

Baromètre de la confiance des Français dans le numérique

CRISE SANITAIRE : quel impact sur la confiance numérique ?

LA CRISE SANITAIRE A AMPLIFIÉ LE RECOURS AU NUMÉRIQUE

les usages

65% déclarent avoir davantage utilisé Internet pendant le confinement

Pour maintenir les activités de notre quotidien

- Les loisirs, la vie privée : 57%
- L'éducation ou l'occupation des enfants : 56%
- La vie professionnelle : 42%
- Les achats : 41%
- La santé : 26%

Logiquement, l'ensemble des usages progresse aussi

Usage	Proportion	Évolution (depuis 2019)
e-Administration	93%	+ 3 pts
e-Banking	93%	+ 1 pt
e-Commerce	88%	- 2 pts
Réseaux sociaux	85%	+ 1 pt
Messageries instantanées	82%	+ 7 pts
Intelligence artificielle	64%	+ 9 pts
Cloud & Coffre fort numérique	36%	+ 5 pts

e-commerce

Une fréquence accrue avec la crise

17% indiquent faire des achats en ligne chaque semaine (+ 3 pts)

Loisirs & Relations sociales

Un essor des plateformes et un usage accru des messageries instantanées alors qu'en 2019, les internautes étaient devenus plus méfiants.

Usages accrues avec la crise :

- ▲ 44% Pour rester en contact avec ses proches
- ▲ 34% Pour occuper les enfants
- ▲ 33% Pour consulter les réseaux sociaux
- ▲ 30% Pour se divertir (notamment via abonnements VOD, films, séries, musiques...)

Télétravail

Un recours massif au télétravail

Usages accrues avec la crise

38% déclarent télétravailler plus qu'avant la crise

Télé médecine

Des internautes plutôt positifs

Usages accrues avec la crise

- 23% téléconsultations
- 62% perçoivent positivement le développement de la téléconsultation médicale

L'ACCÉLÉRATION DES USAGES PENDANT LA CRISE A RENFORCÉ LA CONFIANCE DANS LE NUMÉRIQUE

la confiance

Impact de l'usage accru des services numériques

N'a pas changé le niveau de confiance concernant les usages en ligne

28% A renforcé la confiance concernant les usages en ligne : se sentent désormais plus en confiance pour faire toutes sortes de démarches en ligne

11% A détérioré la confiance concernant les usages en ligne : se sentent désormais moins en confiance pour faire toutes sortes de démarches en ligne

61% N'a pas changé le niveau de confiance concernant les usages en ligne

Confiance globale à l'égard d'internet

42% TOTAL CONFIANCE

51% TOTAL PAS CONFIANCE

Évolution total confiance

Année	Confiance
2015	40%
2016	37%
2017	40%
2019	37%
2020	42%

Une augmentation de la confiance qui se retrouve dans presque tous les usages

Usage	Proportion	Évolution (depuis 2019)
e-Administration	74%	+ 3 pts
e-Banking	67%	+ 5 pts
e-Commerce	62%	+ 4 pts
Messageries instantanées	54%	+ 4 pts
Intelligence artificielle	51%	- 2 pts
Cloud Coffre fort numérique	43%	+ 2 pts
Réseaux sociaux	36%	+ 10 pts

Une confiance qui s'accroît malgré une perception exacerbée des risques de fraudes

Déclarent avoir été victimes :

Type de fraude	Oui au cours des 6 derniers mois	Oui entre 6 et 12 mois
Hameçonnage	20%	11%
Arnaque ou malversation	9%	7%
Fraude bancaire	6%	8%
Qqn a usuré l'identité d'une autre personne	5%	8%
Ransomware (rançon contre déblocage)	5%	7%
Votre identité a été usurpée sur Internet	5%	7%

DES FRANÇAIS TOUJOURS MÉFIANTS SUR L'USAGE DE LEURS DONNÉES PERSONNELLES

Des pratiques d'évitement mises en œuvre par une majorité de Français

80% mettent en place au moins une stratégie d'évitement / de protection

- Effacer les cookies ou les fichiers Internet temporaires
- Effacer le cache du navigateur
- Installer un bloqueur de publicité
- Créer des adresses mail spécifiques
- Fournir volontairement des données erronées

Suppression des données personnelles

La suppression des données personnelles après un certain délai : un souhait unanime.

93% TOTAL IMPORTANT

Évolution total important

Année	Confiance
2016	86%
2017	91%
2019	89%
2020	93%

LES PRINCIPAUX LEVIERS DE CONFIANCE DEMEURENT INCHANGÉS

les leviers

Levier	En 1 ^{er}	Au total
La certitude que votre banque vous rembourse en cas de piratage de données bancaires	12%	29%
La garantie de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés)	12%	27%
Des garanties techniques de sécurité	12%	24%

UTILISATION D'UNE IDENTITÉ NUMÉRIQUE CERTIFIÉE POUR RENFORCER LA CONFIANCE DANS LE CADRE D'UNE RELATION COMMERCIALE

39% Cela n'aurait pas d'impact sur la confiance

61% Total renforcerait la confiance (+ 3 pts / 2019)

- 25% Renforcerait tout à fait la confiance
- 36% Renforcerait plutôt la confiance

UNE ACCÉLÉRATION DES USAGES NUMÉRIQUES QUI S'ANNONCE DURABLE

Avec la crise

Usages accrues avec la crise

D'avantage :

- 84% Consulter les réseaux sociaux
- 83% Consulter ses comptes bancaires, faire des virements, etc.
- 79% Acheter / vendre des biens de seconde main
- 79% S'informer sur l'actualité
- 79% Faire des démarches administratives
- 79% Rester en contact avec ses proches (famille et amis)
- 79% Se divertir (VOD, films, etc.)

LE NUMÉRIQUE A JOUÉ UN RÔLE DE SOUTIEN À LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS PENDANT LA CRISE

Le numérique un soutien pendant la crise

Internet et le numérique ont permis ...

- De limiter l'impact de la crise sur l'économie : 69%
- De permettre le maintien du lien social, de la sociabilité : 69%
- De mieux informer et avertir la population sur les risques liés au Covid-19 : 68%
- De mieux suivre l'évolution des contaminations en France et à travers le monde : 68%
- De limiter l'impact de la crise sur le quotidien des gens : 65%
- De permettre l'organisation de la solidarité en ligne : 65%
- D'améliorer le parcours des malades dans le système de soins : 54%