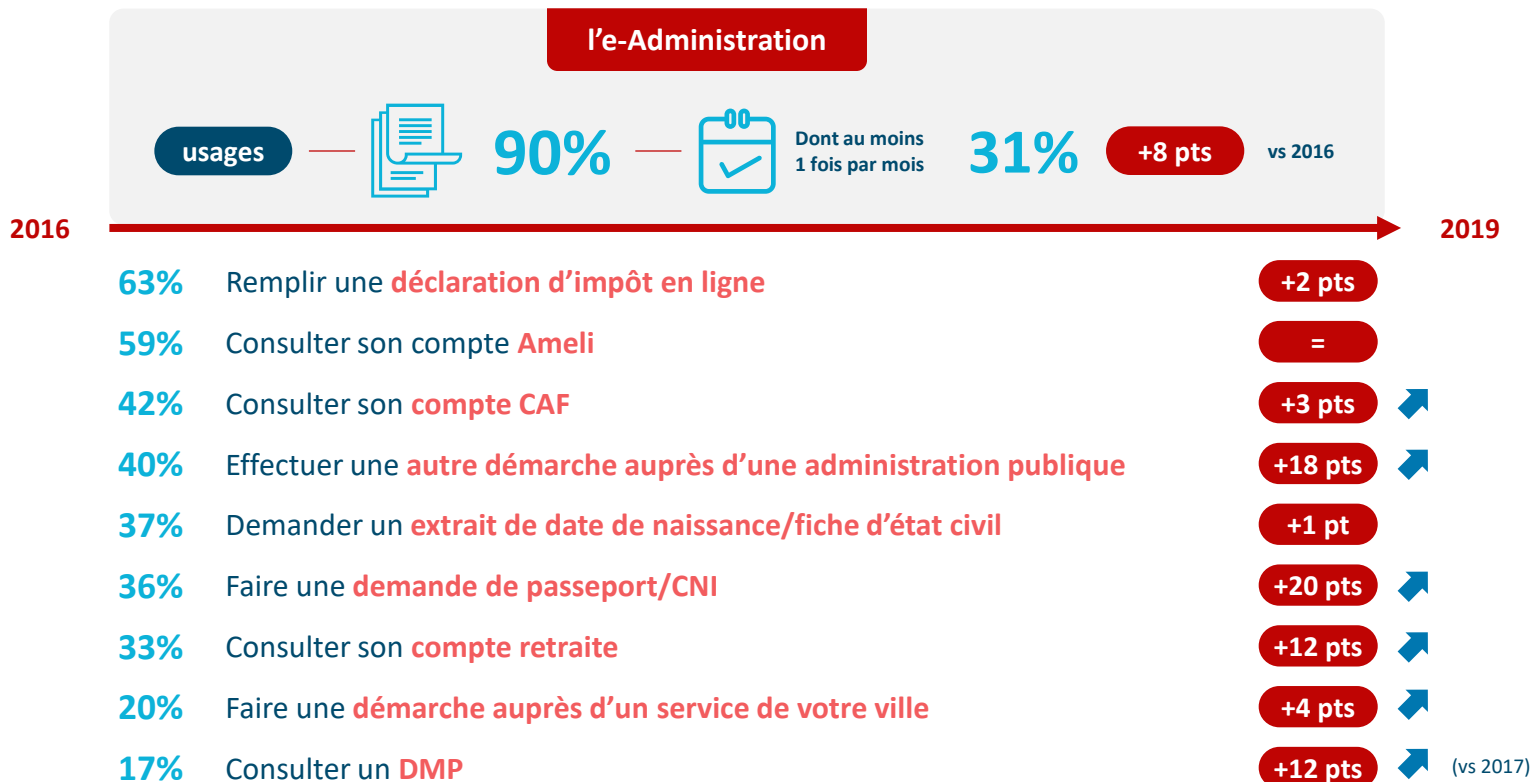
---

## 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%

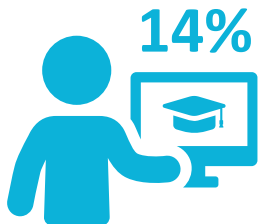
se sont déjà fait aidés



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**

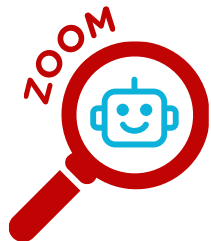


---

## Focus sur l'IA

---

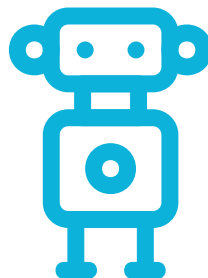




# Plus de la moitié des Français a déjà été exposé à une IA

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]



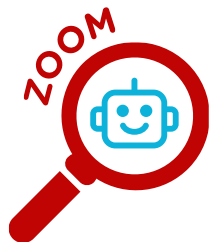
9%

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



9%

Les robots humanoïdes/compagnons  
pour les personnes âgées ou malades



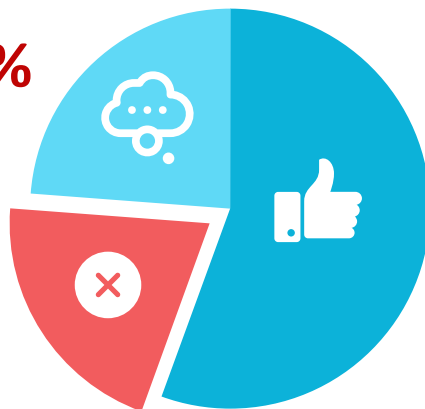
## Des Français majoritairement disposés à utiliser l'IA

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

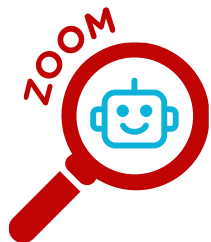
21%



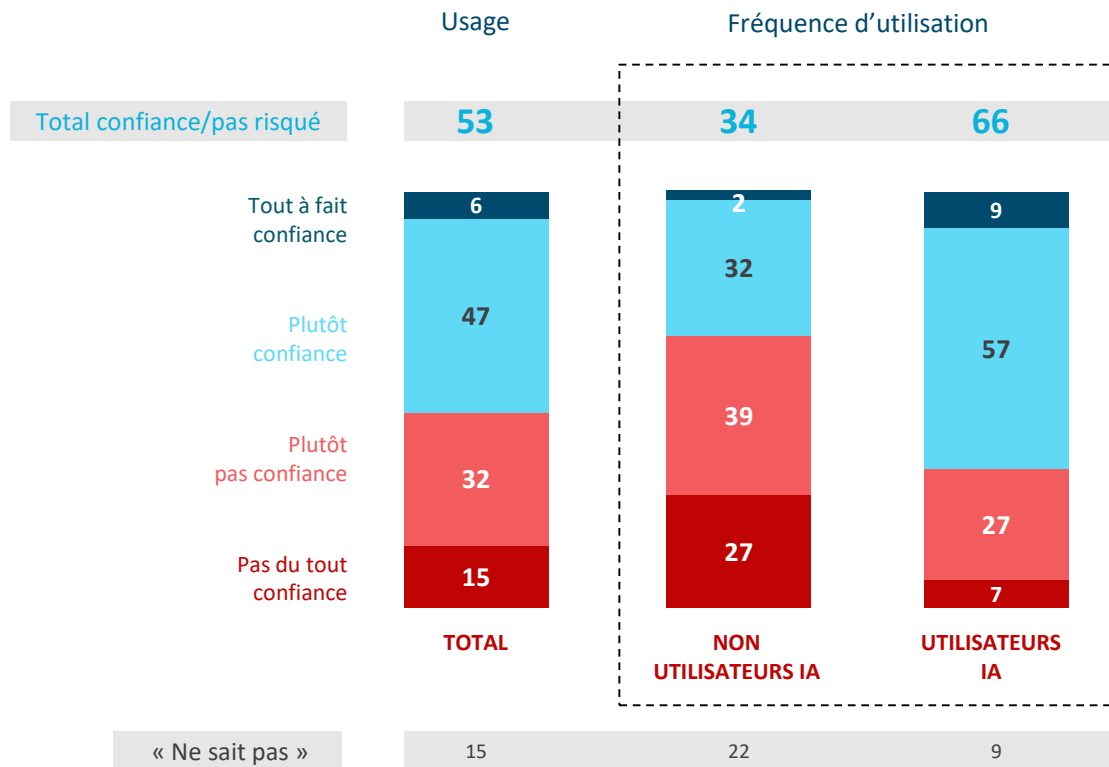
55%

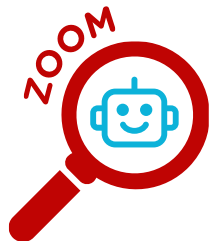
A déjà utilisé/été exposé à au moins une technique d'intelligence artificielle

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



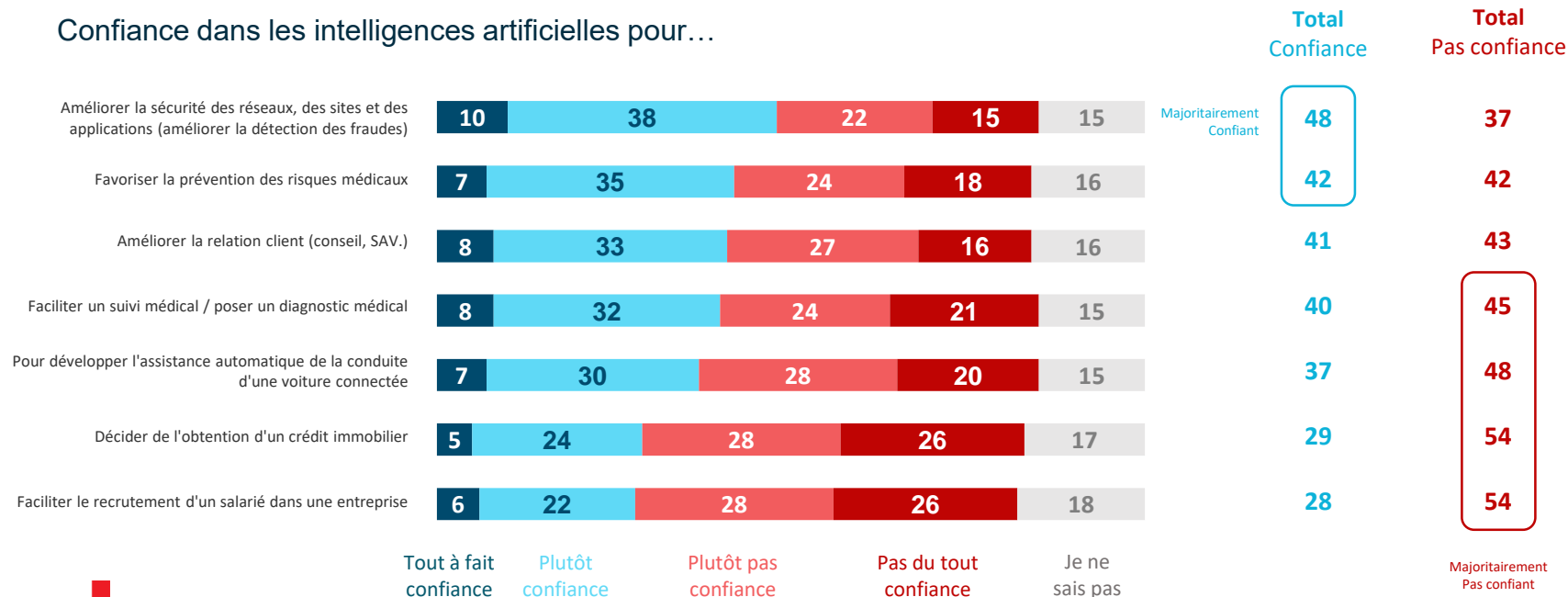
# Les utilisateurs sont les plus confiants

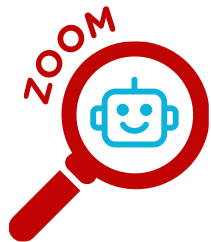




# Une méfiance vis-à-vis des décisions qui influent sur la vie des individus

## 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

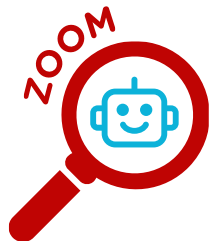


Niveau de  
confiance  
accordée pour  
utiliser les IA



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

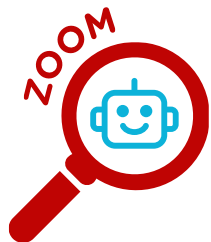


## Des craintes liées aux risques de piratage et au manque de contrôle des IA





Freins  
d'usage  
liés à  
l'utilisation  
des IA

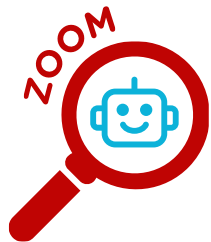




# Des attentes de garanties légales et de transparence

## 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

**78%**

Avoir la possibilité de  
refuser d'être en interaction  
avec une intelligence  
artificielle et/ou qu'elle  
exploite certaines de vos  
données personnelles

Être averti dès lors  
que cette intelligence  
artificielle utilise vos  
données personnelles

**76%**

Être informé de la  
ou des données  
personnelles  
utilisées

**76%**

**71%**

Être notifié dès  
que vous êtes en  
interaction avec  
une technique  
d'intelligence  
artificielle

Total  
« oui »



**ACSEL**



**ARKEA**  
SERVICES FINANCIERS

**GRUPE  
BPCE**



---

# Conclusion

---

# ACSEL



## 10 ANS DU BAROMÈTRE

## À retenir

ARKEA  
SERVICES FINANCIERS

GRUPE  
BPCE

CE

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 ?