

**ACSEL**



**Comment construire  
une société numérique  
de confiance ?**

# 11<sup>ème</sup> édition Baromètre de la confiance des Français dans le numérique

**Mardi 12 mars 2024**

**09:00 - 12:00**

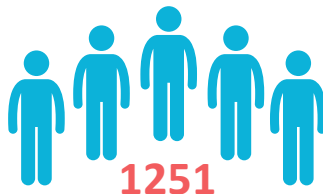


Étude réalisée par **toluna**  **harris interactive** 



### Étude online

réalisée sur le panel de  
Toluna Harris Interactive



Échantillon représentatif **des Internautes  
français.es âgé.es de 15 ans et plus.**

Méthode des quotas et redressement appliqués  
aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie  
socioprofessionnelle, taille d'agglomération et  
fréquence d'utilisation d'Internet



### Dates de terrain :

Du 17 novembre  
au 1er décembre 2023

ACSEL



@AcseIDigital  
#ConfianceNum



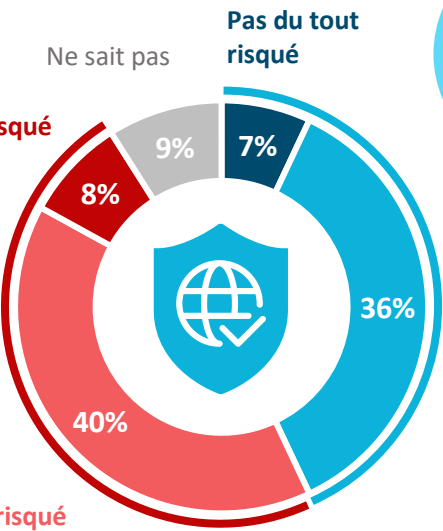
---

## Une confiance de retour à son niveau de 2021

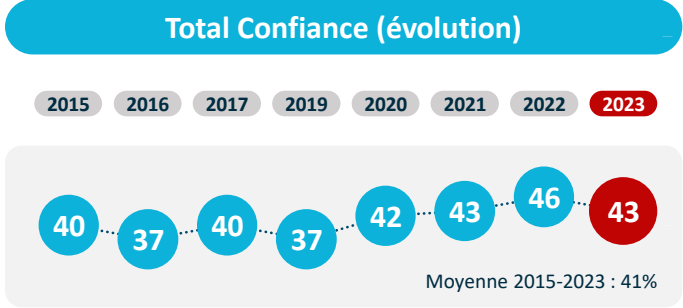
---

# Une baisse de la confiance globale dans Internet

**48%**  
TOTAL PAS  
CONFIANCE

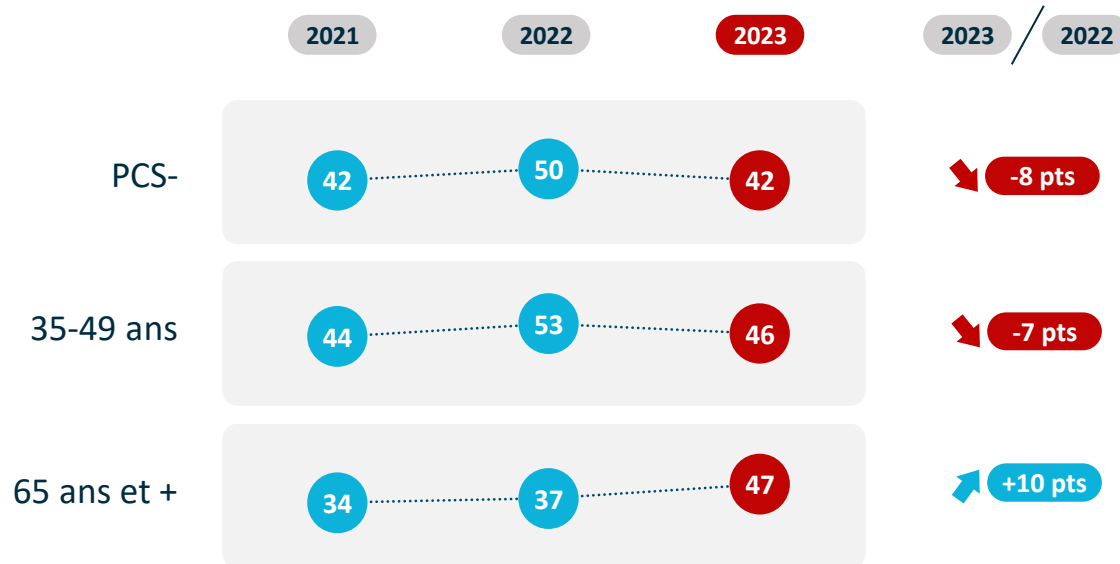


**43%**  
TOTAL CONFIANCE  
-3 pts



# Une confiance qui augmente parmi les plus seniors, mais qui s'effrite au sein des CSP- et des 35-49 ans

Quels sont les profils au sein desquels la confiance évolue le plus ?



ACSEL



@AcseIDigital  
#ConfianceNum



---

## 2. Des Français qui se sentent mieux protégés : arnaques et escroqueries en baisse

---



Risques d'escroquerie

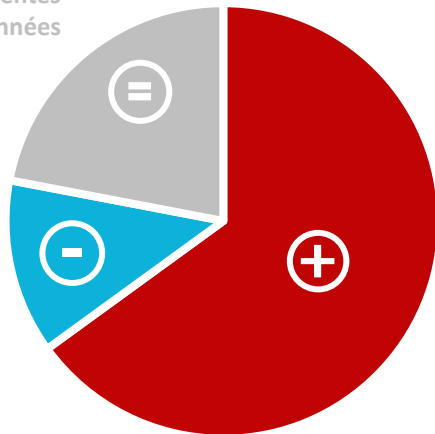
## Les escroqueries en ligne apparaissent moins fréquentes, y compris aux yeux des plus seniors

22%

Ne sont ni plus ni moins fréquentes qu'il y a quelques années

13%

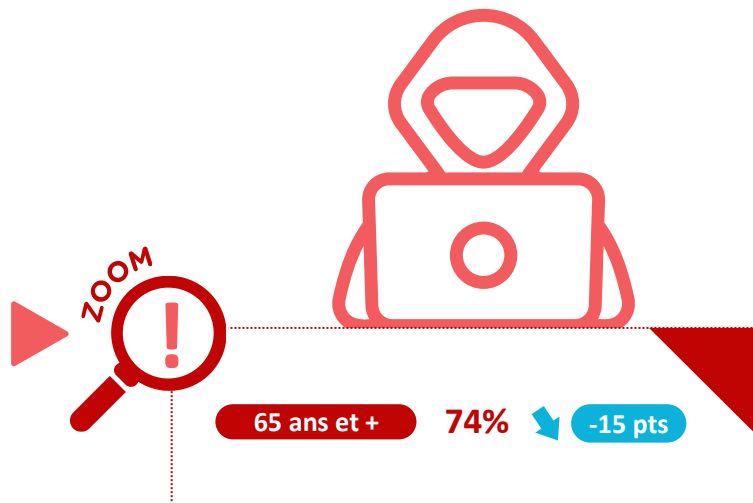
Sont de moins en moins fréquentes



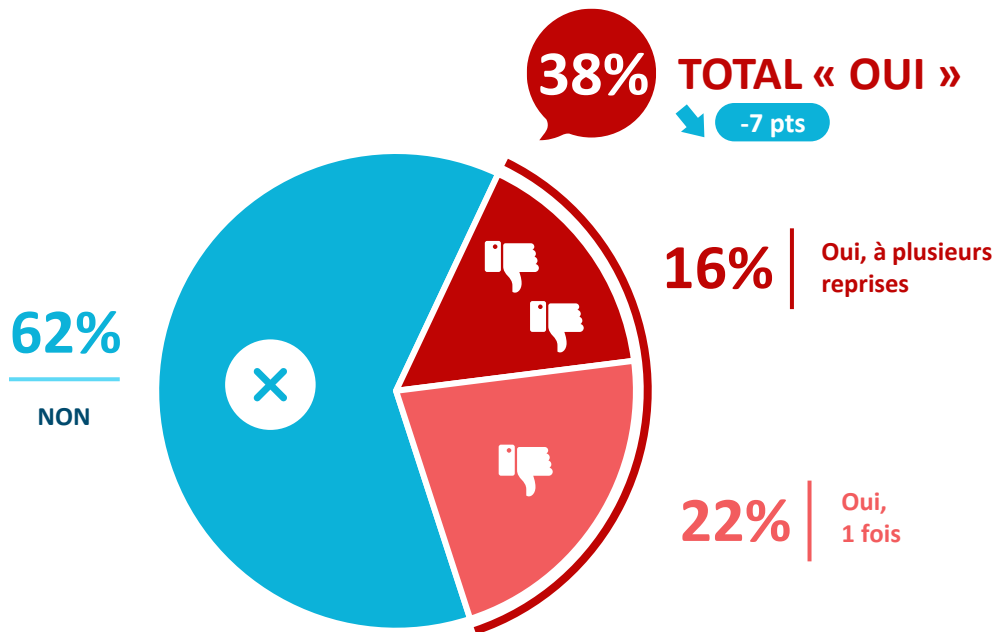
65%

Sont de plus en plus fréquentes

-6 pts



# Des victimes d'escroquerie en ligne moins nombreuses par rapport à 2022







Risques d'escroquerie

# Des internautes moins nombreux à déclarer avoir souffert de conséquences négatives engendrées par une escroquerie en ligne: **l'hameçonnage reste en tête.**



Oui au cours des 6 derniers mois



Oui entre 6 et 12 mois



Oui il y a +d'1 an

**Total**  
Oui

**Hameçonnage** suite à un email frauduleux qui a permis ensuite à des pirates informatiques de récupérer vos données



17%

11%

8%

**36%**



**-5 pts**

**Arnaque ou malversation** du type commande jamais envoyée ou marchandise pas conforme à ce que vous aviez commandée



9%

11%

11%

**31%**



**-3 pts**

**Fraude bancaire** : piratage du numéro de carte ou de compte bancaire sur internet



7%

9%

11%

**27%**



**-4 pts**



Risques d'escroquerie

# Un sentiment d'information et de protection face aux escroqueries en ligne de retour au niveau de 2021



61%

TOTAL BIEN

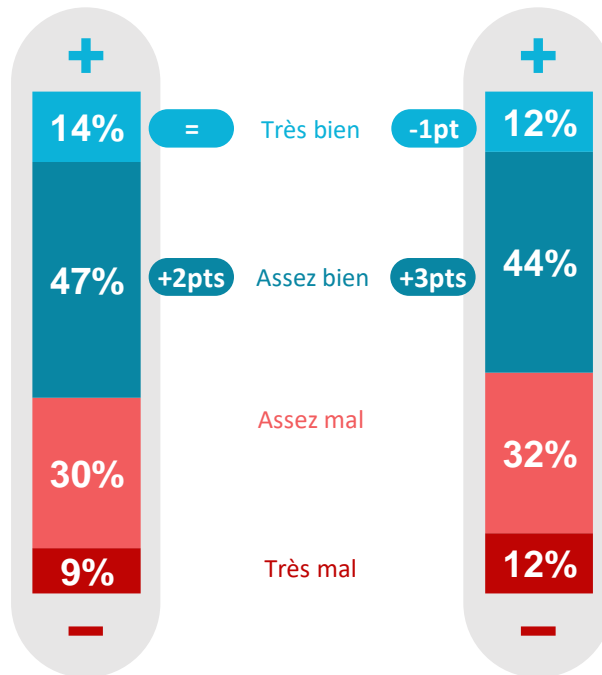
## Bien informé(e)

sur les manières de vous prémunir contre les escroqueries en ligne

+2 pts

Rappel 2022 Rappel 2021

59% 62%



56%

TOTAL BIEN



## Bien protégé(e)

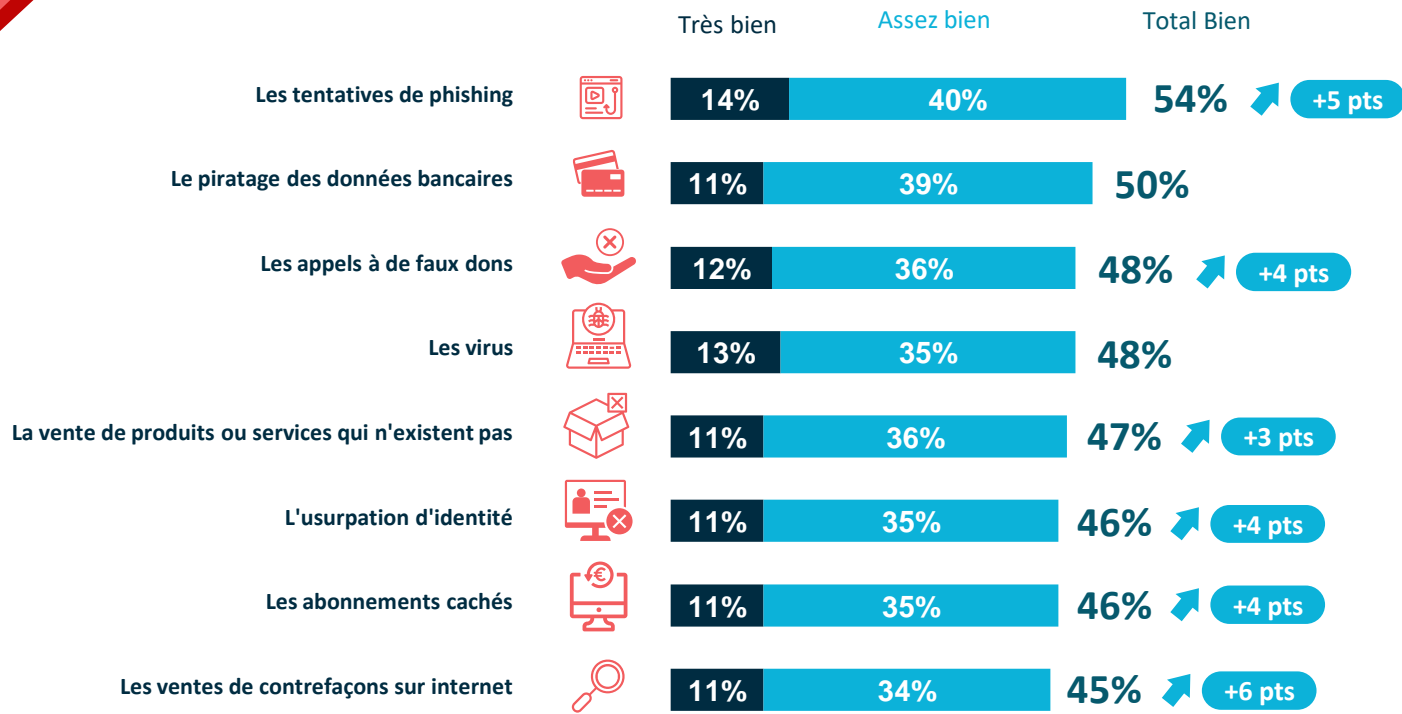
contre les différents types d'escroquerie en ligne

+2 pts

Rappel 2022 Rappel 2021

54% 57%

# Des internautes qui se sentent un peu mieux protégés face aux types d'escroquerie en ligne



ACSEL



@AcseIDigital  
#ConfianceNum



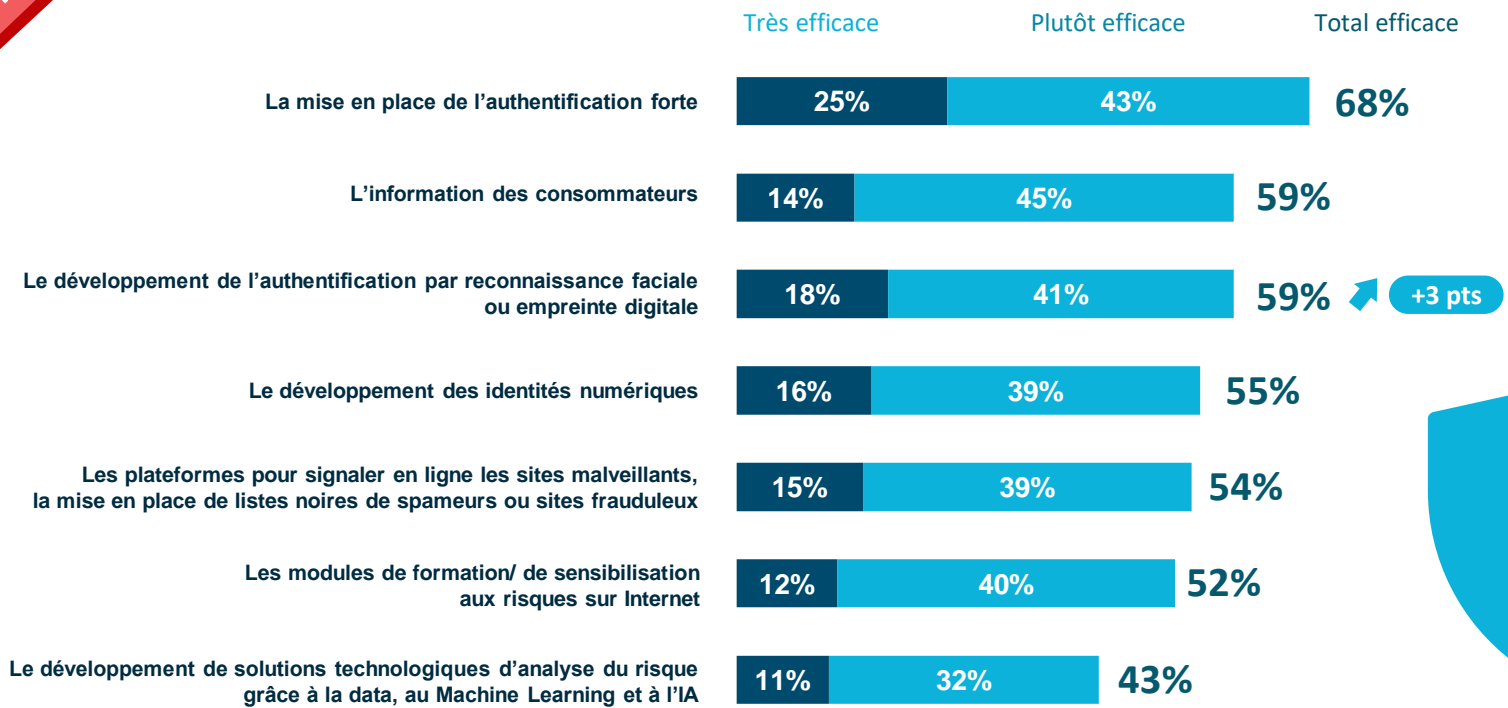
---

## Des moyens pour sécuriser Internet plébiscités et des internauts actifs

---



# Des moyens de protection contre les escroqueries en ligne jugés efficaces, notamment la mise en place de l'authentification forte





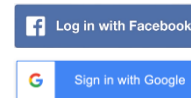
Authentification

# Une confiance dans les fournisseurs d'identité numérique en hausse...

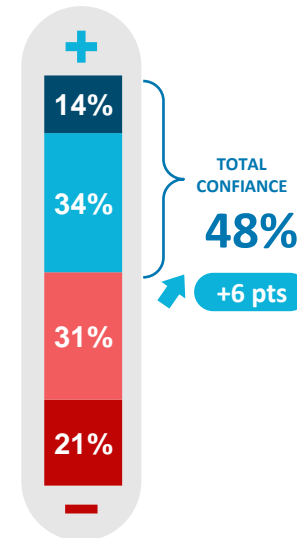
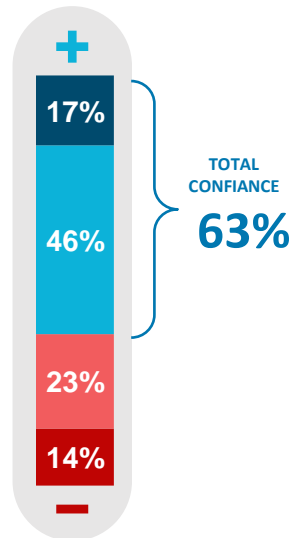
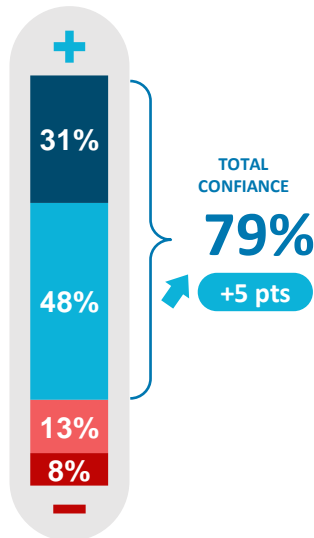
Passant par un fournisseur d'identité comme...



L'Identité Numérique



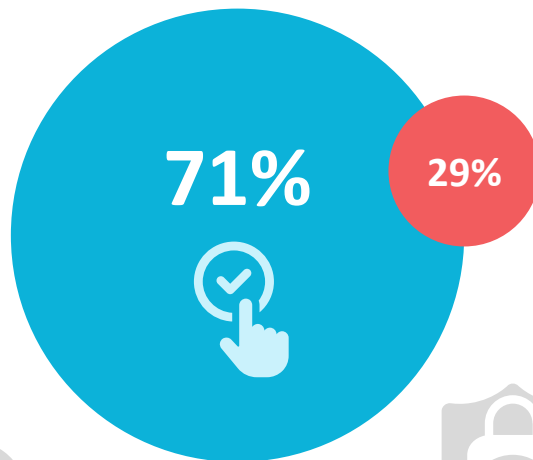
- ▲
- Tout à fait confiance
- Plutôt confiance
- Plutôt pas confiance
- Pas du tout confiance
- ▼



# Hausse de l'utilité de la création d'une identité numérique pour améliorer la sécurité des échanges et transactions sur Internet

 +11 pts

**Utile** car cela permet  
d'améliorer la sécurité des  
échanges et transactions  
sur Internet



 -11 pts

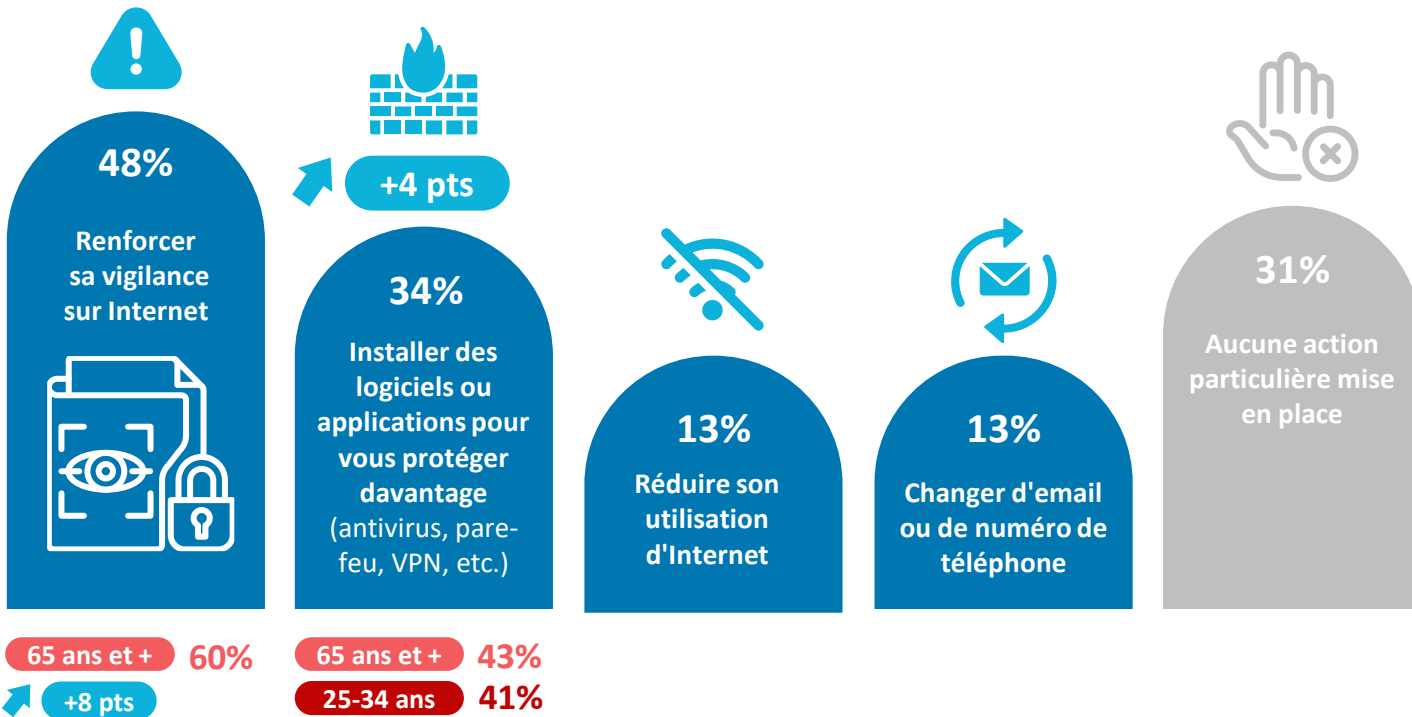
**Inutile** car c'est dangereux  
pour les libertés publiques, il  
faut pouvoir rester anonyme  
sur Internet





Risques d'escroquerie

# Une vigilance accrue des internautes, notamment parmi les plus seniors, et une hausse de l'installation de logiciels pour contrer les nouvelles escroqueries





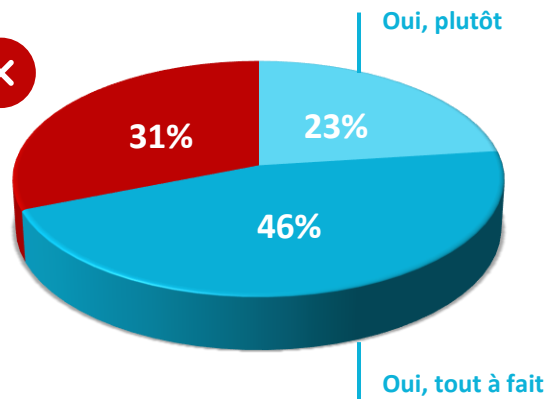


Paramétrage  
des cookies

## Des internautes majoritairement prêts à accepter des cookies systématiquement pour lutter contre la fraude



TOTAL  
NON



TOTAL  
OUI



+3 pts

69%

ACSEL



@AcseIDigital  
#ConfianceNum



---

## La Banque premier acteur de la confiance des Français devant l'administration

---



# Consultation de ses comptes bancaires sur Internet ou applications mobiles : **Une confiance significativement à la hausse auprès des plus jeunes et des seniors**

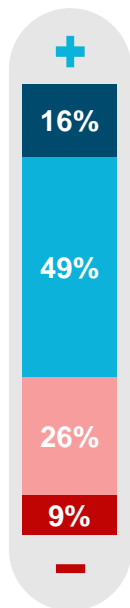


▲  
Pas du tout risqué

Plutôt pas risqué

Plutôt risqué

▼  
Tout à fait risqué



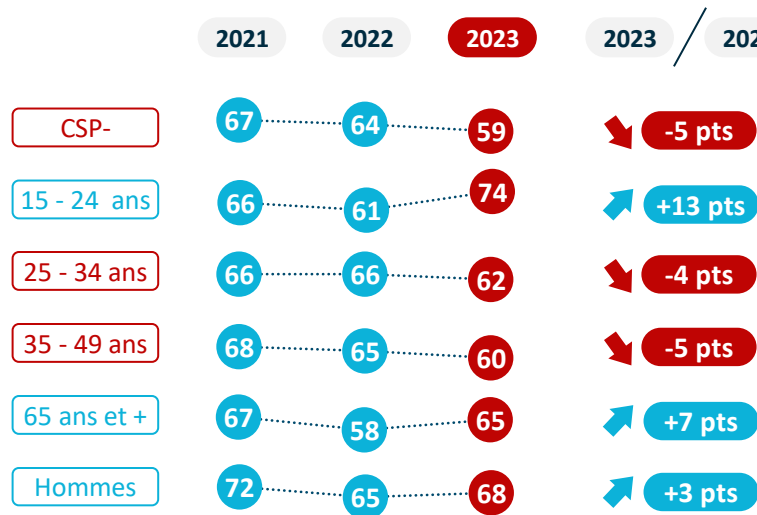
« ne sait pas » : 8%

65%  
TOTAL  
CONFIANCE



+2 pts

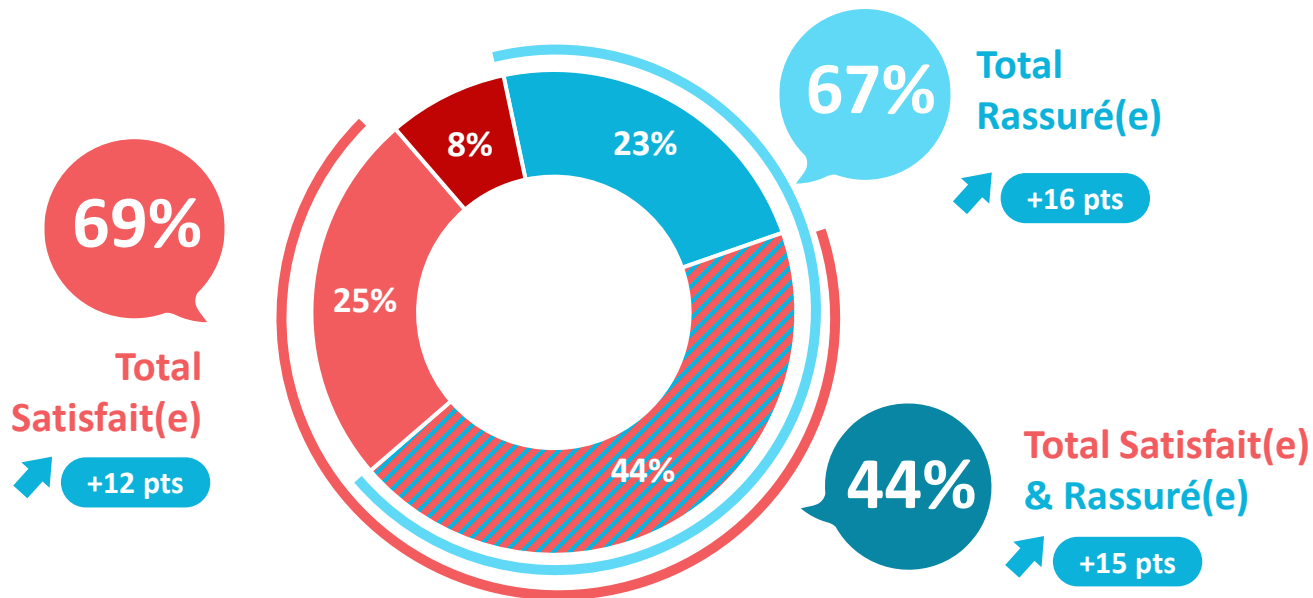
Quels sont les profils au sein desquels la confiance évolue le plus





Moyens de paiement

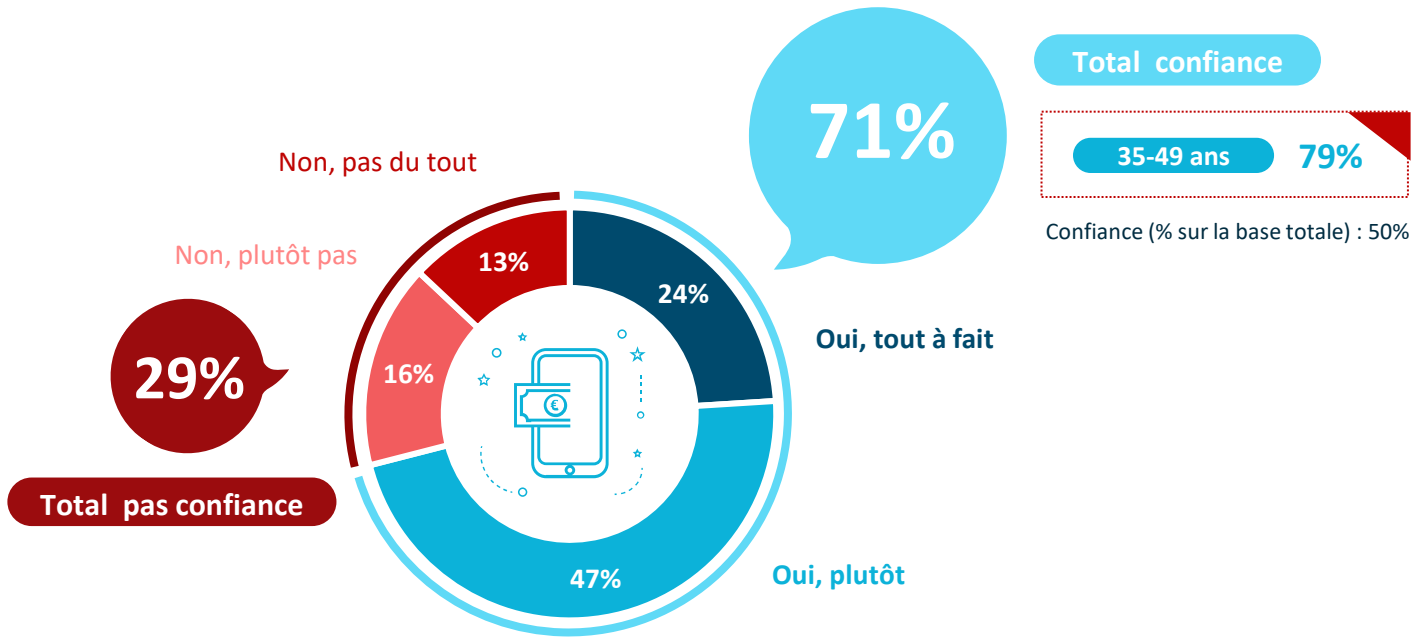
## Une confiance et une satisfaction à l'égard des nouvelles méthodes d'authentification pour payer sur Internet en forte hausse



■ Satisfait(e) et rassuré(e) ■ Pas satisfait(e), mais rassuré(e)  
■ Satisfait(e), mais pas rassuré(e) ■ Pas satisfait(e) ni rassuré(e)

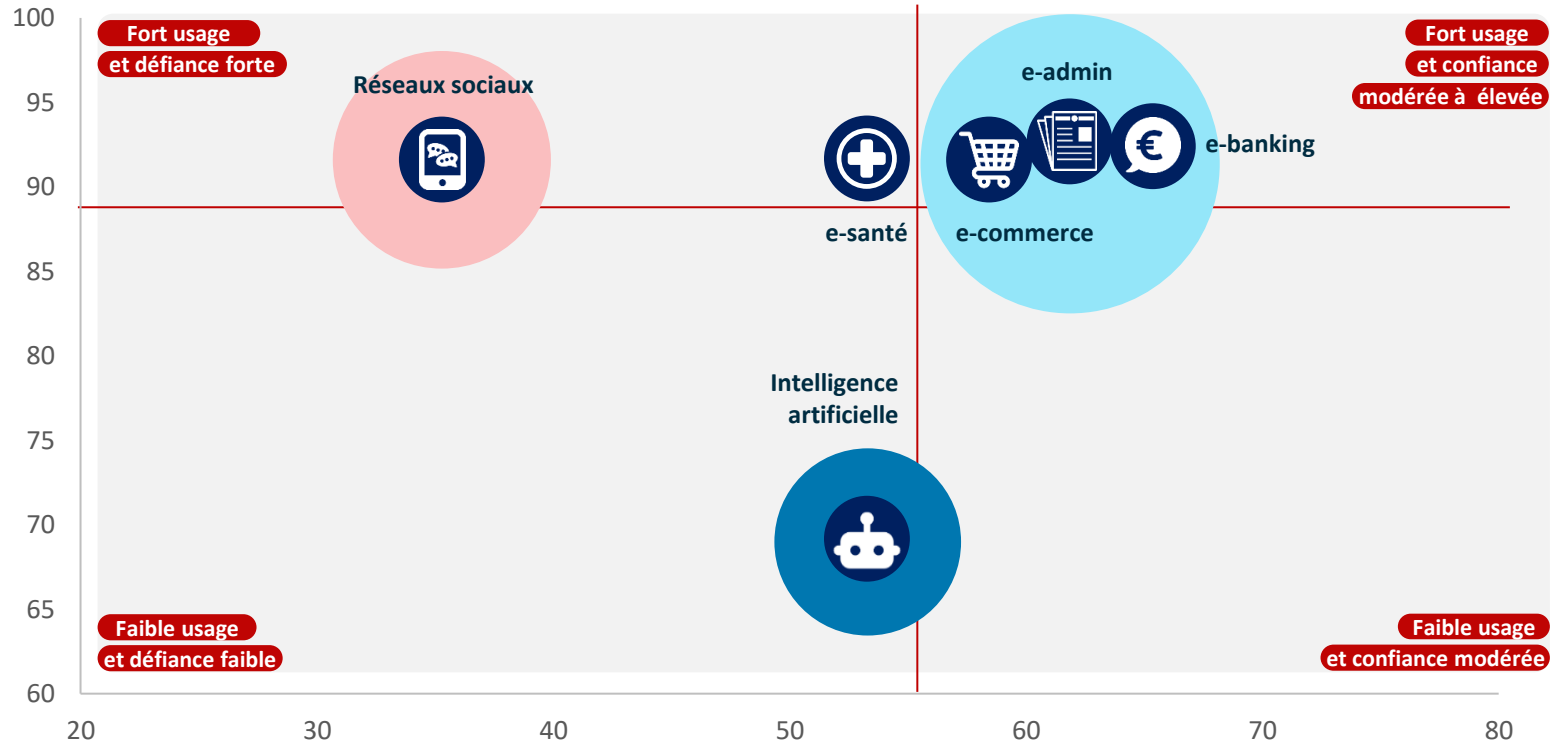


# Une solide confiance des utilisateurs de solutions de paiement ou de transfert instantané d'argent via une appli ou un site internet



# Pour un usage égal, l'e-banking passe devant l'e-admin sur la confiance

Usage (%)

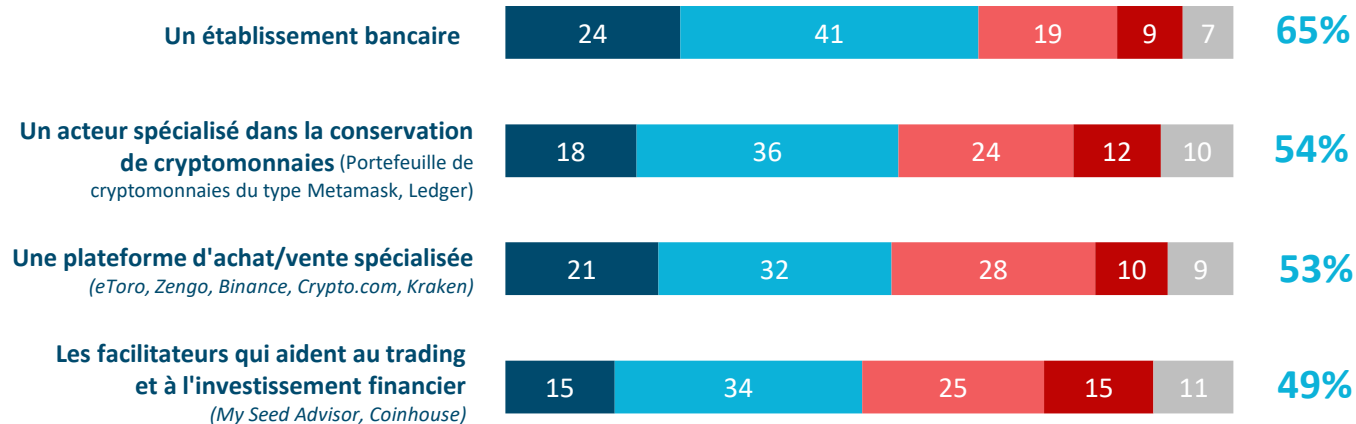




Moyens de paiement

## Une forte légitimité accordée aux établissements bancaires pour réaliser des opérations liées à la cryptomonnaie

Total Confiance



■ Tout à fait confiance ■ Plutôt confiance ■ Plutôt pas confiance ■ Pas du tout confiance ■ Ne sait pas



Moyens de paiement

# Une confiance globale à l'égard des cryptomonnaies qui baisse mais augmente auprès des utilisateurs

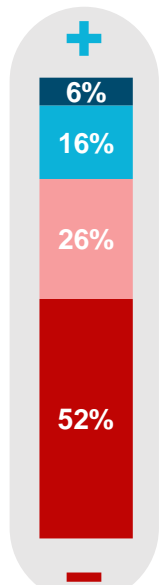


22%

TOTAL  
CONFIANCE

-4 pts

- Tout à fait confiance
- Plutôt confiance
- Plutôt pas confiance
- Pas du tout confiance



TOTAL

Rappel  
2022

9%

17%

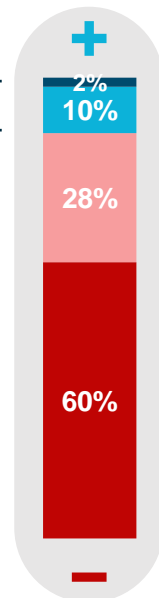
27%

47%

Confiance renforcée par l'usage

12%

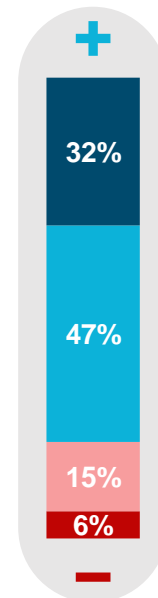
+1 pt



Non utilisateurs  
cryptomonnaies

79%

+5 pts



Utilisateurs  
cryptomonnaies

ACSEL

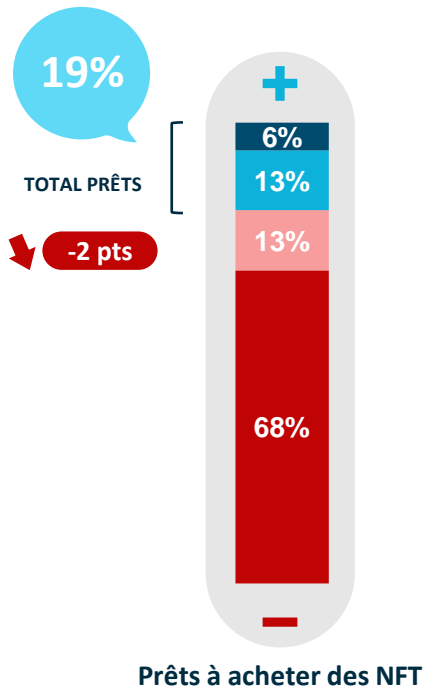
Q : Avez-vous confiance dans les cryptomonnaies ?



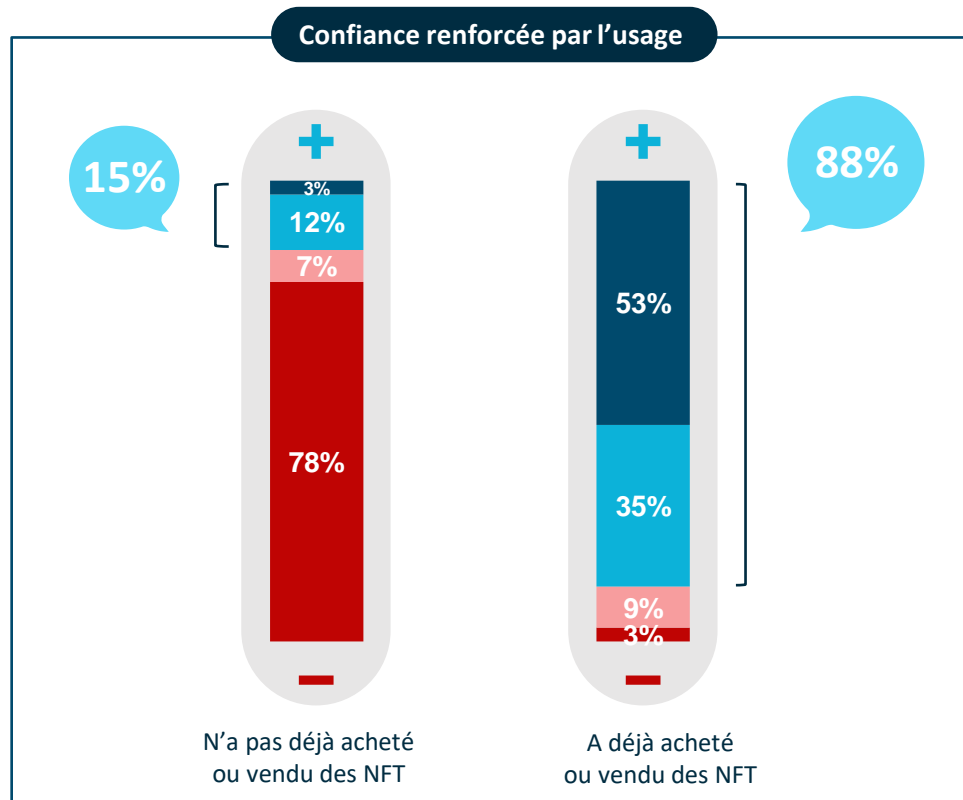
# NFT : une intention d'achat très solide parmi les initiés (ceux ayant déjà acheté ou vendu des NFT)



- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt confiance
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout



## Confiance renforcée par l'usage



ACSEL



@AcseIDigital  
#ConfianceNum



---

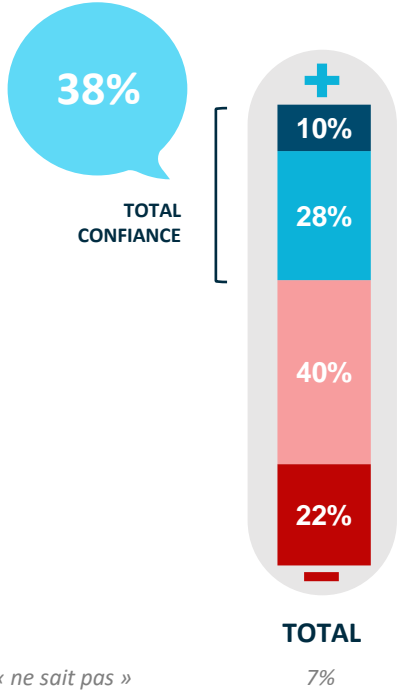
**Malgré un fort usage,  
une confiance dans les  
réseaux sociaux qui reste  
fragile**

---

# Une confiance qui reste fragile même auprès de ses utilisateurs

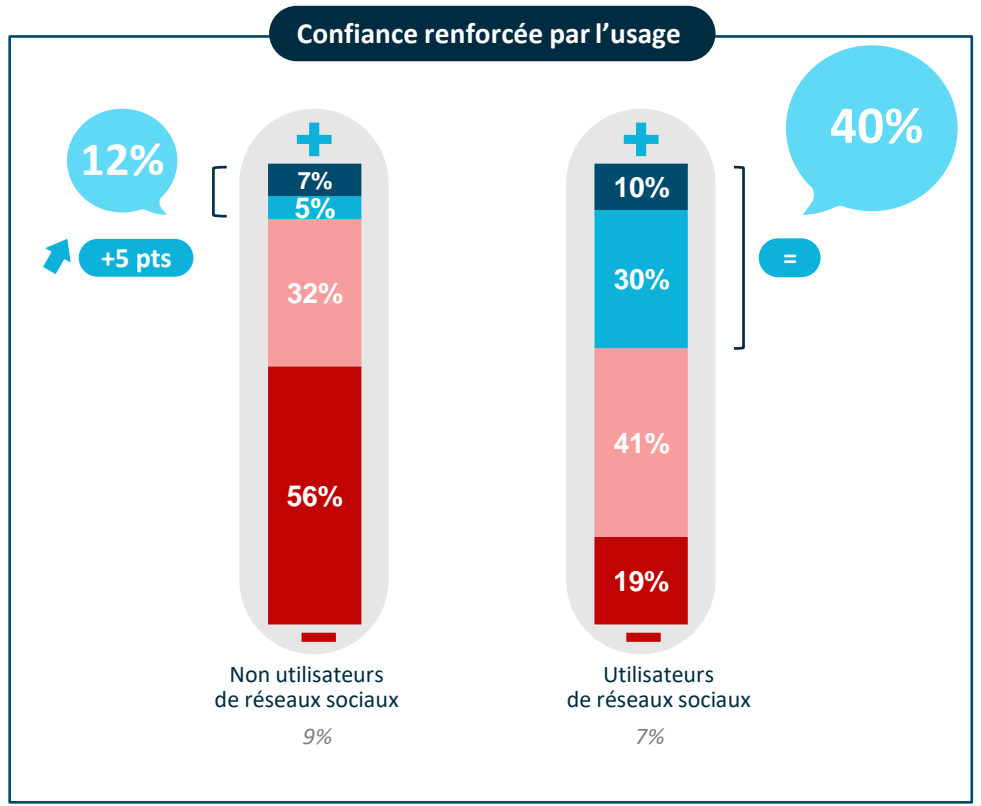


- Pas du tout risqué
- Plutôt pas risqué
- Plutôt risqué
- Tout à fait risqué



« ne sait pas »

7%



Non utilisateurs de réseaux sociaux

9%

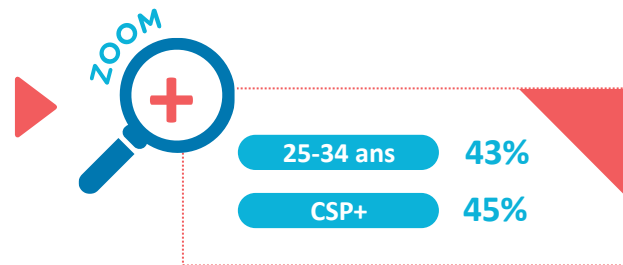
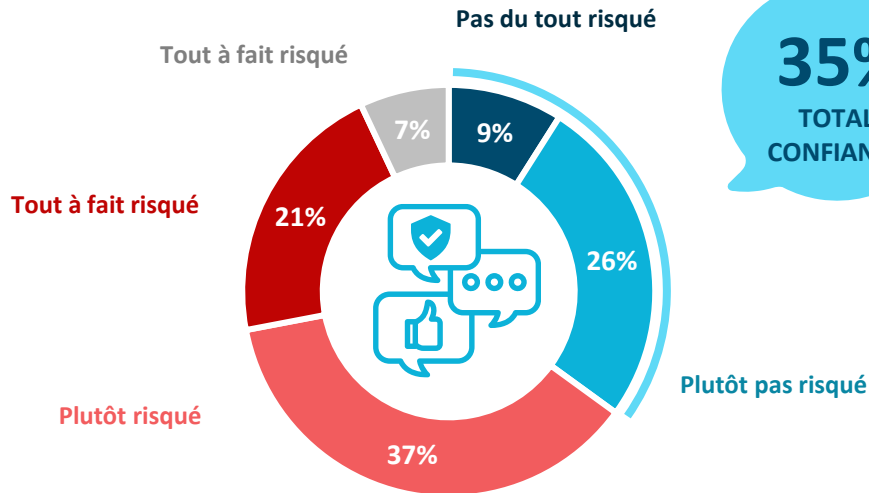
Utilisateurs de réseaux sociaux

7%



# Publier du contenu sur les réseaux sociaux est une pratique jugée risquée

## Confiance dans la publication de contenu

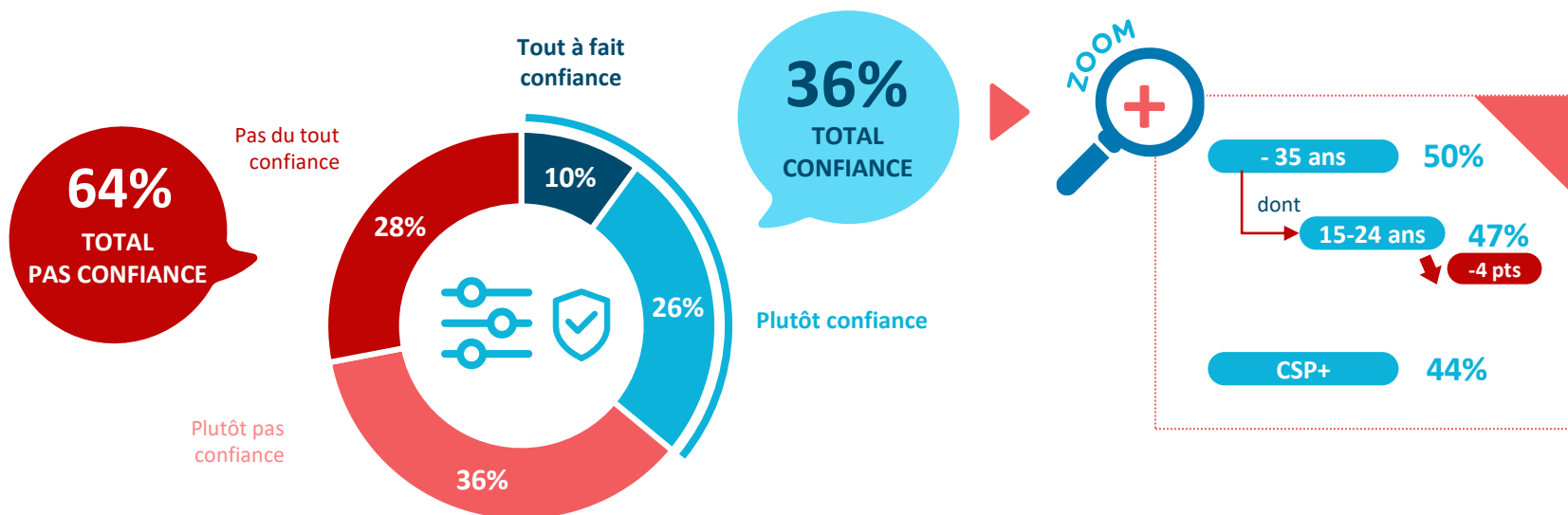




Les réseaux sociaux

# La confiance des internautes dans les réseaux sociaux pour mieux réguler leurs contenus reste faible et s'effrite au sein des 15-24 ans

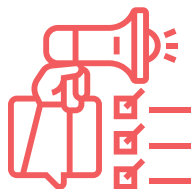
Confiance dans la régulation de contenu



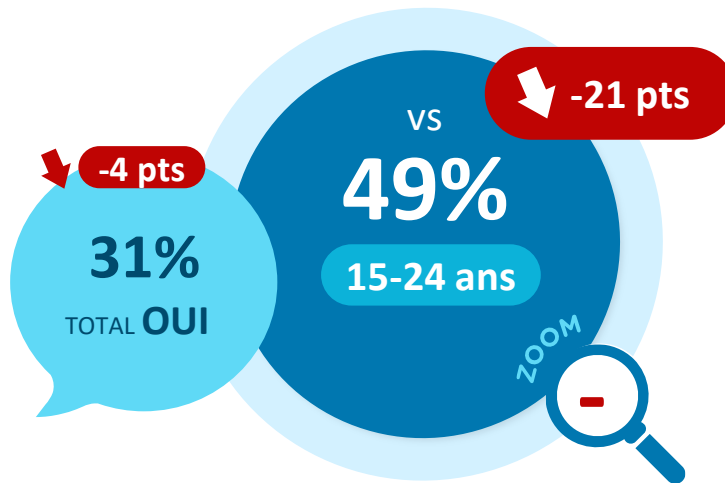


Les réseaux sociaux

## Des influenceurs en perte d'aura notamment auprès des 15-24 ans après la succession de scandales en 2023 mettant en exergue la nécessité d'encadrer cette activité



Abonnement à  
des influenceurs



ACSEL



@AcseIDigital  
#ConfianceNum



---

## Les leviers de la confiance sur les réseaux sociaux : Davantage de contrôle & la levée de l'anonymat plébiscités

---



# L'anonymat sur les réseaux sociaux est majoritairement considéré comme un élément qui encourage des comportements inappropriés

## Un constat nuancé par les plus jeunes qui le considèrent davantage comme un moyen de se protéger

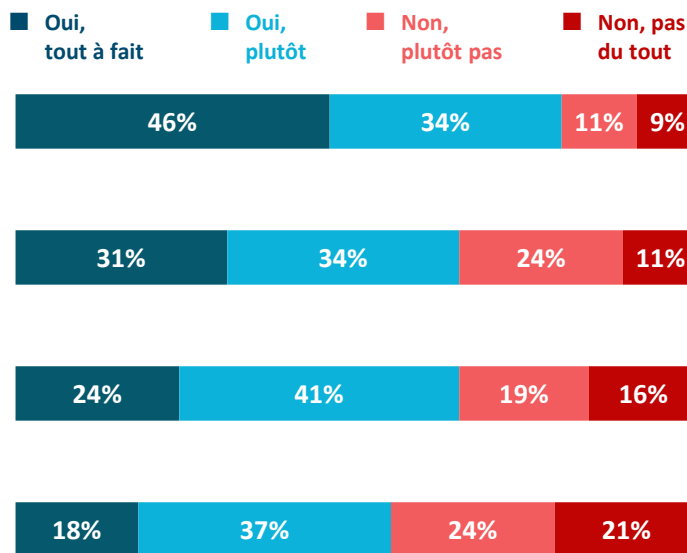


**Un élément qui encourage des comportements inappropriés**  
(harcèlement, menaces, fausses informations, incitations à la haine, escroquerie...)

**Un danger**

**Un moyen de se protéger**

**Un avantage**



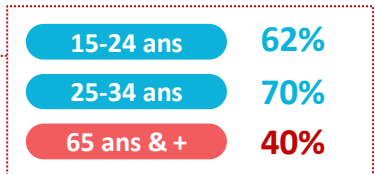
Total OUI

80%

65%

65%

55%

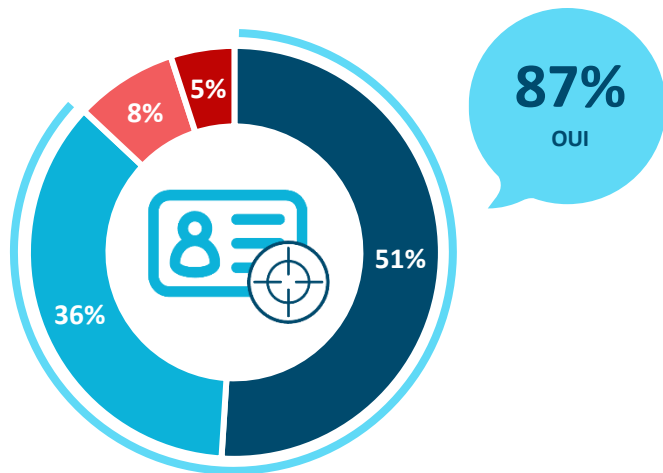




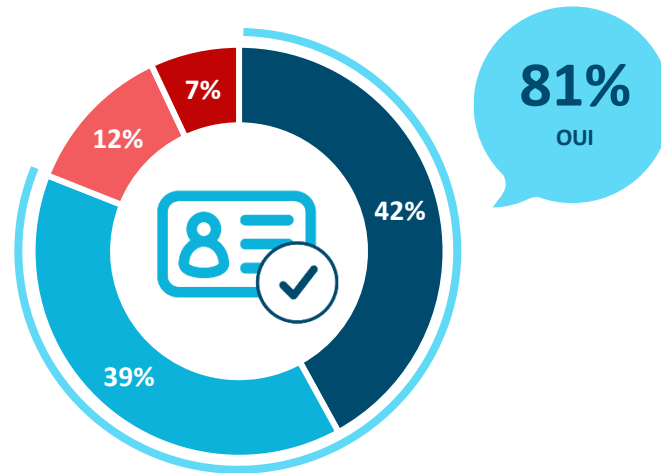


# La vérification de l'identité des personnes inscrites sur les réseaux sociaux est solidement plébiscitée par une large majorité d'internautes

### Vérifier l'identité des personnes inscrites sur les réseaux sociaux



### Accepter que son identité soit vérifiée



■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

■ Non, plutôt pas

■ Non, pas du tout

ACSEL



@AcseIDigital  
#ConfianceNum

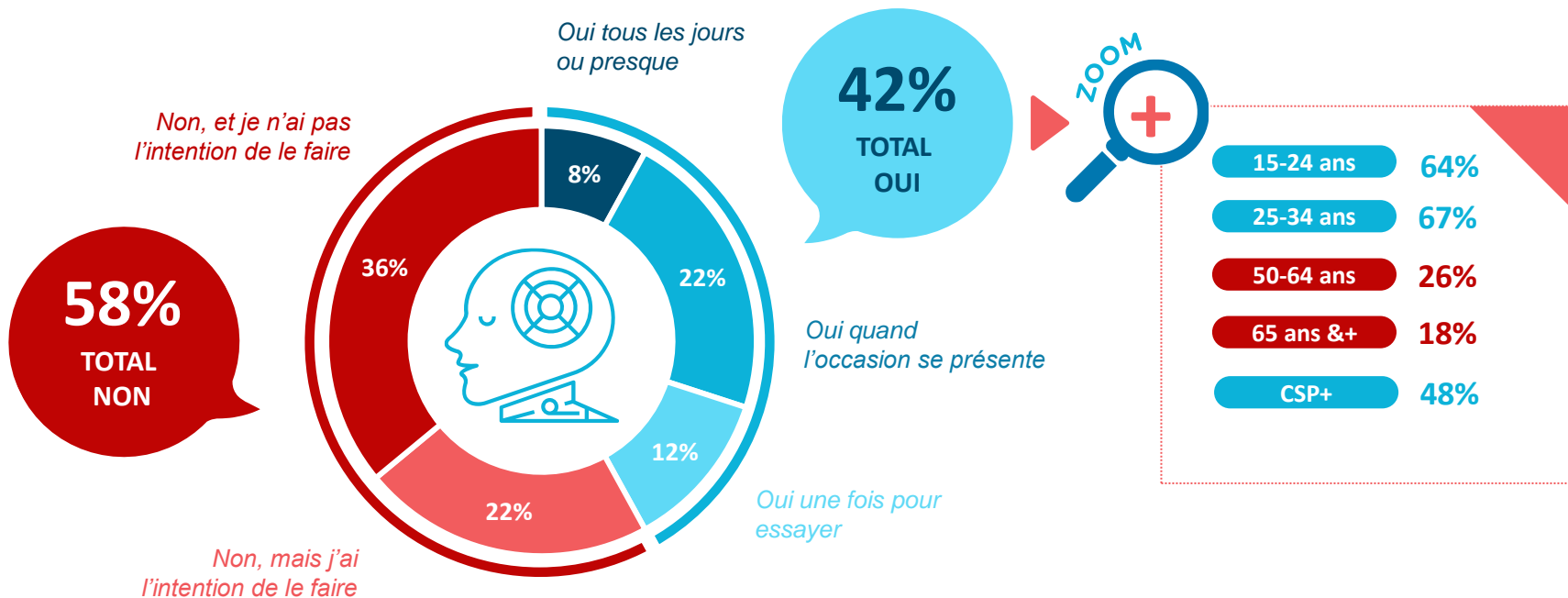


---

## Zoom: Défiance à l'égard de l'IA générative

---

# Un usage de l'intelligence artificielle générative qui est globalement minoritaire, hormis parmi les moins de 35 ans...





L'intelligence artificielle

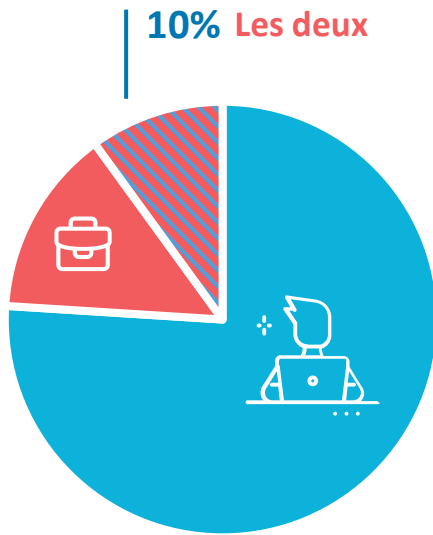
# ...et essentiellement à des fins personnelles

CSP+ 22%

▲  
14%

## À des fins professionnelles

- Rédiger une note, une annonce, un rapport
- Trouver de l'aide pour prendre une décision...

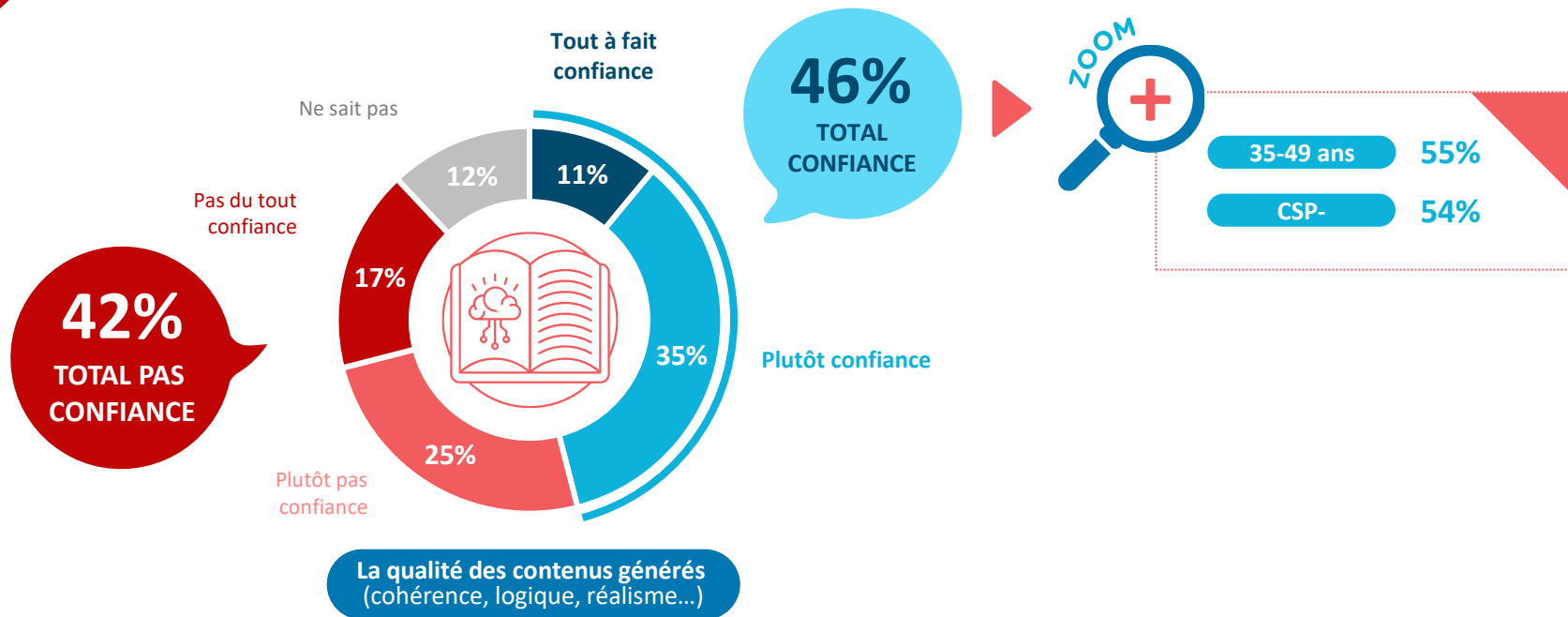


# 76%

## À des fins personnelles

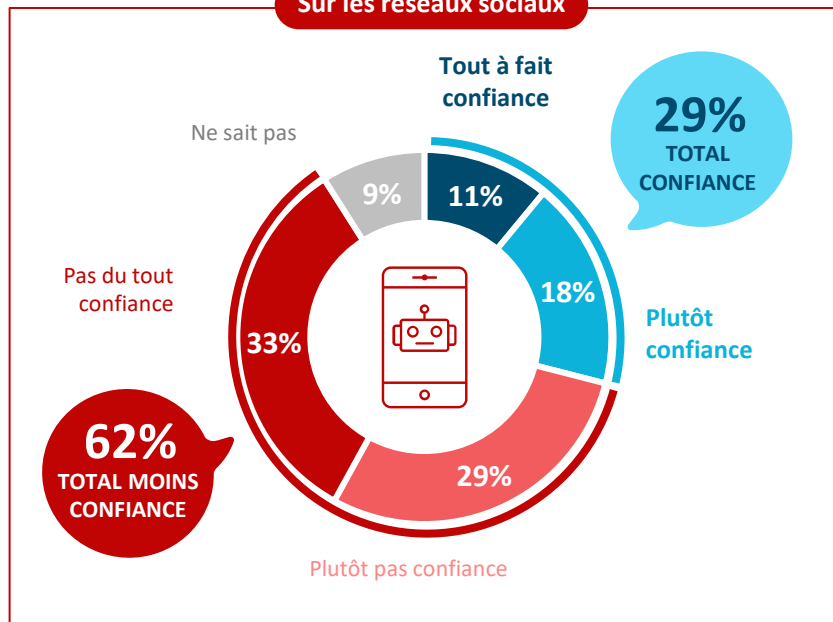
- Rédiger un texte
- Trouver une réponse à une question
- Se divertir
- Pour les études
- Pour une aide aux devoirs ...

# Une fragile confiance en la qualité des contenus générés par l'intelligence artificielle générative

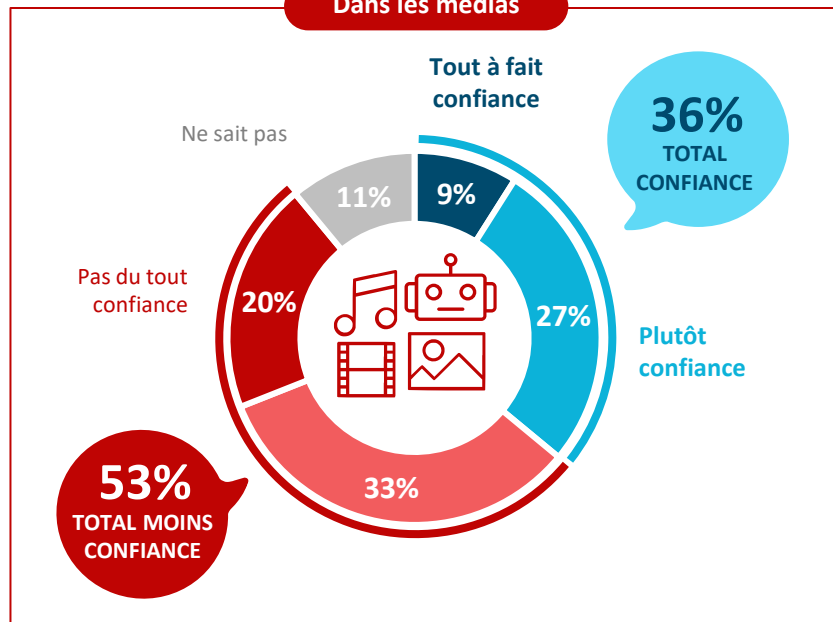


# Avec le développement croissant de l'intelligence artificielle générative des internautes qui ont peu confiance en ce qu'ils peuvent voir sur les réseaux sociaux ou les médias

## Sur les réseaux sociaux



## Dans les médias



## Plus de la moitié des internautes est dans l'incapacité de reconnaître du contenu généré par de l'IA générative

Des textes générés par de l'IA générative



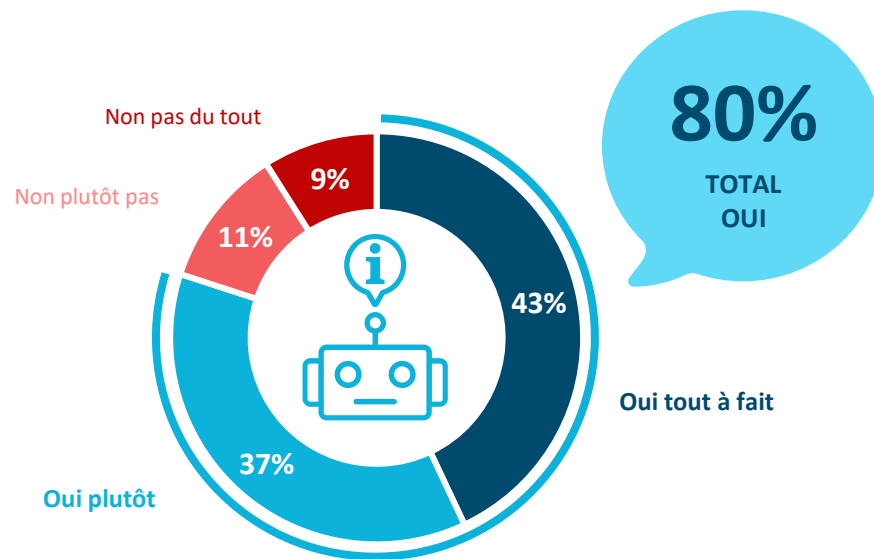
Des images, des vidéos, de la musique générés par de l'IA générative



Je ne sais pas/Je ne saurais pas reconnaître ce type de contenus

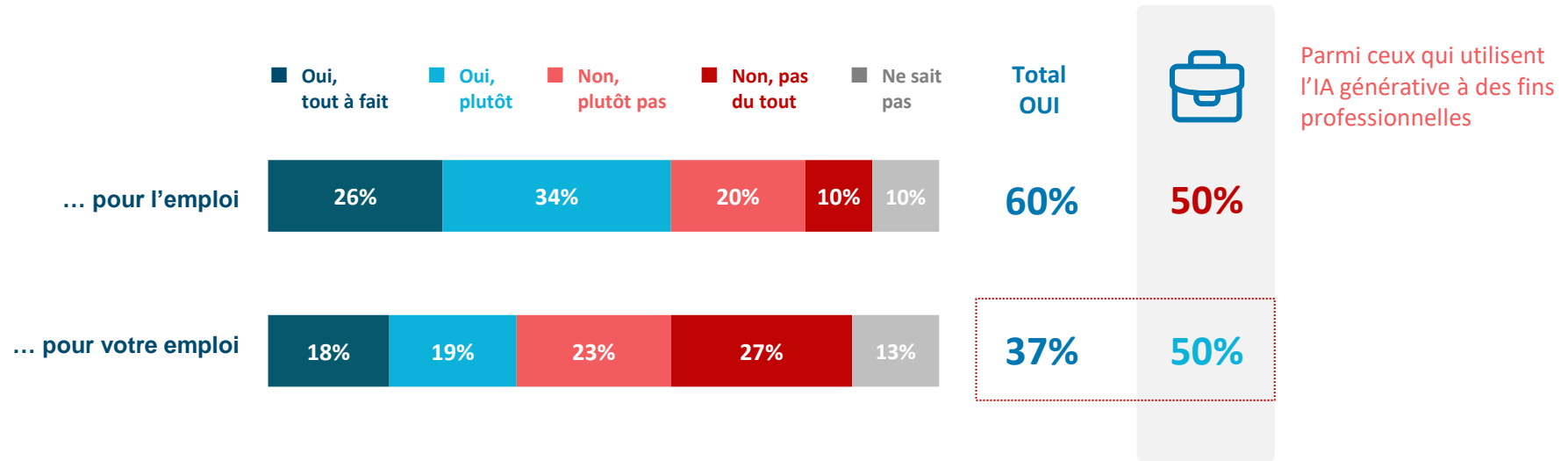


## Un fort souhait d'être systematiquement informé s'il est fait d'usage de l'IA générative sur Internet ou sur les réseaux sociaux

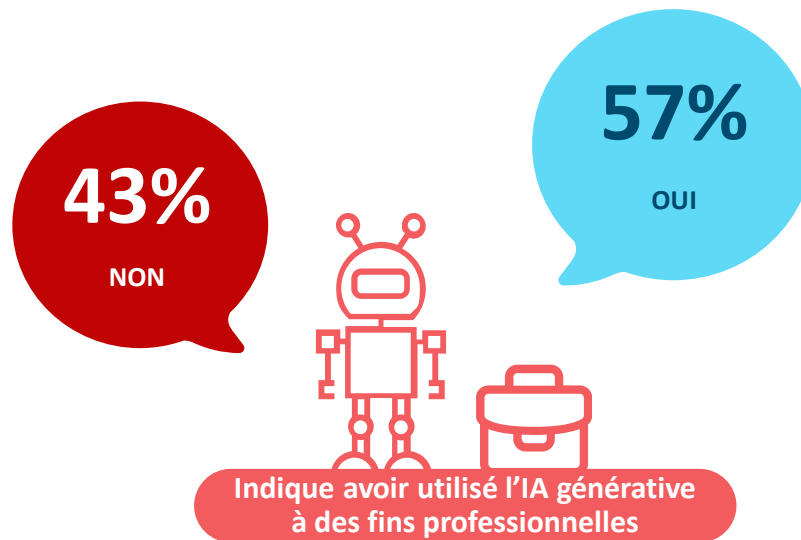




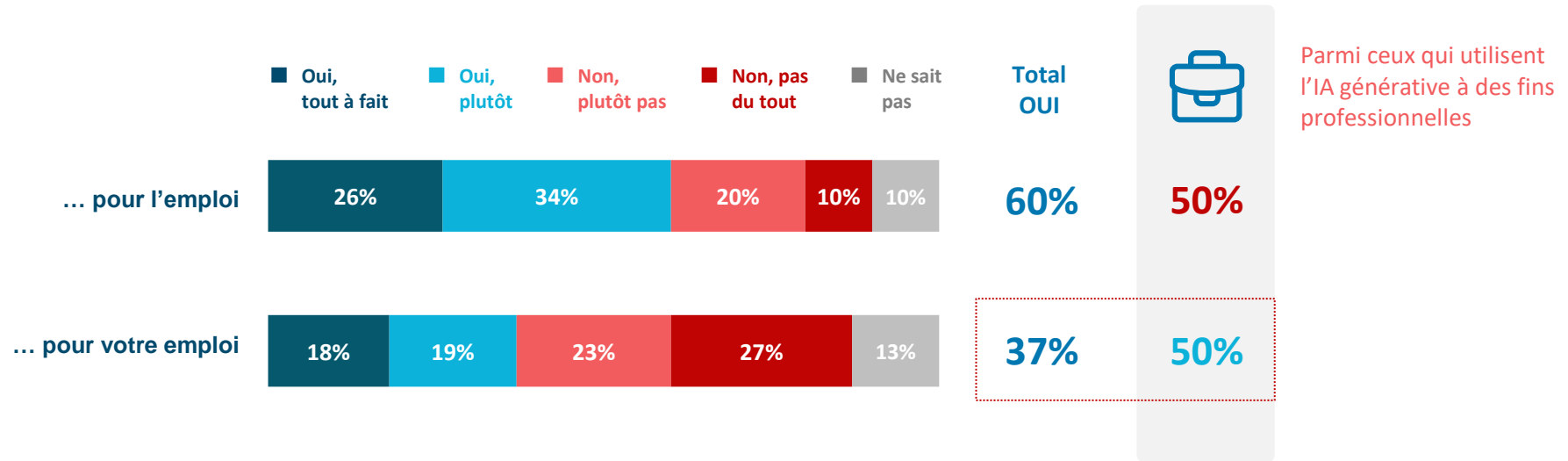
# L'intelligence artificielle générative est perçue comme un danger pour l'emploi par une majorité, une inquiétude d'autant plus forte pour leur emploi quand ils utilisent déjà l'IA générative à des fins professionnelles



## Une majorité des internautes ayant fait usage de l'IA générative à des fins professionnelles l'indiquent



# L'intelligence artificielle générative est perçue comme un danger pour l'emploi par une majorité, une inquiétude d'autant plus forte pour leur emploi quand ils utilisent déjà l'IA générative à des fins professionnelles



## Une majorité des internautes ayant fait usage de l'IA générative à des fins professionnelles l'indiquent

